

Blank lined area for handwritten notes or responses.

**▶ II ENCUESTA PERCEPCION AL  
CIUDADANO  
JUNIO 2012**

Contraloría de Servicios

**MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE ▶ OFICINA MEJORAMIENTO DE BARRIOS**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### *1. Definición del Problema*

Calidad del Servicio brindado por la Oficina de Mejoramiento de Barrios.-

### *2. Objetivo*

Obtener información de los Regidores Propietarios y Suplentes del Honorable Concejo Municipal en cuanto a la percepción de la calidad del servicio que brinda la Oficina de Mejoramiento de Barrios.-

### *3. Conclusiones*

3.1 Se presentó desinterés por parte de los señores regidores, ya que solo el 43% de los entrevistados brindaron la información requerida.-

3.2 Del 43% obtenido se promedia un 40% de “Excelente” el grado de satisfacción a la labor realizada por la OMB.-

### *4. Recomendaciones*

4.1 Analizar el ítem de recomendaciones brindadas por los señores regidores a efecto de mejorar el servicio, todas son subsanables a corto y mediano plazo.-

4.2 Concientizar a los señores regidores a formar parte del proceso de mejora continua en la institución y para la cual, trabajos como el actual, son una valiosa herramienta de retroalimentación para conocer las debilidades y fortalezas de cualquiera de los procesos municipales.-

**Encuesta Percepción Edificio José Figueres Ferrer**

**Oficina Mejoramiento de Barrios**

**Fecha:** Del 18 al 29 de junio de 2012.-

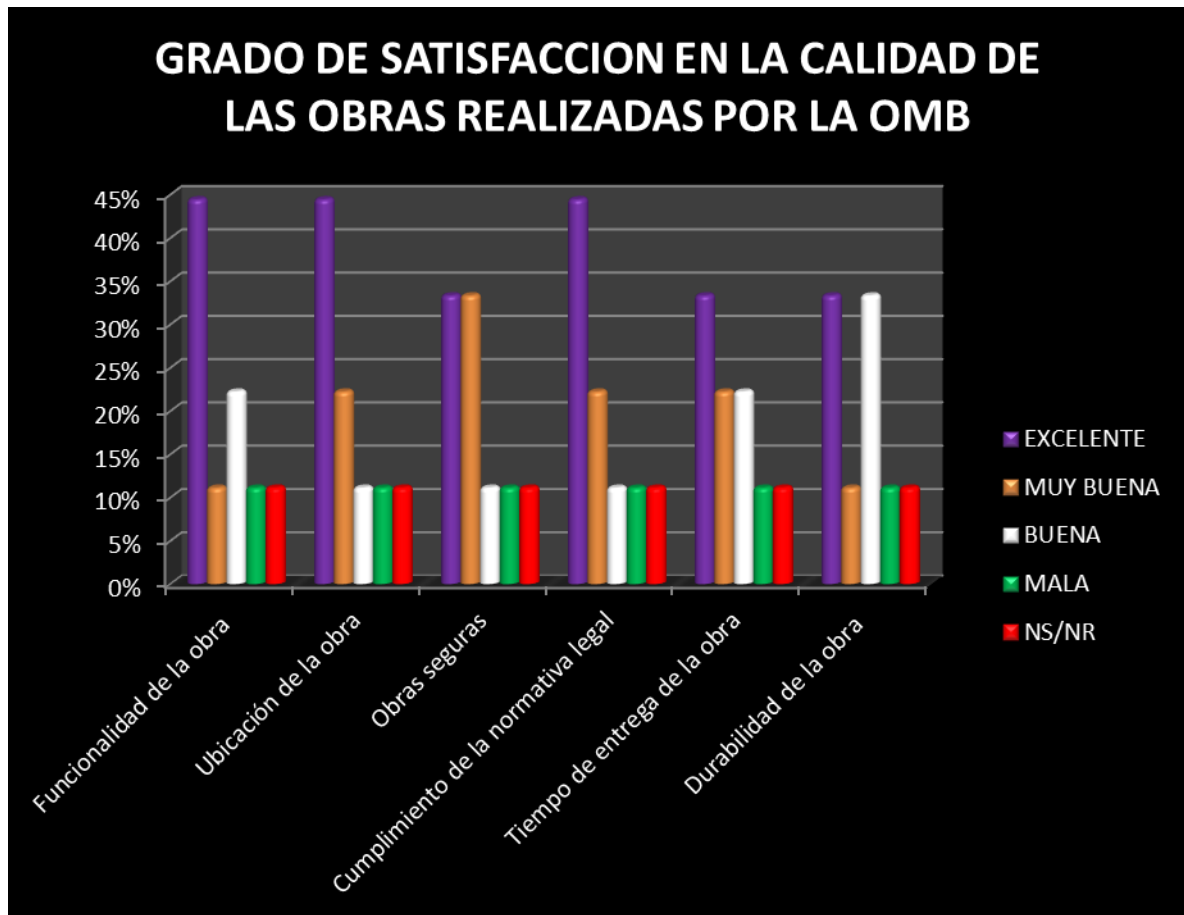
**Objetivo:** Obtener información de los Regidores Propietarios y Suplentes del Honorable Concejo Municipal en cuanto a la percepción de la calidad del servicio que brinda la Oficina de Mejoramiento de Barrios.-

**Metodología:** Encuesta dirigida

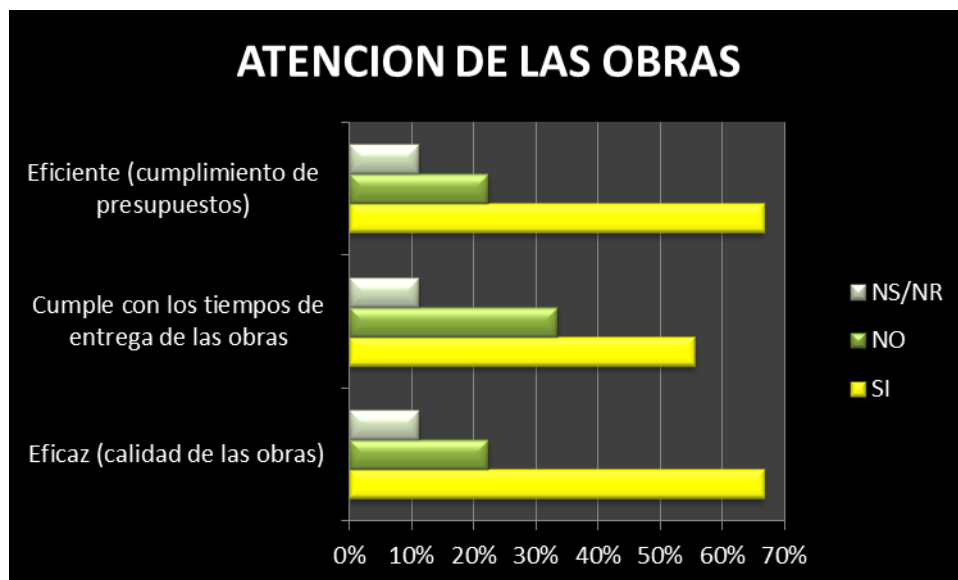
**Cálculo de la Muestra:**

Se envió la encuesta por medio de un oficio a los señores Regidores (Propietarios y Suplentes) siendo estos un total de 23, de los cuales únicamente 10 dieron respuesta a la misma.-

A continuación el desglose de los resultados obtenidos:



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José a los Regidores (Propietarios y Síndicos) durante el cierre del II Trimestre 2012.-



Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José a los Regidores (Propietarios y Síndicos) durante el cierre del II Trimestre 2012.-



*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José a los Regidores (Propietarios y Sindicatos) durante el cierre del II Trimestre 2012.-*

Por qué?

Por un compromiso del Señor Alcalde en su plan de gobierno.

Más infraestructura para las comunidades.-

Efectivamente implican un desarrollo comunal de interés común.-

Porque se está dando la oportunidad a las comunidades de elegir el trabajo que necesita.

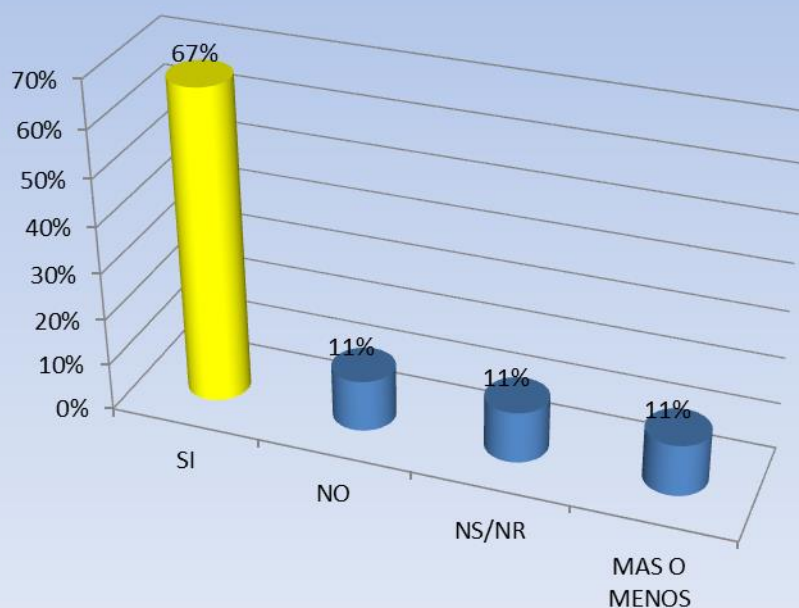


*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José a los Regidores (Propietarios y Sindicatos) durante el cierre del II Trimestre 2012.-*

#### Porqué?

- Las comunidades esperan respuesta casi de inmediato.-
- Aspectos de planificación que permitan una efectiva ejecución de proyectos.-
- Para analizar los logros obtenidos.-
- Porque lo que se quiere es cumplir metas.-
- Mayor control.-

**CONSIDERA USTED QUE LAS OBRAS  
DESARROLLAS POR LA OMB HAN  
RESUELTO LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LA COMUNIDAD?**



*Fuente: Encuesta Aplicada por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José a los Regidores (Propietarios y Sindicos) durante el cierre del II Trimestre 2012.-*

**Porqué?**

- Han sido concienzudos con los diversos grupos organizados de la comunidad atendiendo las necesidades solicitadas.-
- Porque son prontos y cumplidos.-
- Se hacen por diagnósticos y no por ocurrencias
- No se incluyen a otras instituciones ni a los vecinos, solo trabajan con los mismos dirigentes.-



## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

- Mejoramiento de Barrios no existe dentro de la estructura municipal.- Ejecuta obra menor, Obra mayor, eventos culturales, etc, por lo cual duplica funciones de otras secciones y departamentos lo cual redundante en desorden administrativo. Debe revisarse con lupa la existencia de una estructura paralela, por tanto no pienso validarlo contestando esta encuesta.-
- Las comunidades proponen sus necesidades y esperan pronta respuesta, al cumplirles quedan satisfechos.-
- Realmente mi inconformidad es con el trabajo de los muchachos en la cuadrilla porque no cumplen como lo hacen en forma particular y con menos peones.-
- Yo quiero que haya más compromiso tanto de los jefes como de las cuadrillas, por lo demás todo está bien.-
- Las organizaciones comunales presentaron perfiles de proyectos hace dos años y la mayoría no se han ejecutado, por ej. El comité de Desarrollo de Hatillo 2 solicitó un pasa manos para las gradas que están en frente a la finca INVU conocido en Hatillo como la caballeriza, algo tan simple, de bajo costo y tan necesario, porque son gradas muy pronunciadas y de mucho tránsito. No quisiéramos que se aplique la ley 7600

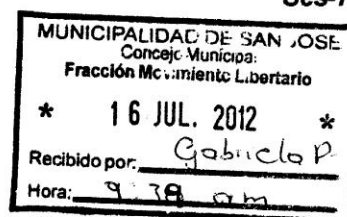
# ANEXOS

II Encuesta Percepción al Ciudadano Junio 2012  
Oficina de Mejoramiento de Barrios

MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ  
CONTRALORIA DE SERVICIOS

13 de julio del 2012  
Scs-741-1-2012

Señora  
Patricia Marín Gómez  
Regidora Municipal  
Partido Movimiento Libertario  
Municipalidad de San José



Asunto: Encuesta de percepción de calidad sobre los Servicios que presta la Oficina de Mejoramiento de Barrios.

Estimada señora

Al tener el agrado de saludarlo, me permito hacer de su conocimiento que la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José, esta prestando apoyo a la Oficina de Mejoramiento de Barrios, para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Con fundamento en lo anterior, con el presente oficio se le esta adjuntando una pequeña encuesta, con la finalidad que usted nos informe, el conocimiento que su persona tiene con relación a los servicios que presta la oficina indicada.

La encuesta adjunta será recogida por el notificador de esta oficina –señor Juan Carlos Aparicio Molina- al tercer día hábil después de recibida en su despacho.

Agradeciendo su colaboración a la presente de usted,

Atentamente,  
  
Licda. Raquel Caravaca Zúñiga  
CONTRALORA DE SERVICIOS



CC.: Archivo- Numérico -Adicional

