



Institución Benemérita

INFORME JPS-CdS-04-2018

“Resumen anual 2017 sobre Quejas,
Reclamos, Denuncias y Agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	2
1.1 Introducción	2
1.2 Objetivo	3
1.3 Alcance	3
1.4 Tipo de investigación	3
1.5 Metodología	4
1.6 Población	4
1.7 Marco muestral	4
1.8 Recopilación de los datos	5
1.9 Elaboración y aplicación de instrumentos	6
2- Metodología de trabajo	8
2.1 Canales de información que utiliza la Contraloría de Servicios	8
2.2 Instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios	8
2.3 Otros instrumentos utilizados para la proyección	9
3- Estadísticas de resultados de Gestión	10
3.1 Tipo de Cliente atendido	10
3.2 Gestiones de acuerdo con el medio	11
3.3 Clasificación de Consultas	13
3.4 Consultas	13
3.5 Inconformidades	17
3.6 Denuncias	21
3.7 Reclamos	23
3.8 Sugerencias	24
3.9 Agradecimientos	27
3.10 Servicios brindados	28
3.11 Estado actual de los casos	29



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 los datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el periodo del 2017.

La Contraloría de Servicios desempeña un papel fiscalizador, el cual debe percibirse como un mecanismo de vigilancia de que el servicio a los administrados se brinde en forma ágil y eficiente; por consiguiente, la función asesora y de servicio que desempeña brinda un valor agregado a la gestión institucional encaminada a mejorar la prestación de servicios.

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 el registro de quejas, consultas, denuncias, sugerencias, ayudas o servicios y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante el período del 2017.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, sobre atención de los usuarios; mediante 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 del 2017.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno¹ 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 a las áreas de servicio al cliente que reflejen las 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 Método de investigación de mercados, basado en registros propios.

1.5 Metodología

En la elaboración del Informe se tomó en cuenta las guías metodológicas, establecidas por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN), y los informes trimestrales elaborados por la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social.

1.6 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 y/o ayuda y agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.7 Marco muestral

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Enero a Diciembre, 2017

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	2393
Administración de Cementerios	10
Total	2403

