



CdS-11-2017
(Tercer trimestre-2017)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Julio – setiembre de 2017

Tabla de Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1- Metodología aplicada | 1 |
| 1.1 Introducción..... | 1 |
| 1.2 Objetivo..... | 1 |
| 1.3 Alcances..... | 1 |
| 1.4 Tipo de investigación..... | 2 |
| 1.5 Población..... | 2 |
| 1.6 Marco muestral..... | 2 |
| 1.7 Recopilación de los datos..... | 3 |
| 1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos..... | 4 |
| 2- Estadísticas de resultados obtenidos | 5 |
| 2.1 Clientes atendidos | 5 |
| 2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados | 5 |
| 2.3 Clasificación de los casos atendidos | 6 |
| 2.4 Unidades organizativas que generan consultas | 7 |
| 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades | 9 |
| 2.6 Denuncias..... | 12 |
| 2.7 Reclamos..... | 13 |
| 2.8 Sugerencias..... | 13 |
| 2.9 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios | 14 |
| 2.10 Agradecimientos..... | 15 |
| 2.11 Estado actual de los casos | 15 |
| 3- Consideraciones | 17 |
| 3.1 Conclusiones..... | 17 |
| 4- Sugerencias | 20 |
| 4.1 Relaciones Públicas y Comunicación | 20 |
| 4.2 Gerencia Administrativa Financiera | 20 |
| 4.3 Gerencia Producción y Comercialización | 20 |
| 4.4 Gerencia de Operaciones | 20 |

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

| | |
|-----------------------|---|
| Casos Recibidos | 2 |
|-----------------------|---|

Cuadros y Gráficos

| | |
|--|----|
| Tipo de cliente atendido | 5 |
| Gestiones de acuerdo al medio..... | 5 |
| Clasificación de los casos..... | 6 |
| Principales unidades organizacionales (consulta)..... | 7 |
| Principales unidades organizacionales (inconformidades) | 9 |
| Denuncias presentadas por los usuarios | 12 |
| Reclamos recibidos por el público | 13 |
| Sugerencias recibidas por el público | 13 |
| Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios..... | 14 |
| Agradecimiento | 15 |
| Estado actual de los casos | 15 |

I PARTE

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el tercer trimestre del 2017.

Los resultados que se exponen, permiten proponer programas de trabajo, establecer estrategias apropiadas; por parte de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias administrativas, orientadas al mejoramiento de los servicios, por lo cual, se consideran factores como: calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, talento humano, responsabilidad e innovación.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

1.2 Objetivo

Analizar los registros¹ de quejas, consultas, ayudas, servicios o ayudas, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de julio a setiembre del 2017.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros que se ingresan en la Consola Corporativa en el área Contraloría de Servicios, donde esta información sobre atención de los usuarios internos y externos, el cliente realizó sus gestiones² por medio de boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2017.

¹ Reglamento de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social de San José, artículo 5 y 6 (Publicado en el Diario Oficial la Gaceta No. 182 del 22 de setiembre de 2009).

² Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios), artículo 40.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno³ que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base, con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos.

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio o agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros. La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio se presentan en la tabla número 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Julio a Setiembre, 2017

| Oficina que brinda el servicio | Cantidad |
|--------------------------------|------------|
| Junta de Protección Social | 357 |
| Administración de Cementerios | 4 |
| Total | 361 |

³ Método de investigación de mercados, basado en registros propios.

