



Informe Resumen de la O.S.A. Año 2025

Departamento de Comunicación y Mercadeo
Oficina de Servicio al Afiliado (O.S.A.)

Elaborado por:

Lic. Luis Fernando Solano Solano





Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) Informe Ejecutivo – Gestión Histórica 2025

Introducción

La Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) constituye un mecanismo institucional orientado a recibir, gestionar y dar seguimiento a las manifestaciones presentadas por las personas afiliadas, promoviendo una cultura de escucha activa, transparencia y mejora continua. A través de la atención de consultas, comentarios, sugerencias, quejas y demás manifestaciones, la OSA genera información estratégica que permite identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales y fortalecer la experiencia de servicio.

El presente informe ejecutivo expone un análisis de la gestión desarrollada durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, considerando el comportamiento de los tiempos de resolución, los canales de ingreso utilizados por las personas afiliadas, las principales características demográficas de quienes presentaron manifestaciones y la distribución territorial de los casos. El propósito es ofrecer una visión integral del desempeño de la Oficina y proporcionar información relevante para apoyar la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.

En el año **2025**, la Oficina de Servicio al Afiliado (O.S.A.) registró y gestionó un total de **236 casos**, cuya distribución se presenta en el siguiente cuadro y sirve como base para el análisis de los principales resultados obtenidos durante el período.

Gráfico #1

Clasificación de los casos ingresados a la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) durante el 2025													
Gestión	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Comentarios	5	10	7	2	8	6	8	3	11	8	7	6	81
Consultas	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Denuncias	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Quejas	11	15	16	10	21	5	11	9	7	9	9	9	132
Sugerencias	5	2	2	0	0	4	0	2	1	2	1	0	19
TOTAL	21	27	25	13	29	15	20	14	20	20	17	15	236

Fuente: Informe de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

Gráfico #2



Fuente: Informe de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

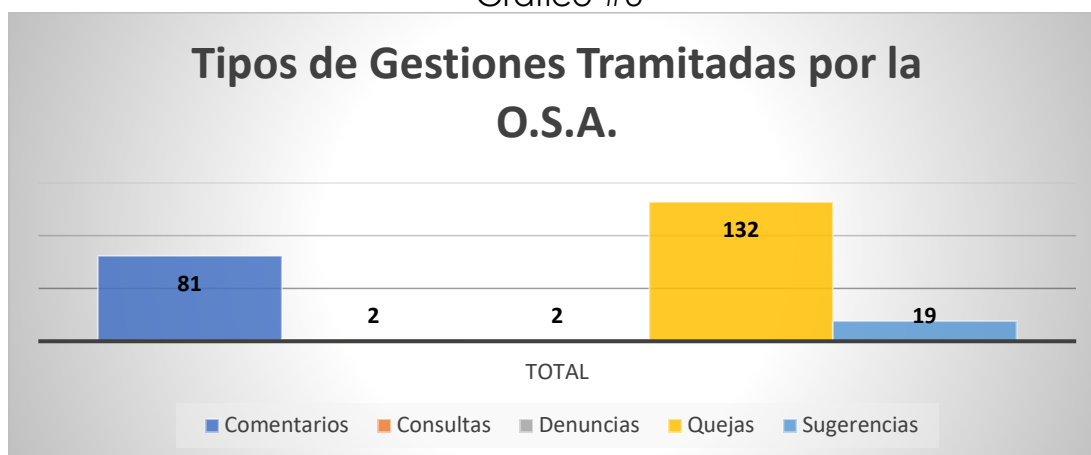
Análisis de la gestión

Oportunidad en la atención de los casos

Durante el año 2025 la Oficina de Servicio al Afiliado gestionó un total de **236 casos**, manteniendo un desempeño consistente en el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las manifestaciones recibidas.

Uno de los principales resultados del período fue la **ausencia de casos vencidos**, indicador que evidencia un adecuado control de los expedientes, un seguimiento permanente y una coordinación efectiva con las áreas responsables de brindar respuesta. Este comportamiento refleja el compromiso institucional con una atención oportuna y el cumplimiento de los estándares definidos para la gestión de los casos.

Gráfico #3



Fuente: Informes de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

El análisis muestra que la mayor parte de las gestiones que requerían respuesta fueron resueltas dentro del plazo institucional, predominando aquellas atendidas entre **cuatro y diez días hábiles**, seguidas por un importante número de casos resueltos en **tres días o menos**, lo que demuestra capacidad de respuesta y eficiencia operativa.

Asimismo, una proporción significativa de los registros correspondió a la categoría "**No aplica respuesta**", integrada principalmente por comentarios, felicitaciones y otras manifestaciones que, conforme a la normativa institucional, no requieren una respuesta formal, pero que constituyen un importante insumo para evaluar la percepción del servicio y fortalecer la mejora continua. Es importante destacar que según normativa interna de JUPEMA se tienen 10 días hábiles desde la recepción de la boleta en los casos de queja, denuncia y consulta para que JUPEMA brinde una respuesta a la persona afiliada corresponde a la categoría pendientes es plazo.

Gráfico #4



Fuente: Informes de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

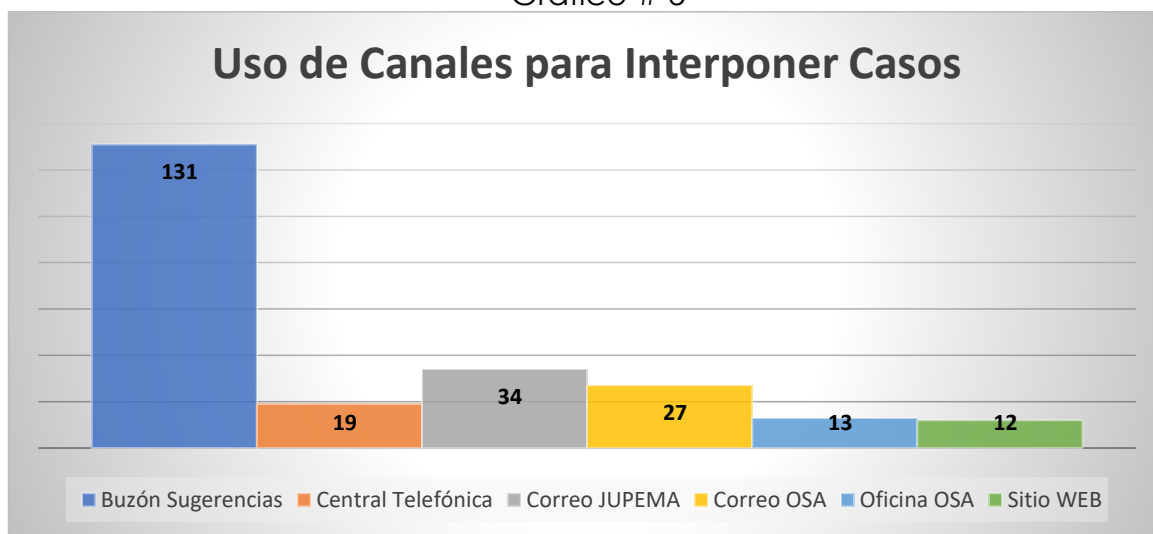
Comportamiento de los canales de atención

El análisis de los medios utilizados por las personas afiliadas evidencia una clara preferencia por los canales escritos.

El **Buzón de Sugerencias** se consolidó como el principal canal de ingreso de las manifestaciones durante todo el año, manteniendo una participación significativamente superior respecto a los demás medios disponibles. Este comportamiento demuestra la confianza de las personas usuarias en este mecanismo institucional para expresar sus observaciones, sugerencias y situaciones relacionadas con los servicios brindados. Complementariamente, el **Correo de la Oficina de Servicio al Afiliado** y el **Correo Institucional** mantuvieron una participación importante, reflejando una tendencia creciente hacia la utilización de medios electrónicos para gestionar las manifestaciones. En contraste, la **Central Telefónica**, el **Sitio Web** y la atención presencial registraron un volumen menor de casos, aunque continúan representando alternativas importantes para garantizar el acceso de las personas afiliadas.

La diversidad de canales disponibles evidencia una estrategia orientada a facilitar el acceso de la población usuaria mediante diferentes medios de comunicación, fortaleciendo la accesibilidad y la cobertura del servicio.

Gráfico # 5

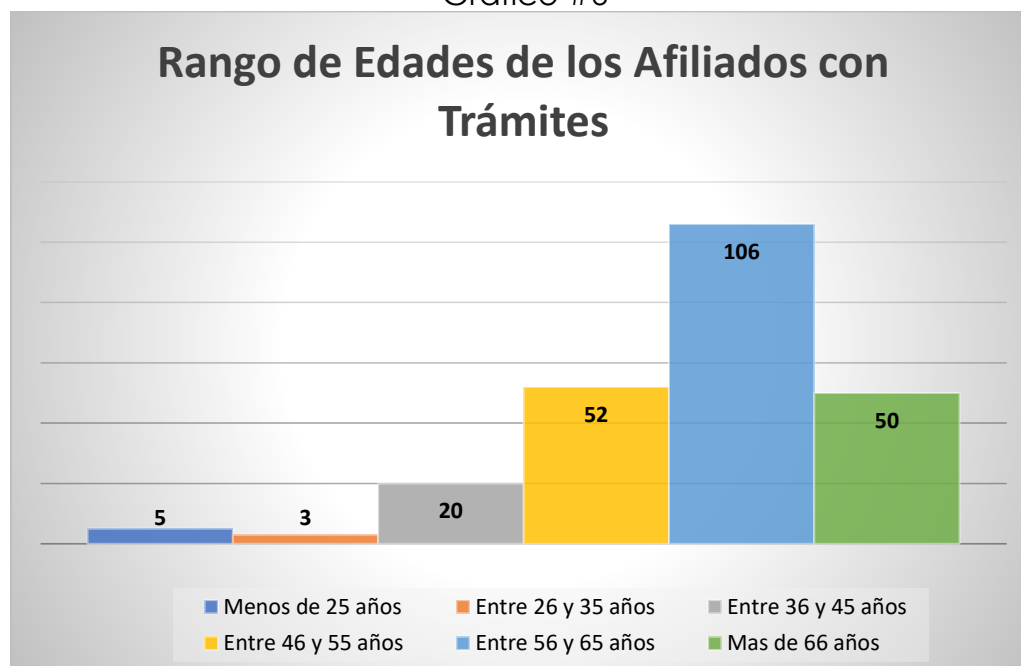


Fuente: Informes de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

Perfil de las personas afiliadas

El comportamiento demográfico muestra una concentración importante de casos en personas afiliadas pertenecientes a los grupos de mayor edad. El rango comprendido entre **56 y 65 años** representó el grupo con mayor cantidad de manifestaciones durante el período analizado, seguido por las personas entre **46 y 55 años**. Por el contrario, la participación de personas menores de 35 años fue considerablemente menor.

Gráfico #6

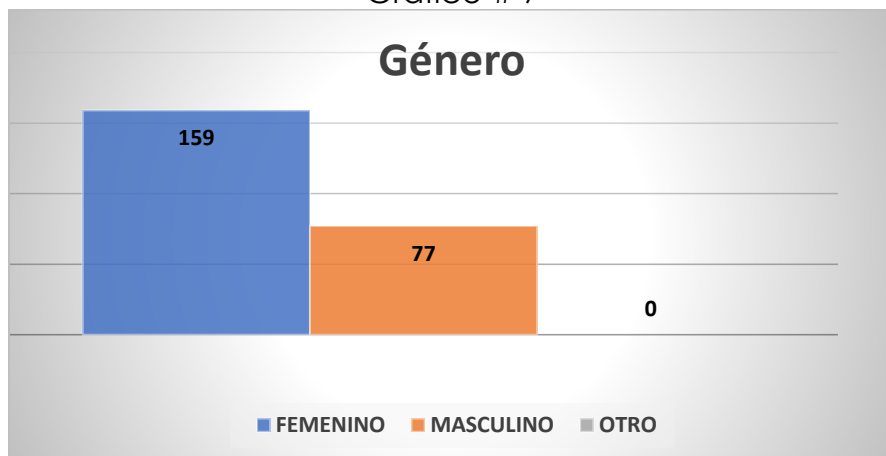


Fuente: Informes de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

Estos resultados son consistentes con la composición de la población afiliada y pensionada, donde una parte importante de las personas usuarias mantiene una interacción frecuente con los servicios relacionados con pensiones, créditos y otros trámites institucionales.

Desde la perspectiva del género, predominó la participación del **género femenino**, comportamiento que se mantuvo relativamente estable durante el año, mientras que el género masculino presentó una participación menor pero constante. No se registraron casos asociados a la categoría "Otro".

Gráfico # 7



Fuente: Informes de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025

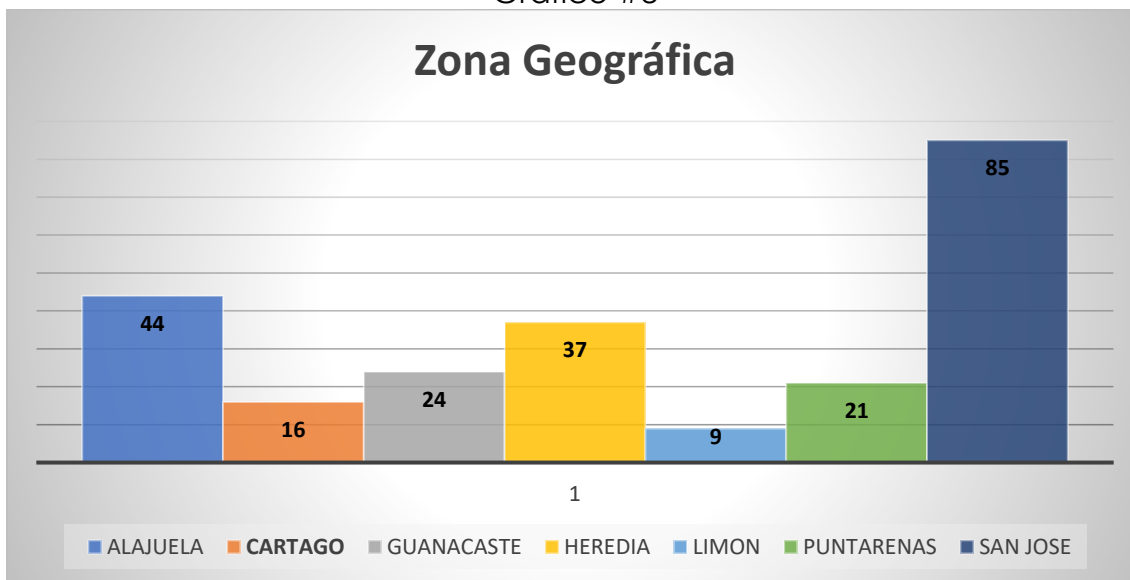
Distribución territorial

La distribución geográfica de los casos evidencia una cobertura nacional por parte de la Oficina de Servicio al Afiliado.

La provincia de **San José** concentró la mayor cantidad de manifestaciones registradas durante el año, seguida por **Alajuela** y **Heredia**, comportamiento que resulta consistente con la mayor concentración de personas afiliadas y la ubicación de una parte importante de los servicios institucionales.

No obstante, se registraron casos provenientes de las siete provincias del país, lo que demuestra que la OSA constituye un canal de atención accesible para toda la población afiliada, independientemente de su ubicación geográfica.

Gráfico #8



Fuente: Informes de la Oficina de Servicio al Afiliado (OSA) 2025



Principales hallazgos

Los resultados obtenidos durante el período permiten identificar varios aspectos relevantes para la gestión institucional:

- Se gestionaron 236 casos durante el año 2025.
- No se registraron casos vencidos, reflejando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- La mayoría de los casos fueron resueltos dentro del plazo institucional.
- El Buzón de Sugerencias se consolidó como el principal canal de ingreso de las manifestaciones.
- Predominó la utilización de canales escritos y digitales para la comunicación con la institución.
- Las personas afiliadas entre 56 y 65 años representaron el grupo con mayor interacción con la Oficina de Servicio al Afiliado.
- El género femenino concentró la mayor cantidad de gestiones durante el período.
- San José registró el mayor volumen de casos, seguido por Alajuela y Heredia.
- Se recibieron manifestaciones provenientes de las siete provincias del país, evidenciando cobertura nacional.



Conclusión

El análisis histórico de la gestión desarrollada durante el año 2025 evidencia una Oficina de Servicio al Afiliado consolidada como un mecanismo estratégico para la atención de las personas afiliadas y la mejora continua de la institución. Los resultados reflejan una gestión eficiente, caracterizada por el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la ausencia de casos vencidos y la utilización de diversos canales que facilitan el acceso de las personas afiliadas.

Asimismo, la información recopilada permitió identificar tendencias relacionadas con el perfil de las personas afiliadas, los canales de comunicación más utilizados y la distribución territorial de las manifestaciones, constituyéndose en un insumo valioso para orientar acciones preventivas, fortalecer la calidad de los servicios y apoyar la toma de decisiones institucionales.

En este contexto, la Oficina de Servicio al Afiliado continúa desempeñando un papel fundamental como espacio de escucha activa y retroalimentación, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional centrada en las personas, la excelencia en el servicio y la mejora continua de los procesos institucionales.

