



INFORME CdS-011-2015

**Sondeo de opinión a personas beneficiadas con la
entrega de Ayudas Técnicas por parte de la
Junta de Protección Social**

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Diciembre, 2015

ÌNDICE

I PARTE: MARCO METODOLÒGICO	3
1. Antecedentes del estudio	3
2. Objetivos del Estudio	5
2.1. Objetivo General	5
2.2. Objetivos Específicos	5
3. Alcance y limitaciones	5
3.1. Alcance	5
3.2. Limitaciones.....	5
4. Diseño Muestral	6
4.1. Tipo de Estudio	6
5. Recopilación de Datos.....	7
5.1. Fuentes de Información	7
6. Técnica de Recolección de Información	7
7. Procesamiento de datos	7
II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	8
1. ¿Qué tipo de ayuda técnica le fue otorgada?.....	8
2. ¿Cumplió la JPS con la ayuda técnica ofrecida?.....	8
3. ¿La ayuda técnica recibida le brindó satisfacción a sus necesidades?	9
4. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud hasta la entrega de la ayuda técnica?	9
5. ¿Considera excesivos los trámites solicitados para la gestión de la ayuda técnica?	10
6. ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?.....	10
7. ¿Los horarios de atención son convenientes?	10
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?.....	11
9. Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:	11
10. Género:	16
11. Edad:.....	16
III PARTE. CONCLUSIONES	17
IV PARTE. SUGERENCIAS.....	18
V PARTE.....	20
Anexo 1	21

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1. Antecedentes del estudio

El Programa de Donación de Ayudas Técnicas de la Junta de Protección Social, se desarrolla en cumplimiento a la Ley N° 8718 denominada “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales”, en el Artículo 8: “Distribución de la utilidad neta de las loterías, los juegos y otros productos de azar”.

También el Programa de Donación de Ayudas Técnicas cumple con los siguientes acuerdos de Junta Directiva:

- ✓ JD-054 sesión 3-2007 del 30/1/2007 y JD 542, art. II), punto b), sesión No.26-2007 del 24/6/2007, punto B), mediante los cuales se autoriza al Departamento de Acción Social encargarse de elaborar un Proyecto y plan de acción para la Prestación de Ayudas Técnicas en forma directa.
- ✓ JD-589, Sesión 28-2007 del 7/8/2007, JD-542, art. II), punto b), sesión No. 26-2007 del 24/7/2007 que indica: Se solicita a la Gerencia y al Dpto. de Acción Social presentar un plan de acción para que sea la Institución la que otorgue de manera directa las ayudas técnicas. Para ello deberán presentarse las necesidades de recursos Humanos y técnicos para llevar a cabo este proyecto.

En cumplimiento al Programa Anual Operativo (P.A.O.) de las funciones principales de ésta Contraloría de Servicios dentro de la Junta de Protección Social, según Ley 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”, Sección III Contraloría de Servicios, artículo 14, que establece :

“ 8) Evaluar en las organizaciones, que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia...”.

Así mismo, de conformidad a lo requerido en el Índice de Gestión Institucional evaluado por la Contraloría General de la República, Criterio 7, Servicio al Cliente, ítem 7.7 que cita:...”Se evalúa por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que presta la institución, incluyendo el apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad”.

El Departamento de Gestión Social en cumplimiento a la responsabilidad que le fue asignada, en lo que respecta a la administración y ejecución del Programa de Donación de Ayudas Técnicas, dentro de sus gestiones se encuentran:

- Supervisión del trámite de solicitudes de ayudas técnicas presentadas por las personas con discapacidad. (Revisión de expedientes actuales y confección de los expedientes nuevos).
- Elaboración de nóminas con las solicitudes que tengan expediente completo. (Implica revisión de cada expediente, constatar en el sistema su situación, inclusión en el módulo de ayudas técnicas de cada caso).
- Seguimiento de disponibilidad de recursos.
- Tramitación ante el Departamento de Recursos Materiales de las compras de artículos. (Implica confección de cartel, confección de listas de solicitantes y seguimiento del trámite).
- Supervisión de las entregas por parte de las casas comerciales proveedoras de artículos al Almacén General.
- Coordinación de entregas de artículos (en caso de sillas de ruedas: Técnicos de empresas/profesional en terapia ocupacional/funcionarios de almacén general/beneficiario y su familia).
- Coordinación de entrega de otros artículos: La Jefatura del Departamento de Gestión Social designó a dos funcionarios para entrega de artículos tales como camas ortopédicas, grúas y sillas de baño, quienes sirvieron de representación de la Institución en las entregas que se realizaron en los domicilios de los beneficiarios.
- Coordinación de la recolección de artículos usados que son devueltos a la Institución por fallecimiento de sus beneficiarios.
- Valoración y recomendación de solicitudes de organizaciones para disponer de recursos para convenios de ayudas técnicas.
- Trámite de convenios.

2. Objetivos del Estudio

2.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Ayudas Técnicas, brindadas por la Junta de Protección Social, durante el periodo 2014.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Observar las variables que permiten la satisfacción del cliente beneficiario de la Dotación de Ayudas Técnicas que brinda la Junta de Protección Social.
- b) Identificar, según la opinión del usuario beneficiario de las Ayudas Técnicas de la Junta de Protección Social, los aspectos más importantes para alcanzar la satisfacción respecto al servicio brindado.
- c) Analizar los resultados obtenidos sobre la opinión del nivel de satisfacción de los clientes beneficiarios de las Ayudas Técnicas de la Junta de Protección Social.
- d) Establecer conclusiones y sugerencias sobre el nivel de satisfacción del cliente beneficiario de las Ayudas Técnicas de la Junta de Protección Social.

3. Alcance y limitaciones

3.1. Alcance

Se evaluará el nivel de satisfacción de los clientes beneficiarios de las Ayudas Técnicas que brinda el Departamento de Gestión Social, por medio de una encuesta vía telefónica aplicada a una muestra representativa de 113 ciudadanos, obtenida de la población de personas con discapacidad y/o sus representantes, que recibieron atención en el 2014.

3.2. Limitaciones

- a) La información solicitada al Departamento de Gestión Social, no se obtuvo en el tiempo requerido por ésta Contraloría, por motivo a que la funcionaria encargada de la labor de Donación de Ayudas Técnicas se

encontraba de vacaciones, y regresaba hasta el 11 de noviembre del 2015.

- b) Los datos solicitados para realizar el Informe no se encuentran sistematizados en el Departamento de Gestión Social, por lo cual se tuvo que esperar el ingreso a laborar de la persona a cargo de las Ayudas Técnicas.
- c) Los listados con los números de teléfonos de los beneficiarios, no se encuentran actualizados.

4. Diseño Muestral

4.1. Tipo de Estudio

El presente estudio sobre el nivel de satisfacción en relación al servicio al cliente, consistió en una investigación de tipo probabilística por medio de una encuesta realizada vía telefónica a los beneficiarios de las Ayudas Técnicas.

4.2. Población de Interés

La población en estudio es de tipo finita, y se cuenta con marco muestral de 113 personas con discapacidad del territorio nacional beneficiarias con las Ayudas Técnicas durante el período 2014.

4.3. Unidad Informante

La unidad informante está constituida por las personas con discapacidad del territorio nacional que fueron beneficiarias de las Ayudas Técnicas en el año 2014.

4.4. Tamaño de la Muestra

El marco muestral está constituido por un total de 113 personas discapacitadas del territorio nacional.

Sin embargo, es importante aclarar que algunas de esas personas beneficiadas, recibieron más de una ayuda técnica por alguna situación especial de salud. Por lo anterior, se contabilizan un total de 141 ayudas técnicas entregadas en el período 2014.

Posteriormente a la obtención de la muestra, se procedió a dividirla en extractos de la siguiente manera:

Ayuda Técnica	Beneficiarios	
	Absoluta	Porcentual
Sillas de ruedas	61	43,26
Cama ortopédica	20	14,18
Sillas de baño	19	13,47
Coches PCI	21	14,89
Computadoras	10	7,09
Colchones	1	0,71
Máquina Perkins	4	2,84
Grúa Hidráulica	5	3,56
Total	141	100%

5. Recopilación de Datos

5.1. Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por los clientes beneficiarios de las Ayudas Técnicas en el año 2014.

Secundarias

Información suministrada por el Departamento de Gestión Social de la Junta de Protección Social.

6. Técnica de Recolección de Información

Se aplicó cuestionario a los clientes de Ayudas Técnicas por medio de una encuesta telefónica para la recolección de la información.

El sondeo de opinión está conformado por ocho preguntas cerradas, una opción abierta para sugerencias o recomendaciones y dos cerradas de datos personales del cliente (**Ver Anexo N°1**).

7. Procesamiento de datos

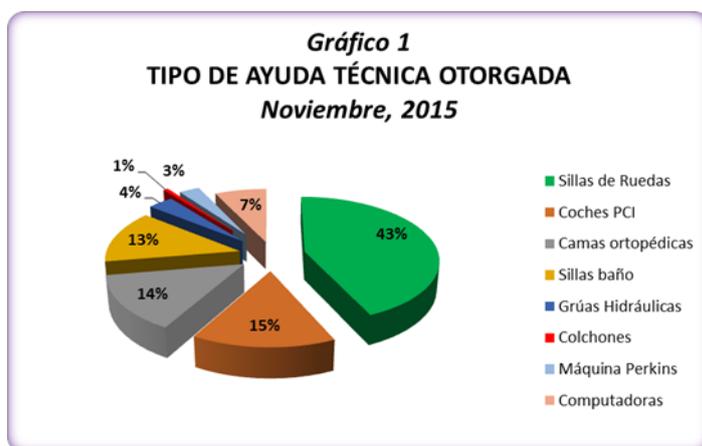
Para el procesamiento de datos se procedió a tabular la información recopilada en el programa de Excel, además, de la elaboración de cuadros y gráficos.

II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de las preguntas formuladas a los beneficiados con una ayuda técnica:

1. ¿Qué tipo de ayuda técnica le fue otorgada?

	ABS	%
Sillas de Ruedas	61	43
Coches PCI	21	15
Camas ortopédicas	20	14
Sillas baño	19	13
Grúas Hidráulicas	5	4
Colchones	1	1
Máquina Perkins	4	3
Computadoras	10	7
Total	141	100



Del cuadro número 1 se puede concluir que el mayor porcentaje de ayudas técnicas corresponde a las sillas de ruedas con un 43%, seguido por un 15% de los coches PCI, un 14% de camas ortopédicas y 13% de sillas de baño. (Ver gráfico 1).

2. ¿Cumplió la JPS con la ayuda técnica ofrecida?

	ABS	%
Si	111	98
No	2	2
Total	113	100



Según los datos recopilados el 98% de los entrevistados indicó que la JPS cumplió con la ayuda técnica ofrecida. (Ver gráfico 2).

3. ¿La ayuda técnica recibida le brindó satisfacción a sus necesidades?

Cuadro 3		
LE BRINDÓ SATISFACCIÓN		
Noviembre, 2015		
	ABS	%
Si	103	91
No	10	9
Total	113	100



De los resultados obtenidos se puede indicar que a un 91% de los beneficiados les brindó satisfacción de sus necesidades. (Ver gráfico 3).

4 ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud hasta la entrega de la ayuda técnica?

Cuadro 4		
TIEMPO QUE TRANSCURRIÓ PARA LA ENTREGA		
Noviembre, 2015		
	ABS	%
más de 6 meses	106	94
de 3 a 6 meses	6	5
de 1 a 3 meses	1	1
de 0 a 1 mes	-	-
Total	113	100



Según el 94% de los entrevistados manifestó que el tiempo que transcurrió para la entrega fue de más de 6 meses; un 5% indicó que se tardó entre 3 a 6 meses y solo un 1% señaló que se tardó de 1 a 3 meses. (Ver gráfico 4).

5 ¿Considera excesivos los trámites solicitados para la gestión de la ayuda técnica?

Cuadro 5 SON EXCESIVOS LOS TRÁMITES SOLICITADOS <i>Noviembre, 2015</i>		
	ABS	%
NO	101	89
SI	12	11
Total	113	100



De acuerdo con el cuadro anterior el 89% de las personas señaló que los trámites solicitados no son excesivos para la gestión de la ayuda técnica. (Ver gráfico 5).

6. ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?

Cuadro 6 TRATO CORTÉS Y RESPETUOSO <i>Noviembre, 2015</i>		
	ABS	%
Si	112	99
No	1	1
Total	113	100



Según se muestra en el cuadro anterior, el 99% de los entrevistados indicó que recibió un trato cortés y respetuoso. (Ver gráfico 6).

7 ¿Los horarios de atención son convenientes?

Cuadro 7 HORARIO DE ATENCION CONVENIENTE <i>Noviembre, 2015</i>		
	ABS	%
Si	113	100
No	-	-
Total	113	100

El 100% de las personas indicó que los horarios son convenientes.

8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

Cuadro 8 DE LAS INSTALACIONES Noviembre, 2015														
	Espacio adecuado		Limpias		Iluminación		Ventilación		Salidas Emergencia		Serv. Sanitarios		Accesos discapacidad	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
De acuerdo	18	24	71	100	69	97	60	85	33	52	9	15	16	22
En desacuerdo	57	76	-	-	3	3	11	15	31	48	53	85	57	78
TOTAL	75	100	71	100	71	100	71	100	64	100	62	100	73	100

- ✓ Según se muestra en el cuadro anterior el 76% de las personas manifestó estar en desacuerdo con el espacio físico asignado para su atención en el departamento de Gestión Social. Solo el 24% está de acuerdo con el espacio asignado.
- ✓ Respecto al tema de la limpieza y la iluminación los entrevistados están de acuerdo con las condiciones que se les brinda. Para el tema de la ventilación un 85% indicó estar de acuerdo con las condiciones.
- ✓ El tema de salidas de emergencia proporcionó que un 52% de los consultados indicaron estar de acuerdo, mientras que un 48% manifestó estar en desacuerdo.
- ✓ Un 85% de las personas expresó estar en desacuerdo con el tema de servicios sanitarios de fácil acceso y un 78% indicó estar en desacuerdo con los accesos para personas con discapacidad.

9. Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:

- Sigán así porque ayudan mucho.
- Comprendan que la persona no puede ir a la JPS por la discapacidad.
- Cuando solicitan certificación de pensión si lo hace un abogado sale en ¢500 mil.
- Se dura mucho para la entrega, por ejemplo: la silla de ruedas duró 2 años.
- El lugar es pequeño para las personas con discapacidad.

- La silla de baño no tiene para sostenerse de lado y la persona se cae.
- Que sean más rápidas las entregas porque se dura mínimo un año.
- Se dura mucho para la entrega casi 3 años.
- Se dura mucho para la entrega, más de un año.
- La silla de baño se va de lado, está torcida o doblada.
- Para trasladar a la persona es complicado desde lugares lejanos por lo que deberían entregar la ayuda en un lugar cercano.
- La silla no le permite movilizarse, necesita una de ruedas.
- Para el cuidador es incomoda la silla de baño por el respaldar.
- Tomar el criterio del cuidador de la persona.
- Se dura mucho, casi un año.
- Tener información más accesible al público de las ayudas técnicas que se brindan el personal muy atento.
- Sigam adelante.
- Más espacio físico para personas con discapacidad.
- Ubicar el departamento en el primer piso por una emergencia.
- No hay baños públicos en ese piso.
- Los baños quedan muy largos.
- Espacio muy reducido para personas con discapacidad.
- Debe estar en planta baja por la ley 7600.
- No hay parqueos para personas con discapacidad.
- No hay salidas de emergencia.
- Espacio muy reducido para personas con discapacidad.

- Si el ascensor está malo no se puede subir.
- Más amplio el lugar.
- Excelente servicio brindado.
- Muy satisfecho con la ayuda.
- No dan especificaciones para la receta médica de CENARE y CCSS.
- Espacio inadecuado para sillas de ruedas.
- Excesos de requisitos.
- Agilizar las entregas.
- Tiempo de espera muy largo.
- Falta espacio físico para personas con discapacidad.
- Muy feliz y agradecida.
- Más amplio el espacio de atención al público.
- Lugar muy reducido para sillas de ruedas.
- No hay baños públicos cerca en caso de una emergencia.
- Presenta luxación de cadera por lo que no puede sentarse en la silla.
- Se dura mucho para las entregas.
- Se dura mucho para la entrega casi 2 años.
- Conseguir un trabajador es muy difícil para que le realice el estudio económico.
- Solo en la casa la puede utilizar por temas de accesibilidad y lo que requiere es una silla eléctrica.
- El coche no es el recomendado por el médico.
- Ayudan mucho a las personas sigan adelante.

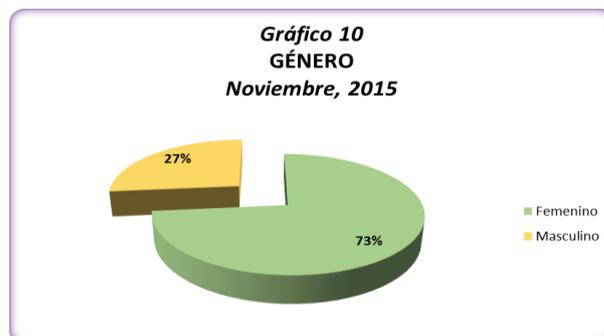
- Muy agradecido los felicito.
- Trabajan muy bien y tratan de buena manera.
- El apoyo de la cabeza es para niño pequeño pero se solucionó.
- Ayudan mucho a las personas.
- Es una bendición la ayuda.
- Entregar las ayudas técnicas más rápido.
- No deberían durar tanto para entregar la ayuda.
- Los proveedores de repuestos y garantías fallan mucho.
- Agilizar las entregas porque a la persona le urge.
- Ayudar a la gente verdaderamente pobre.
- Dan un excelente trato.
- Duran mucho con las entregas casi 4 años.
- Ayudar a las personas que verdaderamente lo necesitan.
- No la puede utilizar por su enfermedad, el asiento no le sirve.
- Mejorar el tiempo de entrega de las ayudas.
- Continúen haciendo el bien.
- Excelente ayuda.
- La silla le quedo muy apretada y atienden de mala gana.
- Muy contenta con la ayuda ya hasta encontró trabajo.
- Ascensores de la junta están en mal estado.
- La computadora le ha fallado mucho.
- Faltan rampas para personas en sillas de ruedas.

- Mejorar el espacio físico para el servicio al cliente.
- No hay rampas de emergencia.
- Excelente servicio pero no hay suficiente espacio para atender.
- Mejorar los accesos para personas con discapacidad.
- Espacio reducido para personas con discapacidad.
- Excelente atención.
- Son lentos para dar la información.
- Pensar en las salidas de emergencia.
- No hay rampas por los ascensores.
- Que hayan accesos por rampas para las sillas de ruedas.
- Tomar en cuenta salidas de emergencia para sillas de ruedas.
- Muy feliz y agradecida.
- Parqueo para personas con discapacidad (no se cumple).
- Explicar el más el programa de ayudas al público.
- Entregar más rápido e indicar a las personas el tiempo de entrega exacto para no crear falsas expectativas.
- Sigam ayudando a más personas.

10. Género:

Para este estudio se entrevistó a un total de 113 personas de las cuales 83 pertenecen al género femenino y 30 al género masculino. **(Ver gráfico 10).**

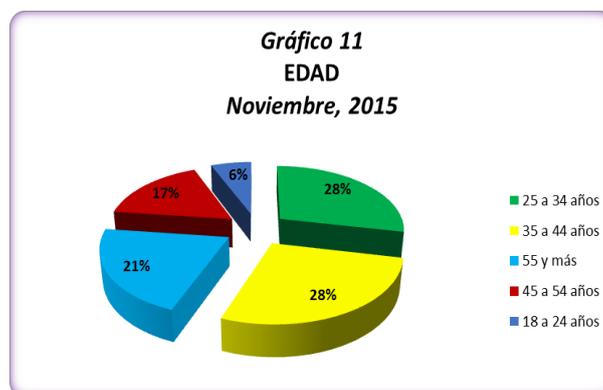
Cuadro 10		
GÉNERO		
Noviembre, 2015		
	ABS	%
Femenino	83	73
Masculino	30	27
Total	113	100



11. Edad:

Las edades de la población considerada en este sondeo fueron del 28% de 25 a 34 años; 27% ronda entre los 35 y 44 años; 22% entre los 55 y más; 17% entre los 45 y 54 años y un 6% entre los 18 y 24 años. **(Ver gráfico 11).**

Cuadro 11		
EDAD		
Noviembre, 2015		
	ABS	%
25 a 34 años	32	28
35 a 44 años	31	27
55 y más	24	22
45 a 54 años	19	17
18 a 24 años	7	6
Total	113	100



III PARTE. CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos en el sondeo de opinión, se puede concluir lo siguiente:

- La Junta de Protección Social realiza entrega de gran cantidad de ayudas técnicas; el principal equipo que se entrega es sillas de ruedas el cual alcanzó un 43% de los resultados.
- Las personas beneficiadas con las ayudas técnicas, indicaron que la institución cumplió con lo ofrecido en un 98% y les brindó satisfacción a sus necesidades en un 91%.
- El 94% de los encuestados manifestó que el tiempo de espera para la entrega de la ayuda técnica sobrepasó los seis meses. En algunos de los casos señalaron que tardó hasta dos años.
- El 89% de los casos expresó que los trámites solicitados son excesivos.
- Las personas beneficiadas con las ayudas técnicas declararon recibir un trato cortés y respetuoso y además están conformes con el horario de atención.
- Las personas manifestaron estar en desacuerdo con el espacio físico asignado para su atención en el Departamento de Gestión Social.
- El tema de salidas de emergencia proporcionó que un 52% de los consultados indicaron estar de acuerdo, mientras que un 48% manifestó estar en desacuerdo.
- Un grupo considerable de personas expresó estar en desacuerdo con el tema de servicios sanitarios de fácil acceso y con los accesos para personas con discapacidad.

IV PARTE. SUGERENCIAS

Considerando la opinión de los clientes y los análisis de los resultados, a continuación se presentan sugerencias para brindar un mejor servicio a nuestros clientes de Ayudas Técnicas:

- a) Disponer baños adaptados para las personas con discapacidad en el área ó piso donde se encuentre ubicado el Departamento de Gestión Social, para mejor acceso y utilidad para los usuarios de éstas calidades que lo requieren, principalmente por solidaridad a sus condiciones y necesidades especiales.
- b) Se considera importante que en cumplimiento a la Ley 7600, el Departamento de Gestión Social se encuentre ubicado en la planta baja del edificio, para la facilidad de nuestros clientes en su atención, de tal manera que no tengan que desplazarse por medio de ascensores para llegar a su destino (los ascensores fallan como medio eléctrico que son y por los casos de alguna eventualidad de un evento de siniestro como lo puede ser un temblor o incendio; para su facilidad de salir del edificio con prontitud). Hay que recordar que son personas con discapacidades especiales.
- c) Ampliar el espacio físico (cubículos) destinado para la atención de los clientes por parte de las compañeras trabajadoras sociales, en el Departamento de Gestión Social; para la comodidad y discrecionalidad de sus casos especiales.
- d) Mejorar las rotulaciones de las salidas de emergencia para que las personas con discapacidad puedan identificarlas con facilidad y hacer uso efectivo de las mismas en caso necesario.
- e) Mantener parqueo público en nuestra institución exclusivo para las personas con discapacidad, de conformidad a la legislación vigente.
- f) Mejorar los tiempos de entrega de la ayuda técnica para cubrir a tiempo la necesidad del cliente, porque en muchas ocasiones a la persona beneficiada cambia su condición de salud y requiere de otra ayuda técnica en medidas diferentes. También en los casos de los niños que crecen por el cambio de edad y otros casos lamentables en los cuales el beneficiario fallece antes de llegarle la ayuda requerida.
- g) Realizar más publicidad por medios de comunicación como lo son la televisión, radio y periódicos; sobre éstas ayudas que brinda la Junta de Protección Social, principalmente en el momento que se entregan a los beneficiarios.
- h) Adaptar los formularios de solicitudes de Ayudas Técnicas, para personas con diferentes discapacidades.

i) Dar seguimiento a los casos de los beneficiarios que han tenido alguna inconformidad con la ayuda técnica que le entregó la Junta de Protección Social en el período 2014, los cuales se detallan a continuación:

- 1.** Beneficiario: Alemán Ramos Maiky Wilfredo, edad 10 años.
“...No lo puede sentar por luxación de cadera”.
- 2.** Beneficiario: Campos Mora Antony Fabián, edad 10 años.
“...El coche no es el que le recomendó el médico”.
- 3.** Beneficiario: Zúñiga Morales Dulce María, edad 9 años.
“...La silla le quedó muy apretada. Le recibieron los papeles de mala gana”.
- 4.** Beneficiario: Mendoza Roa Orlando Antonio, edad 26 años.
“...Con la silla de baño se va de lado, no tiene para sostenerse”.
- 5.** Beneficiario: Sánchez Solano José Bernardo.
“...la silla se va de lado, está torcida o doblada”.
- 6.** Beneficiario: Vargas Jiménez Yeudy Alejandro, edad 19 años.
“...No puede movilizarse solo con la silla, necesita una de ruedas”.
- 7.** Beneficiario: Valdés Pastrana Floribeth del Carmen, edad 46 años.
“Necesitan una silla de ruedas debido a que los padres son adultos mayores de más de 80 años y no aguantan la espalda para llevar a la hija”:
- 8.** Beneficiario: Granados Campos Marlen
“...Le ha fallado mucho la computadora.”.

Elaborado por
Adrián Vega Ortíz
Contraloría de Servicios

Elaborado por
Johana Sáenz Leitón
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado por
Licda. Gina Ramirez Mora
Contralora de Servicios

Anexo

V PARTE.

Anexo 1

NOVIEMBRE 2015		Día _____		Numero de Cuestionario _____	
Junta de Protección Social Contraloría de Servicios Sondeo de Opinión: Ayudas Técnicas brindadas por el Departamento de Gestión Social					
<p>Buenos (Días, Tardes). La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión acerca del grado de satisfacción en la prestación de ayudas técnicas que brindó el Departamento de Gestión Social durante el periodo 2014-2015. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.</p>					
1. ¿Qué tipo de ayuda técnica le fue otorgada?					
1.1. Sillas de ruedas (manuales y motorizadas).		1.6. Prótesis para miembros inferiores y superiores			
1.2. Coches PCI		1.7. Colchones ortopédicos.			
1.3. Camas ortopédicas		1.8. Máquinas Perkins			
1.4. Sillas para baño		1.9. Computadoras			
1.5. Grúas hidráulicas		2.0. Otros			
2. ¿Cumplió la JPS con la ayuda técnica ofrecida?					
1. Si 2. No					
3. ¿La ayuda técnica recibida le brindó satisfacción a sus necesidades?					
1. Si 2. No					
4. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud hasta la entrega de la ayuda técnica?					
1. De 0 a 1 mes 2. De 1 a 3 meses 3. De 3 a 6 meses 4. Más de 6 meses					
5. ¿Considera excesivos los trámites solicitados para la gestión de la ayuda técnica?					
1. Si 2. No					
Atención al Cliente					
6. ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?					
1. Si 2. No					
7. ¿Los horarios de atención son convenientes?					
1. Si 2. No					
De las Instalaciones					
8. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones					
		De acuerdo		En desacuerdo	
a. ¿El espacio físico asignado para su atención es el adecuado?		1		2	
b. ¿Las instalaciones están limpias?		1		2	
c. ¿La iluminación es apropiada?		1		2	
d. ¿La ventilación es adecuada?		1		2	
e. ¿Se cuenta con salidas de emergencia señaladas?		1		2	
f. ¿Se cuenta con servicios sanitarios de fácil acceso?		1		2	
g. ¿Se cuenta con accesos para personas con discapacidad?		1		2	
9. Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:					
Datos Personales					
10. Género		1. Masculino		2. Femenino	
11. Edad 1. 18 a 24 años 2. 25 a 34 años 3. 35 a 44 años 4. 45 a 54 años 5. 55 y más					