

**Estudio No. 20-2024**  
**Servicio al Afiliado en las Sucursales**

**I. Alcance**

Revisar el servicio brindado por JUPEMA a los afiliados, por medio de las sucursales, del 01/01/2023 al 06/02/2024.

**II. Objetivo**

Verificar la efectividad del servicio brindado a los afiliados en las sucursales de JUPEMA.

**III. Resultados Obtenidos**

De conformidad con el objetivo propuesto para esta revisión:

- ✓ Se validó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema de estudio, con oportunidades de mejora para valoración de la Administración.
- ✓ Se revisó las encuestas de atención del servicio al afiliado en sucursales determinándose que de 20 813 personas atendidas solo el 20.57% completó las encuestas de satisfacción (4 482 personas), obteniéndose un 97.91% de satisfacción por los servicios ofrecidos por JUPEMA y se comunicó a la Administración una observación en relación con el reporte rpt\_info\_01 del módulo "P23 Plataforma-Encuestas Afiliado" para su atención.
- ✓ Se realizó una encuesta de satisfacción de los ejecutivos de atención en el Departamento de Plataforma de Servicios, en la cual se consultó diferentes aspectos como salario, metas del puesto, liderazgo de la jefatura, procesos de inducción; resultados que fueron comunicados a la Administración para su consideración.
- ✓ Se encuestó a afiliados en 6 sucursales de JUPEMA (Alajuela, Cartago, Heredia, Puntarenas, San Ramón y San José), para valorar la satisfacción en el servicio, tomando en cuenta el desempeño del ejecutivo, los tiempos de espera y atención, las instalaciones físicas y la satisfacción en general, obteniendo los siguientes resultados:
  - En las 6 sucursales visitadas, los afiliados otorgaron la mayor calificación (5 de 5) a los siguientes apartados:
    - Atención prestada por el ejecutivo de servicio.
    - Calidad de las instalaciones.
    - Limpieza de sucursales.
  - Las variables con la menor calificación fueron:
    - Tiempo de espera (4.21 de 5).
    - No cumplimiento de las necesidades del afiliado (4.74 de 5).

- Grado de satisfacción general con el servicio de un 4.86 de 5 en promedio.

Resultados que fueron comunicados a la Administración.

- ✓ Se determinó que algunas de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Servicio al Usuario no se han ejecutado, situación que se informó a la Administración para su valoración.
- ✓ Se realizó un análisis de las estadísticas del proceso de atención al afiliado en sucursales valorando la afluencia de afiliados, tiempos de espera-atención y tickets asignados, hallándose que el indicador No. PT1 del Departamento de Plataforma de Servicios en cuanto a tiempo de espera no se cumple, por lo cual se insta a la Administración a realizar el estudio técnico correspondiente.
- ✓ Las observaciones detectadas por la Auditoría en las visitas a cada sucursal, en temas como interrupción de la atención en cubículo, generalidades del quiosco, salud ocupacional y otras oportunidades de mejora, fueron comunicados a la Administración para su consideración.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 098-2024 del 05/09/2024.