



**INFORME N° JPS-CdS-01-2019**  
**(Cuarto trimestre 2018)**

---

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y  
agradecimientos”

---

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

Octubre - Diciembre del 2018

## Tabla de Contenido

<b>1- Metodología aplicada</b>	<b>1</b>
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 .....	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos .....	5
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos</b>	<b>6</b>
2.1 Clientes atendidos .....	6
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados .....	6
2.3 Clasificación de los casos .....	7
2.4 Unidades organizativas que generan consultas .....	8
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades .....	11
2.6 Denuncias .....	13
2.7 Reclamos .....	14
2.8 Sugerencias .....	15
2.9 Agradecimientos recibidos por el público .....	16
2.10 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios .....	16
2.11 Estado actual de los casos .....	18
<b>3- Consideraciones</b>	<b>19</b>
3.1 Conclusiones .....	19
<b>4- Sugerencias</b> .....	<b>23</b>
4.1 Departamento de Sorteos .....	23
4.2 Departamento de Tecnologías de la Información .....	23
4.3 Comunicación y Relaciones Públicas .....	23
4.4 Departamento de Servicios Administrativos .....	23
4.5 Plataforma Servicio al Cliente .....	23
4.6 Sugerencias presentadas por los clientes .....	24

## 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 .....	13
Reclamos recibidos por el público .....	14
Sugerencias recibidas por el público .....	15
Agradecimientos recibidos por los usuarios .....	16
Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios .....	16
Estado actual de los casos .....	18

## **I PARTE**

---

### **1 Metodología Aplicada**

#### **1.1 Introducción**

El presente documento tiene como propósito informar 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, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios/ayuda y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el cuarto 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.

#### **1.2 Objetivo**

Mantener un registro actualizado trimestralmente de las denuncias, reclamos quejas, sugerencias, consultas servicios/ayuda y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de octubre y diciembre del 2018.

Evaluar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora, durante el cuarto trimestre año 2018.

### **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 clasificada<sup>1</sup> por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2018.

### **1.4 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>2</sup> que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base; con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

---

<sup>1</sup> Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 40 – Medios para la presentación de un gestión ante la Contraloría de Servicios.

<sup>2</sup> Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotecnia, México Thomson, 2002, paginas 111 -133.

## 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 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**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1.857
Administración de Cementerios	14
<b>Total</b>	<b>1.871</b>

## 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 Corporativa):**

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:**

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias y agradecimientos del público externo 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.

**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; mismo que 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 Servicios<sup>3</sup>, 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.
- 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.

---

<sup>3</sup> Ley N° 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 1)



## II PARTE

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

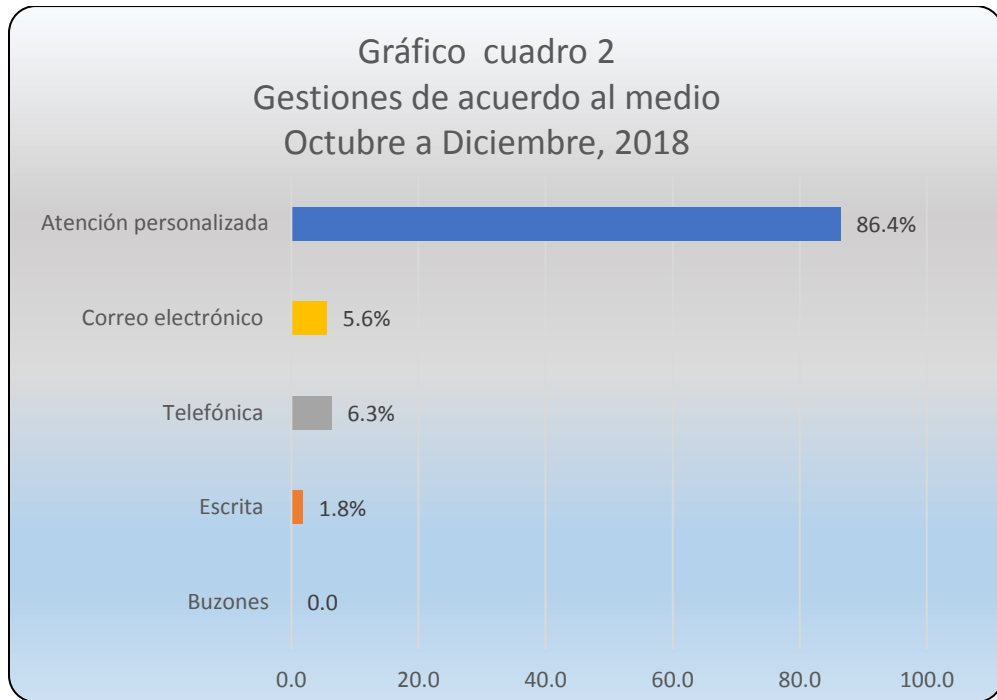
Tipo de Cliente	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	313	42.47	248	40.46	517	99.23	1078	57.62
Externo Adjudicatario	424	57.53	365	59.54	3	0.58	792	42.33
Cliente Interno	-	-	-	-	1	0.19	1	0.05
Arrendatario	-	-	-	-	-	-	-	0.00
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>100</b>	<b>613</b>	<b>100</b>	<b>521</b>	<b>100</b>	<b>1871</b>	<b>100</b>

Para el cuarto trimestre del año 2018, el 99.95% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios) y un 0.05% a clientes internos (colaboradores de la Junta de Protección Social).

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

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

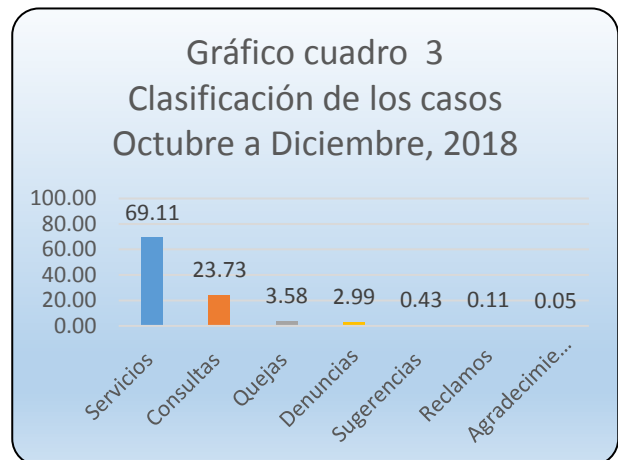
Meses Gestión de acuerdo al medio	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	623	84.53	550	89.72	443	85.03	1616	86.4
Telefónica	37	5.02	19	3.10	61	11.71	117	6.3
Correo electrónico	62	8.41	35	5.71	7	1.34	104	5.6
Escrita	15	2.04	9	1.47	10	1.92	34	1.8
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>100</b>	<b>613</b>	<b>100</b>	<b>521</b>	<b>100</b>	<b>1871</b>	<b>100</b>



### 2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
Octubre a Diciembre, 2018

Clasificación	ABS	%
Servicios	1293	69.11
Consultas	444	23.73
Quejas	67	3.58
Denuncias	56	2.99
Sugerencias	8	0.43
Reclamos	2	0.11
Agradecimientos	1	0.05
<b>Total</b>	<b>1871</b>	<b>100</b>



## 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 444 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**  
**Octubre a Diciembre , 2018**

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	149	33.56
Departamento de Administración de Loterías	122	27.48
Departamento de Mercadeo	88	19.82
Unidad de Pago de Premios	22	4.95
Inspectores	14	3.15
Administración de Cementerios	13	2.93
Departamento de Ventas	10	2.25
Plataforma de Servicios	4	0.90
Departamento del Desarrollo del Talento Humano	4	0.90
Asesoría Jurídica	3	0.68
Departamento de Tecnología de Información	3	0.68
Supervisión de ventas	3	0.68
Gerencia de Producción y Comercialización	2	0.45
Departamento de Recursos Materiales	2	0.45
Departamento de Gestión Social	1	0.23
Departamento de Servicios Administrativos	1	0.23
Departamento de Tesorería	1	0.23
Gerencia Administrativa Financiera	1	0.23
Unidad Seguridad y Vigilancia	1	0.23
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>100</b>

**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 **33.56%**, y que se refieren a:

- i) Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa o electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos) tienen premio.
  - ii) Clientes que consultan sobre la mecánica para participar en la Rueda de la Fortuna.
  
- b) El **27.48%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:
  - i. Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.
  - ii. 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.
  - iii. Clientes solicitan información sobre cantidad de excedente que tiene autorizado.
  - iv. Clientes solicitan información sobre el procedimiento para solicitar constancias de vendedores.
  
- c) El **19.82%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:
  - i. Clientes que consultan sobre la mecánica para la promoción del “Súper Suertudo”.
  - ii. Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna. Así como los nombres de las personas que participan como asistentes en el programa.
  - iii. Clientes que desean información de la promoción del reciclaje en las escuelas.

- d) Otras consultas realizadas por los clientes:
- a) Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de Lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los Puntos de Venta Max.
  - b) Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.
  - c) Clientes que solicitan información sobre la ayuda social que presta la Junta de Protección Social.
  - d) Cliente que desea saber el trámite que debe de realizar para solicitar una cuota de Lotería.
  - e) Clientes que desean conocer dónde cambiar fracciones ganadoras del Sorteo de Navidad. Así como conocer si la Junta de Protección Social autoriza a los vendedores a cobrar una comisión por el cambio de premios.
  - f) Clientes que solicitan números de teléfonos de diferentes Departamentos; así como los nombres de los Gerentes o Jefaturas de Departamentos.
  - g) Clientes que requieren conocer si los Puntos Max cambian premios de lotería pre-impresa.
  - h) Clientes que solicitan fechas de vencimiento de la Lotería Instantánea.

- i) Clientes que solicitan información sobre el trámite para el cobro de 'lotería vencida.

## 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Tecnología de Información	27	38.81
Departamento de Mercadeo	10	14.93
Administración de Loterías	5	7.46
Unidad de Pago de Premios	5	7.46
Departamento de Sorteos	3	4.48
Plataforma de Servicio al Cliente	3	4.48
Departamento de Servicios Administrativos	3	4.48
Relaciones Publicas	2	2.99
Seguridad y Vigilancia	2	2.99
Supervisión de Ventas	2	2.99
Gerencia de Producción	2	2.99
Inspectores de Lotería	1	1.49
Departamento de Gestión Social	1	1.49
Servicios Generales	1	1.49
Gerencia de Operaciones	1	1.49
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

### Observaciones:

- Según los datos del cuadro número 5, se detallan las principales inconformidades con el mayor porcentaje presentadas por usuarios externos según áreas administrativas:
  - i. El 38.81% que representa 25 casos de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios están relacionadas con el Departamento de Tecnologías de la Información que compete a:

- Clientes (ocho personas usuarias) manifiestan que la calculadora de premios en la página web es muy lenta para la consulta de premios y se tiene que refrescar cada vez que se ingresa un número.
  - Clientes (siete personas usuarias) indicaron tener problemas para realizar la activación de Lotería Chances y Lotería Instantánea en la página Web.
  - Clientes (cuatro personas usuarias) indican que el Sitio-Web de la Junta de Protección Social, estaba en mantenimiento y no pudieron realizar las consultas.
  - Clientes (cuatro personas usuarias) manifiestan que el catcha provoca pérdida de tiempo y presenta problemas.
  - Cliente (una persona usuaria) solicita que la página web sea más accesible para los adultos mayores.
  - Cliente (una persona usuaria) manifiesta que se debe invertir en una página más ágil.
  - Cliente (una persona usuaria) manifiesta que no está conforme con la página web (no detalla).
- ii. El segundo porcentaje que corresponde a 10 clientes que representan un **11.94%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Mercadeo:
1. Clientes que indican que el servicio que brinda la empresa G-tech no es buena porque realizaron el trámite para un puesto y luego de tres años no han obtenido respuesta, otros puestos cerca de ellos les instalan en menor tiempo.
  2. Clientes que manifiestan que se debe revisar el plan de premios de las Lotería Instantánea y Lotería Nacional, solicitan que se pague mejor cuando se tiene el número de la serie ganadora.
  3. Cliente manifiesta persecución por parte de funcionarios de G-tech que exigen alza en ventas.

4. Clientes que manifiestan no estar conforme porque en los periódicos nacionales no sale la información completa.
- iii. Un tercer puesto corresponde a un **7.46%** de las inconformidades que se vinculan con la Administración de Loterías:
- Cliente indicó que debe haber simplificación de trámites a la hora del retiro de loterías en las oficinas centrales.
  - Cliente indica mal atención del jefe del Departamento de Administración de Loterías.
  - Clientes que manifiestan problemas con el retiro del excedente de lotería.

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**  
**Octubre a diciembre, 2018**

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería venden a sobreprecio.	37	68.52
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	9	16.67
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	4	7.41
Mal trato por parte del vendedor	2	3.70
Vendedores de lotería venden lotería vencida	1	1.85
Revendedores venden lotería de la Junta Protección Social	1	1.85
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>



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**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

Reclamos recibidos...	ABS	%
Vendedor de lotería indica que recibió un mal trato al realizar la devolución el Sorteo N° 6338	1	50
Cliente que reclama que en los puestos de G-Tech el personal que atiende no anota bien los sorteos para los que se solicita participar y a la hora de realizar el reclamo ya no se puede hacer nada.	1	50
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

## 2.8 Sugerencias

**Cuadro 8**  
**SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL PUBLICO**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente sugiere que en el Cementerio General se dé mantenimiento a los baños, no se utilicen las bóvedas como bodegas y acondicionen mejor las casetillas de los vigilantes.	1	12.50
Cliente sugiere que por la especulación que se da en Guanacaste específicamente en Liberia, los inspectores vayan a visitar ese lugar.	1	12.50
Vendedor de lotería sugiere que cuando se le envíe el producto a Puntarenas, le adjunten las listas oficiales de los sorteos vigentes.	1	12.50
Cliente solicita que se comunique los cambios que se realizan en la página web, calculadora de premios para que no exista desconfianza a la hora de ingresar a la página.	1	12.50
Cliente solicita la publicación de los participantes de la Rueda de la Fortuna y Lotto en los periódicos nacionales.	1	12.50
Cliente solicita que se identifique a los vendedores oficiales de Lotería.	1	12.50
Cliente solicita que se dividan los premios para que incrementen las posibilidades de ganar.	1	12.50
Cliente solicita curso de servicio al cliente para los funcionarios de seguridad.	1	12.50
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

## 2.9 Agradecimientos recibidos por el público

**Cuadro 9**  
**AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

<b>Agradecimiento ...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Cliente agradece el trato del funcionario Víctor Solís en la Plataforma de Servicio al Cliente	1	100
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.10 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

**Cuadro 10**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR LA**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Octubre a Diciembre, 2018**

<b>Principales ayudas</b>	<b>Dependencia</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Clientes solicitan listas oficiales de Lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	1.041	80.51
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Lotería Nacional y Popular.	Departamento de Sorteos	167	12.92
Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones.	Tecnología de la Información	37	2.86
Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	25	1.93
Clientes que solicitan información de la promoción del Súper Suertudo.	Departamento de Mercadeo	7	0.54

Clientes que solicitan ayuda para saber cómo y dónde cambiar un premio.	Unidad de Pago de Premios	2	0.15
Clientes solicitan información de los números posterior y anterior.	Unidad de Sorteos	2	0.15
Clientes solicitan número de teléfono de inspectores.	Inspectores	2	0.15
Clientes solicitan información de porcentajes de devolución o de circulares.	Administración de Loterías	5	0.39
Cliente solicita el precio de la lotería para un sorteo.	Unidad de Pago de Premios	1	0.08
Cliente solicita número de cuenta del Banco Nacional para hacer depósito a la JPS.	Plataforma de Servicio al Cliente	1	0.08
Cliente solicita el número de teléfono del Depto. de Ventas.	Departamento de Ventas	1	0.08
Cliente solicita el documento de la Ley de Loterías y el reglamento del comportamiento del vendedor.	Departamento de Ventas	1	0.08
Cliente solicita información de cómo hacer para que el monto del premio ganado se le deposite en el Banco Popular.	Plataforma de Servicio al Cliente	1	0.08
<b>Total</b>		<b>1293</b>	<b>100.00</b>

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.

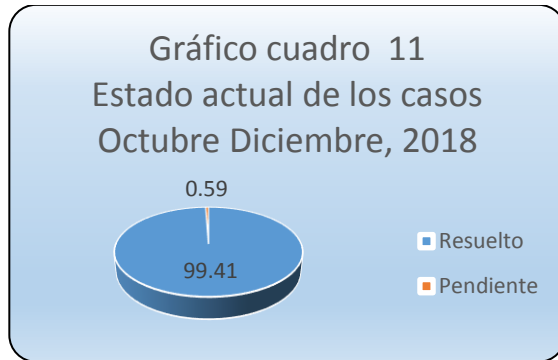
Asimismo, por sugerencia de esta Instancia Asesora en un estudio anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información colaboró con la instalación de un equipo, que se encuentra en el vestíbulo de la Institución, con el fin de que los

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.

## 2.11 Estado actual de los casos

**Cuadro 11**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Octubre - Diciembre, 2018**

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	1.852	98.98
Pendiente	11	0.59
<b>Total</b>	<b>1.871</b>	<b>100.00</b>



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

- Un **98.98%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **0.59%** 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 octubre a diciembre del 2018, expuestas en el presente informe, ascienden a 1.871 casos en total, de los cuales a 1.852 se les brindó atención personalizada 1.616 inmediata, 104 en procesos electrónicos, 117 trámites telefónicos y 34 gestiones escritas.

- I. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre 2018, 1.852 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 11 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:
  - I. 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.
  
  - II. Clientes desean que les revisen los números ganadores para lotería electrónica, Lotería Nacional y Popular.

- III. Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones.
  - IV. Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Popular.
- III. Del total de casos atendidos, 67 se refieren a inconformidades (quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:
- a) Clientes manifiestan que la calculadora de premios en la página web es muy lenta para la consulta de premios y se tiene que refrescar cada vez que se ingresa un número.
  - b) Clientes indicaron tener problemas para realizar la activación de Lotería Chances y Lotería Instantánea en la página Web.
  - c) Clientes que indican que el servicio que brinda la empresa G-tech no es buena porque tienen tiempo de esperar por la resolución de una solicitud (dos o tres años) y otros puestos cerca de ellos les instalan en menor tiempo.
  - d) Clientes que manifiestan que se debe revisar el plan de premios de las Lotería Instantánea y Lotería Nacional, solicitan que se pague mejor cuando se tiene el número de la serie ganadora.
- IV. Las consultas o solicitudes de ayuda con mayor porcentaje corresponden principalmente a:

- a) 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.
- b) Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa y electrónica tiene premio.
- c) Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, extraordinarios.
- d) Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones.

Otras consultas:

- a) Clientes que solicitan información sobre la promoción del Súper Suertudo.
- b) Clientes que solicitan ayuda para saber cómo y dónde cambiar un premio.

**V-** Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Cliente sugiere que en Cementerio General se dé mantenimiento a los baños, no se utilicen las bóvedas como bodegas y acondicionen mejor las casetillas de los vigilantes.
- b) Cliente sugiere que por la especulación que se da en Guanacaste específicamente en Liberia, los inspectores vayan a visitar ese lugar.
- c) Vendedor de lotería sugiere que cuando se le envíe el producto a Puntarenas, le adjunten las listas oficiales de los sorteos vigentes.



- d) Cliente solicita que se comuniquen los cambios que se realizan en la página web, calculadora de premios para que no exista desconfianza a la hora de ingresar a la página.
- e) Cliente solicita la publicación de los participantes de la Rueda de la Fortuna y Lotto en los periódicos nacionales.
- f) Cliente solicita que se identifique a los vendedores oficiales de Lotería.
- g) Cliente solicita que se dividan los premios para que incrementen las posibilidades de ganar.
- h) Cliente solicita curso de servicio al cliente para los funcionarios de seguridad.

## **IV PARTE**

---

### **4. Sugerencias**

#### **4.1 Departamento de Sorteos**

- 1) Valorar la posibilidad de qué, en la publicación de la lista oficial de Lotería Nacional, se adicione un espacio para los resultados de la Lotería Popular Chances, específicamente cuando se juegue un sorteo Extraordinario de Lotería Popular, denominado Gran Chance; por ejemplo, el Sorteo N° 6368, donde se tiene que el plan de premios incluyó 10 premios directos. Lo anterior debido a que los vendedores de lotería y clientes externos solicitan la información.

#### **4.2 Departamento de Tecnologías de la Información**

- 1) Valorar la posibilidad de revisar periódicamente el correcto funcionamiento del sistema para la activación de productos vía telefónica 2521-6002 y 2521-6005, con el fin de que los clientes tengan la opción 24/7 de activar sus productos no premiados.

#### **4.3 Comunicación y Relaciones Públicas**

- 1) Valorar la posibilidad de publicar semanalmente en la red social Facebook la lista de las 40 personas seleccionadas para la Asistencia al Público del Programa de la Rueda de la Fortuna.

#### **4.4 Departamento de Servicios Administrativos**

- 1) Valorar la posibilidad de revisar periódicamente el buen funcionamiento de la línea telefónica 2522-2000 con el fin de que el usuario obtenga la información en el momento solicitado.

#### **4.5 Plataforma de Servicio al Cliente**

- 1) Valorar la posibilidad de instalar una pantalla táctil en el área del vestíbulo con el fin de que los clientes que necesiten activar o revisar los diferentes productos no tengan que esperar a que otro usuario desocupe el equipo.

#### **4.6 Sugerencias presentadas por los clientes**

La Contraloría de Servicios de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y su Reglamento (Decreto N° 39096-PLAN); así como la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición), traslada las denuncias, quejas y sugerencias presentadas y transcribe la respectiva respuesta a las personas usuarias de acuerdo con la información suministrada por los diferentes órganos administrativos.

Para la realización de este estudio se contó con la colaboración de la señora Crisiam Cambroneró Vega.

---

Aprobado y revisado por  
Clifford Rodríguez Barrios  
**Contralor a.i.**  
**Contraloría de Servicios**