



INFORME N° JPS-CdS-10-2019

“Sondeo de opinión a las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas por la Junta de Protección Social”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Octubre, 2019

ÍNDICE

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO	1
1.1 Antecedentes del estudio	1
1.2 Objetivos	2
1.3 Alcance	3
1.4 Limitaciones	3
1.5 Tipo de Estudio	4
1.6 Población de interés	4
1.7 Unidad informante	4
1.8 Tamaño de la Muestra	4
1.9 Recopilación de datos	5
1.10 Técnicas de Recolección de Información	5
1.11 Procesamiento de Datos	5
II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	6
2.1 Resultados del sondeo de opinión a las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas por la Junta de Protección Social	6
2.2 Observaciones externadas por los representantes de las organizaciones y que son susceptibles a la implementación de acciones de mejora. (Transcritas de forma textual)	10
IV PARTE: CONCLUSIONES	14
V PARTE: SUGERENCIAS	15
VI PARTE: ANEXOS	16

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 las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social, que formaron parte de las capacitaciones brindadas entre el 16 y el 26 de setiembre del 2019 en el Hotel Crowne Plaza Corobicí, como parte de lo solicitado en el Acuerdo JD-171 de la Sesión Extraordinaria 14-2019 celebrada el 07 de marzo del 2019. (Ver Anexo N°1).

Dichas organizaciones sociales no gubernamentales, reciben fondos de entidades públicas y privadas de acuerdo con la Ley N° 8718 “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las Loterías Nacionales”.

Las capacitaciones fueron brindadas por las siguientes áreas administrativas de la Junta de Protección Social:

- **Gestión Social:** Área organizacional de la Junta de Protección Social, que tiene entre sus funciones principales el giro de fondos a las entidades públicas y privadas que la Ley dispone, la transferencia de recursos a las organizaciones sociales, así como la ejecución del Programa de Autonomía Personal para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores (ayudas técnicas). Para ese efecto, evalúa y realiza estudios técnicos a las organizaciones solicitantes de recursos económicos para apoyo a la gestión, proyectos específicos, y autonomía personal, lleva el registro de las entidades beneficiarias, con el fin de recomendar a la Junta Directiva su aprobación.

- **Fiscalización de Recursos Transferidos:** Área organizacional de la Junta de Protección Social, que tiene como funciones principales analizar y emitir criterio sobre la capacidad de los sujetos privados para ser beneficiarios de transferencias por parte de la Institución, constatar la documentación que justifica el correcto uso de los recursos transferidos a las organizaciones, así como los mecanismos de control que utilizan las organizaciones beneficiarias.
- **Asesoría Jurídica:** Área organizacional de la Junta de Protección Social, que tiene entre sus funciones principales refrendar los convenios, acuerdos y contratos y las firmas de las autorizaciones provisionales, así como revisar los documentos legales de todas las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas de la Institución.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del servicio al cliente que se les brinda mediante el Departamento de Gestión Social, la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y Asesoría Jurídica, a las Organizaciones de Bienestar Social, beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social.

1.2.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar el grado de satisfacción de la atención brindada por el Departamento de Gestión Social, la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y la Asesoría Jurídica por medios como el teléfono y correo electrónico a las Organizaciones de Bienestar Social.
- b) Conocer la percepción de las Organizaciones de Bienestar Social acerca de la calidad de los servicios en relación con la rapidez, trato amable y respetuoso

y si tiene conocimientos suficientes sobre la gestión y/o consultas del funcionario (a) del Departamento de Gestión Social, la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y la Asesoría Jurídica.

- c) Determinar si los usuarios consideran que han realizado algún trámite innecesario en el Departamento de Gestión Social, la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y la Asesoría Jurídica.

1.3 Alcance

Se evaluó el nivel de satisfacción de las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social, por medio del método de encuesta; aplicada a los encargados y/o representantes de las organizaciones que se presentaron a las capacitaciones brindadas en el mes de setiembre del 2019.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención y fortalecimiento del servicio a las Organizaciones de Bienestar Social.

1.4 Limitaciones

1. Se contempló únicamente en el estudio, a los programas que participaron en las capacitaciones brindadas.
2. No se contabilizó el total de Organizaciones de Bienestar Social.

1.5 Tipo de Estudio

El sondeo de opinión a las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social, consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de cuestionario, aplicado a los miembros de las Organizaciones que se presentaron a las capacitaciones brindadas en el mes de setiembre del 2019.

Para la realización del sondeo de opinión se elaboró un cuestionario estructurado, el cual consta de ocho 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 miembros de las Organizaciones de Bienestar Social que se presentaron a las capacitaciones brindadas sin distinción de género o edad, evaluadas durante el mes de setiembre del 2019.

1.7 Unidad Informante

La unidad informante está constituida por los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social sin distinción de género o edad que se presentaron a las capacitaciones brindadas durante el mes de setiembre del 2019.

1.8 Tamaño de la Muestra

El marco muestral o muestra no probabilística está constituido por los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social que se presentaron a las capacitaciones brindadas

durante el mes de setiembre del 2019. Dicha muestra fue de 154 personas encuestadas, utilizando el método por conveniencia.

1.9 Recopilación de Datos

1.9.1 Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social que se presentaron a las capacitaciones brindadas durante el mes de setiembre del 2019.

1.10 Técnicas de Recolección de Información

Se aplicó un cuestionario estructurado a los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social, que se presentaron a las capacitaciones brindadas durante el mes de setiembre del 2019.

El sondeo de opinión está conformado por un total de 8 preguntas. (Anexo N° 2).

Los cuestionarios fueron aplicados por tres colaboradores de la Contraloría de Servicios; los señores Cristian Castro Garita, Clifferd Rodríguez Barrios y 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

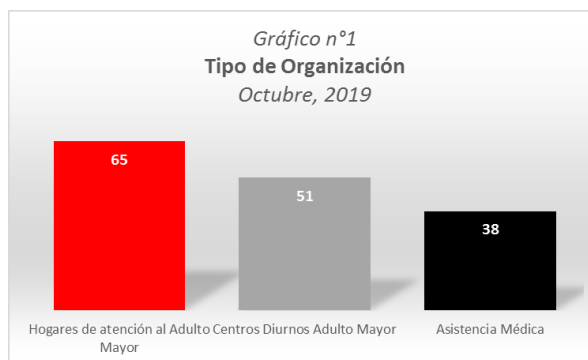
A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de las preguntas formuladas a los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social de la Junta de Protección Social.

2.1 Resultados del sondeo de opinión a las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas por la Junta de Protección Social.

1. Tipo de Organización

Cuadro n°1
TIPO DE ORGANIZACIÓN
Octubre, 2019

Tipo...	ABS	%
Hogares de atención al Adulto Mayor	65	42
Centros Diurnos Adulto Mayor	51	33
Asistencia Médica	38	25
Total	154	100

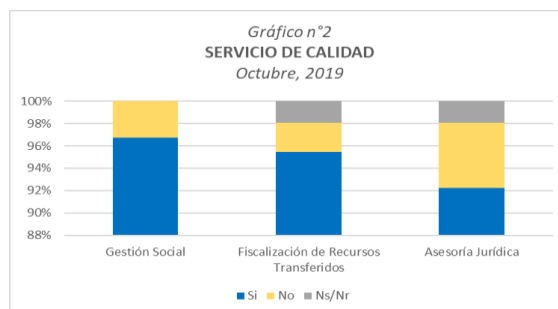


Un 42% de los miembros entrevistados representó a los Hogares de Atención al Adulto Mayor; un 33% a los Centros Diurnos del Adulto Mayor y un 25% a Asistencia Médica. (Véase Gráfico N°1).

2. ¿Se le brinda un servicio de calidad?

Cuadro n°2
SERVICIO DE CALIDAD
Octubre, 2019

Servicio...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	149	5	-	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	147	4	3	154
Asesoría Jurídica	142	9	3	154

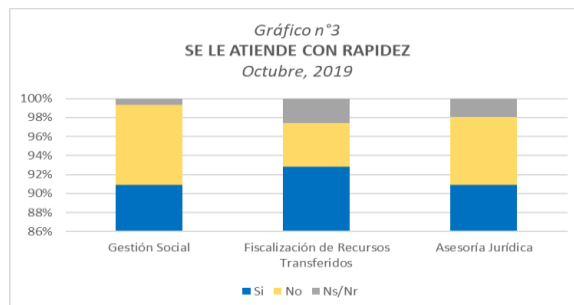


Un 97% de los entrevistados manifestó que reciben un servicio de calidad de parte del Departamento de Gestión Social; un 95% indicó recibir un buen servicio de parte de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y un 92% indicó recibir un servicio de calidad de parte de la Asesoría Jurídica. (Véase Gráfico N°2).

3. ¿Se le atiende con rapidez?

Cuadro n°3
SE LE ATIENDE CON RAPIDEZ
Octubre, 2019

Rapidez...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	140	13	1	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	143	7	4	154
Asesoría Jurídica	140	11	3	154

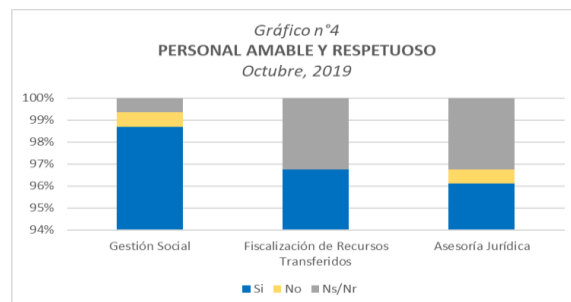


El 91% de los asistentes señaló que se le atiende con rapidez en el Departamento de Gestión Social y en la Asesoría Jurídica y un 93% lo mencionó para la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos. (Véase Gráfico N°3).

4. ¿El personal es amable y respetuoso?

Cuadro n°4
PERSONAL AMABLE Y RESPETUOSO
Octubre, 2019

Personal...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	152	1	1	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	149	-	5	154
Asesoría Jurídica	148	1	5	154

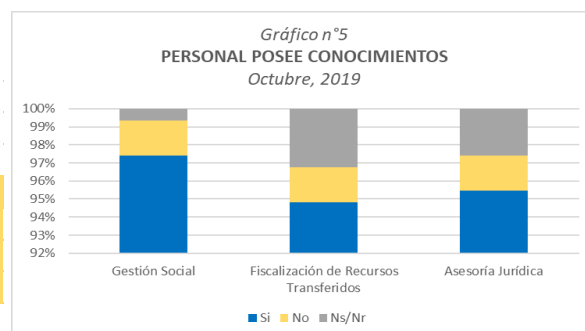


Según los datos obtenidos el 99% de las personas representantes de las ONG's indican que el personal del Departamento de Gestión Social es amable y respetuoso, un 97% está de acuerdo con esta afirmación de parte de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y un 96% con el trato de parte de la Asesoría Jurídica. (Véase Gráfico N°4).

5. ¿El personal posee conocimientos suficientes para atender sus gestiones y/o consultas?

Cuadro n°5
PERSONAL POSEE CONOCIMIENTOS SUFICIENTES
Octubre, 2019

Personal...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	150	3	1	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	146	3	5	154
Asesoría Jurídica	147	3	4	154

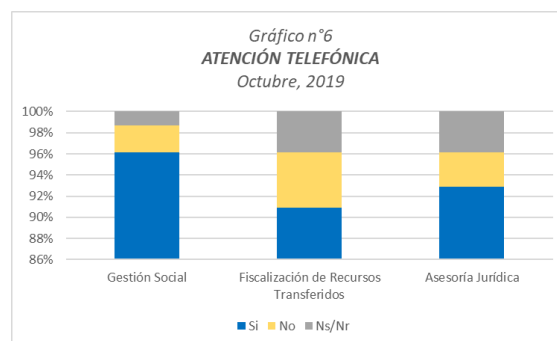


El 97% de los entrevistados indicó que el personal del Departamento de Gestión Social posee los conocimientos suficientes para atender sus gestiones y/o consultas. En un 95% manifestaron que los funcionarios de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y la Asesoría Jurídica cuentan con el conocimiento. (Véase Gráfico N°5).

6. ¿La atención telefónica es adecuada?

Cuadro n°6
ATENCIÓN TELEFÓNICA
Octubre, 2019

Teléfono...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	148	4	2	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	140	8	6	154
Asesoría Jurídica	143	5	6	154

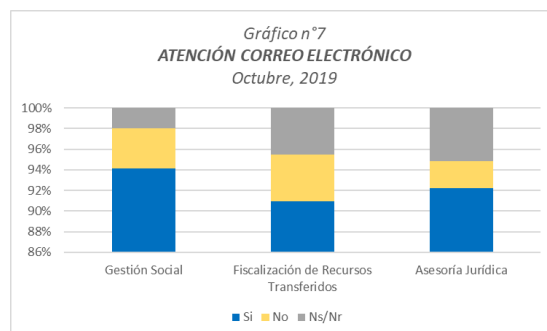


Un 96% de los entrevistados indica que la atención en el Departamento de Gestión Social es adecuada. El 91% señaló que la atención en la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos es adecuada. Y un 93% manifestó que es adecuada la atención en la Asesoría Jurídica. (Véase Gráfico N°6).

7. ¿La atención por correo electrónico es adecuada y oportuna?

Cuadro n°7
ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO
Octubre, 2019

Correo Electrónico...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	145	6	3	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	140	7	7	154
Asesoría Jurídica	142	4	8	154

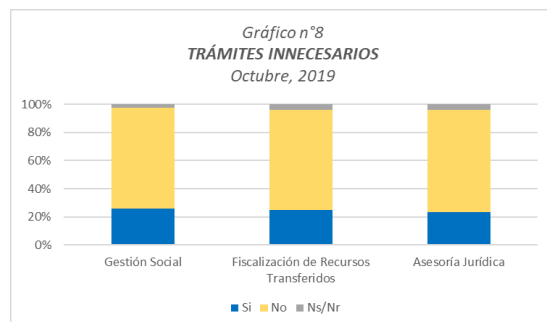


De acuerdo con el Cuadro 7, un 94% indicó que la atención por correo es adecuada en el Departamento de Gestión Social. El 91% manifestó que es adecuada en la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y un 92% expresó que es adecuada en la Asesoría Jurídica. (Véase Gráfico N°7).

8. ¿Considera que ha realizado trámites innecesarios?

Cuadro n°8
HA REALIZADO TRAMITES INNECESARIOS
Octubre, 2019

Trámites innecesarios...	Si	No	Ns/Nr	Total
Gestión Social	40	110	4	154
Fiscalización de Recursos Transferidos	38	110	6	154
Asesoría Jurídica	36	112	6	154



Como se muestra, sólo un 71% de los entrevistados manifestó que no ha realizado trámites innecesarios en el Departamento de Gestión Social y en la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos. Y un 73% señaló que no los ha realizado en Asesoría Jurídica. (Véase Gráfico N°8).

2.2 Observaciones externadas por los representantes de las organizaciones, y que son susceptibles a la implementación de acciones de mejora.

(Transcritas de forma textual).

- La atención del personal es buena, sin embargo, la tramitología e información de proyectos no es rápido ni eficiente, ya que a la fecha tenemos un presupuesto del 2017 que desconocemos su estado.
- En Gestión Social duran mucho en resolver, aprobar y girar los recursos.
- Agilizar los trámites y la aprobación de proyectos.
- Más capacitaciones.
- La central telefónica se satura y cuesta entrar.
- Considero que uno de los problemas es la aplicación SIAB, ya que a veces se pega y son pocas personas para evacuar dudas.
- Mejorar el sistema SIAB, su adecuado funcionamiento, desempeño y las comunicaciones del mismo.
- Mejorar el área de Fiscalización de Recursos Transferidos.
- Más agilidad en el trámite, aprobación y giro de recursos de proyectos.
- Dispongan de algún rubro para emergencias no contempladas por las organizaciones para salvaguardar la integridad de las personas adultas mayores.
- A veces es difícil comunicarse por teléfono.
- Que nos hagan llegar una guía telefónica con los números de funcionarios nuevos.
- Se podrían capacitar en asuntos de situaciones y reglamentos de gobierno.
- Para el sistema mejorar el soporte técnico ya que he tenido problemas con solicitud de capacitación e incluso de beneficiarios.
- Mejorar en la parte de Gestión Social como se responde ya que en muchas ocasiones no es de la mejor manera.
- A veces llama uno para preguntar algo del SIAB y la persona de ahí es cortante y no haya uno ni como preguntar algo.

- Mejorar en la parte de atención telefónica porque a veces se llama y no atienden.
- En cierres todo se satura, pero es normal.
- La contadora ha tenido algunos inconvenientes con la señorita encargada del SIAB.
- Con Asesoría Jurídica casi no tenemos comunicación de forma electrónica.
- El personal que atiende lo del SIAB no es muy amable cuando se refiere a colaborar en las preguntas.
- Así como en Gestión Social asignan un representante por proyecto, deberían asignar uno de Fiscalización y de Asesoría Jurídica.
- Tardar menos para los proyectos, ya que se trata de salud pública.
- Publicar recomendaciones para ayudar a erradicar la lotería ilegal.
- Presentar todos los documentos digitales para evitar gasto de papel.
- El personal que recibe documentos debería tener más calidez si no se encuentra la persona encargada del proyecto y atender de una manera más clara las dudas que se pueden tener.
- Si la encargada es ordenada todo es muy ágil y el trato excelente. Tengo más de 13 años de hacer gestiones y no tengo queja.
- Manejar los proyectos específicos con mayor rapidez, que ninguna trabajadora se deje los papeles o trámites en el escritorio, como nos está sucediendo.
- Muy buena la atención, me gustaría más en la parte legal.
- En la atención telefónica deben mejorar la forma en que tratan en Gestión Social el personal de nuevo ingreso, no todos por supuesto, pero deben ser más atentos y comprensivos.
- Brindar más capacitaciones.
- En Fiscalización de los Recursos recibimos una mala atención y evasiva a un problema que teníamos con uso de recursos.
- Considero que en general la atención y profesionalismo son muy buenos. La tramitología me parece un poco engorrosa.
- El acceso a los sistemas digitales principalmente sea en la nube y no acceso remoto por las deficiencias de la capacidad para la cantidad de usuarios.

Agradecimientos

- Nuestra gratitud por el servicio que siempre nos han brindado.
- De parte de nuestra institución le damos las gracias por el apoyo y la atención que siempre nos brindan. No tenemos palabras con que agradecer el apoyo que se nos brindó en los momentos de problemas. De parte de nuestros Adultos Mayores, Directiva y Administración les decimos gracias. Por su ayuda hoy tenemos nuevas instalaciones.
- Nuestra organización agradece por la ayuda que siempre nos brindan.
- Las personas que trabajan en la JPS son muy amables, educadas y serviciales.
- Me siento satisfecho con la atención brindada.
- Gracias por todo el apoyo brindado.
- Son muy amables y eficientes.
- Siempre han tenido un excelente servicio, muchas gracias.
- Les felicito por el servicio que brindan.
- El servicio es de excelencia.
- No tengo quejas, siempre atentos a dudas que presentemos y si no saben algo se averiguan y nos informan.
- Fue excelente la actividad (capacitación).
- Todo es excelente.
- Todo muy bien.
- Muy buena atención se le brinda al cliente.
- Hacen hasta lo imposible.
- Excelente atención.
- Es muy agradable el personal de la JPS.
- La atención es muy buena y eficiente, no se tiene ninguna queja.
- La atención es excelente sigan así.
- Muchas gracias nos atienden muy bien.
- Felicito a todo el personal de la JPS porque son geniales.
- La atención cambio, hay más comunicación y mejor atención.

- Muy contentos con la capacitación.
- Son lo mejor.
- Felicitarles por su atención siempre oportuna a nuestra organización.
- En general la atención es muy ágil.
- Todo muy bien muy claro.
- Todo súper bien.

III PARTE: CONCLUSIONES

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

1. Los Hogares de Atención al Adulto Mayor fueron las organizaciones de bienestar social de mayor participación en el estudio, quienes atendieron más cantidad de encuestas.
2. Los representantes de ONG´s que nos colaboraron con la encuesta y por ende con el estudio, manifiestan que los Departamentos de Asesoría Jurídica, Gestión Social y la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos les brinda un servicio de calidad.
3. Los representantes de las organizaciones de bienestar social muestran su conformidad y agrado en los aspectos relacionados con la amabilidad, respeto, rapidez de la atención, el conocimiento para atender las gestiones y consultas, adecuada atención telefónica y mediante correo electrónico.
4. Un porcentaje que oscila entre el 71% y el 73% de los miembros de las organizaciones de bienestar social, manifiestan que no han realizado trámites innecesarios ante los departamentos correspondientes.

V PARTE: SUGERENCIAS

Del análisis del estudio realizado, se desprenden sugerencias que pueden ser valoradas con el propósito de brindar un mejor servicio a las Organizaciones de Bienestar Social y que se detallan seguidamente:

1. Verificar los procesos y trámites que deben realizar las Organizaciones de Bienestar Social, con el fin de buscar oportunidades de mejora que permitan minimizar los tiempos de espera y/o eliminar requisitos que se considere innecesaria.
2. Promover capacitaciones de servicios al cliente para los funcionarios de Gestión Social, Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y Asesoría Jurídica (especialmente a los de más reciente ingreso a la institución); esto con el fin de mantener el buen servicio e imagen con la que cuentan ante las Organizaciones de Bienestar Social.
3. Valorar los comentarios realizados por los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social detallados en el apartado 2.2, páginas 10 y 11 del presente informe a fin de que se implementen acciones de mejora en caso de ser necesario.

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



20 de marzo de 2019
JPS-JD-SJD-202-2019

Señor
Julio Canales Guillen, GERENTE
GERENCIA DESARROLLO SOCIAL

Señora
Evelyn Blanco Montero, COORDINADORA Y SUPERVISORA A.I.
GERENCIA DE OPERACIONES

Estimado (a) señor (a):

Con autorización de la Junta Directiva me permito transcribirle el acuerdo JD-171 correspondiente al Capítulo I), artículo 6) de la Sesión Extraordinaria 14-2019 celebrada el 07 de marzo de 2019, que en lo conducente dice:

La Junta Directiva **ACUERDA:**

C) Se solicita a la Gerencia de Operaciones y Gerencia Desarrollo Social presentar un plan de capacitación continuo para vendedores y organizaciones sociales, en el que se incluya las giras de la Junta Directiva; los temas a tratar; la calendarización; manejo de presupuestos y otros aspectos que por lo general consultan en este tipo de actividades.

Responsable: Gerencia de Operaciones y Gerencia Desarrollo Social
Plazo de cumplimiento 28 de marzo de 2019

Comuníquese a la Gerencia de Operaciones y Gerencia Desarrollo Social.

Atentamente,

Iris L. Mata Díaz
PROFESIONAL 1
SECRETARÍA DE ACTAS

IMD/wqu

C: Acta

Anexo N°2

IV Trimestre 2019

Numero de Cuestionario _____

JUNTA DE PROTECCION SOCIAL Contraloría de Servicios

Estudio de Percepción de Servicio al Cliente a las Organizaciones de Bienestar Social

Buenas Tardes. La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción acerca de la atención que se le brinda por parte de los funcionarios de la institución.

1- Tipo de Organización:

- a) Hogares de atención al Adulto Mayor
- b) Centros Diurnos Adulto Mayor
- c) Asistencia Médica

Atención al Cliente

2- ¿Se le brinda un servicio de calidad?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

3- ¿Se le atiende con rapidez?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

4- ¿El personal es amable y respetuoso?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

5- ¿El personal posee conocimientos suficientes para atender sus gestiones y/o consultas?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

6- ¿La atención telefónica es adecuada?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

7- ¿La atención por correo electrónica es adecuada y oportuna?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

8- ¿Considera que ha realizado trámites innecesarios?

Gestión Social	a) Si	b) No
Fiscalización de Recursos Adquiridos	a) Si	b) No
Asesoría Jurídica	a) Si	b) No

Sugerencias o recomendaciones de mejora: _____

Anexo N°3

Actividad con las Organizaciones de Bienestar Social

