



I ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO JULIO 2014

Edificio José Figueres Ferrer

**SECCION CONTROL VIALIDAD
(NUEVO SISTEMA DE PARQUIMETROS)**

I ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO

Sección Control de la Vialidad

Julio 2014

Objetivo

Implementar una herramienta para determinar la satisfacción de los y las ciudadanos/as que transitan por la ciudad de San José y que utilizan el servicio brindado por la Sección Control de la Vialidad, específicamente en cuanto a los nuevos parquímetros en la Ciudad Capital.-

Propósito:

- Mejorar el servicio que se le da a las y los ciudadanos que transitan por el Cantón Central.
- Conocer el grado de satisfacción del cliente.
- Corregir fallas y errores en los procedimientos en la utilización de los parquímetros.

Alcance

El estudio se realiza con fundamento en la base de datos, administrada por la Dirección de Tecnologías de Información, de las personas que se registraron en la dirección electrónica www.msj.go.cr.-

Metodología

Por primera vez se utiliza el Sistema Digital de Encuestas SurveyMonkey la cual consistió en remitir la encuesta vía correo electrónico y de igual manera el recibo de las respuestas de forma automatizada.-

- Es un método flexible.
- Significa un menor costo.
- Mayor velocidad en la recolección de la información.
- Facilidad para verificar la información.
- El o la entrevistado/a tiene mayor libertad de expresarse.
- Determinar la muestra es más sencillo.

Selección de la muestra:

La Dirección de Tecnologías de Información nos facilito una base de datos de 5222 personas registradas en el sistema de parquímetros. Tomando ese parámetro como base del trabajo, se ha realizado el siguiente cálculo de la muestra.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

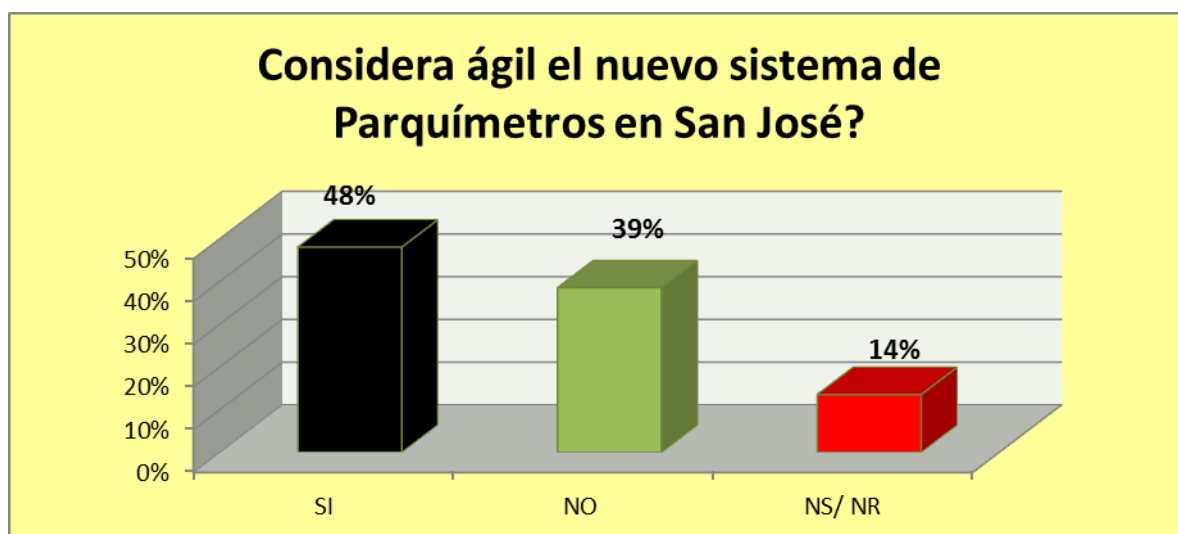
ERROR	6,0%
TAMAÑO POBLACIÓN	5.222
NIVEL DE CONFIANZA	92%
TAMAÑO DE LA MUESTRA =	198

Método de muestreo

Aleatorio.-

INFORME DE RESULTADOS

Gráfico #1



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #1

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	96	48%
NO	77	39%
No sabe/No responde	27	14%
TOTAL	200	100%

CONSIDERA AGIL EL NUEVO SISTEMA DE PARQUIMETROS? PORQUE?

- Desde el momento de registros, códigos de usuario, compras de saldos en tarjeta crédito o débito y montos prefijados por la MUNI, esto es ágil solo para la MUNI, el problema siempre lo tiene el usuario, que pasa en días feriados o fines de semana.
- debe ser más ágil
- Porque lleva un orden para ocupar espacios que en otro tiempo era al azar y tiene el control consiente de cómo se utilizan dichos espacios.
- Dan problemas a la hora de pagar. No hay soporte de parte de la Municipalidad cuando hay algún problema
- Es fácil de usar y accesible
- Por ser por mensaje de texto
- Máquinas distantes del punto de parqueo
- me parece muy bien lo que se hace vía internet
- La ausencia de guías y los problemas de procesamiento de tarjetas hace difícil su uso.
- Conveniente y ayuda a evitar a los "cuida carros" abusivos
- Porque la ubicación de los parquímetros lo expone a uno a ser asaltado mientras consigue el tiquete.
- El tiempo que se pierde buscando los dispensadores de boletas. Es un atraso
- Tengo que caminar 300 mts (a veces bajo la lluvia) para poder comprar el tiquete y la tercera parte de las veces no función y esto al oficial no le importa igual hace el parte , los clientes se encuentran desubicados en 90% , afecta a los negocios de los alrededores ya que la gente se va por que no sabe cómo usarlo
- Prefiero alguien que me entregue y cobre la boleta directamente
- La idea esta excelente pero la aplicación es tiesa. Además cuesta mucho conseguir tarjetas para recargarla, y no siempre se sabe el monto total.
- Muy sencillo de utilizar
- Porque no funciona

- Porque no es un sistema que es amigable para el usuario.
- Excelente todo y muy fácil...como en ciudades europeas
- No lo uso
- No presenta problemas
- No lo he usado
- lo puedo usar sin tener que depender del cuida carros

- No debieran de existir, lo que hacen es permitir que los autos obstaculicen el transito al reducir el ancho de la vía. Mejor los parqueos. Al menos en cabecera de provincia y cantones.
- Fácil de usar
- No hay capacitación de su uso
- A veces se pega el sistema no conectan indican los q venden en bn servicios
- Agilidad y flexibilidad
- Siempre que se permita el uso del dispositivo o app de los teléfonos. Para ello debe estar demarcado el sitio para parquear
- falta aplicación para Windows phone
- Prefiero utilizar parqueos si voy a San José.
- Muy práctico
- Es muy complicado el aprender a usar el sistema. He tratado de activar el parqueo por teléfono (mensaje de texto) y me contesta diciendo que no se pudo activar.
- No hay suficiente información .Debe haber un tiempo y comprensión especial para el discapacitado.
- no hay cuida carros
- toma mucho tiempo
- NO TENGO CARRO TODAVIA
- Presenta muchas fallas

- No he tenido necesidad de utilizar el sistema.
- Es un poco complicado para personas mayores pero y cuando uno entiende q el número q hay q meter es el q está en la acera es fácil
- Solo lo use una vez y fue muy complicado, tuve que solicitar ayuda a un taxista. Creo que se debe de realizar una publicidad para explicar el uso.
- si y no, si. si tengo tarjetas a mano, antes era más fácil con parquímetro por medio de monedas. Y quedaban a la par ahora hay que dejar carro e ir a otro lado por la boleta y en ese stand ya pueden hacerte una multa.
- No lo utilizo. No tengo vehículo.
- Con el celular es muy cómodo, no he utilizado los aparatos en la calle. La aplicación para el teléfono podría mejorarse, principalmente que recuerde usuario y contraseña igual que pudiera recargarse por otras vía como pague fácil bn servicios bcr
- Son más prácticos de usar, pienso que los inspectores deberían de tener un lector electrónico para quienes compran el tiquete.
- Es más rápido ya que se evita uno el hecho de andar buscando donde comprar las boletas o a las personas que las venden. También que se paga el precio justo por el tiempo ocupado y ni el monto que "definen" las personas que venden las boletas y asignan el tiempo.
- Pues la implementación inicial fue pésimo (las maquinas no funcionado, se multaron a la gente de todas formas, etc.) Pero ya más en la implementación del sistema, se ha puesto pocas maquinas que cubren grandes zonas. A mí me han multado mientras que voy en camino / de regreso a la máquina para pagar. Además, parece que muchas veces hay problemas con la conexión (se supone que los y las oficiales pueden ver cuales espacios están pagando y cuales no desde un dispositivo móvil que andan, pero siempre están llamando para verificar). Además, algunos oficiales no saben bien cómo funciona el sistema- pues me han multado diciendo que estoy pagando un espacio distinto a que estoy parqueado...cuando más bien ellos no saben leer bien la etiqueta (el papelito que le da la maquina). Además, pintaron nuevamente unas zonas de parqueo (realizando cambios- quitando / agregando espacios) y ya la pintura no se ve...ni los números de espacio ni las líneas / zonas de espacio, y los espacios que se quitaron, ya la pintura que utilizaron para sobre pintar las líneas anteriores, ya no se cubre, y se ven las líneas anteriores (que se supone ya no son espacios). No implementan el sistema de manera uniforme, pues veo gente mal parqueado (sin un espacio formal) por todo lado de san José. No tomaron en cuenta empresas que utilizan el parqueo de la calle como su único estacionamiento...pues antes podía ir a la muni y comprar boletas para mis clientes, y ahora tengo que o meter cada placa en mi cuenta en línea de parqueo (y si la placa ya está registrada la

placa en otra cuenta, no puedo), o físicamente ir hasta la maquina a pagar manualmente. La razón me dan es porque el cobro de parqueo es un impuesto...pues igual, no tomaron en cuenta los negocios. También sé que la meta del sistema es quitar los guachis, pues el sistema es tan complicado (y poca información a la ciudadanía, además de que aquí no hay una cultura de meter una tarjeta de crédito en una maquina en la vía pública), que hay más guachis que antes...y el parqueo en San José es más caro que nunca. Así, intentaron implementar un sistema del primer mundo con mentalidad y sistemas de tercer mundo. Mal, simplemente mal y demasiado complicado. El sistema en línea debe ser más fácil (ni necesidad de meter placa, simplemente poder pagar el espacio- porque al final de cuentas quien importa quien está pagando el parqueo, siempre que se está pagando). Además, problemas de señal para el sistema en línea (pues la cobertura del ICE- por ejemplo- en cuanto telefonía e internet móvil está bastante deficiente en San José por "congestión," resultando hasta imposible parquear de manera electrónica muchas veces. Y por último, el panfleto que entregaron al lanzar el sistema obviamente se hizo en otro país, y tenía errores en cómo usar el sistema y hasta errores en el horario del sistema (por ejemplo decía que era lunes a lunes, cosa que no es cierto, pues hasta relativamente poco empezaron a cobrar desde las 7 hasta las 7, lunes a sábado). Las máquinas de parqueo muchas veces no funcionan y uno tiene que estar pendiente cuando pasa un oficial para asegurar que no multan. Bueno, la lista sigue, y sigue. Simplemente creo que el sistema no es para San José. No tiene la infraestructura ni medios necesarios para su buena implementación.

- de fácil uso, no requiere efectivo
- Mucha distancia entre un puesto y otro, con respecto a la ubicación del espacio de parqueo
- PORQUE UNO PAGA EL TIEMPO QUE NECESITA.
- No funcionan, no es práctico, no es amigable con el usuario, hay muy pocos.
- No todos tenemos el conocimiento para usarlo hay personas aunque son pocas q son analfabetas y no pueden usarlo y estos son manejados por watchimanes que a veces no están y cuando uno compra el espacio ya está ocupado
- Con el teléfono es muy rápido.
- La numeración en la acera es ilegible
- Es fácil de utilizar con la aplicación del teléfono, sin embargo en una ocasión me hicieron un parte y si estaba utilizando la aplicación por lo que los apelé.
- Los aparatos para tiquetes o están malos o lejos... en algunos lugares hasta existe inseguridad.
- Más versátil
- Es pago doble con los cuida carro, además la Municipalidad no da seguridad ni tiene seguro contra daños al vehículo

I Encuesta Percepción al Ciudadano 2014

SECCION CONTROL DE LA VIALIDAD

9

- facilidad no ocupa boleta, eso sí deben de ampliar aceptación de tarjetas incluir AMEX
- No lo he utilizado. Considero que aquí debió terminar la encuesta, para casos como el del suscrito. Es más la primera pregunta debe estar relacionada con el uso del parquímetro y de ahí derivar las siguientes.
- Siempre falla
- No lo utilizo porque dejo el vehículo en parqueos públicos.
- No lo he usado
- No lo he utilizado
- fácil manejo y seguro, solo tienen que mejorar la señalización de, en donde está ubicado para no estar viendo las esquinas a ver dónde se encuentra!
- Es más fácil que tener que ubicar los lugares autorizados que vendían las boletas
- las maquinas no todo mundo sabe usarlas; no todos tienen tarjeta de crédito
- Hay que andar buscando la máquina para conseguir la tarjeta
- Me gusta que en cada esquina exista un parquímetro y poder pagar con tarjeta
- Porque aún hay gente que vende los tiquetes y el usuario no puede solo. El registro debería de poder realizarse dentro del app móvil
- Rápido
- hay que ir a buscar el dispensador para luego ir al vehículo, ojala bajo el agua
- Lo hago desde mi móvil
- EN ESTOS MOMENTOS NO ESTOY VIVIENDO EN LA CIUDAD CAPITAL.
- Fácil y rápido
- el sistema es bueno, lo malo es que no hay señal de internet y es mi forma de pago. las Máquinas ni las he intentado usar. las señales ya están borrosas en la mayoría de lugares. Encuesta mal elaborada.
- Nunca los he usado
- Porque se requiere tener conocimientos previos, como el número de la localización para poder usarlo.
- Quiero aportar que está muy caro el monto por hora
- Por facilidad de uso
- Porque permite mayor facilidad de pago, y elimina la molestia de los wachiman.

I Encuesta Percepción al Ciudadano 2014 SECCION CONTROL DE LA VIALIDAD

10

- No da más opciones, no está instalado un distribuidor en todas partes, a veces no funcionan. Es un asco.
- Porque no me permite recargar por la página web, y en los BN servicios nunca hay
- Por lo menos hay opciones para pagar el espacio antes no se conseguían las boletas
- Es mucho más cómodo
- NO utilizo el servicio
- aunque frecuentemente no hay acceso a internet en el momento
- En teoría es un sistema que me permite rápidamente el tiquete para poder parquear en las zonas autorizadas, el único problema que he encontrado es que en algunos lugares las máquinas están algo retiradas de las áreas de parqueo deberían haber mínimo 2 máquinas
- Porque permite parquearse sin necesidad de que cualquiera le pida a uno plata por cuidarlo.
- no hay que registrar nada, al punto me encanto antes tenía que hacer una cuenta y toda la maroma, actualmente está genial, es muy intuitivo.
- No se usa
- porque uno puedo parquear en cualquier lugar cerca de donde va, más que algunas veces son mandados rápidos, sin embargo lo que no me gusta es que los aparatos para cobrar muchas veces están muy lejos de donde uno parquea! deberían existir mas
- Más fácil que conseguir boletas.
- Nunca lo he usado. Me parece complicado por lo que prefiero los parqueos
- Porque facilita el estacionamiento en vías sin necesidad de recurrir a parqueos públicos
- no hay un buen señalamiento donde se encuentran ubicados
- en realidad la información para usarlos no es clara, y siempre están los cuida carros cobrando más por hacer el trámite, si no se hace con ellos se enojan y hacen daño al carro.
- Porque no hay cerca dispensadores de boletas
- No utilizo ese sistema
- el acceso a las maquinas que dan el tiquete muchas veces es difícil pues están colocadas a distancia importante del sitio de parqueo, además están los cuida

carros que a veces según ellos tratan de ayudar pero no dejan que el usuario aprenda bien, manipulan un poco el detalle del proceso.

- Muchos no funciona y aun así el inspector confecciona la boleta aduciendo que el cumple la ley y el fallo en los dispositivos no es culpa de ellos
- fácil de pagar
- Es de difícil comprensión para el primer uso.
- Porque una vez hice una recarga de 5000 no utilice ni 1500 y después me dijo que no había saldo
- Porque aunque no lo uso mucho, no es claro el procedimiento de cómo se usa.
- porque la estaciones de pago están distantes de los espacios de parqueo. Hay que poner más de ellas.
- porque no hay que estar buscando las boletas de estacionamiento, ni pagar sobreprecios en boletas de estacionamiento a los cuidadores de carros.
- No lo conozco
- Sería más ágil si hubieran más maquinas cerca
- Porque no uso tarjetas de crédito ni débito y porque me movilizo con niños y es complicado moverse a las maquinas
- Hay muchas personas que no saben utilizar el sistema, considero que es mejor el sistema convencional de venta de boletas, de todas formas siempre hay algún cuida carros cerca que las vende, porque el sistema nuevo hay mucha gente que no sabe utilizarlo
- Las máquinas de cobro muchas veces no funcionan o no leen la tarjeta
- Todos tenemos derechos dan Jose es muy colapsado pero que sea de gratis jiiii
- Aunque en ciertos casos los parquímetros están muy lejos y es incómodo ir y devolverse para ponerle la boleta al carro
- Es complicado muchas veces encontrar las máquinas en todo lugar.
- Es fácil de usar. Está en todo lado
- es más rápido pagar por este medio, que tener que comprar una boleta en la municipalidad, el problema es que en algunos casos no pasa la tarjeta y no es problema del banco, y no puedo pagar por el celular ya que necesito entregar facturas
- Es rápido y eficiente
- Aún no he utilizado los parquímetros, pues busco un Parqueo por seguridad
- Tiene todo hasta la aplicación para celular

- Evita lidiar con los "cuida carros", q cobran sin ningún derecho
- Es incómodo y de difícil manejo, esto lo manejan los cuida-carros.
- Es complicado el traslado para personas con discapacidad
- Faltan más parquímetro cercanos a la zona de estacionamiento, estoy embarazada (me cansa subir una cuesta tan empinada y lejos del parquímetro), he tenido que parquear a casi 100 metros de un parquímetro en el que tengo que bajar y subir una cuesta empinada en varias ocasiones. El sistema de parquímetro es mejor que el sistema de boletas pero los cuida carros siguen en las zonas con parquímetro, entonces es doble pago, el de la municipalidad y el del cuida carro para que no le dañen el vehículo
- Nunca encuentro las máquinas para estacionar
- Es fácil usarlas y controlar las boletas del parquímetro sin que los que antes vendían las boletas cobren de más, pero me parece importante hacer más campaña para enseñar a usarlas ya q a muchos les es difícil manejarlas y prefieren siempre pagarle a alguien q lo haga por ellos siendo tan fácil de usar por no saber cómo o no tener tarjeta.
- Porque no lo he podido usar ya que desconozco como hacerlo.
- Es fácil el procedimiento
- lo activo de mi celular
- Porque me permite hacerlo yo misma. Pero el servicio del proveedor de internet es pésimo (normal en CR) por lo que debí recurrir a los SMS (cuya veracidad sigue siendo cuestionable ya que no rebaja los montos de parqueo)
- Muchas veces las máquinas están fuera de servicio, o bien si tiene activada la aplicación en celular y aun así nos realizan el parte.
- Porque es ágil
- Porque permite el uso del mismo por una duración mayor a la de antes.
- mucha saturación. De paso, en punto 5, mejor usar aclarar o responder. Evacuar está mal usado
- No lo uso
- Porque si
- Los odio a Uds.
- No han hecho ninguna campaña de información de cómo usarlos. Da la impresión de que más les interesa la multa que el pago por el parqueo.
- Me gusta por la facilidad, sin embargo, a veces me cuesta mucho acceder a la aplicación

- Me han hecho infracciones habiendo pagado. En la aplicación no hay forma de obtener un comprobante de lo pagado, para poder apelar.
- no he hecho uso.
- No hay pagar de más a un cuida carros, ni buscar por todos lados un lugar donde vendan los tiquetes
- Es mejor que la porquería anterior
- Es fácil de manejar la maquina
- Es rápido y seguro

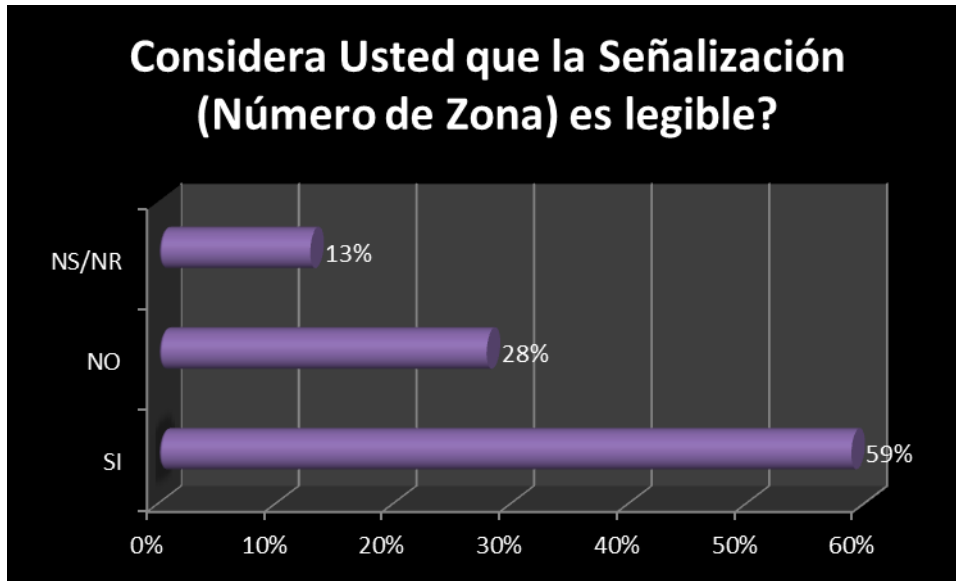
- Muchas veces se encuentran las máquinas lejos o en mal estado..
- No los utilizo.
- Resulta una manera rápida y ágil siempre y cuando la máquina este cerca de los espacios, caso andar buscando las boletas, sin embargo cuando la máquina está dañada buscar otra cercana es complicado.
- EL SISTEMA ES MUY POCO AMIGABLE. HAY MUY Poca INFORMACION SOBRE MECANISMOS DE USO. HAN ABARCADO ZONAS DE PARQUEO EN LUGARES QUE NO SE JUSTIFICAN Y HAN DESPOJADO A FAMILIAS DE AREAS DE PARQUEO GRATUITAS FRENTE A SUS CASAS.
- ES muy fácil de usar una vez que esta todo instalado
- Es ágil, lo único malo es que en ocasiones cuesta mucho que lea la tarjeta con la que se va a pagar
- Le cobran lo que fíche la tarifa, evita costa intermediarios y el tiempo pagado se ajusta de manera muy precisa al cobro

- Porque no debo estar localizando negocios cercanos donde comprar el tiquete.
- Soy vecino de Alajuela y el conseguir boletas de estacionamiento antes de estacionarse al visitar una provincia es todo un inconveniente. Con este sistema se facilita en gran medida que el usuario fácilmente pueda auto gestionar el pago del parquímetro, desarticula a los aprovechados guachimanes, mejora la recaudación de fondos y facilita el control a la municipalidad.
- No lo he utilizado.
- Porque nada más se siguen las fáciles instrucciones y uno mide el tiempo que va a requerir y lo puede hacer hasta con la tarjeta.
- Porque es muy práctico pero se le es difícil a personas que no están muy actualizados con la tecnología

-
- 14
-
- PORQUE LA COMPRA DE BOLETAS ES ÁGIL, EL ÚNICO INCONVENIENTE ES QUE EN OCASIONES LA MAQUINA NO LEE LA TARJETA
 - Es practico , inmediato y no genera retrasos
 - no he utilizado los parquímetros
 - Fácil de usar, permite tarjeta
 - Mucho más práctico y se elimina a terceros que lucran en forma exagerada.
 - Porque no se depende de alguien que te venda la boleta
 - Agiliza
 - Porque cuesta mucho entrar y pagar
 - LOS POLICÍAS CUANDO ESTÁN CHEQUEANDO DEBERÍAN DE PONER MÁS ATENCIÓN CUALE VEHÍCULOS SI HAN PAGADO Y CUALES NO
 - no los uso
 - San Jose está demasiado colapsado, no hay orden
 - Hasta el momento no los he usado, siempre uso los parqueos públicos.
 - Porque no hay la suficiente información para el usuario de cómo utilizar los sistemas disponibles, es un misterio todo y los policías no informan bien
 - Sencillo de usar
 - Evita perder tiempo buscando boletas de parqueo.
 - Les faltó la opción de "Más o Menos"
 - el trámite es rápido
 - Fácil de emplear y muy práctico por al manejarse desde el celular. Las unidades que están en las calles no las sé utilizar. Siempre lo eh hecho por la aplicación celular. Pero en una emergencia no lo sé usar.
 - Antes, conseguir las boletas era difícil en las cercanías donde uno deseaba parquear o se las vendían más caras, sin embargo ahora con mi celular (medio que uso) me es extremadamente cómodo.
 - porque se puede utilizar de forma práctica y es sencillo
 - Las máquinas en ocasiones quedan muy distantes. Ya me paso que una oficial me hizo un parte entre lo que dure en ir por la boleta y la consulta que ella remotamente. La apele y la gane. Pero el costo de apelar fue 10 veces mayor que la sanción.

- Muy engorroso
- es fácil pagar lo correcto por estacionar sin tener que pagar nada a los famosos cuida carros
- Es muy ágil la forma de pagar el parqueo, además evita a los gavilanes.
- Están muy lejos casi siempre de donde puede uno parquearse
- Tiene problemas con el sistema y también con la forma de pago en tarjeta y pin.
- Evita estar comprando boletas a terceros q lucran de sobremanera
- Lo triste es que cuando uno hace la transacción y no lo hace a través de los cuida carros ellos cancelan el parqueo para que los oficiales municipales hagan el parte, ya me ha pasado 3 veces.
- Pienso que es complicado y no facilita el uso, hay que estar pagando igual a las personas que los tienen como si fueran sus dueños
- por la aplicación en los teléfono inteligentes
- No lo he utilizado
- complicado ir a la esquina a la máquina. Además, la máquina no es muy amigable sobre todo con gente que no tiene costumbre de relacionarse con máquinas.
- Uso principalmente los de Barrio Aranjuez y siento que están estratégicamente colocados.
- cómodo
- porque es moderno y nos independiza de los guachimanes.
- No me genera confianza, no lo utilizo. Prefiero la boleta impresa que le ponen a uno en el parabrisas.
- Fácil de usar por medio de mensajes
- Si es fácil de usar y bueno que no se requiere efectivo por ende más seguro

Gráfico #2



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #2

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	118	59%
NO	56	28%
No sabe/ No responde	26	13%
Total	200	100%

Gráfico #3

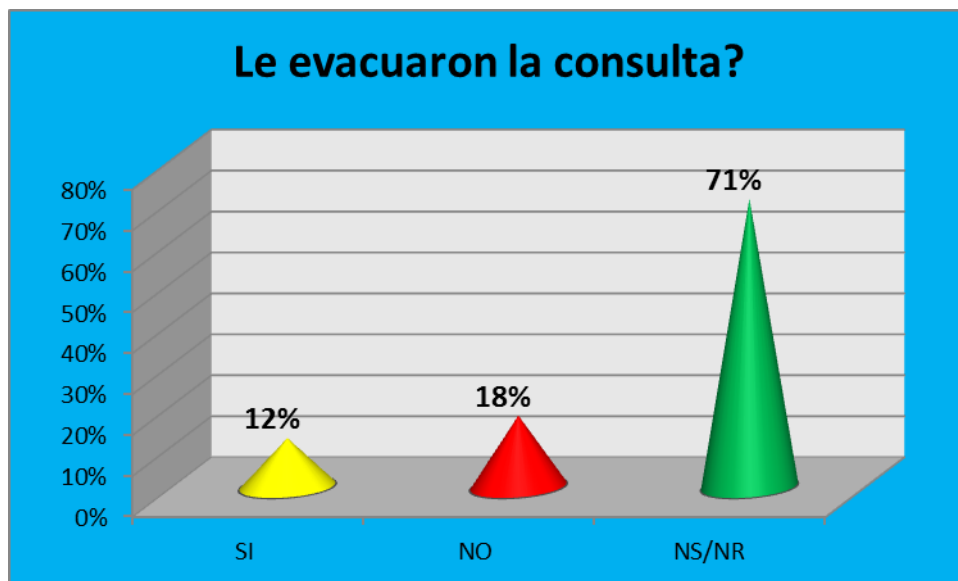


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #3

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	34	17%
NO	123	62%
No sabe/ No responde	43	22%
Total	200	100%

Gráfico #4

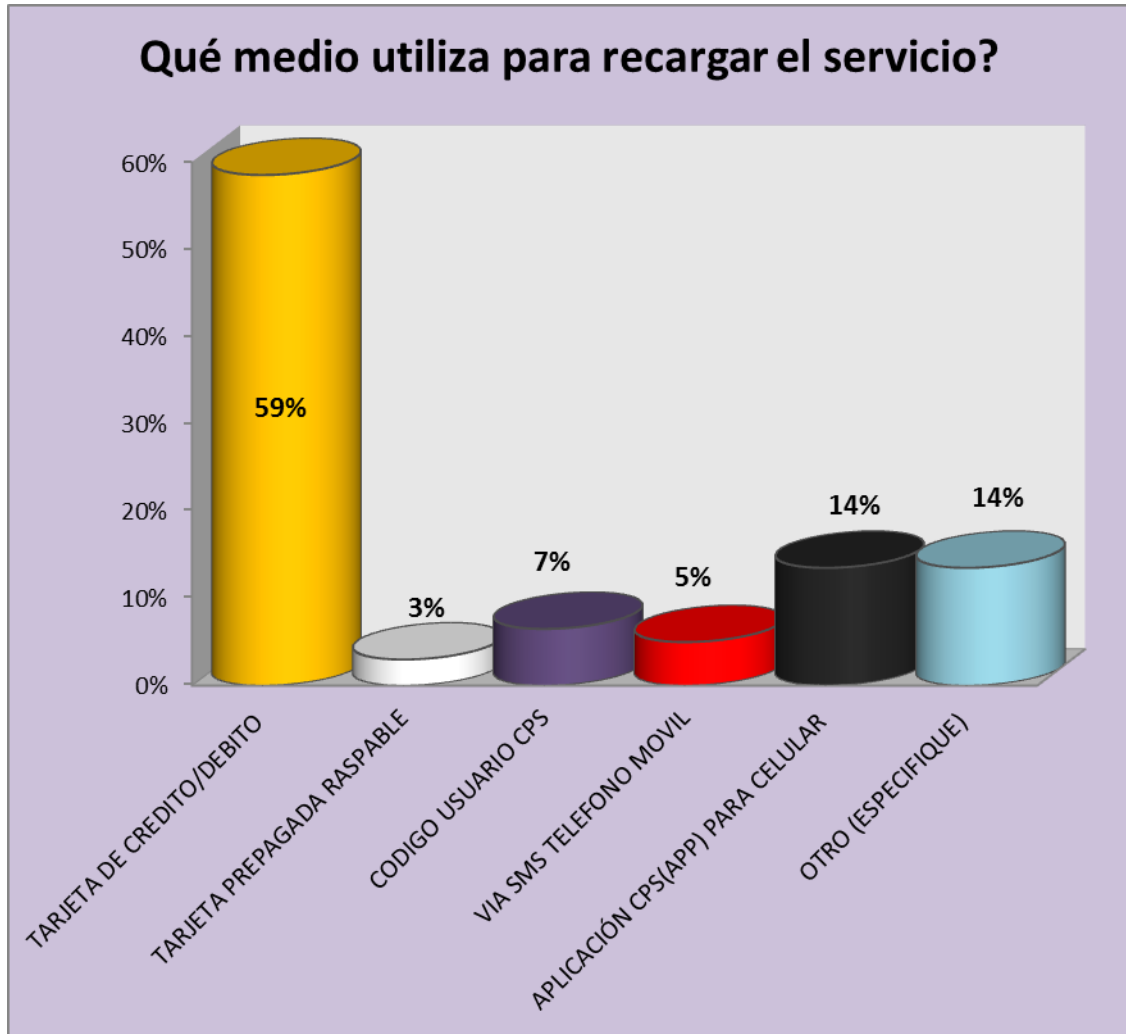


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #4

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
NO	24	12%
SI	35	18%
No sabe/ No responde	141	71%
Total	200	100%

Gráfico #5

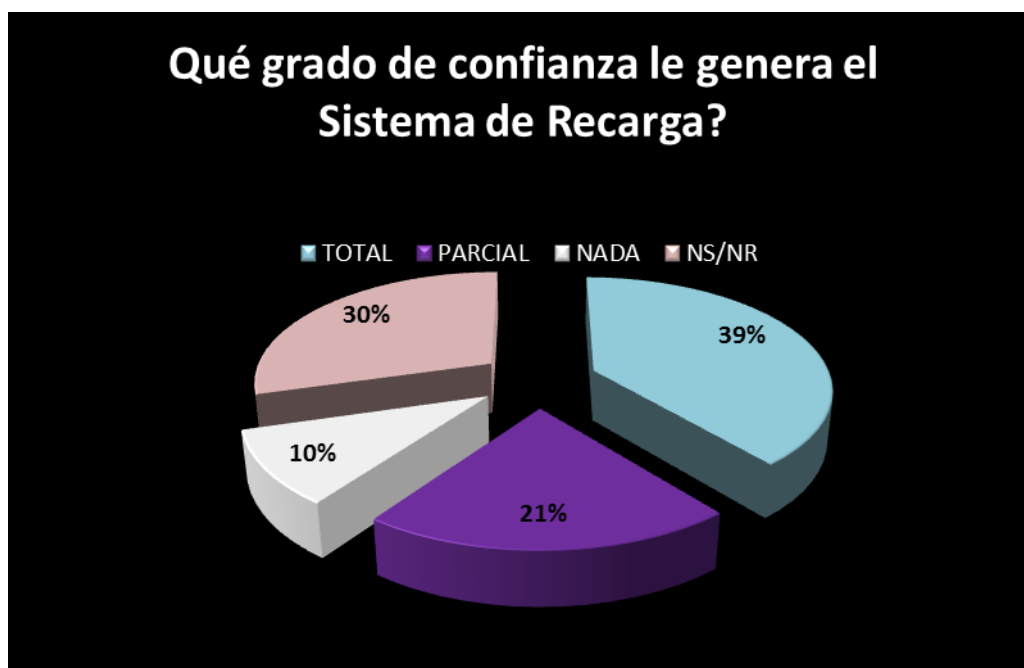


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #5

ITEM	ABSOLUTO	RELATIVO
TARJETA DE CREDITO/DEBITO	117	59%
TARJETA PREPAGADA RASPABLE	6	3%
CODIGO USUARIO CPS	13	7%
VIA SMS TELEFONO MOVIL	10	5%
APLICACIÓN CPS(APP) PARA CELULAR	27	14%
OTRO (ESPECIFIQUE)	27	14%
TOTAL	200	100%

Gráfico #6

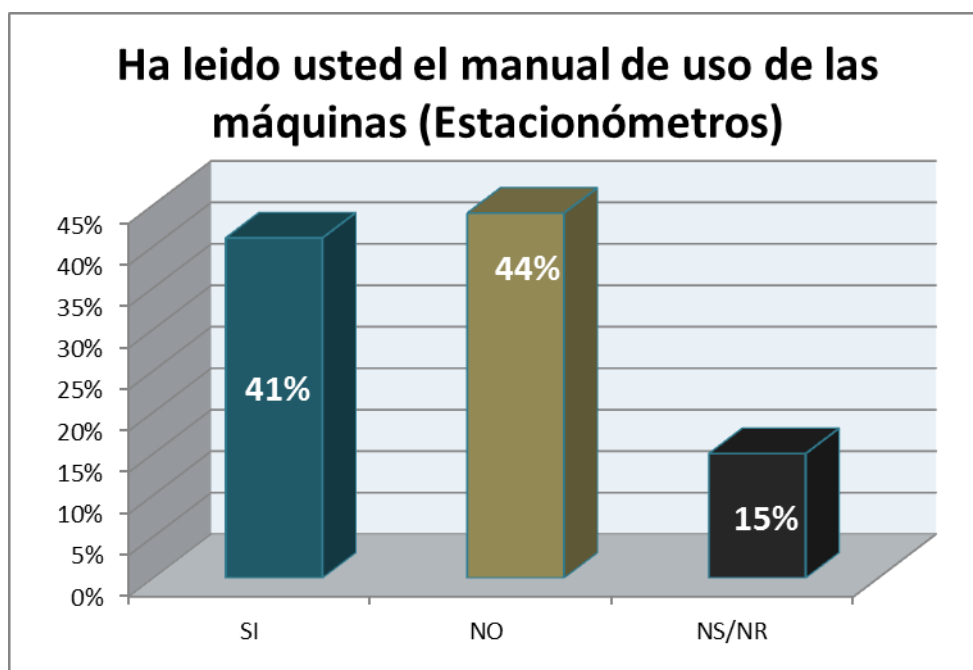


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #6

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
TOTAL	78	39%
PARCIAL	42	21%
NADA	21	11%
No sabe/No responde	59	30%
TOTAL GRAL	200	100%

Gráfico #7

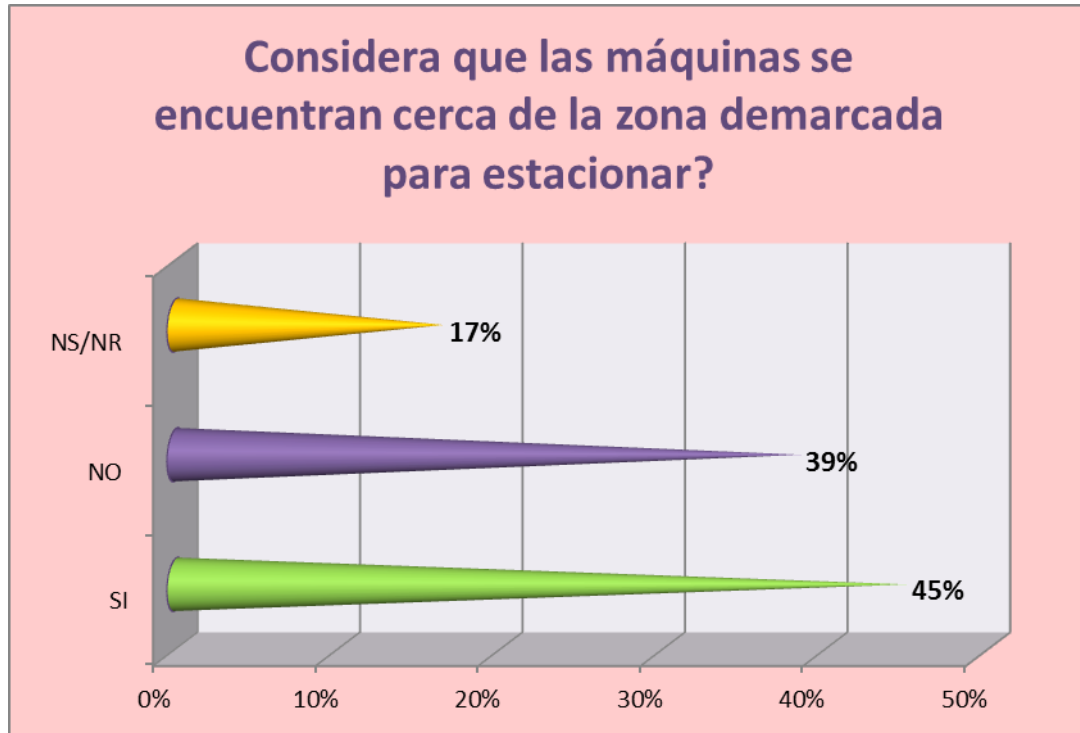


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #7

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	82	41%
NO	88	44%
No Sabe/No responde	30	15%
Total	200	100%

Gráfico #8



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #8

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	90	45%
NO	77	39%
No sabe/ No responde	33	17%
Total	200	100%



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José en Junio y Julio de 2014.-

Cuadro #9

ITEM	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	67	34%
NO	76	38%
No Sabe/ No responde	57	29%
Total	200	100%

Recomendaciones por parte de la Contraloría de Servicios

Es importante mencionar que a pesar de lo novedoso del sistema y haberse puesto en funcionamiento a partir de abril del 2013 (año y seis meses) los comentarios de los usuarios son positivas y de gran aceptación, necesariamente como todo cambio siempre hay un poco de resistencia, por la falta de familiaridad de la herramienta y el temor por el uso de la tecnología en un servicio público como la utilización de espacio para estacionamiento.

Siendo que plazo de implementación de este sistema es superior al año, la encuesta es muy importante pues nos permite medir el grado de satisfacción de la ciudadanía que hace uso de este recurso, además los encuestados nos brindan opiniones que son muy importantes, para la mejora continua del sistema.

Del resultado en la encuesta de acuerdo a lo manifestado por los usuarios del servicio del nuevo sistema de estacionamiento en la ciudad capital, esta oficina procede a hacer las siguientes recomendaciones: -salvo mejor criterio de la oficina técnica.

1-Debe de retomarse el aspecto de la publicidad sobre el uso y manejo del nuevo sistema, pues muchas personas utilizan los parqueos públicos por la falta de conocimiento de la operatividad de la máquina.

2-Las máquinas que dispensan el tiempo y la boleta para el usuario deben tener el número de telefono del call center, en caso de que la persona usuaria tenga problema con el uso del aparato.

3- Que los números de los espacios para parqueo esten bien marcados, y que se puedan leer con facilidad, pues actualmente algunos números son ilegibles por la falta de mantenimiento de la demarcación.

4-Mas señalización vertical, de que en la zona se debe cancelar el uso del espacio para estacionamiento.

5-Más máquinas – no sólo una- dentro de una misma zona de estacionamiento, lo anterior porque las zonas de parqueo en muchas ocasiones son muy extensas, con lo cual se evita que el ciudadano/a se haga acreedor de una multa, pues indican los usuarios que mientras se desplazan a la máquina a

cancelar el espacio, cuando regresan ya se les ha confeccionado el parte respectivo.

6-Aunado a lo anterior es importante que –el inspector de la Sección Control vial- teniendo conocimiento de la necesidad del usuario de desplazarse hasta la máquina, conceda el tiempo prudencial- que no podrá ser mayor a cinco minutos- para que verifique que se cancelo por el espacio.

7- Nuestra recomendación final es el buen servicio que debe brindar el funcionario municipal en este caso concreto - inspector de control vial- mismo que debe ser siempre amable, responsable, con apego a los principios legales, morales y éticos, observando buen trato y atendiendo al usuario, con consideración y afán de servicio, de modo que no se origine queja justificada por mal servicio o atención.

ANEXO