



Institución Benemérita

170
AÑOS
de hacer
el bien

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME N° CdS 08-2015 Sondeo de Opinión sobre la Calidad En los Servicios que brinda la Sucursal de Heredia

Período 2015

Junta de Protección Social (JPS)

ÌNDICE

I Parte. MARCO METODOLÒGICO	3
1. Antecedentes del estudio	3
2. Objetivos	3
3. Alcances y limitaciones	4
4. Diseño Muestral	5
5. Recopilación de datos	6
6. Procedimiento de datos	6
II Parte. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	6
III Parte. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN	18
IV Parte. CONCLUSIONES	19
V Parte. SUGERENCIAS	20
VI Parte. ANEXOS	22

I PARTE

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Antecedentes del estudio

En atención a las funciones¹ establecidas en Ley Reguladora del Sistema Nacional de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de mercado, con el propósito de evaluar el nivel de percepción de los vendedores de lotería y colaboradores de la sucursal de la JPS en la Provincia de Heredia.

Por consiguiente se utilizó una técnica que consistió en anotar en un formulario o cuestionario, tomar dicha información, registrarla para su posterior análisis, con el propósito de conocer la calidad del servicio que brinda la sucursal de Heredia.

1.2 Objetivos

1.2.1 *Objetivo General*

Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios que brinda la Sucursal de Heredia enfocada a los vendedores de loterías, quienes realizan las diferentes gestiones tales como: entrega de productos y cambio de premios, entre otros y analizar la percepción de los colaboradores de la sucursal, en relación con sus actividades, con el propósito de fortalecer las buenas practicas del servicio al cliente y el establecimiento de mejoras que se determine que sean requeridas.

1.2.2 *Objetivos Específicos*

- a) Conocer la percepción de los vendedores de lotería, en relación con el retiro de cuota o excedente, cambio de premios de las loterías tradicionales y la recepción de la lotería no vendida (devolución).
- b) Realizar una valoración sobre aspectos de calidad de servicio, rapidez, trato personal, cantidad de cajas asignadas, horario de atención al vendedor, cajas asignadas para persona con discapacidad o adulto mayor, entre otros

¹ Ley 9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Capítulo II. Sección III. Artículo 14. Inciso 13. "Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas".

- c) Valorar la percepción de los clientes vendedores y colaboradores en relación con las instalaciones físicas de la sucursal de Heredia.
- d) Conocer la percepción de los colaboradores en función con los elementos proporcionados por parte de la Gerencia de Operaciones, en función a la atención al cliente externo y vendedores de lotería

1.3 Alcance y limitaciones

1.3.1 Alcance

En este sondeo de opinión básicamente se evaluaron los siguientes requerimientos:

- a- Se preparó un cuestionario y se entrevistó un total de 53 vendedores de lotería que retiran en la sucursal de Heredia.
- b- Se diseñó un formulario para colaboradores del área de plataforma de servicio de la sucursal.
- c- Las entrevistas para vendedores y colaboradores se utilizó el método no probabilístico por conveniencia.
- d- La información recopilada será de utilidad para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención y fortalecimiento del servicio al cliente y el nivel de satisfacción sobre el mismo.

1.3.2 Limitaciones

- a. No se contaba con una población finita que sirviera como marco muestral de referencia, relacionado con el retiro de los productos tradicionales, por tal razón se utilizó el método no probabilístico por conveniencia.
- b. La fecha de realización del sondeo fue 13, 15 y 20 de julio de 2015.
- c. Este sondeo fue aplicado únicamente en la Sucursal de Heredia.
- d. Se diseñó un cuestionario para público; pero durante la fecha programada para realizar el sondeo de opinión, la cantidad de clientes que se apersonó a realizar un cambio de premio no fue lo suficientemente representativa para ser incluida en este informe.

1.4 Diseño Muestral

1.4.1 Tipo de Estudio

El sondeo de percepción sobre el servicio al cliente se realizó en la sucursal de Heredia, durante el período de julio del 2015.

Para la realización del sondeo de percepción se elaboró un cuestionario estructurado de la siguiente forma:

- a) Cuestionario dirigido a los vendedores, el cual contiene 17 preguntas cerradas y 1 abierta.
- b) Cuestionario orientado a colaboradores de la sucursal, el cual contiene seis preguntas cerradas y cinco abiertas.

1.4.2 Población de Interés

La población infinita de interés figuró usuarios de la sucursal de Heredia; sin distinción de género o edad, que se apersonaron a las instalaciones con el propósito de realizar alguno de los trámites que allí se ofrecen.

1.4.3 Unidad Informante

1. Vendedores de lotería en las modalidades de canal autorizado, socios comerciales, adjudicatarios directos y entidad autorizada persona física.
2. Colaboradores que prestaba el servicio en el momento que se realizó el sondeo.

1.4.4 Tamaño de la Muestra

El marco muestral para la realización del sondeo de percepción de los usuarios de la sucursal Heredia de la Junta de Protección Social, fue de 53 personas en total entrevistadas utilizando el método de no al azar, por conveniencia y en el caso de los colaboradores fue de tres entrevistas utilizando el mismo método.

1.5 Recopilación de Datos

1.5.1 Fuentes de Información

Primarias

Vendedores que se presentaron a la sucursal Heredia de la Junta de Protección Social, quienes accedieron a brindar los datos solicitados en el cuestionario e igualmente para los colaboradores que prestan el servicio presentes en ese momento.

1.6 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se procedió a tabular la información recopilada en el programa de Excel; el cual permite 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 vendedores de lotería:

Vendedores de Lotería:

a- Tipo de gestión que vino a realizar en la sucursal

Cuadro 1
TIPO DE GESTIÓN A REALIZAR
Julio, 2015

Tipo de gestión...	ABS	Porcentaje
Retirar productos	53	100
Consultas	-	-
Total	53	100

Según el cuadro 1 se puede concluir:

- a) El 100% de los entrevistados realizó la gestión “retirar productos” en la sucursal de Heredia.

b- El cliente está informado sobre los pasos para retirar sus productos

Cuadro 2
PASOS PARA RETIRAR PRODUCTOS
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

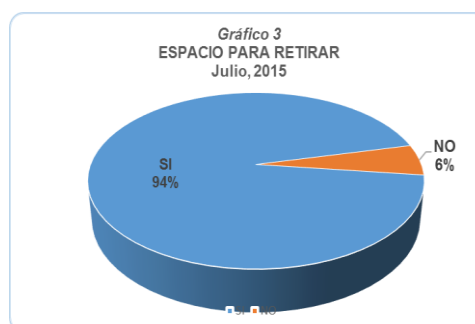
Pasos para...	ABS	Porcentaje
SI	53	100
NO	-	
Total	53	100

Del cuadro 2 anterior se puede concluir que: un 100% de los conoce el proceso para retirar las loterías tradicionales.

c- Está bien rotulado el espacio físico designado para retirar los productos

Cuadro 3
ROTULADO EL ESPACIO PARA RETIRAR
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Rotulado...	ABS	Porcentaje
SI	50	94
NO	3	6
Total	53	100



De los clientes entrevistados, un 94% dijeron que si conocían el espacio para retirar y un 6% indicó que no.

d- Cantidad de cajas disponibles para retirar productos

Cuadro 4
CAJAS DISPONIBLES PARA RETIRAR
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Cajas...	ABS	Porcentaje
Una caja	2	4
dos cajas	28	53
Tres cajas	23	43
Total	53	100



Según el cuadro 4, el vendedor de lotería señaló que para retirar producto, un 53% indicó que hay dos cajas para el retiro de los mismos; mientras que un 43% indicó tres cajas y un 4% denotó una caja (Véase gráfico 4)

e- Cajas disponibles para retirar productos

Cuadro 5
CAJAS PARA RETIRAR SON SUFICIENTES
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Cajas...	ABS	Porcentaje
SI	9	17
NO	44	83
Total	53	100



En relación con la cantidad de cajas disponibles para la atención de vendedores de lotería, un 83% indicó que no son suficientes y 17% señaló que están satisfechos, por lo anterior véase gráfico 5.

f- Generalidades en la atención al cliente

Con el fin de valorar la atención que brindaron los colaboradores de la sucursal de Heredia a los vendedores de lotería; se consideraron elementos como: atención

en las cajas, cajas relacionadas con la devolución de lotería, el cajero saludo y se despidió después de la gestión y conocimientos en otras gestiones, obteniéndose los siguientes resultados

Cuadro 5
GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
Julio, 2015

Generalidades...	Cajas Rápidas		Devolución Rápida		Saludo y Despido		Cortés y Respeto		Conocimientos Gestión	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Si	26	49	53	100	53	100	53	100	53	100
No	27	51	-	0	-	-	-	-	-	-
TOTAL	53	100	53	100	53	100	53	100	53	100

Según la opinión de los clientes, en relación con el servicio que recibieron en la sucursal de Heredia se puede exponer lo siguiente:

- a) Un 51% de los vendedores de lotería consideran que la atención en la entrega de productos es lenta; mientras que un 19% piensa que es rápida.
- b) De igual forma, lo que se refiere a los ítems de devolución de las loterías, saludo y despido, cortesía y respecto y conocimiento de la gestión, un 100% de los adjudicatarios consideran que la atención al cliente es excelente.

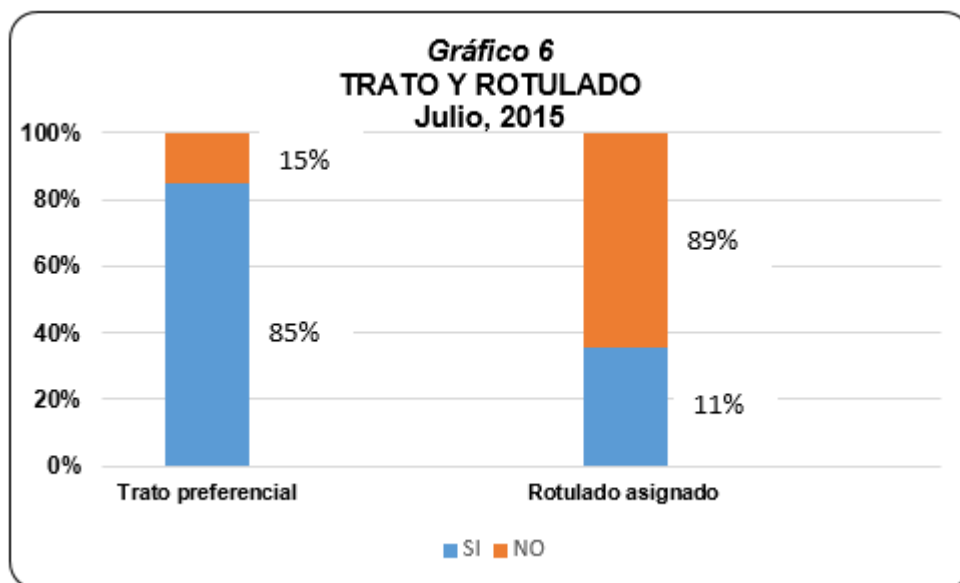
g- Trato preferencial a las personas con discapacidad o adultos mayores.

Con la finalidad de conocer el criterio de los vendedores sobre el trato que se brinda a los adultos mayores y con discapacidad se planteó la interrogante a los entrevistados, obteniéndose los siguientes resultados:

Cuadro 6
TRATO Y ROTULADO PREFERENCIAL A PERSONAS
ADULTAS Y DISCAPACIDAD
Julio. 2015

Trato y rotulado...	Trato preferencial		Rotulado asignado	
	ABS	%	ABS	%
SI	45	85	6	11
NO	8	15	47	89
NS/NR	-	-	-	-
TOTAL	53	100	53	100

En relación con la percepción de los usuarios sobre el trato hacia las personas con discapacidad y la rotulación: un 85% indicó que si hay un buen trato, y un 89% indico que no hay un rótulo que indique que se atiende personas con discapacidad y adultos mayores, como se aprecia en el gráfico 6:

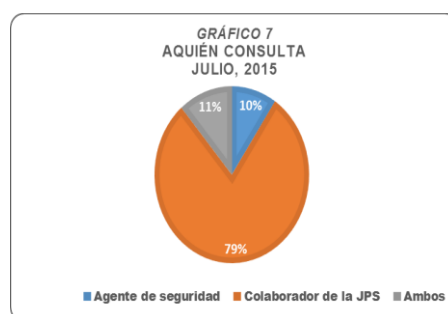


h- A quién acude el cliente cuando tiene una consulta

Con el fin de valorar a quién acude el cliente cuando tiene una consulta en la sucursal se obtuvo el siguiente resultado:

**Cuadro 7
A QUIÉN CONSULTA EL CLIENTE
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015**

Cajas...	ABS	Porcentaje
Agente de seguridad	5	9
Colaborador de la JPS	42	79
Ambos	6	11
Total	53	100



Según la opinión de los clientes, un 79% de los entrevistados indicó que consulta a los colaboradores de la sucursal; mientras un 79 señaló el agente de seguridad y un 11% ambos (véase gráfico 7).

i- Entrevistadas acerca de las generalidades de las instalaciones físicas de la sucursal de Heredia

En relación a las condiciones físicas de la sucursal, se evaluaron elementos como el buen estado, limpieza, iluminación, basureros, ventilación e iluminación, obteniéndose los siguientes resultados:

Cuadro 7
INSTALACIONES FISICAS EN LA
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Instalaciones...	Buen estado		Limpias		Basureros		Iluminación		Ventilación	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
De acuerdo	53	100	53	100	53	100	53	100	53	100
En desacuerdo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	53	100	53	100	53	100	53	100	53	100

Según información del Cuadro 7, se puede concluir lo siguiente:

- a) Un 100% de los clientes consideran que las instalaciones están en buen estado de acuerdo con los ítems establecidos.

j- Rotulación de las instalaciones en el caso de una emergencia

Cuadro 8
INSTALACIONES CON ROTULACIÓN EN
EN CASO DE EMERGENCIA
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Cajas...	ABS	Porcentaje
SI	19	36
NO	34	64
Total	53	100



En relación con la percepción de los usuarios sobre las instalaciones cuenta con rotulación en el caso de presentarse una emergencia, un 64% indicó que no es visible y un 36% indicó que sí.

k- Recomendaciones

Cuadro 9
RECOMENDACIONES PARA LA
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Recomendaciones...	ABS	Porcentaje
Lunes y miércoles se agregue dos o tres cajeros de más de lo que hay en este momento.	18	64
La caja del segundo piso trasladarla al primer piso, en virtud que la primera planta hay una oficina libre	4	14
Pantallas para llevar el orden en las cajas	2	7
Agregar una caja más	2	8
Agregar una caja del BCR para depósitos	1	4
Dos cajas para cambio de premios (Lunes)	1	4
Total	28	100

l- Distribución según género de las personas entrevistadas.

Cuadro 10
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Distribución...	ABS	Porcentaje
Masculino	18	34
Femenino	35	66
Total	53	100

La población de estudio fueron personas de ambos géneros, en donde un 66% eran mujeres y un 34% varones.

m- Población según rango de edades

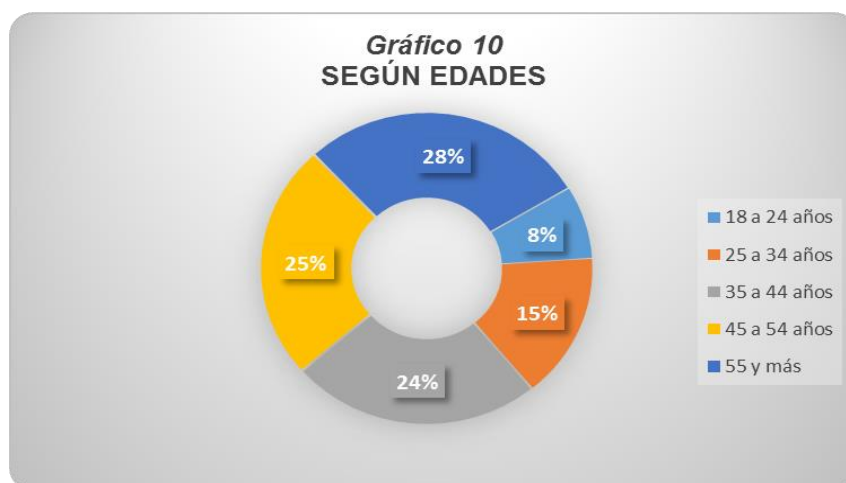
Cuadro 10
DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDADES
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Distribución...	ABS	Porcentaje
18 a 24 años	4	8
25 a 34 años	8	15
35 a 44 años	13	25
45 a 54 años	13	25
55 años y más	15	28
Total	53	100

Como lo muestra el cuadro 10, el rango de edades que más se les aplicó el muestreo no probabilístico fueron adjudicatarios de 55 años en adelante.

Además, el segundo rango está en las edades de 35 a 54 años, ambos con un 25%, mientras un 15% entre las edades de 25 a 34 años.

Por último, con un 8% de las edades de 18 a 24 años, véase gráfico 10.



Colaboradores de la Sucursal de Heredia

n- Nivel de satisfacción sobre las instalaciones

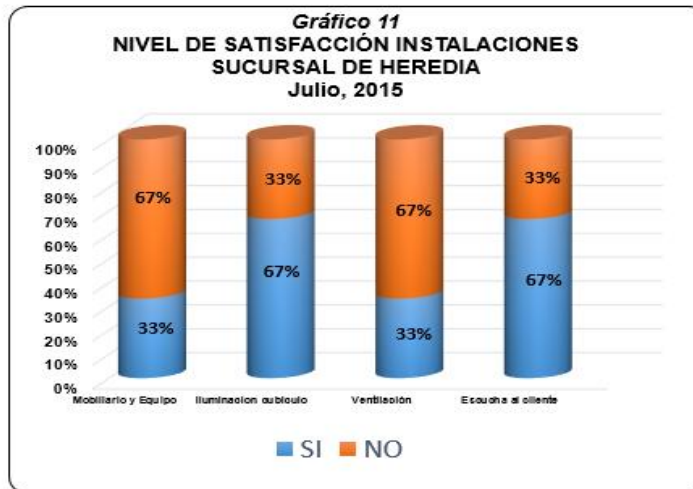
Con el fin de valorar el nivel de satisfacción de los colaboradores que laboran en la sucursal de Heredia, según cuadro 11, se consideraron los siguientes elementos tales como: Cuenta con el mobiliario y equipo necesario para la atención al público, la iluminación de su cubículo es la adecuada, la ventilación es la adecuada y por último escucha fuerte y claro a los clientes, obteniéndose los siguientes resultados

Cuadro 11
NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE INSTALACIONES
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Nivel de ...	Mobiliario y Equipo		Iluminación cubículo		Ventilación		Escucha al cliente	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Si	1	33	2	67	1	33	2	67
No	2	67	1	33	2	66	1	33
TOTAL	3	100	3	100	3	100	3	100

Según la opinión de los colaboradores, en relación con el servicio que recibieron en la sucursal de Heredia se puede exponer lo siguiente:

- a) Un 67% de los colaboradores consideró que el mobiliario y equipo no cumple con sus expectativas y 33% indicó que sí.
- b) De igual forma, lo que se refiere a los ítems de iluminación del cubículo, ventilación y si escucha al cliente al vendedor de lotería, un 67% señaló que si hay un nivel de satisfacción y un 33 denotó con la variable no. (Véase gráfico 11)



o- Principales problemas para la atención al cliente

Para esta variable cualitativa, el colaborador contó con un pregunta abierta, con el propósito que indicara sus principales problemas, a continuación se desglosan inquietudes presentadas, las cual se escribieron textualmente como lo indicó el plataformista.

- 1- No se ve el público desde la plataforma.
- 2- Autorización para nuevas cuotas no se toman del excedente
- 3- Desorden al pasar los vendedores.
- 4- No hay caja preferencial.
- 5- No hay prioridad al adulto mayor.
- 6- La seguridad de la sucursal.
- 7- Se necesita más personal.
- 8- No hay excedente.
- 9- Identificar las cajas para trámites.
- 10-Problemas con el sistema para la entrega o cambio de premios siempre se colapsa.

Cuadro 12
RECURRENCIA DE LA PROBLEMÁTICA
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Frecuencia...	ABS	Porcentaje
Muy frecuente	3	100
Poco frecuente	-	-
Nada frecuente	-	-
Total	3	100

En relación con la percepción de los colaboradores con qué frecuencia ocurren estos problemas, un 100% manifestó que es recurrente.

p- Capacitaciones de los colaboradores

Cuadro 13
CAPACITACIONES RECIBIDAS
EL ÚLTIMO AÑO DEL 2014
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Capacitaciones...	ABS	Porcentaje
SI	3	100
NO	-	-
Total	3	100

Como lo muestra el cuadro 13, durante el 2014 hasta la fecha los colaboradores de la sucursal de Heredia no han recibido ningún tipo de capacitación; asimismo los funcionarios no completaron las otras variables indicadas en el cuestionario, el cual se encuentra en el anexo de este sondeo.

q- Mejoras a la sucursal de Heredia

Cuadro 14
ÚLTIMOS AÑOS SE HA REALIZADO
MEJORAS EN LOS TRAMÍTES
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Últimos años...	ABS	Porcentaje
SI	-	-
NO	3	100
Total	3	100

Por lo tanto, se puede indicar que los colaboradores de la sucursal consideran que no hubo mejoras en los trámites dirigidos a los vendedores de lotería

r- Recomendaciones de los colaboradores

- 1- La sucursal de Heredia tenga más plataformitas, con el propósito de mejorar la entrega de productos y de cambio de premios.
- 2- Mejorar la comunicación, en virtud de que el sistema informático de entrega de productos o cambio de premios es lento y a veces se cae
- 3- La sucursal tenga más cantidad de lotería, con el propósito de contar con más contratos.

III PARTE

RESUMEN DE LA INFORMACIÓN

Cuadro 15
GRADO DE CALIDAD Y SATISFACION DEL CLIENTE
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Grado de ...	Porcentaje clientes satisfechos	Promedio aritmético
<i>Satisfacción del servicio</i>		
Cajas rápidas	51	
Devolución rápida	100	
Sub-Total		50,5
<i>Valoración de la atención al cliente</i>		
Saludo y despedida	100	
Cortés y respetuoso	100	
Conocimientos gestiones	100	
Sub-total		100
Total		75,25

Cuadro 16
NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA INSTALACIONES FÍSICAS
SUCURSAL DE HEREDIA
Julio, 2015

Nivel de...	Porcentaje clientes satisfechos	Promedio aritmético
Buen estado	100	
Limpias	100	
Basureros	100	
Iluminación	100	
Ventilación	100	
Total		100

IV PARTE.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos en el sondeo de opinión realizada a la sucursal de Heredia, mostrados en este informe, se puede concluir lo siguiente:

Vendedores de Lotería:

- a) El 100% de los vendedores entrevistados realizaban la gestión de retirar producto; cada uno de ellos se encuentra bien informado sobre lo que deber de hacer para realizar este trámite.
- b) Un 94% de las personas, manifestó que el espacio físico para retirar producto está bien rotulado.
- c) Un 53% de los vendedores manifestaron que se cuentan con dos cajas disponibles para retirar las loterías tradicionales y un 83% indicó que no son suficientes.
- d) Expresa el 51% de los entrevistados, que la atención para el retiro del Oproducto es lenta; el restante 49% mencionó que es rápida. Sin embargo en el caso de la compra de excedentes, un 100% indicó que la atención es rápida.
- e) El 100% de los vendedores manifestó haber recibido, un saludo y despedida en la entrega de productos; así como un trato cortés y respetuoso y los colaboradores o plataformitas tienen conocimientos sobre las diferentes gestiones.
- f) Un 85% de los consultados indicó que sí se le da trato preferencial a las personas con discapacidad o adultas mayores y un 89% manifestó que la caja no cuenta con rotulación apropiada.
- g) Un 100% de los entrevistados señaló que la sucursal de Heredia, está en buen estado, se mantiene limpia, hay suficientes basureros, ventilación e iluminación.
- h) Por último, un 64% de los vendedores exclamo que cuando tienen consultas, acuden directamente donde el colaboradores de la JPS; mientras un 9% indicó el agente de seguridad y 11% ambos, y el caso de una emergencia el 64% manifestó que las instalaciones cuentan con la rotulación necesaria para evacuaciones en caso de emergencia.

Colaboradores:

- a) Se determinó según lo externado por los colaboradores que se debe mejorar el espacio designado para la atención de los clientes, iluminación, ventilación como la abertura del vidrio para que el cliente le escuche mejor.
- b) Los sistemas de entrega de productos son muy frecuentes, el cual presenta problemas de comunicación.
- c) Por último, desde el 2014 los colaboradores no ha recibido algún tipo de capacitación y lo que se refiere a mejoras en los tramites no se ha realizado mejoras.

V PARTE. SUGERENCIAS

Según la opinión de los clientes y colaboradores los análisis realizados, los aspectos claves de los cuales se puede sacar provecho para adecuados niveles de satisfacción son los siguientes:

Vendedores:

- a) Separar las cajas de atención al público los días de mayor flujo de vendedores (los lunes y miércoles), de manera que una caja sea para retirar el producto y otra para cambiar premios, sin descuidar la atención de la caja preferencial y trasladar la caja del segundo piso para la primera planta y agregar dos cajeros para un total de cinco cajas para atención del cliente.
- b) Rotular la caja preferencial de atención a personas con discapacidad y/o adultos mayores.
- c) Comprar una pantalla digital numeradora, con el propósito de llevar un mejor orden en la atención del cliente.

Colaboradores:

- a) Brindar constantemente capacitaciones de servicio al cliente a los colaboradores.
- b) Mejorar el espacio (cubículo) de atención al público de los colaboradores.
- c) Expandir o crear una nueva abertura en el vidrio que separa al cliente del colaborador, esto para facilitar la escucha del cliente.
- d) Mejorar la comunicación, en virtud de que el sistema informático de entrega de productos o cambio de premios es lento.
- e) La sucursal tenga más cantidad de lotería tradicional, con el propósito de contar con más contratos.

Otras sugerencias

- f) Establecer medios de comunicación más usados como la televisión, para dar a conocer las ayudas que brinda la institución, ya que muchas de las personas no sabían de los servicios.
- a) Adaptar los formularios para personas con diferentes discapacidades.
- b) Habilitar la posibilidad de entregar los requisitos por medios electrónicos, con el fin de facilitar el proceso a las personas de zonas alejadas, con alguna discapacidad y sin posibilidad de que alguien más realice el trámite por ellos.

***Elaborado por
Lic. Clifferd Barrios Rodríguez MSc.
Contraloría de Servicios***

***Revisado y aprobado por
Licda. Gina Ramírez Mora
Contralora de Servicios***

VI ANEXO (Cuestionarios aplicados)

Julio, 2015	Día	Numero de Cuestionario _____	
JUNTA DE PROTECCION SOCIAL Contraloría de Servicios Estudio de Percepción de los vendedores de lotería SUCURSAL DE HEREDIA			
Buenos (Días, Tardes). Mi nombre es _____. La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción acerca de la atención que se le brinda cuando usted acude a nuestras instalaciones a recibir productos. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.			
1- ¿Tipo de gestión que vino a realizar en la Sucursal?: 1. Retirar productos 2. Consultas (Pase a la 12)			
2- ¿Está usted informado sobre los pasos que debe realizar para retirar el producto? 1. Si 2. No			
No, ¿Por qué?			
3- ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para retirar productos? 1. Si 2. No			
4- ¿Cuántas cajas están disponibles para retirar productos? 1. Una 2. Dos 3. Tres 4. Más de tres			
5- ¿Considera usted que esta cantidad de cajas para retirar productos son suficientes? 1. Si 2. No			
No, ¿Por qué?			
6- ¿Cómo considera usted que es la atención en las cajas? 1. Rápido 2. Lenta			
7- ¿Cómo considera usted que es la atención en las cajas para la devolución de lotería no vendida? 1. Rápido 2. Lenta			
8- ¿El personal que lo atendió le saludo al llegar y se despidió al salir? 1. Si 2. No			
9- ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso? 1. Si 2. No			
10- ¿El personal que lo atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión? 1. Si 2. No			
11- ¿Considera usted que se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores? 1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
12- ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para personas con discapacidad o Adultos Mayores? 1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
13- ¿Cuándo tiene una consulta normalmente a quien acude? 1. Seguridad 2. Funcionario JPS 3. Otro: _____			
14- De las Instalaciones ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:			
	De acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nr
a- Las instalaciones están en buen estado...	1	2	3
b- Las instalaciones están limpias	1	2	3
c- Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar...	1	2	3
d- La iluminación es apropiada	1	2	3
e- La ventilación es adecuada	1	2	3
f- La ventanilla para atención de cliente se encuentra debidamente identificada según el servicio brindado...	1	2	3
15- Considera usted que las instalaciones cuentan con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia... 1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
16- Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado: _____			
Datos Personales			
17- Género		1. Masculino	2. Femenino
18- 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 6. NS/NR			

Julio, 2015

Nº de Cuestionario _____

**Junta de Protección Social
Sucursal de HEREDIA
Contraloría de Servicios
Estudio de Percepción de los Funcionarios**

Buenos (Días, Tardes). Mi nombre es _____. La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción de los funcionarios de la sucursal. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.

De las Instalaciones

1. Está usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones...	Si	No	Ns/Nr
a. Cuenta con el mobiliario y equipo necesario para la atención al Público	1	2	3
b. La iluminación de su cubículo es la adecuada...	1	2	3
c. La ventilación es la adecuada...	1	2	3
d. Escucha fuerte y claro a los Clientes...	1	2	3

Del Servicio

2. ¿Cuáles son los principales problemas que ha identificado para la atención a los clientes?
 - _____
 - _____
3. ¿Qué tan frecuentes son estos problemas?
 1. Muy Frecuentes 2. Poco Frecuentes 3. Nada Frecuentes
4. ¿A qué se debe que se presenten los problemas antes mencionados?
 1. Problemas en la Plataforma Informática.
 2. Aprobación de trámites de otro departamento.
 3. Otro _____
5. En el último año (2014) ¿Recibió capacitaciones de servicio al cliente?
 1. Si 2. No **(Pase a 8)**
6. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido?
 1. Una 2. Dos 3. Tres 4. Más de Tres
7. Considera usted que estas capacitaciones son suficiente para mejorar el servicio brindado a los clientes.
 1. Si
 2. No ¿Por qué? _____

8. ¿Conoce usted si en los últimos años se han realizado mejoras (en los trámites, requisitos solicitados) para agilizar la atención al cliente?
 1. Si, ¿Cual? _____
 2. No.
9. Que recomendaciones tiene para mejorar la calidad de atención a usuarios.

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 6. NS/NR

Muchas Gracias

