



Institución Benemérita

170
AÑOS
de hacer
el bien

CdS-10- 2015
(Tercer trimestre-2015)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Julio – setiembre de 2015

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivos.....	1
1.3 Alcances.....	1
1.4 Tipo de investigación.....	2
1.5 Población.....	2
1.6 Marco muestra.....	3
1.7 Recopilación de los datos.....	3
1.8 Elaboración de inconformidades para las sucursales.....	4
2- Estadística de resultados obtenidos	5
2.1 Clientes atendidos.....	5
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados.....	5
2.3 Clasificación de los casos atendidos.....	6
2.4 Unidades organizativas que generan consultas.....	7
2.5 Unidades organizativas que generan inconformidades.....	8
2.6 Denuncias.....	10
2.7 Sugerencias.....	11
2.8 Cantidad de servicios a los usuarios por esta C.S.....	12
2.9 Reclamos.....	13
3- Consideraciones	14
3.1 Conclusiones.....	14
4- Sugerencias	17

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas	
Casos Recibidos	2
Cuadros y Gráficos	5
Tipo de cliente atendido.....	5
Gestiones de acuerdo al medio.....	5
Clasificación de los casos.....	6
Principales unidades organizacionales (consulta).....	7
Principales unidades organizacionales (inconformidades).....	8
Denuncias.....	10
Sugerencias recibidas por el público.....	11
Principales servicios brindados.....	12
Reclamos por parte de los clientes.....	13
Estado actual de los casos	14

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 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 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 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 julio a setiembre del 2015.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno¹ 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, 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
Julio a setiembre, 2015

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1132
Administración de Cementerios	-
Sucursal Alajuela	-
Sucursal Heredia	2
Sucursal Pérez Zeledón	6
Sucursal Puntarenas	-
Sucursal Cartago	5
Total	1145

¹ 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 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.

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 esas dependencias desconcentradas, permitiendo a esta Contraloría de Servicios fiscalizar la oportuna atención de inconformidades y se tiene 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 que puedan registrar cualquier tipo de inconformidad, consulta, sugerencia, entre otros.

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios², 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.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Julio a setiembre, 2015

<i>Tipo de Cliente...</i>	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Publico	254	69.8	299	73.1	271	73	824	72.0
Externo Adjudicatario	109	29.9	109	26.7	101	27	319	27.9
Interno	1	0.3	1	0.2	-	-	2	0.2
Total	364	100	409	100	372	100	1145	100

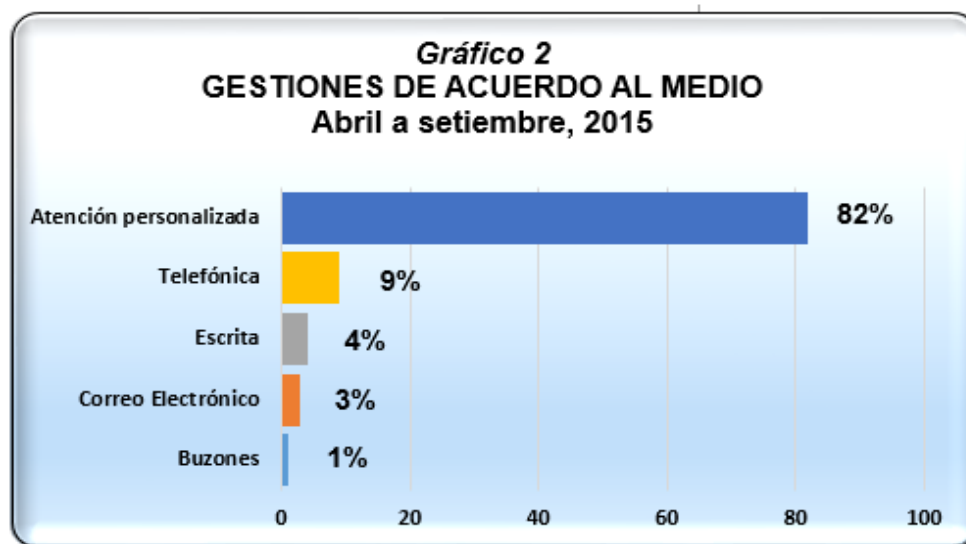
² Ley N° 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 1)

Para el tercer trimestre del año 2015, el 100% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público y vendedores); asimismo, en este trimestre se recibió dos inconformidades de los clientes internos (colaboradores 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 2015

Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Gestión de acuerdo al medio								
Atención personalizada	321	87.5	355	88	365	71	941	82
Correo Electrónico	10	2.7	15	4	6	2	31	3
Escrita	20	5.4	19	5	11	3	50	4
Telefónica	7	1.9	15	4	86	23	108	9
Buzones	1	2.4	-	-	6	2	15	1
Total	367	100	404	100	374	100	1145	100



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

1. Un 82% 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.

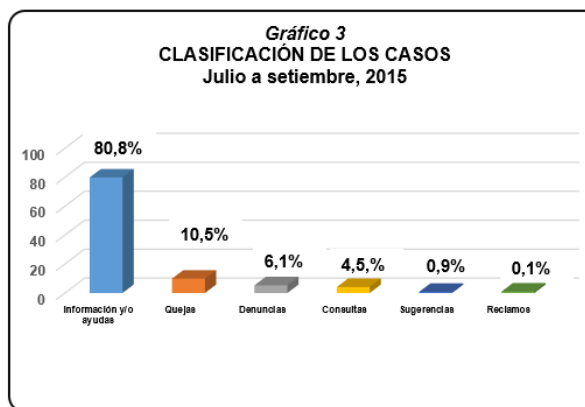
2. Un 9% recurrió a la vía telefónica.
3. Un 4% utilizó el medio escrito presencial
4. Un 3% recurrió al correo electrónico.
5. Un 1% empleó los buzones. (Véase gráfico 2)

2.3 Clasificación de los casos atendidos

Cuadro 3

CLASIFICACION DE LOS CASOS Julio a setiembre, 2015

Clasificación	ABS	%
Información y/o ayudas	925	80,8
Quejas	113	10,5
Denuncias	61	6,1
Consultas	36	4,5
Sugerencias	9	0,9
Reclamos	1	0,1
Agradecimientos	-	-
Total	1145	100



2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 36 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 Julio a setiembre de 2015

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	24	67
Departamento de Mercadeo	6	17
Tecnología de Información	2	6
Asesoría Legal	1	3
Plataforma de Servicio	1	3
Seguridad & Vigilancia	1	3
Total	36	100

Observaciones

- a). Según los datos obtenidos expuestos en el cuadro 4, el mayor porcentaje de consultas son referente a los servicios que brinda el Departamento de Administración de Loterías con un **67%**, 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 **17%** restante corresponde a consultas sobre:
- i. Clientes que desean saber cuáles son las fechas de la rifa que se promovió en el Programa de la Rueda de la Fortuna.
 - ii. Clientes que indicaron haber tenido problemas para activar sus loterías y desea saber si su lotería quedó registrada en el sistema de activaciones.
 - iii. Cliente que realizó una apuesta de los Nuevos Tiempos en Guanacaste, trató de cambiar dicho premio y al final se le buscó un punto Max en la zona para poder cambiar dicho premio.

2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE
ORIGINAN LAS INCORFORMIDADES
Julio a setiembre, 2015

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentaje
Tecnología de información	79	69.91
Departamento de Mercadeo	10	8.85
Unidad de Pago de Premios	7	6.19
Gerencia de Operaciones	4	2.54
Gerencia de Producción & Comercialización	3	2.65
Departamento de Sorteos	2	1.77
Plataforma de Servicios	2	1.77
Sucursal de Alajuela	2	1.77
Inspectores de Lotería	2	1.77
Servicios Administrativos	1	0.88
Seguridad & Vigilancia	1	0.88
Total	113	100

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 1 de julio hasta el 30 de setiembre del presente año 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.
 - ii. El segundo porcentaje con **8.85%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Mercadeo, relacionados con:
 - 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 efectivos y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.
 - 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.
 - iv. Otras inconformidades que señalaron los clientes:
 - Vendedor indicó que no pudo ordenar su lotería en la devolución de lotería, ya que el diseño del Gordito del medio año era más

grande de lo normal y la mayoría de sus ventas fueron fracciones, por tal razón no le dio tiempo y siente que no fue tratado justamente en dicha devolución.

- Cajeros del Área de Plataforma de Servicio al Cliente presentaron una inconformidad a la Contraloría de Servicios en cuanto al comportamiento del Adjudicatario señor Eladio Durán Campos con el personal de cajeros en el área de despacho (entrega de productos).
- Cliente que tiene un punto Max en el cantón de San Pablo de Heredia manifestó que el supervisor de la zona, de la empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH da un mal servicio, creando que los clientes se molesten y una mala imagen para la Junta de Protección Social.
- Cliente indicó que la Junta de Protección Social tenga personas que no saben expresarse frente a una cámara de televisión y funcionarios simplemente dan cinco vueltas a la tómbola, causando que se repitan las series y números, deberían de poner a otras personas para crear mayor credibilidad.

2.6 Denuncias

Tabla 6
DENUNCIAS CONTRALORIA DE SERVICIOS
Julio a setiembre, 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	30	49
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes	17	28
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y clandestina	5	8
Vendedores de lotería que entregan lotería en gallo tapado y el entero viene con menos fracciones	4	7
Puestos de venta lotería utilizan la imagen de la institución de la JPS, para vender lotería tradicional; pero cobran una comisión por cambio de premios	1	2

Vendedores de lotería venden lotería tradicional y entregan billetes de moneda falsos a los clientes	1	2
Vendedor de lotería trató mal a un cliente, en virtud de que él solo vende enteros y no fracciones.	1	2
Vendedores de lotería que entregan lotería en gallo tapado y el entero viene con menos fracciones.	1	2
Total	61	100

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

2.7 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PUBLICO
Julio a setiembre de 2015

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Vendedores de la zona de Pérez Zeledón sugieren que la JPS no cierre la sucursal de Pérez Zeledón, en virtud de que perjudica a vendedores y clientes.	6	67
Cliente que considera que debe aplicarse el principio de igualdad en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, es decir los jugadores que compraron una raspa y salen con la palabra raspa automáticamente ya están participando en dicho programa; sin embargo, con los otros participantes que activaron las diferentes loterías, se valore la posibilidad de que escojan un sobre, el cual indique el tipo de juego que pueda participar y se valore la posibilidad de que participen más personas, en virtud de que en la actualidad solo participan cuatro personas y se aumente a seis.	1	11
Jugador de lotería de la zona alejada sugiere la posibilidad de realizar apuestas, a través de un convenio con el ICE, utilizando tarjetas educativas con diferentes montos en colones, donde el cliente puede adquirir dicha tarjeta en cualquier comercio. La dinámica es sencilla, el cliente llama a un número telefónico específico de la JPS, donde el cliente indica el número de tarjeta y monto de la apuesta. Dicha tarjeta tendrá un látex de seguridad, donde el cliente raspa, sencillamente da el número, le indicará el número telefónico	1	11

para localizar al cliente y el número de cédula de la persona que realiza dicha apuesta y posteriormente recibe mensaje con la apuesta realizada.

En los sorteos de los domingos el presentador de Canal 13 indica a los televidentes que al Hospital San Vicente de Paúl de Heredia que se le dieron equipos por muchos millones de colones; sin embargo, el nombre que dice es Hospital San Francisco de Asís, el cual queda en Grecia. Por favor aclaren para que no haya malos entendidos y no confundan a la comunidad respectiva.

Total	9	100
--------------	----------	------------

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** **Julio a setiembre, 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	923	99.8
Agencia de viaje solicitó lista oficial que indique fecha del sorteo, numero, serie de los tres premios ganadores al año 2013 de Lotería Nacional.	Departamento de Sorteos	1	0.1
Cliente que desea las listas Chances y lotería de junio, julio y diciembre de 2015.	Administración de Loterías	1	0,1
Total		925	100

Observación (*):

Es importante indicar que en el tercer 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 922 clientes atendidos, para un promedio mensual de 307 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.

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 o amigos.

2.9 Reclamos

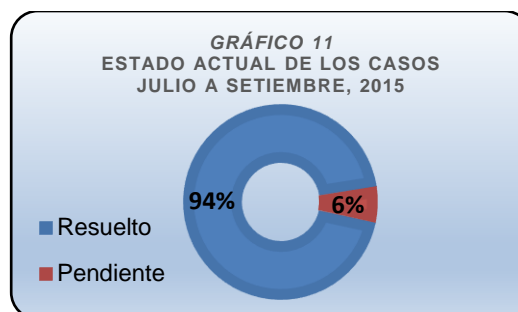
Cuadro 10
RECLAMOS POR PARTE DE LOS CLIENTES
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Julio de setiembre, 2015

<i>Reclamos por</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Cliente solicitó la revisión por la devolución por faltante de 10 enteros	Sucursal Cartago	1	100
Total		1	100

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 11
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Julio a setiembre, 2015

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	966	94
Pendiente	60	6
Total	1026	100



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

- Un 94% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un 6% 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 2015, expuestas en el presente informe, ascienden a 1145 casos en total, de los cuales a 941 se les brindó atención personalizada inmediata, 50 gestiones escritas, 108 trámites telefónicos, 31 procesos electrónicos y 16 clientes utilizaron el sistema de buzones.

- I. Del total de gestiones recibidas, 966 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 segundo trimestre, suman un total de 60; 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 tercer trimestre del 2015 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 servicios o ayudas brindadas a los clientes por parte de la contraloría se atendieron:

- a. Activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, dirigida a los adultos mayores y personas con discapacidad.
- b. Agencia de viaje solicitó lista oficial que indique fecha del sorteo, número, serie de los tres premios ganadores al año 2013 de Lotería Nacional.

III. Del total de casos atendidos, 113 se refieren a inconformidades 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 julio hasta el 30 de setiembre del presente año 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 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.
- c) 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.

- d) Vendedor indicó que no pudo ordenar su lotería en la devolución de lotería, ya que el diseño del Gordito del medio año era más grande de lo normal y la mayoría de sus ventas fueron fracciones, por tal razón no le dio tiempo y siente que no fue tratado justamente en dicha devolución.
- e) Cajeros del área de Plataforma de Servicio al Cliente San José presentaron una inconformidad a la Contraloría de Servicios en cuanto al comportamiento del Adjudicatario señor Eladio Durán Campos con el personal de cajeros en el área de despacho (entrega de productos).
- f) Cliente que tiene un punto Max en el cantón de San Pablo de Heredia manifestó que el supervisor de la zona, de empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH da un mal servicio, creando que los clientes se molesten y una mala imagen para la Junta de Protección Social.

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

- a) Cantidad de excedente asignado a los vendedores para los sorteos del N° 4346 al N°4358 de Lotería Nacional, sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordo de medio Año, día de la Madre y del día de las Culturas) y los sorteos del N° 6042 al N° 6066 de Lotería Popular (cinco fracciones).
- b) Otras consultas:
 - i. Clientes que desean saber cuáles son las fechas de la rifa que se promovió en el Programa de la Rueda de la Fortuna.
 - ii. Clientes, quienes indicaron que hubo problemas para activar sus loterías y desean saber si su lotería quedó registrada en el sistema de activaciones.
 - iii. Cliente que realizó una apuesta de los Nuevos Tiempos en Guanacaste, trató de cambiar dicho premio y al final se le buscó un punto Max en la zona para poder cambiar dicho premio.

IV PARTE

5- Sugerencias

Gerencia de Operaciones:

- a- 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 tienen estos puestos.

Departamento de Tecnología de la Información:

- b- Valorar la posibilidad de mejorar la 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

- c- 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.

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

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