



Institución Benemérita

**170**  
AÑOS  
de hacer  
el bien

**CdS-03-2016**

**Informe Anual de Gestión de la  
Contraloría de Servicios, año 2015**

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

---

**Marzo 2016**

## INDICE

<b>I. Información general de la institución .....</b>	<b>3</b>
<b>a- Misión institucional.....</b>	<b>3</b>
<b>b- Visión institucional .....</b>	<b>3</b>
<b>c- Valores .....</b>	<b>3</b>
<input type="checkbox"/> Lealtad.....	3
<input type="checkbox"/> Proactividad.....	3
<input type="checkbox"/> Trabajo en equipo.....	3
<input type="checkbox"/> Honestidad .....	3
<input type="checkbox"/> Transparencia.....	3
<b>d. Objetivos Institucionales .....</b>	<b>4</b>
<b>e. Principales productos y servicios institucionales .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Información referencial de la Contraloría de Servicios y sus colaboradores.....</b>	<b>7</b>
<b>a. Datos del Jerarca Institucional.....</b>	<b>7</b>
<b>b. Datos del Contralor (a) de Servicios .....</b>	<b>7</b>
<b>c. Datos de la Contraloría de Servicios: .....</b>	<b>8</b>
<b>d. Normativa que rige a la Contraloría de Servicios:.....</b>	<b>10</b>
<b>e. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional.....</b>	<b>10</b>
<b>f. Recursos de la Contraloría de Servicios .....</b>	<b>12</b>
<input type="checkbox"/> Recursos Humano:.....	12
<input type="checkbox"/> Recursos Presupuestarios: .....	12

□ Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo .....	13
<b>III. Instrumentos aplicados por las Contralorías de Servicios para medir la percepción ciudadana.....</b>	<b>13</b>
<b>IV. Cómo se clasifican las inconformidades según dimensión.....</b>	<b>15</b>
<b>V. Estadísticas de Resultados de Gestión. ....</b>	<b>15</b>
<b>VI. Aportes de las Contralorías de Servicios. ....</b>	<b>15</b>
<b>VII. Deficiencias institucionales .....</b>	<b>20</b>
<b>VIII. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios .....</b>	<b>21</b>
<b>IX. Recomendaciones a las Autoridades Superiores .....</b>	<b>22</b>
<b>X. Recomendaciones a la Secretaría Técnica .....</b>	<b>32</b>
<b>XI. Anexos .....</b>	<b>33</b>
<b>Estructura Organizacional de la Junta de Protección Social. ....</b>	<b>34</b>
<b>Encuestas aplicadas.....</b>	<b>35</b>
<b>Tablas de resumen sobre inconformidades.....</b>	<b>38</b>

## I. Información general de la institución

### a- Misión institucional

*“...Ser una institución innovadora considerando las tendencias mundiales, en su gestión de administración en la producción, venta de lotería, servicios y juegos de azar para el incremento de las utilidades a distribuir entre los beneficios...”<sup>1</sup>*

### b- Visión institucional

*“...Fortalecer el bienestar social de la población por medio de los recursos económicos que se generan con la administración de las loterías y juegos de azar...”<sup>2</sup>*

### c- Valores

#### ✓ Lealtad

*“...Es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso frente a circunstancias cambiantes o adversas. Es una obligación que uno tiene con la Institución...”<sup>3</sup>*

#### ✓ Proactividad

*“...Es el asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer...”<sup>4</sup>*

#### ✓ Trabajo en equipo

*“...Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común...”<sup>5</sup>*

#### ✓ Honestidad

*“...Ser auténtico, genuino, actuar siempre en base a la verdad...”<sup>6</sup>*

#### ✓ Transparencia

*“...Es la obligación de las Instituciones de dar cuenta a los ciudadanos de todos sus actos, especialmente del uso del dinero público y prevenir así los casos de corrupción...”<sup>7</sup>*

---

<sup>1</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<sup>2</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<sup>3</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<sup>4</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<sup>5</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<sup>6</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<sup>7</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

---

#### **d. Objetivos Institucionales**

1. "...Establecer una red de venta, distribución y cambio de premios a nivel nacional, por medio del desarrollo de una eficiente, eficaz y transparente gestión institucional, con la finalidad de brindar a los clientes el producto oportunamente en atención a sus gustos y preferencias.
2. Implementar una estructura organizativa ágil, eficiente y ajustada a los cambios del entorno competitivo y lineamientos legales, con la finalidad de atender en forma competitiva y novedosa los procesos que se deriven de la aplicación de los demás aspectos estratégicos institucionales.
3. Incrementar la utilidad neta, al menos en un 4% anual por encima de la inflación proyectada del período, mediante la mejora continua de los productos actuales.
4. Implementar loterías y otros juegos de azar en la modalidad electrónica por medio de alianzas estratégicas con socios expertos en el uso de la tecnología con la finalidad de distribuir, vender y comercializar los productos de la Junta.
5. Optimizar la entrega de recursos mediante la determinación oportuna de las necesidades, estableciendo nuevos procedimientos de distribución y el fortalecimiento de la coordinación entre las áreas institucionales que intervienen en el proceso, para la entrega oportuna de las utilidades generadas...".
6. Desarrollar la plataforma tecnológica institucional, mediante la generación de sistemas informáticos integrados, con la finalidad de brindar una seguridad razonable en la materia y atender las exigencias organizativas respecto al monitoreo del negocio y la implementación de nuevos juegos.
7. Mejorar la gestión de los Campos Santos con la finalidad de satisfacer en forma eficiente y eficaz la demanda de servicios...".<sup>8</sup>

#### **e. Principales productos y servicios institucionales**

La Junta de Protección Social es una Institución de bien social y sus programas tienen la finalidad de ayudar a las personas más necesitadas del país, por medio de las instituciones de bien social, con las ventas de las diferentes loterías que distribuye la institución: Lotería Nacional, Chances, Tiempos, Pitazo, Nuevos Tiempos, Lotto y las Loterías Instantáneas.

---

<sup>8</sup> [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

<b>Principales productos de la Junta de Protección Social</b>	
1. Lotería Nacional	2. Nuevos Tiempos
3. Lotería Popular (Chances)	4. LOTTO
5. Tiempos impresos	6. Loterías Instantáneas (Raspas)

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

<b>Principales servicios institucionales</b>	
<p><b>7. Gestión Social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud de adjudicación de cuota por fallecimiento de adjudicatario.</li> <li>✓ Solicitud de ayudas técnicas directas o por convenio marco.</li> <li>✓ Solicitud de incorporación al registro de elegibles para cuota de lotería.</li> <li>✓ Solicitud de Proyectos específicos.</li> </ul>	<p><b>8. Inspectores de Loterías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Denuncias.</li> <li>✓ Base de datos de Vendedores de Loterías y Adjudicatarios.</li> </ul>
<p><b>9. Administración de Camposantos:</b></p> <p><b>Cementerio General y Cementerio Metropolitano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arriendo de propiedad en el Cementerio General.</li> <li>✓ Arriendo de propiedad en el Parque Cementerio Metropolitano (cuatro espacios).</li> <li>✓ Arriendo de terreno en el Parque Cementerio</li> </ul>	<p><b>10. Distribución y ventas de loterías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autorizaciones Provisionales para familiares de adjudicatarios de Artículo N°3.</li> <li>✓ Cambios de representantes.</li> <li>✓ Financiamiento a vendedores de Loterías.</li> <li>✓ Contratos para la venta de Loterías por Artículo N°.10.</li> <li>✓ Socios Comerciales.</li> </ul>

<p>Metropolitano (cuatro espacios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de Propiedad.</li> <li>✓ Exhumación de restos para trasladarlos a otro cementerio.</li> <li>✓ Inhumación de cuerpos.</li> <li>✓ Nombramiento de autorizados.</li> <li>✓ Reclamación de derechos.</li> <li>✓ Solicitud de trabajo para el enchape de bóvedas en cerámica o mármol.</li> <li>✓ Solicitud de trabajo para pintar nichos.</li> <li>✓ Solicitud de trabajos para repello de bóvedas.</li> <li>✓ Solicitud de trabajo para construcción de nichos.</li> <li>✓ Traspaso según Ley N° 704.</li> <li>✓ Traspasos administrativos por decreto.</li> </ul>	
<p><b>11. Inspectores de Loterías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Denuncias.</li> </ul>	<p><b>12. Plataforma de Servicios de San José:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cambios de Premios a clientes externos.</li> <li>✓ Cambios de Premios a vendedores de Loterías.</li> <li>✓ Entrega de depósitos bancarios a los cajeros de la institución, para el trámite de la lotería que va a retirar.</li> <li>✓ Entrega de las loterías pagadas en el Despacho.</li> </ul>
<p><b>13. Contraloría de Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canalizar quejas, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimientos en relación con los servicios brindados por la Junta de Protección Social.</li> <li>✓ Servir como mediador entre la comunicación entre los clientes y los diferentes Departamentos y Unidades Administrativas, entre otros.</li> </ul>	<p><b>14. Departamento de Sorteos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio a los clientes favorecidos para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.</li> </ul>

<p>✓ Velar siempre por la eficiencia y eficacia de los servicios que se ofrecen al usuario en la institución, para promover el mejoramiento continuo.</p>	
<p><b>15. Departamento de Mercadeo:</b></p> <p>✓ Brindar información sobre giras, promociones de la Junta de Protección Social, entre otras.</p>	

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

## II. Información referencial de la Contraloría de Servicios y sus colaboradores.

### a. Datos del Jerarca Institucional

- **Nombre Completo:** M.S.c. Delia Emilia Villalobos Álvarez.
- **Correo electrónico:** dvillalobos@jps.go.cr
- **Profesión:** Master en Envejecimiento, Discapacidad y Movimiento Humano.
- **Teléfono:** 2522-2011

### b. Datos del Contralor (a) de Servicios

- **Nombre completo:** Licda. Gina Patricia Ramírez Mora.
- **Correo electrónico:** gramirez@jps.go.cr
- **Profesión:** Licenciada en Contaduría Pública y Licenciada en Derecho con Énfasis en Derecho Empresarial.
- **Teléfono:** 2522-2010



- **Grado Académico:** Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido  
  
Diplomado ( ) Bachillerato ( ) Licenciatura ( **X** ) Post-Grado ( )  
) Otro: Especialidad en Notariado
- **Puesto:** Contralora de Servicios
- **Tipo de nombramiento:** Propiedad (X) Interino ( )
- **Desempeño en el cargo:** Sin recargo ( x ) Con recargo ( )
- **Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:** N/A
- **Fecha de nombramiento como Contralor:** 01 de julio del 2009.
- **Tiempo en el cargo como Contralor:** 6 Años, 9 Meses

**c. Datos de la Contraloría de Servicios:**

- **Fecha de creación de la Contraría de Servicios:** Año 2002.
- **Dirección de la institución:** Calle 20 Sur Avenida 4, Distrito Hospital, Barrio Don Bosco, San José.
- **Ubicación física de la Contraloría de Servicios:** Primer piso del edificio de la Junta de Protección Social, contiguo a la entrada principal.
- **Horario de atención:** 8:30 a.m. a 3:30 p.m.
- **Correo electrónico:** [contraloría\\_servicios@jps.go.cr](mailto:contraloría_servicios@jps.go.cr)
- **Correo electrónico adicional:** Sólo se utiliza una dirección electrónica.
- **Teléfono (s):** 2522-2010, directo 2221-1480
- **Fax:** 2522-2279.
- **Sitio web institucional donde se visualice la Contraloría de Servicios:** Página principal localizado en la parte inferior derecha, en el vínculo Contraloría de Servicios, se hace un clic, se ingresa y se despliega la información:



**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**  
INSTITUCIÓN BENEMÉRITA. ¡PARA HACER EL BIEN!

[Inicio](#) | [¿Quiénes somos?](#) | [Trámites](#) | [Productos](#) | [Sala de Prensa](#) | [Contáctenos](#) | [Videos de Sorteos](#)

## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La Contraloría de Servicios de nuestra Institución es un órgano especializado de atención al público, adscrito a la Junta Directiva de la Junta de Protección Social que permite y facilita la comunicación entre los ciudadanos, usuarios y la entidad prestadora de los servicios, con el fin de velar por el buen funcionamiento de los servicios que brindamos y para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los mismos; así como atender sugerencias, agradecimientos e inquietudes que los usuarios tengan acerca de la prestación de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.

### La Misión

Contribuir como instrumento para promover el mejoramiento continuo y oportuno en la prestación de los servicios que brinda la Junta de Protección Social.

### Objetivo general

Velar por el eficiente funcionamiento de los servicios que brinda la Institución, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios, así como brindarle la información que estos requieran para orientar y facilitar su contacto con la Institución.

- [Servicios](#)
- [Información](#)
- [Normativa](#)
- [Procedimiento](#)
- [Informes](#)

**Teléfono:** 2522-2010 **Fax:** 2522-2279 **Correo postal:** 1979-1000  
**Correo electrónico:** [contraloria\\_servicios@jps.go.cr](mailto:contraloria_servicios@jps.go.cr)

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC pa

[Bolsa de empleo](#) | [Documentos](#) | [Contrataciones](#) | [Cementerios](#) | [Contraloría de servicios](#) | 

**d. Normativa que rige a la Contraloría de Servicios:**

✓ **¿Posee la Contraloría de Servicios un Reglamento Interno de Funcionamiento?**

**Si ( X )    No ( )**

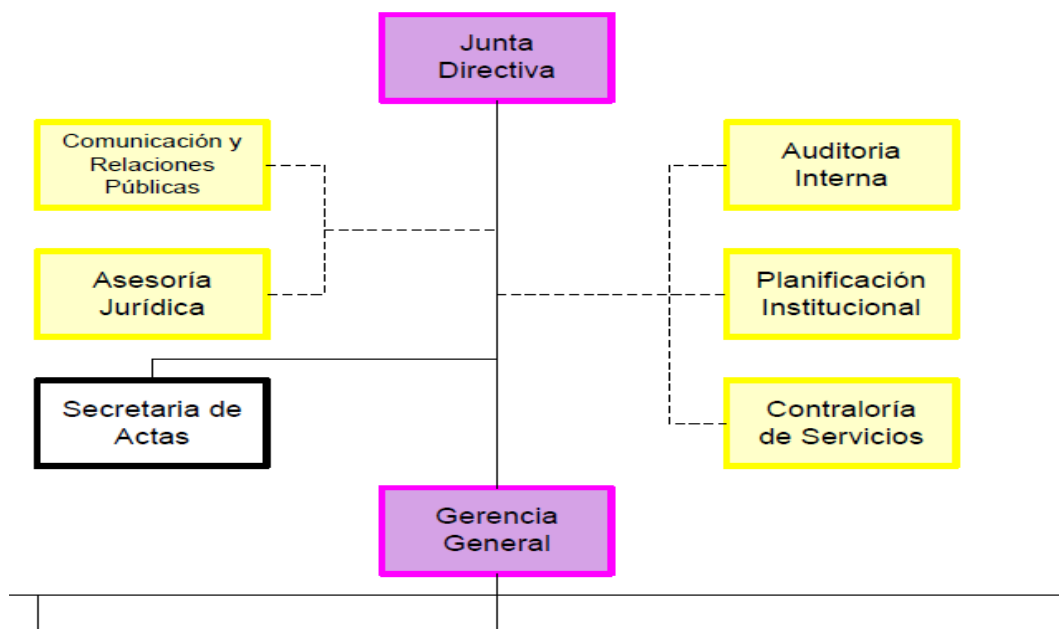
El reglamento fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta N<sup>o</sup>. 182 del 22 de Setiembre del 2009 y fue aprobado en sesión de Junta Directiva No. 28-2015, celebrada el 26 de julio de 2005, Acuerdo JD-412, artículo IV, inciso 7), San José, 12 de Setiembre del 2005.

**Observaciones:** No obstante se encuentra en proceso de actualización de conformidad con los requerimientos de la Ley N<sup>o</sup>9158 “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*” y su Reglamento.

**e. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional**

La Contraloría de Servicios se encuentra adscrita a la Junta Directiva, como una Instancia Asesora (*véase Anexo 1., organigrama institucional*):

## JUNTA DE PROTECCION SOCIAL



- ✓ **¿Considera usted que la ubicación de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?**

Si ( x )      No ( )

- ✓ **Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.**

La suscrita considera que esta Contraloría de Servicios si se encuentra ubicada en el organigrama de la Junta de Protección Social de acuerdo a la normativa vigente, por cuanto es una dependencia que canaliza y cumple su objetividad de mediador entre el usuario y la institución, para lograr la continuidad del servicio que brinda en forma eficaz y eficiente; asimismo se cuenta con el apoyo del Jerarca superior.

**“...ARTÍCULO 11.- Contralorías de Servicios**

*Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones. La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jercas o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados...”<sup>9</sup>*

<sup>9</sup> Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Sección III, la Gaceta 173-10 de Setiembre 2013.

**f. Recursos de la Contraloría de Servicios**

✓ **Recursos Humano:**

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado Académico
Yenny Gonzalez Delgado	Secretaria Ejecutiva	Secretaria	Bachiller Universitario
Johana Sáenz Leitón	Trabajador de Loterías	Contaduría Pública	Licenciatura
Adrián Vega Ortiz	Técnico 3	Administrador de Empresas, con énfasis en Mercadeo y Ventas	Licenciatura
Clifferd Barrios Rodríguez	Profesional 1B	Contaduría Publica Producción Audiovisual Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo	Licenciatura Licenciatura Maestría
Xinia Madrigal Barberena	Asistente de Oficina	Asistente	Bachillerado

✓ **Recursos Presupuestarios:**

**Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?**

<b>Si ( X )</b>	<b>Indique el Monto:</b> ¢130.523.000,00
<b>No ( )</b>	<b>Indicar de qué partida presupuestaria institucional depende. Por ejemplo: de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc. Por favor indicar el monto</b> _____

✓ **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		
-Espacio físico - adecuado		X	
Fax	X		1
Teléfono	X		6
Línea telefónica propia	X		1
Computadora(s)	X		6
Impresora	X		3
Fotocopiadora	X		1
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		1
Cámara fotográfica	X		1
Computadora portátil (laptop)	X		1
Proyector (video beam)		X	
Grabadora		X	
Pantalla		X	
Pizarras		X	
Otros, indique (empastadora, etc.)			

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

### III. Instrumentos aplicados por las Contralorías de Servicios para medir la percepción ciudadana.

- a) Indique los instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir la percepción de las personas usuarias sobre los servicios/ productos que brinda la institución.

<b>Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados</b>	<b>Percepción de su labor contralora (Marcar con X)</b>	<b>Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)</b>
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		X
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		X
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		X
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

#### **IV. Cómo se clasifican las inconformidades según dimensión.**

- \*\* El detalle de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección social, se adjuntan en el cuadro anexo en Excel al presente informe.

#### **V. Estadísticas de Resultados de Gestión.**

- \*\* El detalle de las estadísticas de los resultados de la gestión por la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social, se adjuntan en el cuadro de Excel al presente informe.

#### **VI. Aportes de las Contralorías de Servicios a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer su gestión contralora.**

- ✓ **Sondeos de Opinión:**

Durante el periodo 2015, se realizaron cinco sondeos de opinión sobre la calidad en el servicio que se brinda al cliente en la Junta de Protección Social; así como a las diferentes Sucursales de la institución en otras provincias:

- Sondeo de opinión a clientes, vendedores y funcionarios sobre la calidad del servicio que brinda la Sucursal de Pérez Zeledón (Informe CdS-03-2015).
- Sondeo de opinión a clientes, vendedores y funcionarios sobre la calidad del servicio que brinda la Sucursal de Puntarenas (Informe CdS-05-2015).
- Sondeo de opinión a colaboradores que recibieron el taller de formulación PEI de Campos Santos (Informe CdS-06-2015).
- Sondeo de opinión a vendedores y funcionarios sobre la calidad del servicio que brinda la Sucursal de Heredia (Informe CdS-08-2015).



- Sondeo de opinión a Personas Beneficiadas con la Entrega de Ayudas Técnicas por parte de la Junta de Protección Social (Informe CdS-11-2015).

Los sondeos de opinión se realizaron con la finalidad de evaluar la calidad del servicio al cliente que brinda la institución en las dependencias indicadas anteriormente, con el objetivo de obtener información que refleje la eficacia, eficiencia y excelencia en los servicios prestados desde el punto de vista de percepción del usuario.

Asimismo, los usuarios que brindaron información de los sondeos, ofrecieron diferentes sugerencias importantes para el bienestar y sostenibilidad de la imagen de nuestra institución; por tal razón se remiten copias de los informes a las Gerencias de Área, a los Departamentos, Unidades ó Sucursales a quienes se les aplicó las evaluaciones correspondientes por cuánto se consideraron por parte de esta Contraloría de Servicios pertinentes para su valoración; y en lo que corresponda su implementación por parte de la administración activa :

<i>Informe</i>	<i>Presidencia Junta Directiva</i>
CDS-011-2014	PRES-107-2015
CDS-01-2015	PRES-178-2015
CS-110-2015	PRES-266-2015
CS-106-2015	PRES-267-2015
CS-108-2015	PRES-268-2015
CS-112-2015	PRES-269-2015
CS-116-2015	PRES-270-2015
CDS-005-2015	PRES-546-2015
CS-348-2015	PRES-653-2015

En virtud de lo anterior, los sondeos de opinión son estudios cuantitativos que indican donde fue seleccionada una muestra no probabilística y como método de recolección de datos se eligió la metodología de encuesta; por tanto se diseñó un cuestionario para ser aplicado en forma presencial con el usuario o telefónicamente según corresponda la evaluación, con el propósito de tener un acercamiento de forma directa con los usuarios (**veáse anexo N°2.**)

✓ **Informes:**

Informe N° CDS-09-2015 (Setiembre 2015) sobre la evaluación de plazos establecidos para trámites ( Ley N° 8220).

✓ **Centro de Información:**

De conformidad al cumplimiento del Decreto Ejecutivo No 35358-MEIC, publicado en la Gaceta 136 del 15 Julio 2009, el cual establece la obligatoriedad de que las instituciones del sector público implementen plataformas de servicios que orienten al usuario sobre los trámites, requisitos y procedimientos necesarios para la obtención de licencias, permisos y autorizaciones.

En atención al decreto en mención, la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social desde el 01 de julio del 2010, implementó en la recepción principal de la institución; la ubicación de una funcionaria de esta Contraloría, para el servicio de información a los clientes y usuarios de los servicios que brindamos.

Entre las funciones de ese puesto de información, se detallan las siguientes:

1. Colaboración y orientación del usuario al Departamento según el trámite que desea realizar.
2. Entrega de listas de los diferentes sorteos y diferentes loterías realizados por la Junta de Protección Social.
3. Entrega de Calendarios de Sorteos.
4. Atención telefónica de las consultas de los clientes.
5. Coordinar con diferentes dependencias las consultas de los usuarios para orientarlos de la forma más adecuada (de conformidad con la Ley N°8220 Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos).
6. Activación vía sistema de diferentes productos y de diferentes sorteos ( 3 sorteos por semana ) de la Junta de Protección Social, como lo son la Lotería Popular, Lotería Nacional y Loterías Instantáneas, a las personas con alguna discapacidad y a los adultos mayores en cumplimiento a la normativa de la Ley N°7600.
7. Brindar información sobre resultados de los diferentes sorteos.
8. Atención exclusiva y especial al adulto mayor, etc.

✓ **Brochures o folletos desplegados informativos:**

Se cuenta con brochures con información de los servicios y productos que brinda la Junta de Protección Social y la Contraloría de Servicios.

✓ **Página Web institucional:**

A partir del año 2012 esta Contraloría de Servicios cuenta con espacio en la página web institucional de la Junta de Protección Social.

✓ **Producciones Audiovisuales y Fotografía**

La Contraloría de Servicios colaboró con la Presidencia de la Junta Directiva, en la realización de una producción audiovisual sobre el informe de rendición de cuentas de la Junta de Protección Social en el año 2015.

También se ha colaborado con la Presidencia y a la instancia asesora de Comunicación y Relaciones Públicas en las diferentes actividades programadas para el año 2015, entre ellas se pueden detallar:

- 170 Aniversario de la Junta de Protección Social, en el Museo de Jade del Instituto Nacional de Seguros y en el Gimnasio de la institución.
- Visitas a Centros de Rehabilitación, Centros de Adultos Mayores, etc. que reciben donaciones de la Junta de Protección Social.
- Conferencias de prensa sobre el Gordito de Medio año y el Gordo Navideño, con el propósito de tomar fotografías que son colocadas en las redes sociales u otras publicaciones realizadas.

✓ **Participaciones en Actividades de la Junta de Protección Social**

- Participación de esta Contraloría de Servicios en el Taller Formulación del PEI de Camposantos Junio 2015-2020, como expositores.

### ✓ **Plataforma informativa televisiva**

Esta Contraloría de Servicios implementó una plataforma digital informativa para los clientes que visitan las oficinas centrales, para lo cual se utilizan las pantallas televisivas colocadas en áreas de atención de público.

La implementación de esta plataforma digital informativa tiene como propósito utilizar los televisores institucionales a través de un moderno software, con el fin de informar al cliente por medio de medios audiovisuales las diferentes actividades altruistas u otras tales como:

- Información de los sorteos ordinarios y extraordinarios.
- Lugares asignados para el cambio de premios en la
- Comerciales institucionales de productos y servicios.
- Comerciales o documentales donde la Junta de Protección Social ha brindado la ayuda económica.
- Toda información de interés para el público en general y vendedores de lotería.

Esta propuesta va acorde con los lineamientos establecidos en los objetivos estratégicos, misión y visión institucional, con el fin de orientar al cliente en los servicios que se ofrecen en la institución y dar información general de las actividades filantrópicas, entre otras.

## VII. Deficiencias institucionales

### Deficiencia institucional

1. Reorganización del personal de la Gerencia de Operaciones, de tal manera que en las áreas de atención al público, no existan deficiencias por cuánto hayan incapacidades médicas o funcionarios en disfrute de vacaciones, para la función de Compra de Excedentes de la Junta de Protección Social.

2. Las vacaciones de todos los funcionarios de la institución (incluyendo Jefaturas) deben ser programadas al principio de cada año para que al finalizar el periodo vigente- las vacaciones se encuentren al día, de tal manera que no existan deficiencias de personal en los periodos de ventas más importantes como lo son en fechas de sorteos extraordinarios, Gordito de Medio Año y Gordo Navideño.

3. Falta de cumplimiento por algunas dependencias, en el cumplimiento de respuesta a las inconformidades y sugerencias remitidas por esta Contraloría de Servicios y la Presidencia de la Junta Directiva.

4. Reorganización de las cuotas y excedentes a los vendedores de las diferentes Loterías, porque hay mucha devolución del producto y a otros vendedores les falta más lotería.

5. Comunicación oportuna ( de más de dos semanas mínimo ) a los clientes externos y usuarios, sobre las nuevas promociones especiales que van a salir a la venta, con el debido detalle en la explicación y metodología de los juegos, abarcando también la comprensión para todos los clientes de conformidad a la Ley N° 7600 y la Ley N°7935.

6. Falta de una metodología sistemática y automatizada para distribución de series de las diferentes loterías entre los vendedores autorizados, de forma tal que las series se entreguen aleatoriamente entre los adjudicatarios, respetando la igualdad de oportunidades para todos, de acuerdo a los lineamientos vigentes.

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

## **VIII. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios**

1. Actualmente la Contraloría de Servicios de Junta de Protección Social no cuenta con espacio físico idóneo, para el desarrollo de sus labores y una adecuada atención para los clientes para el cumplimiento de la normativa de la Ley N° 7600, tampoco se cuenta con adecuada iluminación natural, y la ventilación es mediante aire acondicionado y el personal labora en condiciones de hacinamiento. No obstante lo indicado para el mes de marzo del 2016 se tiene programado la ampliación y remodelación de la oficina de la Contraloría de servicios a fin de que dicho requerimiento sea atendido.
2. Se requiere más apoyo por parte de las Gerencias de Área y de los Departamentos de la Junta de Protección Social, para cumplir con los plazos de respuestas establecidos de las Inconformidades, según disposiciones de la Ley N° 9158.

## IX. Recomendaciones a las Autoridades Superiores

Recomendación emitida <sup>1</sup>	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final <sup>3</sup>	Razones del por qué no se acogió la recomendación
	SI	NO <sup>2</sup>			
<p>Sondeo de Opinión Sucursal Perez Zeledón CdS-03-2015, recomendaciones:</p> <p><b><u>Vendedores:</u></b></p> <p>a. Separar las cajas de atención al público los días de mayor flujo de vendedores (los lunes y miércoles), de manera que una caja sea para retirar el producto y otra para cambiar premios, sin descuidar la atención de la caja preferencial y con el propósito de agilizar el servicio.</p> <p>b. Rotular la caja preferencial de atención a personas con discapacidad o adultos mayores.</p> <p>c. Valorar las recomendaciones y sugerencias de los vendedores.</p>	X		<p>Mediante oficio GO-410-2015, del 15 de junio 2015, se recibió respuesta a las recomendaciones Externadas a la Sucursal de Perez Zeledón, oficio Suc-PZ-569-2015.</p>	<p>Se acoge la recomendación y se rotula la caja para atención de personas con discapacidad.</p>	<p>Dada la limitada cantidad de colaboradores en la Sucursal, la recomendación será retomada en posteriores periodos.</p>

<p><b><u>Público:</u></b></p> <p>a. Informar al cliente acerca de los pasos que debe realizar para cambiar premios, por lo anterior se puede confeccionar un banner o afiche informativo que se coloque en un lugar visible al público.</p> <p>b. Capacitar al agente de seguridad de la puerta principal de la sucursal, para que informe al público sobre los pasos a realizar para cambiar un premio; así como información general sobre los servicios que se brindan. Asimismo, es importante que en casos en que un cliente ingrese a cambiar un premio, se le indique que sólo se cambian premios de las loterías nacionales y no de los juegos electrónicos de GTECH.</p> <p>c. Rotular la caja preferencial de atención a personas con discapacidad o adultos mayores.</p> <p>d. Valorar las recomendaciones y sugerencias del público y en la medida de lo posible proceder con su implementación.</p>				<p>Mediante orden de compra No 2352 se gestionó la compra de banners y rótulos informativos.</p> <p>Se toma nota de la recomendación para capacitar en forma constante al oficial de Seguridad.</p> <p>Se procedió a rotular la caja para atención Preferencial.</p>	
<p><b><u>Colaboradores:</u></b></p> <p>a. Brindar en forma periódica, capacitaciones de servicio al cliente a los colaboradores.</p>				<p>Se realizaron gestiones con la UNED e INA de Perez Zeledón.</p>	



<p>b. Mejorar el espacio (cubículo) de atención al público de los colaboradores.</p> <p>c. Expandir o crear una nueva abertura en el vidrio que separa al cliente del colaborador, esto para facilitar la escucha del cliente.</p> <p>d. Adquirir cajones con divisiones (como los utilizados en los bancos), para que el colaborador pueda mantener separado el dinero así como los recibos.</p>				<p>Será considerado en el periodo 2016.</p> <p>Será contemplado en el presupuesto del año 2016</p>	<p>Por razones de seguridad, la Jefatura de la sucursal considera no conveniente ampliar la abertura del vidrio.</p>
<p>Sondeo de Opinión Sucursal Puntarenas CdS-05-2015; Recomendaciones:</p> <p><b><u>Vendedores:</u></b></p> <p>a. Separar las cajas de atención al público los días de devolución de excedentes, de manera que una caja sea para quienes llevan varias cuotas y otra para quienes llevan solo una, de manera que el servicio</p>		<p>X</p>			<p>En la respuesta brindada por el Administrador de la Sucursal JPS Puntarenas, mediante oficio SUC-PUN-724-2015, se refiere únicamente a la atención brindada en ventanillas y a la confección de un letrero para la caja preferencial,</p>

<p>se agilice para quienes únicamente devuelven su cuota.</p> <p>b. Rotular la caja preferencial de atención a personas con discapacidad o adultos mayores.</p> <p>c. Valorar las recomendaciones y sugerencias de los vendedores.</p> <p>d. Público:</p> <p>e. Informar al cliente acerca de los pasos que debe realizar para cambiar premios. Se puede confeccionar un banner o afiche informativo que se coloque en un lugar visible al público.</p> <p>f. Capacitar al agente de seguridad de la puerta principal de la sucursal, para que informe al público sobre los pasos a realizar para cambiar un premio; así como información general. Es importante que en casos en que un cliente ingrese a cambiar un premio, se le indique que solo se cambian premios de las loterías nacionales y no de los juegos electrónicos de GTECH.</p> <p>g. Rotular la caja preferencial de atención a personas con discapacidad o adultos mayores.</p> <p>h. Valorar el tema de distribución de</p>					<p>Asimismo manifiesta su consideración respecto a que los resultados están dentro de los parámetros de aceptación, omitiendo referirse a las recomendaciones externadas por esta Contraloría de Servicios. Cabe indicar que dicha respuesta es avalada por el Gerente del Área según oficio GO-491-2015.</p>
--	--	--	--	--	---

<p>lotería instantánea en la provincia, debido a que indican que es muy difícil conseguir las raspas. (En apariencia es el juego preferido de los puntarenenses)</p> <p><b>Colaboradores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Brindar constantemente capacitaciones de servicio al cliente a los colaboradores.</li> <li>b. Expandir o crear una nueva abertura en el vidrio que separa al cliente del colaborador, esto para facilitar la escucha del cliente.</li> <li>c. Mantener informado a los plataformistas cuando se crean restricciones en el sistema a los vendedores de lotería (¿A qué se debe la restricción? ¿Qué deben de hacer?).</li> </ul>					
---	--	--	--	--	--

Recomendación emitida <sup>1</sup>	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final <sup>3</sup>	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO <sup>2</sup>			
<p>Sondeo de Opinión Sucursal de Heredia CdS-08-2015</p> <p><b>Vendedores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Separar las cajas de atención al</li> </ul>		X			<p>La Sucursal de Heredia no dio respuesta a las recomendaciones ni opinión al respecto, en virtud de que hubo un acuerdo de Junta Directiva del cierre de sucursales, según oficio SJD -719, con fecha del 9 de setiembre</p>

<p>público los días de mayor flujo de vendedores (los lunes y miércoles), de manera que una caja sea para retirar el producto y otra para cambiar premios, sin descuidar la atención de la caja preferencial y trasladar la caja del segundo piso para la primera planta y agregar dos cajeros para un total de cinco cajas para atención del cliente.</p> <p>b) Rotular la caja preferencial de atención a personas con discapacidad y/o adultos mayores.</p> <p>c) Comprar una pantalla digital numeradora, con el propósito de llevar un mejor orden en la atención del cliente.</p> <p><b><u>Colaboradores:</u></b></p> <p>a) Brindar constantemente capacitaciones de servicio al cliente a los colaboradores.</p> <p>b) Mejorar el espacio (cubículo) de atención al público de los colaboradores.</p> <p>c) Expandir o crear una nueva abertura en el vidrio que separa al cliente del colaborador, esto para facilitar la escucha del cliente.</p> <p>d) Mejorar la comunicación, en virtud</p>					<p>de 2015 y a partir del 28 de setiembre, se cerró la sucursal.</p> <p>La Contraloría de Servicios envió el informe según oficio CS 399-2015, con fecha del 29 de setiembre de 2015 en virtud de que el sondeo de opinión fue realizado a principios de setiembre y previo a que la Junta Directiva tomara el acuerdo..</p>
---	--	--	--	--	--

<p>de que el sistema informático de entrega de productos o cambio de premios es lento.</p> <p>e) La sucursal tenga más cantidad de lotería tradicional, con el propósito de contar con más contratos.</p> <p><b><u>Otras sugerencias</u></b></p> <p>f) Establecer medios de comunicación más usados como la televisión, para dar a conocer las ayudas que brinda la institución, ya que muchas de las personas no sabían de los servicios.</p> <p>a) Adaptar los formularios para personas con diferentes discapacidades.</p> <p>b) Habilitar la posibilidad de entregar los requisitos por medios electrónicos, con el fin de facilitar el proceso a las personas de zonas alejadas, con alguna discapacidad y sin posibilidad de que alguien más realice el trámite por ellos.</p>					
<p>Sondeo de Opinión a colaboradores que recibieron el taller de formulación PEI de Campos Santos, CdS 06-2015 Según PI 243-/14/julio/2016</p>	<p><b>X</b></p>				<p>Las recomendaciones externadas en el informe en referencia, serán consideradas por el Departamento de Planificación Institucional para futuros talleres de formulación del Plan Estratégico Institucional.</p>

Recomendación emitida <sup>1</sup>	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final <sup>3</sup>	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO <sup>2</sup>			
<p>Sondeo de opinión a personas beneficiadas con la entrega de Ayudas Técnicas por parte de la Junta de Protección Social CdS 11-2015, según oficio CS-486-2015.</p> <p>c) Disponer baños adaptados para las personas con discapacidad en el área o piso donde se encuentre ubicado el Departamento de Gestión Social, para mejor acceso y utilidad para los usuarios de éstas calidades que lo requieren, principalmente por solidaridad a sus condiciones y necesidades especiales.</p> <p>d) Se considera importante que en cumplimiento a la Ley 7600, el Departamento de Gestión Social se encuentre ubicado en la planta baja del edificio, para la facilidad de nuestros clientes en su atención, de tal manera que no tengan que desplazarse por medio de ascensores para llegar a su destino (los ascensores fallan como medio eléctrico que son y por los casos de alguna eventualidad de un evento de siniestro como lo puede ser un temblor o incendio; para su facilidad de salir del edificio con prontitud). Hay que recordar que son personas con discapacidades especiales.</p> <p>e) Ampliar el espacio físico (cubículos)</p>	X			<p>Se mantiene la recomendación expuesta en el punto a), en virtud de que la mejora de los baños está contemplado en un proyecto de Reforzamiento y remodelación institucional.</p> <p>Se mantiene la recomendaciones expuestas en los incisos b) y c), para que sea retomada en el siguiente período. No obstante se está a la espera en proceso de mejoras de oficinas ubicadas en la planta baja del edificio anexo, donde se ubica la Gerencia General y la Presidencia, con el propósito de trasladar la oficina de Gestión Social a dicha área.</p>	

<p>destinado para la atención de los clientes por parte de las compañeras trabajadoras sociales, en el Departamento de Gestión Social; para la comodidad y discrecionalidad de sus casos especiales.</p> <p>f) Mejorar las rotulaciones de las salidas de emergencia para que las personas con discapacidad puedan identificarlas con facilidad y hacer uso efectivo de las mismas en caso necesario.</p> <p>g) Mantener parqueo público en nuestra institución exclusivo para las personas con discapacidad, de conformidad a la legislación vigente.</p> <p>h) Mejorar los tiempos de entrega de la ayuda técnica para cubrir a tiempo la necesidad del cliente, porque en muchas ocasiones a la persona beneficiada cambia su condición de salud y requiere de otra ayuda técnica en medidas diferentes. También en los casos de los niños que crecen por el cambio de edad y otros casos lamentables en los cuales el beneficiario fallece antes de llegarle la ayuda requerida.</p> <p>i) Realizar más publicidad por medios de comunicación como lo son la televisión, radio y periódicos; sobre éstas ayudas que brinda la Junta de Protección Social, principalmente en el momento que se entregan a los beneficiarios.</p>				<p>Se cuenta con los rótulos establecidos según Ley 7600.</p> <p>Se dispone de un total de cinco espacios para personas con discapacidad que acuden a la Junta de Protección a realizar gestiones.</p>	<p>Se mantiene la recomendación, para que sea retomada en el siguiente período. Asimismo, será remitida para su valoración, por parte de Comisión Institucional de Mejora Regulatoria y Simplificación de tramites</p> <p>La divulgación de las ayudas y donaciones aportadas con recursos generados por la Junta de Protección Social, se incluye para el próximo periodo por parte de la</p>
---	--	--	--	--	--

<p>j) Adaptar los formularios de solicitudes de Ayudas Técnicas, para personas con diferentes discapacidades</p> <p>k) Dar seguimiento a los casos de los beneficiarios que han tenido alguna inconformidad con la ayuda técnica que le entregó la Junta de Protección Social en el período 2014.</p>				<p>El 28 de enero de 2016 se recibe oficio GS-211-2016 del departamento de Gestión Social indicando que la se cuenta con una impresora, no obstante se requiere de una licencia para su uso , por lo que se solicita a Relaciones Publicas y Prensa según oficio GS-139-2016 la colaboración a fn de imprimir al menos 10 ejemplares del documento de solicitud de ayuda técnica y listado de documentos que debe aportar cada solicitante.</p>	<p>oficina de Comunicación Relaciones Publicas y Prensa, en coordinación con la señora Presidenta de Junta Directiva</p> <p>No se ha recibido respuesta sobre el seguimiento a los casos en que clientes beneficiarios de ayudas técnicas manifestaron alguna inconformidad.</p>



## **X. Recomendaciones a la Secretaría Técnica**

- 1- Realizar capacitaciones sobre las principales funciones de la Contraloría de Servicios en relación con la nueva Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- 2- Diseñar comerciales publicitarios sobre los derechos y deberes de los servicios que tiene el usuarios, entre otros.

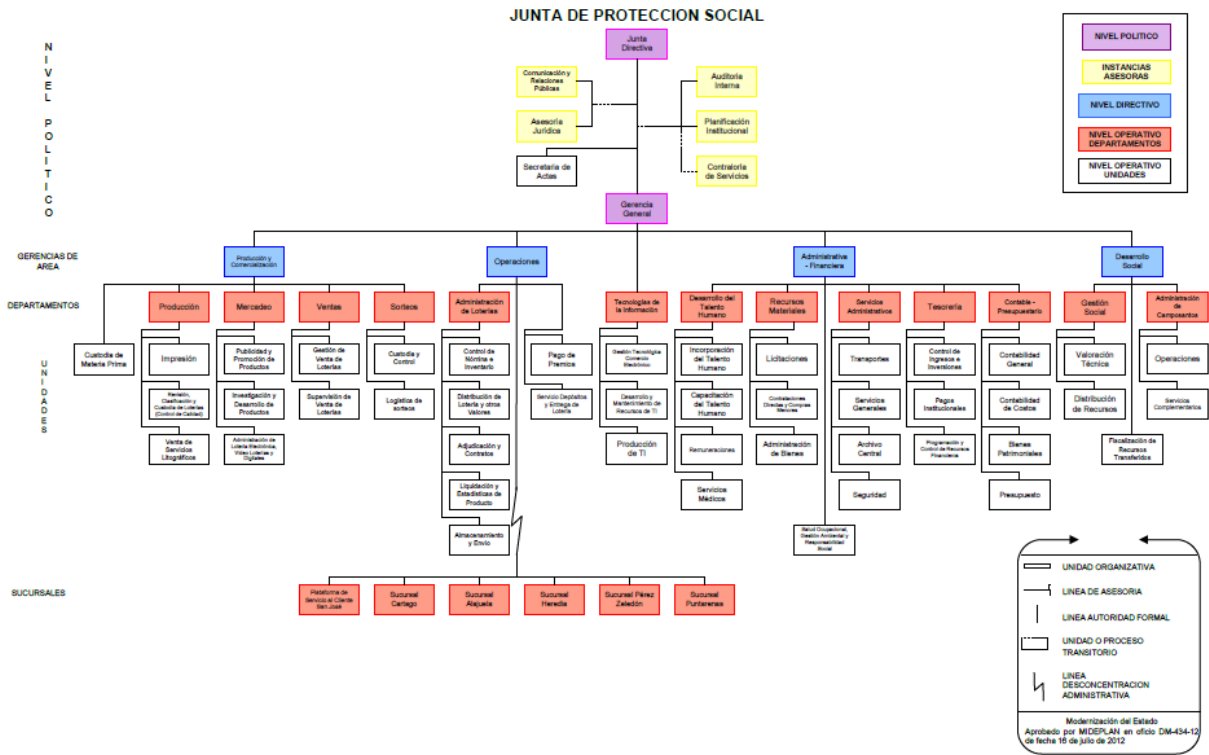
---

Licda. Gina Ramírez Mora  
**Contralora de Servicios**

## **XI. Anexos**

- ❖ Estructura Orgánica de La Junta de Protección Social.
  
- ❖ Cuestionario de Sondeo de opinión a Clientes.
  
- ❖ Sucursales de Heredia, Ayudas Técnicas.

## Estructura Organizacional de la Junta de Protección Social.



Julio, 2015	Día	Numero de Cuestionario	
<b>JUNTA DE PROTECCION SOCIAL</b>			
<b>Contraloría de Servicios</b>			
<b>Estudio de Percepción de los vendedores de lotería</b>			
<b>SUCURSAL DE HEREDIA</b>			
Buenos (Días, Tardes). Mi nombre es _____. La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción acerca de la atención que se le brinda cuando usted acude a nuestras instalaciones a recibir productos. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.			
<b>1- ¿Tipo de gestión que vino a realizar en la Sucursal?:</b>			
1. Retirar productos    2. Consultas <b>(Pase a la 12)</b>			
<b>2- ¿Está usted informado sobre los pasos que debe realizar para retirar el producto?</b>			
1. Si                              2. No			
No, ¿Por qué?			
<b>3- ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para retirar productos?</b>			
1. Si                              2. No			
<b>4- ¿Cuántas cajas están disponibles para retirar productos?</b>			
1. Una    2. Dos    3. Tres    4. Más de tres			
<b>5- ¿Considera usted qué esta cantidad de cajas para retirar productos son suficientes?</b>			
1. Si                              2. No			
No, ¿Por qué?			
<b>6- ¿Cómo considera usted que es la atención en las cajas?</b>			
1. Rápido                      2. Lenta			
<b>7- ¿Cómo considera usted que es la atención en las cajas para la devolución de lotería no vendida?</b>			
1. Rápido                      2. Lenta			
<b>8- ¿El personal que lo atendió le saludo al llegar y se despidió al salir?</b>			
1. Si                              2. No			
<b>9- ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?</b>			
1. Si                              2. No			
<b>10- ¿El personal que lo atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión?</b>			
1. Si                              2. No			
<b>11- ¿Considera usted que se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores?</b>			
1. Si                              2. No                      3. Ns/Nr			
<b>12- ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para personas con discapacidad o Adultos Mayores?</b>			
1. Si                              2. No                      3. Ns/Nr			
<b>13-¿Cuándo tiene una consulta normalmente a quien acude?</b>			
1. Seguridad                      2. Funcionario JPS                      3. Otro: _____			
<b>14- De las Instalaciones</b> ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:			
	De acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nr
a- Las instalaciones están en buen estado...	1	2	3
b- Las instalaciones están limpias	1	2	3
c- Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar...	1	2	3
d- La iluminación es apropiada	1	2	3
e- La ventilación es adecuada	1	2	3
f- La ventanilla para atención de cliente se encuentra debidamente identificada según el servicio brindado...	1	2	3
<b>15- Considere usted que las instalaciones cuentan con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia...</b>			
1. Si                              2. No                      3. Ns/Nr			
<b>16-Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:</b>			
_____			
<b>Datos Personales</b>			
<b>17-Género</b>		1. Masculino	2. Femenino
<b>18-Edad:</b> 1. 18 a 24 años    2. 25 a 34 años    3. 35 a 44 años    4. 45 a 54 años    5. 55 y más    6. NS/NR			

Julio, 2015		Nº de Cuestionario _____		
<b>Junta de Protección Social</b> <b>Sucursal de HEREDIA</b> <b>Contraloría de Servicios</b> <b>Estudio de Percepción de los Funcionarios</b>				
Buenos (Días, Tardes). Mi nombre es _____. La Contraloría de Servicios está realizando un estudio de percepción de los funcionarios de la sucursal. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.				
<b>De las Instalaciones</b>				
1. Está usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones...	Si	No	Ns/Nr	
a. Cuenta con el mobiliario y equipo necesario para la atención al Público	1	2	3	
b. La iluminación de su cubículo es la adecuada...	1	2	3	
c. La ventilación es la adecuada...	1	2	3	
d. Escucha fuerte y claro a los Clientes...	1	2	3	
<b>Del Servicio</b>				
2. ¿Cuáles son los principales problemas que ha identificado para la atención a los clientes? - _____ - _____ - _____ - _____				
3. ¿Qué tan frecuentes son estos problemas? 1. Muy Frecuentes    2. Poco Frecuentes    3. Nada Frecuentes				
4. ¿A qué se debe que se presenten los problemas antes mencionados? 1. Problemas en la Plataforma Informática. 2. Aprobación de trámites de otro departamento. 3. Otro _____				
5. En el último año (2014) ¿Recibió capacitaciones de servicio al cliente? 1. Si    2. No ( <b>Pase a 8</b> )				
6. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido? 1. Una    2. Dos    3. Tres    4. Más de Tres				
7. Considera usted que estas capacitaciones son suficiente para mejorar el servicio brindado a los clientes. 1. Si 2. No ¿Por qué? _____ _____				
8. ¿Conoce usted si en los últimos años se han realizado mejoras (en los trámites, requisitos solicitados) para agilizar la atención al cliente? 1. Si, ¿Cual? _____ 2. No.				
9. Que recomendaciones tiene para mejorar la calidad de atención a usuarios. _____ _____				
<b>Datos personales</b>				
10. Género 1. Masculino    2. Femenino				
11. Edad: 1. 18 a 24 años    2. 25 a 34 años    3. 35 a 44 años    4. 45 a 54 años    5. 55 y más    6. NS/NR				
Muchas Gracias				

<b>Junta de Protección Social</b> <b>Contraloría de Servicios</b> <b>Sondeo de Opinión: Ayudas Técnicas brindadas por el Departamento de Gestión Social</b>		
Buenos (Días, Tardes). La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión acerca del grado de satisfacción en la prestación de ayudas técnicas que brindó el Departamento de Gestión Social durante el periodo 2014-2015. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.		
<b>1. ¿Qué tipo de ayuda técnica le fue otorgada?</b>		
1.1. Sillas de ruedas (manuales y motorizadas).	1.6. Prótesis para miembros inferiores y superiores	
1.2. Coches PCI	1.7. Colchones ortopédicos.	
1.3. Camas ortopédicas	1.8. Máquinas Perkins	
1.4. Sillas para baño	1.9. Computadoras	
1.5. Grúas hidráulicas	2.0. Otros	
<b>2. ¿Cumplió la JPS con la ayuda técnica ofrecida?</b> 1. Si      2. No		
<b>3. ¿La ayuda técnica recibida le brindó satisfacción a sus necesidades?</b> 1. Si      2. No		
<b>4. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud hasta la entrega de la ayuda técnica?</b> 1. De 0 a 1 mes      2. De 1 a 3 meses      3. De 3 a 6 meses      4. Más de 6 meses		
<b>5. ¿Considera excesivos los trámites solicitados para la gestión de la ayuda técnica?</b> 1. Si      2. No		
<b>Atención al Cliente</b>		
<b>6. ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?</b> 1. Si      2. No		
<b>7. ¿Los horarios de atención son convenientes?</b> 1. Si      2. No		
<b>De las Instalaciones</b>		
<b>8. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones</b>		
	De acuerdo	En desacuerdo
a. ¿El espacio físico asignado para su atención es el adecuado?	1	2
b. ¿Las instalaciones están limpias?	1	2
c. ¿La iluminación es apropiada?	1	2
d. ¿La ventilación es adecuada?	1	2
e. ¿Se cuenta con salidas de emergencia señaladas?	1	2
f. ¿Se cuenta con servicios sanitarios de fácil acceso?	1	2
g. ¿Se cuenta con accesos para personas con discapacidad?	1	2
<b>9. Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:</b>		
<b>Datos Personales</b>		
<b>10. Género</b> 1. Masculino      2. Femenino		
<b>11. Edad</b> 1. 18 a 24 años    2. 25 a 34 años    3. 35 a 44 años    4. 45 a 54 años    5. 55 y más		