



INFORME N° JPS-CdS-04-2023

Sondeo de opinión a los usuarios de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados durante la devolución de Loterías no vendidas (compra de excedentes) en oficinas centrales y zonas.

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Junio, 2023

Índice

I Marco Metodológico	2
1 Antecedentes del estudio.....	2
1.1 Objetivos	2
1.2 Alcances y limitaciones	3
1.3 Tipo de estudio	3
1.4 Población de interés	4
1.5 Unidad informante	4
1.6 Tamaño de la muestra	4
1.7 Recopilación de datos	5
1.7.1 Fuentes de información	5
1.7.2 Procesamiento de los datos	5
II Análisis e Interpretación de datos	6
III Conclusiones	13
IV Recomendaciones	14
V Anexos	15

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1- Antecedentes del estudio

Como parte del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a los clientes de la Junta de Protección Social; sobre los servicios brindados durante la devolución de loterías no vendidas, con el propósito de obtener información sobre la percepción que tiene el cliente en relación con la calidad del servicio que se ofrece y así poder sugerir oportunidades de mejora.

La devolución de loterías no vendidas, es conocida popularmente como Compra de Excedentes de Loterías.

1.1 Objetivos

Objetivo general

- a) Evaluar los servicios brindados a los clientes de la Junta de Protección Social durante la devolución de loterías no vendidas, mediante la percepción de los usuarios que utilizan este servicio; con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz.

Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los clientes acerca de la atención al cliente recibido durante la devolución de loterías no vendidas.
- b) Realizar una valoración sobre los servicios que se brindan durante la devolución de loterías no vendidas.
- c) Determinar si las condiciones de las instalaciones utilizadas para la devolución de loterías no vendidas satisfacen a los usuarios.

1.2 Alcances y Limitaciones

Alcances

Se evaluó la percepción de los clientes de la Junta de Protección Social que asisten a la devolución de loterías no vendidas, durante el segundo trimestre del 2023, utilizando el método de sondeo de opinión no probabilístico al azar. Durante este período se encuestó un total de 185 personas que se apersonaron a devolver la lotería no vendida a la Junta de Protección Social y a los lugares asignados para la devolución en todo el país (Cartago, Puntarenas, Pérez Zeledón, Cañas, Guápiles, Alajuela y San Carlos).

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención a los clientes, fortalecimiento del servicio ofrecido y la percepción sobre el mismo.

Limitaciones

- Disposición del usuario para contestar el cuestionario.
- En las zonas donde se realiza la devolución de las loterías (Cartago, Puntarenas, Pérez Zeledón, Cañas, Guápiles, Alajuela y San Carlos), se acercan pocas personas a realizar el trámite, pero cada una de ellas lleva consigo varias cuentas de vendedores es decir una persona realiza el trámite de devolución a varios vendedores.

1.3 Tipo de Estudio

El estudio de percepción de los clientes sobre el servicio brindado durante la devolución de loterías no vendidas de la Junta de Protección Social, se realizó durante el segundo trimestre del 2023.

Para la realización del estudio de percepción se elaboró un cuestionario estructurado:

- a) Cuestionario para los clientes de la devolución de loterías no vendidas, el cual contiene 10 ítems; siendo que el cliente, debe indicar el grado de aceptación o discrepancia en cada uno de los enunciados. (Anexo N°1).
- b) El cuestionario permite a los clientes de la devolución de loterías no vendidas brindar sugerencias o comentarios.

1.4 Población de Interés

En la población de interés figuró los clientes de la Junta de Protección Social durante la devolución de loterías no vendidas (compra de excedentes), sin distinción de género o edad, que se presentaron a las instalaciones asignadas para realizar la devolución de los productos.

1.5 Unidad informante

Clientes de la Junta de Protección Social que se presentaron a las instalaciones asignadas para realizar la devolución de loterías no vendidas.

1.6 Tamaño de la Muestra

El marco muestral para la realización del estudio de percepción de los clientes de la devolución de loterías no vendidas, de la Junta de Protección Social fue de 185 personas, por medio de una escogencia al azar.

Cantidad de encuestas realizadas por ubicación	
Cartago	27
Puntarenas	10
Pérez Zeledón	7
Cañas	8
Oficinas Centrales	90
Guápiles	8
San Carlos	10
Alajuela	25
Total	185

1.7 Recopilación de datos

1.7.1 Fuentes de Información

Primarias: Clientes de la devolución de loterías no vendidas de la Junta de Protección Social, quienes accedieron a brindar los datos solicitados en el cuestionario.

1.7.2 Procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos se procedió a tabularlos en el programa Excel, para su cotejo, elaboración de cuadros y gráficos.

II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa y cuantitativa de cada uno de los enunciados.

SERVICIOS

1- ¿Recibió un buen trato por parte del funcionario?

¿Recibió un buen trato por parte del funcionario?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
SI	27	100	10	100	7	100	8	100	90	100	8	100	10	100	25	100
No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

El 100% de los encuestados manifestó que recibió un buen trato por parte del funcionario que le atendió.

2- ¿Es rápido el servicio de compra de excedentes?

¿Es rápido el servicio de compra de excedentes?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
SI	27	100	10	100	7	100	8	100	90	100	8	100	10	100	25	100
No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Todos los encuestados, es decir el 100%, expresó que el servicio recibido para la devolución de loterías no vendidas conocido como compra de excedentes es rápido.

3- ¿Son suficientes las cajas habilitadas para la compra de excedentes?

¿Son suficientes las cajas habilitadas para la compra de excedentes?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
SI	27	100	7	70	7	100	8	100	90	100	8	100	6	60	24	96
No	-	-	3	30	-	-	-	-	-	-	-	-	4	40	1	4

Las personas que utilizan el servicio de la compra de excedentes indicaron en su mayoría que la cantidad de cajas habilitadas es suficiente a excepción de en Puntarenas que solo el 70% estuvo de acuerdo, en San Carlos un 60% y en Alajuela un 96%.

4- ¿Se cumple con el horario establecido para la compra de excedentes?

¿Se cumple con el horario establecido para la compra de excedentes?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
SI	27	100	10	100	7	100	8	100	90	100	8	100	10	100	25	100
No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

El 100% de los entrevistados, indicó que si se cumple el horario establecido para la devolución de loterías no vendidas.

5- ¿Le satisface el servicio recibido durante la compra de excedentes?

¿Le satisface el servicio recibido durante la compra de excedentes?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Si	27	100	10	100	7	100	8	100	90	100	8	100	10	100	24	96
No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4

Un 96% de los encuestados en Alajuela estuvo de acuerdo con el servicio recibido durante la compra de excedentes y solo un 4% en desacuerdo; mientras que el resto de los entrevistados se encuentran satisfechos del servicio recibido.

6- ¿El servicio se brinda de forma ordenada?

¿El servicio se brinda de forma ordenada?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Si	27	100	9	90	7	100	8	100	89	99	8	100	10	100	25	100
No	-	-	1	10	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-

De los encuestados, en su mayoría expresaron que el servicio se brinda de manera ordenada, solamente dos usuarios, uno en Puntarenas y uno en Oficinas Centrales que significan un 10% y 1% respectivamente indicaron que el servicio no es ordenado.

INSTALACIONES

7- ¿La iluminación es adecuada?

¿La iluminación es adecuada?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
SI	27	100	10	100	6	86	7	88	90	100	8	100	8	80	20	80
No	-	-	-	-	1	14	1	12	-	-	-	-	2	20	5	20

En Cartago, Puntarenas, Oficinas Centrales y Guápiles las personas expresaron en un 100% estar conformes con la iluminación de los lugares habilitados; mientras que en Pérez Zeledón un 86%, Cañas un 88%, San Carlos un 80% y Alajuela un 80% estuvieron de acuerdo con la iluminación del lugar.

8- ¿La ventilación es adecuada?

¿La ventilación es adecuada?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
SI	27	100	6	60	6	86	2	25	82	91	8	100	3	30	20	80
No	-	-	4	40	1	14	6	75	8	9	-	-	7	70	5	20

De los entrevistados en los lugares visitados se concluyó que en Cartago y Guápiles la ventilación es adecuada, un 60% en Puntarenas, un 86% en Pérez Zeledón, un 91% en Oficinas Centrales, un 80% en Alajuela y solo un 30% en San Carlos y un 25% en Cañas.

9- ¿La limpieza del lugar es adecuada?

¿La limpieza del lugar es adecuada?																
	Cartago		Puntarenas		Pérez Zeledón		Cañas		Oficina Centrales		Guápiles		San Carlos		Alajuela	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Si	27	100	10	100	7	100	-	-	90	100	8	100	10	100	25	100
No	-	-	-	-	-	-	8	100	-	-	-	-	-	-	-	-

La limpieza es adecuada en las zonas a excepción de en Cañas en que el 100% de los usuarios estuvieron en desacuerdo con la limpieza del lugar.

MEDIO DE COMUNICACIÓN

10- ¿Por cuál medio prefiere recibir información relacionada a la compra de excedentes?

Medio de información de preferencia		
	ABS	%
Whatsapp	149	81
Correo electrónico	28	15
Circulares	8	4
Total	185	100

El 81% de los entrevistados manifestó preferir como medio de comunicación el WhatsApp para recibir información, seguido por un 15% el correo electrónico y un 4% por circulares.

DATOS GENERALES

Género

<i>Género</i>		
	ABS	%
Masculino	137	74
Femenino	48	26
Total	185	100

De los entrevistados un 74% de los entrevistados pertenecen al género masculino y un 26% al femenino.

Comentarios y Sugerencias de los entrevistados

Cartago

- Buscar lugar más céntrico

Puntarenas

- En sorteos extraordinarios los funcionarios no son suficientes para la cantidad de personas que se presentan a la devolución (3 comentarios)
- Hay muchos mosquitos en el lugar (3 comentarios)
- Mayor ventilación en el área (3 comentarios)
- Cuando el acumulado es alto los vendedores deben trasladarse hasta San José para la devolución
- Permitir el uso de servicios sanitarios al público

Pérez Zeledón

- Fallas en el internet (3 comentarios)
- Es oscuro y caliente el lugar

Cañas

- Poner agua ya que el lugar es muy caliente (2 comentarios)
- Mejorar limpieza de los baños
- Mejorar la ventilación

Oficinas Centrales

- Colocar otro lavamanos para ingresar a la Institución
- Si llueve la gente se moja afuera esperando a que abran
- Es excelente (3 comentarios)
- Mejorar la ventilación
- Colocar agua para consumo como se tenía antes

Guápiles

- Si llegan antes de las 3:30pm que les abran el portón por seguridad
- Falla el internet a veces

Alajuela

- Al momento de ingresar el oficial de seguridad no estaba presente
- Mejorar Iluminación (3 comentarios)
- Todo muy bien (5 comentarios)
- Fallan algunas veces los sistemas informáticos. Mejorarlos
- Los que traen más cuentas que los atiendan aparte, no es justo que los pasen prioritariamente que los que traen pocas
- Mejorar la ventilación (3 comentarios)
- Es incómoda el área de espera (2 comentarios)
- Empezar a recibir antes


III PARTE: CONCLUSIONES


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


- ✚ Los clientes de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes de la Junta de Protección Social, consideraron estar a gusto con el servicio brindado durante este trámite y con el trato de los funcionarios de la institución; además, manifestaron que el proceso es rápido y ordenado.
- ✚ Los usuarios manifiestan que la cantidad de cajas habilitadas para la recepción de la lotería es adecuada; sin embargo, como comentarios expresaron que se requieren un poco más en algunos sorteos extraordinarios. Además, señalaron que los horarios de atención para la devolución se cumplen.
- ✚ En relación a las instalaciones donde se brinda el servicio de recepción de loterías no vendidas, lugares como Pérez Zeledón, Cañas, San Carlos y Alajuela se señalaron en un porcentaje pequeño como un poco oscuros o con falta de iluminación.
- ✚ Únicamente Cartago y Guápiles presentaron 100% de satisfacción en el tema de la ventilación apropiada del lugar.
- ✚ En Cañas se presentó el 100% de los usuarios en desacuerdo con la limpieza del lugar; en los demás lugares las personas están a gusto.
- ✚ Un 81% de los clientes indicaron que prefieren recibir información relacionada a la devolución de loterías no vendidas mediante WhatsApp; un 15% de las personas manifestó que prefieren correo electrónico y un 4% señaló las circulares.
- ✚ 74% de los entrevistados pertenecen al género masculino y 26% al femenino.


IV PARTE: RECOMENDACIONES


Seguidamente se externan sugerencias, con el propósito de que sean valoradas e implementadas en lo que corresponda.


-  Brindar una felicitación al personal de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los clientes de la Institución.

-  Continuar con la utilización de medios como el WhatsApp y correo electrónico para tener una comunicación más eficiente y eficaz con los usuarios de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes.

-  Evaluar la posibilidad de utilizar abanicos en algunas de las zonas, en las cuales los salones son poco ventilados o como en el caso de Puntarenas que hay muchos zancudos.

-  Valorar la posibilidad de contar con bidones de agua para consumo de las personas usuarias de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.

-  Coordinar un plan semanal de limpieza, en el espacio ocupado en Cañas para el servicio de recepción de lotería no vendida (compra de excedentes).

-  Valorar los comentarios o sugerencias de los usuarios del servicio de compra de excedentes.

Elaborado por
Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

Anexo N°1

Encuesta

Nº de Cuestionario _____

Junta de Protección Social Contraloría de Servicios Servicios brindados por la Plataforma de Servicio al Cliente (Compra de Excedentes)
Buen día. La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los clientes de la Institución, sobre el servicio que se brinda en la Plataforma de Servicio al Cliente.

Servicios brindados por la Plataforma de Servicio al Cliente (Compra de Excedentes):

Servicio	Si	No
1-¿Recibió un buen trato por parte del funcionario?		
2-¿Es rápido el servicio de compra de excedentes?		
3-¿Son suficientes las cajas habilitadas para la compra de excedentes?		
4-¿Se cumple con el horario establecido para la compra de excedentes?		
5-¿Le satisface el servicio recibido durante la compra de excedentes?		
6-¿El servicio se brinda de forma ordenada?		

Instalaciones	Si	No
7-¿La iluminación es adecuada?		
8-¿La ventilación es adecuada?		
9-¿La limpieza del lugar es adecuada?		

10-¿Por cuál medio prefiere recibir información relacionada a la compra de excedentes? () correo electrónico () circulares () WhatsApp
--

Sugerencias para mejorar el servicio: _____

Ubicación:

Oficinas Centrales _____ Cañas _____ Puntarenas _____ Alajuela _____

Cartago _____ Guápiles _____ Pérez Zeledón _____ San Carlos _____

Género: Masculino _____ Femenino _____

Muchas Gracias

Anexo N°2

Fotografías

Oficinas Centrales JPS



Oficinas Centrales JPS



Cartago

Cartago



Puntarenas



Puntarenas



San Carlos



San Carlos



Cañas



Cañas



Alajuela



Alajuela



Guápiles



Guápiles



Pérez Zeledón



Pérez Zeledón

