



**III ENCUESTA
PERCEPCION AL
CIUDADANO
DE JULIO A
DICIEMBRE 2014**

SEGURIDAD ELECTRONICA

III ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO

SEGURIDAD ELECTRONICA

Objetivo

Implementar una herramienta para determinar la satisfacción de los y las ciudadanos/as –empresarios que utilizan los servicios del Depto de Seguridad Electrónica (Alarmas) brindado por la MSJ.

Propósito:

- Mejorar el servicio de alarmas.
- Conocer el grado de satisfacción del cliente.
- Corregir fallas y errores en los procedimientos.

Alcance

El estudio se realiza con fundamento en la base de datos, administrada por el Depto de Seguridad Electrónica, de las personas/empresas que actualmente cuentan o contaron con el servicio-

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:

El Depto. de Seguridad Electrónica facilitó una base de datos de 5171 personas / comercios registrados en el sistema. Tomando ese parámetro como base del trabajo, se ha realizado el siguiente cálculo de la muestra. La muestra fue de 145 personas/comerciantes.-

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

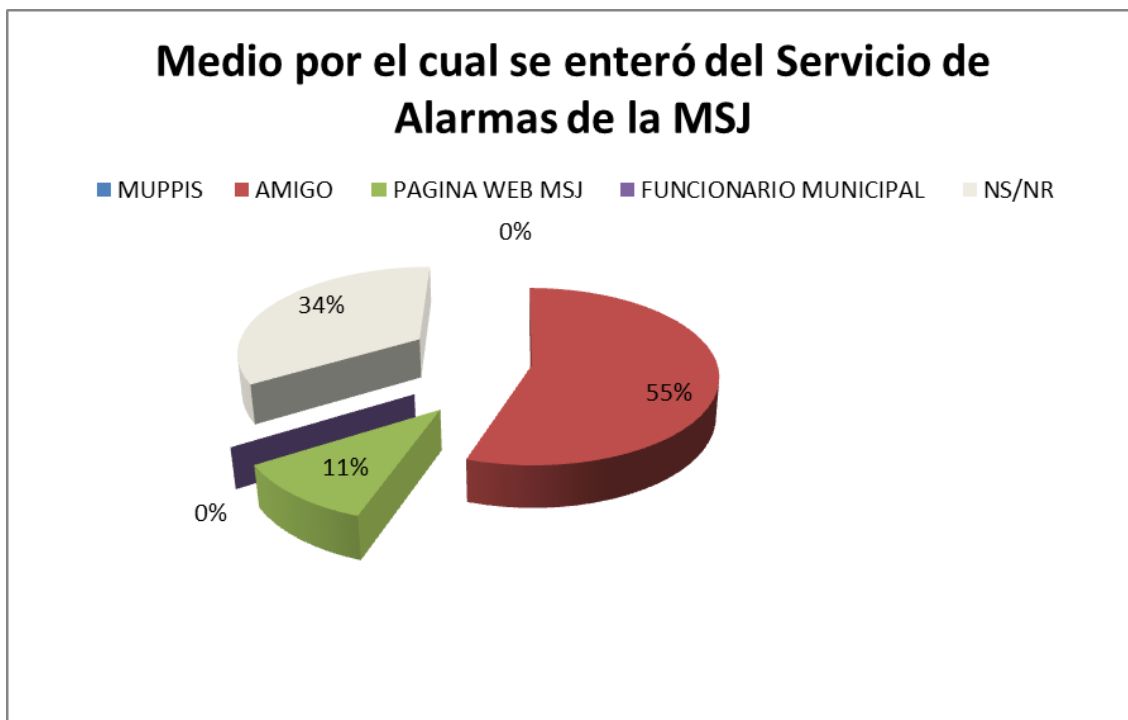
Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	5171
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	3%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	121

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 de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #1

MEDIO POR EL CUAL SE ENTERÓ DEL SERVICIO DE ALARMAS	VALOR	
	ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
MUPPIS	0	0%
AMIGO	80	55%
PAGINA WEB MSJ	16	11%
FUNCIONARIO MUNICIPAL	0	0%
NS/NR	49	34%
	145	100%

COMENTARIOS

Tengo el servicio desde hace muchos años...

11/08/2014 10:40 [Vea las respuestas del encuestado](#)

No recuerdo. Contratamos el servicio hace mucho tiempo

08/08/2014 14:20 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Carteles en la fachada de las casas

08/08/2014 10:23 [Vea las respuestas del encuestado](#)

creo que fue que hicieron propaganda en un periodico

07/08/2014 8:58 [Vea las respuestas del encuestado](#)

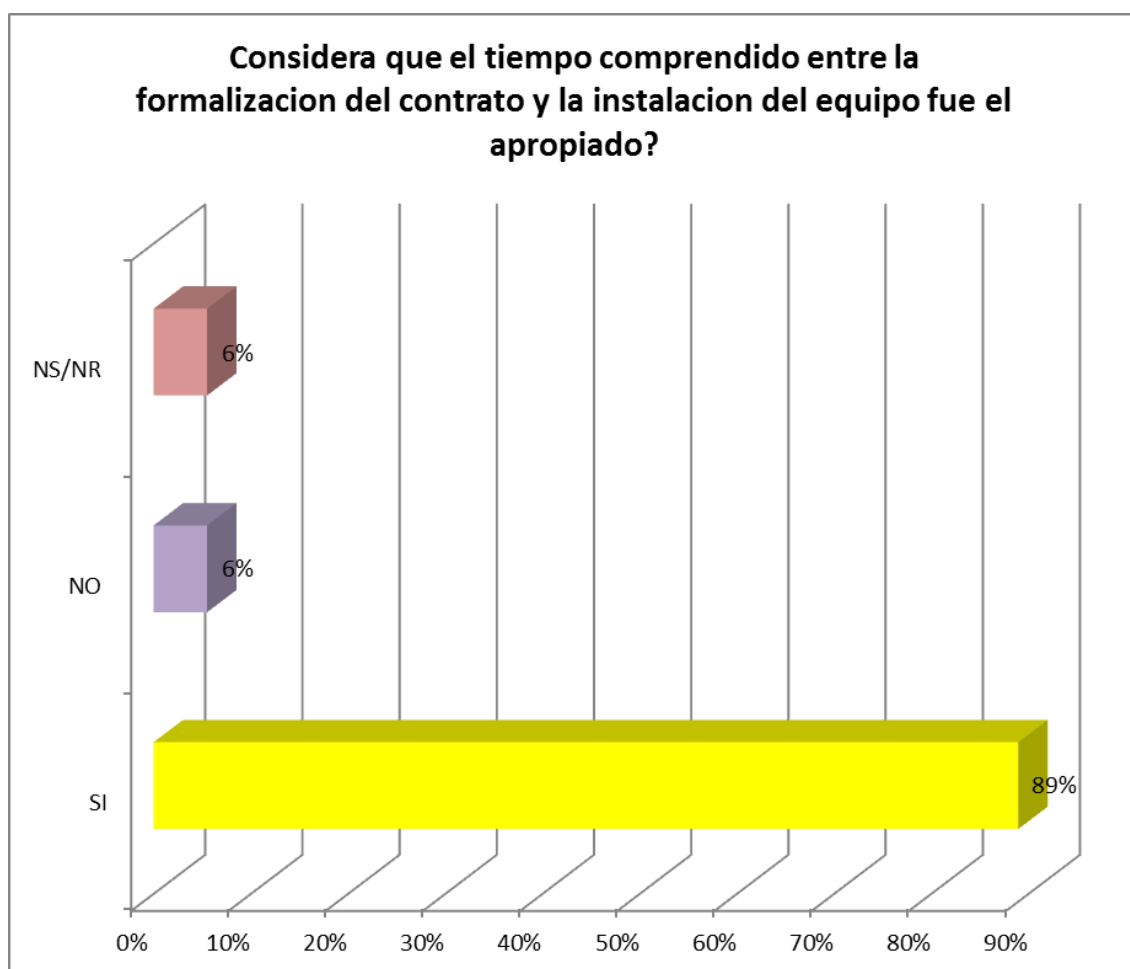
Lo comentaron oficiales de la Miunicipalidad en la tienda

06/08/2014 12:33 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Porque la policía municipal tiene jurisprudencia

06/08/2014 11:54 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #2

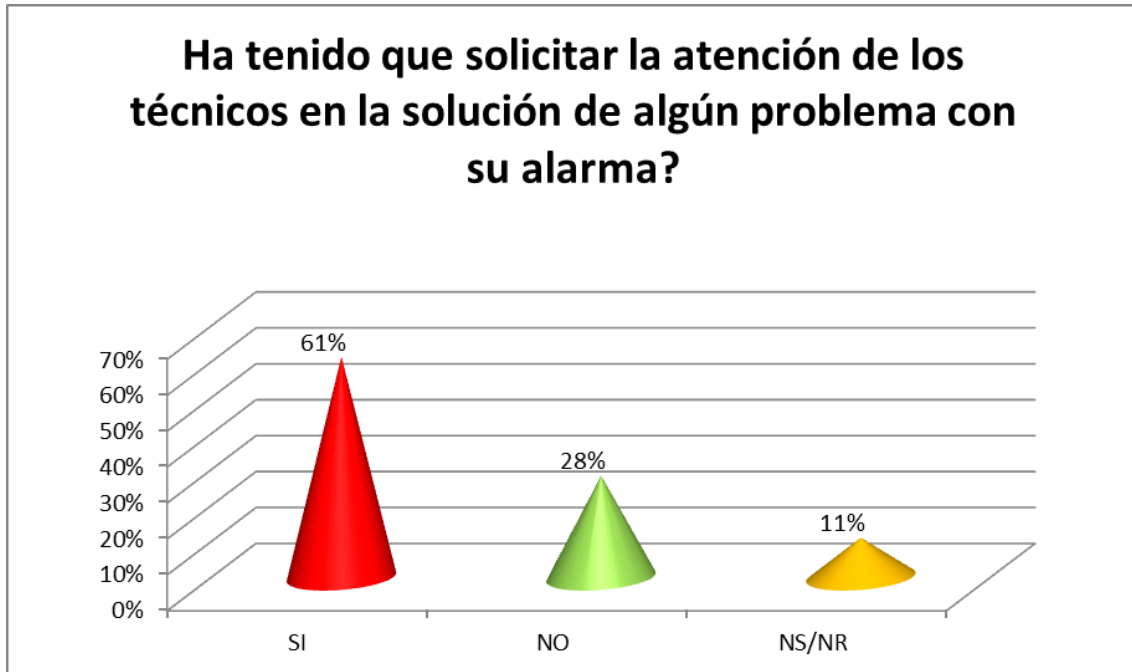


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #2

Considera que el tiempo comprendido entre la formalización del contrato y la instalación del equipo fue el apropiado?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	129	89%
NO	8	6%
NS/NR	8	6%
	145	100%

Gráfico #3



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #3

Ha tenido que solicitar la atención de los técnicos en la solución de algún problema con su alarma?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	89	61%
NO	41	28%
NS/NR	15	10%
	145	100%

Gráfico #4

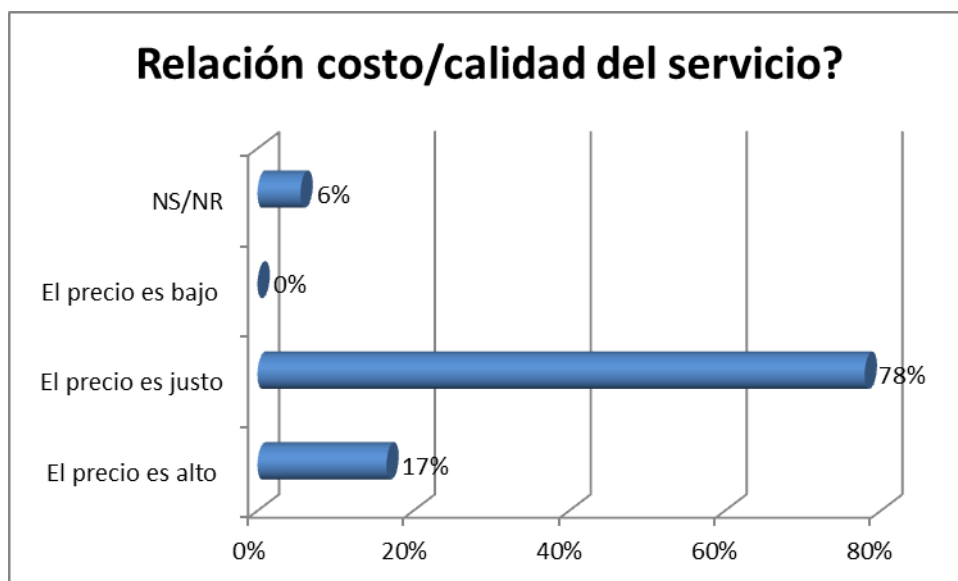


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #4

Calificación del servicio ante una solicitud?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
EXCELENTE	40	45%
BUENO	29	33%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
NS/NR	20	22%
	89	100%

Gráfico #5



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #5

Cómo considera usted la relación costo/calidad del servicio?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
El precio es alto	24	17%
El precio es justo	113	78%
El precio es bajo	0	0%
NS/NR	8	6%

Gráfico #6

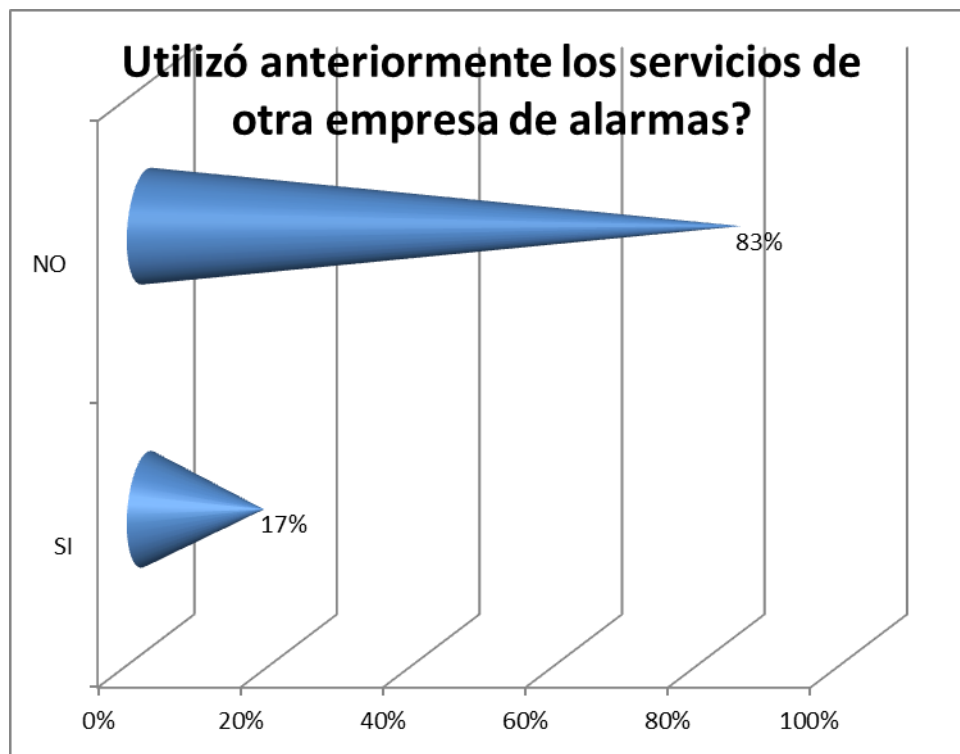


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #6

Tiempo de respuesta al activarse la alarma?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
RAPIDO	73	50%
LENTO	0	0%
EL TIEMPO JUSTO	56	39%
NUNCA SE HA ACTIVADO LA ALARMA	0	0%
NS/NR	16	11%
	145	100%

Gráfico #7



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey

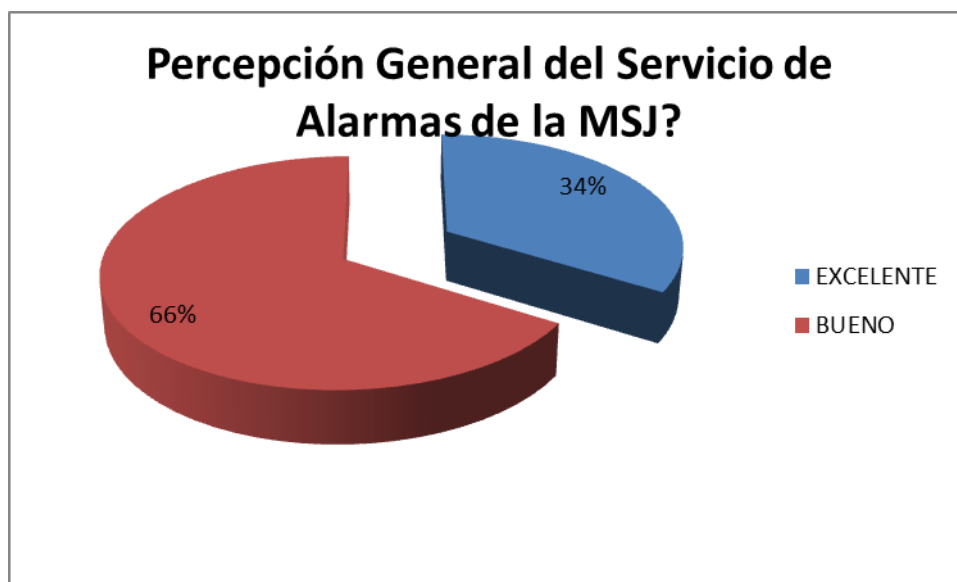
Cuadro #7

Utilizó anteriormente los servicios de otra empresa de alarmas?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	24	17%
NO	121	83%
	145	100%

COMENTARIOS Mostrando 1 respuesta

ADT
06/08/2014 12:10 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #8



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey

Cuadro #8

Percepción General del Servicio de Alarmas de la MSJ	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
EXCELENTE	49	34%
BUENO	96	66%
	145	100%

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

12

Enviar boletines electronicos al menos una vez al año a los usuarios indicando si se debe dar algún mantenimiento al equipo y otros. Además del los estados de cuenta anuales.

11/08/2014 10:40 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Es un servicio que nos da tranquilidad y seguridad.

08/08/2014 14:20 [Vea las respuestas del encuestado](#)

El punto seis debe ser un poco más rápido a veces es un poco lento y me preocupa en un caso que estén los ladrones.

07/08/2014 14:45 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Estoy contenta con el servicio. Muchas gracias.

06/08/2014 15:47 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Deberían cambiar la batería sin costo alguno o bien deducirlo en al menos 4 meses. Para que el servicio no se interrumpa. Por otra parte la explicación de la alarma es muy rápido, seria bueno dejar a los usuarios un nota escrita de como introducir los códigos en caso de emergencia. Yo personalmente ya lo olvide.

06/08/2014 11:54 [Vea las respuestas del encuestado](#)

El servicio siempre ha sido de excelente calidad.

En algunas ocasiones la alarma ha sonado y se ha tardado mucho en contactarme.

07/08/2014 14:36 [Vea las respuestas del encuestado](#)

DEBERÍA INCLUIRSE, ADEMÁS DEL MONITOREO DE ALARMAS, LAS CÁMARAS DE VIGILANCIA EN TODOS LOS DISTRITOS.

06/08/2014 18:08 [Vea las respuestas del encuestado](#)

El primer año del contrato costó muchísimo la comunicación con la persona idónea de la Municipalidad para que corrigiera un número de teléfono que no correspondía y que ustedes llamaban cuando se activaba la alarma, pero finalmente lo corrigieron. Y en adelante no hay queja.

06/08/2014 12:46 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Estoy conforme con el servicio, con lo que no estoy conforme es en relación a que sea el cliente quien debe asumir los costos de las baterías de los paneles cuando se gastan, pues me parece que eso debería de ser responsabilidad de quien brinda el servicio

06/08/2014 12:39 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Que las reparaciones de los equipos o su mal funcionamiento sean solventados con personal de la municipalidad, o en caso contrario les coordinen visitas de revisión, reparación o mantenimiento cada cierto tiempo. Nunca hemos recibido visitas.

07/08/2014 11:46 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Yo estoy encantada y agradecida con el servicio. No tengo quejas.

07/08/2014 0:25 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Me gustaria que se organicen charlas para los clientes sobre medidas de seguridad o tips por correo elect. Buen servicio felicidades

06/08/2014 21:42 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Antes nos enviaban los reportes mensuales de cierre y aperturas , y hace meses que lo han dejado de hacer.

06/08/2014 12:47 [Vea las respuestas del encuestado](#)

El servicio de contro de pagos cuando se hace el pago directo a la cuenta es muy malo he tenido muuuuuchos problemas en ese aspecto

06/08/2014 12:30 [Vea las respuestas del encuestado](#)

todo está bien, en el momento que veamos que algo anda mal, se los haremos saber.

Gracias

ANEXO