



## **INFORME CdS-05-2021**

**Sondeo de opinión a los clientes de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados por el área de Cambio de Premios a clientes no vendedores de la Institución y Cumplimientos de Protocolos COVID-19**

**Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios**

---

Junio, 2021

# Índice

<b>I Marco Metodológico.....</b>	<b>3</b>
1 Antecedentes del estudio.....	3
1.1 objetivos.....	3
1.2 Alcances y limitaciones.....	4
1.3 Tipo de estudio.....	5
1.4 Población de intereses.....	5
1.5 Unidad informante.....	5
1.6 Tamaño de la muestra.....	6
1.7 Recopilación de datos.....	6
1.7.1 Fuentes de información.....	6
1.7.2 Procesamiento de los datos.....	6
<b>II Análisis e Interpretación de datos.....</b>	<b>7</b>
<b>III Conclusiones.....</b>	<b>12</b>
<b>IV Recomendaciones.....</b>	<b>13</b>
<b>V Anexos.....</b>	<b>14</b>

# 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 por el área de Cambio de Premios de la Institución, con el propósito de obtener información sobre la percepción que tiene el cliente en relación con la calidad del servicio que se ofrece con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

**Cambio de Premios:** El área de Cambio de Premios de la Junta de Protección Social cuenta con un total de siete ventanillas disponibles para los clientes para realizar sus transacciones. (Anexo N°1).

### 1.1 Objetivos

#### Objetivo general

- a) Evaluar los servicios brindados a los clientes de la Junta de Protección Social por parte del área de Cambio de Premios de la Institución, 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 en el área de Cambio de Premios de la Institución.
- b) Realizar una valoración sobre los servicios que se brindan en el área de Cambio de Premios de la Institución.
- c) Determinar si se cumplen los protocolos COVID-19 para ingresar a la Institución.

## **Alcances y Limitaciones**

### **Alcances**

Se evaluó la percepción de los clientes de la Junta de Protección Social del área de Cambio de Premios, durante el período comprendido entre el 04 de mayo y el 31 de mayo del 2021, utilizando el método de sondeo de opinión no probabilístico al azar. Durante este período se encuestó un total de 39 personas que se apersonaron a las cajas de cambio de premios de la Junta de Protección Social a cambiar premios de Loterías pre impresas.

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.

En relación con el tema de la Pandemia a causa de la COVID-19, se colocaron en la Plataforma de Servicio al Cliente afiches informativos para los clientes, con el fin de concientizar y recordar la importancia del uso de la mascarilla, lavado de manos, distanciamiento social, entre otros. (Anexo N°2).

### **Limitaciones**

El cuestionario se dio conforme a la disposición del usuario en contestarlo.

De acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Salud de contar con un 20% de aforo de personal en las Instituciones Públicas, no se contó con totalidad de tiempo para realizar el cuestionario a los clientes, ya que se debe también atender las funciones de la Contraloría de Servicios en virtud de que se contó con un colaborador menos.

## **1.2 Tipo de Estudio**

El estudio de percepción de los clientes sobre el servicio brindado por el área de Cambio de Premios de la Junta de Protección Social, se realizó durante el período comprendido entre el 04 de mayo y el 31 de mayo.

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

- a) Cuestionario para los clientes de la plataforma de servicios, el cual contiene 13 afirmaciones, en las cuales se indica el grado de aceptación o discrepancia en cada uno de los enunciados. (Anexo N°3).
- b) El cuestionario permite a los clientes de la plataforma de servicios brindar sugerencias o comentarios.

Es importante mencionar que la aplicación de los cuestionarios dependió de la disposición de los clientes en contestarlo.

## **1.4 Población de Interés**

La población de interés figuró los clientes de la Junta de Protección Social del área de Cambio de Premios, sin distinción de género o edad, que se presentaron a las instalaciones de la Institución a realizar el cambio de un premio.

## **1.5 Unidad informante**

Clientes de la Junta de Protección Social que se presentaron a las instalaciones de la Institución a realizar el cambio de un premio.

## **1.6 Tamaño de la Muestra**

El marco muestral para la realización del estudio de percepción de los clientes del área de Cambio de Premios, de la Junta de Protección Social fue de 39 personas, por medio de una escogencia al azar.

## **1.7 Recopilación de datos**

### **1.7.1 Fuentes de Información**

Primarias: Clientes del área de Cambio de Premios 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, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de los enunciados.

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

**Cuadro 1**  
**BUEN SERVICIO**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
Total	39	100

El 100% de los encuestados manifestó que recibió un buen servicio por parte del funcionario del área de cambio de premios.

2- ¿Considera rápido el servicio de cambio de premios?

**Cuadro 2**  
**SERVICIO RÁPIDO**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
Total	39	100

Todos los encuestados, es decir el 100%, expresó que el servicio de cambio de premios es rápido.

3- ¿Son suficientes las cajas habilitadas para el cambio de premios?

**Cuadro 3**  
**SUFICIENTES CAJAS**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

El 100% de los clientes indicaron que si son suficientes las cajas habilitadas para el cambio de premios.

4- ¿Es adecuado el horario de cambio de premios (7:30 a.m. a 3:30 p.m.)?

**Cuadro 4**  
**HORARIO DE ATENCIÓN**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	37	95
NO	2	5
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

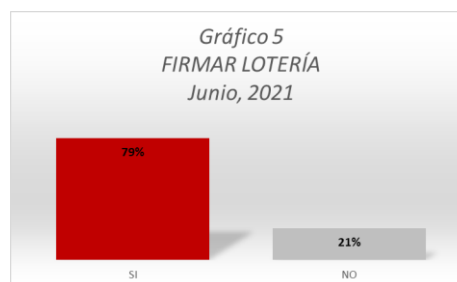


Un 95% de los encuestados indicó que si es adecuado el horario de cambio de premios de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.; mientras que, un 5% mencionó no estar de acuerdo.

5- ¿Sabía que debía firmar su lotería?

**Cuadro 5**  
**FIRMA DE LOTERÍA**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	31	79
NO	8	21
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>



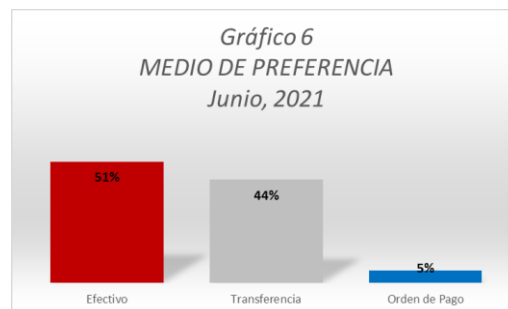
El 79% de los clientes expresó que si sabía firmar su lotería y un 21% manifestó que no sabían que debían firmar su lotería para realizar el cambio de premios.



6- ¿Por cuál medio prefiere se realice su gestión de cambio de premios?

**Cuadro 6**  
**MEDIO DE PREFERENCIA**  
**Junio 2021**

	ABS	%
Efectivo	20	51
Transferencia	17	44
Orden de Pago	2	5
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

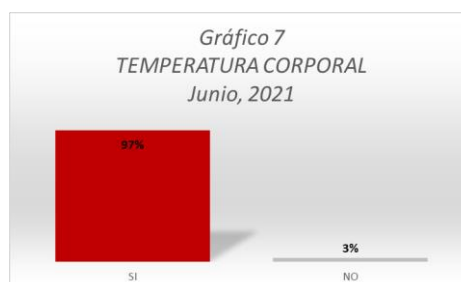


De los encuestados un 51% de las personas expresó preferir cambiar su premio por efectivo; un 44% manifestó que prefiere las transferencias bancarias y un 5% indicó que prefiere una orden de pago al Banco de Costa Rica.

7- ¿Se le solicitó tomarse la temperatura corporal al ingreso a la Institución?

**Cuadro 7**  
**TEMPERATURA CORPORAL**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	38	97
NO	1	3
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>



Un 97% de las personas indicó que se le solicitó tomarse la temperatura corporal; sin embargo, solo una persona es decir el 3% expresó que no se le solicitó.

8- ¿Se le solicitó lavar sus manos al ingresar a la Institución?

**Cuadro 8**  
**LAVADO DE MANOS**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

El 100% de los clientes indicó que se les solicitó el lavado de manos al ingresar.

9- ¿Se cuenta con alcohol en gel disponible para su protección?

**Cuadro 9**  
**ALCOHOL EN GEL DISPONIBLE**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
Total	39	100

Un 100% de las personas manifestó que se cuenta con alcohol en gel disponible.

10- ¿Se cumple con la medida de distanciamiento social durante su gestión?

**Cuadro 10**  
**DISTANCIAMIENTO SOCIAL**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
Total	39	100

Todos los entrevistados indicaron que se cumple con la medida de distanciamiento social en la Institución.

11- ¿La limpieza del lugar es adecuada?

**Cuadro 11**  
**LIMPIEZA ADECUADA**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
Total	39	100

El 100% de las personas expresó que la limpieza del lugar es adecuada.

12- ¿La ventilación es adecuada?

**Cuadro 12**  
**VENTILACIÓN ADECUADA**  
**Junio 2021**

	ABS	%
SI	38	97
NO	1	3
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>



Un 97% de los clientes indicó que la ventilación del lugar es adecuada y el 3% manifestó no estar de acuerdo con este ítem.

13- ¿Los funcionarios utilizan el equipo de protección adecuado? (mascarilla)

**Cuadro 13**  
**EQUIPO DE PROTECCIÓN**  
**Junio 2021**

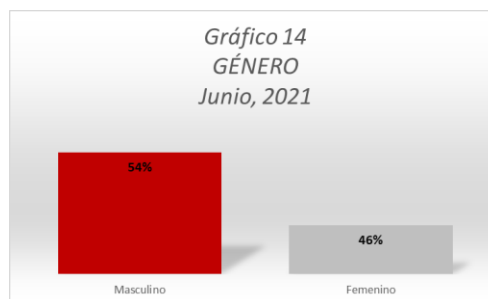
	ABS	%
SI	39	100
NO	-	-
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Los clientes en su totalidad manifestaron que los funcionarios utilizan la protección adecuada (mascarilla).

14- Género

**Cuadro 14**  
**GÉNERO**  
**Junio 2021**

	ABS	%
Masculino	21	54
Femenino	18	46
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>



Un 54% de los clientes entrevistados pertenecen al género masculino; mientras que un 46% son del género femenino.

### III PARTE: CONCLUSIONES

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

- ✚ Los clientes del área de cambio de premios de la Junta de Protección Social, consideraron recibir un buen servicio por parte de los funcionarios, así como que el servicio es rápido y que son suficientes las cajas habilitadas para cambiar premios.
- ✚ Un 95% de los clientes indicaron que el horario de atención de los clientes es apropiado y solo un 79% de las personas mencionó saber que debían firmar su lotería para poder cambiar los premios. Del total de encuestados, la mitad de los mismos prefiere recibir su premio en efectivo.
- ✚ Con respecto a los ítems evaluados en relación con el tema de la pandemia de la COVID-19, los clientes del área de cambio de premios manifestaron estar conformes y a gusto con las medidas tomadas por la Institución.

## IV PARTE: RECOMENDACIONES

Seguidamente se externan sugerencias para que sean valoradas e implementadas en lo que corresponda.

### **Plataforma de Servicio al Cliente**

- ✚ Valorar y considerar el realizar campañas informativas en las redes sociales, con los vendedores o por medio de afiches dirigidas a los clientes para que recuerden firmar su lotería y así agilizar su trámite cuando se presenta a cambiar un premio.
- ✚ Brindar una felicitación al personal del área de la Plataforma de Servicio al Cliente por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los clientes de la Institución.

### **Unidad de SOGARS**

- ✚ Realizar verificaciones periódicas sobre el cumplimiento de las medidas y protocolo para combatir la COVID-19 por parte de los clientes y usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente, así como del personal de la institución que labora en forma presencial.

---

Elaborado por  
Adrián Vega Ortiz  
Contraloría de Servicios

---

Revisado y aprobado  
Gina Ramírez Mora  
Contralora de Servicios

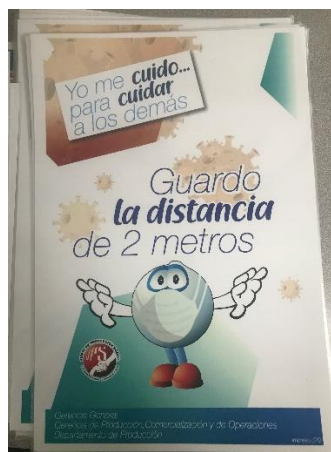
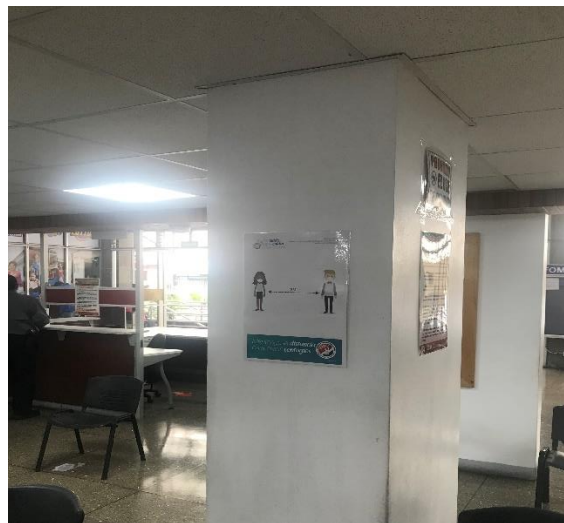
# Anexo N°1

## Área Cambio de Premios



## Anexo N°2

### Afiches en Plataforma de Servicio al Cliente



# Anexo N°3

## Encuesta

Nº de Cuestionario \_\_\_\_\_

<b>Junta de Protección Social Contraloría de Servicios Servicios brindados por la Plataforma de Servicio al Cliente (Cambio de Premios)</b>
Buenas. 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 (Cambio de Premios):

Servicio	Si	No
1-¿Recibió un buen servicio por parte del funcionario?		
2-¿Considera rápido el servicio de cambio de premios?		
3-¿Son suficientes las cajas habilitadas para el cambio de premios?		
4-¿Es adecuado el horario de cambio de premios (7:30am a 3:30pm)?		
5-¿Sabía que debía firmar su lotería?		

6-¿Por cuál medio prefiere se realice su gestión de cambio de premios?: ( ) Efectivo ( ) Por transferencia ( ) Orden de Pago (BCR)
---

Instalaciones – Protocolo COVID-19	Si	No
7-¿Se le solicitó tomarse la temperatura corporal al ingreso a la Institución?		
8-¿Se le solicitó lavar sus manos al ingresar a la Institución?		
9-¿Se cuenta con alcohol en gel disponible para su protección?		
10-¿Se cumple con la medida de distanciamiento social durante su gestión?		
11-¿La limpieza del lugar es adecuada?		
12-¿La ventilación es adecuada?		
13-¿Los funcionarios utilizan el equipo de protección adecuado? (mascarilla)		

Sugerencias para mejorar el servicio: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Datos Personales:

14-**Género** Masculino \_\_\_\_\_  
Femenino \_\_\_\_\_

**Muchas Gracias**