



INFORME N° JPS-CdS-06-2019
(Segundo trimestre 2019)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Abril - junio del 2019

Tabla de Contenido

1-	Metodología aplicada	1
	1.1 Introducción	1
	1.2 Objetivo	1
	1.3 Alcance	2
	1.4 Tipo de investigación	2
	1.5 Población	3
	1.6 Marco muestral	3
	1.7 Recopilación de los datos	4
	1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos	5
2-	Estadísticas de resultados obtenidos	7
	2.1 Clientes atendidos	7
	2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados	7
	2.3 Clasificación de los casos	8
	2.4 Unidades organizativas que generan consultas o información	8
	2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	14
	2.6 Denuncias	23
	2.7 Reclamos	24
	2.8 Sugerencias	25
	2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	26
	2.10 Estado actual de los casos	27
3-	Consideraciones	28
	3.1 Conclusiones	28
4-	Sugerencias	32
	4.1 Departamento de Tecnologías de la Información	32
	4.2 Comunicación y Relaciones Públicas	32

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

Casos Recibidos (Tabla 1).....	3
--------------------------------	---

Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido	7
Cantidad de gestiones por medios utilizados	7
Clasificación de los casos	8
Principales unidades organizacionales que originan consultas o información .	9
Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos).....	10
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercado).....	10
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. Administración Loterías)...	11
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unidad de Pago Premios).....	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Asesoría Jurídica).....	13
Tabla 7 Sub-dimensión de información (Supervisión de Ventas).....	13
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
Tabla 8 Sub-dimensión Atención al Usuario.....	15
Tabla 9 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos	21
Tabla 10 Sub-dimensión Otras	23
Denuncias presentadas por los usuarios	23
Reclamos recibidos por el público	24
Sugerencias recibidas por el público	25
Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	26
Estado actual de los casos	27

I PARTE

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones cursadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y referente a los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos recibidos durante el segundo trimestre del 2019.

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

1.2.1 Objetivo general

Evaluar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de abril a junio del 2019, de acuerdo con el registro

interno que cuenta la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.2.2 Objetivo específico

Analizar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora, durante el segundo trimestre del año 2019.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, área destinada a la Contraloría de Servicios donde se ingresa la atención de los usuarios; quienes por medio de boletas en los buzones de sugerencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios recibidos así como la atención presencial clasificada¹ por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de abril a junio del 2019.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno² 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,

¹ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo 40 – Medios para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.

² Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotécnica, México Thomson, 2002, paginas 111 -133.

consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2018.

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 y/o ayudas y agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro³ de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el segundo trimestre del 2019.

La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la tabla 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Abril a junio, 2019

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	905
Administración de Cementerios	3
Total	908

³ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 11).

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 o 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 de los camposantos, 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, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Contralorías de Servicios, según Decreto No. 39096-PLAN, artículo 34, Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.

b- **Atención presencial para servicio de denuncias:**

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 y electrónico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia, e igualmente los clientes deben indicar sus datos personales y firmar el documento.

c- **Sistema de registro de atención al usuario** (Consola de Aplicaciones Corporativas):

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, tipo de servicio, 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 página Web Institucional:

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias y agradecimientos del público externo o interno mediante el uso de un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades, consultas y/o sugerencias, con la siguiente ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios>.

e- Correo electrónico:

El usuario tiene la opción de enviar vía correo electrónico a la dirección de la Contraloría de Servicios **contraloría_servicios@jps.go.cr.**; consultas, denuncias, quejas y agradecimientos. Dicho correo es revisado diariamente por los funcionarios asignados.

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios⁴, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia o 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.

Además, en cada oficio se agrega una leyenda de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo N° 43, sobre el plazo de entrega y como sugerencia se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Brindar la información solicitada dentro del plazo establecido.

⁴ Ley N° 9158, (Capítulo II, Sección III, Artículo 15- Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios)

- Si no es posible brindar la información, dentro del plazo señalado, se debe argumentar adecuadamente la negativa e indicar en forma puntual el plazo en que se va a atender la gestión.

Igualmente, según se establece en la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición) según artículos 12 y 13, en ningún momento se debe dejar una gestión sin atender y el incumplimiento de la gestión puede generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla.

Por último, se utilizó la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios; que consiste en una dimensión denominada Calidad del Servicio, que comprende seis sub-dimensiones, una destinada a la Sub-dimensión de información y en el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso se estableció cinco sub-dimensiones presentadas por las personas usuarias a saber:

- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Estas sub-dimensiones atienden a los lineamientos girados por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio (MIDEPLAN), para elaboración de informes.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Abril a junio, 2019

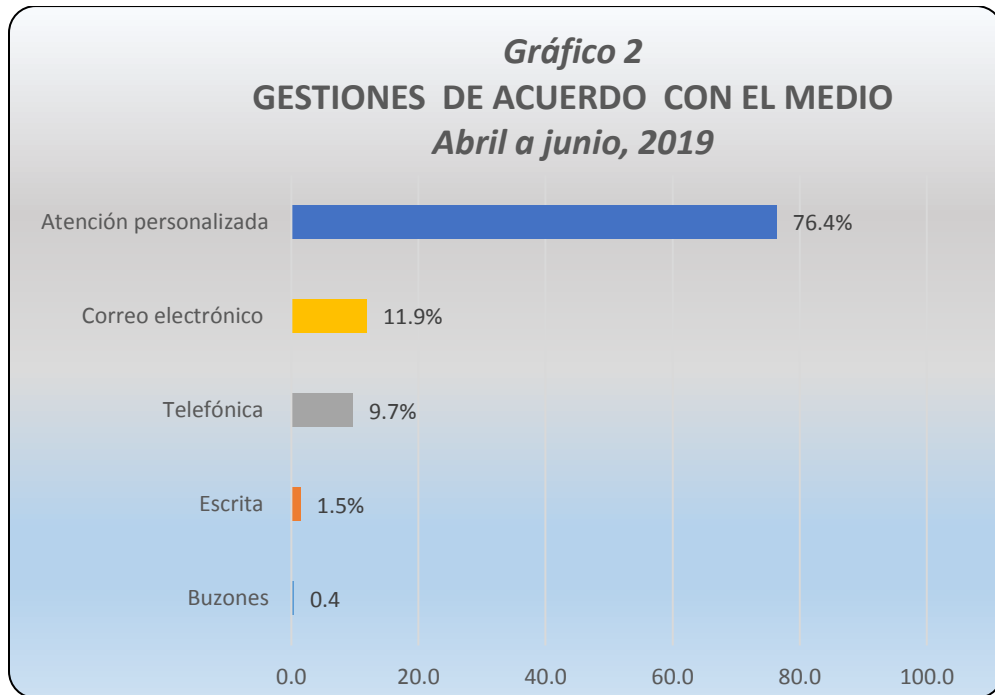
Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	214	100	185	96.86	499	99.20	898	98.90
Externo Adjudicatario	-	-	4	2.09	3	0.60	7	0.77
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	-	-	2	1.00	1	0.20	3	0.33
Total	214	100	191	100	503	100	908	100

Para el segundo trimestre del año 2019, el 98.90% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos, de los cuales un 0.77% corresponde a vendedores de lotería, un 0.33% corresponde a arrendatarios y no hubo gestiones de los clientes internos (funcionarios de la Junta de Protección Social).

2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Abril a junio, 2019

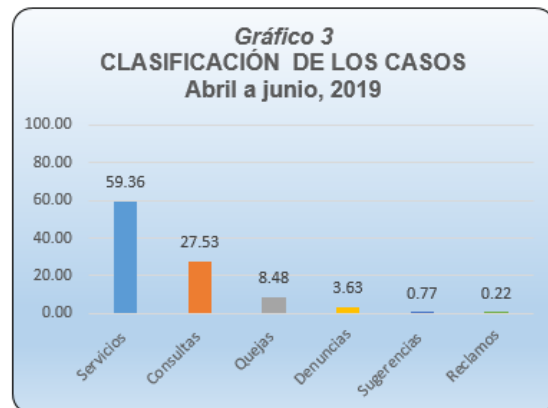
Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	147	68.37	113	60.43	434	85.60	694	76.4
Telefónica	28	13.08	15	8.02	45	8.88	88	9.7
Correo electrónico	36	16.36	49	26.20	24	4.73	108	11.9
Escrita	4	1.87	8	4.28	2	0.39	14	1.5
Buzones	-	-	2	1.07	2	0.4	4	0.4
Total	214	100	187	100	507	100	908	100



2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Abril a junio, 2019

Clasificación	ABS	%
Servicios	539	55.23
Consultas o Información	250	25.61
Denuncias	33	10.35
Quejas (Sub-dimensiones)	77	7.89
Sugerencias	7	0.72
Reclamos	2	0.20
Agradecimientos	-	-
Total	908	100



2.4 Unidades organizativas que generan consultas o información

La Contraloría de Servicios atendió un total de 250 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, entre otros, a saber:

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS O INFORMACIÓN
Abril a junio, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	108	43.20
Departamento de Mercadeo	58	23.20
Administración de Loterías	38	15.20
Unidad de Pago de Premios	10	4.00
Asesoría Jurídica	9	3.60
Supervisión de Ventas	8	3.20
Departamento de Ventas	5	2.00
Tecnologías de la Información	3	1.20
Plataforma de Servicios	3	1.20
Acción Social	2	0.80
Gerencia General	2	0.80
Administración de Cementerios	2	0.80
Departamento del Desarrollo del Talento Humano	1	0.40
Presidencia de Junta Directiva	1	0.40
Total	250	100

Observaciones: Se mencionan las principales consultas generadas por los departamentos con mayor porcentaje.

- a) Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Sorteos con un **43.20%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Abril a junio, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa, con el fin de verificar si tienen premios.	104	104	100%
2	Desea saber si fue llamado en algún momento para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, en virtud de que a veces se le dificulta ver el programa.	1	1	100%
3	Para el sorteo No. 6386, correspondiente al viernes 5 de abril del 2019 hubo bolita en blanco.	1	1	100.00%
4	Aclarar sobre el resultado de la Lotería Chances difiere con el resultado del primer lugar del viernes 14 de mayo del 2019 en su página de la Web-Institucional donde el primer premio fue el número 49 con la serie 242 y el premio acumulado fue el número 59 y la serie 677 y en la página nunca aparece dicho premio.	1	1	100%
5	El 1 ^{ero} de mayo del 2019 que es feriado, si la Junta de Protección Social realizará el sorteo de los Nuevos Tiempos.	1	1	100%
Total		108	108	100%

b) El **23.20%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento Mercadeo				
Abril a junio, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Mecánica para participar en la Rueda de la Fortuna y cuáles son los sorteos vigentes para participar en el programa Televisivo.	31	31	100%
2	Clientes desean saber dónde fue publicada la lista de los ganadores del Concurso el Súper Suertudo.	20	20	100%
3	Mecánica para la promoción del Súper Suertudo y lugares en Costa Rica para realizar los depósitos de los sobres.	4	4	100%
4	Cliente interesado en vender lotería electrónica y solicita saber cuál es el departamento encargado para suministrar la información.	2	2	100%
5	Cliente solicita la mecánica acerca del premio acumulado y requiere la información del sorteo del domingo 6 de mayo del 2019, sobre las bolitas en blanco y con premio.	1	1	100%
Total		58	58	100%

- c) El **15.20%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento Administración de Loterías				
Abril a junio, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente solicita conocer dónde se está comercializando una serie en específico.	34	34	100%
2	Vendedores de lotería desean saber cuántas emisiones tendrá el sorteo del Gordito de Medio Año y fecha de realización del sorteo N°-4550.	2	2	100%
3	Vendedor de lotería desea conocer en qué departamento debe entregar su carné, en virtud de que presentó su renuncia.	1	1	100%
4	Vendedor de lotería desea conocer cuál es el procedimiento para presentar su renuncia, entre otros.	1	1	100%
Total		38	38	100%

- d) El 4% corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Unidad de Pago de Premios:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Abril a junio, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes que desean saber cuáles son los lugares dónde se puede hacer efectivo un premio para la lotería pre-impresa.	7	7	100%
2	Puesto de lotería en el Centro Comercial Expreso en Desamparados cobra comisión al cambiar los premios, el cliente solicita saber si es un puesto autorizado de la Junta de Protección Social.	1	1	100%
3	Puesto de lotería en La Guácima de Alajuela, llamado "La Canastita" Desamparados cobra comisión al cambiar los premios, el cliente solicita saber si es un puesto autorizado de la Junta de Protección Social.	1	1	100%
	Puesto de lotería con el nombre "El Dragón" localizado frente al Registro Nacional en Zapote, cobra comisión al cambiar los premios o indican a los clientes que le cambian premios si fue comprado en dicho puesto, el cliente solicita saber si un local autorizado de la Junta de Protección Social puede poner condiciones.	1	1	100%
	Total	10	10	100%

e) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas en la Asesoría Jurídica				
Abril a junio, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean saber si la Junta de Protección Social tiene un convenio con el Banco Nacional de Costa Rica y Tiendas Gollo, los cuales regalan computadoras y teléfonos celulares.	6	6	100%
2	Cliente presentó una solicitud con el fin de poder cambiar su premio que ya había caducado, según el cliente estuvo cuidando a su madre que vive fuera del país y lo necesita porque no tiene empleo.	1	1	100%
3	Cliente consulta si el Colegio Técnico Piedades Sur tiene autorización de la Junta de Protección Social para realizar rifas.	1	1	100%
Total		8	8	100%

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas en Supervisión de Ventas				
Abril a junio, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes interesados en vender Lotería Electrónica, pre-impresa e Instantánea, cuáles son los requisitos para obtener una concesión.	6	6	100%
2	Clientes interesados en participar en la Feria programada para el jueves 9 de mayo del 2019, deben presentar su cédula de identidad.	2	2	100%
Total		8	8	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES
(Sub-dimensiones Persona Usuaría, Gestión de Procesos,
Recursos Institucionales, Instalaciones y Otras)
Abril a junio, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Tecnologías de Información	43	55.84
Departamento de Mercadeo	10	12.99
Departamento de Sorteos	8	10.39
Administración de Loterías	3	3.90
Departamento de Producción	3	3.90
Unidad de Pago de Premios	2	2.60
Asesoría Jurídica	2	2.60
Servicios Administrativos	2	2.60
Administración de Cementerios	1	1.30
Presidencia	1	1.30
Departamento de Ventas	1	1.30
Seguridad y Vigilancia	1	1.30
Total	77	100

Observaciones:

De acuerdo con los datos del cuadro 5, a continuación, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la JPS por sub-dimensión

Tabla 8
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LAS
PERSONAS USUARIAS EXTERNAS
Sub-dimensión Atención al Usuario

No.	Detalle de la gestión	Unidad Organizacional	Producto o servicio	Total recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% Resueltas
1	Cliente manifestó su inconformidad por la dificultad al descargar en la página Web de la Junta de Protección Social una lista de premios de la Lotería Popular (Chances).	Tecnología de Información	Lotería Pre-impresas	1	1	100%	0%
2	Clientes indicaron que han tratado de activar loterías pre-impresas en la página Web de la Junta de Protección Social con el fin de participar en el programa de la Rueda de la Fortuna; pero hay ocasiones que el sistema no permite activar, porque no aparece el número de sorteo, la fracción, la casilla para activar está muerta, entre otros.	Tecnología de Información	Rueda de la Fortuna	7	7	100%	0%
3	Cliente indicó que no es posible que la Junta de Protección Social ofrezca el sistema APP y la página Web-Institucional y nunca está actualizada la información.	Tecnología de Información	Lotería Pre-impresas	1	1	100%	0%
4	Clientes manifestaron que desde el lunes 24 al jueves 27 de junio la línea telefónica para hacer activaciones para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna no está funcionando.	Tecnología de Información	Rueda de la Fortuna	34	34	100%	0%
5	La Junta de Protección Social informa por la red social Facebook que los jugadores pueden activar las loterías pre-impresas en la línea de Kolbi 1155; no obstante, le indican que no tienen nada registrado para hacer las activaciones,	Departamento de Mercadeo	Rueda de la Fortuna	1	1	100%	0%
6	Clientes manifestaron que se gana poco con el número del segundo y tercer premio ocasionando decepción.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresas	2	2	100%	0%

7	Cliente manifestó que en el cantón de Cañas, Provincia de Guanacaste, hay aparentemente venta de Lotería Popular desmaterializada	Gerencia de Producción Comercialización	Loterías Pre-impresión	1	1	100%	0%
8	Cliente manifestó acerca de la dicción del presentador de Canal 13, cuando se transmiten los sorteos televisivos y un spot publicitario de Lotería Popular que estuvo en los diferentes canales televisivos en el mes de junio del 2019.	Gerencia de Producción Comercialización	Loterías Pre-impresión	2	2	100%	0%
9	Cliente manifestó que hay un sistema de voz automatizado que te guía; sin embargo, este sistema indica el número de extensión; pero al final nadie contesta a pesar de hacer varios intentos.	Servicios Administrativos	Sistema telefónico institucional	1	1	100%	0%
10	Cliente manifestó que la Junta de Protección Social está anunciando con bombos y platillos el inicio de la venta del Gordito de Medio año, a partir de la semana del 24 de junio en adelante y el jugador se dirigió al centro de Alajuela, Santa Bárbara de Heredia y al frente de la Junta de Protección Social y para sorpresa del cliente la respuesta de los vendedores de la Junta de Protección Social fue que sólo venden hasta la semana del 1 de julio en adelante ya que tienen que vender otros sorteos y no les sirve; por lo tanto, que la Junta de Protección Social anuncia la venta del producto, y que verifique que los vendedores estén realmente vendiendo, caso contrario se tengan sanciones para los vendedores de lotería oficiales y de cooperativa.	Departamento de Tecnología de la Información	Loterías Pre-impresión	1	1	100%	0%

11	<p>Cliente trató de cambiar un premio en el Banco de Costa Rica, cantón de Tamarindo, Provincia de Guanacaste y aunque el banco le señaló al ganador que la gestión tiene una duración, el cajero del Banco de Costa Rica no se percató que el entero no tenía la firma del cliente y el proceso dilató más tiempo de lo establecido, al final el cliente solicitó cambiar directamente el premio en la Junta de Protección Social.</p>	Unidad de Pago de Premios	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0%
12	<p>Cliente trató de cambiar dos billetes de lotería, en un puesto que está contiguo a la Alcaldía de Santa Ana. El trato es grosero y el puesto indicó al cliente que no cambia el premio si no compraba suficiente lotería y él quiere el efectivo sin condiciones.</p>	Unidad de Pago de Premios	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0%
13	<p>Cliente manifestó que se encontraba en los alrededores del Hotel Park Inn, donde el vehículo de la Junta de Protección Social, placa No. 276-42, irrespetó el semáforo al doblar a alta velocidad y casi golpea o atropella al cliente.</p>	Servicios Administrativos	Vehículo Institucional	1	1	100%	0%
14	<p>Vendedor de lotería manifiesta que el lunes 3 de junio del 2019 se presentó a la institución con el fin de retirar su cuota de lotería; sin embargo, los vendedores que están haciendo fila en la puerta principal antes de que abran el portón principal respetan la fila; no obstante, en el momento de abrir el portón se hace el desorden por parte de los vendedores y los agentes de Seguridad no vigilan ni ordenan la fila.</p>	Seguridad y Vigilancia	Entrada a la Institución	1	1	100%	0%

15	<p>Cliente utilizó los servicios fúnebres del Cementerio Metropolitano y el servicio no fue de su agrado, ya que sólo se limitaron a dar sepultura, nunca pusieron un toldo por el sol tan intenso y el servicio es deshumanizado. Asimismo, ha ido varias veces al campo santo y ha observado que en verano el césped está seco que parece un desierto y en invierno sólo cortan el césped no recogen zacate, el campo santo en vez de mejorar cada día va en deterioro.</p>	Administración de Cementerios	Servicios Fúnebres	1	1	100%	0%
16	<p>Vendedor de lotería que vende en el Cantón Central de San Pedro, indicó que hay vendedores que están estafando a los clientes y el Departamento de Ventas no envía a los Inspectores de Lotería para verificar su gestión.</p>	Departamento de Ventas	Especulación y estafa de la lotería-pre impresa	1	1	100%	0
17	<p>Cliente indicó que el Colegio Técnico Profesional de Piedades Sur del Cantón de San Ramón está realizando rifas sin la autorización de la Junta de Protección Social.</p>	Asesoría Jurídica	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0%
18	<p>Cliente señaló que hay un vendedor de lotería que ofrece lotería pre-impresa (Chances) oficial; sin embargo, cuando el vendedor entrega el vuelto de la venta de lotería, entrega al cliente billetes de moneda falsos.</p>	Asesoría Jurídica	Loterías Pre-impresas	1	1	100%	0%
Total				59	59	100	0%

Tabla 9
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS EXTERNAS
(Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos)

No.	Detalle de la Gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicio	Total Recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	No Resueltas
1	Clientes manifiestan que los Puntos Max en buena teoría deberían cambiar los premios de los Nuevos Tiempos; sin embargo, este punto que indican que no tienen dinero, o indica a los clientes que vuelvan más tarde; por consiguiente, la Junta de Protección Social tiene las de perder con los Tiempos Clandestinos y qué está haciendo la Institución por buscar alternativas.	Departamento de Mercadeo	Lotería Electrónica	6	6	100%	0%
2	Vendedor de loterías manifestó que los Encargados del Departamento de Administración de Loterías le congelaron su cuota y aunque el cliente presentó nota justificando las razones del por qué no pudo retirar su cuota, alegando que ésta dependencia violentó el artículo 11 de la Ley de Loterías.	Administración de Loterías	Loterías Pre-impresas	1	1	100%	0%
3	Vendedora de lotería indicó que firmó contrato en el mes de febrero del 2019, y a la fecha no ha podido retirar su cuota, ya que el Departamento de Administración de Loterías informa al cliente que falta la firma de la Gerencia para poder enviar la cuota a la Cooperativa.	Administración de Loterías	Loterías Pre-impresas	1	1	100%	0%
4	Cliente solicitó certificación sobre un vendedor de lotería con fines de pensión alimenticia.	Administración de Loterías	Certificación	1	1	100	0%
5	Cliente manifestó que ha cambiado varios premios durante diferentes ocasiones y ha observado que hay alcancías con dinero y desea saber qué hacen en esos casos.	Presidencia	Imagen Institucional	1	1	100%	0%
Total				10	10	100%	0%

Tabla 10 CANTIDAD DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS EXTERNAS (Sub-dimensión Otras)							
No.	Detalle de Gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicio	Total Recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% No Resueltas
1	Clientes manifiestan que están preocupados que durante años en las loterías pre-impresas se ha visto tanta repetición de números e indicaron qué está sucediendo, qué pasa con la transparencia y credibilidad.	Depto. de Sorteos	Lotería Impresa	8	8	100%	0%
TOTAL				8	8	100%	0.00%

2.6 Denuncias

**Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Abril - junio, 2019**

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	24	73
Mal trato por parte del vendedor hacia los clientes o jugadores.	4	12
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	3	9
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social y condicionan la venta de las loterías pre-impresas.	1	3
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales.	1	3
Total	33	100

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención, esto de acuerdo con el oficio JPS-GG-GPC-VEN-997-2018 y lo

establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18, que indica textualmente:

“...La Junta podrá nombrar empleados, con el rango de inspectores, cuyas funciones se definirán en el Reglamento de la presente.”

2.7 Reclamos

Cuadro 7
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PÚBLICO
Abril a junio, 2019

Reclamos recibidos...	ABS	%
<p>Cliente manifestó que compró Nuevos Tiempos en la Panadería La Colombiana localizada en la avenida 5, calle 2, San José Centro; pero, la dependiente no le entregó el comprobante, simplemente le dio el vuelto; por consiguiente, el cliente solicita ayuda a la Fuerza Pública porque la administradora se niega a entregar el comprobante de la compra y el número de cédula para presentar la respectiva denuncia.</p>	1	50
<p>Cliente compró Lotería Electrónica en la terminal 100779-01 y obtuvo un premio; por lo tanto, el Punto Max no le entregó el ticket de comprobante de pago al cliente, sino que lo colocó con la cara impresa hacia abajo sobre su mesa y dijo que el premio era por seiscientos colones; por consiguiente, el cliente desea saber si la Junta de Protección Social da fe, del actuar del Punto Max al consultar un premio, ya que este se niega a entregar el ticket de comprobante de pago.</p>	1	50
Total	2	100

2.8 Sugerencias

Cuadro 8
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Abril a junio, 2019

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente solicita que la cantidad de ganadores de la Lotería Electrónica LOTTO, en relación con los aciertos de 2, 3 y 4 se publiquen en las redes sociales de la Junta de Protección Social, con el fin de dar mayor transparencia y los clientes estén informados sobre la cantidad de premios repartidos.	2	29
Cientes exponen que los premios adicionales y el acumulado de los sorteos de la Lotería Popular (Chances) y Lotería Nacional nunca se publican en el resumen en el sitio Web de la Junta de Protección Social; por consiguiente, el cliente debe buscar la forma para verificar, por tanto, se debe incluir el número de los premios adicionales ganadores y no sólo los tres principales.	2	29
Cliente propone que la página Web de la Junta de Protección Social sea más práctica y adecuada al cliente, ya que hay áreas fáciles de identificar; pero hay una columna de la izquierda que señala los números de los sorteos de las loterías pre-impresas y electrónicas que cubre los datos para los clientes que activan.	1	14
Vendedora de lotería que retira sus productos pre-impresos en Coopealianza en Heredia Centro, Provincia de Heredia, sugiere se valore la posibilidad de que le remitan los listas oficiales de Lotería Popular y Lotería Nacional en su paquete de lotería.	1	14
Cliente externa valorar la posibilidad de que en la página Web de la Junta de Protección Social aparezca el historial del premio especial acumulado, con el propósito de que sea más simple para consultar.	1	14
Total	7	100

2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 10
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Abril a junio, 2019

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	386	71.61
Clientes desean que les revisen los números ganadores para lotería electrónica, lotería nacional y popular.	Departamento de Sorteos	127	23.56
Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, con los pasos necesarios para poder activar las diferentes loterías pre-impresas para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	Departamento de Mercadeo	24	4.45
Vendedores de lotería que desean saber dónde será la reunión de vendedores de lotería	Depto. de Ventas	2	0.37
Total		539	100

En virtud de la gran cantidad de clientes que se presentan a activar las diferentes loterías tradicionales para participar en el Programa de 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 (2521-6005 y 2521-6002), además está el Centro de Atención al Cliente (CAC) y la página Web-institucional para dichas gestiones y por último está la verificación de premios.

Asimismo, por sugerencia de esta Instancia Asesora en un estudio anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información colaboró con la instalación de un equipo, que se encuentra en el vestíbulo de la Institución, con el fin de que los

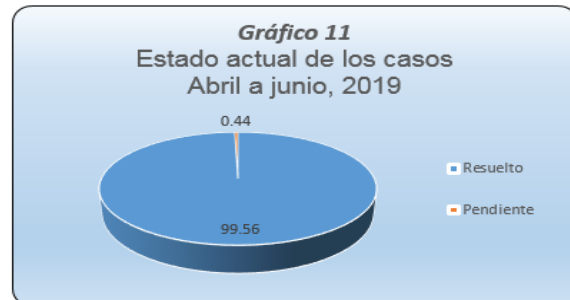
clientes puedan activar lotería para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y atender clientes que no tienen conocimiento en utilizar una computadora, dándoseles una pequeña inducción.

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 10

ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Abril – junio, 2019

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	904	99.56
Pendiente	4	0.44
Total	908	100



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro 10 y gráfico 10, del total de casos atendidos:

- Un **99.56%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **0.44 %** 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.
 - En proceso de recolección de información.
 - Consultas a otras dependencias, entre otros.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de abril a junio del 2019, expuestas en el presente informe, ascienden a 908 casos en total, de los cuales a 694 se les brindó atención personalizada inmediata, 108 en procesos electrónicos, 88 trámites telefónicos, 14 gestiones escritas y 4 fueron presentadas por buzón.

- I. Del total de gestiones recibidas en este segundo trimestre 2019, 904 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 pendientes de resolver suman un total de cuatro y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:
 - 1) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
 - 2) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.

- II. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:
 1. Clientes solicitan las listas oficiales impresas de Lotería Nacional, Tiempos y Lotería Popular. Así como dónde se localizan las series y números específicos de la Lotería Nacional y Popular.
 2. Clientes desean que les revisen los números ganadores para lotería electrónica, Lotería Nacional y Popular.

3. Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones, con el fin de participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
4. Vendedores de lotería que desean saber dónde será la reunión de adjudicatarios de lotería.

III. Del total de casos atendidos, 77 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria, Tramitología y Gestión de Procesos, Instalaciones y Otras) presentadas por clientes vendedores de lotería, funcionarios, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Clientes manifestaron que desde el lunes 24 al jueves 27 de junio del 2019, la línea telefónica para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna no está funcionando.
2. Clientes manifiestan que están preocupados que durante años en las loterías pre-impresas se ha visto tanta repetición de números e indicaron qué está sucediendo, qué pasa con la transparencia y credibilidad.
3. Clientes manifiestan que los Puntos Max deberían cambiar los premios de los Nuevos Tiempos; sin embargo, en algunos puestos indican que no tienen dinero, o que regresen más tarde; por consiguiente, situación que va en detrimento de la Junta de Protección Social y favorece los Tiempos Clandestinos, por lo que la institución debe buscar otras alternativas.
4. Cliente manifestó acerca de la dicción del presentador de Canal 13, cuando se transmiten los sorteos televisivos y un spot publicitario de Lotería Popular que estuvo en los diferentes canales televisivos en el mes de junio del 2019.

5. Clientes manifestaron que se gana poco con el número del segundo, tercer premio y que decepción se siente cuando se gana por una terminación; absolutamente nada para el costo de la inversión y seguro que si estos premios mejoraran la venta se incrementaría.

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

1. Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa, con el fin de verificar si tienen premios.
2. Mecánica para participar en la Rueda de la Fortuna y cuáles son los sorteos vigentes para participar en el programa televisivo.
3. Clientes desean saber dónde fue publicada la lista de los ganadores del Concurso el Súper Suertudo.
4. Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.
5. Clientes desean saber si la Junta de Protección Social tiene un convenio con el Banco Nacional de Costa Rica y Tiendas Gollo, los cuales regalan computadoras y teléfonos celulares.
6. Clientes interesados en vender Lotería Electrónica, pre-impresos e Instantánea, cuáles son los requisitos para obtener un contrato para venta de lotería.

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

1. Cliente solicita que la cantidad de ganadores de la Lotería Electrónica LOTTO, en relación con los aciertos de 2, 3 y 4 se publiquen en las redes sociales de la Junta de Protección Social, con el fin de dar mayor transparencia y los clientes estén informados sobre la cantidad de premios repartidos.
2. Clientes exponen que los premios adicionales y el acumulado de los sorteos de la Lotería Popular (Chances) y Lotería Nacional nunca se publican en el resumen en el sitio Web de la Junta de Protección Social; por consiguiente, el cliente debe buscar la forma para verificar, por tanto se debe incluir el número de los premios adicionales ganadores y no sólo los tres principales.
3. Cliente propone que la página Web de la Junta de Protección Social sea más práctica, adecuada al cliente, ya que hay áreas fáciles de identificar; pero hay una columna de la izquierda que señala los números de los sorteos de la loterías pre-impresas y electrónicas que cubre los datos para los clientes que activan.
4. Vendedora de lotería que retira sus productos pre-impresos en Coopealianza en Heredia Centro, Provincia de Heredia, sugiere se valore la posibilidad de que le remitan las listas oficiales de Lotería Popular y Lotería Nacional en su paquete de lotería.
5. Cliente externa valorar la posibilidad de que en la página Web de la Junta de Protección Social aparezca el historial del premio especial acumulado, con el propósito de que sea más simple para consultar.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1. Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas (para consultas y/o activaciones) y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas correspondientes al 2521-6002 y 2521-6005.

4.2 Departamento de Sorteos

- a) Valorar la posibilidad de que en la página Web de la Junta de Protección Social aparezca el historial del premio especial acumulado, con el propósito de que sea más simple para consultar a los clientes.

- b) Valorar la posibilidad de que en la página Web-Institucional aparezca los premios adicionales de la Lotería Popular (Chances) ya que nunca se publican en el resumen en el sitio Web de la Junta de Protección Social.

Elaborado por
Clifford Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Aprobado y revisado por
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios