



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

1- Metodología aplicada	1
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
2- Estadísticas de resultados obtenidos	5
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
3- Consideraciones	14
3.1 Conclusiones.....	14
4- Sugerencias	17
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 interno¹ 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

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

¹ 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.

