



INFORME N° JPS-CdS-09-2022

**Sondeo de opinión sobre la atención telefónica brindada
en el Centro de Llamadas de la Junta de Protección Social**

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Diciembre, 2022

Índice

I Marco Metodológico	3
1 Antecedentes del estudio.....	3
1.1 Objetivos.....	3
1.2 Alcances y limitaciones.....	4
1.3 Tipo de estudio.....	4
1.4 Población de intereses.....	5
1.5 Unidad informante.....	5
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
II Análisis e Interpretación de datos	6
III Conclusiones	10
IV Sugerencias	11
4.1 Departamento de Servicios Administrativos	11
V Anexos	12

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 usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social; sobre los servicios brindados y el trato ofrecido por los funcionarios de la empresa subcontratada, 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.

El servicio del centro de llamadas se ofrece en un horario en jornada continua de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., sábado y domingos de 9:00 a.m. a 10:00 p.m. y cuenta con un total de 16 agentes para la atención del proyecto. (Anexo N°1)

1.1 Objetivos

Objetivo general

- a) Evaluar los servicios brindados a los usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social por parte de la empresa subcontratada, mediante la percepción de los clientes; con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz.

Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los usuarios del centro de llamadas de la institución acerca de los servicios brindados por parte de la empresa subcontratada.
- b) Realizar una valoración sobre el servicio al cliente que se brinda en el centro de llamadas.

1.2 Alcances y Limitaciones

Alcances

Se evaluó la percepción de los usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social, durante la segunda quincena del mes de noviembre del 2022, utilizando el método de sondeo de opinión no probabilístico al azar. Durante este período se realizaron un total de 277 llamadas, de las cuales 123 no atendieron la llamada o no quisieron realizar el sondeo y se encuestaron un total de 154 usuarios.

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

Limitaciones

El cuestionario se dio conforme a la disposición del usuario en contestarlo. De las 277 llamadas realizadas, 123 no colaboraron con el sondeo por una u otra razón.

1.3 Tipo de Estudio

El estudio telefónico de tipo de enfoque cualitativo, probabilístico por conveniencia, de los usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social, se realizó durante la segunda quincena del mes de noviembre del 2022.

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

- a) Cuestionario para los usuarios del centro de llamadas de la institución, el cual contiene 7 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 externos e internos brindar sugerencias o comentarios.

1.4 Población de Interés

La población finita de interés figuró los usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social, sin distinción de género o edad, que utilizaron el servicio entre agosto y octubre del 2022.

1.5 Unidad informante

Usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social.

1.6 Tamaño de la Muestra

El marco muestral para la realización del estudio de percepción de los usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social sobre el servicio brindado fue de 154 personas, por medio de una escogencia no al azar.

1.7 Recopilación de datos

1.7.1 Fuentes de Información

Primarias: Usuarios del centro de llamadas de la Junta de Protección Social, quienes accedieron a brindar los datos solicitados en el cuestionario.

Se utilizó la base de datos facilitada por el Departamento de Servicios Administrativos con usuarios de los meses de agosto, setiembre y octubre del 2022. (Anexo N°3).

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

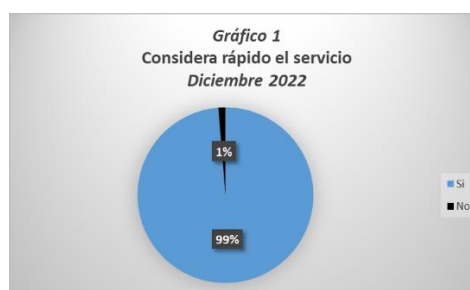
A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de los enunciados.

Usuarios del Centro de Llamadas

1- ¿Considera rápido el servicio de atención del centro de llamadas?

Cuadro 1
Considera rápido el servicio
Diciembre 2022

	ABS	%
Si	152	99
No	2	1
Total	154	100%



Un 99% de los encuestados manifestó que es rápido el servicio de atención del centro de llamadas.

2- ¿Es adecuado el horario de atención de llamadas (Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. / Sábados y Domingos de 9:00 a.m. a 10:00 p.m.)?

Cuadro 2
Adecuado el horario
Diciembre 2022

	ABS	%
Si	154	100
No	-	-
Total	154	100%

El 100% de los clientes indicó que es adecuado el horario de atención del centro de llamadas.

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

Cuadro 3
Recibió un buen trato
Diciembre 2022

	ABS	%
Si	153	99
No	1	1
Total	154	100%



El 99% de las personas declaró que recibió un buen trato por parte del funcionario.

4- ¿El funcionario atendió de manera correcta su gestión?

Cuadro 4
Atendieron correctamente su gestión
Diciembre 2022

	ABS	%
Si	152	99
No	2	1
Total	154	100%



Un 99% de los entrevistados expresó que el funcionario del centro de llamadas atendió de manera correcta su gestión.

5- ¿El funcionario es calificado y demuestra conocimiento sobre su gestión?

Cuadro 5
Funcionario tiene conocimientos
Diciembre 2022

	ABS	%
Si	152	99
No	2	1
Total	154	100%



De los encuestados el 99% indicó que el funcionario del centro de llamadas es calificado y demuestra conocimiento sobre su gestión.

6- ¿Continuaría utilizando el servicio del centro de llamadas?

Cuadro 6
Continuará utilizando el servicio
Diciembre 2022

	ABS	%
Si	153	99
No	1	1
Total	154	100%



De los entrevistados un 99% de las personas expresó que continuaría utilizando el servicio del centro de llamadas de la Institución.

7- ¿Cómo califica el servicio brindado por el centro de llamadas?

Cuadro 7
Como califica el servicio
Diciembre 2022

	ABS	%
Bueno	153	99
Regular	1	1
Malo	-	-
Total	154	100%



Un 99% de las personas indicó que el servicio brindado por el centro de llamadas es bueno; mientras que 1% expresó que el servicio es regular.

Comentarios:

- Trabajan bien.
- Buen Servicio.
- No hay quejas del servicio.
- Me gusta.
- Le gusta el horario.
- El miércoles 16 de noviembre la muchacha no me ayudó con la gestión que necesitaba y el trato no fue bueno; por lo tanto, volví a llamar y me atendieron de manera correcta.

III PARTE: CONCLUSIONES

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






Centro de Llamadas:

- ✚ El servicio de atención del centro de llamadas es rápido según señalaron los usuarios del servicio.
- ✚ El horario de atención de llamadas de lunes a domingo de acuerdo con los clientes es apropiado.
- ✚ En relación con el trato del funcionario, la manera de atender la gestión y los conocimientos que demuestran, los usuarios muestran estar satisfechos con el servicio y la atención recibida.
- ✚ El 99% de los encuestados expresó que continuarán utilizando el servicio del centro de llamadas, en especial los adultos mayores quienes indicaron sentirse muy a gusto.
- ✚ De los entrevistados, 99% calificó como bueno el servicio de atención del centro de llamadas.

IV PARTE: SUGERENCIAS

4.1 Departamento de Servicios Administrativos

Seguidamente se externan sugerencias para que sean valoradas e implementadas en lo que corresponda.

-  Continuar utilizando el servicio del centro de llamadas de la empresa sub contratada para beneficio de la institución.
-  Colocar en el sitio web institucional y además publicar constantemente en la red social de Facebook, el número del centro de llamadas para mayor conocimiento del cliente.
-  Mantener actualizada la información que se le brinda a los funcionarios del centro de llamadas para una óptima comunicación con los clientes.
-  Brindar una felicitación a los funcionarios del centro de llamadas por la labor realizada.
-  Valorar y considerar los comentarios externados por los usuarios del centro de llamadas.

Elaborado por:
Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado:
Gina Ramírez Mora, Contralora
Contraloría de Servicios

ANEXOS

Anexo N°1

De: Grupo Alega S.A. <gerencia@grupoalega.com>

Enviado el: miércoles, 7 de diciembre de 2022 14:40

Para: Contraloría de Servicios <contraloria_servicios@jps.go.cr>

CC: Josue Molina <josue.molina@grupoalegacr.com>; John Cesar Soto Espinoza <jsoto@jps.go.cr>; Rodrigo Fernandez Cedeño <rfernandez@jps.go.cr>

Asunto: Re: consulta

Buenas tardes

Estimados Señor

Contraloria de Servicios

Un gusto saludarle, por medio de la presente le comenté muy respetuosamente que los operadores no brindan información contractual por lo cual me comparten su solicitud.

El servicio se brinda de lunes a domingo , y depende de día y horas así se asigna la cantidad de agentes. Actualmente tenemos 16 operadores capacitados para la atención de este proyecto.

Cualquier consulta con gusto, a sus ordenes.

Maria Eugenia Leiton Araya

 Grupo Asesores Leiton y Gamboa S.A.
Tel: (506) 4052-8722
Fax: (506) 4070-0224
Email: gerencia@grupoalega.com

Anexo N°2

Nº de Cuestionario _____

Junta de Protección Social Contraloría de Servicios Servicios brindados por el Centro de Atención Telefónica Institucional
La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los clientes de la Institución, sobre el servicio que se brinda en el centro de atención telefónica.

Servicios brindados por el Centro de Atención Telefónica Institucional (línea 4052-2121):

	Si	No
1-¿Considera rápido el servicio de atención del centro de llamadas?		
2-¿Es adecuado el horario de atención de llamadas (Lunes a Viernes 6am a 10pm / Sábados y Domingos 9am a 10pm)?		
3-¿Recibió un buen trato por parte del funcionario?		
4-¿El funcionario atendió de manera correcta su gestión?		
5-¿El funcionario es calificado y demuestra conocimiento sobre su gestión?		
6-¿Continuaría utilizando el servicio del centro de llamadas?		


7-¿Cómo califica el servicio brindado por el centro de llamadas? <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> Bueno () Regular () Malo</p>




Sugerencias para mejorar el servicio: _____


Muchas Gracias

Anexo N°3

miércoles 9/11/2022 12:28

 Ivannia Díaz Aguilar
RE: Solicitud Información del Call Center

Para  Contraloría de Servicios
CC  Rodrigo Fernandez Cedeño;  John Cesar Soto Espinoza

 DETALLE DE LLAMADAS DE USUARIOS.xlsx
196 KB

Buenas tardes estimados compañeros, según el correo anterior se adjunta el detalle de los meses solicitados.

Cordialmente

De: Contraloría de Servicios <contraloria_servicios@jps.go.cr>
Enviado: lunes, 7 de noviembre de 2022 11:00
Para: Ivannia Díaz Aguilar <idiar@jps.go.cr>
Cc: Rodrigo Fernandez Cedeño <rfernandez@jps.go.cr>
Asunto: Solicitud Información del Call Center

Buenos días Ivannia

Quisiera solicitar su colaboración para que por favor nos facilite la información del call center institucional con la lista de los usuarios y los número de teléfono de cada uno de ellos del periodo comprendido entre el 01 de agosto 2022 al 31 de octubre 2022 (preferiblemente si cuentas con la lista en Excel). Lo anterior con el fin que la Contraloría de Servicios estará realizando un sondeo a los usuarios acerca del servicio recibido.

Saludos

