



INFORME N° JPS-CdS-07-2020

“Sondeo de opinión a vendedores de lotería de la Junta de Protección Social sobre el trámite del subsidio económico entregado por la emergencia sanitaria Covid-19”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Junio, 2020

ÍNDICE

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO	1
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	3
1.10 Procesamiento de Datos	4
II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	5
2.1 Resultados del sondeo de opinión de la entrega del subsidio económico por parte de la Junta de Protección Social.....	5
III PARTE: CONCLUSIONES	10
IV PARTE: SUGERENCIAS	11
V PARTE: ANEXOS	12

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 los Vendedores de Lotería de la Junta de Protección Social, que recibieron el subsidio económico aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva **JD-256** del 27 de marzo del 2020; por un monto de ¢200.000,00 mensuales (hasta por 3 meses y a partir del 03 de abril del 2020), en virtud de la suspensión de los Sorteos de Lotería Nacional y Lotería Popular; como medida para atender los Lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, ante la emergencia sanitaria producida por el COVID-19. (Ver Anexo N°1).

La comunicación referente a la entrega del subsidio a los Vendedores Autorizados de Lotería, se realizó mediante **Circular JPS-GG-GO-ALO-085-2020** del 30 de marzo del 2020 y se puso a disposición el correo electrónico cnicorrespondencia@jps.go.cr y el WhatsApp 8448-7530, con el fin de que remitieran la información requerida, para el depósito correspondiente.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los vendedores de lotería sobre el trámite llevado a cabo ante la Junta de Protección Social; para ser beneficiados con el subsidio económico por ¢200.000,00; en razón, de la suspensión de los sorteos de loterías impresas, debido a la emergencia ocasionada por el COVID-19.

1.2.2. Objetivos específicos

- a) Determinar si los medios utilizados por la institución para informar a los vendedores de lotería fueron los adecuados.

- b) Evaluar el grado de satisfacción de los vendedores de lotería beneficiados con la atención brindada para la recepción de los requisitos y atención de consultas.
- c) Conocer si los vendedores de lotería han recibido puntualmente los subsidios económicos.

1.3 Alcance

Se evaluó el nivel de satisfacción de los vendedores de lotería de la Junta de Protección Social, por medio del método de encuesta; aplicada por medio de correo electrónico, presencial y por teléfono durante el mes de mayo del 2020.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias, en casos como los medios informativos utilizados por la institución.

1.4 Tipo de Estudio

El sondeo de opinión a los vendedores de lotería beneficiados con el subsidio económico brindado por la Junta de Protección Social consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de cuestionario, aplicado por los medios: electrónico, presencial y llamadas telefónicas durante el mes de mayo del 2020.

Para la realización del sondeo de opinión se elaboró un cuestionario estructurado, el cual consta de siete (7) preguntas.

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

1.5 Población de Interés

La población de estudio es de tipo finita, de acuerdo con los vendedores de lotería beneficiados con el subsidio económico brindado por la Junta de Protección Social, durante el mes de mayo del 2020.

1.6 Unidad Informante

La unidad informante está constituida por los vendedores de lotería beneficiados con el subsidio económico brindado por la Junta de Protección Social, durante el mes de mayo del 2020.

1.7 Tamaño de la Muestra

El marco muestral o muestra no probabilística está constituido por los vendedores de lotería de la Junta de Protección Social, evaluados durante el mes de mayo del 2020. Dicha muestra fue del 25% de los 1904 vendedores de lotería beneficiados, utilizando el método por conveniencia.

1.8 Recopilación de Datos

1.8.1 Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por los vendedores de lotería beneficiados con el subsidio económico brindado por la Junta de Protección Social, durante el mes de mayo del 2020.

1.9 Técnicas de Recolección de Información

Se aplicó un cuestionario estructurado a los vendedores de lotería beneficiados con el subsidio económico brindado por la Junta de Protección Social, durante el mes de mayo del 2020.

El sondeo de opinión está conformado por un total de siete (7) preguntas.

El cuestionario fue aplicado por trabajadores de la Contraloría de Servicios utilizando el correo electrónico, el teléfono y en algunos casos en forma presencial a los vendedores que se presentaron a retirar los productos de lotería.

1.10 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de los 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 vendedores de lotería beneficiados con el subsidio económico brindado por la Junta de Protección Social.

2.1 Resultados del sondeo de opinión de la entrega del subsidio económico por parte de la Junta de Protección Social.

1. ¿Por cuál medio de comunicación se enteró de la entrega del subsidio económico?

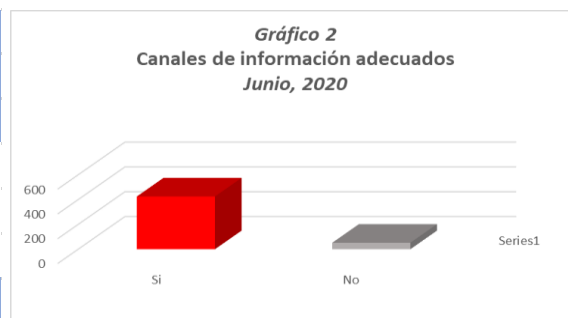
Cuadro 1		
Medio de Comunicación por el cuál se enteró		
Junio, 2020		
...	ABS	%
Televisión	251	53
Redes Sociales	171	36
De boca a boca	53	11
Radio	2	0
Total	477	100%



Un 53% de las personas entrevistadas aseguró enterarse de la entrega del subsidio económico por medio de la televisión; seguido por un 36% que se enteró por medio de redes sociales y un 11% por medio de alguna persona; es decir, de boca a boca. (Véase Gráfico N°1).

2. ¿Considera que los canales de información y comunicación utilizados por la Junta de Protección Social son los adecuados?

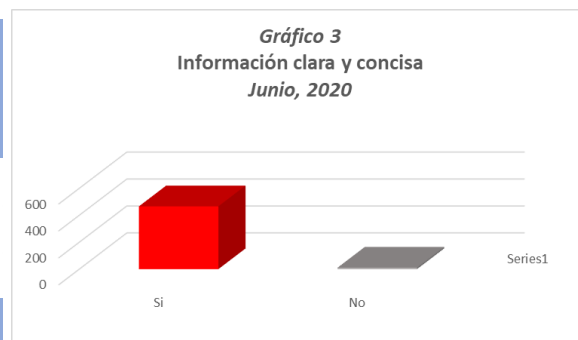
Cuadro 2 Canales de información adecuados Junio, 2020		
...	ABS	%
Si	425	89
No	52	11
Total	477	100%



El 89% de los encuestados indicó que los canales de información y comunicación utilizados por la Junta de Protección Social son los adecuados; mientras que un 11% no los considera adecuados. (Véase Gráfico N°2).

3. ¿La información que se le brindó fue clara y concisa?

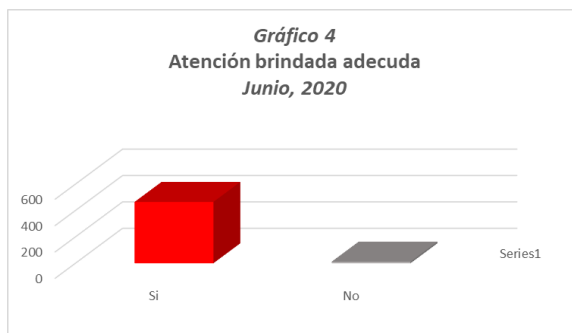
Cuadro 3 Información clara y concisa Junio, 2020		
...	ABS	%
Si	466	98
No	11	2
Total	477	100%



Un 98% manifestó que la información que se le brindó fue clara y concisa; únicamente un 2% señaló que no lo fue. (Véase Gráfico N°3).

4. ¿La atención brindada en la recepción de los requisitos por parte de la Junta de Protección Social fue la adecuada?

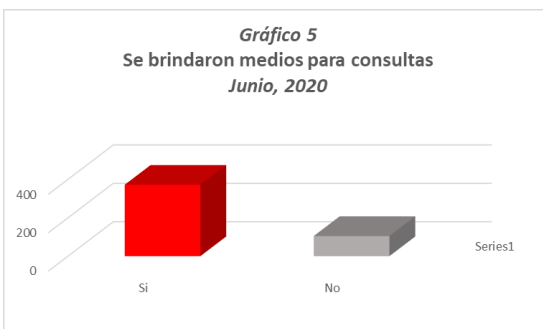
Cuadro 4		
La atención brindada fue adecuada		
Junio, 2020		
...	ABS	%
Si	465	97
No	12	3
Total	477	100%



Según los datos obtenidos el 97% de las personas expresó que la atención brindada en la recepción de los requisitos por parte de la Institución fue la adecuada; sin embargo, solo el 3% indicó que no le fue. (Véase Gráfico N°4).

5. ¿Se le brindaron medios para poder realizar consultas?

Cuadro 5		
Se brindaron medios para consultas		
Junio, 2020		
...	ABS	%
Si	372	78
No	105	22
Total	477	100%

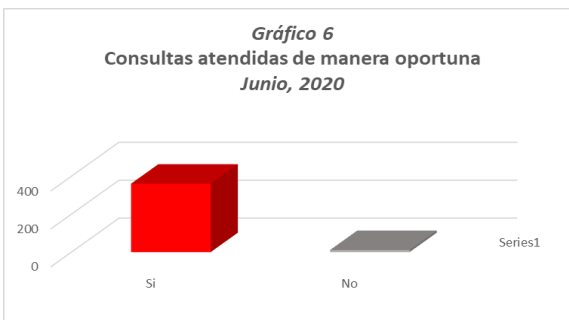


El 78% de los vendedores de lotería indicó que si se le brindaron medios para realizar consultas y un 22% expresó que no se le facilitaron. (Véase Gráfico N°5).

6. ¿Las consultas realizadas fueron atendidas en forma oportuna?

Cuadro 6
Consultas atendidas de manera oportuna
Junio, 2020

...	ABS	%
Si	361	97
No	11	3
Total	372	100%



De las 361 personas que señalaron que si se les brindó medios para realizar consultas, el 97% indicó que se atendieron las consultas de manera oportuna, mientras que un 3% mencionó que no fue así. (Véase Gráfico N°6).

7. ¿Ha recibido puntualmente ambos subsidios? (abril – mayo)

El 100% de los entrevistados, beneficiados con el subsidio económico entregado por la Junta de Protección Social expresó haber recibido puntualmente los subsidios de abril y mayo 2020.

Comentarios y/o sugerencias realizados por los vendedores de lotería

- Muy agradecida por la ayuda (17 veces).
- Excelente ayuda (4 veces).
- Muchísimas gracias, ha sido de gran ayuda (14 veces).
- Me ayudó mucho, fue algo muy especial lo que hizo la JPS.
- Si se mantiene el COVID que la Junta mantenga la ayuda (3 veces).
- Realizar más publicidad de Loterías para vender durante esta época.
- Miles de bendiciones por la ayuda.
- Agradezco la ayuda que se dio fue de gran ayuda, han pensado algún plan ya que solo un sorteo no se percibe la misma ganancia.
- Agradezco la ayuda brindada, estamos recibiendo el mayor subsidio económico del país.
- No lo esperaba y ha sido de gran ayuda más para uno que es adulto mayor.
- Muy agradecido con la JPS, sin esa ayuda no sé qué hubiese hecho (2 veces).
- Sería bueno se continúe dando hasta que las ventas estén altas (2 veces).
- ¢200.000,00 es muy poquito.
- Excelente gestión por parte de la JPS.
- Muy bien informados, fue de gran ayuda.

III PARTE: CONCLUSIONES

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

1. La televisión y las redes sociales son un excelente medio de comunicación, que permiten a la Institución llevar mensajes a mayor cantidad de personas meta, en este caso a los vendedores de lotería; a quienes les llegó la información de forma clara y concisa.
2. La atención brindada a los vendedores de lotería para la recepción de los requisitos fue adecuada.
3. De acuerdo con los resultados obtenidos se brindaron medios para consultas y las mismas fueron atendidas de manera oportuna.
4. El 100% de los encuestados manifestó que han recibido los subsidios del mes de abril y mayo puntual y satisfactoriamente.

IV PARTE: SUGERENCIAS

Del análisis de los datos obtenidos, se desprenden sugerencias que se recomienda ser valoradas por las respectivas áreas, con el propósito de implementar mejoras en el servicio que se brinda:

1. Brindar información a los vendedores de lotería, de los medios habilitados para realizar los diferentes trámites y/o consultas.
2. Realizar mayor cantidad de publicidad en los medios de comunicación, principalmente redes sociales y televisión, acerca de las Loterías preimpresas para ayudar a mejorar las ventas y de esta manera los ingresos de los vendedores.
3. Valorar los comentarios realizados por los vendedores de lotería.

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

Nº de Cuestionario _____

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios
Sondeo de Opinión:**

Calidad en el servicio brindado para la entrega del Subsidio económico a vendedores de lotería por emergencia producida por el Covid-19

Buenas. La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los vendedores de lotería de la institución, a quienes se les entregó el subsidio económico mensual de €200.000.00 debido a la emergencia producida por el Covid-19.

1- ¿Por cuál medio de comunicación se enteró de la entrega del subsidio económico?

Televisión () Radio () De boca a boca () Redes sociales

2- ¿Considera que los canales de información y comunicación utilizados por la Junta de Protección Social son los adecuados?

Si () No

3- ¿La información que se le brindó fue clara y concisa?

Si () No

4- ¿La atención brindada en la recepción de los requisitos por parte de la junta fue la adecuada?

Si () No

5- ¿Se le brindaron medios para poder realizar consultas?

Si () No *(Si su respuesta es No, pase a la pregunta N° 7)*

6- ¿Las consultas realizadas fueron atendidas en forma oportuna?

Si () No

7- ¿Ha recibido puntualmente ambos subsidios? (abril – mayo)

Si () No

Comentarios o sugerencias: _____

Anexo N°2



CIRCULAR JPS-GG-GO-ALO-085-2020

Para: Vendedores (as) de Lotería.
De: Gerencia de Operaciones
Departamento de Administración de Loterías
Asunto: Subsidio a vendedores por COVID-19.
Fecha: 30 de marzo del 2020

Como parte de las acciones que la Institución está tomando en apoyo al vendedor de lotería, dada la emergencia producida por el COVID-19, está que mediante el acuerdo de Junta Directiva JD-256 de marzo del 2020, se aprueba un subsidio temporal para los vendedores (as) de lotería activos, por un monto de ₡200,000.00 (doscientos mil colones sin céntimos) mensuales, hasta por 3 meses, a partir del 03 de abril del 2020.

Para tal efecto, se le solicita amablemente a los (as) vendedores (as), que a más tardar el miércoles próximo 1 de abril del 2020 inclusive, remitan al correo electrónico cnicorrespondencia@jps.go.cr o al **whatsapp 8448-7530**, foto de la certificación o documento que indique la cuenta IBAN, que posea las siguientes características, con el fin de poder realizarles el depósito de dicho subsidio:

1. Emitida(o) por la entidad donde poseen la cuenta.
2. El documento debe indicar que la cuenta está a nombre del vendedor (a), con indicación del número de cédula respectivo, sin alteraciones.
3. La cuenta IBAN debe poseer 22 dígitos (entre letras y números).
4. La cuenta debe ser en colones.
5. La cuenta debe estar activa.

Aquellos (as) vendedores que tengan duda, respecto de si cuentan con la cuenta correspondiente ya matriculada en la Junta, favor enviar la información indicada.

Asimismo, a quienes no remitan la cuenta IBAN o sin las características indicadas en los puntos anteriores, se les informa que se les estaría depositando el subsidio de cita, después de la Semana Santa 2020, toda vez que cumplan con lo solicitado en ésta circular.

Atentamente,
Raúl Vargas Montenegro
Raul Vargas Montenegro, Jefe a.i.
Depto. de Adm. de Loterías

Firmado digitalmente por Raúl Vargas Montenegro
Fecha: 2020.03.30 16:03:04 -06'00'

EVELYN BLANCO MONTERO (FIRMA)
Evelyn Blanco Montero, Gerente Gerencias de Comercialización y Producción, y Operaciones

Firmado digitalmente por EVELYN BLANCO MONTERO (FIRMA)
Fecha: 2020.03.30 16:09:59 -06'00'

(506) 2522-2000

Apdos.: 1979-1000 / 592-1000. San José, CR.

pág. 1

www.jps.go.cr