****

**INFORME N° JPS-CdS-10–2018**

**(Segundo trimestre 2018)**

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos”

Abril - Junio del 2018

Junta de Protección Social

Contraloría de Servicios

**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….……………….……………………………………………..… | 2 |
| 1.6 Marco muestral …………………………...………………………............. | 3 |
| 1.7 Recopilación de los datos…………………………….….……………….. | 3 |
| 1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos….………….…………..……. | 5 |
|  |  |
| 1. **Estadísticas de resultados obtenidos** | 6 |
|  |  |
| 2.1 Clientes atendidos ….……………………………………………...…….... | 6 |
| 2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados ….………………...…….. | 6 |
| 2.3 Clasificación de los casos atendidos ….…………………………..…….. | 7 |
| 2.4 Unidades organizativas que generan consultas….………………..…... | 8 |
| 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades….……….. | 11 |
| 2.6 Denuncias….……………………………..……………………….....…….. | 14 |
| 2.7 Reclamos…………………………………………………………………… | 15 |
| 2.8 Sugerencias….……………………………………………………..……… | 16 |
| 2.9 Agradecimientos recibidos por el público ……………………………….. | 17 |
| 2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios ………………………………………………..…………………… | 17 |
| 2.11 Estado actual de los casos ….……………………..………………...… | 19 |
|  |  |
| 1. **Consideraciones** | 20 |
|  |  |
| 3.1 Conclusiones….………………………………………………….………… | 20 |
|  |  |
| 1. **Sugerencias**…………………………………………………………………..… | 25 |
|  |  |
| 4.1 Departamento de Mercadeo …………..………………………………….. | 25 |
| 4.2 Departamento de Tecnologías de la Información……….…….………... | 25 |
|  |  |

Tabla, Cuadros y Gráficos

|  |  |
| --- | --- |
| **Tablas** |  |
| Casos Recibidos ……………………………..……………………………...……… | 3 |
|  |  |
| **Cuadros y Gráficos** |  |
| Tipo de cliente atendido ………………………………...……………………….…. | 6 |
| Gestiones de acuerdo al medio…………...…………………….…………….…... | 6 |
| Clasificación de los casos…………………...…………………….…….…………. | 7 |
| Principales unidades organizacionales que originan consulta …..……….……. | 8 |
| Principales unidades organizacionales que originan inconformidades…….…. | 11 |
| Denuncias presentadas por los usuarios ……………………………………….… | 14 |
| Reclamos recibidos por el público …..…………………………………………….. | 15 |
| Sugerencias recibidas por el público ………………………………………….….. | 17 |
| Agradecimientos recibidos por el público ………………………………………… | 17 |
| Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios…….……… | 17 |
| Estado actual de los casos …………………………………………………….….. | 19 |

**I PARTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# 

# Metodología Aplicada

## 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 segundo trimestre del 2018.

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.

## Objetivo

Analizar los registros de quejas, consultas, ayudas, servicios, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de abril a junio del 2018.

## 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, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas[[1]](#footnote-1) por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de abril a junio del 2018.

## Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno[[2]](#footnote-2) 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, establecidos en la Ley No 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

## 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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabla 1** | |
| **CASOS RECIBIDOS** | |
| **Abril a Junio, 2018** | |
|  | |
| **Oficina que brinda el servicio** | **Cantidad** |
| Junta de Protección Social | 762 |
| Administración de Cementerios | 6 |
| **Total** | **768** |

## 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:

1. **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.

1. **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 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.

1. **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, 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.

1. **Acceso desde Internet e intranet**

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

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

**1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos**

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios[[3]](#footnote-3), 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 agregó 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.
* 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.

**II PARTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# Estadísticas de Resultados Obtenidos

## Clientes atendidos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Cuadro 1*** | | | | | | | | |
| **TIPO DE CLIENTE ATENDIDO** | | | | | | | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | **Abril** | | **Mayo** | | **Junio** | | **Total** | |
| **Tipo de Cliente** | ABS | % | ABS | % | ABS | % | ABS | % |
| Externo Público | 180 | 98.36 | 188 | 97.41 | 285 | 72.7 | 653 | 85.03 |
| Externo Adjudicatario | 2 | 1.09 | 5 | 2.59 | 107 | 27.3 | 114 | 14.84 |
| Cliente Interno | 1 | 0.546 | - | - | - | - | 1 | 0.13 |
| Arrendatario | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Total** | **183** | **100** | **193** | **100** | **392** | **100** | **768** | **100** |

Para el segundo trimestre del año 2018, el 99.87% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios) y un 0.13% a clientes internos (colaboradores de la Junta de Protección Social).

## Cantidad de gestiones, por medios utilizados

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Cuadro 2*** | | | | | | | | |
| **GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO** | | | | | | | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Meses** | **Abril** | | **Mayo** | | **Junio** | | **Total** | |
| **Gestión de acuerdo al medio** | **ABS** | **%** | **ABS** | **%** | **ABS** | **%** | **ABS** | **%** |
| Atención personalizada | 126 | 68.85 | 131 | 67.9 | 325 | 82.9 | 582 | 75.8 |
| Telefónica | 28 | 15.30 | 31 | 16.1 | 29 | 7.4 | 88 | 11.5 |
| Correo electrónico | 23 | 12.57 | 23 | 11.9 | 32 | 8.16 | 78 | 10.2 |
| Escrita | 6 | 3.28 | 8 | 4.15 | 6 | 1.53 | 20 | 2.6 |
| Buzones | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Total** | **183** | **100** | **193** | **100** | **392** | **100** | **768** | **100** |

|  |
| --- |
|  |

**2.3 Clasificación de los casos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | ***Cuadro 3*** | | | | **CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS** | | | | **Abril a Junio, 2018** | | | | **Clasificación** | **ABS** | **%** | | Consultas | 381 | 49.61 | | Servicios | 312 | 40.63 | | Quejas | 34 | 4.43 | | Denuncias | 24 | 3.13 | | Sugerencias | 10 | 1.30 | | Reclamos | 6 | 0.78 | | Agradecimientos | 1 | 0.13 | | **Total** | **768** | **100** | |  |

## 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 381 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la institución, a saber:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***CUADRO 4*** | | |
| **PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES** | | | |
| **QUE ORIGINAN CONSULTAS** | | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | | |
| **Unidades Organizacionales…** | | **ABS** | **Porcentajes** |
| Departamento de Sorteos | | 127 | 33.33 |
| Departamento de Mercadeo | | 116 | 30.45 |
| Departamento de Administración de Loterías | | 56 | 14.70 |
| Supervisión de Ventas | | 21 | 5.51 |
| Administración de Cementerios | | 7 | 1.84 |
| Unidad de Pago de Premios | | 7 | 1.84 |
| Departamento de Tecnología de Información | | 6 | 1.57 |
| Plataforma de Servicios | | 6 | 1.57 |
| Departamento de Acción Social | | 6 | 1.57 |
| Asesoría Jurídica | | 6 | 1.57 |
| Presidencia de Junta Directiva | | 4 | 1.05 |
| Inspectores | | 4 | 1.05 |
| Talento Humano | | 3 | 0.79 |
| Gestión de Ventas | | 3 | 0.79 |
| Contraloría de Servicios | | 2 | 0.52 |
| Servicios Administrativos | | 2 | 0.52 |
| Departamento de Ventas | | 2 | 0.52 |
| Recursos Materiales | | 1 | 0.26 |
| Seguridad y Vigilancia | | 1 | 0.26 |
| Gerencia de Producción | | 1 | 0.26 |
| **Total** | | **381** | **100.00** |

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

1. 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 **33.33**%, y que se refieren a:
   * 1. Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa y electrónica tienen premio.
     2. Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos).
     3. Clientes que consultan sobre validación de datos para participar en el Programa Televiso de la Rueda de la Fortuna.
2. El **30.45%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:
   * 1. Clientes que consultan sobre la mecánica para la promoción de Loterito en el Mundial.
     2. Clientes que desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y cómo se juega la Lotería Instantánea (raspas).
     3. Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna e igualmente para la promoción de Loterito en el Mundial.
     4. Clientes que solicitan información, sobre los requisitos para poder vender lotería electrónica.
3. El **14.70%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:
4. Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.
5. Clientes que solicitan la Lista Oficial con los resultados de los números y series ganadoras de los sorteos anteriores de Lotería Nacional y Lotería Popular.
6. Otras consultas realizadas por los clientes:
7. Clientes solicitan información sobre el precio de los nichos en el Cementerio Metropolitano y el Cementerio General.
8. Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los Puntos de Venta Max.

1. Clientes que desean saber dónde pueden cambian un tiquete de raspa o lotería pre-impresa premiada que presente algún daño y cómo lo puede hacer efectivo.
2. Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.
3. Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.
4. Clientes que solicitan información sobre la ayuda social que presta la Junta de Protección Social.
5. Cliente que desea saber el trámite que debe de realizar para solicitar una cuota de Lotería.

## Unidades organizacionales que generan inconformidades

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cuadro 5*** | | |
| **PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES** | | |
| **QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)** | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | |
| **Unidades Organizacionales** | **ABS** | **Porcentajes** |
| Tecnología de Información | 9 | 26.47 |
| Departamento de Mercadeo | 7 | 20.59 |
| Unidad de Pago de Premios | 4 | 11.76 |
| Administración de Loterías | 3 | 8.82 |
| Supervisión de Ventas | 3 | 8.82 |
| Seguridad y Vigilancia | 2 | 5.88 |
| Departamento de Gestión Social | 2 | 5.88 |
| Departamento de Servicios Administrativos | 2 | 5.88 |
| Inspectores de Lotería | 1 | 2.94 |
| Gerencia Administrativa | 1 | 2.94 |
| **Total** | **34** | **100.00** |

**Observaciones:**

* Según los datos del cuadro número cinco, se detallan las principales inconformidades con el mayor porcentaje presentadas por usuarios externos según áreas administrativas:
  1. El **26.47%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el Departamento de Tecnologías de Información que compete a:
* Clientes indican que los resultados que aparecen en la Web-Institucional de los sorteos de los Nuevos Tiempos no se actualizan con prontitud, confundiendo a los jugadores.
* Clientes indicaron tener problemas para realizar consultas para verificar premios de las loterías pre-impresas o electrónicas en el Sitio-Web de la página Institucional.
* Cliente manifiesta que el sistema telefónico para activaciones (2521-6005 y 2521-6002), presenta problemas y no permite realizar activaciones de los productos de la Junta de Protección Social, para poder participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.
  1. El segundo porcentaje que corresponde a 7 clientes que representa un **20.59%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Mercadeo:

1. Clientes manifiestan que la Junta de Protección Social debería proporcionar las listas impresas de los ganadores del Sorteo de Loterito en el Mundial, en virtud de que hay clientes que no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página web de la Junta de Protección Social para verificar si fue ganador.
2. Cliente indica que compro Lotto con fecha del 19 de abril del 2018, pero el documento que le dieron es con fecha del 24 de abril del 2018, sin embargo, el cliente no se fijó en el momento que le entregaron el documento.
3. Vendedor de lotería del cantón de Pérez Zeledón solicitó máquina con el propósito de vender lotería electrónica hace más de un año; sin embargo, le indican que está en lista de espera.
4. Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH no es el mejor, los clientes tienen que lidiar con Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o les indican a los clientes que pase más tarde o pase el día siguiente, para ver si tiene efectivo o que busque otro Punto Max cerca de su localidad.
   1. Un tercer puesto corresponde a un **11,76%** de las inconformidades que se vinculan con la Unidad de Pago de Premios:

* Cliente indicó que trató de cambiar lotería premiada en puesto de la Junta de Protección Social de San Ramón, pero le informan que para cambiarle el premio tiene que comprar al menos 3 fracciones de lotería.
* Clientes manifiestan que en los puestos de lotería de socios comerciales y que utilizan la publicidad de la Junta de Protección Social, realizan un cobro por el cambio de premios.

## Denuncias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cuadro 6*** | | |
| **DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS** | | |
| **Abril a Junio,2018** | | |
|  |  |  |
| **Denuncias …** | **ABS** | **Porcentaje** |
| Vendedores de lotería venden los billetes a sobreprecio. | 4 | 16.67 |
| Vendedores de lotería, quienes venden lotería gallo tapado, dan enteros ya jugados y el cliente nunca verifica después de la compra. | 4 | 16.67 |
| Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos. | 4 | 16.67 |
| Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería. | 3 | 12.50 |
| 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 | 12.50 |
| Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales. | 2 | 8.33 |
| Clientes que reciben llamadas de un teléfono celular, indicando que son ganadores de premios de la Junta de Protección Social y el Banco Nacional de Costa Rica (estafa). | 2 | 8.33 |
| Mal trato por parte del vendedor. | 1 | 4.17 |
| Vendedor de lotería que estafa mediante cambio parcial de premios de lotería nacional, Lotería Popular y raspas. | 1 | 4.17 |
| **Total** | **24** | **100.00** |

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención.

## Reclamos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cuadro 7*** | | |
| **RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PÚBLICO** | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | |
|  | | |
| **Reclamos recibidos…** | **ABS** | **%** |
| Cliente indica que no se están publicando a tiempo los ganadores de los sorteos promocionales en el sitio web de la Junta de Protección Social (www.jps.go.cr) sobre las Loterías pre-impresas y electrónicas, las mismas son publicadas muchos días después de que se realiza el sorteo. | 2 | 33.33 |
| Cliente indica que se presentó a un puesto de lotería, con el propósito de cambiar un premio, sin embargo, la entidad que le atendió sólo le pagó la mitad del premio. | 1 | 16.67 |
| Cliente indica que se presentó a un Punto Max, con el propósito de cambiar un premio; sin embargo, la entidad que le indica que ese premio ya fue cambiado. | 1 | 16.67 |
| Cliente solicita número telefónico para realizar consultas de las listas de lotería de los diferentes sorteos de Lotería Nacional y Lotería Popular, indica que necesita dicho servicio debido a que no tiene acceso a internet. | 1 | 16.67 |
| Cliente indica que le robaron fracciones de lotería Nacional. | 1 | 16.67 |
| Total | **6** | **100** |

## 2.8 Sugerencias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cuadro 8*** | | |
| **SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PUBLICO** | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | |
| **Sugerencias recibidas…** | **ABS** | **%** |
| Cliente sugiere distribuir de una manera más equitativa el premio del Lotto; 4 premios de mínimo 5 millones de colones, el tercer premio en cincuenta mil colones y el último en el doble de lo que se compra. | 2 | 20.00 |
| Cliente sugiere que se indique mediante la radio el precio de la Lotería Popular y la Lotería Nacional. | 2 | 20.00 |
| Cliente sugiere que se valore la posibilidad de que el premio del acumulado se distribuya un 10% entre los que tienen solo el número y el resto para el ganador de la serie y el número. | 1 | 10.00 |
| Vendedor de lotería sugiere que los sorteos de chances sean de 5 fracciones, debido a que se incrementan las ventas, es menos papel y lo prefieren los clientes. | 1 | 10.00 |
| Cliente sugiere la posibilidad de alternar a los colaboradores que realizan la labor de girar las tómbolas de las series, números y de premios, esto con el fin de proyectar más seguridad y confianza a los jugadores de lotería. | 1 | 10.00 |
| Cliente sugiere poder realizar transferencias bancarias para la compra de Lotto. | 1 | 10.00 |
| Cliente sugiere que el costo de la fracción de lotería sea más accesible, ya que el cliente sugiere que las personas de escasos recursos no pueden adquirir lotería cuando los sorteos suben de precio. | 1 | 10.00 |
| Cliente sugiere que la Junta de Protección Social debería tomar medidas en cuanto a la venta de lotería clandestina. | 1 | 10.00 |
| Total | **10** | **100** |

## Agradecimientos recibidos por el público

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cuadro 9*** | | |
| **AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS** | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | |
|  |  |  |
| **Agradecimiento …** | **ABS** | **Porcentaje** |
| Cliente agradece el proceder de la Institución y la responsabilidad de la misma. | 1 | **100** |
| **Total** | **1** | **100** |

## Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Cuadro 10*** | | | |
| **PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA** | | | |
| **CONTRALORIA DE SERVICIOS** | | | |
| **Abril a Junio, 2018** | | | |
| **Principales ayudas** | **Dependencia** | **ABS** | **Porcentaje** |
| Clientes solicitan listas oficiales de Lotería Nacional y Lotería Popular. | Departamento de Mercadeo | 203 | 65.06 |
|  |  |  |  |
| Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Lotería Nacional y Lotería Popular. | Departamento de Sorteos | 32 | 10.26 |
|  |  |  |  |
| Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Lotería Popular. | Administración de Loterías | 20 | 6.41 |
|  |  |  |  |
| Activación de las diferentes loterías para participar en la Rueda de la Fortuna adultos mayores. | Plataforma de servicios | 20 | 6.41 |
|  |  |  |  |
| Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones. | Tecnología de la Información | 13 | 4.17 |
|  |  |  |  |
| Clientes solicitan lista de ganadores del sorteo de Loterito en el Mundial. | Departamento de Mercadeo | 11 | 3.53 |
|  |  |  |  |
| Cliente solicita información sobre los requisitos para la venta de lotería electrónica y en papel. | Supervisión de Ventas | 4 | 1.28 |
|  |  |  |  |
| Cliente solicita los números favorecidos de sorteos desde el 2015 en la Lotería Nacional. | Departamento de Sorteos | 3 | 0.96 |
|  |  |  |  |
| Cliente solicita información sobre cantidad de excedente asignado para el gordito de medio año. | Administración de Loterías | 2 | 0.64 |
|  |  |  |  |
| Vendedor de lotería solicita ayuda debido a que no tiene el dinero para retirar su cuota. | Administración de Loterías | 1 | 0.32 |
| Cliente solicita información para firma de contrato para la venta de Lotería. | Supervisión de Ventas | 1 | 0.32 |
|  |  |  |  |
| Vendedor de lotería solicita el número telefónico de FOMUVEL. | Contraloría de Servicios | 1 | 0.32 |
|  |  |  |  |
| Cliente deja perdida su billetera, por lo que la Contraloría de Servicios custodia en un sobre sellado. | Seguridad y vigilancia | 1 | 0.32 |
| **Total** |  | **312** | **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.

## Estado actual de los casos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Cuadro 11** | | | | **ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS** | | | | **Abril a Junio, 2018** | | | | ***Estado actual*** | ***ABS*** | ***Porcentaje*** | | Resuelto | 756 | 98.44 | | Pendiente | 12 | 1.56 | | **Total** | **768** | **100** | |  |

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

* Un **98.44**% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
* Un **1.56**% 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.

**III PARTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# 

# Consideraciones

## Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de abril a junio del 2018, expuestas en el presente informe, ascienden a 768 casos en total, de los cuales a 582 se les brindó atención personalizada inmediata, 78 en procesos electrónicos, 88 trámites telefónicos y 20 gestiones escritas.

1. Del total de gestiones recibidas en este segundo trimestre 2018, 756 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 12 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:
2. Limitaciones de recurso humano.
3. Falta de presupuesto para implementar mejoras.
4. Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
5. Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.
6. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:
7. Clientes solicitan inducción con el propósito de poder activar en el equipo de cómputo que se localiza en el vestíbulo de la institución, las promociones que tiene vigentes la Junta de Protección Social. Además, consultas relacionadas con las líneas telefónicas (2521-6002 y 2521-6005), donde los clientes no tienen conocimiento sobre las características de los billetes y desean se les oriente para poder seguir las instrucciones que brinda el sistema telefónico.
8. 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 Lotería Popular.
9. Clientes solicitan lista de ganadores del sorteo de Loterito en el Mundial.
10. Del total de casos atendidos, 34 se refieren a inconformidades (quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:
11. Clientes manifiestan que la Junta de Protección Social debería proporcionar las listas impresas de los ganadores del Sorteo de Loterito en el Mundial o haber publicado la lista en los medios de comunicación impresa (periódicos), en virtud de que hay clientes que no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página web de la Junta de Protección Social.
12. Clientes indicaron tener problemas para realizar consultas para verificar premios de las loterías pre-impresas o electrónicas en el Sitio-Web de la página Institucional.
13. Vendedor de lotería del cantón de Pérez Zeledón solicitó máquina con el propósito de vender lotería electrónica hace más de un año; sin embargo, le indican que está en lista de espera.
14. Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH no es el mejor, los clientes tienen que lidiar con 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 o que busque otro Punto Max cerca de su localidad.
15. Clientes manifiestan que en los puestos de lotería de socios comerciales y que utilizan la publicidad de la Junta de Protección Social, realizan un cobro por el cambio de premios.
16. Las consultas o solicitudes de ayuda con mayor porcentaje corresponden principalmente a:
    1. Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa y electrónica tiene premio.
    2. Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos).
    3. Clientes que consultan sobre validación de datos para participar en el Programa Televiso de la Rueda de la Fortuna.
    4. Clientes que consultan sobre la mecánica para la promoción de Loterito en el mundial.
    5. Clientes que desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y cómo se juega la Lotería Instantánea (raspas).
    6. Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna e igualmente para la promoción de Loterito en el Mundial.
    7. Clientes que solicitan información, sobre los requisitos para poder vender lotería electrónica.
    8. Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, extraordinarios.
    9. Clientes que solicitan la Lista Oficial con los resultados de los números y series ganadoras de los sorteos anteriores de Lotería Nacional y Lotería Popular.

Otras consultas:

* 1. Clientes solicitan información sobre el precio de los nichos en el Cementerio Metropolitano y el Cementerio General.
  2. Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los Puntos de Venta Max.
  3. Clientes que desean saber dónde pueden cambian un tiquete de raspa o lotería pre-impresa premiada que presente algún daño y cómo lo puede hacer efectivo.
  4. Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.
  5. Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.
  6. Clientes que solicitan información sobre la ayuda social que presta la Junta de Protección Social.
  7. Cliente que desea saber el trámite que debe de realizar para solicitar una cuota de Lotería.

1. Principales sugerencias presentadas por los clientes:
2. Cliente sugiere distribuir de una manera más equitativa el premio del Lotto; 4 premios de mínimo cinco millones de colones, el tercer premio de cincuenta mil colones y el ultimo en el doble de lo que se compra.
3. Cliente sugiere que se indique mediante la radio el precio de la Lotería Popular y la Lotería Nacional.
4. Cliente sugiere que se valore la posibilidad de que el premio del acumulado se distribuya un 10% entre los que tienen sólo el número y el resto para el ganador de la serie y el número.
5. Vendedor de lotería sugiere que los sorteos de chances sea de cinco fracciones, debido a que de esa manera se incrementan las ventas, es menos papel y lo prefieren los clientes.
6. Cliente sugiere la posibilidad de alternar a los colaboradores que realizan la labor de girar las tómbolas de las series, números y de premios, esto con el fin de proyectar más seguridad y confianza a los jugadores de lotería.
7. Cliente sugiere poder realizar transferencias bancarias para la compra de Lotto.
8. Cliente sugiere que la Junta de Protección Social debería tomar medidas en cuanto a la venta de lotería clandestina.

**IV PARTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Sugerencias**

**4.1 Departamento de Mercadeo**

Valorar la posibilidad de qué para las próximas promociones sobre las loterías pre-impresas y electrónicas, se publique en los medios de comunicación impresos (periódicos) la lista de los ganadores de las promociones establecidas, ya que según manifiestan algunos clientes no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página web de la Junta de Protección Social.

2. Valorar la posibilidad de supervisar el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH ya que los clientes tienen que lidiar con Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios. Además, se sugiere que los clientes presenten su cédula para el cambio de premios esto debido a que en algunas ocasiones se les indica a los clientes que el premio ya fue cambiado.

**4.2 Departamento de Tecnologías de la Información**

Valorar la posibilidad continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de las líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005.

|  |  |
| --- | --- |
| Elaborado por  Michelle Chaves Fuentes  Asistente de Oficina  Contraloría de Servicios | Aprobado y revisado por  Clifferd Barrios Rodríguez  Contralor a.i.  Contraloría de Servicios |

1. Ley No. 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, articulo 40 – Medios para la presentación de un gestión ante la Contraloría de Servicios. [↑](#footnote-ref-1)
2. Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotécnica, México Thomson, 2002, paginas 111 -133. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ley No. 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso11) [↑](#footnote-ref-3)