



Institución Benemérita

INFORME N° JPS-CdS-06-2018

Sondeo de opinión a vendedores de lotería de la Junta de Protección Social que retiran productos pre-impresos y cambian premios en las Sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza en todo el país

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Junio, 2018

ÍNDICE

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO	3
1.1 Antecedentes del estudio	3
1.2 Objetivos	4
1.3 Alcance	4
1.4 Tipo de estudio	5
1.5 Población de interés	5
1.6 Unidad informante	5
1.7 Tamaño de muestra	5
1.8 Recopilación de datos	6
1.9 Técnicas de recolección de información	6
1.10 Procesamiento de datos	6
II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	7
2.1 Resultados del sondeo de opinión de vendedores de lotería	7
2.2 Resultados del sondeo de opinión funcionarios bancarios y cooperativas.....	33
III PARTE. CONCLUSIONES	36
IV PARTE. SUGERENCIAS	38
4.1 En relación con el Banco de Costa Rica	38
4.2 En relación con Coopealianza	41
V PARTE. ANEXOS	44
Anexo N° 1 Cuestionario de vendedor de lotería	45
Anexo N° 2 Cuestionario para funcionarios del Banco de Costa Rica y Coopealianza	46
Anexo N° 3 Fotografías de las infraestructuras Banco de Costa Rica y Cooperativas	47

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, quienes retiran los productos pre-impresos y cambian los premios en las Sucursales del Banco de Costa Rica y Agencias de Coopealianza en todo el país; con el propósito de obtener información sobre la percepción que tienen estos usuarios, en relación con la calidad del servicio, instalaciones, horarios, tiempo de espera, amabilidad, entre otros que ofrecen estas sucursales y con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

La Junta de Protección Social cuenta con una relación comercial de aproximadamente más de 20 años con el Banco de Costa Rica y actualmente se trabaja con las sucursales de: Alajuela, Cartago, Ciudad Neilly, Grecia, Santa Cruz, Liberia, Limón, Siquirres, Nicoya, Puntarenas, Pérez Zeledón y San Carlos. En el caso de Coopealianza, se cuenta con una relación comercial desde finales del tercer trimestre del 2016 y se trabaja en las sucursales de: Cañas, Guápiles, Heredia, Ciudad Colón, San Marcos de Tarrazú, Acosta, San Vito, Golfito, Palmar Norte, Buenos Aires, Quepos y La Cruz (actualmente esta sucursal no cuenta con vendedores inscritos).

Para este estudio, se visitaron sucursales que permitieran contemplar las opiniones de vendedores de lotería de todas las regiones del país:

Región	Sucursal
Norte	BCR San Carlos y Grecia
Caribe	BCR Siquirres. Coopealianza Guápiles
Central	BCR Cartago y Alajuela. Coopealianza Heredia
Pacífico Sur	BCR Pérez Zeledón y Ciudad Neilly. Coopealianza Buenos Aires, Palmar Norte y Golfito
Pacífico Norte	BCR Liberia, Nicoya y Santa Cruz. Coopealianza Cañas
Pacífico Central	BCR Puntarenas. Coopealianza Quepos

1.2 Objetivos

Objetivo general

- a) Evaluar el servicio al cliente que se brinda a los vendedores de lotería, en los lugares asignados por la Junta de Protección Social, por medio de las sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza, en el territorio nacional, correspondiente al retiro de productos pre-impresos y cambio de premios. Esto con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestros vendedores en enunciados de calidad.

Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los vendedores de lotería acerca del retiro de los productos (Lotería Nacional, Popular e Instantánea) y cambio de premios en las sucursales que tienen convenio con la institución.
- b) Realizar una valoración sobre aspectos de calidad de servicio, rapidez, trato personal, amabilidad y otras recomendaciones que den los vendedores sobre mejora al servicio, entre otros.
- c) Valorar la percepción de los vendedores en relación con las instalaciones físicas de los lugares asignados.

1.3 Alcance

Se valoró el nivel de satisfacción del servicio de atención al cliente con las variables que brindan los lugares asignados por la Junta de Protección Social, en este caso en las sucursales del Banco de Costa Rica y de Coopealianza a lo largo del territorio nacional, correspondiente al retiro de productos pre-impresos y cambio de premios, por medio del método de entrevista¹ en profundidad (cara a

¹ 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)

cara), aplicada a una población de vendedores de lotería que se acercaron a las sucursales financieras, que se encuentran asignadas en la Consola Corporativa de acuerdo a su zona de residencia.

1.4 Tipo de Estudio

El estudio es sobre el nivel de satisfacción en relación al servicio al cliente que se brinda en las sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza asignados por la Junta de Protección Social que consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de entrevista por profundidad, la cual se realizó cara a cara en las sucursales financieras.

1.5 Población de Interés

La población de estudio es de tipo infinita, de acuerdo con los vendedores de lotería que se presentaron a las sucursales asignadas por la Junta de Protección Social para el retiro de productos y cambio de premios, evaluadas durante el segundo trimestre del año 2018.

1.6 Unidad Informante

La unidad informante está constituida por los vendedores de lotería que se presentaron a las sucursales del Banco de Costa Rica y de Coopealianza 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 vendedores de lotería que se presentaron a las sucursales asignadas por la Junta de Protección Social, con el fin de retirar sus productos y realizar cambio de premios durante el segundo trimestre de 2018.

1.8 Recopilación de Datos

1.8.1 Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por los vendedores de lotería de los lugares asignados por la Junta de Protección Social para el retiro de productos y cambio de premios, durante el segundo trimestre del año 2018.

1.9 Técnica de Recolección de Información

Se aplicó un cuestionario estructurado a los vendedores de lotería que acudieron a los lugares asignados por la Junta de Protección Social en las sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza, por medio de una entrevista por profundidad para la recolección de la información.

El sondeo de opinión está conformado por un total de 16 propuestas, de las cuales 15 son preguntas cerradas y una pregunta de opción abierta para sugerencias o recomendaciones, por parte de los entrevistados (Véase Anexo N° 1). Además, se incluyó otro cuestionario dirigido a los funcionarios del Banco de Costa Rica y los funcionarios de Coopealianza con el propósito de conocer sus comentarios en general.

Los cuestionarios fueron aplicadas por tres colaboradores de la Contraloría de Servicios; señora Michelle Chaves Fuentes, señor Adrián Vega Ortiz y señor Clifferrd Barrios Rodríguez.

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 vendedores de lotería de los lugares asignados por la Junta de Protección Social para el retiro de productos y cambio de premios en diferentes regiones de todo el país:

2.1 Resultados del Sondeo de Opinión de Vendedores de lotería

1. ¿Qué tipo de gestión realiza en esta sucursal?



Cuadro 1
TIPO DE GESTIÓN
Junio, 2018

Tipo de gestión	ABS	%
Ambas	99	49
Retirar Producto	98	48
Cambio de Premios	7	3
Total	204	100



Un 49% de los adjudicatarios asignados en el Banco Costa Rica realizan ambas gestiones; mientras que un 48% únicamente retiran productos, contra un 3% que sólo realizan el cambio de premios (Véase gráfico 1).

Cuadro 1

TIPO DE GESTIÓN

Junio, 2018

Tipo de gestión	ABS	%
Ambas	33	72
Retirar Producto	12	26
Cambio de Premios	1	2
Total	46	100

Gráfico 1
Tipo de gestión
Junio, 2018



Un 72% de los usuarios de Coopealianza realiza ambas gestiones en la sucursal; mientras, que un 26% retiran únicamente los productos de la institución y sólo un 2% realizan únicamente el cambio de premios (Véase gráfico 1).

2. ¿Cuántas cajas están disponibles para retirar productos?

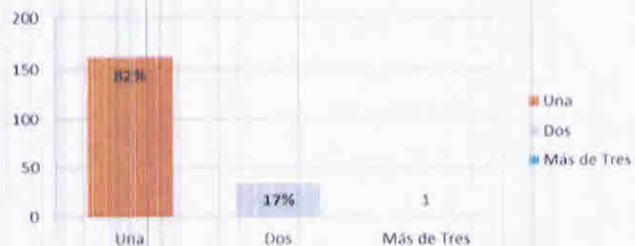
Cuadro 2

**CAJAS DISPONIBLES PARA
RETIRAR PRODUCTOS**

Junio, 2018

Cajas disponibles...	ABS	%
Una	162	82
Dos	34	17
Más de tres	1	1
Total	197	100

Gráfico 2
Cajas disponibles para retirar productos
Junio, 2018



Un 82% manifestó que se cuenta con una caja; mientras que el 17% señaló contar con dos cajas. Aun cuando el contrato realizado entre la Junta de Protección Social - Banco de Costa Rica contemplan la utilización de una caja para el retiro

de productos y cambio de premios; en algunas sucursales bancarias se utilizan hasta dos cajeros debido a la cantidad de vendedores de lotería asignados a la sucursal, esto por ejemplo en el Banco de Costa Rica en Alajuela y Cartago. Y en algunas sucursales como Banco de Costa Rica en Siquirres se asignan a todos los cajeros, debido a que son pocos los vendedores.

Cuadro 2

CAJAS DISPONIBLES PARA

RETIRAR PRODUCTOS

Junio, 2018

Es suficiente...	ABS	%
Una caja	45	100
Total	45	100

El 100% de los entrevistados manifestó que se cuenta con una caja.

En las sucursales visitadas de Coopealianza se cuenta con un cajero para la atención de los adjudicatarios; sin embargo, debido al poco flujo de personas en algunos de estos lugares, por ejemplo: Heredia, Palmar Norte y Golfito se comprobó que el cajero asignado también realiza funciones de la sucursal.

3. ¿Considera usted que esta cantidad de cajas para retirar productos es suficiente?



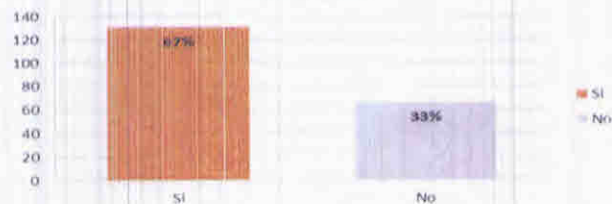
Cuadro 3

ES SUFICIENTE LA CANTIDAD DE CAJAS

Junio, 2018

Es suficiente...	ABS	%
Si	131	67
No	66	33
Total	197	100

Gráfico 3
Es suficiente la cantidad de cajas
Junio, 2018



Según mencionan un 67% de los adjudicatarios de lotería señalan que es suficiente la cantidad de cajas para el retiro de productos; mientras que un 33% indicó que no es suficiente (Véase gráfico 3).



Cuadro 3

ES SUFICIENTE LA CANTIDAD DE CAJAS

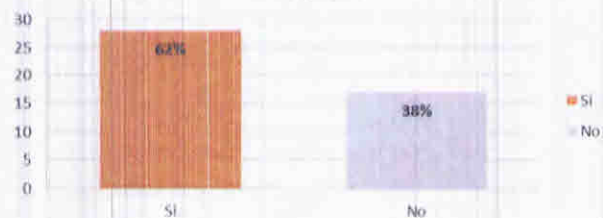
Junio, 2018

Es suficiente...	ABS	%
Si	28	62
No	17	38
Total	45	100

Gráfico 3

Es suficiente la cantidad de cajas

Junio, 2018



De acuerdo con el 62% de los usuarios de la Cooperativa, indican que si es suficiente la cantidad de cajas; sin embargo, un 38% manifiestan que no es suficiente (Véase gráfico 3).

4. ¿Qué días acostumbra a retirar productos?



Cuadro 4

DÍAS EN QUE RETIRA

LOS PRODUCTOS

Junio, 2018

Días en...	ABS	%
Lunes	135	41
Miércoles	96	29
Jueves	54	16
Viernes	36	11
Martes	8	3
Total	329	100

Gráfico 4

Días en que retira los productos

Junio, 2018



Las conductas de retiro en el Banco de Costa Rica son muy variadas a lo largo de la semana, por ejemplo, un 41% acostumbra a retirar los lunes, un 29% los miércoles y un 16% los jueves. Aun y cuando los días de sorteo son los viernes y martes se dan retiros de producto en un 11% y 3% respectivamente (Véase gráfico 4).



Cuadro 4

DÍAS EN QUE RETIRA LOS PRODUCTOS

Junio, 2018

Días que...	ABS	%
Lunes	34	43
Miércoles	25	31
Viernes	11	14
Jueves	9	11
Martes	1	1
Total	80	100

Gráfico 4

**Días en que retira los productos
Junio, 2018**



En Coopealianza, las conductas de retiro también varían a lo largo de la semana, con un 43% los días lunes, un 31% los miércoles y un 14% los viernes. Los días jueves se da un 11% y los martes tan solo un 1% (Véase gráfico 4).

5. ¿Cómo considera usted que es la atención del personal para el retiro de productos?



Cuadro 5
ATENCIÓN DEL PERSONAL
Junio, 2018

Atención...	ABS	%
Rápida	130	66
Lenta	67	34
Total	197	100

Gráfico 5
Atención del personal
Junio, 2018



Un 66% de los entrevistados indicó que la atención del personal prestada por el Banco de Costa Rica es rápida; mientras que un 34% señaló que es lenta (Véase gráfico 5).



Cuadro 5
ATENCIÓN DEL PERSONAL
Junio, 2018

Atención...	ABS	%
Rápida	27	60
Lenta	18	40
Total	45	100

Gráfico 5
Atención del personal
Junio, 2018



El 60% de los usuarios manifestó que la atención del personal prestada por la Coopealianza es rápida; mientras que un 40% señaló que es lenta (Véase gráfico 5).

6. ¿Cuántas cajas están disponibles para cambiar premios?



Cuadro 6

CAJAS DISPONIBLES PARA CAMBIAR

premios

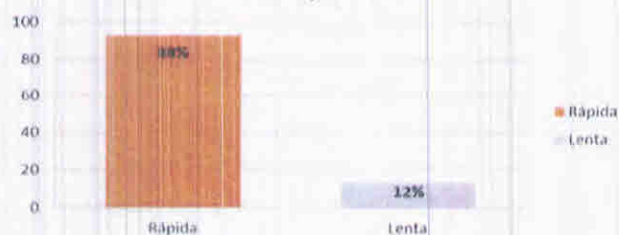
Junio, 2018

Cajas...	ABS	%
Una	93	88
Dos	13	12
Total	106	100

Gráfico 6

Cajas disponibles para cambiar premios

Junio, 2018



El 88% de los entrevistados consideran que se cuenta con una caja para cambiar premios y un 12% manifiesta que dos cajas (Véase gráfico 6).



Cuadro 6

Cajas disponibles para cambiar

premios

Junio, 2018

Cajas...	ABS	%
Una	34	100
Total	34	100

El 100% de los usuarios indicó que se cuenta con una caja para el cambio de premios.

7. ¿Considera usted que esta cantidad de cajas para cambiar premios es suficiente?



Cuadro 7

ES SUFICIENTE LA CANTIDAD DE CAJAS

Junio, 2018

Es suficiente...	ABS	%
Si	91	86
No	15	14
Total	106	100

Gráfico 7
Es suficiente la cantidad de cajas
Junio, 2018



De acuerdo con el cuadro 7, un 86% de los entrevistados indicó que es suficiente la cantidad de cajas para el cambio de premios y sólo un 14% manifestó que no son suficientes (Véase gráfico 7).



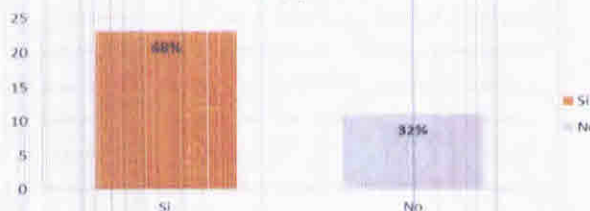
Cuadro 7

ES SUFICIENTE LA CANTIDAD DE CAJAS

Junio, 2018

Es suficiente...	ABS	%
Si	23	68
No	11	32
Total	34	100

Gráfico 7
Es suficiente la cantidad de cajas
Junio, 2018



Según se muestra en la información, un 68% de los usuarios señaló que son suficientes las cajas asignadas; sin embargo un 32% determinó que no son suficientes (Véase gráfico 7).

8. ¿Qué días acostumbra a cambiar premios?



Cuadro 8

DÍAS EN QUE CAMBIA LOS PREMIOS
Junio, 2018

Días en ...	ABS	%
Lunes	61	35
Miércoles	61	35
Jueves	23	13
Viernes	19	11
Martes	10	6
Total	174	100

Gráfico 8

Días en que cambia los premios
Junio, 2018



Como se muestra en el cuadro 8, los días en que los usuarios prefieren cambiar los premios son los lunes y miércoles, con un 35% cada uno, seguido de los jueves con un 13%, los viernes un 11% y los martes un 6% (Véase gráfico 8).



Cuadro 8

DÍAS EN QUE CAMBIA LOS PREMIOS
Junio, 2018

Días en ...	ABS	%
Lunes	28	40
Miércoles	21	30
Viernes	12	17
Jueves	5	7
Martes	4	6
Total	70	100

Gráfico 8

Días en que cambia los premios
Junio, 2018



Un 40% de los entrevistados prefiere cambiar sus premios el día lunes, seguido por un 30% los miércoles, un 17% los viernes, un 7% los días jueves y un 6% los martes (Véase gráfico 8).

9. ¿Cómo considera usted que es la atención del personal para el cambio de premios?



Cuadro 9

ATENCIÓN DEL PERSONAL

Junio, 2018

Atención...	ABS	%
Rápida	91	86
Lenta	15	14
Total	106	100

Gráfico 9
Atención del personal
Junio, 2018



El 86% de los entrevistados denotó que la atención para el cambio de premios es rápida, mientras que un 14% indicó ser lenta (Véase gráfico 9).



Cuadro 9

ATENCIÓN DEL PERSONAL

Junio, 2018

Atención...	ABS	%
Rápida	22	65
Lenta	12	35
Total	34	100

Gráfico 9
Atención del personal
Junio, 2018



Un 65% de los usuarios manifestó que la atención para el cambio de premios es rápida, mientras que el 35% señaló ser lenta (Véase gráfico 9).

10. ¿Puede adquirir todos los productos impresos de la JPS en esta sucursal? (Lotería Popular (Chances), Lotería Nacional e Instantánea).



Cuadro 10

PUEDE ADQUIRIR TODOS

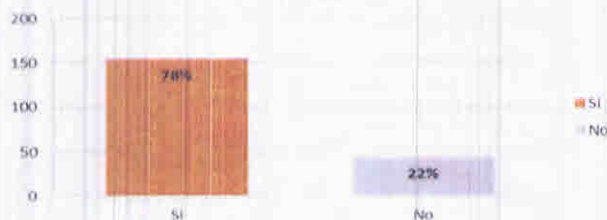
LOS PRODUCTOS

Junio, 2018

Puede...	ABS	%
Si	154	78
No	43	22
Total	197	100

Gráfico 10

**Puede adquirir todos los productos
Junio, 2018**



Un 78% de los entrevistados manifiestan que si pueden adquirir todos los productos impresos de la institución; mientras que un 22% indican que no pueden adquirirlos especialmente la Lotería Instantánea (raspas) (Véase gráfico 10).



Cuadro 10

PUEDE ADQUIRIR TODOS

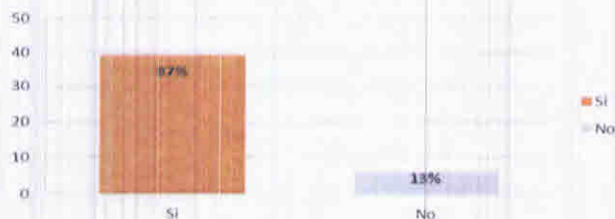
LOS PRODUCTOS

Junio, 2018

Puede...	ABS	%
Si	39	87
No	6	13
Total	45	100

Gráfico 10

**Puede adquirir todos los productos
Junio, 2018**



Un 87% de los entrevistados señalan que si pueden adquirir todos los productos impresos de la institución; mientras que un 13%, manifiestan que no pueden adquirirlos especialmente la Lotería Instantánea (raspas) (Véase gráfico 10).

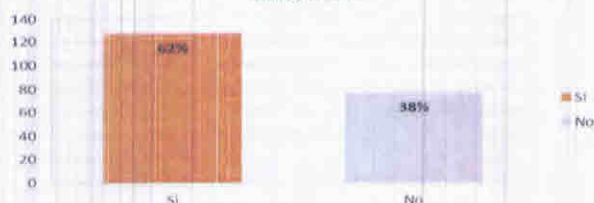
11. ¿Cuenta la sucursal con un horario especial para vendedores?



Cuadro 11
SE CUENTA CON UN
HORARIO ESPECIAL
Junio, 2018

Horario...	ABS	%
Si	127	62
No	77	38
Total	204	100

Gráfico 11
Se cuenta con un horario especial
Junio, 2018



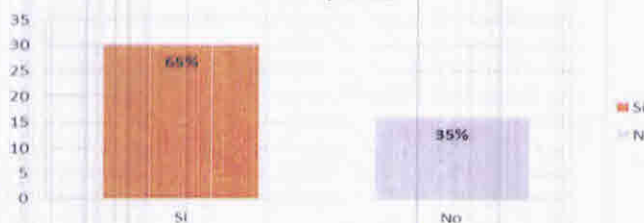
El 62% de los usuarios indicó que se cuenta con un horario especial para vendedores; sin embargo, el 38% manifestó que no se está de acuerdo (Véase gráfico 11).



Cuadro 11
SE CUENTA CON UN
HORARIO ESPECIAL
Junio, 2018

Horario...	ABS	%
Si	30	65
No	16	35
Total	46	100

Gráfico 11
Se cuenta con un horario especial
Junio, 2018



Un 65% de los entrevistados determinó que si se cuenta con un horario especial en las cooperativas y un 35% expresó que no se cuenta con este horario (Véase gráfico 11).

12. ¿El personal que le atiende es cortés y respetuoso?



Cuadro 12

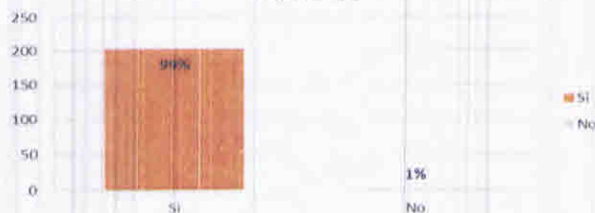
PERSONAL CORTÉS Y RESPETUOSO

Junio, 2018

Personal...	ABS	%
Si	202	99
No	2	1
Total	204	100

Gráfico 12

Personal cortés y respetuoso *Junio, 2018*



Un 99% expresaron que el personal que les atiende en el Banco de Costa Rica es cortés y respetuoso (Véase gráfico 12).



Cuadro 12

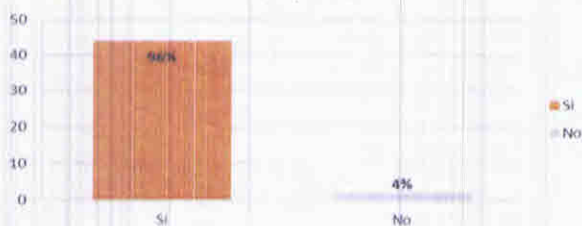
PERSONAL CORTÉS Y RESPETUOSO

Junio, 2018

Personal...	ABS	%
Si	44	96
No	2	4
Total	46	100

Gráfico 12

Personal cortés y respetuoso *Junio, 2018*



Según un 96% el personal que les atiende en Coopealianza es cortés y respetuoso (Véase gráfico 12).

13. ¿El personal que le atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión?



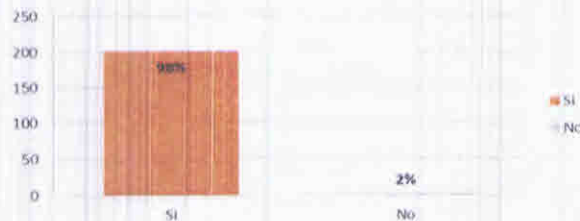
Cuadro 13

PERSONAL POSEE CONOCIMIENTOS

Junio, 2018

Personal...	ABS	%
Si	201	98
No	3	2
Total	204	100

Gráfico 13
Personal posee conocimientos
Junio, 2018



En relación con el 98% de los entrevistados indicaron que el personal que los atiende en el Banco de Costa Rica posee los conocimientos suficientes sobre sus gestiones; sin embargo, el 2% señalaron que no los tienen (Véase gráfico 13).



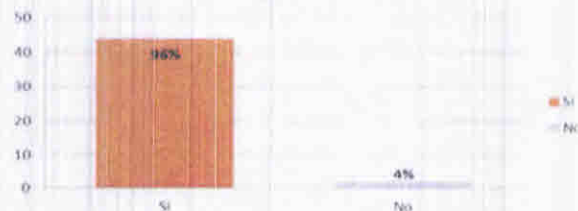
Cuadro 13

PERSONAL POSEE CONOCIMIENTOS

Junio, 2018

Personal...	ABS	%
Si	44	96
No	2	4
Total	46	100

Gráfico 13
Personal posee conocimientos
Junio, 2018



Un 96% de las personas manifestaron que el personal que los atiende en Coopealianza posee los conocimientos suficientes sobre sus gestiones; sin embargo, el 4% indicaron que no los tienen (Véase gráfico 13).

14. ¿Se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad y adultas mayores?



Cuadro 14

SE BRINDA TRATO PREFERENCIAL

Junio, 2018

Se brinda...	ABS	%
Si	159	78
No	45	22
Total	204	100

Gráfico 14
Se brinda trato preferencial
Junio, 2018



Un 78% de los usuarios manifestaron que se les brinda trato preferencial a las personas con discapacidad y adultas mayores y un 22% indicó que esto no se da en el Banco de Costa Rica (Véase gráfico 14).



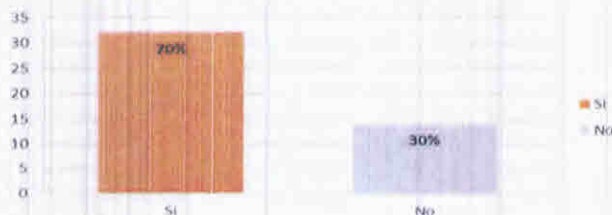
Cuadro 14

SE BRINDA TRATO PREFERENCIAL

Junio, 2018

Se brinda...	ABS	%
Si	32	70
No	14	30
Total	46	100

Gráfico 14
Se brinda trato preferencial
Junio, 2018



El 70% de las personas expresaron que se les brinda trato preferencial a las personas con discapacidad y adultas mayores y un 30% señalaron que esto no se da en la cooperativa (Véase gráfico 14).

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



Cuadro 15

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

Junio, 2018

Tan de acuerdo...	De acuerdo		En desacuerdo	
	ABS	%	ABS	%
Instalaciones en buen estado	204	100	-	-
Instalaciones limpias	204	100	-	-
Iluminación apropiada	204	100	-	-
Ventilación adecuada	204	100	-	-
Ventanilla de atención identificada	152	75	52	25

Los usuarios del Banco de Costa Rica en general expresan su aceptación con las condiciones de las instalaciones del Banco de Costa Rica, únicamente un 25% expresó estar en desacuerdo con la rotulación de las ventanillas.



Cuadro 15

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

Junio, 2018

Tan de acuerdo...	De acuerdo		En desacuerdo	
	ABS	%	ABS	%
Instalaciones en buen estado	46	100	-	-
Instalaciones limpias	46	100	-	-
Iluminación apropiada	46	100	-	-
Ventilación adecuada	46	100	-	-
Ventanilla de atención identificada	28	61	18	39

Los usuarios de Coopealianza manifestaron su aceptación con las condiciones de las instalaciones de la cooperativa; únicamente un 39% expresó estar en desacuerdo con la rotulación de las ventanillas.

16. ¿Considera usted que las instalaciones cuentan con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia?



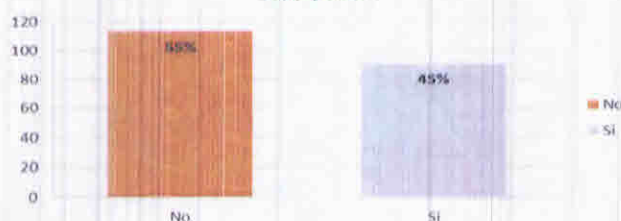
Cuadro 16

ROTULACIÓN PARA EVACUACIÓN

Junio, 2018

Rotulación...	ABS	%
No	113	55
Si	91	45
Total	204	100

Gráfico 16
Rotulación para evacuación
Junio, 2018



Un 55% de los usuarios señaló que no se cuenta con las rotulación debida en el banco en casos de evacuación por emergencias; mientras que un 45% indicó que si se cuenta con la rotulación (Véase gráfico 16).



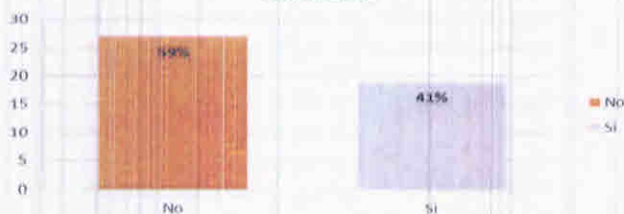
Cuadro 16

ROTULACIÓN PARA EVACUACIÓN

Junio, 2018

Rotulación...	ABS	%
No	27	59
Si	19	41
Total	46	100

Gráfico 16
Rotulación para evacuación
Junio, 2018



Un 59% de los entrevistados manifestó que no se cuenta con la rotulación debida en la cooperativa en casos de que ocurra algún siniestro por evacuación por emergencias; sin embargo, un 41% informó que si se cuenta con la rotulación (Véase gráfico 16).

17. Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado



Puntarenas:

- Nunca hay listines para el cambio de premios (6 comentarios).
- Envían poca cantidad de Lotería Instantánea (10 comentarios).
- El cambio de premios es difícil en el Banco de Costa Rica en Puntarenas y prefieren cambiar con una señora de una Cooperativa, quien no cobra comisión (6 comentarios).
- Debe haber una caja para entrega de productos y otra para cambio de premios.
Los paquetes de Lotería Popular de martes y viernes se envíen por separado, porque no siempre se cuenta con suficiente dinero para realizar el respectivo depósito y posterior retiro.
- Prefieren cambiar los premios en San José, porque el banco recibe hasta las 11:00 a.m.
- Un vendedor indicó que para ahorro de la Junta de Protección Social y al vendedor, la Lotería Nacional y Popular debe ser electrónica, donde simplemente al vendedor de lotería se le entrega una máquina, se le asigna aleatoriamente en cada sorteo una serie de acuerdo con la cuota o excedente asignado, al vendedor de lotería vende la cantidad según

necesidades del mercado hasta la hora que indique la institución y lo que no logro vender es recibido por la Institución.

Liberia:

- Debe haber devolución en la zona de Guanacaste porque es un factor que afecta las ventas; deben enviarla a las 10:00 a.m. (4 comentarios).
- Demasiados puntos de venta de clandestinos en la zona, la mayoría de orientales y afectan las ventas (3 comentarios).
- Las listas de lotería no llegan a estas zonas.
- Apertura en el cambio de horario para el cambio de premios, aunque lo apliquen hasta el día siguiente y no dejarlo hasta las 11:00 a.m.
- La Junta de Protección Social ha promovido los ilegales al no habilitar más Puntos Max.

Nicoya:

- El cajero pone muchos peros para hacer depósitos o favores porque tiene favoritismo con los Salablanca (3 comentarios).
- Hay que hacer la devolución en San José y se envía a las 10:00 a.m. (3 comentarios).
- Si se pide que manden más lotería no la mandan.
- Tener un plan b cuando se va el sistema.
- Las raspas tardan hasta 15 días sin llegar (3 comentarios).
- Muchos puestos de clandestina en Nicoya.
- Abren hasta las 9:00 a.m. y es muy tarde para la venta.
- Se ponen peros para hacer el depósito y toca hacer doble fila.
- Se debe cambiar los premios antes de las 11:00 a.m. (2 comentarios).
- Solo centros envían a los que tienen cuota de 50 enteros.
- Hay preferencias para entregar la lotería porque reciben cosas.

Santa Cruz:

- Las ventas se han bajado por los tiempos clandestinos y tienen rótulos de la JPS (2 comentarios).
- Separar los paquetes de chances de martes y viernes (2 comentarios).
- Las devoluciones son hasta San José y se van a las 9:00 a.m. (3 comentarios).
- Tardan mucho enviando las raspas (2 comentarios).
- Diseño de los chances es muy similar.
- Reciben devoluciones hasta las 11:00 a.m.
- Que las raspas se pidan de acuerdo a la necesidad del puesto y vendedor.

Siquirres:

- Valorar que el horario de cambio de premios sea hasta horas de la tarde.
- El banco no cambia premios y envía a los clientes a la Cooperativa y a los puestos.
- Los 15 y los 30 por los pagos y las pensiones la fila se hace larga de hasta 45 minutos.

Ciudad Neilly:

- Son muy buenos (2 comentarios).
- Se llena y hay que esperar de pie porque solo hay una banca.
- El banco debería recibir porque les toca ir hasta Pérez Zeledón a las 10:00 a.m. (5 comentarios).
- Se saca poca mercadería por miedo a no venderla.
- El único problema es que no se puede devolver.

Cartago:

- Colocar más cajas para que no se sature.
- Se llena mucho los lunes (3 comentarios).
- No hay servicio sanitario en esta área del banco (14 comentarios).
- No hay un mueble donde acomodar la lotería y afuera es peligroso (2 comentarios).
- Poner una cantidad máxima de transacciones por usuario (3 comentarios).
- Cuesta que envíen raspas (13 comentarios).
- Abrir antes los lunes (2 comentarios).
- Enviar listas de Lotería Nacional y Chances (3 comentarios).
- Muy contento con el servicio que se brinda.
- Colocar un dispensador de agua (5 comentarios).
- Los lunes hay mucho movimiento y se requiere más cajeros (10 comentarios).
- El área del cajero automático siempre está lleno, y es inseguro para el vendedor.
- Se llena mucho porque un usuario viene y retira muchas cuotas.
- El sistema de la JPS se va mucho (11 comentarios).
- Todo está muy bien.
- La venta es difícil y los premios secundarios son una burla y por eso los clientes prefieren los tiempos ilegales. Desproporción: Precio vs Premio.
- Enviar la información de loterías y mercadeo.
- Se dan preferencias con algunos vendedores y los atienden por la puerta y no por la ventanilla.
- Cuando sale una raspa llega varios días después (4 comentarios).
- Mandar la información al vendedor con tiempo.
- El horario para el cambio es antes de mediodía (2 comentarios).
- Mejorar la comunicación con el vendedor.

Alajuela:

- Es difícil encontrar raspas (19 comentarios).
- Llegan personas a retirar varias cuotas (2 comentarios).
- Poner más sillas adentro porque solo hay una (3 comentarios).
- Las cajas deben ser para la JPS y no para Tucán (7 comentarios).
- Debe haber más seguridad afuera (5 comentarios).
- Es un lugar pequeño para todos los vendedores (2 comentarios).
- Más cajas para agilizar los lunes (25 comentarios).
- Colocar una banca afuera para los que hacen fila (3 comentarios).
- Hacer un horario especial para vendedores 1/2 hora antes (2 comentarios).
- Se guardan campos en la fila (5 comentarios).
- Cada vendedor debe retirar su propia cuota (2 comentarios).
- Solo dos pueden ingresar y todos los demás de pie esperando afuera (3 comentarios).
- Si un vendedor presenta una enfermedad no hay quien le retire porque no se le permite.
- Un solo cajero no da abasto por la cantidad de vendedores (2 comentarios).
- No hago cambios porque es muy lento (4 comentarios).
- Hacen un corte a las 11:00 a.m. y luego continúan hasta la 1:00 p.m.
- Abrir a las 8:00 a.m. (4 comentarios).

Pérez Zeledón:

- Envíen los chances por separado para que sea más fácil de vender (2 comentarios).
- Enviar más raspas (7 comentarios).
- Más cajeros para el gordo en diciembre.
- Cuando se solicita excedentes a Loterías condicionan el envío.
- Precio de la lotería es muy alto y afecta las ventas.
- El servicio está muy bien.

Ciudad Quesada:

- Poder realizar la devolución en San Carlos ya que hay que pagar para mandarla a San José (11 comentarios).
- El cambio lo reciben hasta mediodía.

Grecia:

- Una sola persona por ventanilla.
- No hay raspas (3 comentarios).
- Abrir más temprano, antes de las 9:00 a.m.
- Colocar la devolución en la zona.
- Durante navidad colocar otro cajero.
- Hay algunas preferencias que los pasan de primero.
- Muy buen cajero (2 comentarios).
- Que manden información de las promociones.



Golfito:

- Solo atienden los lunes, miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. (2 comentarios).
- Tener una sola caja para vendedores.
- En ocasiones aparecen cambiados los premios (6 comentarios).
- Cada vez que se retira se paga ¢ 1.500.00 por paquete.
- Hay adjudicatarios que no aparecen registrados para cambiar.
- Habilitar también la devolución en la zona porque tienen que ir hasta San José o Pérez Zeledón (2 comentarios).

Palmar Norte:

- Todo está muy bien pero no se puede devolver.
- Habilitar devolución en la zona.
- Si la devolución fuese más cerca podrían retirar más producto.

Buenos Aires:

- Solo cambian premios tres días: lunes, miércoles y viernes (2 comentarios).
- Las devoluciones se deben ir hasta Pérez Zeledón (4 comentarios).
- Se debe estar pagando un SINPE.
- Si hay un feriado entre semana, la atención martes o jueves se complica y deben esperar al lunes, miércoles o viernes.
- Que permitan retirar solo los chances de martes y luego los de viernes.

Cañas:

- Es difícil que envíen raspas (2 comentarios).
- Hay que devolver en San José.

Guápiles:

- Habilitar la devolución en la zona (6 comentarios).
- Es difícil encontrar raspas (3 comentarios).
- La devolución se envía a las 2:00 p.m. (3 comentarios).
- En horario de almuerzo no hay atención (2 comentarios)
- Falta capacitación al personal de la Cooperativa de cómo manejar premios y depósitos.
- Si se hace un SINPE hay que pagar la gestión.
- Hay un tope del monto de cambio de premios.
- El trato de la muchacha no es el mejor.
- Enviar la lotería variada (centros y puntas); no solo enviar lo mismo.

Quepos:

- La devolución afecta porque hay que enviarla hasta Pérez Zeledón (4 comentarios).
- Cada transacción cuesta ¢1.500.00 (2 comentarios).
- El sistema es lento en ocasiones.
- Solo hay una cajera y si ella no está no se atiende (2 comentarios).
- Es complicado cambiar más de ¢150.000.00 (2 comentarios).
- La Cooperativa debería recibir la lotería porque si no hay que enviarla a las 11:00 a.m. (2 comentarios).
- Solo se cambia los lunes, miércoles y viernes.
- No hay listines para cambio.

Heredia:

- El cajero no es solo para la JPS (3 comentarios).
- No reciben depósitos, el vendedor debe ir hasta el BCR aunque le falten ¢100.00 (6 comentarios).
- Que se tenga una caja solo para el cambio de premios y otra para el retiro (7 comentarios).
- No hay propaganda o afiches de la lotería.
- Mandar listas de lotería (2 comentarios).
- El cajero debe tener el producto cerca y no hasta dentro de la sucursal.
- Que se puedan aplicar los premios de una vez (2 comentarios).
- No hay cajeros a la hora del almuerzo (3 comentarios).

18. Género



Cuadro 18

GÉNERO

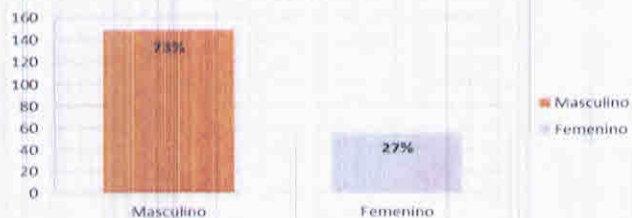
Junio, 2018

Género	ABS	%
Masculino	148	73
Femenino	56	27
Total	204	100

Gráfico 18

Género

Junio, 2018



Como se muestra en el cuadro anterior, un 73% de los entrevistados corresponde al género masculino y un 27% del género femenino.



Cuadro 18

GÉNERO

Junio, 2018

Género	ABS	%
Femenino	24	52
Masculino	22	48
Total	46	100

Gráfico 18

Género

Junio, 2018



Según el cuadro anterior, el 52% de los entrevistados corresponde al género femenino, mientras que un 48% del género masculino.

2.2 Resultados del sondeo de opinión funcionarios bancarios y cooperativas

Adicionalmente se les solicitó a los funcionarios de las entidades bancarias sus opiniones respecto al servicio que ellos brindan a los adjudicatarios; por consiguiente la información solicitada se transcribió literalmente como lo señalaron los funcionarios de las sucursales.



Principales problemas identificados:

- Los vendedores quieren realizar transacciones que no son propias de la Junta de Protección Social.
- Los vendedores no son comprensivos y pacientes cuando la caja está llena y hacen presión.
- Citrix no permite determinar el pendiente por envío.
- Hay Fallas en el sistema (4 comentarios).
- No hay una caja exclusiva.
- El sistema es lerdo.
- No se puede ver el saldo de lotería pendiente de entregar para la devolución contra lo no vendido.
- Poco soporte en problemas de sistema.
- La lotería se envía desordenada y complica el acomodo.
- La atención telefónica en la Junta de Protección Social es mala y si se envían correos no los contestan (2 comentarios).
- La lotería no viene ordenada.
- Los funcionarios asignados no verifican ni responden los correos que les enviamos por el Banco de Costa Rica.
- Los vendedores se presentan a cada momento y no hay un horario.

- Falta de disposición para intercambios, prefieren devolver la lotería a que se le venda a otro adjudicatario.

Su experiencia laboral:

- Es una labor sencilla de bastante cuidado por el manejo de los paquetes y el dinero recibido.
- El sistema es muy amigable.
- Muy buenos los compañeros de la Junta de Protección Social que siempre están pendientes de ayudar, los de Distribución de loterías, el señor Carlos Soto, Víctor Agüero y doña Flory Fernández.
- Siquirres es una oficina pequeña, hay limitante de espacios y personal.
- Es muy ordenado en cuanto a la atención.
- Siempre nos han atendido bien.
- La atención no es muy buena porque cuando el sistema falla no hay suficiente coordinación para la solución del problema.
- He trabajado en el puesto como 7 años en dos períodos; la experiencia ha sido muy buena porque la Junta Protección Social es una gran institución y me he sentido cómodo.
- Nos quieren quitar las lectoras de la Junta de Protección Social por otras del banco que no permiten agilizar el trabajo.
- Los señores de la Junta no tienen claro la relación que hay y se comunican como jefes imponiendo y diciendo cosas sin consultar como está la situación.
- Es un buen convenio, pero se podría dar mejor servicio si se pusiera un poco más de interés y esfuerzo por parte de la Junta y dando el mismo respeto con que se les trata.
- Sería bueno que roten los cajeros que atienden este puesto para desarrollo profesional.
- Ha sido una gran experiencia laboral y me siento bien en lo que hago.



Principales problemas identificados:

- El tiempo de espera de verificación del SINPE al no tener cuenta con la Cooperativa.
- Los vendedores no se presentan en ocasiones en el horario establecido.
- Algunos no saben llenar el listín para el cambio de premios.
- Los vendedores no respetan el horario de cambio de premio de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. y depósitos bancarios hasta las 3:00 p.m.
- Cuando les falta dinero en el depósito tienen que irse y volver a venir (2 comentarios).

Su experiencia laboral:

- Mucho conocimiento adquirido sobre la JPS.
- Excelentes adjudicatarios y personas respetuosas y responsables.
- Tengo poco tiempo de trabajar en la JPS y el trato ha sido excelente, me han brindado la ayuda necesaria y el trabajo es placentero realmente.
- Es un buen convenio entre las instituciones.
- Mi experiencia en casi dos años, es buena y aprendí rápido y siempre trato de solventar los problemas de los adjudicatarios y clientes.

III PARTE: CONCLUSIONES

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

- Tanto en el Banco de Costa Rica como en Coopealianza, los adjudicatarios manifiestan en su mayoría que aprovechan los servicios para retirar su cuota de lotería y cambiar premios, y como segunda opción indican que sólo utilizan el servicio para retirar la lotería pre-impresa.
- La mayoría de los usuarios indican que se cuenta con una caja en las sucursales asignadas para realizar las transacciones. Además se señala que la cantidad de cajas asignadas son suficientes.
- Los adjudicatarios acostumbran a retirar sus productos principalmente los días lunes, seguido de los miércoles. Algunos retiran por adelantado y lo hacen entre jueves y viernes.
- Los adjudicatarios acostumbran en su mayoría a cambiar premios los días lunes, seguido de los miércoles y en menor cantidad entre jueves y viernes.
- Según los entrevistados la atención del personal para el retiro del producto y el cambio de premios es rápida en ambas entidades financieras.
- De acuerdo con los usuarios, en ambas entidades pueden encontrar todos los productos impresos de la institución; sin embargo, hacen énfasis en que la lotería instantánea es enviada en menor cantidad a estos lugares.
- En su mayoría, se determinó que los entrevistados determinaron que se cuenta con horarios especiales para su atención.

- Tanto en el Banco de Costa Rica como en Coopealianza, los adjudicatarios manifiestan que reciben un buen servicio de parte del personal en temas de cortesía y respeto; así como que poseen los conocimientos suficientes.
- Un 74% de los entrevistados de las entidades bancarias expresan que se da un trato preferencial a las personas con discapacidad y adultas mayores.
- En relación con las instalaciones los adjudicatarios están de acuerdo con ellas; sin embargo, hay cajas en algunas sucursales que no cuentan con la respectiva rotulación para la atención de vendedores o que indique que es la caja de la Junta de Protección Social.
- En promedio, un 57% expresó que las infraestructuras físicas no cuentan con la respectiva rotulación debida, para evacuación en caso de que se presente 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:

4.1 En relación con el

- Contar con un inventario de listines para cambio de premios por sucursal bancaria, con el propósito de que los adjudicatarios puedan contar con el documento para realizar el respectivo trámite, en virtud de que se determinó que en la mayoría de las sucursales bancarias no cuentan con dicho documento.
- Enviar listas oficiales impresas de Lotería Nacional y Popular a los adjudicatarios de las zonas rurales que retiran en la Sucursal del Banco de Costa Rica. Algunos vendedores mencionan que no les molesta que las fechas de las listas de sorteos lleguen atrasadas; en virtud de que los concesionarios necesitan el documento, para cuando el cliente le solicita información y en algunos casos poder cambiar premios. Así como que se valore la posibilidad de que se adjunte en el paquete de lotería enviada por agencia bancaria.
- Valorar la posibilidad de enviar información gráfica de las promociones programadas por la Junta de Protección Social en los paquetes de lotería pre-impresa que son enviados a las sucursales.
- Mantener el horario de cambio de premios durante el horario de atención del banco, debido a que en su mayoría se les recibe hasta las 11:00 a.m. y este dinero en muchos casos, es el que utilizan para poder seguir trabajando.

- Valorar la posibilidad de enviar la Lotería Popular “Chances” por paquetes separados (martes y viernes), esto con el fin de que los vendedores puedan retirar primero los Chances de martes, dedicarse a su venta y luego los del día viernes, ya que muchos en las zonas fuera del Gran Área Metropolitana no cuentan con los medios económicos necesarios para realizar la inversión semanal.
- Valorar la posibilidad de mejorar la distribución de la Lotería Instantánea, debido a que muchos adjudicatarios se quejan que se envían pocas cantidades a las agencias bancarias y les cuesta adquirir el producto.
- Valorar la posibilidad de enviar la Lotería Instantánea con el tiempo necesario antes del lanzamiento del nuevo producto, en virtud de que la Junta de Protección Social informa en los medios de comunicación colectiva sobre el nuevo juego y en las zonas rurales el producto llega hasta varios días después del lanzamiento y los clientes desean adquirir dichas raspas.
- Valorar la posibilidad de habilitar en las sucursales bancarias la devolución de la lotería no vendida, en virtud de que los adjudicatarios de las zonas fuera del Gran Área Metropolitana (GAM) deben enviar la lotería no vendida desde las 9:00 o 10:00 a.m. por la lejanía de las zonas donde se encuentran, ocasionando que el vendedor no tenga el tiempo para ofrecer productos de la institución el mismo día del sorteo; asimismo se favorece la venta de la lotería ilegal en zonas fuera del Gran Área Metropolitana (GAM).
- Valorar la posibilidad de que la Unidad de Inspección de Loterías este realizando inspecciones de venta de lotería ilegal, en zonas fuera del Gran Área Metropolitana, en virtud de que los puestos de venta ilegal se han incrementado enormemente en zonas como por ejemplo: Liberia, Santa Cruz, San Carlos, Pérez Zeledón, Ciudad Neilly, entre muchas otras, las cuales en su mayoría son operadas por orientales. Sumado a que los

puestos están utilizando publicidad (logos) de la Institución y venden la lotería pre-impresa como "distracción" para atraer y vender juegos ilegales.

- Valorar la posibilidad de mejorar la proporción existente entre el precio versus premio, según indican los adjudicatarios. Por consiguiente, esto ha sido un factor clave para la proliferación de las ventas ilegales y la disminución de las ventas.
- Valorar la posibilidad de enviar a las sucursales a los adjudicatarios que tienen una cuota o excedente de 50 enteros la lotería variando semanalmente los centros y las puntas para la Lotería Nacional y Popular.
- Valorar la posibilidad de realizar únicamente una transacción por adjudicatario en las ventanillas de las sucursales bancarias, en virtud de que hay algunos vendedores que retiran varias cuotas a la vez y produce el malestar de los vendedores de lotería, quienes están esperando en fila.
- Valorar la posibilidad de habilitar otras sucursales bancarias en las provincias de Alajuela y Cartago, ya que actualmente ambas sucursales bancarias cuentan con más de 100 adjudicatarios registrados, provocando principalmente que los días lunes de cada semana se produzcan grandes filas para retirar las loterías pre-impresas.
- Valorar la posibilidad de contar con planes de contingencia para el retiro de los productos, en situaciones de que no haya sistema (Junta de Protección Social y Banco de Costa Rica), por cuanto los vendedores de lotería indican que es constante la caída del sistema de la Institución en las sucursales y especialmente en la agencia bancaria de Cartago.

- Valorar la posibilidad de mejorar la situación de los adjudicatarios en la sucursal de Alajuela, quienes deben esperar varias horas de pie en las afueras del banco, exponiéndose a factores de clima y seguridad; mientras esperan el ingreso, el cual cuenta únicamente con una silla de espera.
- Valorar la posibilidad y considerar cada uno de los comentarios o sugerencias de mejora manifestadas por los entrevistados (adjudicatarios).
- Solicitar a la Unidad de SOGARS un plan, marcación y una charla dirigido a los usuarios del servicio en las sucursales asignados para el retiro de productos y el cambio de premios, acerca de qué hacer en caso de una emergencia.

En relación con:  **Coopealianza**

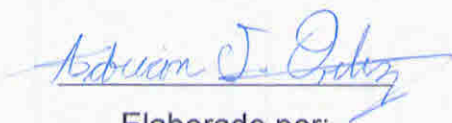
- Habilitar una cuenta de la institución con la cooperativa, con el fin de que los adjudicatarios cada vez que tengan que realizar una transacción no deban cancelar el monto por la transferencia SINPE.
- Contar con un inventario de listines para cambio de premios por cooperativa, con el propósito de que los adjudicatarios puedan contar con el documento para realizar el respectivo trámite, en virtud de que se determinó que en la mayoría de las agencias de las cooperativas no cuentan con dicho documento.
- Enviar listas oficiales impresas de Lotería Nacional y Popular a los adjudicatarios de las zonas rurales que retiran en las sucursales de Coopealianza. Algunos vendedores mencionan que no les molesta que las fechas de las listas de sorteos lleguen atrasadas; en virtud de que los concesionarios necesitan el documento, para cuando el cliente le solicita información y en algunos casos poder cambiar premios. Así como que se

valore la posibilidad de que se adjunte en el paquete de lotería enviada por cooperativa.

- Valorar la posibilidad de enviar la Lotería Popular “Chances” en paquetes por separado, esto con el fin que los vendedores puedan retirar primero los Chances de martes, dedicarse a su venta y luego los del día viernes, ya que muchos en las zonas fuera del Gran Área Metropolitana no cuentan con los medios económicos necesarios para realizar la inversión semanal.
- Valorar la posibilidad de mejorar la distribución de la Lotería Instantánea, debido a que muchos adjudicatarios se quejan que se envían pocas cantidades a las cooperativas y les cuesta adquirir el producto.
- Valorar la posibilidad de enviar la Lotería Instantánea con el tiempo necesario antes del lanzamiento del nuevo producto, en virtud de que la Junta de Protección Social informa en los medios de comunicación colectiva sobre el nuevo juego y en las zonas rurales el producto llega hasta varios días después del lanzamiento y los clientes desean adquirir dichas raspas.
- Valorar la posibilidad de habilitar en las agencias de Coopealianza la devolución de la lotería no vendida, en virtud de que los adjudicatarios de las zonas fuera del Gran Área Metropolitana (GAM) deben enviar la lotería no vendida desde las 9:00 a.m. o 10:00 a.m. por la lejanía de las zonas donde se encuentran, ocasionando que el vendedor no tenga el tiempo para ofrecer productos de la institución el mismo día del sorteo; asimismo se favorece la venta de la lotería ilegal en zonas fuera del Gran Área Metropolitana (GAM).
- Valorar la posibilidad de que la Unidad de Inspección de Loterías este realizando inspecciones de venta de lotería ilegal, en zonas fuera del Gran Área Metropolitana, en virtud de que los puestos de venta ilegal se han incrementado enormemente en zonas como por ejemplo: Golfito, Palmar

norte, Quepos, Cañas, Buenos Aires de Puntarenas, Guápiles, entre muchas otras, las cuales en su mayoría son operadas por orientales. Sumado a que los puestos están utilizando publicidad (logos) de la Institución y venden la lotería pre-impresa como “distracción” para atraer y vender juegos ilegales.

- Valorar la posibilidad de contar con cajeros exclusivos para la Junta de Protección Social, debido a que los mismos realizan también transacciones al público en general.
- Valorar la posibilidad de realizar únicamente una transacción por adjudicatario en las ventanillas de las cooperativas, en virtud de que hay algunos vendedores que retiran varias cuotas a la vez y produce el malestar de los vendedores de lotería, quienes están esperando en fila.
- Solicitar a la Unidad de SOGARS un plan, marcación y una charla dirigido a los usuarios del servicio en las sucursales asignados para el retiro de productos y el cambio de premios, acerca de qué hacer en caso de una emergencia.
- Valorar la posibilidad y considerar cada uno de los comentarios o sugerencias de mejora manifestadas por los entrevistados (adjudicatarios).



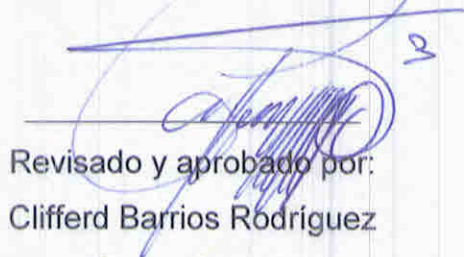
Elaborado por:

Adrián Vega Ortiz

Contraloría de Servicios



CONTRALORIA DE SERVICIOS



Revisado y aprobado por:

Cliffo Barrios Rodríguez

Contralor a.i.

Contraloría de Servicios

ANEXOS

Anexo N°1

II Trimestre, 2018		Número de Cuestionario	
JUNTA DE PROTECCION SOCIAL			
Contraloría de Servicios			
Estudio de Percepción del servicio que brindan las sucursales a los vendedores de lotería			
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 esta sucursal Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo			
1- ¿Qué tipo de gestión realiza en esta sucursal?:			
1. Retirar productos 2. Cambio de premios 3. Ambas			
2- ¿Cuántas cajas están disponibles para <u>RETIRAR PRODUCTOS</u>?			
1. Una 2. Dos 3. Tres 4. Más de tres			
3- ¿Considera usted que esta cantidad de cajas para <u>RETIRAR PRODUCTOS</u> es suficiente?			
1. Si 2. No			
No, ¿Por qué?			
4- ¿Qué días acostumbra a <u>RETIRAR PRODUCTOS</u>?			
1. Lunes 2. Martes 3. Miércoles 4. Jueves 5. Viernes			
5- ¿Cómo considera usted que es la atención del personal para el <u>RETIRO DE PRODUCTOS</u>?			
1. Rápida 2. Lenta			
6- ¿Cuántas cajas están disponibles para <u>CAMBIAR PREMIOS</u>?			
1. Una 2. Dos 3. Tres 4. Más de tres			
7- ¿Considera usted que esta cantidad de cajas para <u>CAMBIAR PREMIOS</u> es suficiente?			
1. Si 2. No			
No, ¿Por qué?			
8- ¿Qué días acostumbra a <u>CAMBIAR PREMIOS</u>?			
1. Lunes 2. Martes 3. Miércoles 4. Jueves 5. Viernes			
9- ¿Cómo considera usted que es la atención del personal para el <u>CAMBIO DE PREMIOS</u>?			
1. Rápida 2. Lenta			
10- ¿Puede adquirir todos los productos impresos de la JPS en esta sucursal? (chances, lotería, raspas)			
1. Si 2. No			
No, ¿cuáles?			
11- ¿Cuenta la sucursal con un horario especial para vendedores? Horario = _____			
1. Si 2. No			
12- ¿El personal que le atiende es cortés y respetuoso?			
1. Si 2. No			
13- ¿El personal que le atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión?			
1. Si 2. No			
14- ¿Se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad y adultas mayores?			
1. Si 2. No			
15- De las instalaciones ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?			
	De acuerdo	En Desacuerdo	
a- Las instalaciones están en buen estado	1	2	
b- Las instalaciones están limpias	1	2	
c- La iluminación es apropiada	1	2	
d- La ventilación es adecuada	1	2	
e- La ventanilla para atención de vendedores se encuentra debidamente identificada	1	2	
16- Considera usted que las instalaciones cuentan con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia...			
1. Si 2. No			
17- Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:			

Datos Personales			
18- Género	1. Masculino	2. Femenino	
Sucursal:			

Anexo N°2

II Trimestre, 2018

N° de Cuestionario _____

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios
Estudio de Percepción de los funcionarios**

Buenos (Días, Tardes) La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción acerca del convenio entre la Junta de Protección Social y su Institución.

1. ¿Cuáles son los principales problemas que ha identificado para la atención de los adjudicatarios de lotería?

- _____ - _____
- _____ - _____
- _____ - _____

2. ¿Qué tan frecuentes son estos problemas?

1. Muy Frecuentes 2. Poco Frecuentes 3. Nada Frecuentes

3. ¿Cuál es su experiencia laboral en relación con el convenio entre la Junta de Protección Social y su Institución?

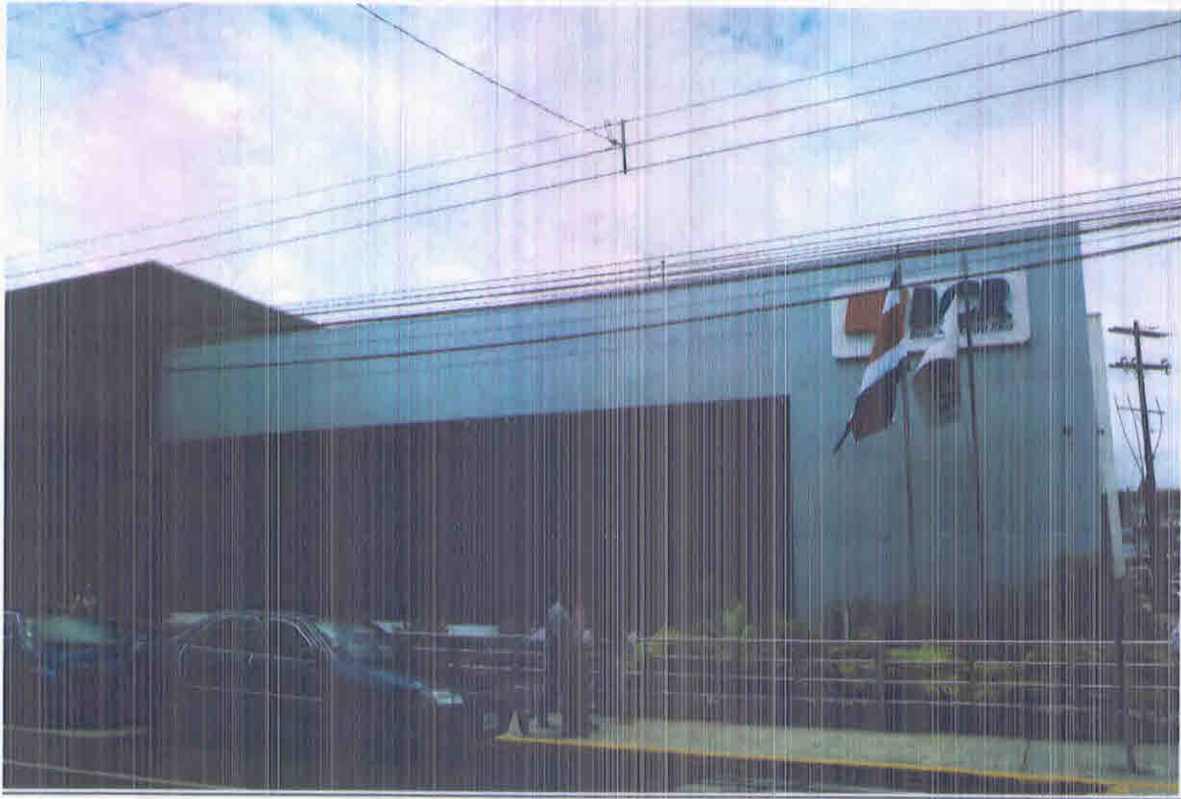
Sucursal _____

Muchas Gracias

Anexo N°3



San Carlos





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Pérez Zeledón





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Santa Cruz





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Alajuela





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Cartago





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

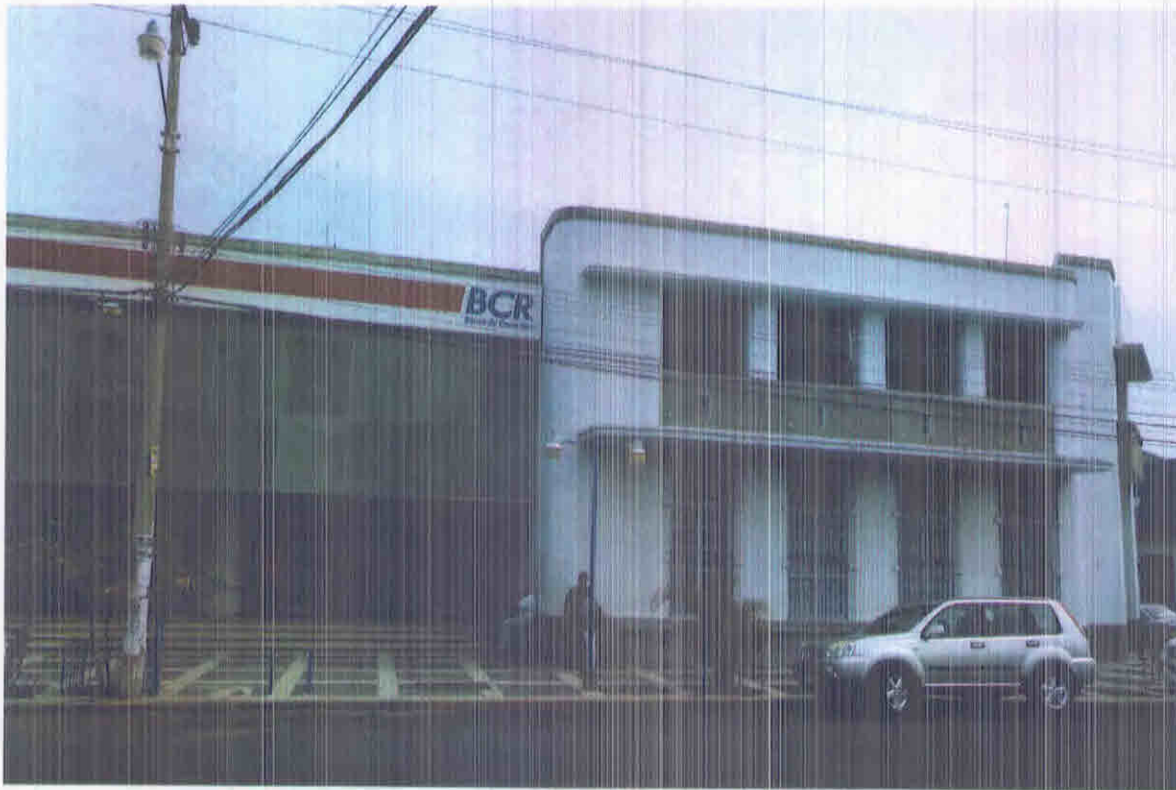
Grecia





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Puntarenas





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Siquirres





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Liberia





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Ciudad Neilly





SOMOS EL BANCO DE COSTA RICA

Nicoya





Coopealianza

La Cooperativa de todos

Golfito





Coopealianza

La Cooperativa de todos

Cañas





Coopealianza

La Cooperativa de todos

Buenos Aires





Coopealianza

La Cooperativa de todos

Guápiles

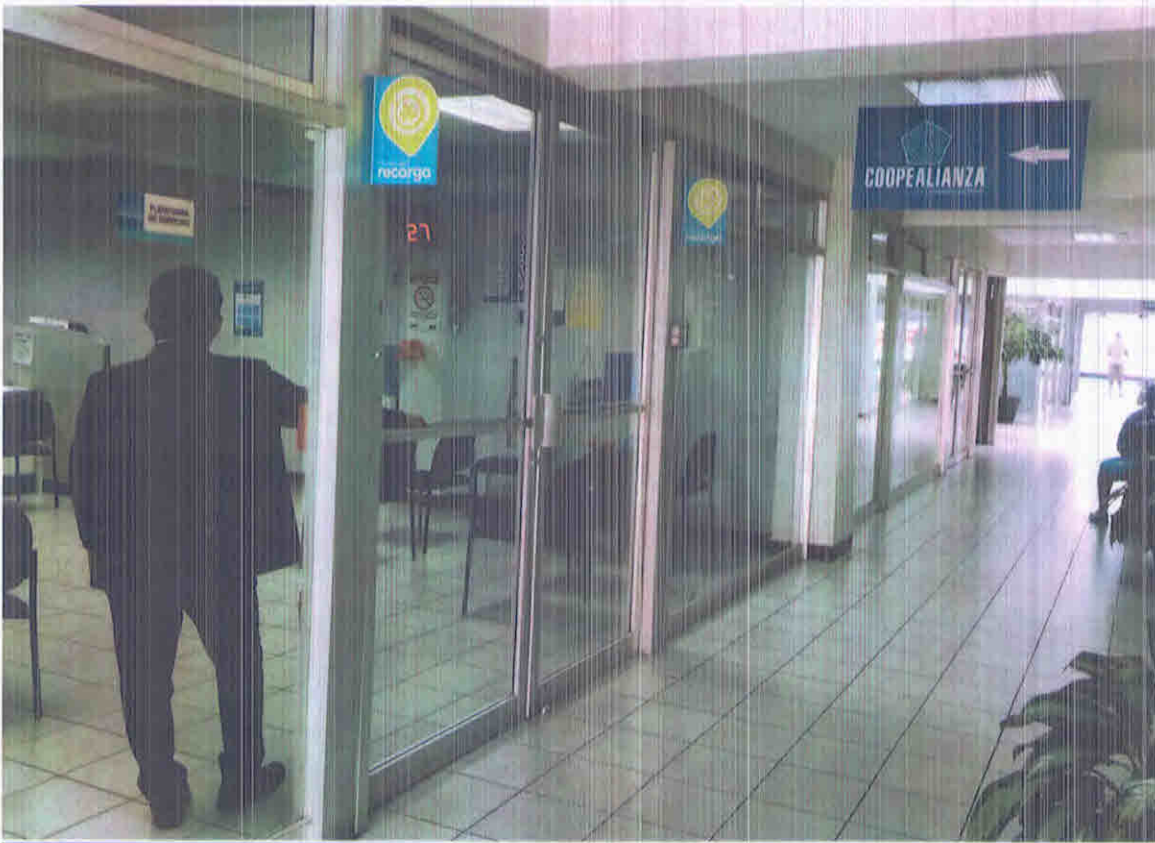




Coopealianza

La Cooperativa de todos

Heredia





La Cooperativa de todos

Palmar Norte





La Cooperativa de todos

Quepos

