

**III ENCUESTA
PERCEPCION AL
CIUDADANO
2012**

Edificio José Figueres Ferrer
OFICINA DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

2012

RESUMEN EJECUTIVO

1. Definición del Problema

Calidad del Servicio brindado por las diferentes dependencias adscritas a la Gerencia de Provisión de Servicios.-

2. Objetivo

Obtener información de la ciudadanía referente a la percepción del Servicio que brinda la Municipalidad de San José con relación a la Oficina de Mejoramiento de Barrios; específicamente en las obras municipales en las comunidades del Cantón de San José, así como el conocimiento de los contribuyentes con relación con los Planes Administrativos, Planes Cooperativos y Obras por Contrato.

3. Conclusiones

- 3.1 El conocimiento de los encuestados en cuanto a las obras realizadas por la Oficina de Mejoramiento de Barrios se ubica en un 71%.-
- 3.2 Un 52% de los encuestados ha realizado algún trámite en la OMB, y un 76% de ese grupo no ha obtenido respuesta a sus trámites.
- 3.3 Más de un 60% de los contribuyentes encuestados desconoce la existencia de los Planes Administrativos, Planes Cooperativos y Obras por Contrato.

4. Recomendaciones

- 4.1 Valorar la atención de los requerimientos de la ciudadanía por área geográficas y programar las obras a corto y mediano plazo.-
- 4.2 Involucrar más a las comunidades a través de los organismos comunales para que aporten ideas así como ayuda voluntaria a fin de cumplir proyectos en plazos más cortos.
- 4.3 Reforzar la imagen de la OMB a través del conocimiento de los Planes Administrativos, Planes Cooperativos y Obras por Contrato.

Encuesta Percepción Edificio José Figueres Ferrer

2

OFICINA DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

Fecha: Del 10 al 21 de diciembre de 2012.-

Objetivo: Obtener información de la ciudadanía referente a la percepción del Servicio que brinda la Municipalidad de San José en relación con la Oficina de Mejoramiento de Barrios a través de obras en la comunidad así como el conocimiento que se tiene de los Planes Administrativos, Planes Cooperativos y Obras por Contrato.

Metodología: Encuesta dirigida

Cálculo de la Muestra:



CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

INTRODUZCA EL MARGEN DE ERROR EN LA SIGUIENTE CASILLA
INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION EN LA SIGUIENTE
CASILLA

4,1%

3.000

TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA NC 95%=

480

TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA NC 97%=

568

Para la aplicación de la fórmula anterior, se consideró el dato aportado por el Departamento de Plataforma de Servicios, el cual detalla que la población total de trámites **por trimestre** es de 18 mil, por lo que mensualmente se atienden 6 mil y de esa forma se estimó que la visita por semana fuera de 1.500 ciudadanos a razón de trámite/ ciudadano, siendo que el tiempo de la aplicación de la misma fue de dos semanas el total de la población se establece en 3000 ciudadanos, por lo que se consideró un nivel de confianza del 95% y el margen de error de un 4.1%.

Muestra: La aplicación de la encuesta se dio en el primer piso del Edificio José Figueres Ferrer, específicamente en la Sala de Espera de la Plataforma de Servicios, así como a la salida de las puertas principales de acceso al edificio, alcanzando el muestreo necesario, ya que se efectuaron 470 encuestas durante 8 días hábiles (Aplicadas de lunes a jueves durante dos semanas).

La encuesta se dividió en varios aspectos trascendentales;

- * Datos Generales
- * Calidad del Servicio
- * Cierre

A continuación el desglose de los resultados obtenidos:

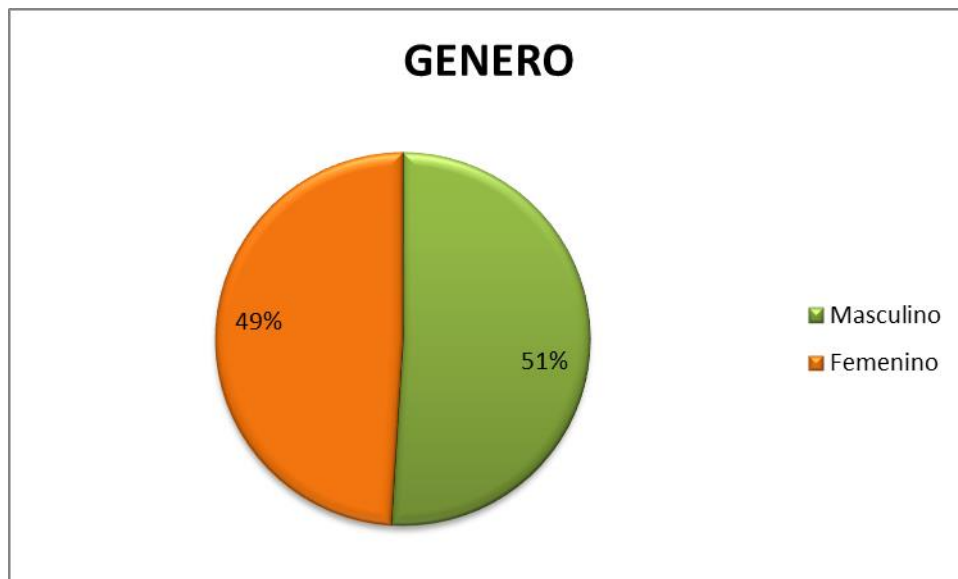
A.) DATOS GENERALES

La aplicación de encuestas a ciudadanos se realizó en el edificio José Figueres Ferrer, sede del Municipio; abarcando tanto hombres como mujeres, de diferentes estratos económicos, edad, sin condicionar el lugar de procedencia y seleccionados aleatoriamente luego de finalizar su trámite ante la institución.- Los resultados reflejaron que prácticamente la misma cantidad de hombres que de mujeres se apersonaron ante la institución, oscilando su rango de edad en etapa de adulto medio a mayor (de 31 a 61 años) .-

Adicionalmente se logró determinar el distrito de procedencia del ciudadano, por lo que los resultados indican que los visitantes al cierre del IV Trimestre del 2012 fueron procedentes, en su gran mayoría, de los distritos Pavas y Hatillo.-

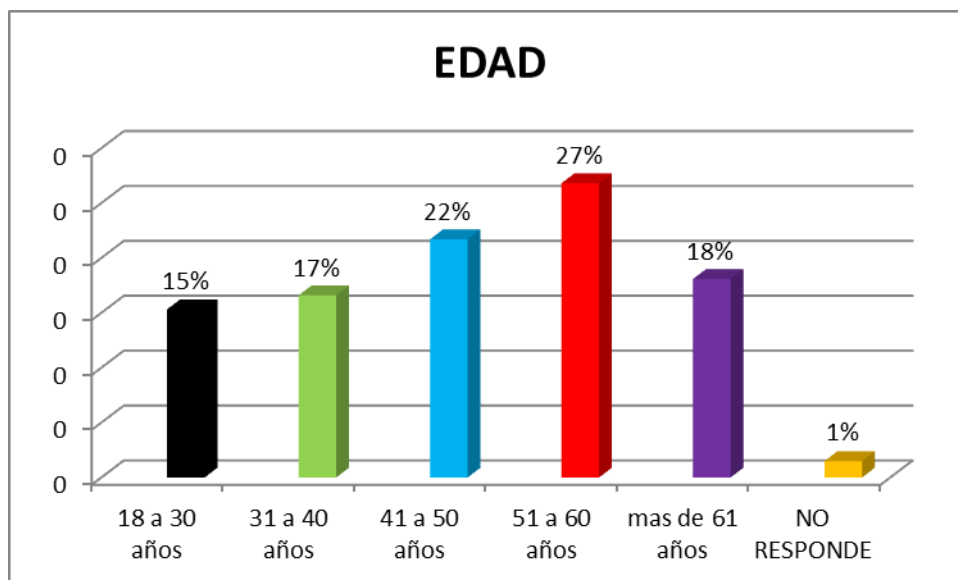
En los siguientes gráficos se muestra en detalle:

1. GENERO

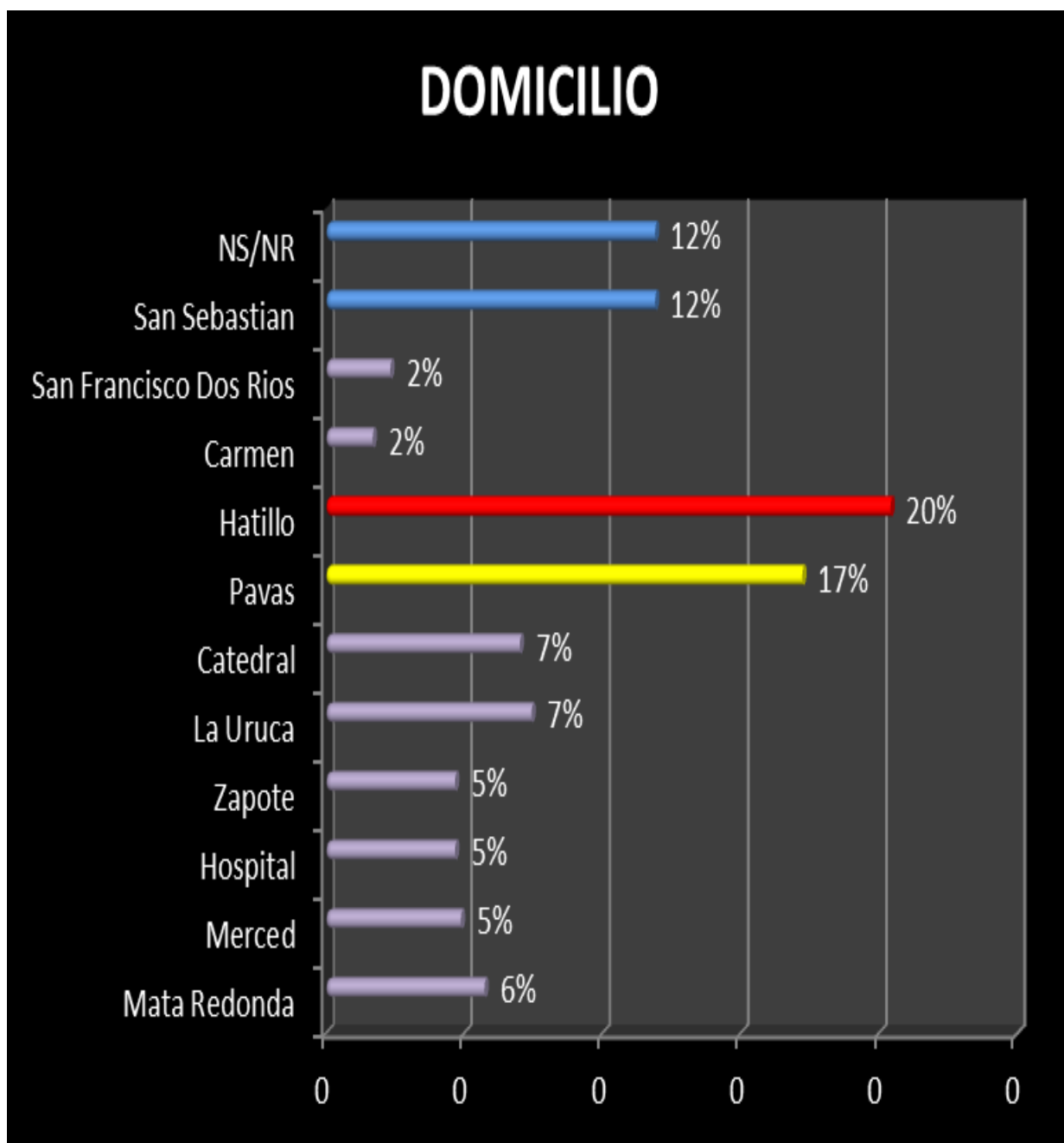


Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

2. EDAD



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

B.) CALIDAD DEL SERVICIO

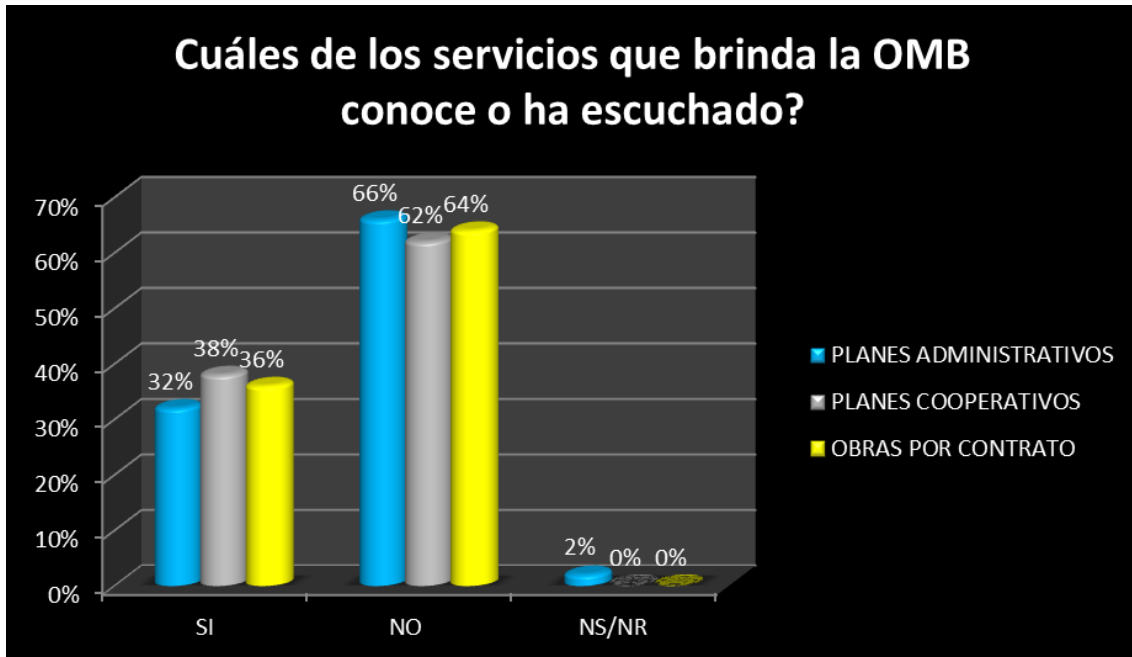
Los servicios de obras tales como reparación de calles, aceras, mallas, la construcción de parques, play grounds así con el mantenimiento de todos estos y de escuelas del cantón son servicios fundamentales de cualquier sociedad, en la cual los los ciudadanos requieren el apoyo y atención por parte del gobierno local.-

El no contar con la construcción y mantenimiento de obras con la calidad óptima puede generar una serie de problemas para la sociedad como deterioro y destrucción de infraestructura por lo que se disminuye la buena imagen del municipio.- Sin embargo, la forma en que se realizan estas obras pueden ser la causa de satisfacción o insatisfacción por parte de la ciudadanía.

Los siguientes gráficos muestran el grado de satisfacción en la calidad del servicio brindado por la Oficina de Mantenimiento de Obras colocando mayor interés en la respuesta obtenida para el tema de conocimiento por parte de los encuestados de la existencia de la OMB y los servicios que esta brinda.



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-



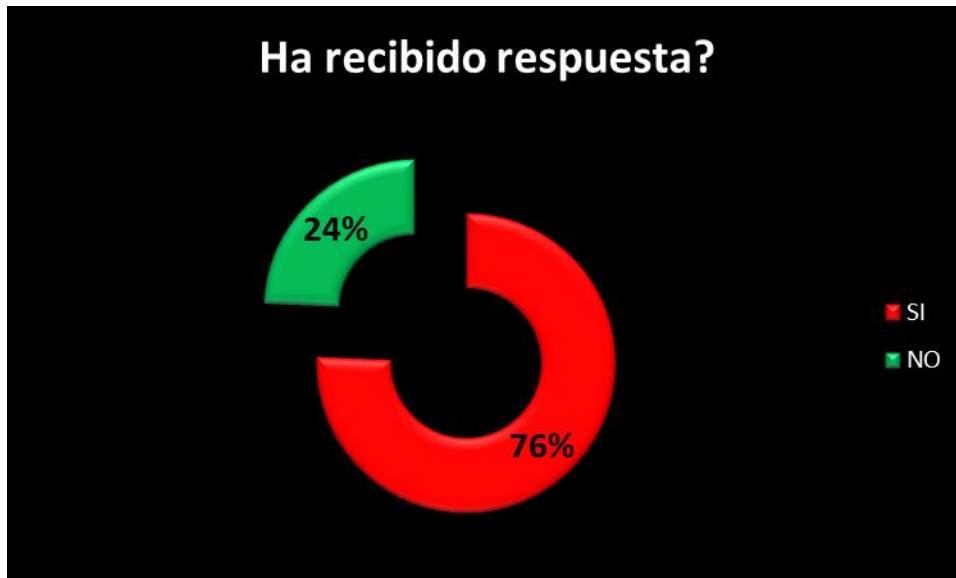
Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

A continuación se presentan los gráficos relacionados con la evaluación del servicio que brinda la OMB donde es relevante prestar atención a la respuesta de solicitudes de los ciudadanos, tomando en consideración los planes y capacidades de este municipio.

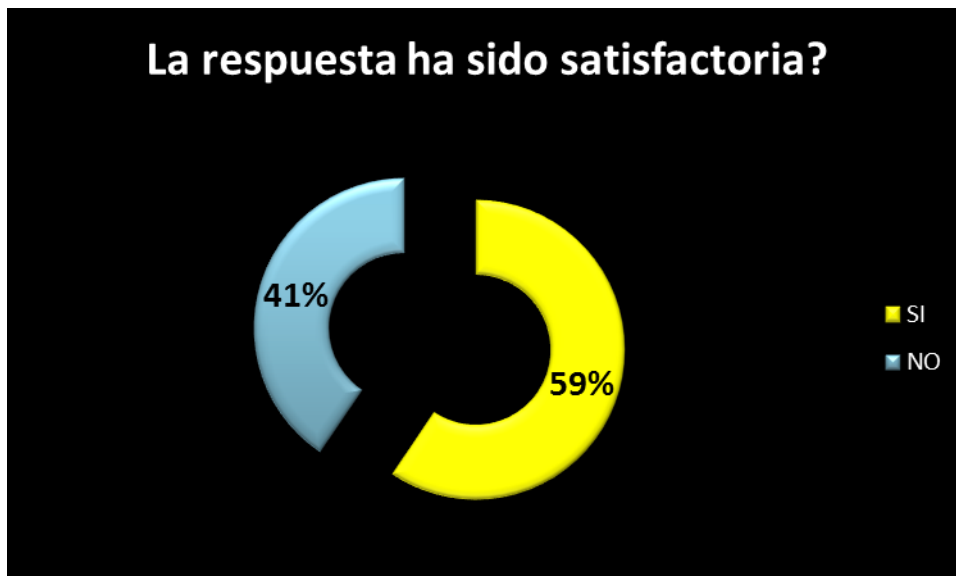


Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

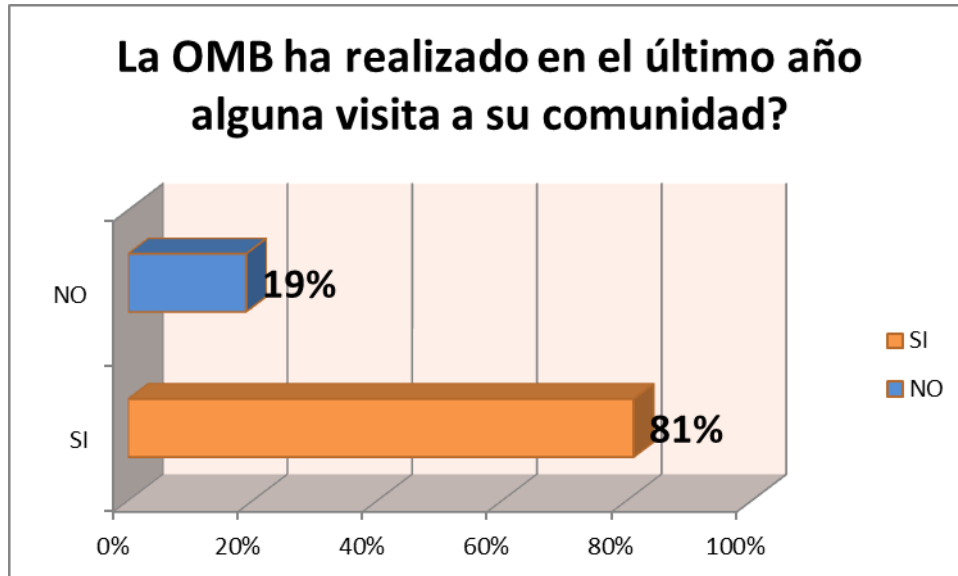
Del 8% que indicó SI haber realizado algún trámite ante la OMB los resultados de satisfacción del mismo son los siguientes:



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

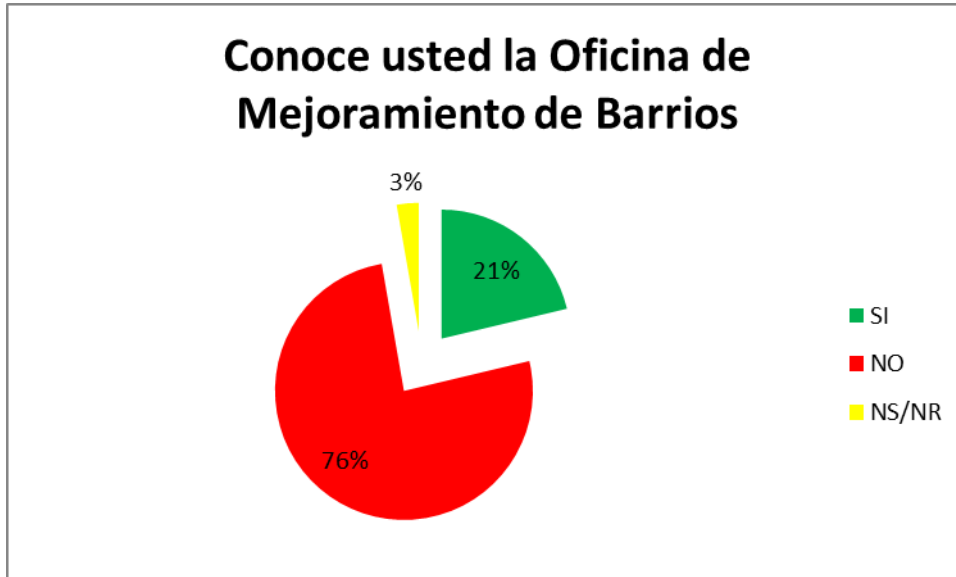


Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-



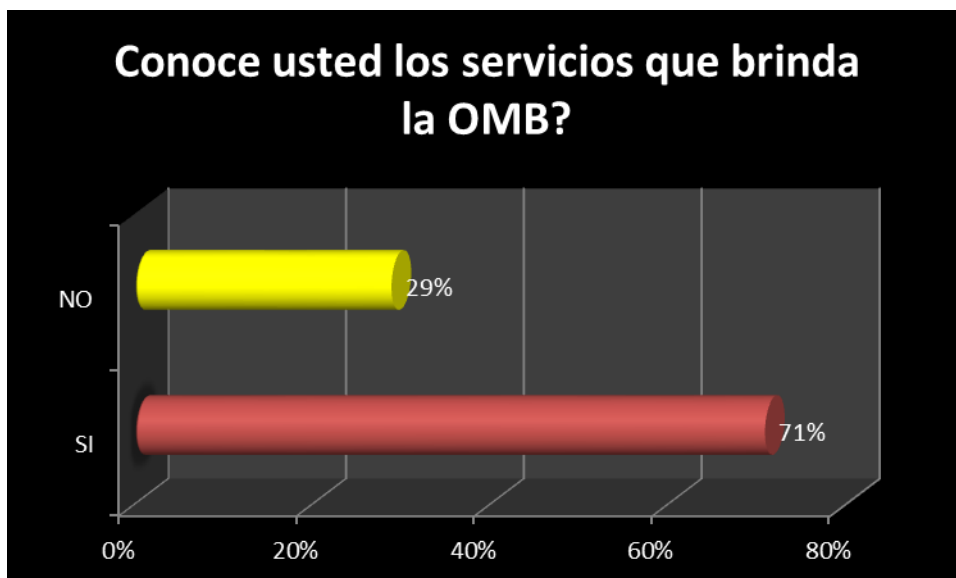
Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

C.) NIVEL DE POSICIONAMIENTO DE LA OMB EN LA CIUDADANIA



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

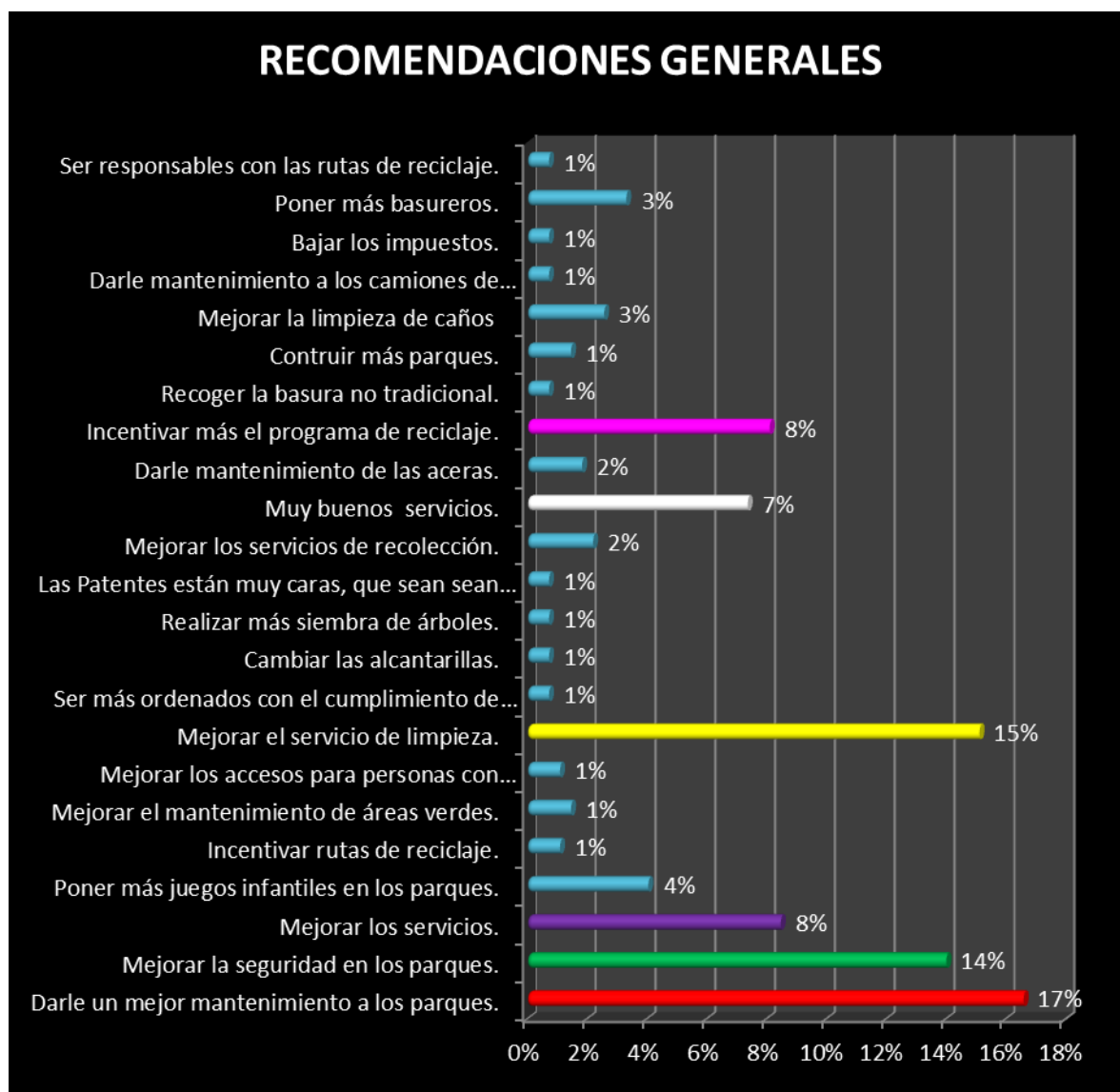
Del 21% que indicó conocer la OMB(100 encuestados) solo el 71% manifestó conocer los servicios que esta oficina desarrolla.-



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

D.) CIERRE

En la presente Encuesta de Percepción los ciudadanos brindaron sus recomendaciones a nivel general sobre la Institución no así de forma detallada sobre los aspectos a mejorar en la Oficina de Mejoramiento de Barrios.-



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José al cobro de los tributos municipales del IV Trimestre 2012.-

ANEXO

III Encuesta Percepción al Ciudadano 2012

Oficina Mejoramiento de Barrios

13

I ENCUESTA DE PERCEPCION AL CIUDADANO 2012							
Objetivo: Obtener información referente a la percepción del Servicio que brinda la Municipalidad de San José con relación al Depto de Servicios Ambientales; específicamente en las áreas de Limpieza Urbana, Recolección de Residuos Sólidos y Conservación Areas Verdes (Parques).- Estrictamente Confidencial							
A) DATOS GENERALES							
1. Género							
Masculino	<input type="radio"/>	Femenino	<input type="radio"/>				
2. Edad							
18 a 30 años	<input type="radio"/>	31 a 40 años	<input type="radio"/>	41 a 50 años	<input type="radio"/>	51 a 60 años	<input type="radio"/>
Más de 61 años	<input type="radio"/>						
3. Domicilio							
Mata Redonda	<input type="radio"/>	Merced	<input type="radio"/>	Hospital	<input type="radio"/>	Zapote	<input type="radio"/>
La Uruga	<input type="radio"/>	Catedral	<input type="radio"/>	Pavas	<input type="radio"/>	Hatillo	<input type="radio"/>
Carmen	<input type="radio"/>	San Fscs 2 Rios	<input type="radio"/>	San Sebastian	<input type="radio"/>		
4. Barrio/ Urbanización							
B) CALIDAD DEL SERVICIO							
5. Por favor indicar su grado de satisfacción con la calidad de los siguientes servicios y activos municipales :							
	Excelente	Muy buena	Buena	Mala	Muy Mala	NS/NR	
Recolección de Basura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Barrido de caños y aceras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mantenimiento y Limpieza de Parques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recoleccion de material para reciclar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Camiones Recolectores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Presentación personal de los funcionarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Horarios de Recolección/Aseo de Vias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recomendación:							
C) TRATO DE FUNCIONARIOS							
7. Como calificaría el trato brindado por parte de los funcionarios en los siguientes servicios municipales:							
	Excelente	Muy buena	Buena	Mala	Muy Mala	NS/NR	
Recolección de Basura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Barrido de caños y aceras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mantenimiento y Limpieza de Parques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recoleccion de Reciclaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recomendación:							
D) PROGRAMA DE RECICLAJE MUNICIPAL							
8. Conoce usted el Programa de Reciclaje Municipal?							
	NO	<input type="radio"/>					
	SI	<input type="radio"/>					
9.-Separa usted materiales para reciclar en su casa u oficina?							
	NO	<input type="radio"/>					
	SI	<input type="radio"/>					
10.- Estaría usted dispuesto a separar materiales reciclables y que la municipalidad se lo							
	NO	<input type="radio"/>					
	SI	<input type="radio"/>					
E) CONSERVACION AREAS VERDES (PARQUES)							
11. De contar con un parque cerca de su comunidad, satisface este sus necesidades de recreación y esparcimiento							
	NO	<input type="radio"/>					
	SI	<input type="radio"/>					
	*Por qué?						
12. Cuenta este parque con el mobiliario adecuado para:							
	SI	NO					
b.- Juegos Infantiles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
c.- Cancha de basket, futbol, etc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
d.- Iluminación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
e.- Acceso para personas con discapacidad (Ley 7600)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
f.- Bancas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
g.- Basureros (Contenedor para basura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
h.- Senderos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
i.- Infraestructura (elementos arquitectónicos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
F) CIERRE							
13. Comentarios o Sugerencias							