



Institución Benemérita

INFORME N° JPS-CdS-05-2018

(Primer trimestre 2018)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social

Contraloría de Servicios

Enero - marzo del 2018

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo.....	1
1.3 Alcance.....	2
1.4 Tipo de investigación.....	2
1.5 Población.....	2
1.6 Marco muestral	3
1.7 Recopilación de los datos.....	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos.....	5
2- Estadísticas de resultados obtenidos	6
2.1 Clientes atendidos	6
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados	7
2.3 Clasificación de los casos atendidos	8
2.4 Unidades organizativas que generan consultas.....	8
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades.....	12
2.6 Denuncias.....	15
2.7 Reclamos.....	16
2.8 Sugerencias.....	17
2.9 Agradecimientos recibidos por el público	18
2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios	18
2.11 Estado actual de los casos	20
3- Consideraciones	22
3.1 Conclusiones.....	22
4- Sugerencias.....	27
4.1 Departamento de Mercadeo	27
4.2 Departamento de Tecnologías de la Información.....	27

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

Casos Recibidos	3
-----------------------	---

Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido	6
Gestiones de acuerdo al medio.....	7
Clasificación de los casos.....	8
Principales unidades organizacionales que originan consulta	9
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades.....	12
Denuncias presentadas por los usuarios	15
Reclamos recibidos por el público	16
Sugerencias recibidas por el público	17
Agradecimientos recibidos por el público	18
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	18
Estado actual de los casos	20

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 y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el primer trimestre del 2018.

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 registros de quejas, consultas, ayudas, servicios, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de enero a marzo del 2018.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, área destinada a la Contraloría de Servicios donde se ingresa la atención de los usuarios; quienes por medio de boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas¹ por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de enero a marzo del 2018.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno² 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 y agradecimientos, establecidos en la Ley No 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

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,

¹ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 40 – Medios para la presentación de un gestión ante la Contraloría de Servicios.

² Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotecnia, México Thomson, 2002, paginas 111 -133.

sugerencia, servicio y/o ayudas y agradecimientos 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 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 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Enero a Marzo, 2018

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	652
Administración de Cementerios	17
Total	669

1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación y agradecimiento; los cuales citamos seguidamente:

a- Buzones de sugerencias

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y de los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación y agradecimiento; además se le solicita al interesado indicar su nombre, número de cédula y lugar para notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Contralorías

