



Institución Benemérita

## **INFORME CdS-04-2017**

---

“Resumen anual 2016 sobre Quejas,  
Reclamos, Denuncias y Agradecimientos”

---

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios



## **CONTENIDO**

<b>I</b>	<b>METODOLOGÍA APLICADA</b>	<b>3</b>
1.1	Introducción	3
1.2	Objetivos	3
1.3	Alcance	3
1.4	Tipo de Investigación	3
1.5	Metodología	4
1.6	Población	4
1.7	Marco muestral	4
<b>II.</b>	<b>METODOLOGÍA DE TRABAJO</b>	<b>5</b>
<b>III.</b>	<b>ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN</b>	<b>7</b>



---

## **I METODOLOGÍA APLICADA**

### **1.1 Introducción**

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.

El presente informe tiene como propósito mostrar un resumen de los principales servicios brindados por los diferentes departamentos y unidades de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el período del 2016.

### **1.2 Objetivo**

Sintetizar el registro de quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante el período del 2016.

### **1.3 Alcance**

Los datos fueron recopilados mediante registros de información sobre atención de los usuarios, 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 2016.

### **1.4 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> Método de investigación de mercados, basado en registros propios.



seguimiento, principalmente 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 y agradecimientos.

### 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 o 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, 2016**

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	3409
Administración de Cementerios	5
<b>Total</b>	<b>3414</b>



---

## **II. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

### **1) Canales de información que utiliza la Contraloría de Servicios.**

#### **a. Centro de información:**

La Contraloría de Servicios utiliza para recolectar los datos a través del funcionario destacado en la Recepción de la institución.

#### **b. Página Web:**

Desde el año 2012 se cuenta con un espacio para la Contraloría de Servicios en la página web de la Junta de Protección Social, donde el cliente puede manifestar sus inquietudes.

### **2) Instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución:**

Durante el período 2016, se realizaron cuatro evaluaciones de la calidad en el servicio al cliente en la Junta de Protección Social, a saber:

- Sondeo dirigido a los funcionarios de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados por el Departamento de Desarrollo de Talento Humano (Informe Cds-04-2016).
- Sondeo de opinión a organizaciones de bienestar social pertenecientes al programa de Apoyo a la Gestión de la Junta de Protección Social (Informe Cds-06-2016).
- Sondeo sobre la Valoración de la Atención telefónica de las Unidades Orgánicas de la Junta de Protección Social (Informe Cds-08-2016).
- Seguimiento al Sondeo Cds-11-2014, sobre el área de atención al cliente Cementerio Metropolitano (Informe Cds-10-2016).



Dichos estudios, tuvieron como objetivo principal, evaluar la administración del servicio al cliente<sup>2</sup> que brinda la institución en las áreas supra indicadas, con el fin de obtener información que refleje la eficacia, eficiencia y calidad en el servicio desde el punto de vista de percepción del usuario. Asimismo, se externaron las sugerencias que se consideraron pertinentes para la valoración y en lo que corresponda su implementación por parte de la Administración activa.

### **3) Otros instrumentos utilizados para la proyección de la Contraloría de Servicios**

- Sistema computarizado de inconformidades y Registro de Consultas de la Contraloría de Servicios.

---

<sup>2</sup> **Decreto 34587-PLAN, Capito IV, Artículo 12, inciso n): Funciones de las Contralorías:** "Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas".

