



## **INFORME N° JPS-CdS-05-2019**

### **“Sondeo de opinión a usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente”**

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

---

Junio, 2019

# ÍNDICE

<b>I PARTE: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes del estudio .....	1
1.2 Objetivos .....	1
1.3 Alcance .....	2
1.4 Tipo de estudio .....	2
1.5 Población de interés .....	3
1.6 Unidad informante .....	3
1.7 Tamaño de la muestra .....	3
1.8 Recopilación de datos .....	3
1.9 Técnicas de recolección de información .....	4
1.10 Procesamiento de datos .....	4
 <b>II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....</b>	 <b>5</b>
2.1 Resultados del sondeo de opinión de vendedores de lotería .....	5
 <b>III PARTE. CONCLUSIONES .....</b>	 <b>15</b>
 <b>IV PARTE. SUGERENCIAS .....</b>	 <b>17</b>
 <b>V PARTE. ANEXOS .....</b>	 <b>18</b>
 Anexo N°1 Estudio de satisfacción de usuario de la Plataforma de Servicio al Cliente .....	 19
Anexo N° 2 Cajas Despacho de Productos y Cambio de Premios .....	20
Anexo N°3 Rotulación Cajas Ley N° 7600 .....	21
Anexo N° 4 Puerta vestíbulo inhabilitada .....	22
Anexo N° 5 No rotulación para evacuación y falta de extintor .....	22

# **I PARTE: MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1 Antecedentes del estudio**

En cumplimiento del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente, sobre los servicios que se brindan en esta área de la Junta de Protección Social, con el propósito de obtener información sobre su percepción en la calidad del servicio que este ofrece para de esta manera determinar las oportunidades de mejora.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Evaluar el servicio al cliente que se brinda en la Plataforma de Servicio al Cliente de la Junta de Protección Social, correspondiente al área de entrega de productos y cambio de premios. Esto con el fin de obtener fuentes de información para identificar oportunidades de mejora con el propósito de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestros clientes.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- a) Conocer la percepción de los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente acerca de las instalaciones físicas.
- b) Realizar una valoración sobre aspectos de calidad de servicio, atención, trato personal y otras recomendaciones que den los usuarios sobre mejora al servicio, entre otros.

- c) Conocer la percepción de los usuarios en relación a la rapidez y facilidades para realizar las gestiones.

### **1.3 Alcance**

Se valoró el nivel de satisfacción del servicio de atención al cliente de los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente de la Junta de Protección Social, por medio del método de entrevista<sup>1</sup> en profundidad (cara a cara), aplicada a una población de interesados que se acercaron a las instalaciones de la Institución.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención y fortalecimiento del servicio a los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente.

### **1.4 Tipo de Estudio**

El sondeo de opinión a los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente de la Junta de Protección Social, consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de entrevista por profundidad, la cual se realizó cara a cara y se realizó en las instalaciones de la Institución, durante el segundo trimestre del año 2019.

Para la realización del sondeo de opinión se elaboró un cuestionario estructurado, el cual consta de 16 preguntas.

Es importante mencionar que la aplicación de los cuestionarios se encontró supeditado de la disposición de los usuarios en contestarlo.

---

<sup>1</sup> Utilizamos la expresión “entrevistas en profundidad” para referirnos a este método de investigación cualitativo. Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (ver anexo N°1)

([https://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL\\_DE\\_CURSOS/Entrevista\\_en\\_profundidad\\_Taylo\\_y\\_Bogdan.pdf](https://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL_DE_CURSOS/Entrevista_en_profundidad_Taylo_y_Bogdan.pdf))

## **1.5 Población de Interés**

La población de estudio es de tipo infinita, de acuerdo con los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente que se presentaron a las instalaciones de la Junta de Protección Social, evaluadas durante el segundo trimestre del año 2019.

## **1.6 Unidad Informante**

La unidad informante está constituida por los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente que se presentaron a las instalaciones de la Junta de Protección Social para realizar lo concerniente al retiro de lotería pre-impresa y efectuar el pertinente cambio de premios.

## **1.7 Tamaño de la Muestra**

El marco muestral o muestra no probabilista está constituido por los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente que se presentaron a las instalaciones de la Junta de Protección Social, con el fin de retirar sus productos y realizar cambios de premios durante el segundo trimestre del año 2019.

## **1.8 Recopilación de Datos**

### **1.8.1 Fuentes de Información**

#### **Primarias**

Está constituida por los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente de la Junta de Protección Social que se presentaron a las instalaciones a retirar productos y cambiar premios, durante el segundo trimestre del año 2019.

## **1.9 Técnica de Recolección de Información**

Se aplicó un cuestionario estructurado a los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente que se presentaron a las instalaciones de la Junta de Protección Social, por medio de una entrevista por profundidad para la recolección de la información.

El sondeo de opinión está conformado por un total de 16 preguntas (Anexo N° 1).

Los cuestionarios fueron aplicados por dos colaboradores de la Contraloría de Servicios; señor Cristian Castro Garita y el señor Adrián Vega Ortiz.

## **1.10 Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se procedió a tabular la información recopilada en el programa de hoja Excel, para 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 usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente que se presentaron a las instalaciones de la Junta de Protección Social para el retiro de productos y cambio de premios.

### 2.1 Resultados del Sondeo de Opinión de Vendedores de lotería

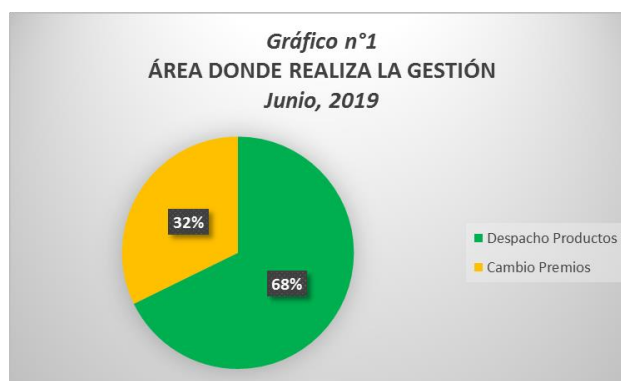
#### 1. ¿En qué área de la Plataforma de Servicio al Cliente está realizando su gestión?

**Cuadro 1**

**ÁREA DONDE REALIZA LA GESTIÓN**

**Junio, 2019**

Donde realiza la gestión...	ABS	%
Despacho de Productos	103	68
Cambio de Premios	49	32
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

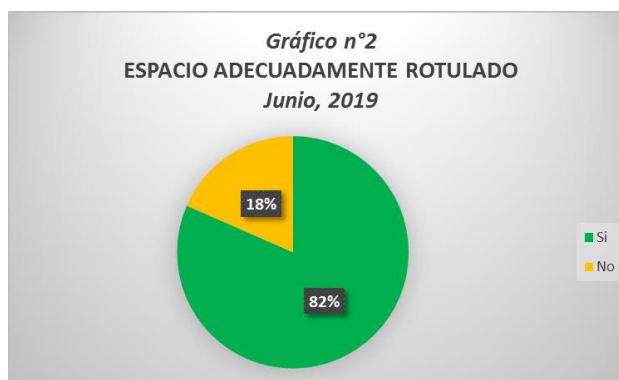


Un 68% de los usuarios entrevistados, se encontraba realizando trámites en el Área de Despacho de productos; mientras que un 32% se encontraba en el Área de Cambio de Premios. (Véase gráfico 1).

**2. ¿Está adecuadamente rotulado el espacio físico designado para despacho de productos?**

**Cuadro 2**  
**ESPACIO ADECUADAMENTE ROTULADO**  
**Junio, 2019**

Espacio rotulado...	ABS	%
Si	84	82
No	19	18
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>



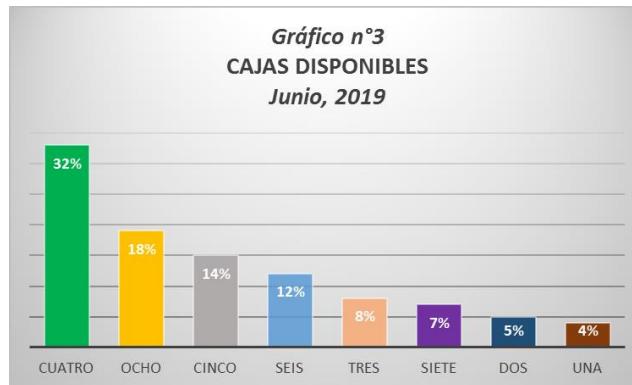
Un 82% manifestó que sí se cuenta con la rotulación adecuada en el área de despacho de productos; sin embargo, el 18% indicó que no se cuenta con la rotulación necesaria. (Véase gráfico 2).

**3. ¿Cuántas cajas están disponibles en el área de despacho de productos?**

**Cuadro 3**  
**CAJAS DISPONIBLES**  
**Junio, 2019**

Cajas disponibles	ABS	%
Cuatro	33	32
Ocho	19	18
Cinco	15	14
Seis	12	12
Tres	8	8
Siete	7	7
Dos	5	5
Una	4	4
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>



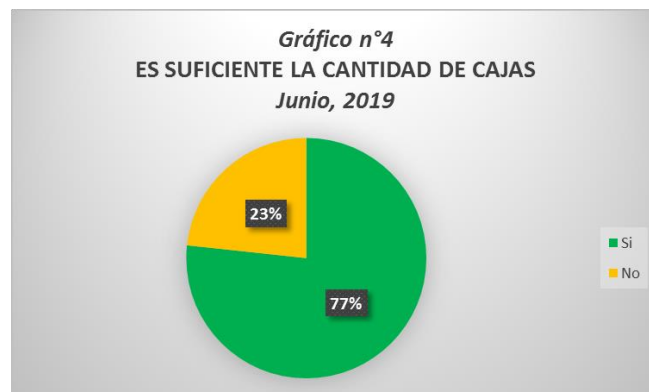


La percepción de los usuarios en su mayoría con un 32% señalan que regularmente encuentran disponibles un promedio de cuatro cajas. (Véase gráfico 3).

#### 4. ¿Considera usted qué la cantidad de cajas de despacho de productos es suficiente?

**Cuadro 4**  
**SUFICIENTES CAJAS**  
**Junio, 2019**

Suficientes cajas...	ABS	%
Si	79	77
No	24	23
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>



Según informa el 77% de las personas, la cantidad de cajas disponibles en despacho son suficientes para la atención; mientras que el 23% indica que no lo son. (Véase gráfico 4).

5. ¿Cómo considera usted que es la atención en el área de despacho de productos?

**Cuadro 5**  
**COMO ES LA ATENCIÓN**  
**Junio, 2019**

Atención...	ABS	%
Rápida	89	86
Lenta	14	14
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

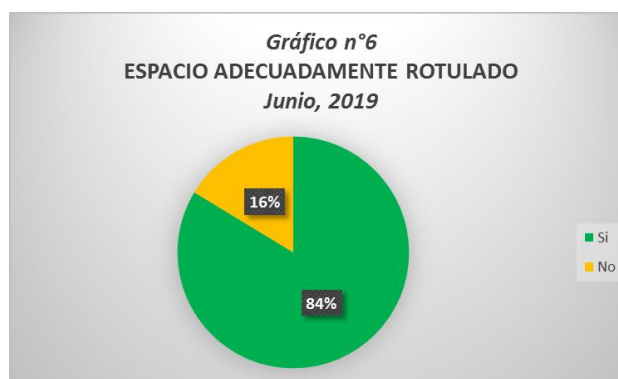


El 86% de los entrevistados indicó que la atención del personal prestada es rápida; mientras que un 14% señaló que es lenta (Véase gráfico 5).

6. ¿Está adecuadamente rotulado el espacio físico designado para cambio de premios?

**Cuadro 6**  
**ESPACIO ADECUADAMENTE ROTULADO**  
**Junio, 2019**

Espacio rotulado	ABS	%
Si	41	84
No	8	16
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



El 84% de los entrevistados consideran que el espacio designado para cambio de premios se encuentra adecuadamente rotulado; un 16% indicó que no lo está. (Véase gráfico 6).

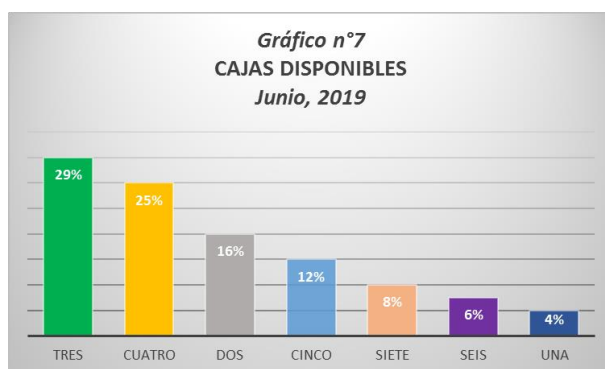
**7. ¿Cuántas cajas están disponibles en el área de cambios de premios?**

**Cuadro 7**

**CAJAS DISPONIBLES**

**Junio, 2019**

Cajas disponibles	ABS	%
Cuatro	14	29
Ocho	12	25
Cinco	8	16
Seis	6	12
Tres	4	8
Siete	3	6
Dos	2	4
Total	49	100

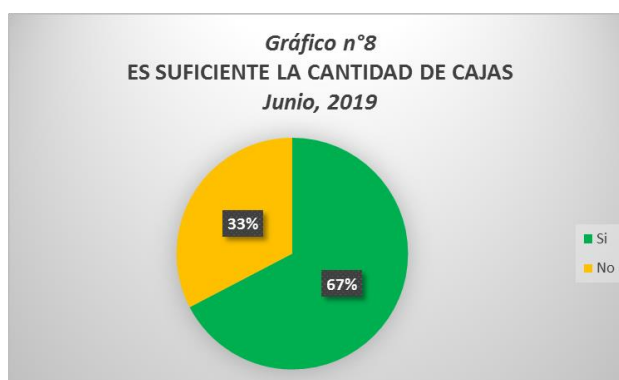


De acuerdo con el cuadro 7, un 29% de los entrevistados indicó que en promedio encuentran tres cajas disponibles para cambios de premios. (Véase gráfico 7)

8. ¿Considera usted que la cantidad de cajas de cambio de premios es suficiente?

**Cuadro 8**  
**SUFICIENTES CAJAS**  
**Junio, 2019**

Suficientes cajas ...	ABS	%
Si	33	67
No	16	33
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



Como se muestra en el cuadro 8, un 67% de los usuarios señaló que la cantidad de cajas habilitadas para el cambio de premios es suficiente, contra un 33% que manifestó que no son suficientes. (Véase gráfico 8).

9. ¿Cómo considera usted que es la atención en el área de cambio de premios?

**Cuadro 9**  
**COMO ES LA ATENCIÓN**  
**Junio, 2019**

Atención...	ABS	%
Rápida	41	84
Lenta	8	16
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



El 84% de los entrevistados denotó que la atención para el cambio de premios es rápida, mientras que un 16% indicó ser lenta (Véase gráfico 9).

**10. ¿El personal que le atiende es cortés, respetuoso y le saluda al llegar a realizar la gestión?**

**Cuadro 10**  
**ATENCIÓN DEL PERSONAL**  
**Junio, 2019**

Atención ...	ABS	%
Si	149	98
No	3	2
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>



Un 98% de los entrevistados manifiestan que la atención de los funcionarios de la Plataforma de Servicio al Cliente es cortés, respetosa y le saludan al llegar a realizar una gestión; mientras solo un 2% señaló que no. (Véase gráfico 10).

**11. ¿El personal que lo atendió le brindó la información requerida referente a su gestión?**

**Cuadro 11**  
**SE LE BRINDÓ INFORMACIÓN**  
**Junio, 2019**

Información...	ABS	%
Si	148	97
No	4	3
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>



El 97% de las personas indicó que se le brinda la información requerida referente a su gestión; sin embargo, el 3% expresó que no se le brinda información. (Véase gráfico 11)

**12. ¿Se brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o personas adultas mayores?**

**Cuadro 12**  
**SE BRINDA TRATO PREFERENCIAL**  
**Junio, 2019**

Trato preferencial	ABS	%
Si	143	94
No	9	6
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

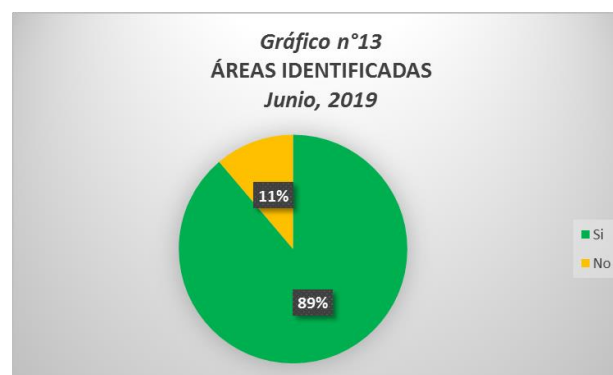


Un 94% expresaron que se brinda trato preferencial a las personas con discapacidad y adultos mayores; sin embargo, un 6% señaló que este trato no se da. (Véase gráfico 12).

**13. ¿Están adecuadamente identificadas las áreas designadas en cumplimiento de la Ley N° 7600?**

**Cuadro 13**  
**ÁREAS IDENTIFICADAS**  
**Junio, 2019**

Personal...	ABS	%
Si	135	89
No	17	11
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>



En relación con el 89% de los entrevistados indicaron que las áreas designadas en cumplimiento de la Ley N° 7600 se encuentran adecuadamente identificadas, solo el 11% manifestó que no lo están. (Véase gráfico 13).

14. **De las Instalaciones** ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

**Cuadro 14**

**¿QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁ USTED CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES?**

**Junio, 2019**

Tan de acuerdo...	De acuerdo		En desacuerdo	
	ABS	%	ABS	%
Instalaciones en buen estado	146	96	6	4
Instalaciones limpias	149	98	3	2
Suficientes basureros	131	86	21	14
Iluminación apropiada	148	97	4	3
Ventilación adecuada	117	77	35	23
Rotulación en caso de emergencia	20	13	132	87

Los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente en general expresan su aceptación con las condiciones de las instalaciones, a excepción de la rotulación para evacuación en caso de una emergencia. Además, el 23% de los usuarios, manifestaron que las condiciones de ventilación se deben mejorar.

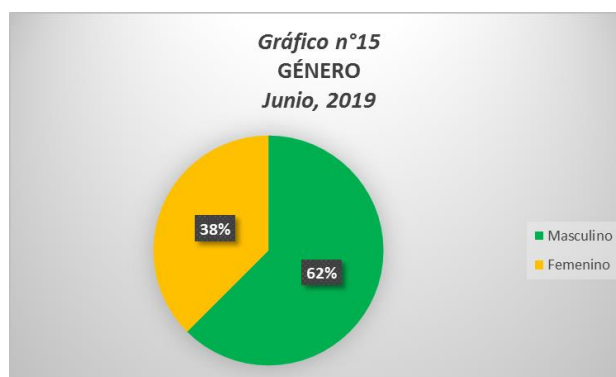
15. **Género**

**Cuadro 15**

**GÉNERO**

**Junio, 2019**

Género...	ABS	%
Masculino	95	62
Femenino	57	38
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>



Como se muestra en el cuadro anterior, un 62% de los entrevistados corresponde al género masculino y un 38% al género femenino.

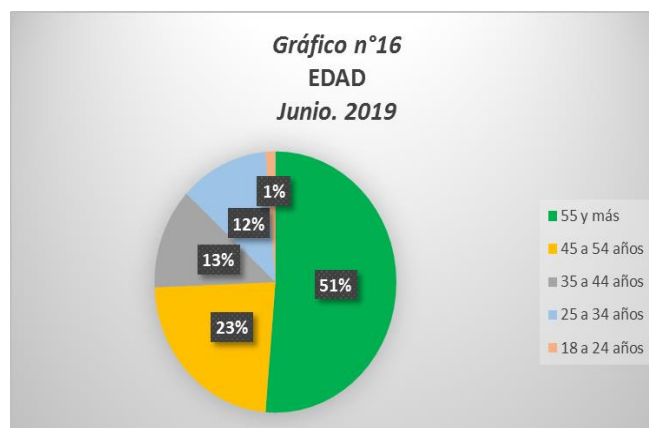
## 16. Edad

**Cuadro 16**

**EDAD**

**Junio, 2019**

Edad...	ABS	%
55 y más	78	51
45 a 54 años	35	23
35 a 44 años	19	13
25 a 34 años	18	12
18 a 24 años	2	1
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>



De acuerdo a la información suministrada el 51% de los entrevistados cuentan con 55 o más años, seguido por un 23% que se encuentran en un rango de 45 a 54 años, un 13% de 35 a 44 años, un 12% de 25 a 34 años y tan solo un 1% de 18 a 24 años.



### III PARTE: CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos en el estudio, se puede concluir lo siguiente:

1. Tanto para el Área de Despacho de productos como en el Área de Cambio de Premios, algunos usuarios manifiestan que dichos lugares deben estar adecuadamente rotulados, de manera que las zonas se identifiquen fácilmente. (Anexo N°2)
2. De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción de los usuarios en relación con a la cantidad de cajas disponibles en el área de despacho de productos como en cambio de premios es buena.

Es importante destacar que, durante los días de recolección de datos, se pudo constatar que los funcionarios del área de cajas deben realizar otras funciones como: destrucción de lotería, giras a zonas de devolución de loterías, pagos de premios a vendedores, trabajos administrativos, entre otros; por lo que es entendible que en ocasiones no todas las cajas se encuentren abiertas y disponibles al usuario.

3. Los usuarios de los servicios se encuentran de acuerdo con la cantidad de cajas que se habilitan para realizar las gestiones y además en su mayoría señalan que los servicios se brindan de manera rápida.
4. El trato cortés, respetuoso y la atención que se le brinda a los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente es bueno.
5. Según los datos obtenidos, los entrevistados consideran que se brinda trato preferencial a las personas con discapacidad y a personas adultas mayores; además, manifiestan en su mayoría que las áreas se encuentran

adecuadamente designadas en cumplimiento a la Ley N°7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”. (Anexo N°3)

6. Las personas manifiestan su acuerdo en relación al estado de las instalaciones, la limpieza, cantidad de basureros e iluminación de las áreas.
7. Un 23% de los usuarios manifestó que las áreas de la Plataforma de Servicio al Cliente tienen problemas de ventilación, es importante destacar que esta información se recolectó principalmente en momentos en que la Plataforma se encontraba con mayor afluencia de personas; además la temperatura externa al edificio durante el período de la recolección de los datos fue elevada, razón que pudo incidir en el resultado obtenido.
8. De acuerdo a los datos obtenidos, los usuarios manifestaron que la Plataforma de Servicio al Cliente no cuenta con rotulación en caso de evacuación por una emergencia.

## IV PARTE: SUGERENCIAS

Del análisis del estudio realizado, a continuación, se presentan algunas sugerencias que pueden ser valoradas con el propósito de brindar un mejor servicio a los usuarios:

1. Rotular las áreas de atención: Despacho de Productos y Cambio de Premios, esto con el fin de diferenciar las cajas y ubicar principalmente al público externo que requiere realizar una gestión.
2. Valorar la posibilidad a futuro de colocar aire acondicionado en el área de Plataforma de Servicio al Cliente.
3. Volver a habilitar la segunda puerta de ingreso a la Plataforma de Servicio al Cliente (Anexo N°4), la cual permanece cerrada desde hace varios meses. El abrir esta puerta puede significar mayor ventilación del área; además, en caso de una emergencia permitiría una evacuación con mayor rapidez.
4. Contar con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia, así como de extintores y luces estroboscópicas que permitan demarcar las zonas de salida. (Anexo N°5)

---

Elaborado por:  
Adrián Vega Ortiz  
**Contraloría de Servicios**

---

Revisado y aprobado por:  
Gina Ramírez Mora  
**Contralora**  
**Contraloría de Servicios**

**V PARTE:**

# **ANEXOS**

## Anexo N°1

MAYO, 2019		Numero de Cuestionario _____	
<b>JUNTA DE PROTECCION SOCIAL</b> <b>Contraloría de Servicios</b> <b>Estudio de Satisfacción de usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente</b>			
Buenos (Días, Tardes). La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de satisfacción a los usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente, acerca de la atención que se le brinda cuando usted acude a las instalaciones de dicha dependencia. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.			
<b>1- ¿En qué área de la Plataforma de Servicio al Cliente está realizando su gestión?</b> 1. Despacho de Productos ( <b>Pase a la 2</b> )      2. Cambio de Premios ( <b>Pase a la 6</b> )			
<b>2- ¿Está adecuadamente rotulado el espacio físico designado para Despacho de Productos?</b> 1. Si      2. No			
<b>3- ¿Cuántas cajas están disponibles en el área de Despacho de Productos?</b> 1. Una    2. Dos    3. Tres    4. Cuatro    5. Cinco    6. Seis    7. Siete    8. Ocho			
<b>4- ¿Considera usted que la cantidad de cajas de Despacho de Productos es suficiente?</b> 1. Si      2. No			
<b>5- ¿Cómo considera usted que es la atención en el área de Despacho de Productos?</b> 1. Rápida      2. Lenta			
<b>6- ¿Está adecuadamente rotulado el espacio físico designado para Cambio de Premios?</b> 1. Si      2. No			
<b>7- ¿Cuántas cajas están disponibles en el área de Cambio de Premios?</b> 1. Una    2. Dos    3. Tres    4. Cuatro    5. Cinco    6. Seis    7. Siete			
<b>8- ¿Considera usted que la cantidad de cajas de Cambio de Premios es suficiente?</b> 1. Si      2. No			
<b>9- ¿Cómo considera usted que es la atención en el área de Cambio de Premios?</b> 1. Rápida      2. Lenta			
<b>10- ¿El personal que le atiende es cortés, respetuoso y le saluda al llegar a realizar la gestión?</b> 1. Si      2. No			
<b>11- ¿El personal que lo atendió le brindó la información requerida referente a su gestión?</b> 1. Si      2. No			
<b>12- ¿Se brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores?</b> 1. Si      2. No			
<b>13- ¿Están adecuadamente identificadas las áreas designadas en cumplimiento de la Ley N°7600?</b> 1. Si      2. No			
<b>14- De las Instalaciones ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:</b>			
	De acuerdo	En Desacuerdo	
a- Las instalaciones están en buen estado	1	2	
b- Las instalaciones están limpias	1	2	
c- Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar	1	2	
d- La iluminación es apropiada	1	2	
e- La ventilación es adecuada	1	2	
f- Se cuenta con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia	1	2	
<b>Datos Personales</b>			
<b>15-Género</b>		1. Masculino	2. Femenino
<b>16-Edad:</b> 1. 18 a 24 años    2. 25 a 34 años    3. 35 a 44 años    4. 45 a 54 años    5. 55 y más			

## Anexo N°2

### Despacho de Productos



### Cambio de Productos



### Anexo N°3



#### Anexo N°4



Puerta Cerrada

#### Anexo N°5

No hay rotulación para evacuación



No hay extintor