



**CdS-10 - 2014**

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y  
agradecimientos”

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

---

Julio – setiembre de 2014

## Tabla de contenido

1	Metodología Aplicada .....	1
1.1	Introducción.....	1
1.2	Objetivo .....	1
1.3	Alcance .....	1
1.4	Tipo de Investigación .....	2
1.5	Población .....	2
1.6	Marco muestral .....	2
1.7	Recopilación de los datos .....	3
2	Estadísticas de Resultados Obtenidos .....	5
2.1	Clientes atendidos.....	5
2.2	Cantidad de gestiones, por medio utilizados.....	9
2.3	Clasificación de los casos atendidos.....	7
2.4	Unidades organizativas que generan consultas.....	7
2.5	Unidades organizacionales que generan Inconformidades.....	9
2.6	Denuncias .....	12
2.7	Sugerencias .....	13
2.8	Cantidad de servicios a los usuarios por esta Contraloría de Servicios. .	14
2.9	Agradecimientos .....	15
2.10	Reclamos .....	15
2.11	Estado actual de los casos.....	16
3	Consideraciones.....	17
3.1	<i>Conclusiones</i> .....	17
3.2	<i>Sugerencias de la Contraloría de Servicios</i> .....	20

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

Casos Recibidos .....	5
-----------------------	---

### Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido .....	8
Gestiones de acuerdo al medio .....	8
Clasificación de los casos atendidos.....	11
Principales unidades organizacionales (Consulta).....	11
Principales unidades organizacionales (Inconformidades) .....	12
Denuncias .....	14
Servicios brindados .....	16
Agradecimientos .....	17
Reclamos .....	17
Estado actual de los casos .....	19
Gestiones pendiente .....	25

## 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 tercer trimestre del 2014.

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 conocimientos de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

#### **1.2 Objetivo**

Analizar los registros de quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de julio a setiembre del 2014.

#### **1.3 Alcance**

Los datos fueron recopilados mediante registros de información sobre atención de los usuarios, boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, clasificadas según sean quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2014.

## 1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>1</sup> 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.

## 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, sugerencia, servicio o agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social, Administración de Cementerios y sucursales.

## 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 inconformidades y consultas atendidas según oficina que brinda el servicio se presentan en la tabla número 1.

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**

<i>Oficina que Brinda el servicio</i>	<i>Cantidad</i>
Junta de Protección Social	971
Administración de Cementerios	-
Sucursal Alajuela	1
Sucursal Heredia	-
Sucursal Pérez Zeledón	3
Sucursal Puntarenas	-
Sucursal Cartago	6
<b>Total</b>	<b>981</b>

<sup>1</sup> Método de investigación de mercados, basado en registros propios.

## 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, sucursales y del Cementerio General, lo cual permite que clientes internos y externos externen 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.

### **b-Boleta o formulario personal**

El usuario tiene una comunicación directa (cara a cara) con el personal de la Contraloría de Servicios; asimismo para cada caso recibido se mantiene un expediente físico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia, e igualmente los clientes deben indicar sus calidades y firmar el documento.

### **c- Sistema de registro de atención al usuario (Consola Corporativa)**

Sistema de registro de atención al usuario es un registro de casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios, en dicho registro se anota la fecha, el nombre del usuario, N<sup>o</sup> de cédula, asunto del problema o consulta, N<sup>o</sup> telefónico, columna de queja o consultas, casilla de resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta.

### **d- Acceso desde Internet e intranet**

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico, [contraloría\\_servicios@jps.go.cr](mailto:contraloría_servicios@jps.go.cr).

Es importante destacar que la Contraloría de Servicios cuenta con un espacio dentro de la Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades y/o sugerencias.

### **e- Formulario de inconformidades para las sucursales**

Se diseñó un formulario para las sucursales, con el fin de que mantengan controles e informen sobre las quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos que se reciben en esa dependencia desconcentrada, permitiendo a esta Contraloría de Servicios fiscalizar la oportuna atención de inconformidades y se tienen un programa especial de la Contraloría de Servicios en la Consola Corporativa, por tanto se dio la respectiva capacitación a ciertos colaboradores de las sucursales, con el propósito de puedan registrar cualquier tipo de inconformidad, consulta, sugerencia, entre otros.

Asimismo se programa una visita bimensual, con el objetivo de observar los servicios que se brindan; mientras se coordina con el encargado de cada sucursal para dar la capacitación y autorización del sistema de las inconformidades de las Contralorías de Servicios

### ***1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos***

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios<sup>2</sup>, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia y agradecimiento por el servicio, con el fin que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen a esta Contraloría de Servicios.

---

<sup>2</sup> Ley N°. 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 1)

## II PARTE

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Julio a setiembre, 2014**

<i>Tipo de cliente...</i>	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	206	66	231	70	235	69	672	69
Externo adjudicatario	104	34	101	30	104	31	309	31
Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100</b>	<b>332</b>	<b>100</b>	<b>339</b>	<b>100</b>	<b>981</b>	<b>100</b>

Para el tercer trimestre del año 2014, el 100% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público y vendedores); por consiguiente, en este trimestre no se recibió inconformidades de los clientes internos (funcionario de la Junta de Protección Social).

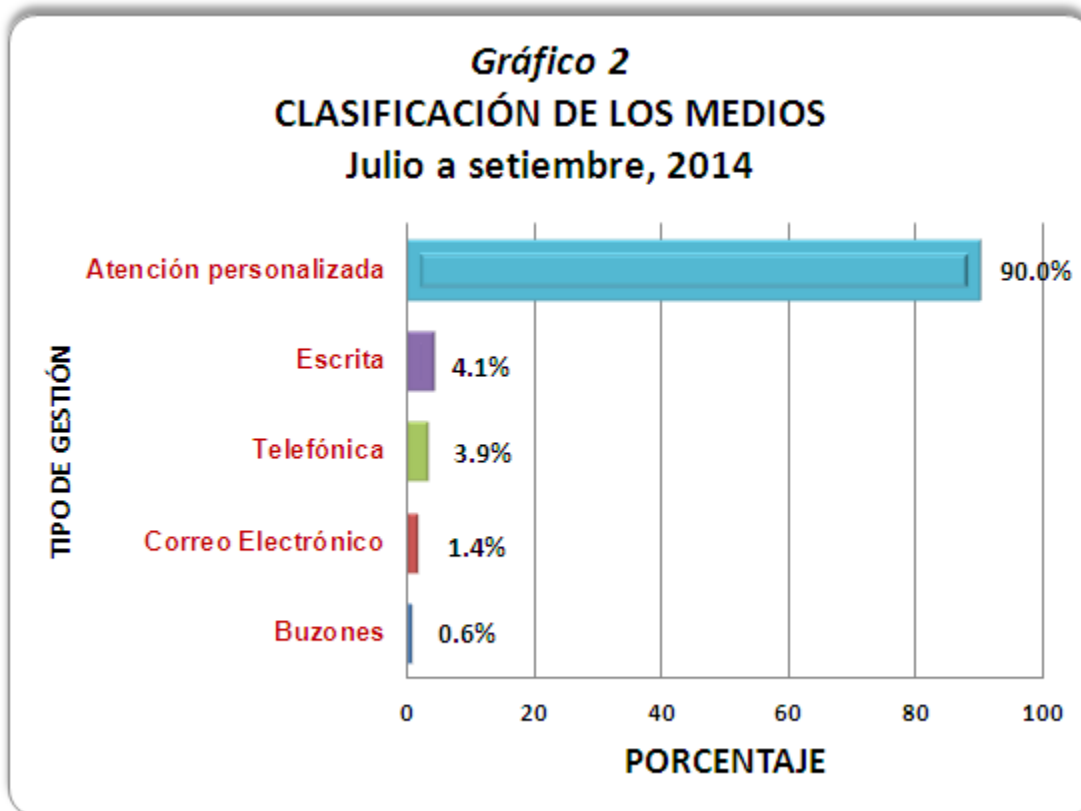
#### 2.2 Cantidad de gestiones, por medio utilizados

**CUADRO 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Julio a setiembre de 2014**

Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
<i>Gestión de acuerdo al medio</i>	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	282	89.5	299	90.1	302	90.4	883	90.0
Correo Electrónico	8	2.5	2	0.6	4	1.2	14	1.4
Escrita	8	2.5	14	4.2	18	5.4	40	4.1
Telefónica	17	5.4	12	3.6	9	2.7	38	3.9
Buzones	-	-	5	2.0	1	0.3	6	0.6
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100</b>	<b>332</b>	<b>100</b>	<b>334</b>	<b>100</b>	<b>981</b>	<b>100</b>

Fuente: Contraloría de Servicios





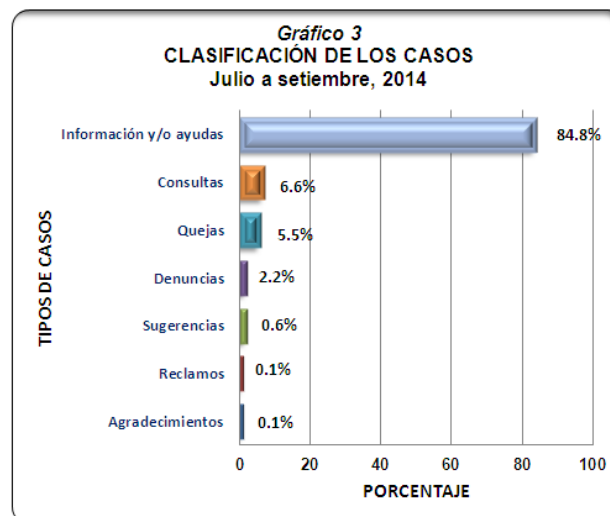
Considerando el medio utilizado para presentar quejas, denuncias, consultas, sugerencias y agradecimientos, se puede señalar que:

1. Un 90.0% de los clientes, se apersonaron a las oficinas centrales de la Junta de Protección Social, a presentar su inconformidad o consulta, mismas que fueron oportunamente atendidas.
2. Un 4.1% utilizó el medio escrito presencial.
3. Un 3.9 % recurrió a la vía telefónica.
4. Un 1.4% recurrió al correo electrónico.
5. Un 0.6% empleó los buzones de las diferentes sucursales (Alajuela, Pérez Zeledón y Cartago). (Véase gráfico 2)

## 2.3 Clasificación de los casos atendidos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Julio a setiembre 2014**

<i>Clasificación</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>
Información y/o ayudas	832	84.8
Consultas	65	6.6
Quejas	54	5.5
Denuncias	22	2.2
Sugerencias	6	0.6
Agradecimientos	1	0.1
Reclamos	1	0.1
<b>Total</b>	<b>981</b>	<b>100</b>



## 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

A continuación, se presenta en resumen la información recopilada de las principales unidades organizacionales que originan consultas de los usuarios externos.

**Cuadro 4**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN CONSULTAS**  
**Julio a setiembre 2014**

<i>Unidades Organizacionales...</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Loterías	58	89
Unidad de pagos	2	3
Mercadeo	2	3
Asesoría Jurídica	2	3
Gerencia de Operaciones	1	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

## **Observaciones**

Según los datos obtenidos en los registros de consultas de la Contraloría de Servicios, y como se muestran en el cuadro 4, el mayor porcentaje de consultas son referente a los servicios que brindan las siguientes áreas administrativas:

- i. El porcentaje de consultas de los servicios que brinda el departamento de Loterías es de **89%**:
  - a. Las cuales se concentran principalmente en la cantidad de excedente asignado a los adjudicatarios en los sorteos ordinarios y extraordinarios de Lotería Popular y Nacional; así como solicitud de información respecto al lugar donde se pueden adquirir diferentes series.
  - b. Vendedores desean saber que paso con la queja presentada a esa dependencia, relacionada con el sorteo 4300 del 17 de agosto de 2014, “Día de la Madre” donde el Departamento de Administración de Loterías sobre vendió este sorteo dejando un gran cantidad de vendedores sin cuota.
- ii. El **11%** restante , los clientes externos realizaron sus consultas sobre:
  - i. Cliente desea saber si entregó un oficio al departamento de Mercado.
  - ii. Desea saber cuál es el procedimiento cuando se extravía un entero de Lotería Nacional, que ya fue firmado en el reverso del entero.
  - iii. Cuál es el procedimiento si un cliente desea obtener una copia de los sorteos que se transmiten por canal 13.
  - iv. ¿Cuáles son los mecanismos de control interno que se tiene establecido para los sorteos de la lotería electrónica?
  - v. ¿Quién son las personas que controlan los sorteos electrónicos, en virtud de que hay sorteos televisivos; sin embargo hay sorteos que no son televisados qué mecanismos de control se utilizan?

## 2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades

**CUADRO 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE**  
**ORIGINAN LAS INCONFORMIDADES**  
**Julio a setiembre, 2014**

<b>Unidades Organizacionales...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Departamento de Mercadeo	12	22
Tecnología de la Información	9	17
Unidad de Pagos de Premios	6	11
Gerencia de Operaciones	6	11
Gerencia de Producción & Comercialización	4	7
Administración de Loterías	3	6
Gerencia de Desarrollo Social	3	6
Asesoría Jurídica	2	4
Unidad de Servicios Administrativos	2	4
Departamento de Sorteos	2	4
Sucursal de Alajuela	1	2
Gerencia General	1	2
Departamento de Sorteos	1	2
Departamento de Acción Social	1	2
Plataforma de Servicio	1	2
Unidad de Seguridad & Vigilancia	1	2
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

### *Observaciones*

- Según los datos de la cuadro número cinco, la distribución porcentual de inconformidades expresadas por los usuarios externos según áreas administrativas son:
  - i. El **22%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con:
    - El Departamento de Mercadeo, el cual corresponde al servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que afrontarse a las siguientes situaciones:
      - 1- Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase el día siguiente, para ver sí tienen efectivo y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.

- 2- Clientes que han realizado apuestas en diferentes Puntos Max y obtienen algún premio, quienes se presentan algún establecimiento Max y éste le informa a los usuarios que tiene un monto asignado para el cambio de premios o se le señala que la apuesta fue realizada en otro puesto, por tanto debe presentarse al punto donde realizó la apuesta y finalmente que se presente a la Junta de Protección Social para hacer efectivo su premio.
- ii. El segundo puesto se vincula con el Departamento de Tecnología de la Información, donde un **12%** se refiere:
- En la web-institucional no indica a los clientes cuanto tiempo después de haber activado las diferentes loterías, el usuario debe mantener sus loterías.
  - Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005 desde el 27 al 29 de julio de 2014, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
- iii. Un **11%** de las inconformidades se vincula con el área de la Plataforma de Servicios:
- Puestos Autorizados o Socios Comerciales que no cuentan con dinero en efectivo para pagar a los clientes que obtuvieron un premio con las lotería tradicionales o no hay comunicación con sistema para poder cambiar un premio.
  - La Sucursal del Banco de Costa Rica en Guápiles que informan a los clientes que no cuentan con sistema para poder cambiar premios de la lotería tradicional.
- iv. Otras inconformidades que señalaron los clientes:
- Cliente manifestó que en la Sucursal de Alajuela esta prohíbo utilizar teléfonos celulares en la zona de parqueo; sin embargo al administrador de esa sucursal utiliza esta tecnología a vista y paciencia de los clientes.

- En la Sucursal de Pérez Zeledón no se cuenta con aire acondicionado en el área de cambio de premios, causando que el cliente tenga que soportar las altas temperaturas de la zona.
- Cliente que indica que los billetes de Lotería Nacional en el reverso del billete reza así:

“Serie del mayor con el número posterior”.

“Serie del mayor con el número anterior”

Por tanto, el cliente considera de acuerdo con su inconformidad que el reverso de la Lotería Nacional debe indicar:

“Premio inmediato anterior a la serie”

“Premio inmediato posterior a la serie”

- Clientes que manifestaron que ha tratado de localizar al Administrador de los Cementerios, pero él nunca se encuentra en su oficina, ya que según los colaboradores del área, es el único colaborador que puede tomar las decisiones sobre cualquier aspecto relacionado de los cementerios.
- Entidades privadas que reciben donaciones por parte de la Junta de Protección Social y son utilizadas para otros fines que fueron requeridas y solicitan que se investiguen.
- Vendedores de lotería que irrespetan a las mujeres que transitan frente a la acera de la JPS y el área de seguridad no interviene.
- Vehículo de Uso Oficial, de la JPS placa No. 276-56 invade carril izquierdo, hablando por teléfono celular y creando congestión en Lomas de Pavas.

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS, CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Julio a setiembre 2014**

<i>Denuncias recibidas...</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional y lotería ilegal.	8	36
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, lotería electrónica y lotería ilegal.	4	18
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y entregan billetes al cliente de moneda falsa.	3	14
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes.	1	5
Puesto de venta de lotería en Rohmoser utiliza la imagen institucional de la JPS, para vender lotería tradicional y condiciona la venta o permanece cerrado.	1	5
En la zona de Concepción de la Unión de Tres Ríos, provincia de Cartago hay puntos de venta de ilegal	1	5
En el cantón de Buenos Aires de Puntarenas no hay puestos fijos de venta de lotería y los clientes están a la merced del sobre precio, especulación y condicionamiento.	1	5
En la Provincia de San José, cantón de San Ana hay dos puestos de venta ilegal.	1	5
Vendedor de Lotería no permite a otro vendedor que venda cerca de su zona.	1	5
Vendedores de lotería venden productos de la Junta de Protección Social y lotería ilegal.	1	5
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

Las denuncias fueron remitidas al Departamento de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención.

## 2.7 Sugerencias

**CUADRO 7**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Julio a setiembre 2014**

<b><i>Sugerencias recibidas...</i></b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
La Junta de Protección Social debería indicar en el área de activaciones de su Web-Institucional, cuánto tiempo el cliente debe guardar su lotería o raspada, con el propósito de tener informado al cliente y crea una buena imagen.	1	17
Vendedor de lotería considera que los sorteos extraordinarios del "Día de la Padre y la Madre", se valore la posibilidad de que la emisión sea triple e inicie desde la serie 100 y finalice con la serie 899.	1	17
Cliente considera que la tómbola de los números se le cambie el rumbo de las vueltas, que no sea de atrás y adelante, sino se modifique y se nueva de derecha e izquierda.	1	17
Cliente sugiere para la Lotería Instantánea, la cual tiene valor al público de ¢500,00, se valore la posibilidad para los próximos juegos programados, los premios de ¢7.500.000,00 (véase plan de premios de Plata fácil), se conviertan en premios de ¢500.000,00; dando la oportunidad de que 45 personas puedan ganar. Asimismo se mantienen los cinco premios de un ¢1 millón como el premio principal y los de premios que aparecen en el plan se mantienen igual.	1	17
Vendedor de lotería sugiere para el cambio de premios en la Sucursal de Alajuela, se dé prioridad a los vendedores que ha presentado un listín con pocos premios, con el propósito de que la atención sea más expedita.	1	17
La Junta de Protección Social para los sorteos extraordinarios de la Lotería Nacional debería reducir el premio mayor y aumentar el segundo y tercer premio, de tal forma que el consumidor tenga la oportunidad de recuperar lo invertido. El cliente se refiere específicamente al sorteo 4330 del "Día de la madre"	1	17
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



## 2.8 Cantidad de servicios a los usuarios por esta Contraloría de Servicios.

En virtud de la gran cantidad de clientes que se presentan a activar las diferentes loterías tradicionales para participar en la Rueda de la Fortuna, el Gerente General indicó en el oficio G2673-2012, que la activación sea exclusiva para ciudadanos de oro y se le indique al cliente en general que hay líneas telefónicas, Call Center y la página web para dichas gestiones y por último esta la verificación de premios.

**CUADRO 8**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS**  
**POR ESTA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Julio a setiembre 2014**

<i>Principales ayudas...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Activación de las diferentes loterías para participar en la Rueda de la Fortuna adultos mayores (*)	Informática	831	99.3
Vendedor necesita que se le entreguen puntas para el sorteo 5972; sin embargo el Despacho de Lotería indicó que sólo cuenta con centros.	Loterías	1	0.2
<b>Total</b>		<b>832</b>	<b>100</b>

Observación (\*):

Es importante indicar que en el segundo trimestre del 2014, la Contraloría de Servicios brindó el servicio de activación para la Lotería Nacional, Popular e Instantánea a los adultos mayores, en forma personalizada, para un total de 540 clientes atendidos, para un promedio mensual de 180 activaciones, quienes manifestaron que es difícil entender las instrucciones que se indican por vía telefónica e igualmente para la navegación en internet en la ruta [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr). Por consiguiente esta población meta prefiere presentarse a la institución y solicitar este tipo de servicio o ayuda con el propósito de no molestar a familiares o amigos.

## 2.9 Agradecimientos

**CUADRO 9**  
**RETRIBUCIONES POR PARTE DE LOS CLIENTES**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Julio a setiembre 2014**

<i>Retribuciones por ...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Adjudicataria agradece la excelente atención brindada en la Sucursal de Pérez Zeledón.	Sucursal de Pérez Zeledón	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.10 Reclamos

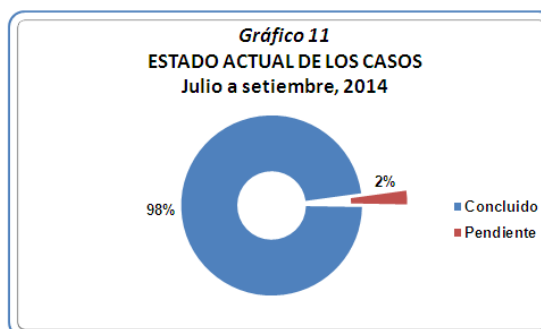
**CUADRO 10**  
**RECLAMOS POR PARTE DE LOS CLIENTES**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Julio a setiembre 2014**

<i>Retribuciones por ...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Adjudicatario indicó que se presentó a renovar su carné en el departamento de Administracion de Loterías, pero esta dependencia señaló que por motivo de no retiro de su lotería durante dos meses su cuota fue cancelada. Por consiguiente, el cliente manifestó que el trámite lo realizó en la sucursal de Alajuela, en virtud de que está matriculado; por consiguiente él solicitó el permiso por no retiro a esa entidad, al final el departamento de Loterías tuvo que activar su concesión.	Administracion de Loterías	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.11 Estado actual de los casos

**Cuadro 11**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Julio a 2012**

<b>Estado actual</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Concluido	957	98
Pendiente	24	2
<b>Total</b>	<b>981</b>	<b>100</b>



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro y gráfico 8, del total de casos atendidos:

- Un 98% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso
- Un 2% de las gestiones se encuentran pendientes y no han sido concluidas por parte de las unidades y/o departamentos administrativos, el cual se debe por diversas razones; entre las cuales están:
  - Trámites internos dentro de esta área,
  - Falta de presupuesto.
  - En proceso de recolección de información.
  - Consultas a otras dependencias, entre otros. (Véase cuadro 11)

### III Parte

---

## 3 Consideraciones

### 3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de julio a setiembre de 2014 y que son expuestas en el presente informe, ascienden a **981** casos en total, de los cuales a 883 se les brindó atención personalizada inmediata, 40 gestiones escritas, 38 trámites telefónicos, 14 procesos electrónicos y 6 clientes utilizaron el sistema de buzones.

- I. Del total de gestiones recibidas, 957 se encuentran en estado atendido, esto quiere decir que esta Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y resolución del caso por parte de la administración activa. Las gestiones que a la fecha se encuentran en proceso en este tercer trimestre, suman un total de 24; sin embargo aún pendientes de resolver y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Carencia de recurso humano.
- 2) Falta de presupuesto para implementar mejoras.
- 3) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
- 4) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.

Es importante resaltar que durante el tercer trimestre del 2014 los buzones ubicados en las sucursales y cementerios fue un medio utilizado por los clientes para presentar sus sugerencias o gestiones; en virtud de que en otros informes aparece este ítem como medio no utilizado.

#### **II. Para la variable de información o ayudas brindadas a los clientes por parte de la contraloría se atendieron:**

- a. Activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, dirigida de adultos mayores y personas con discapacidad.

- b. Vendedor necesita que se le entreguen puntas para el sorteo 5972; sin embargo el Despacho de Lotería indicó que sólo cuenta con centros.
- III. Del total de casos atendidos, 54 se refieren a inconformidades y denuncias presentadas por clientes vendedores de lotería y público en general, correspondiendo en su mayoría a:
- a) Al servicio que brinda los Puntos Max de la empresa proveedora de la Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tiene que afrontarse a escuchar que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican que pasen al día siguiente para ver si tiene dinero y en algunos casos los envían a las oficinas centrales de la Junta de Protección Social para hacer efectivo los premios.
  - b) Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005 desde el 27 al 29 de julio de 2014, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
  - c) Puestos autorizados o Socios Comerciales que no cuentan con dinero en efectivo para pagar premios o no hay comunicación el con sistema enlazado con la Junta de Protección Social para el pago de premios.
  - d) Agencias bancarias del Banco de Costa Rica informa a los vendedores de lotería que no cuenta con sistema para poder cambiar premios.
- IV. **Las consultas o solicitudes corresponden a un total 40 inquietudes a los principales aspectos son:**
- a) Cantidad de excedente asignado a los vendedores para los sorteos N<sup>o</sup>. 4294 al N<sup>o</sup>. 4306 de Lotería Nacional, sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordito de medio año, Día de la Madre y Día de Independencia) y el sorteo 5956 de Lotería Popular (Mega Chances).
  - b) Vendedores desean saber que paso con la queja presentada al Departamento de Administracion de Loterías, relacionada con el sorteo 4300 del 17 de agosto de 2014, “Día de la Madre” donde esa dependencia sobre vendió ese sorteo dejando un gran cantidad de vendedores sin cuota.
  - c) Otras consultas:

- i. Desea saber cuál es el procedimiento cuando se extravía un entero de Lotería Nacional, que ya fue firmado en el reverso del entero.
- ii. Cuál es el procedimiento si un cliente desea obtener una copia de los sorteos que se transmiten por canal 13.
- iii. ¿Cuáles son los mecanismos de control interno que se tiene establecido para los sorteos de la lotería electrónica?
- iv. ¿Quién son las personas que controlan los sorteos electrónicos, en virtud de que hay sorteos televisivos; sin embargo hay sorteos que no son televisados qué mecanismos de control se utilizan?

### **3.2 Sugerencias de la Contraloría de Servicios**

#### **Gerencia de Operaciones**

- a- Valorar la viabilidad que los cambios de premios de la Lotería Electrónica se puedan hacerse efectivos:
  - i. En las sucursales u oficinas centrales, el cliente pueda hacer efectivo sus premios electrónicos, en virtud de que los clientes manifiestan que los Puntos Max indican que no cuentan con dinero para el cambio de premios y a pesar que la Lotería Electrónica es un producto de la JPS, esta última tampoco atienden el pago de premios, ocasionando disconformidad, desconfianza, así como afectando la venta de ese producto y la imagen institucional.
  - ii. Considerar la posibilidad de que cada vez que se abra una agencia o sucursal se tenga un Punto Max cerca o en las mismas instalaciones se cuente con un centro para cambio de premio y venta de ese producto ( Esta sugerencia fue planteada por los señores Jorge Villalobos y Francisco Ibarra Arana en el año 2013; no obstante a la fecha no se ha realizado ninguna gestión al respecto
  
- b- Realizar visitas periódicas una cada tres meses y sorpresivas, con el propósito de verificar la calidad del servicio que se brinda en los puestos autorizados.
  
- c- Brindar capacitaciones de servicio al cliente a socios comerciales y puestos autorizados, al menos una vez al año, con el propósito de coadyuvar en la mejora del servicio que brindan, mismo que repercute en la imagen institucional. Así como realizar sondeos sobre las principales necesidades que tiene estos puestos.

- d- Reforzar la atención de área de sellos y entrega de productos del departamento de Tesorería en los meses de octubre hasta diciembre de 2014, con dos cajeros con el propósito de atender mejor al vendedor de lotería de forma más expedita, especialmente los lunes (de acuerdo con la consola corporativa se asigna un promedio tres a cuatro cajeros para la entrega de productos y de uno a dos cajeros para la área de sellos), ya que la mayoría de vendedores indicó que el servicio de atención y rapidez no es eficiente en general ese. Igualmente, para el caso del equipo de cómputo utilizado o el programa para digitar la información no es eficiente.

---

*Elaborado por*  
*Clifford Barrios Rodríguez*  
**Contraloría de Servicios**

---

*Revisado y aprobado por*  
*Licda. Gina Ramirez Mora*  
**Contralora de Servicios**



# Anexo N° 1

## Gestiones Pendientes

*Cuadro 12*

**GESTIONES PENDIENTES**

Julio de 2013 a setiembre de 2014

Departamentos	Cantidad	Porcentaje	Detalles de las Gestiones
Supervisión de ventas	46	32.2	Vendedores que cobran sobre precio en la lotería navideña, puestos autorizados condicionan la venta (cambian premios si compran otra lotería), hay puestos autorizados que venden lotería clandestina, puestos no autorizados utilizan publicidad de la JPS, entre otros.
Plataforma de Servicio	19	13.3	Puestos autorizados cobran comisión por cambiar premios, socios comerciales cobran comisión o no desean cambiar un premio y puestos autorizados da mal trato verbal a los clientes
Asesoría Jurídica	19	13.3	Juegos de azar que se transmiten en canal 9 y 42, en los cuales se ofrecen premios en efectivo, donde el cliente debe realizar una llamada vía telefónica o enviar mensajes de texto con la respuesta; asimismo los participantes son atendidos por una operadora quien les indica que ya se encuentran participando, y se les cobra un alto porcentaje por la llamada o mensajes de texto.
Mercado	19	13.3	Servicio que brinda los Puntos Max de la empresa proveedora de la Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tiene que afrontarse a escuchar que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican que pasen al día siguiente para ver si tiene dinero y en algunos casos los envían a las oficinas centrales de la Junta de Protección Social para hacer efectivo los premios
Gerencia de Operaciones	14	9.8	Agencias bancarias indican que no tiene sistema para cambiar premios a los vendedores y público, entre otros.

Departamentos	Cantidad	Porcentaje	Detalles de las Gestiones
Administración de Loterías	7	4.9	Vendedores desean saber que paso con la queja presentada a esa dependencia, relacionada con el sorteo 4300 del 17 de agosto de 2014, "Día de la Madre" donde el Departamento de Administración de Loterías sobre vendió este sorteo dejando un gran cantidad de vendedores sin cuota
Acción Social	5	3.5	Asociaciones que reciben donaciones de la JPS y los recursos son utilizados para otros propósitos.
Gerencia de Producción & Comercialización	5	3.5	Recomendaciones sobre planes de premios, entre otros
Tecnología de Información	5	3.5	Problemas para activar la lotería en la Web-Institucional y por las líneas telefónicas asignadas. Cliente solicita que la página web-institucional tenga un link para las sucursales y puntos de ventas oficiales.
Departamento de Sorteos	4	2.8	Recomendaciones sobre la tómbolas, entre otros
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	