



**CdS-01- 2016**  
**(Cuarto trimestre-2015)**

---

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y  
agradecimientos”

---

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

Octubre – diciembre de 2015

## Tabla de Contenido

<b>1- Metodología aplicada</b>	1
	1
1.1 Introducción.....	
1.2 Objetivos.....	1
1.3 Alcances.....	1
1.4 Tipo de investigación.....	2
1.5 Población.....	2
1.6 Marco muestral.....	2
1.7 Recopilación de los datos.....	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos .....	4
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos</b>	4
	4
2.1 Clientes atendidos.....	
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados.....	5
2.3 Clasificación de los casos atendidos.....	6
2.4 Unidades organizativas que generan consultas.....	6
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades.....	7
2.6 Denuncias.....	9
2.7 Sugerencias.....	10
2.8 Estado actual de los casos .....	12
<b>3- Consideraciones</b>	12
3.1 Conclusiones.....	12
<b>4- Sugerencias</b>	15

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

Casos Recibidos .....	2
-----------------------	---

### Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido.....	4
Gestiones de acuerdo al medio.....	5
Clasificación de los casos.....	6
Principales unidades organizacionales (consulta) .....	6
Principales unidades organizacionales (inconformidades).....	7
Denuncias.....	9
Sugerencias recibidas por el público.....	10
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	11
Estado actual de los casos	12

## **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 cuarto trimestre del 2015.

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 conocimiento 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 octubre a diciembre del 2015.

#### **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, las cuales fueron clasificadas por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2015.

## 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 agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

## 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**  
**Octubre a diciembre, 2015**

<b>Oficina que brinda el servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Protección Social	941
Administración de Cementerios	1
<b>Total</b>	<b>942</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 y del Cementerio General, lo cual permite que clientes internos y externos hagan 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, número de cédula, asunto del problema o consulta, número telefónico, columna de queja o consulta, 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*.

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

## 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 de que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen a esta Contraloría de Servicios.

## IIPARTE

## 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Octubre a diciembre, 2015**

<i>Tipo de Cliente...</i>	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Publico	347	84	209	68	166	73	722	76
Externo Adjudicatario	64	16	97	32	58	26	219	23
Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	-	-	-	-	-	-	-	-
Cementerio	-	-	-	-	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>411</b>	<b>100</b>	<b>306</b>	<b>100</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	<b>942</b>	<b>100</b>

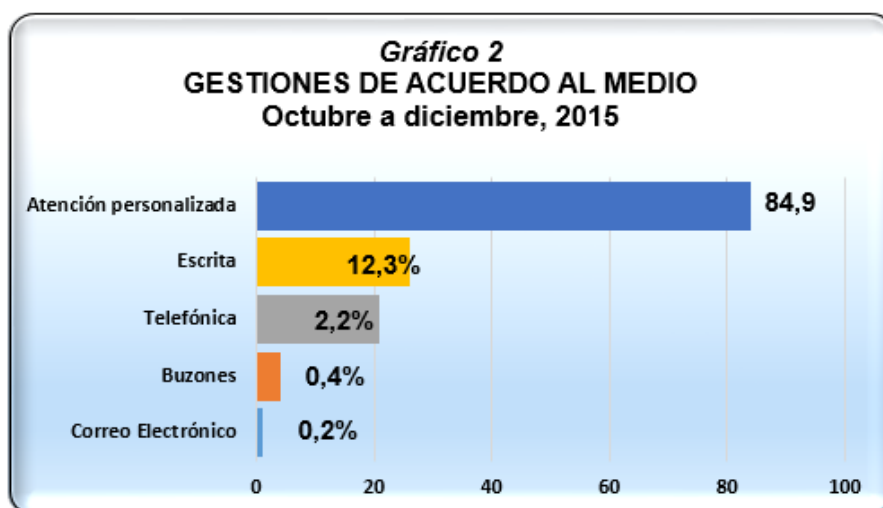
Para el cuarto trimestre del año 2015, el 100% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios); asimismo, en este trimestre no se recibió inconformidades de los clientes internos (colaboradores de la Junta de Protección Social).

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

## 2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Octubre a diciembre de 2015**

Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
<b>Gestión de acuerdo al medio</b>								
<b>Atención personalizada</b>	278	88.0	305	89.7	215	75.4	798	84.9
<b>Correo Electrónico</b>	1	0.3	-	-	1	0.4	2	0.2
<b>Escrita</b>	29	9.2	30	8.8	57	20.0	116	12.3
<b>Telefónica</b>	7	2.2	4	1.2	11	3.5	21	2.2
<b>Buzones</b>	1	0.3	1	0.3	2	0.7	4	0.4
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100</b>	<b>340</b>	<b>100</b>	<b>286</b>	<b>100</b>	<b>942</b>	<b>100</b>



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

1. Un 84.9% 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 12.3% utilizó el medio escrito presencial.
3. Un 2.2% recurrió a la vía telefónica.
4. Un 0.4% empleó los buzones.
5. Un 0.2% recurrió al correo electrónico. (Véase gráfico 2)

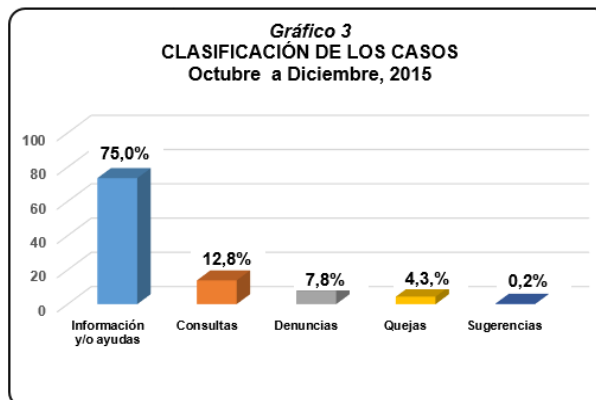


## 2.3 Clasificación de los casos atendidos

**Cuadro 3**

### CLASIFICACION DE LOS CASOS Octubre a Diciembre, 2016

Clasificación	ABS	%
Información y/o ayudas	706	75.0
Consultas	120	12.8
Denuncias	73	7.8
Quejas	40	4,3
Sugerencias	2	0,2
Reclamos	-	-
Agradecimientos	-	-
<b>Total</b>	<b>941</b>	<b>100</b>



## 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 131 clientes externos, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

### **Cuadro 4** PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN CONSULTAS Octubre a Diciembre de 2015

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	96	80
Departamento de Mercadeo	7	6
Departamento de Sorteos	5	4
Tecnología de Información	5	4
Departamento de Inspectores	1	1
Acción Social	1	1
Unidad de Pagos	1	1
Administración de Cementerios	1	1
Asesoría Jurídica	1	1
Plataforma de Servicios	1	1
Seguridad & Vigilancia	1	3
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

## Observaciones

- a). Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro N° 4, el mayor porcentaje de consultas son referente a los servicios que brinda el Departamento de Administración de Loterías con un **80%**, y se refieren principalmente a 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). El **14%** restante corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo y Departamento de Tecnologías de la Información sobre:
- i. Clientes que desean saber cómo se juega la Lotería Electrónica, específicamente con el LOTTO y Nuevos Tiempos.
  - ii. Clientes que desean saber si fueron ganadores de un entero de la Lotería Navideña de acuerdo con la promoción.
  - iii. Cliente desea saber qué Puntos Max pueden cambiar un premio de tres millones quinientos mil colones y que documentos debe presentar para hacer efectivo el premio.
  - iv. Clientes solicitan un reporte de activaciones realizadas para la promoción del sorteo Extraordinario de Navidad No. 4369.

## 2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE**  
**ORIGINAN LAS INCORFORMIDADES (Quejas)**  
**Octubre a Diciembre, 2015**

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentaje
Tecnología de información	12	69.91
Departamento de Mercadeo	6	8.85
Unidad de Pago de Premios	6	6.19
Plataforma de Servicios	4	2.54
Gerencia de Producción & Comercialización	3	2.65
Acción Social	2	1.77
Gerencia de Operaciones	2	1.77
Departamento de Sorteos	2	1.77
Servicios Administrativos	1	0.88
Auditoria	1	0.88
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

## Observaciones

- Según los datos del cuadro número cinco, la distribución porcentual de inconformidades presentadas por usuarios externos según áreas administrativas son:
  - i. El **69.91%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el Departamento de Tecnologías de la Información que compete a:
    - Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005, desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre del 2015 presentan problemas, no se pudo activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea e igualmente con la Web-Institucional, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.
  - ii. El segundo porcentaje con **8.85%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Mercadeo, relacionados con:
    - Clientes indican que activaron para el viernes negro y lotería navideña y salieron favorecidos; pero cuando se presentaron a la institución ya no estaban en dicha lista o bien que clientes señalaron que activaron bien su lotería, pero el sistema le cambio algún ítem.
  - iii. Un **6.19%** de las inconformidades se vincula con la Unidad de Pago de Premios:
    - Puestos autorizados o socios comerciales indican a los clientes que obtuvieron un premio que deben pagar un porcentaje por la permuta de premios, o informan a los jugadores que no tienen dinero, por último hay puestos que tienen un letrero indicando la hora para el cambio de premios.
    - Adjudicatarios manifestaron que cuando se brindada el servicio en las sucursales de la Junta de Protección Social, en el área de plataforma les ayudaban a los vendedores minusválidos y adultos mayores a completar el listín o Detalle de Premios Cambiados a Vendedores de Lotería, quienes consideran que es difícil de llenar

por su discapacidad y edad, no obstante en las oficinas centrales no se les brinda ese servicio.

- iv. Otras inconformidades que señalaron los clientes:
- Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que afrontarse a Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase más tarde o pase el día siguiente, para ver si tiene efectivo y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.
  - Vendedores de lotería consideran que el Despacho de Loterías debería de guardar algunas series “bonitas” para los miércoles de cada semana (último día para retirar la cuota), en virtud de que los cajeros sólo entregan de la serie 099 hacia abajo y hay cierta cantidad de vendedores que no pueden retirar su cuota con tiempo ya que deben vender y con la cantidad obtenida pueden retirar su cuota.

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre, 2015**

Denuncias Recibidas	ABS	%
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y juegos ilegales	25	34
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y entregan billetes de moneda falsos a los clientes	23	32
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes	22	30
Puestos de venta móviles ubicados en determinados lugares, los cuales utilizan publicidad de la Junta de Protección Social y venden lotería clandestinas	3	4
<b>Total</b>	<b>73</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 PUBLICO**  
**Octubre a diciembre de 2015**

<b>Sugerencias recibidas...</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Cliente que utiliza la página web institucional para realizar sus activaciones, considera importante que la institución cambie la leyenda de letra mayúscula a minúscula, en virtud de que considera que da mala imagen.	<b>1</b>	<b>50</b>
Cliente indicó que debería haber un agente de seguridad, cuando los vendedores ingresan a la Institución, en virtud de que los vendedores adultos mayores hacen fila del principio y después quedan de último irrespetando el tiempo en que hicieron fila y su prioridad de conformidad a la Ley 7600.	<b>1</b>	<b>50</b>
<b>Total</b>	<b>2</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, la Gerencia General mediante oficio G-2673-2012, indicó 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 está la verificación de premios.

**Cuadro 8**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre, 2015**

<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 (*) y situaciones correspondientes a esta.	Tecnologías de la Información	702	99.6
Agencia de viajes solicitó lista oficial que indique fecha del sorteo, número, serie de los tres premios ganadores al año 2013 de Lotería Nacional.	Departamento de Sorteos	1	0.1
Cliente que desea lista de ganadores del Viernes Negro	Departamento de Mercadeo	1	0.1
Cliente que desea saber en cuál artículo de la ley de Loterías (8718) indica el no pago de patentes municipales para vendedores de loterías	Asesoría Jurídica	1	0.1
Cliente presentó renuncia y solicita la ayuda para obtener nota para poder retirar su dinero de FOMUVEL	Administración de Loterías	1	0,1
<b>Total</b>		<b>706</b>	<b>100</b>

Observación (\*):

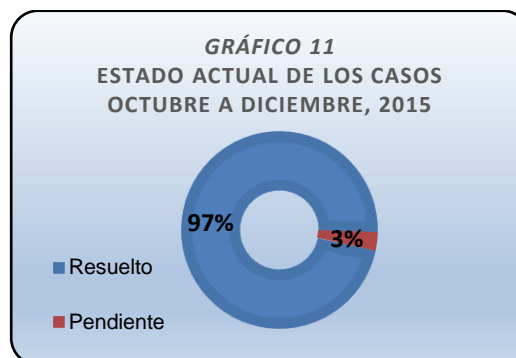
Es importante indicar que en el cuarto trimestre del 2015, la Contraloría de Servicios brindó el servicio de activación para la Lotería Nacional, Popular e Instantánea a los adultos mayores, en forma personalizada, para un total de 706 clientes atendidos, para un promedio mensual de 234 activaciones, quienes manifestaron que es difícil entender las instrucciones que se indican por vía telefónica e igualmente para la navegación en internet en el sitio [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr).

Asimismo, esta población meta prefiere presentarse a la institución y solicitar este tipo de servicio o ayuda con el propósito de no molestar a familiares y/o amigos.

## 2.8 Estado actual de los casos

**Cuadro 11**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
Octubre a Diciembre, 2015

<b>Estado actual</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Resuelto	914	97
Pendiente	28	3
<b>Total</b>	<b>942</b>	<b>100</b>



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro y gráfico 11, del total de casos atendidos:

- Un 97% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un 3% 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 octubre a diciembre de 2015, expuestas en el presente informe, ascienden a 942

casos en total, de los cuales a 798 se les brindó atención personalizada inmediata, 116 gestiones escritas, 22 trámites telefónicos, 4 clientes utilizaron el sistema de buzones y 2 procesos electrónicos.

I. Del total de gestiones recibidas, 914 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 al finalizar este cuarto trimestre, suman un total de 28; sin embargo aún pendientes de resolver y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Limitaciones 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 cuarto trimestre del 2015 los buzones ubicados en la oficina central 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 servicios o ayudas brindadas a los clientes por parte de la contraloría se atendieron en un mayor porcentaje las activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, a personas adultas mayores y personas con discapacidad.

III. Del total de casos atendidos, 40 se refieren a inconformidades (Quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

- a) Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005, desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre del 2015 presentan problemas, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea e igualmente con la Web-Institucional, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.



- b) Clientes indican que activaron para el viernes negro y lotería navideña y salieron favorecidos; pero cuando se presentaron a la institución ya no estaban en dicha lista o bien clientes que en su momento señalaron que activaron bien su lotería, pero el sistema le cambio algún ítem.
- c) Adjudicatarios manifestaron que cuando se brindaba el servicio en las sucursales de la Junta de Protección Social, en el área de plataforma les ayudaban a los vendedores minusválidos y adultos mayores a completar el listín (Detalle de premios cambiados a vendedores), quienes consideran que es difícil de llenar por su discapacidad y edad; pero en las oficinas centrales no se les brinda ese servicio.
- d) Vendedores de lotería consideran que el Despacho de Loterías debería de guardar algunas series bajas para los miércoles de cada semana (último día para retirar la cuota), en virtud de que los cajeros sólo entregan de la serie 099 hacia abajo y hay cierta cantidad de vendedores que no pueden retirar su cuota con tiempo ya que deben vender y con la cantidad obtenida pueden retirar su cuota.
- e) Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que afrontarse a Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase más tarde o pase el día siguiente, para ver si tiene efectivo y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.
- f) Los puestos autorizados o socios comerciales indican a los clientes que obtuvieron un premio que deben pagar un porcentaje por la permuta de premios, o informan a los jugadores que no tienen dinero, y por último hay puestos que tienen un letrero indicando la hora para el cambio de premios.
- g) Cliente que manifiesta tener contrato de alquiler en el Cementerio General y no se les dio aviso de las obras de reparación y remodelación, y les retiraron las placas, floreros y fotografías de familiares sepultados y no les dan razón de la ubicación de esos objetos.

**IV.** Las consultas o solicitudes de ayuda corresponden principalmente a:

- a) Cantidad de excedente asignado a los vendedores para los sorteos del N° 4359 al N° 4371 de Lotería Nacional, sorteos ordinarios y extraordinarios (Día de las Culturas, los derechos de las personas con discapacidad, persona joven, día de la vacunación, gordo navideño, consolación I y consolación II) y los sorteos del N° 6058 al N° 6085 de

Lotería Popular ordinarios (cinco fracciones) y extraordinarios (viernes negro).

b) Otras consultas:

- i. Clientes que desean saber cómo se juega la Lotería Electrónica, específicamente con el LOTTO y Nuevos Tiempos.
- ii. Clientes que desean saber si fueron ganadores de un entero de la Lotería Navideña de acuerdo con la promoción.
- iii. Cliente desea saber qué Puntos Max pueden cambiar un premio de tres millones quinientos mil colones y que documentos debe presentar para hacer efectivo el premio.
- iv. Clientes solicitan un reporte de activaciones realizadas para la promoción del Sorteo Extraordinario de Navidad No. 4369.

#### **IV PARTE**

##### **5- Sugerencias**

###### **Departamento de Tecnologías de la Información:**

- a- Valorar la posibilidad de mejorar el sistema telefónico o IVR, para aumentar la cantidad de llamadas entrantes por los clientes que desean activar lotería, y mantener un constante monitoreo del sistema de activaciones a través del sitio Web-Institucional.

###### **Gerencia de Producción & Comercialización**

- a- Valorar la posibilidad de que la Junta de Protección Social pueda hacer efectivo sus premios electrónicos; en virtud de que los clientes en forma constante manifiestan que los Puntos Max no cambian premios por falta de dinero para esos efectos, asimismo, indican que es un producto de la JPS, creando disconformidad, desconfianza y afecta la imagen institucional.

###### **Gerencia de Operaciones**

- a- Valorar la posibilidad de que el Despacho de Loterías, rote la distribución de series, de forma tal que los días miércoles de cada semana (último día para retirar la cuota), no se entreguen solamente la serie 099 hacia abajo, por

cuanto hay cierta cantidad de vendedores que no pueden retirar su cuota con tiempo, ya que deben vender la lotería correspondiente al sorteo del día martes, y con la cantidad los créditos por devolución de excedentes pueden retirar su cuota para los siguientes sorteos.

---

*Elaborado por*  
*Lic. Clifferd Barrios Rodríguez MSc.*  
**Contraloría de Servicios**

---

*Elaborado por*  
*Licda. Johana Sáenz Leitón*  
**Contraloría de Servicios**

---

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