



**CdS-09-2016**  
**(Tercer trimestre-2016)**

---

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y  
agradecimientos”

---

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

Julio – Setiembre de 2016

## Tabla de Contenido

<b>1- Metodología aplicada</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivos.....	1
1.3 Alcances.....	1
1.4 Tipo de investigación.....	2
1.5 Población.....	2
1.6 Marco muestral.....	2
1.7 Recopilación de los datos.....	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos.....	4
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos</b>	<b>5</b>
2.1 Clientes atendidos.....	5
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados.....	5
2.3 Clasificación de los casos atendidos.....	6
2.4 Unidades organizativas que generan consultas.....	7
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades.....	8
2.6 Denuncias.....	10
2.7 Sugerencias.....	11
2.8 Cantidad de servicios a los usuarios.....	11
2.9 Reclamos.....	11
2.10 Estado actual de los casos.....	12
<b>3- Consideraciones</b>	<b>14</b>
3.1 Conclusiones.....	14
<b>4- Sugerencias</b> .....	<b>17</b>
Gerencia Administrativa Financiera.....	17
Gerencia de Producción & Comercialización.....	17

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

Casos Recibidos .....	2
-----------------------	---

### Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido.....	5
Gestiones de acuerdo al medio.....	5
Clasificación de los casos.....	6
Principales unidades organizacionales (consulta).....	7
Principales unidades organizacionales (inconformidades).....	8
Denuncias.....	10
Sugerencias recibidas por el público.....	11
Reclamos por parte de los clientes.....	11
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	12
Estado actual de los casos.....	12

## **I PARTE**

---

### **1 Metodología Aplicada**

#### **1.1 Introducción**

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el tercer trimestre de 2016.

Los resultados que se exponen, permiten proponer programas de trabajo, establecer estrategias apropiadas; por parte de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias administrativas, orientadas al mejoramiento de los servicios, por lo cual se consideran factores como: calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, talento humano, responsabilidad e innovación.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

#### **1.2 Objetivo**

Analizar los registros de quejas, consultas, ayudas, servicios, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de julio a setiembre del 2016.

#### **1.3 Alcance**

Los datos fueron recopilados mediante registros de información sobre atención de los usuarios, boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y

externos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2016.

#### 1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>1</sup> que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base, con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos.

#### 1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio o agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

#### 1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros. La cantidad de inconformidades y consultas atendidas según oficina que brinda el servicio se presentan en la tabla número 1.

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**  
**Julio a setiembre, 2016**

<b>Oficina que brinda el servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Protección Social	439
Administración de Cementerios	2
<b>Total</b>	<b>441</b>

<sup>1</sup> Método de Investigación de mercados, basado en registros propios.

## 1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación y agradecimiento; los cuales citamos seguidamente:

### a- Buzones de sugerencias:

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y del Cementerio General, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación y agradecimiento; además se le solicita al interesado indicar su nombre, número de cédula y lugar para notificaciones.

### b- Boleta o formulario personal:

El usuario tiene una comunicación directa (cara a cara) con el personal de la Contraloría de Servicios; asimismo para cada caso recibido se mantiene un expediente físico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia, e igualmente los clientes deben indicar sus calidades y firmar el documento.

### c- Sistema de registro de atención al usuario (Consola Corporativa):

Sistema de registro de atención al usuario es un registro de casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios, en dicho registro se anota la fecha, el nombre del usuario, número de cédula, asunto del problema o consulta, número telefónico, columna de queja o consulta, casilla de resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta.

### d- Acceso desde Internet e intranet:

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico: *contraloría\_servicios@jps.go.cr*.

Es importante destacar que la Contraloría de Servicios cuenta con un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades y/o sugerencias.

