



## **INFORME N° JPS-CdS-07-2021**

**Sondeo de opinión a los clientes de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados durante la devolución de Loterías no vendidas y Cumplimientos de Protocolos COVID-19**

**Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios**

---

Agosto, 2021

# Índice

<b>I Marco Metodológico</b> .....	2
1 Antecedentes del estudio.....	2
1.1 Objetivos .....	2
1.2 Alcances y limitaciones .....	3
1.3 Tipo de estudio .....	4
1.4 Población de interés .....	4
1.5 Unidad informante .....	4
1.6 Tamaño de la muestra .....	5
1.7 Recopilación de datos .....	5
1.7.1 Fuentes de información .....	5
1.7.2 Procesamiento de los datos .....	5
<b>II Análisis e Interpretación de datos</b> .....	6
<b>III Conclusiones</b> .....	12
<b>IV Recomendaciones</b> .....	13
<b>V Anexos</b> .....	14

# I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

## 1- Antecedentes del estudio

Como parte del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a los clientes de la Junta de Protección Social; sobre los servicios brindados durante la devolución de loterías no vendidas, con el propósito de obtener información sobre la percepción que tiene el cliente en relación con la calidad del servicio que se ofrece con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

La devolución de loterías no vendidas, es conocida popularmente como Compra de Excedentes de Loterías.

### 1.1 Objetivos

#### Objetivo general

- a) Evaluar los servicios brindados a los clientes de la Junta de Protección Social durante la devolución de loterías no vendidas, mediante la percepción de los usuarios que utilizan este servicio; con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz.

#### Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los clientes acerca de la atención al cliente recibido durante la devolución de loterías no vendidas.
- b) Realizar una valoración sobre los servicios que se brindan durante la devolución de loterías no vendidas.
- c) Determinar si se cumplen los protocolos COVID-19 para ingresar a la Institución durante la devolución de loterías no vendidas.

## **1.2 Alcances y Limitaciones**

### **Alcances**

Se evaluó la percepción de los clientes de la Junta de Protección Social que asisten a la devolución de loterías no vendidas, durante el período de julio del 2021, utilizando el método de sondeo de opinión no probabilístico al azar. Durante este período se encuestó un total de 86 personas que se apersonaron a devolver la lotería no vendida a la Junta de Protección Social.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención a los clientes, fortalecimiento del servicio ofrecido y la percepción sobre el mismo.

En relación con el tema de la Pandemia a causa de la COVID-19, se colocaron en la Plataforma de Servicio al Cliente afiches informativos para los clientes, con el fin de concientizar y recordar la importancia del uso de la mascarilla, lavado de manos, distanciamiento social, entre otros. (Anexo N°1).

### **Limitaciones**

Disposición del usuario para contestar el cuestionario.

### **1.3 Tipo de Estudio**

El estudio de percepción de los clientes sobre el servicio brindado durante la devolución de loterías no vendidas de la Junta de Protección Social, se realizó durante el período de julio 2021.

Para la realización del estudio de percepción se elaboró un cuestionario estructurado:

- a) Cuestionario para los clientes de la devolución de loterías no vendidas, el cual contiene 12 afirmaciones, en las cuales se indica el grado de aceptación o discrepancia en cada uno de los enunciados. (Anexo N°2).
- b) El cuestionario permite a los clientes de la devolución de loterías no vendidas brindar sugerencias o comentarios.

### **1.4 Población de Interés**

En la población de interés figuró los clientes de la Junta de Protección Social durante la devolución de loterías no vendidas, sin distinción de género o edad, que se presentaron a las instalaciones de la Institución a realizar la devolución de los productos.

### **1.5 Unidad informante**

Clientes de la Junta de Protección Social que se presentaron a las instalaciones de la Institución a realizar la devolución de loterías no vendidas.

## **1.6 Tamaño de la Muestra**

El marco muestral para la realización del estudio de percepción de los clientes de la devolución de loterías no vendidas, de la Junta de Protección Social fue de 86 personas, por medio de una escogencia al azar.

## **1.7 Recopilación de datos**

### **1.7.1 Fuentes de Información**

Primarias: Clientes de la devolución de loterías no vendidas de la Junta de Protección Social, quienes accedieron a brindar los datos solicitados en el cuestionario.

### **1.7.2 Procesamiento de los datos**

Para el procesamiento de los datos se procedió a tabularlos en el programa Excel, para su cotejo, elaboración de cuadros y gráficos.

## II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada uno de los enunciados.

### SERVICIOS

1- ¿Recibió un buen trato por parte del funcionario?

**Cuadro 1**  
**BUEN TRATO**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

El 100% de los encuestados manifestó que recibió un buen trato por parte del funcionario que le atendió.

2- ¿Es rápido el servicio de compra de excedentes?

**Cuadro 2**  
**SERVICIO RÁPIDO**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

Todos los encuestados, es decir el 100%, expresó que el servicio recibido para la devolución de loterías no vendidas conocido como compra de excedentes es rápido.

3- ¿Son suficientes las cajas habilitadas para la compra de excedentes?

**Cuadro 3**  
**SUFICIENTES CAJAS**

**Junio 2021**

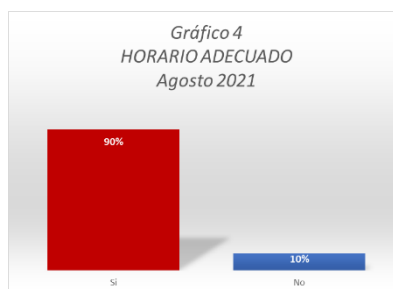
	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

El 100% de los clientes indicaron que si son suficientes las cajas habilitadas para la devolución de loterías no vendidas conocido como compra de excedentes.

4- ¿Es adecuado el horario de compra de excedentes (4 p.m. a 5 p.m.)?

**Cuadro 4**  
**HORARIO DE ATENCIÓN**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	77	90
NO	9	10
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>



Un 90% de los encuestados indicó que si es adecuado el horario de devolución de loterías no vendidas; mientras que, un 10% mencionó no estar de acuerdo.

5- ¿Le satisface el servicio recibido durante la compra de excedentes?

**Cuadro 5**  
**LE SATISFACE EL SERVICIO**

**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

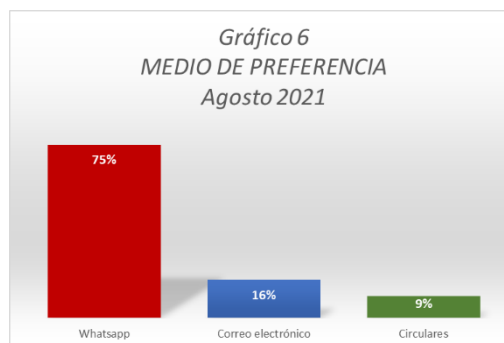
El 100% de los clientes expresó que si les satisface el servicio recibido durante la compra de excedentes.



6- ¿Por cuál medio prefiere recibir información relacionada a la compra de excedentes?

**Cuadro 6**  
**MEDIO DE PREFERENCIA**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
WhatsApp	64	75
Correo electrónico	14	16
Circulares	8	9
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>



De los encuestados un 75% de las personas expresó preferir recibir información relacionada a la compra de excedentes por medio de WhatsApp, un 16% indicó que le gustaría por correo electrónico y un 9% manifestó preferir las circulares.

## INSTALACIONES

7- ¿La iluminación es adecuada?

**Cuadro 7**  
**ILUMINACIÓN ADECUADA**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

Un 100% de las personas indicó que la iluminación es la adecuada.

8- ¿La ventilación es adecuada?

**Cuadro 8**  
**VENTILACIÓN ADECUADA**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

El 100% de los clientes indicó que la ventilación es adecuada.

9- ¿La limpieza del lugar es adecuada?

**Cuadro 9**  
**LIMPIEZA ADECUADA**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

Un 100% de las personas manifestó que la limpieza es adecuada.

## **PROTOCOLOS COVID-19**

10- ¿Lavado de manos?

**Cuadro 10**  
**LAVADO DE MANOS**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

Todos los entrevistados indicaron que se cumple con la medida de lavado de manos en la Institución.

11- ¿Toma de Temperatura?

**Cuadro 11**  
**TOMA DE TEMPERATURA**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

El 100% de las personas expresó que se les indicó la toma de temperatura.

12- ¿Distanciamiento?

**Cuadro 12**  
**DISTACIAMIENTO**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
SI	86	100
NO	-	-
Total	86	100

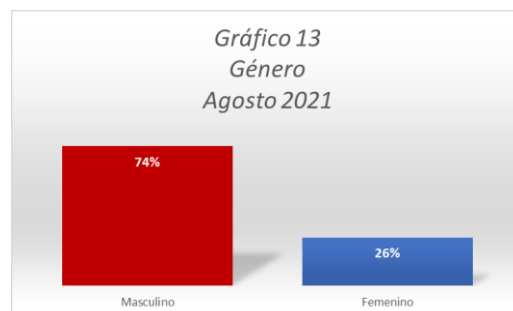
Un 100% de los clientes indicó que se cumple el tema del distanciamiento.

## **DATOS PERSONALES**

13- Género

**Cuadro 13**  
**GÉNERO**  
**Agosto 2021**

	ABS	%
Masculino	64	74
Femenino	22	26
Total	86	100



Un 74% de los clientes entrevistados pertenecen al género masculino; mientras que un 26% son del género femenino.

Sugerencias para mejorar el servicio:

- 6 personas indicaron: realizar más tarde la compra.
- 1 persona indico: pedir a los usuarios usar bien la mascarilla

### III PARTE: CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos, se puede concluir lo siguiente:

- ✚ Los clientes de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes de la Junta de Protección Social, consideraron estar a gusto con el servicio brindado durante este trámite. Únicamente un 10% de las personas que participaron en el sondeo de opinión, indicaron que dicha actividad se realice un poco más tarde.
- ✚ Un 75% de los clientes indicaron que prefieren recibir información relacionada a la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes mediante WhatsApp; un 16% de las personas manifestó que prefieren correo electrónico y un 9% señaló las circulares.
- ✚ Con respecto a los ítems evaluados en relación con el tema de las instalaciones y al tema de la pandemia de la COVID-19, los clientes de la devolución de loterías no vendidas manifestaron estar conformes y a gusto con las medidas tomadas por la Institución respecto al lavado de manos, uso de la mascarilla y distanciamiento.

## IV PARTE: RECOMENDACIONES

Seguidamente se externan sugerencias, con el propósito de que sean valoradas e implementadas en lo que corresponda.

- ✚ Brindar una felicitación al personal de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los clientes de la Institución.
- ✚ Continuar con la utilización de medios como el WhatsApp para tener una comunicación más eficiente y eficaz con los usuarios de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes.
- ✚ Realizar verificaciones periódicas sobre el cumplimiento de las medidas y protocolos para combatir la COVID-19 por parte de los clientes y usuarios de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes, así como del personal de la institución que labora en esta actividad.

---

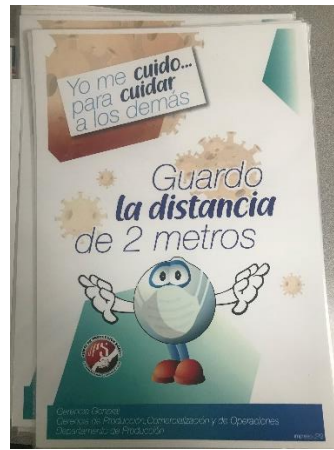
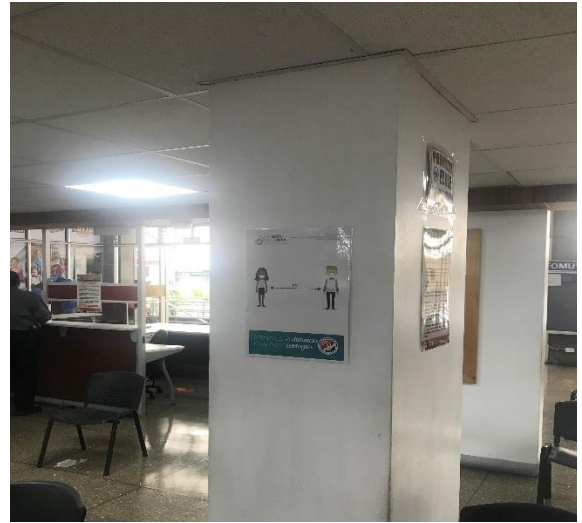
Elaborado por  
Adrián Vega Ortiz  
Contraloría de Servicios

---

Revisado y aprobado  
Gina Ramírez Mora  
Contralora  
Contraloría de Servicios

# Anexo N°1

## Afiches en Plataforma de Servicio al Cliente



# Anexo N°2

## Encuesta

Nº de Cuestionario \_\_\_\_\_

<b>Junta de Protección Social Contraloría de Servicios Servicios brindados por la Plataforma de Servicio al Cliente (Compra de Excedentes)</b>
Buenas. La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los clientes de la Institución, sobre el servicio que se brinda en la Plataforma de Servicio al Cliente.

Servicios brindados por la Plataforma de Servicio al Cliente (Compra de Excedentes):

Servicio	Si	No
1-¿Recibió un buen trato por parte del funcionario?		
2-¿Es rápido el servicio de compra de excedentes?		
3-¿Son suficientes las cajas habilitadas para la compra de excedentes?		
4-¿Es adecuado el horario de compra de excedentes (4pm a 5pm)?		
5-¿Le satisface el servicio recibido durante la compra de excedentes?		

6-¿Por cuál medio prefiere recibir información relacionada a la compra de excedentes? ( ) correo electrónico ( ) circulares ( ) WhatsApp
---

Instalaciones	Si	No
7-¿La iluminación es adecuada?		
8-¿La ventilación es adecuada?		
9-¿La limpieza del lugar es adecuada?		

¿Se cumplen los protocolos de seguridad establecidos por el Ministerio de Salud para combatir la COVID-19?		
10-¿Lavado de manos?		
11-¿Toma de Temperatura?		
12-¿Distanciamiento?		

Sugerencias para mejorar el servicio: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Datos Personales:

13-**Género** Masculino \_\_\_\_\_  
Femenino \_\_\_\_\_

**Muchas Gracias**