



INFORME N° JPS-CdS-11-2020

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

Contraloría de Servicios

Diciembre, 2020

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	3
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
III PARTE: CONCLUSIONES	24
IV PARTE: SUGERENCIAS	25
V 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 las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas con las utilidades generadas por la Junta de Protección Social, por medio de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social. Esto debido a que después del inicio de la pandemia del COVID-19 la comunicación con las organizaciones se debe realizar de manera virtual.

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”.

Modalidades de Entrega de Recursos:

- A. Programa de Apoyo a la Gestión:** A través de este programa se destina un porcentaje de los recursos correspondientes a las áreas que brindan atención directa a los beneficiarios, ejecutan programas de atención, apoyo o capacitación, con el fin de coadyuvar por medio de la transferencia de recursos y asesoría técnica, en el mejoramiento de la calidad de vida de la población en condición de vulnerabilidad de la sociedad costarricense.

- B. Programa de Atención de Necesidades Específicas a entidades inscritas en Apoyo a la Gestión:** Programa desarrollado por la Junta mediante el cual se apoya con recursos adicionales a las entidades que perciben recursos para Apoyo a la Gestión, de manera que puedan atender en

forma más rápida necesidades de reposición de mobiliario, equipo, material didáctico, entre otros, así como reparaciones menores en planta física.

- C. Proyectos Específicos:** Programa de la Junta mediante el cual se distribuyen recursos económicos para la satisfacción de una necesidad concreta, planteada por las entidades sin fines de lucro, consideradas en los sectores de población señalados en el artículo 8 de la Ley N° 8718, estén o no inscritas en el programa de Apoyo a la gestión.
- D. Programa de Giros Directos:** Es la transferencia directa que se realiza a organizaciones para el desarrollo de sus programas, entre ellas: Cruz Roja, CCSS, Hogares Crea, Banco Hipotecario de la Vivienda, Consejo de la Persona Joven, Asociación Costarricense para el Tamizaje, entre otras.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del servicio al cliente que se brinda por medio del Departamento de Gestión Social, 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, a las Organizaciones de Bienestar Social.
- b) Conocer la percepción de las Organizaciones de Bienestar Social acerca de los cambios en las formas de trabajo durante el año 2020, debido a la Pandemia del COVID-19.

- c) Determinar si los usuarios consideran que los cambios realizados durante el año 2020 han modificado la calidad del servicio que se les brinda y el trato de los funcionarios del Departamento de Gestión Social.

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 encuentran incluidos en los grupos de las aplicaciones WhatsApp y Teams del Departamento de Gestión Social.

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. No se obtuvo respuesta del total de Organizaciones de Bienestar Social, a la encuesta.

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 forman parte de los grupos de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social.

Para la realización del sondeo de opinión se elaboró un cuestionario estructurado, el cual consta de 12 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 encuentran registrados en los grupos de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social sin distinción de género o edad, evaluadas durante el mes de diciembre del 2020.

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 encuentran registrados en los grupos de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social evaluadas durante el mes de diciembre del 2020.

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 encuentran registrados en los grupos de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social evaluadas durante el mes de diciembre del 2020. Dicha muestra fue de 147 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 encuentran registrados en los grupos de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social durante el mes de diciembre del 2020.

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 encuentran registrados en los grupos de las aplicaciones Teams y WhatsApp del Departamento de Gestión Social durante el mes de diciembre del 2020.

El sondeo de opinión está conformado por un total de 12 preguntas. (Anexo N° 1).

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

1.11 Procesamiento de Datos

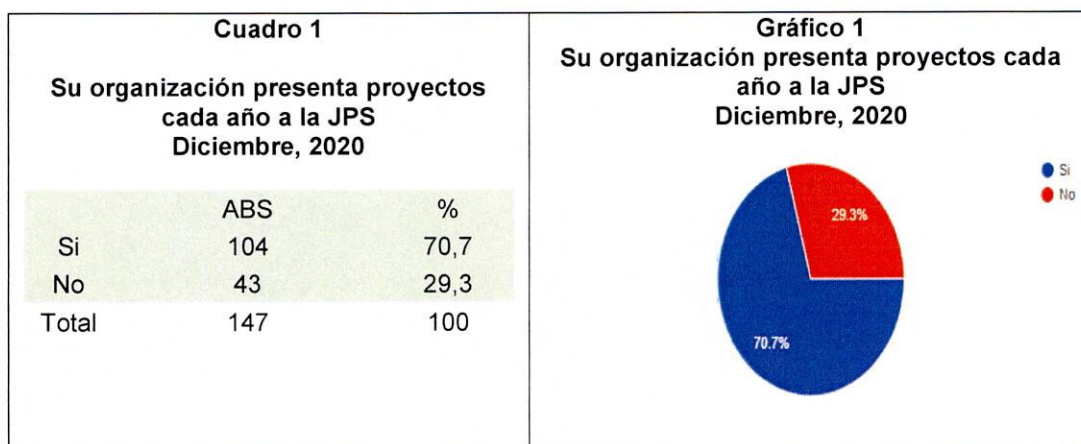
Para el procesamiento de los datos se procedió a extraer la información recopilada del programa Formulario de Google.

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.

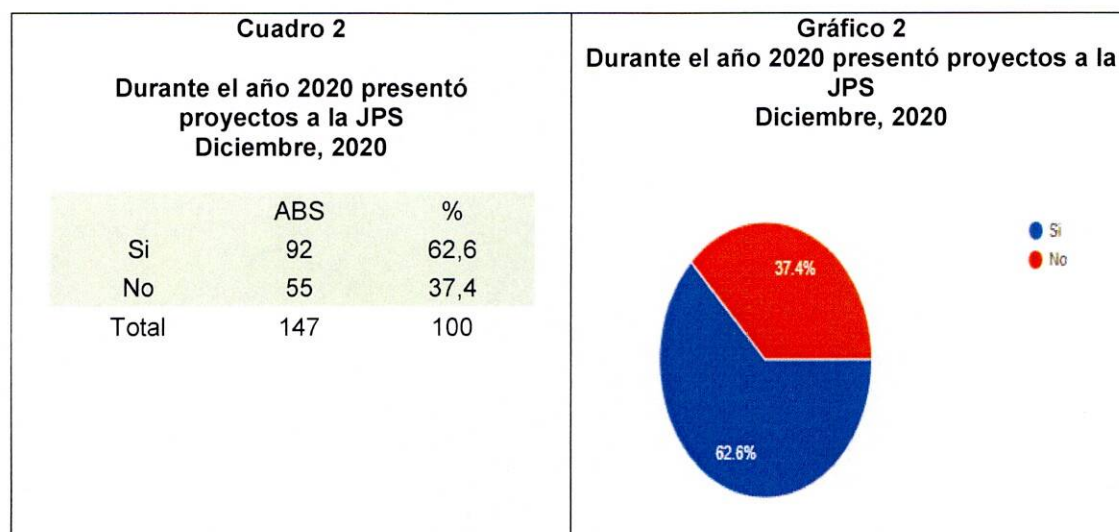
2.1 Resultados del sondeo de opinión a las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas por la Junta de Protección Social.

1. ¿Su organización presenta Proyectos Específicos a la JPS cada año?



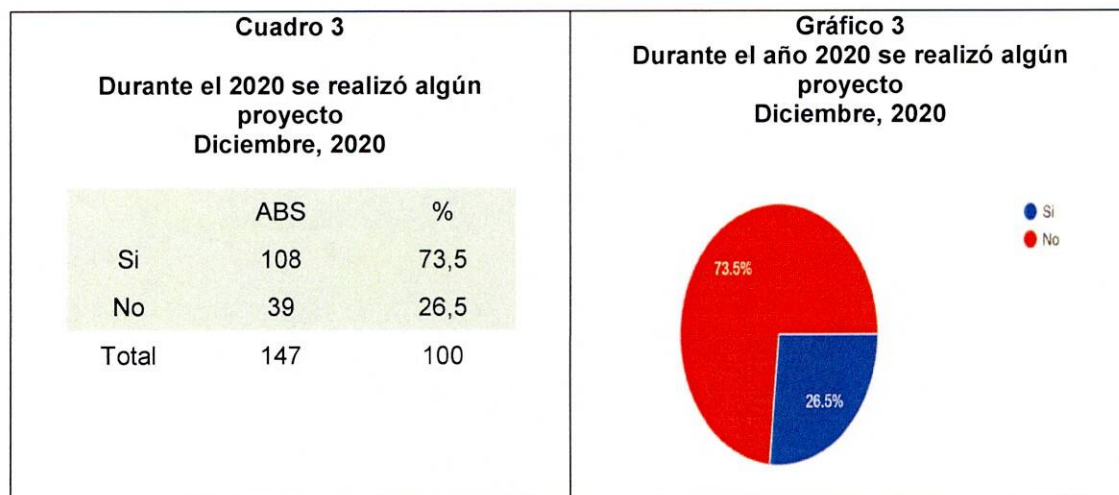
Los porcentajes corresponden a 147 organizaciones de bienestar social, el 70.7% manifestaron que normalmente presenta proyectos a la JPS por año. Esto quiere decir que 103 de las organizaciones que brindaron respuesta, presentaron proyectos específicos a la JPS.

2. ¿Durante el año 2020 ha presentado o solicitado algún proyecto a la JPS?



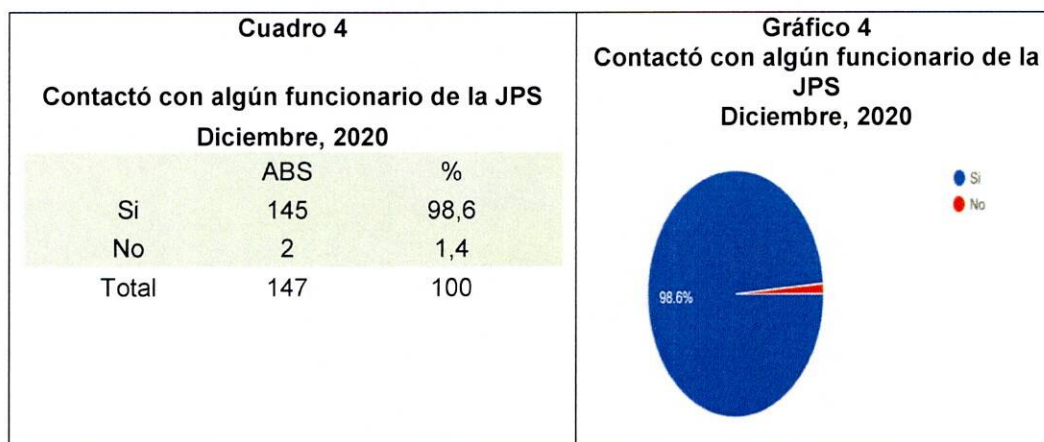
El 62.6% de las organizaciones de bienestar social señalaron que si presentaron algún proyecto durante 2020 ante la Junta de Protección Social.

3. ¿Durante el año 2020 se ha realizado algún proyecto en su organización?



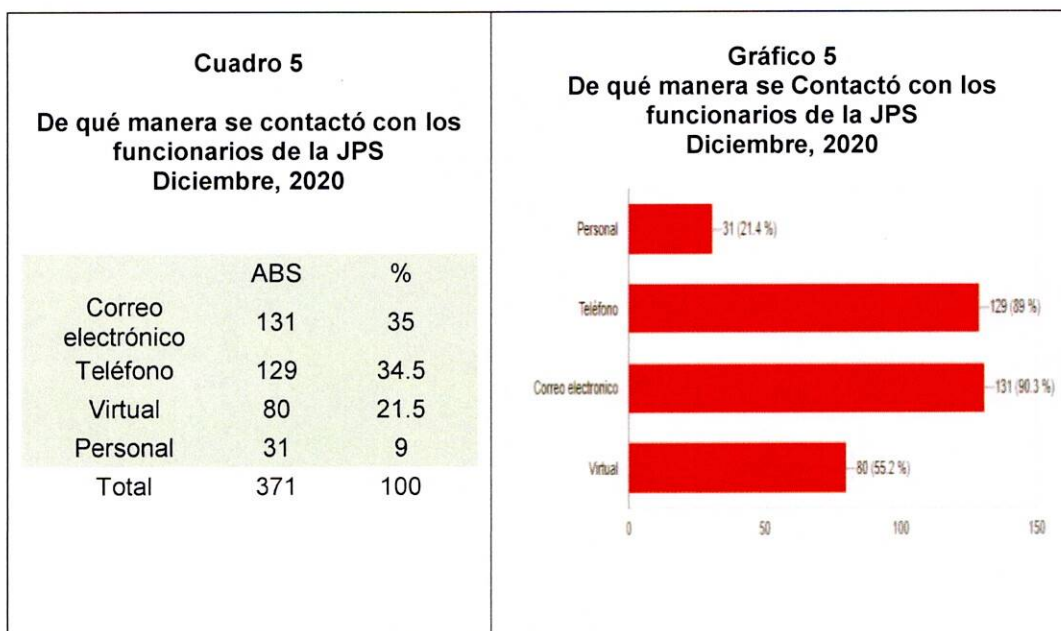
Un 73,5% de las organizaciones entrevistadas señalaron haber logrado realizar algún proyecto durante el año 2020, mientras que el 26,5% no logró realizar proyectos.

4. ¿Durante el año 2020 ha estado en contacto con funcionarios de la JPS?
(si su respuesta es NO favor pasar a la pregunta n°9)



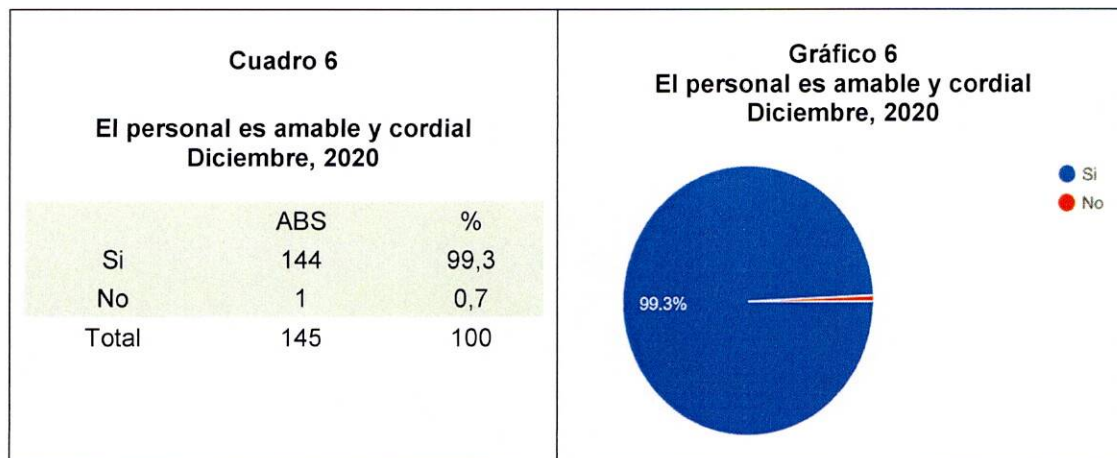
Un 98.6% de las organizaciones entrevistadas manifestaron haber tenido algún contacto con funcionarios de la JPS, esto quiere decir que de las 147 organizaciones entrevistadas 145 tuvieron algún contacto en el año 2020.

5. ¿De qué manera ha mantenido contacto con funcionarios de la JPS?
(pregunta de opción múltiple)



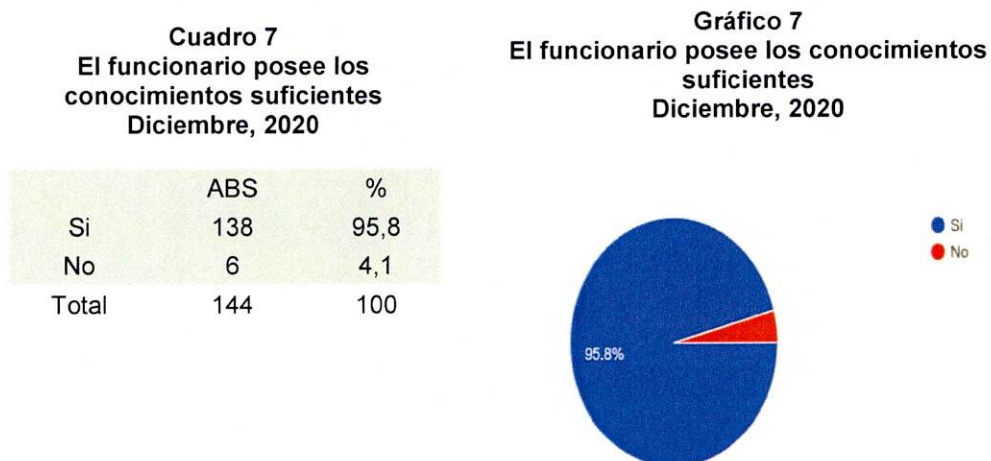
De conformidad con los resultados del sondeo de opinión, las organizaciones de bienestar social utilizan con mayor frecuencia el correo electrónico y el teléfono para comunicarse con funcionarios de la JPS.

6. ¿El personal de la JPS es amable y cordial?



El 99,3% de las organizaciones sociales que colaboraron con el sondeo de opinión, manifestaron que el personal que lo atendió en la JPS es amable y cordial.

7. ¿La persona que lo atendió mostró conocimiento suficiente para atender sus gestiones?



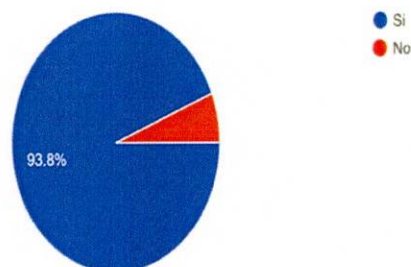
Un 95,8% de las organizaciones indicaron que los funcionarios que los atendieron demostraron tener el suficiente conocimiento para entender sus solicitudes.

8. ¿La persona buscó la información y le respondió de manera efectiva?

Cuadro 8
Búsqueda de la información y respuesta efectiva

Diciembre, 2020		
	ABS	%
Si	106	93,8
No	7	6,2
Total	113	100

Gráfico 8
Búsqueda de la información y respuesta efectiva
Diciembre, 2020



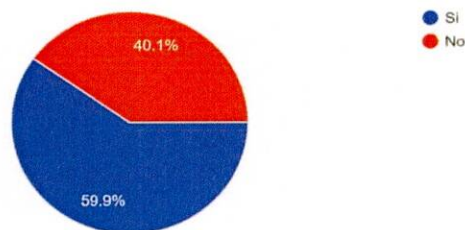
Un 93.8% de las organizaciones indicaron que los funcionarios que los atendieron buscaron información y le brindaron una respuesta positiva.

9. Durante el tiempo transcurrido de la Pandemia del COVID-19: ¿Su organización se ha visto perjudicada en relación con las ayudas brindadas por la JPS?

Cuadro 9
Se han visto perjudicados con las ayudas de la JPS

Diciembre, 2020		
	ABS	%
Si	88	59.9
No	59	40.1
Total	147	100

Gráfico 9
Se han visto perjudicados con las ayudas de la JPS Diciembre, 2020



El 59.9% de las organizaciones de bienestar social encuestadas manifiestan que durante el periodo de la emergencia nacional del COVID-19 sus organizaciones se han visto de alguna forma o manera afectada.

10. **Describa de qué forma se ha visto perjudicada su organización con la pandemia del Covid-19.** (Se copia en forma textual)

- Suspensión de actividades para recoger fondos que ayudan a cubrir los
- costos de la Asociación.
- Retrasos en el apoyo.
- Los presupuestos han disminuido. (22 veces este comentario)
- Económicamente totalmente afectada.
- Se han retrasado los depósitos, menos dinero, las necesidades específicas no se han concretado.
- Teníamos asignado compra de buseta este año y ya no se dio. Además, se vio disminuido considerablemente el subsidio.
- Menos ingresos, entonces se ha tenido que realizar ajustes en la organización para cumplir con las metas establecidas.
- Disminución del presupuesto y no se han ejecutado proyectos específicos.
- En cuanto a presupuesto, ya que se ha visto reducido y era dinero con el que contábamos para las necesidades de la institución.
- La disminución de presupuesto... implica menos recursos en la compra de insumos que el cáncer requiere con o sin pandemia... la afectación en la disminución de fondos de la JPS y fondos propios al o realizar actividades sociales de recaudación y la problemática que viene para 2021 con el abrupto recorte del presupuesto para el año 2021 lo que implica disminución en jornadas destinada a la atención de los pacientes.
- Al disminuir los ingresos hemos tenido que hacer algunos recortes.
- Disminución de ingresos al Centro Educativo.
- La disminución de ingresos, así como la espera para cumplir proyectos importantes.
- Disminución de recursos.
- Se debió suspender contratos laborales.

- Con brotes de virus dentro de la organización, causando gastos adicionales, hemos percibido menos recursos mensuales, tenemos deudas con el comercio.
- Reducción del presupuesto de apoyo.
- Disminución en aportes mensuales y presupuesto 2021.
- Bajo monto en ayudas económicas.
- El monto del bps bajo algunas veces bastante además seguimos internando en el tiempo de pandemia y dejamos de percibir ayudas de otras organizaciones no se dejó de realizar internamiento y el costo de los utensilios de limpieza aumento.
- Los recursos recibidos no alcanzan para los gastos proyectados. Hemos tenido que reasignar a recursos propios.
- Durante tres meses se suspendieron las entregas de beneficios como diario y pañales a pacientes, debido a falta de presupuesto.
- Tuvimos un caso COVID positiva, pero en una colaboradora, nos enviaron a 7 colaboradores a cuarentena por 14 días, tuvimos un gasto adicional en salarios, limpieza y desinfección. Algunos proyectos están a la espera debido a la incertidumbre.
- Rebajos en los montos asignados o retardo en el depósito, los costos han aumentado mucho y en ocasiones los proveedores no creen la situación que enfrentamos por falta de información.
- Disminución a subsidios en algunos meses del año y no se le logro dar seguimiento a los objetivos específicos.
- En lo que corresponde parte de la alimentación y pago de servicios.
- Teníamos aprobado y en mesa un proyecto para la remodelación y reparaciones urgentes del edificio, con todo el trámite realizado y a la espera del depósito de los recursos por parte de la JPS, mismo que quedó suspendido y hasta nuevo aviso.
- Económicamente, el presupuesto se redujo considerablemente solo nos depositan 150. 000.

- Ausencia de usuarios al Centro Educativo. Menos ingresos debido al no poder realizarse actividades para este fin.
- Cancelación de proyectos del Plan Anual.
- Se redujeron los presupuestos, lo cual redujo la cantidad de cosas que pudieron pagarse con los fondos depositados por la JPS.
- Algunos depósitos tardíos y en algún momento no alcanzó para cubrir las necesidades.
- Obviamente entendemos lo de la pandemia, pero nos ha afectado en el incremento en los gastos y los depósitos siguen siendo los mismos, no hemos tenido ninguna ayuda adicional para cubrir los gastos extras debido al Covid-19.
- Depósito de menos recursos mensuales.
- Aumento en gastos por protocolos de salud, más gastos para atender a las PAM vía teletrabajo, envío de alimentación, etc.
- Ha habido algunos rebajos o atrasos, y la organización en sí ha tenido que diezmar los recursos.
- La organización se ha visto en la necesidad de diezmar los recursos y cuidarlos aún más de lo que veníamos haciendo, pensando en el año 2021.
- En la disminución de fondos.
- Con reducción de presupuesto en varios meses.
- Alimentación de usuarios y pagos servicios públicos
- Nos han ayudado hasta donde se ha logrado.
- Tuvimos un aumento de gastos por protocolos de seguridad en atención, traslados, etc., pero una disminución de muy significativa ingresos.
- Hubo menos fondos para pagos presupuestados con fondos de la Junta de protección social y se tuvo que tomar dinero de la asociación para sufragarlos, dinero que se hace por actividades para la construcción del edificio el cual la Jps no reconoce cómo gasto para reponerse.
- No hubo depósitos en dos meses.
- Reducciones de ingresos por donaciones

- Principalmente en profesionales que al no contar con más presupuesto hemos tenido que en algunas ocasiones bajar el tiempo.
- Solo parcialmente, pero siempre nos ayuda.
- Las terapias físicas tanto a nuestro usuario (pacientes y cuidadoras familia de estos) en sus domicilios, así como terapia física en sala e hidroterapia; fue necesario suspenderlas tanto por la incertidumbre en cuanto, a los desembolsos por parte de la Junta de Protección Social, como por las medidas sanitarias en vigencia por la pandemia. Los talleres presenciales con cuidadoras, con personas adultas mayores y con las personas que padecen dolor crónico permanente fueron suspendidas; aunque estamos haciendo un gran esfuerzo para implementar plataformas y hacer esas actividades en forma virtual, el costo es elevado y los usuarios no las han asimilado. Fue necesario contraer los gastos administrativos y se aumentaron los gastos por artículos e implementos de aseo e higiene.
- Tuvimos que disminuir el horario de los profesores y como los usuarios no pueden asistir ellos se han visto afectados en su atención inclusión.
- En la disminución de fondos.
- Cierre parcial.
- Tuvimos que disminuir el horario de los profesores y como los usuarios no pueden asistir ellos se han visto afectados en su atención inclusión.
- Los adultos no pagan su cuota.
- Reducciones de ingresos por donaciones.
- Los recursos de la Junta de Protección Social bajaron considerablemente. Ellos son los únicos que nos apoyan con recursos y para el 2021 el presupuesto más bajo un 50%, eso nos alcanza para el primer semestre.
- Por varios meses el aporte fue casi nulo.
- Recorte presupuestal y atraso en depósitos.
- El monto de los depósitos ha sido menor.
- En los montos depositados por mes.
- Los aportes no eran suficientes para solventar todos los gastos que se requieren en nuestra Institución.

- Menos recursos económicos otorgados, más gastos en utensilios de protección personal, limpiadores, fanatizadores, contenedores para transportar alimentos, fechas de depósitos inciertas, antes depositaban los 14 o antes y ahora 16 o después, lo que hace que se atrase el pago de salarios y proveedores por tener que pagar la CCSS en fecha 16 en la mayoría de los meses. Despidos y reducción de jornadas al 50%. Con el monto asignado para el 2021 no vamos a poder brindar el servicio de transporte para los usuarios.
- Pago de salarios, pago plantilla CCSS.
- Disminución de ingresos, por lo cual hemos tenido que reajustar nuestro presupuesto, innovar en las plataformas virtuales, para seguir atendiendo a nuestra población, buscar ayudas en diferentes ámbitos, tanto para adecuar las instalaciones como el cuidado de salud mental de nuestros usuarios. Solventar con insumos a la mayoría de nuestra población, pero no a todos, por falta de recursos, debido a que la mayoría son de escasos recursos y con la pandemia se ha agravado su situación
- Con la no finalización de un proyecto de necesidad específica de mobiliario y equipo, que son de carácter urgente para la asociación.
- Con la baja ventas de lotería, todos nos vimos afectados
- Nos ha afectado económicamente ya que el presupuesto nos bajó mucho a un 70% y hemos trabajado normalmente atendiendo a la población 100%.
- Con la no finalización de un proyecto de necesidad específica de mobiliario y equipo, que son de carácter urgente para la asociación.
- Atrasos en los depósitos de JPS, gastos en la adquisición de equipos de protección personal para la atención de positivos por covid-19
- Bajó la ayuda.
- La falta de constancia en los depósitos.
- Pues ha sido inserto el futuro, se maximizo medidas de ahorro. Sin embargo, se vive constante incertidumbre.
- Se ha disminuido las donaciones y nos afectan en los gastos más importantes.
- Se ha tenido que invertir mayor recurso en EPP, alimentación y artículos de limpieza y en ocasiones los ingresos mensuales se han visto disminuidos.

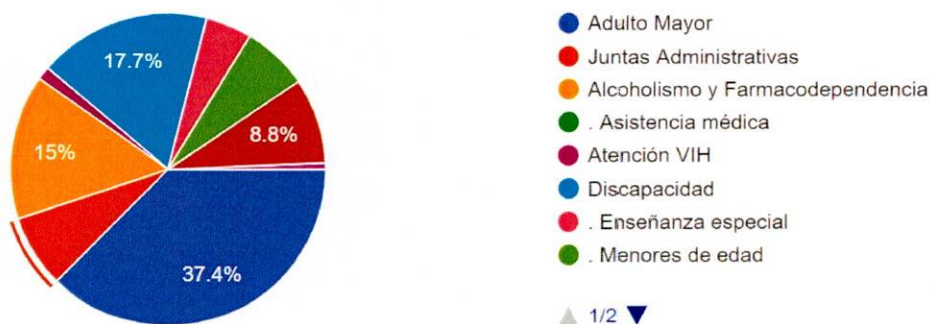
- Aumento de gastos y recorte de giro de los recursos JPS.
- Principalmente con la disminución del monto presupuestado para el año 2021.
- Al recibir menos recursos por parte del ente concedente, tuvimos que afectar la planilla y prescindir de los servicios de la fisioterapeuta, reducir los gastos lo más posible, eliminando partidas en el presupuesto.

11. Sector que atiende la Organización

Cuadro 11
Sector que atiende la organización
Diciembre, 2020

	ABS	%
Adulto Mayor	55	37.4
Discapacidad	26	17.7
Alcoholismo y Farmacodependencia	22	15
Cáncer	13	8.8
Juntas Administrativas	11	7.5
Menores de edad	10	6.8
Enseñanza especial	7	4.8
Atención VIH	2	1.4
Otros	1	0.7
Asistencia médica	0	0
Explotación sexual	0	0
Total	147	100

Gráfico 11
Sector que atiende la organización
Diciembre, 2020



Como se muestra en el cuadro anterior el mayor aporte fue de un 37.4% de las organizaciones, correspondientes al sector de atención al Adulto Mayor.

12. **(Opcional) Comentarios adicionales de las organizaciones:** (Se copia en forma textual)

- Sabemos q hacen esfuerzos por colaborar con las organizaciones de bien social más bien estamos agradecidos por eso y preocupados por q nos bajó el presupuesto para el 2021 por q los Adultos Mayores tienen muchas necesidades.
- Que se distribuya el total del presupuesto del 2020 correctamente ya que hubo meses que no recibimos ni el 10%.
- Agradezco a la Junta de Protección Social por mantenerse activos y firmes en apoyar nuestra organización a pesar de la emergencia nacional. Dios los bendiga.
- Agradecer el apoyo vi dado, esperando seguir contando el apoyo para el 2021.
- Ver cómo podemos ayudar para que se apruebe el proyecto de ley, contra la venta ilegal, para que tengan mejor venta y puedan darnos más recursos.
- La Ayuda económica es vital.
- Felicito a la junta de protección social y a su personal porque son muy amables y siempre nos colaboran en lo que necesitemos y este a su alcance.
- Mil gracias a la JPS por el esfuerzo que hace para no afectar a las instituciones de bienestar social.
- Muy agradecidos por el apoyo brindado.
- Hemos tenido apoyo de la JPS en todo este recorrido, a pesar de las adversidades
- Continuamos agradecidos por el trabajo que siguen haciendo.
- Si los vimos un poquito afectados por disminución del presupuesto, pero la organización siempre guarda un poquito de dinero con las diferentes actividades que se hacen para recaudar fondos para que la organización esté bien, nosotros tenemos que aprender a sobrevivir y hacer actividades para poder tener un presupuesto propio, sin la ayuda de ustedes créeme qué

ninguna organización podría salir adelanté, muchas gracias y Dios me los proteja siempre.

- Agradecidos con su apoyo y labor.
- En este tiempo de pandemia nos hemos visto seriamente afectados económicamente por la reducción de entradas.
- La JPS ha sido la única institución que nos ha apoyado y literalmente nos ha sostenido.
- Muchas gracias a ustedes por toda la gestión que han realizado en beneficio de la población adulta mayor.
- Agradecidos con el trato respetuoso, cordial, pero sobre todo los funcionarios eficientes y efectivos.
- Estamos en el proceso de brote de virus en el personal y usuarios de la organización.
- Yo agradezco la ayuda y apoyo de la junta el cual sentimos su acompañamiento
- A pesar de la situación emergente. La Jesse ha preocupado por mantener los recursos. Además, ha estado pendiente de las necesidades de la organización. Agradecimiento profundo
- No creo que la comunicación ha sido bastante buena, sabemos que en ocasiones se dificulta dado que el personal JPS está haciendo teletrabajo es tardado la respuesta, pero de ahí siempre nos brindaron la ayuda requerida.
Gracias
- Agradecidos por la colaboración brindada. Bendiciones Gracias
- Unos funcionarios son muy amables y tratan de resolver nuestras consultas de forma ágil, otros simplemente se enredan, no son ágiles ni prontas sus soluciones haciendo perder tiempo y recursos para ambas organizaciones.
- Agradecemos el esfuerzo que realizan para seguir ayudando a las instituciones de bien social.
- Hacen un gran trabajo
- Trabajamos de una manera eficiente con la JPS.
- Gracias por todo el apoyo que nos brindan. Bendiciones.

- En este año se finalizó la compra de microbús, mobiliario y equipo, además estamos con el proyecto de construcción trabajando con el presupuesto.
- La ayuda que se recibe es vital para el funcionamiento de esta organización.
- Con respecto al proyecto nuestra "Asociación Pro-Desarrollo Integral y Protección al Anciano" organización # 828, enfrenta limitante de no poder recibir a los adultos mayores por las condiciones de riesgo, ya que nos vimos en la necesidad de quitar el cielo raso, porque el mismo se estaba desprendiendo, por su mala condición y al quitarlo, quedó totalmente expuesto el cableado eléctrico de toda la institución, el cual se encuentra en muy mal estado.
- Se necesita más recurso para solventar gastos ordinarios y extraordinarios, y proyectos que son de mucha ayuda para la atención de personas en situación vulnerable en nuestro caso las personas adultas mayores.
- Excelente función social de la JPS.
- La reducción de los presupuestos afecta, ya que si bien no se compran las mismas cosas (material didáctico, entre otros) sí debe invertirse por ejemplo en seguridad.
- Agradecemos los esfuerzos que ha realizado la JPS para seguir ayudando nuestro trabajo.
- En general muy agradecidos con la gestión que realiza la JPS para ayudar a tantas ONG's. Gracias.
- Agradecemos la ayuda tan valiosa que nos brinda la JPS, lo que pasa es que a veces nos frustramos al ver que no nos alcanzan los recursos. Muchas gracias
- Se ha incrementado grandemente los gastos en mitigación del COVID19 y con disminución de recursos, tenemos déficit para el pago de proveedores y salarios de trabajadores.
- Muchas gracias a la JPS por su apoyo a nuestra organización.
- Muchas gracias a la JPS por el apoyo.
- Agradecemos mucho el esfuerzo que han realizado por no dejarnos solos en esta pandemia con todas las dificultades que han venido.

- Todos han sido muy amables y hemos llevado de la mano este proceso con gran satisfacción.
- Este año se ha podido apoyar a los adultos por los ingresos recibidos. Tendremos problemas para brindar calidad de servicio con el presupuesto para 2021.
- Solo agradecimiento.
- Muy importante mejorar la comunicación entre JPS y ONG.
- Muy bien atendidos en general. Muchas gracias.
- Muy Felices y agradecidos con la JPS, gracias a ellos hoy en día tenemos un edificio de primer mundo para atender a la población usuaria de la mejor manera.
- Magnífica atención del personal, a pesar de la baja en las ventas siempre tuvimos la ayuda. Dios les bendiga.
- Agradecemos mucho el esfuerzo que ustedes realizan para ayudarnos a poder atender con excelencia a nuestros usuarios.
- Muy agradecidos por el esfuerzo realizado por la JPS para mermar el impacto económico, lo que nos permitió junto a nuestro propio esfuerzo continuar brindando la atención a nuestra población. Nunca nos sentimos abandonados.
- Creo en la gran labor de la JPS. Todo nuestro apoyo. ¡¡Dios les bendiga!!
- La Asociación de Cuidados Paliativos de Naranja atiende a enfermos con dolor crónico permanente y a enfermos con dolencias crónicas y terminales no oncológicas; estos pacientes requieren muchas terapias e implementos que se han visto afectados.
- Si no fuera por el apoyo que nos da la junta las personas adultas con discapacidad cognitiva De Coronado Moravia Guadalupe tres Ríos que atendemos no estarían siendo atendidos.
- Agradecemos mucho el esfuerzo que han realizado por no dejarnos solos en esta pandemia con todas las dificultades que han venido Centro Diurno El Tejar.
- A los hogares de larga estancia nos afecta no estar exonerados y la reducción del presupuesto.

- El trato de la JPS siempre ha sido excelente, la afectación se ha visto a nivel económico, pero entendemos que es algo fuera del alcance de la JPS y todo es consecuencia de la pandemia.
- Muy Felices y agradecidos con la JPS, gracias a ellos hoy en día tenemos un edificio. de primer mundo para atender a la población usuaria de la mejor manera.
- Agradecemos que para el 2021 se reconsidere analizar los ingresos que se brindaran a las organizaciones es que atendemos a los adultos mayores, ya que la JPS es la institución que nació para atender las necesidades sociales, lo ha hecho excelentemente y no se vale que le pongan impuestos a las loterías, lo que afecta grandemente las ventas y por ende repercute directamente en la distribución de los recursos s las organizaciones de bienestar social.
- En el último mes recibimos suficientes recursos.
- Hace dos años que no recibimos presupuesto para proyectos específicos a pesar de que se han presentado.
- De igual forma estamos muy agradecidos por el apoyo que hemos recibido de la JPS ya que sin esos aportes no hubiéramos podido mantener el Centro y a los empleados aún con medio tiempo y medios salarios. Muchas gracias.
- Tenemos un gran problema por cuanto en este momento no podemos realizar actividades para recaudar fondos propios, lo que nos hace depender para brindar el servicio de los fondos públicos que este momento son escasos.
- Pero no perdemos la esperanza de que el año 2021 será mejor para todos y agradecemos a la JPS el apoyo que nos ha brindado durante muchos años.
- Es muy cerrada la encuesta porque se nos ha atendido por varios departamentos y no todos han sido 10.
- Siempre agradecidos con la Junta de Protección Social por su colaboración y apoyo a nuestra organización, sin su apoyo no podríamos salir adelante
- La fundación Andrea Jimenez tiene dos programas con la JPS junta administrativa y discapacidad / CAIPAD. Fundación Andrea Jiménez tiene dos programas. Junta Administrativa y CAIPAD.

- Infinito agradecimiento a la JPS por el aporte de Apoyo a la Gestión y aprobación de proyectos.
- Agradecerle a la JPS por el apoyo y ayuda que nos brinda, Muchas gracias.
- Estamos muy agradecidos por el apoyo recibido, pues nunca nos abandonaron
- Deseamos pronta recuperación económica entendemos la situación.
- La Junta de Protección Social es una entidad que ayuda de una forma transparente, profesional y ordenada a las Asociaciones que trabajan por el bien social.
- No, todo el servicio e información ha sido muy cordial.
- Tratar de mantener un diálogo con ambas partes (Junta Administrativa) para así llevar un mejor control.
- Agradecemos el esfuerzo que han realizado los departamentos de Gerencia, Gestión Social y Fiscalización por su trabajo en beneficio de los Adultos Mayores y organización de bien social, a la gran dedicación para buscar recursos y trámites ante la contraloría general de la república entre otras. De igual manera a la Junta Directiva por la ardua labor al enviar mensualmente los recursos a las organizaciones.
- El país atraviesa por una crisis financiera y la JPS hace su mejor esfuerzo.
- Muchas Gracias a la JPS por toda la ayuda recibida.
- Se reconoce que ha hecho un gran esfuerzo, por ayudar a las diferentes organizaciones de bien social, a pesar de circunstancias, ocasionadas por la panadería, venta ilegal.
- La atención al adulto ha sido más exigente en el ámbito económico por tanto nos hemos visto impulsados a innovar maneras de recaudar dinero, pero no siempre hemos logrado obtener lo necesario.
- Agradecidos, ya que gracias a sus aportes logramos metas propuestas.
- El presupuesto 2020, durante la pandemia COVID-19 fue reducido considerablemente, y estamos a la espera de la aprobación del PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO COVID-19.
- El aporte de la JPS es el principal ingreso de recursos de nuestra organización.
- Agradecemos su ayuda a los más necesitados.

- Agradecemos que a pesar de la situación por la que el país afronta y lo difícil que la esta pasado la JPS, aún nos continúan dando apoyo económico.

III PARTE: CONCLUSIONES

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

- De las organizaciones de bienestar social que se encuestaron se puede determinar que del 73.5% desarrollaron algún proyecto durante este año 2020 gracias al financiamiento de la Junta de Protección Social.
- Los usuarios entrevistados el 98.6% indicaron que tuvieron algún contacto con algún funcionario de la Junta de Protección Social en el año 2020 y de los medios más usados de comunicación son el correo electrónico y el teléfono.
- El 99.3% de las organizaciones de bienestar social expresó que el trato que brindan los funcionarios de la Junta de Protección Social es amable y cortés.
- En relación con la emergencia nacional por la pandemia del Covid-19, según el estudio indica que el 59.9% de las organizaciones entrevistadas se vieron perjudicados en relación con las ayudas sociales que brinda la Junta de Protección Social.

IV 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. Mantener la buena comunicación entre la Institución y las Organizaciones de Bienestar Social, impulsando los medios tecnológicos como video conferencias.
2. Impulsar las ventas de loterías y por ende el incremento en las utilidades, promocionando la labor social que realizan las Organizaciones que reciben recursos de la Junta de Protección Social, para la atención de sus programas.
3. Valorar los comentarios realizados por los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social detallados en el presente informe a fin de que se implementen acciones de mejora en caso de ser necesario.



Elaborado por:
Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

GINA
PATRICIA
RAMIREZ
MORA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por GINA PATRICIA
RAMIREZ MORA
(FIRMA)
Fecha: 2020.12.21
13:34:33 -06'00'

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

V PARTE:

ANEXO

Cuestionario

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

Buenos (Días, Tardes). La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción acerca de la atención que se les brinda por parte de la JPS.

1. ¿Su organización presenta Proyectos Específicos a la JPS cada año? *

- Sí
- No

2. ¿Durante el año 2020 ha presentado o solicitado algún proyecto a la JPS? *

- Sí
- No

3. ¿Durante el año 2020 se ha realizado algún proyecto en su organización? *

- Sí
- No

4. ¿Durante el año 2020 ha estado en contacto con funcionarios de la JPS? *

(Si su respuesta es "No" favor pasar a la pregunta N°9)

- Sí
- No



5. ¿De qué manera ha mantenido contacto con funcionarios de la JPS?

- Personal
- Teléfono
- Correo electrónico
- Virtual

6. ¿El personal de la JPS es amable y cordial?

- Sí
- No

7. ¿La persona que lo atendió mostró conocimiento suficiente para atender sus gestiones?

(Si su respuesta es "Sí" favor pase a la pregunta N°9)

- Sí
- No

8. ¿La persona buscó la información y le respondió de manera efectiva?

- Sí
- No

9. Durante el tiempo transcurrido de la Pandemia del Covid-19; ¿Su organización se ha visto perjudicada en relación con las ayudas brindadas por la JPS? *

(Si su respuesta es "No" favor pase a la pregunta N°11)

- Sí
- No

10. ¿Describa de que forma se a visto perjudicada su organización con la pandemia del Covid-19?

Texto de respuesta largo



11. Sector que atiende la Organización: *

1. Adulto Mayor
2. Juntas Administrativas
3. Alcoholismo y Farmacodependencia
4. Asistencia médica
5. Atención VIH
6. Discapacidad
7. Enseñanza especial
8. Menores de edad
9. Cáncer
10. Explotación sexual
11. Otros

12. (OPCIONAL) Comentarios adicionales de las organizaciones:

Texto de respuesta largo
