



INFORME N° JPS-CdS-08-2019

“Sondeo de opinión a Arrendatarios de la Junta de Protección Social en el área de la Administración de Camposantos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Agosto, 2019

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| I PARTE: MARCO METODOLÓGICO | 1 |
| 1.1 Antecedentes del estudio | 1 |
| 1.2 Objetivos | 1 |
| 1.3 Alcance | 2 |
| 1.4 Limitaciones | 2 |
| 1.5 Tipo de Estudio | 3 |
| 1.6 Población de interés | 3 |
| 1.7 Unidad informante | 3 |
| 1.8 Tamaño de la muestra | 4 |
| 1.9 Recopilación de datos | 4 |
| 1.10 Técnicas de recolección de información | 4 |
| 1.11 Procesamiento de datos | 4 |
| | |
| II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 5 |
| 2.1 Resultados del sondeo de opinión a arrendatarios de los Camposantos | 5 |
| 2.2 Comentarios | 10 |
| III PARTE: SEGUIMIENTO INFORME N° CdS-11-2014 | 10 |
| | |
| IV PARTE: CONCLUSIONES | 24 |
| | |
| V PARTE: SUGERENCIAS | 25 |
| | |
| VI PARTE: ANEXOS | 26 |

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 Arrendatarios de la Junta de Protección Social en el área de Administración de Camposantos, con el propósito de obtener información sobre su percepción en la calidad del servicio que se da y determinar las oportunidades de mejora.

Asimismo, se realizó un seguimiento al **Informe N° CdS-11-2014** presentado en diciembre del año 2014, denominado “Sondeo de opinión a arrendatarios de la Junta de Protección Social sobre la atención al cliente que se brinda en el Área de Administración de Campo Santos”, en el cual se plasmaron las condiciones referentes al mantenimiento e infraestructura de los cementerios sujetas a mejora.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Evaluar el servicio al cliente que se brinda a los Arrendatarios en el área de Administración de Camposantos; 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 Arrendatarios de la Administración de Camposantos 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 Arrendatarios de la Administración de Camposantos en relación con 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 Arrendatarios de la Administración de Camposantos de la Junta de Protección Social, por medio del método de llamada telefónica, aplicada a una población de interesados que se acercaron a las instalaciones de los Camposantos y en su oportunidad actualizaron su número telefónico.

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

1.4 Limitaciones

1. Se realizaron visitas al Camposanto en distintas fechas y horarios; sin embargo, no se pudo localizar a arrendatarios que colaboraran con la entrevista.
2. No se cuenta con una base de datos actualizada en los sistemas, que permita comunicarse telefónicamente con los arrendatarios de los Camposantos.
3. Por medio de la documentación generada al realizar algún trámite en las oficinas de Camposanto, se logró obtener manualmente (Anexo N°1) una pequeña cantidad de números telefónicos; sin embargo, algunos números no

correspondían, y en otros casos no atendieron la llamada o se negaron a colaborar con el sondeo.

1.5 Tipo de Estudio

El sondeo de opinión a los Arrendatarios de la Administración de Camposantos de la Junta de Protección Social, consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de llamada telefónica, aplicada a una población de interesados que se acercaron a las instalaciones de los Camposantos y en su oportunidad actualizaron su número telefónico.

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

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

1.6 Población de Interés

La población de estudio es de tipo infinita, de acuerdo con los Arrendatarios de los Camposantos de la Junta de Protección Social sin distinción de género o edad, evaluadas durante el primer semestre del año 2019.

1.7 Unidad Informante

La unidad informante está constituida por los Arrendatarios de los Camposantos de la Junta de Protección Social sin distinción de género o edad que se presentaron a las instalaciones del Camposanto a realizar algún tipo de actividad y actualizaron sus datos.

1.8 Tamaño de la Muestra

El marco muestral o muestra no probabilística está constituido por los Arrendatarios de los Camposantos de la Junta de Protección Social que se presentaron a las instalaciones del Camposanto, con el fin de realizar algún tipo de actividad durante el primer semestre del año 2019. Dicha muestra fue de 27 personas entrevistadas, utilizando el método al azar por conveniencia.

1.9 Recopilación de Datos

1.9.1 Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por los Arrendatarios de los Camposantos de la Junta de Protección Social que se presentaron a las instalaciones a realizar algún tipo de actividad, durante el primer semestre del año 2019 y actualizaron sus datos.

1.10 Técnicas de Recolección de Información

Se aplicó un cuestionario estructurado a los Arrendatarios de los Camposantos de la Junta de Protección Social que se presentaron a las Instalaciones del Camposanto a realizar alguna actividad y actualizaron sus datos, por medio de una entrevista telefónica para la recolección de la información.

El sondeo de opinión está conformado por un total de 9 preguntas (Anexo N° 2).

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

1.11 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

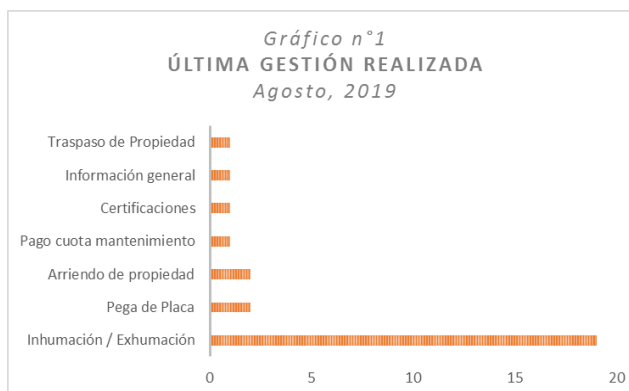
A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de las preguntas formuladas a los arrendatarios de los Camposantos de la Junta de Protección Social.

2.1 Resultados del sondeo de opinión a arrendatarios de los Camposantos.

1. ¿Cuál fue la última gestión que usted realizó en las oficinas de la Administración de Camposantos?

Cuadro N°1
ÚLTIMA GESTIÓN REALIZADA
Agosto, 2019

| Última gestión.. | ABS | % |
|--------------------------|-----------|------------|
| Inhumación / Exhumación | 19 | 70 |
| Pega de Placa | 2 | 7 |
| Arriendo de propiedad | 2 | 7 |
| Pago cuota mantenimiento | 1 | 4 |
| Certificaciones | 1 | 4 |
| Información general | 1 | 4 |
| Traspaso de Propiedad | 1 | 4 |
| Total | 27 | 100 |

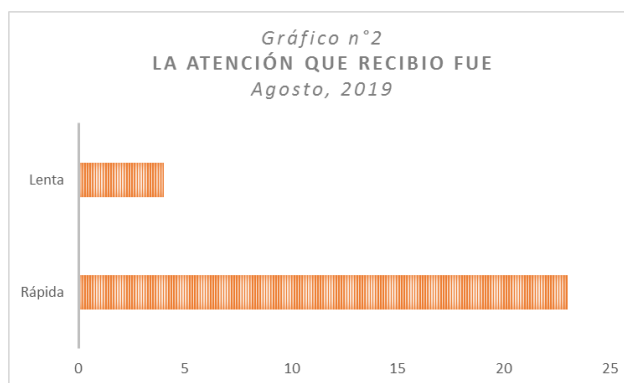


Un 70% de los entrevistados, realizó el trámite en la Administración de Camposantos de inhumación / exhumación, seguido por un 7% correspondiente a colocación de placas y arriendo de propiedad. (Véase Gráfico N°1).

2. ¿La atención que recibió para la realización de la gestión fue?

Cuadro N°2
LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ FUE
Agosto, 2019

| Atención.. | ABS | % |
|--------------|-----------|------------|
| Rápida | 23 | 85 |
| Lenta | 4 | 15 |
| Total | 27 | 100 |

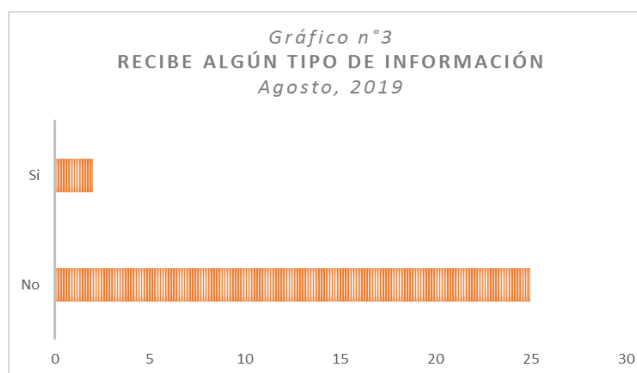


Un 85% manifestó que la atención que recibió fue rápida; mientras que solo un 15% señaló que fue lenta. (Véase Gráfico N°2).

3. ¿Recibe usted algún tipo de información sobre los productos o servicios del Camposanto?

Cuadro N°3
RECIBE ALGÚN TIPO DE INFORMACIÓN
Agosto, 2019

| Información.. | ABS | % |
|---------------|-----------|------------|
| No | 25 | 93 |
| Si | 2 | 7 |
| Total | 27 | 100 |

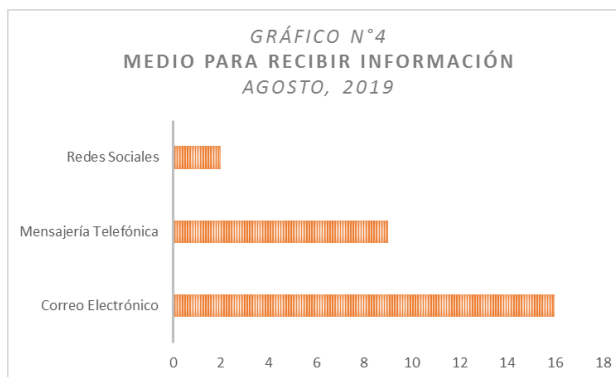


El 93% de los arrendatarios manifestó no recibir información de los productos o servicios del Camposanto. (Véase Gráfico N°3).

4. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información?

Cuadro N°4
MEDIO PARA RECIBIR INFORMACIÓN
Agosto, 2019

| Medio.. | ABS | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Correo Electrónico | 16 | 60 |
| Mensajería Telefónica | 9 | 33 |
| Redes Sociales | 2 | 7 |
| Total | 27 | 100 |

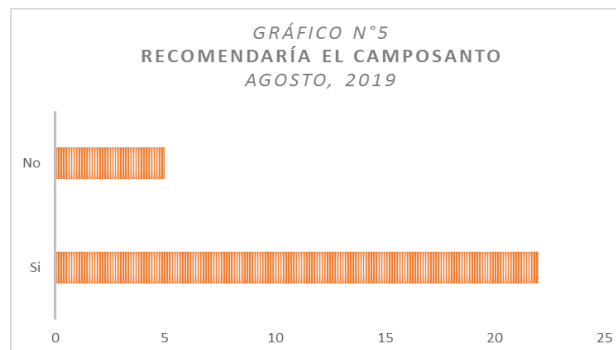


Según los datos obtenidos el 60% de las personas les gustaría recibir información de los Camposantos por correo electrónico, un 33% manifestó le gustaría por mensajería telefónica y un 7% por medio de las redes sociales. (Véase Gráfico N°4).

5. ¿Recomendaría el Camposanto a sus amigos y familiares?

Cuadro N°5
RECOMENDARÍA EL CAMPOSANTO
Agosto, 2019

| Recomendaría.. | ABS | % |
|----------------|-----------|------------|
| Si | 22 | 81 |
| No | 5 | 19 |
| Total | 27 | 100 |

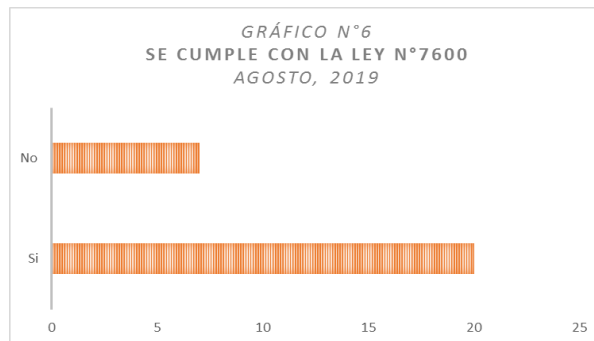


El 81% de los entrevistados indicó que si recomendaría el Camposanto a sus amigos y familiares. (Véase Gráfico N°5).

6. ¿Considera usted que las instalaciones cumplen con lo estipulado en la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad”?

**Cuadro N°6
SE CUMPLE CON LA LEY N°7600
Agosto, 2019**

| Ley N°7600.. | ABS | % |
|--------------|-----------|------------|
| Si | 20 | 74 |
| No | 7 | 26 |
| Total | 27 | 100 |

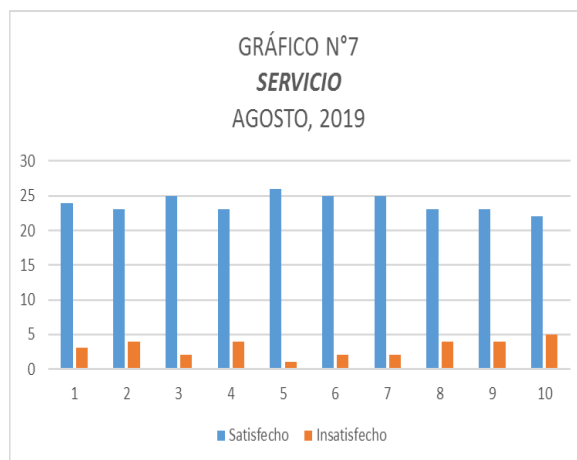


El 74% de las personas consideran que en las instalaciones si se cumple con lo estipulado en la Ley N°7600 mientras que un 26% señaló que no se cumple. (Véase gráfico 6).

7. Del Servicio ¿Le satisface el servicio que brinda la Administración de Camposanto?

*Cuadro N°7
SERVICIO
Agosto, 2019*

| | Satisfecho | | Insatisfecho | |
|-----------------------------------|------------|----|--------------|----|
| | ABS | % | ABS | % |
| 1- Calidad del Servicio | 24 | 89 | 3 | 11 |
| 2- Rapidez en la atención | 23 | 85 | 4 | 15 |
| 3- Trato personal | 25 | 93 | 2 | 7 |
| 4- Cuenta con maquinaria y equipo | 23 | 85 | 4 | 15 |
| 5- Personal calificado | 26 | 96 | 1 | 4 |
| 6- Información clara | 25 | 93 | 2 | 7 |
| 7- Los servicios le satisfacen | 25 | 93 | 2 | 7 |
| 8- Ha recibido maltrato | 23 | 85 | 4 | 15 |
| 9- Trámites innecesarios | 23 | 85 | 4 | 15 |
| 10- Le resuelven rápidamente | 22 | 81 | 5 | 19 |

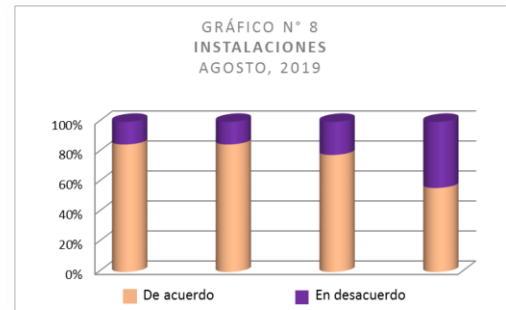


De acuerdo con el Cuadro 7, la percepción de los usuarios respecto a las variables analizadas, muestran un promedio aceptable de satisfacción en los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Camposanto. (Véase Gráfico N°7).

8. De las Instalaciones ¿Le satisface el estado de las instalaciones?

**Cuadro N° 8
INSTALACIONES
Agosto, 2019**

| | Buen estado | | Limpias | | Suficientes basureros | | Letreros Informativos | |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|
| | ABS | % | ABS | % | ABS | % | ABS | % |
| Satisfecho | 23 | 85 | 23 | 85 | 21 | 78 | 15 | 56 |
| Insatisfecho | 4 | 15 | 4 | 15 | 6 | 22 | 12 | 44 |
| Total | 27 | 100 | 27 | 100 | 27 | 100 | 27 | 100 |

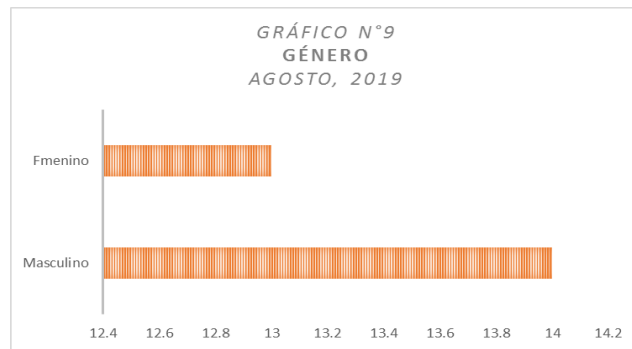


Como se muestra, los usuarios manifiestan su satisfacción con el estado de las instalaciones y la limpieza; sin embargo, muestran un grado mayor de insatisfacción.

9. Género

**Cuadro N°9
GÉNERO
Agosto, 2019**

| Género | ABS | % |
|--------------|-----------|------------|
| Masculino | 14 | 52 |
| Femenino | 13 | 48 |
| Total | 27 | 100 |



El 52% de los entrevistados son del género masculino y un 48% pertenecen al género femenino. (Véase Gráfico N°9).

2.2 Comentarios.

De acuerdo con el sondeo realizado se logró obtener algunos de los siguientes comentarios de los arrendatarios:

- Ampliar horario de atención los fines de semana.
- Precios elevados.
- Darle cursos de servicio al cliente a los funcionarios.
- Mejorar la jardinería.
- Informar cuales parqueos pueden utilizar los clientes.
- Es lento (el servicio) cuando no tienen sistema y se hacen los trámites manualmente.
- No cuentan con rampas para cumplir la Ley N°7600.
- No hay espacio para sentarse en el Camposanto.
- El mantenimiento no se da y no es agradable visualmente.
- Muy deteriorado el Camposanto.

III PARTE: SEGUIMIENTO INFORME N° CdS-11-2014

Sondeo de opinión a arrendatarios de la Junta de Protección Social sobre la atención al cliente que se brinda en el área de Administración de Camposantos.

Se procedió a dar seguimiento al **Informe N° CdS-11-2014**, con el fin de verificar las condiciones de las instalaciones de los Camposantos y constatar si han existido mejoras después de cuatro años y ocho meses de realizado el primer informe.

Oficinas Administrativas de Camposantos

- 1- Las instalaciones de las oficinas administrativas requieren rotulación e iluminación.
- 2- Las oficinas requieren de mantenimiento. Cuentan con cubetas de pintura desde diciembre del 2018 pero no se han realizado los trabajos.
- 3- La ubicación actual del puesto del oficial de seguridad no le permite tener una óptima visión de las personas que ingresan al edificio. Esto debido a que se ubica a un costado del edificio por las escaleras de emergencia.
- 4- La central telefónica es muy rígida y no permite que los funcionarios jalen llamadas. Los fines de semana solo se le puede direccionar las llamadas al oficial de seguridad y no al funcionario que se encuentra brindando atención.

Pintura para el edificio



Puesto de seguridad



**Falta de rotulación e iluminación.
Puesto de seguridad a un costado
de la entrada principal.**

- En el mes de febrero del 2018, se envió el oficio **JPS-CS-042-2018** dirigido a Servicios Administrativos, en el cual se informa sobre el mal estado de los baños públicos y la necesidad de proceder con las reparaciones; no obstante, a la fecha del presente seguimiento las mismas no reflejan mejoras.
- Fluorescentes quemados.
- Llavines dañados.
- Filtraciones de agua.
- Cielorraso en mal estado.
- No cumple con las condiciones de la Ley N°7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad”, en condiciones como pasamanos, agarraderas, rampas, entre otras.



Cementerio Metropolitano

- 1- Las instalaciones de las oficinas administrativas se mantienen en las mismas condiciones; sufren el deterioro de los años reflejado en techos, paredes, pisos e iluminación.

Diciembre 2014



Agosto 2019



- 2- Los equipos de seguridad y salud ocupacional no cuentan con una señalización y se mantienen en el piso (camillas y extintores).

Diciembre 2014



Agosto 2019



- 3- Se mantienen los mismos vehículos abandonados que reflejan deterioro y mal estado, y además causan contaminación visual.

Diciembre 2014



Agosto 2019



- 4- Existe faltante de basureros y con los que se cuenta actualmente se encuentran en mal estado.

Diciembre 2014



Agosto 2019



- 5- El panel de alto voltaje no funciona y se debe eliminar o desechar.

Diciembre 2014



Agosto 2019



- 6- La señalización de las aceras y rampas se encuentra desgastada o borrosa.
- 7- Algunas de las rampas se encuentran deterioradas y además ninguna cuenta con pasamanos.
- 8- Se crearon dos capillas de velación a las cuales no se les brinda ningún mantenimiento y ya presentan deterioro en su estructura.
- 9- Las calles del Camposanto y los alrededores de las oficinas no tienen iluminación, lo que dificulta la seguridad en horas de la noche. Al encontrarse

el cementerio rodeado de zonas marginales, según indican los oficiales de seguridad, se han presentado casos de ingresos de personas ajenas a altas horas de la noche.

- 10- Se debe mejorar la limpieza del Camposanto.
- 11- No se cuenta con bancas o asientos en el Camposanto para el descanso de las personas, principalmente de los adultos mayores.
- 12- Al no contar con una bodega segura, se puede encontrar dentro del edificio administrativo combustibles y maquinaria.
- 13- No hay un funcionario administrativo en las oficinas, los clientes deben trasladarse hasta las oficinas en San José en Avenida 10.
- 14- Uno de los teléfonos (2290-1967) no funciona cuando llueve.

Deterioro y señalización borrosa



No hay pasamanos



Deterioro de las capillas



No hay iluminación en las calles



Basura en los jardines



Basura en los jardines



Basura en los jardines



Combustible y maquinaria en oficinas



Cementerio General – Patrimonio Histórico Nacional

- 1- No hay rotulación que permita identificar el Camposanto. Según mencionan los compañeros que laboran en ese lugar, se han presentado funerales equivocados del Cementerio de Obreros en el General y viceversa.
- 2- El alumbrado no funciona, lo que dificulta la seguridad en horas de la noche.

Diciembre 2014

Alumbrado no funciona



Agosto 2019

Alumbrado no funciona



- 3- Existen bóvedas en mal estado y completo abandono.

Diciembre 2014

Bóvedas en mal estado



Agosto 2019

Bóvedas en mal estado



Agosto 2019

Bóvedas en mal estado



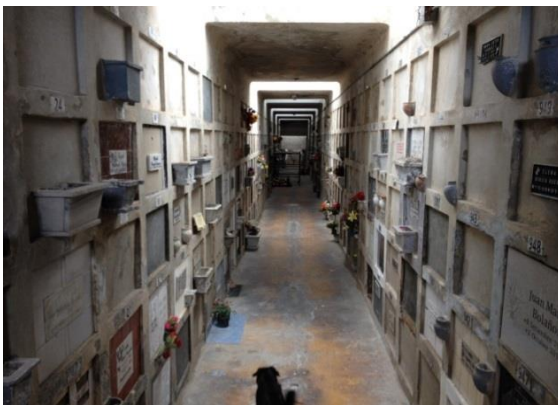
Agosto 2019

Bóvedas en mal estado



Diciembre 2014

Nichos de alquiler en mal estado



Agosto 2019

Nichos de alquiler en mal estado



- 4- Se construyeron tres refugios para los visitantes; sin embargo, desde el momento en que se entregaron no se utilizan según indican los funcionarios, debido a que se filtra el agua y se encuentran en malas condiciones.
- 5- Los cordones de caño no cuentan con rejillas.
- 6- Los funcionarios del Camposanto deben compartir su baño con los visitantes del mismo, sean hombres o mujeres.
- 7- Los orinales del baño de los funcionarios se encuentran en mal estado.

Refugios cerrados por mal estado



Refugios cerrados por mal estado



Cordones de caños sin rejillas



Orinales de baños en mal estado



- 8- Se requieren espacios para bodegas para poder guardar tractores y maquinaria. Existe una bodega esquinera hacia el sector de la “Numar” la cual puede acondicionarse; sin embargo, actualmente dicho lugar es inseguro ya que es abierto y pueden ingresar personas ajenas saltando desde la calle.
- 9- El quemador de raspa no se utiliza desde hace varios años y está abandonado. Si se quita, dicho espacio puede ser utilizado como bodega.
- 10- El osario es utilizado por personas externas (trabajadores del Camposanto) como bodega.
- 11- El cenizario se encuentra en mal estado por filtraciones de agua.

Espacio para bodega



Quemador raspa en mal estado



Osario utilizado para bodega



Osario utilizado para bodega



Cenizario en mal estado



Cenizario en mal estado



- 12- La capilla y nichos de alquiler a pesar de que se remodelaron recientemente, se encuentran de nuevo en mal estado; donde los pisos se levantaron y existen filtraciones de agua.
- 13- Los nichos de alquiler no permiten el acceso a una persona con discapacidad, incumpliendo con la Ley N° 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad”.

Agosto 2019

Nichos de alquiler en mal estado



Agosto 2019

Nichos - incumplimiento Ley N° 7600



Diciembre 2014

Paredes en mal estado



Agosto 2019

Paredes en mal estado



- 14- Los portones y muros perimetrales del Camposanto se encuentran en mal estado.
- 15- Una empresa aledaña al Camposanto realizó una construcción sobre los muros propiedad del Camposanto (costado sur oeste).

Portones en mal estado



Construcción sobre muros de J.P.S.



IV PARTE: CONCLUSIONES

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

1. El trámite que más se realiza es el de Inhumación / Exhumación, seguido por pega de placas y arriendo de propiedades.
2. Los trámites que se realizan según los arrendatarios es rápida.
3. Manifiestan los entrevistados que no reciben ningún tipo de información sobre los productos o servicios del Camposanto y les gustaría recibir en su mayoría, por medio del correo electrónico.
4. Los arrendatarios del Camposanto sí estarían interesados en recomendar el cementerio a sus familiares y amigos.
5. En relación con el cumplimiento de la Ley N° 7600, los arrendatarios muestran satisfacción por los servicios brindados y las instalaciones.

Con fundamento en las visitas realizadas, se puede concluir lo siguiente:

1. Se observa deterioro causado por la falta de mantenimiento de la infraestructura; tanto, en las oficinas administrativas como en los Camposantos General y Metropolitano. Varios de estos aspectos se denunciaron en diciembre del 2014 y a la fecha no han sido resueltos (4 años y 8 meses después).

V 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 oficinas administrativas y los Camposantos, así como las áreas de atención al público.
2. Brindar cursos de servicio al cliente a los funcionarios que atienden público.
3. Contar con una base de datos actualizada de todos sus clientes.
4. Valorar la posibilidad de habilitar un medio de comunicación, para mantener informado al arrendatario acerca de los productos, servicios, tarifas y demás situaciones que se presenten en los Camposantos.
5. Mejorar la iluminación en las instalaciones de la Administración de Camposanto.
6. Brindar un adecuado mantenimiento a la infraestructura e instalaciones en general de los Camposantos y de la Administración.
7. Cumplir con lo estipulado en la Ley N°7600 “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”.

Elaborado por:
Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

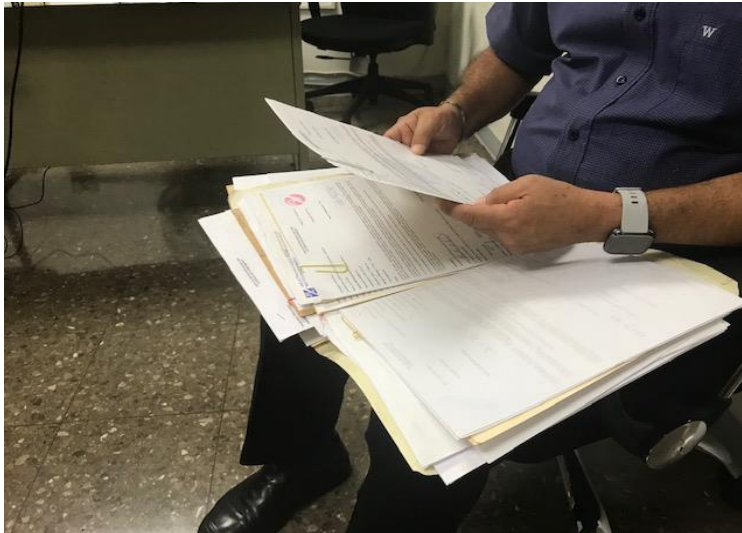
Revisado y aprobado por:
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

VI PARTE:

ANEXOS

Anexo N°1

Manualmente se debe buscar información de los clientes.



JUNTA DE PROTECCION DE SAN JOSE
AUTORIZACION DE MOVIMIENTO

Fecha: 09/08/2019 10:24:15

FORMACION CUERPO DE LAURA VIOLETA CASTRO LOPEZ

Muerto: SU HOGAR

Partido Municipal: Unidad Judicial: 422

Fecha Def.: 09/08/2019

Que se encuentren en etc.

Colocado en: 1 AZEVEDO POSEA

Ubicación: Troncal 15 Calle 213

Número de Inspección: 7300

Muestras: 19

Cuadro: LETRA A

Línea: QUINTA

Lote: -

Y se recibirá etc.

Notas:

A) Cuando se deba efectuar una nueva inspección y únicamente se pueda disponer de una sola muestra que contenga restos de una muestra anterior, con más de cinco años de antigüedad a la que desea "JPS" podrá presentar la nueva inspección al propietario o los familiares del autor y número espacio para tal efecto. Los restos o muestras permanecerán en el lugar donde se efectuaron.

B) Si el propietario fallece y no existen beneficiarios, no se autoriza inspecciones ni extracciones. No se le permite regresar al sitio de la auto que se discute beneficio del cuadro. En caso de no haber mutua, la Administración podrá requerir a los beneficiarios legítimos del espacio para que firmen el permiso correspondiente, no asumiendo responsabilidad por el mal uso que se le da al objeto.

C) Si en el lugar asignado para sepultar existe una muestra, autoriza a la Administración de Cementos, para que retire cualquier otro objeto.

Propietario: ARNOLDO ANTONIO CASTRO LOPEZ

Autoriza: JAVIER ALOISIO MONTERO CASTRO, AUTORIZADA

Fecha: 09/08/2019

N° Ciudad: 1-1308-0108

Teléfono: 2053-06-00

Dirección: SAN JOSE, BARRIO NACIONES UNIDAS ESQ SUR O CENTRO COMERCIAL DEL SUR O SUR

Datos Generales:

Institución Beneficiaria: 09/08/2019

Fecha del Formulario: 09/08/2019

Formulario: REQUERIDO

Urgencia: 12:00

O derivada:

Don Borro

Realizado por: Alfredo Estrella Jr.

Encargado Técnico: [Firma]

Teléfono: 2522-2000 • fax: 2522-2219 • Apartado 1979-100 San José, Costa Rica • <http://www.jpj.go.cr>

Anexo N°2

| AGOSTO, 2019 | | Número de Cuestionario _____ |
|--|-------------------|------------------------------|
| JUNTA DE PROTECCION SOCIAL Contraloría de Servicios Estudio de Percepción de los Servicios de Camposantos | | |
| Buenos (Días, Tardes). La JPS y la Contraloría de Servicios estamos realizando un estudio de percepción de los Servicios de Camposantos. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo. | | |
| 1. ¿Cuál fue la última gestión que usted realizó en las oficinas de la Administración de Camposantos? 1. Reparación de bóveda 2. Traspaso de propiedad 3. Inhumación / Exhumación 4. Pega de placa 5. Pago cuota mantenimiento 6. Certificaciones 7. Traspaso administrativo 8. Información general 9. Arriendo de propiedad 10. Construcción de nicho 11. Enchape 12. Compra de fosa 13. Otros ¿cuál? _____ | | |
| 2. ¿La atención que recibió para la realización de la gestión fue? 1. Rápida 2. Lenta ¿por qué? _____ | | |
| 3. ¿Recibe usted algún tipo de información sobre los productos o servicios del Camposanto? 1. Si 2. No | | |
| 4. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información? 1. Redes Sociales 2. Correo Electrónico 3. Mensajería Telefónica | | |
| 5. ¿Recomendaría el Camposanto a sus amigos y familiares? 1. Si 2. No | | |
| 6. ¿Considera usted que las instalaciones cumplen con lo estipulado en la Ley 7600? Ley de Igualdad de Oportunidades 1. Si 2. No ¿por qué? _____ | | |
| 7. Del Servicio ¿Le satisface el servicio que brinda la Administración de Camposanto? | | |
| | Satisfecho | Insatisfecho |
| a- Calidad del servicio | 1 | 2 |
| b- Rapidez en la atención | 1 | 2 |
| c- Trato personal | 1 | 2 |
| d- Cuenta con la maquinaria y equipo para atender los servicios brindados | 1 | 2 |
| e- El personal es calificado y sabe lo que hace | 1 | 2 |
| f- El funcionario que le atiende le da la información completa y clara | 1 | 2 |
| g- Se ofrecen servicios que satisfacen su necesidad como cliente | 1 | 2 |
| h- Ha recibido maltrato verbal por parte del personal | 1 | 2 |
| i- Ha efectuado trámites innecesarios | 1 | 2 |
| j- Cuando hay un problema el personal le resuelve rápidamente | 1 | 2 |
| 8. De las Instalaciones ¿Le satisface el estado de las instalaciones? | | |
| | Satisfecho | Insatisfecho |
| a- Están en buen estado | 1 | 2 |
| b- Están limpias | 1 | 2 |
| c- Hay suficientes basureros, fáciles de ubicar | 1 | 2 |
| d- Hay letreros informativos | 1 | 2 |
| 9. Género 1. Masculino 2. Femenino | | |
| Observaciones: _____ _____ _____ | | |