



INFORME N° JPS-CdS-04-2019
(Primer trimestre 2019)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Enero - marzo de 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	15
2.6 Denuncias	29
2.7 Reclamos	30
2.8 Sugerencias	31
2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	33
2.10 Estado actual de los casos	34
3- Consideraciones	35
3.1 Conclusiones	35
4- Sugerencias	40
4.1 Departamento de Tecnologías de la Información	40
4.2 Comunicación y Relaciones Públicas	40
4.3 Departamento de Mercadeo	43

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

Casos Recibidos	3
-----------------------	---

Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido	7
Gestiones de acuerdo al medio	7
Clasificación de los casos	8
Principales unidades organizacionales que originan dimensión consultas o información	9
Tabla Sub-dimensión de información	9
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	15
Tabla Sub-dimensión Calidad de los productos y Servicios	16
Tabla Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos	18
Tabla Sub-dimensión Instalaciones	21
Tabla Sub-dimensión otras	22
Denuncias presentadas por los usuarios	29
Reclamos recibidos por el público	30
Sugerencias recibidas por el público	31
Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	33
Estado actual de los casos	34

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 primer 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 enero a marzo 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 primer 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 enero a marzo 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, consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y la Guía Metodológica para la

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, páginas 111 -133.

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 primer trimestre del 2019.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Enero a marzo, 2019

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1442
Administración de Cementerios	10
Total	1.452

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:

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. 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 deben ser utilizadas por todas las Contraloría de Servicios inscritas en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Enero a marzo, 2019

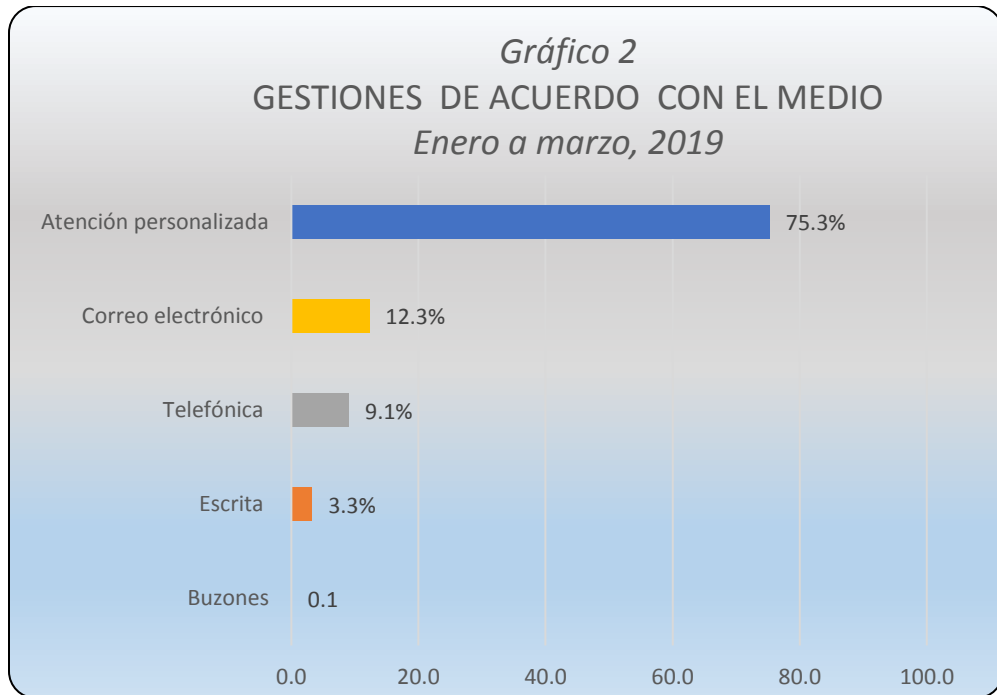
Meses	Enero		Febrero		Marzo		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	811	99.14	387	99.74	241	99.59	1439	99.79
Externo Adjudicatario	1	0.12	1	0.26	1	0.41	3	0.21
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	6	0.73	4	1	-	-	10	0.69
Total	818	100	392	100	242	100	1452	100

Para el primer trimestre del año 2019, el 99.79% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos, de los cuales un 0.21% corresponde a vendedores de lotería, un 0.69% 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
Enero a marzo, 2019

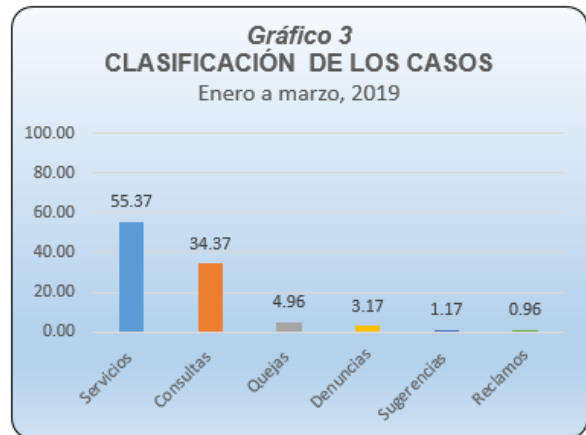
Meses	Enero		Febrero		Marzo		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	602	73.59	323	82.40	168	69.42	1093	75.3
Telefónica	68	8.31	35	8.93	29	11.98	132	9.1
Correo electrónico	119	14.55	24	6.12	35	14.46	178	12.3
Escrita	29	3.55	10	2.55	9	3.72	48	3.3
Buzones	-	-	-	-	1	0.4	1	0.1
Total	818	100	392	100	242	100	1452	100



2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Enero a marzo, 2019

Clasificación	ABS	%
Servicios	804	55.37
Consultas o Información	499	34.37
Quejas	72	4.96
Denuncias	46	3.17
Sugerencias	17	1.17
Reclamos	14	0.63
Agradecimientos	-	-
Total	1452	100



2.4 Unidades organizativas que generan consultas o información

La Contraloría de Servicios atendió un total de 499 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 DIMENSIÓN CONSULTAS
O INFORMACIÓN
Enero a marzo, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	187	37.42
Departamento de Sorteos	132	26.56
Depto. Administración de Loterías	67	13.48
Supervisión de Ventas	22	4.43
Unidad de Pago de Premios	21	4.23
Depto. Tecnología de la Información	13	2.62
Plataforma de Servicios	9	1.81
Asesoría Jurídica	9	1.81
Depto. Gestión Social	8	1.61
Depto. Servicios Administrativos	6	1.21
Administración de Cementerios	6	1.21
Departamento de Ventas	6	1.21
Depto. Desarrollo del Talento Humano	4	0.80
Comunicación y Relaciones Públicas	3	0.60
Archivo Central	1	0.20
Cementerio Metropolitano	1	0.20
Cementerio General	1	0.20
Gerencia General	1	0.20
Departamento de Tesorería	1	0.20
Total	498	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 Mercadeo con un **37.42%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Enero a marzo, 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.	62	62	100%
2	Mecánica para la promoción del Súper Suertudo y lugares en Costa Rica para realizar los depósitos de los sobres.	58	58	100%
3	Cientes que desean saber la fecha para entregar los sobres de la Lotería Navideña y premios de los cuatro vehículos.	24	24	100%
4	Cientes desean saber donde aparecen los ganadores de los vehículos y como fue la mecánica para el sorteo.	10	10	100%
5	Mecánica de la Lotto con los dos acumulados con la revancha.	7	7	100%
6	Consulta sobre el procedimiento del pago de los premios anterior y posterior de la Lotería Nacional.	4	4	100%
7	Cliente por error activo lotería con otra emisión, serie, entre otras y si existe alguna forma para corregir el error.	3	3	100%
8	Cientes que desean saber si su lotería quedó activada para participar en el programa de la Rueda de la Fortuna.	3	3	100%
9	Cientes desean conocer los ganadores de Súper Suertudo.	2	2	100%
10	Lugares autorizados por la Junta de Protección Social para cambiar la Lotería Lotto.	2	2	100%
11	La mecánica para la promoción del Premio Acumulado con los sorteos de la Lotería Nacional y Popular.	1	1	100%
12	La mecánica para jugar la lotería Electrónica Nuevos Tiempos.	1	1	100%
13	El Banco Nacional de Sangre de la CCSS desea conocer el procedimiento o trámite para solicitar la impresión de un billete de lotería conmemorativo al 30 aniversario de existencia.	1	1	100%

No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
14	Cliente desea saber si en la Lotería Popular (Chances) la Institución paga el Inverso del sorteo.	1	1	100%
15	Cuáles son los requisitos para vender lotería electrónica por medio de la Junta de Protección Social.	1	1	100%
16	Cliente desea saber dónde puede cambiar un premio de la Lotería Electrónica Lotto.	1	1	100%
17	Cantidad de emisiones para la Lotería Nacional y Popular.	1	1	100%
18	Quisiera saber dónde se cambia el premio de las raspas buscando a loterito, ya que mi esposo completó la palabra JUNTA. Ahí dice que dan un premio sorpresa. Nosotros somos de Puriscal y quisiéramos saber si se cambia directamente en la junta o en cualquier otro lugar.	1	1	100%
19	Cliente desea conocer la fecha límite para entregar los sobres del Gordo Navideño.	1	1	100%
21	Punto Max no quiso cambiar un premio y se le indicó que debe de llamar al 4100-2300, extensión 2, para que le ayuden a cambiar su premio.	1	1	100%
22	Cliente que vive en Miramar de Puntarenas desea saber si el Lotto aumentó los números de 00 al 40, y considera que la Junta de Protección Social debe informar, ya que muchos clientes no revisan y botan la lotería electrónica.	1	1	100%
23	Cliente desea saber, dónde y cuándo, se publican los números ganadores de premios de consolación, que han salido en la tómbola de los premios acumulados.	1	1	100%
24	Cliente solicita información sobre la promoción de los tres Monazos.	1	1	100%
TOTAL		188	188	100%

b) El **26.56%** corresponde a consultas de la dimensión de información al Departamento de Sorteos:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Enero a marzo, 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	Clientes solicitan listas oficiales de la Lotería Navideña del año 2018.	10	10	100%
3	Cliente solicita saber dónde puede obtener el calendario de sorteos del año 2019, ya sea en forma digital o impreso.	4	4	100.0%

No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
4	Clientes solicitan conocer cuáles son los números ganadores del Gordo Navideño.	3	3	100%
5	Clientes desean saber el resultado de los sorteos de los Nuevos Tiempos (Lotería Electrónica).	2	2	100%
6	La serie 365 del Gordo Navideño del año 2018, dónde fue vendida.	1	1	100%
7	Información del sorteo de Lotería Nacional N° 4519 y la Lotería LOTTO del 24 de noviembre del 2018.	1	1	100%
8	Números favorecidos del sorteo N°6369 de Lotería Popular del 5 de febrero del 2018.	1	1	100%
9	Cliente desea saber si los números 09,22, 33, 49, 69 han salido favorecidos alguna vez en la lotería pre-impresa.	1	1	100%
10	Cuáles son las razones del por qué los sorteos de LOTTO no son transmitidos por los diferentes canales de televisión o en los noticieros no informan sobre los resultados de este juego.	1	1	100%
11	Cuáles son las fechas que salieron los premios con los números acumulados.	1	1	100%
12	Clientes que solicitan listas oficiales de la Lotería Nacional y Popular.	1	1	100%
13	Las razones del por qué en la Lotería Nacional no se paga el inverso de los tres premios principales (primero, segundo y tercero).	1	1	100%
14	Las razones del por qué en la Junta de Protección Social no pueden dar las extensiones telefónicas de los que cantan la lotería en los sorteos que se transmiten por televisión o la retransmisión (<i>Streaming</i>) de contenido multimedia a través de una red de computadoras.	1	1	100%
TOTAL		132	132	100%

- c) El **13.48%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas por el Departamento de Administración de Loterías				
Enero a marzo, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Vendedores de lotería solicitan listas oficiales de Lotería Nacional y Popular de sorteos anteriores.	42	42	100.00%
2	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.	20	20	100.00%
3	Caja Costarricense del Seguro Social solicita información referente a Lotería Nacional asignada a un vendedor para un sorteo, serie, entre otros detalles.	1	1	100.00%
4	Causa Penal número 19-003655 solicita información referente a Lotería Nacional asignada a un vendedor por sorteo, serie, entre otros detalles.	1	1	100.00%
5	Antiguo vendedor de lotería desea saber dónde puede retirar el 1% recaudado; mientras se dedicaba a la venta de loterías pre-impresas.	1	1	100.00%
6	Vendedor de lotería, adulto mayor consulta información sobre el fondo de Jubilación y pensión, con el fin de conocer los requisitos establecidos.	1	1	100.00%
7	Vendedor de lotería solicita información sobre la cantidad de devolución realizada, con el fin de depositar la diferencia y poder retirar su cuota asignada.	1	1	100.00%
TOTAL		67	67	100.00%

- d) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Supervisión de Ventas				
Enero a marzo, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	¿Cuál es el procedimiento para presentar una denuncia por venta de lotería ilegal o especulación?	17	17	100%
2	¿Cuáles son los requisitos para poder obtener una cuota para ser vendedor de lotería?	5	5	100%
TOTAL		22	22	100%

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Enero a marzo, 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.	17	17	100%
2	Clientes que han obtenido un premio y necesitan una certificación para ser presentado a un ente financiero.	2	2	100%
3	Billetes de lotería electrónica que presentan problemas con el código de barras, números borrados, entre otros, donde puede hacer la consulta para hacer efectivo el premio.	1	1	100%
4	Cliente obtuvo un premio superior a un millón de colones, lo puede hacer efectivo en el Banco de Costa Rica y cuánto dura el proceso para que le depositen el dinero en su cuenta.	1	1	100%
TOTAL		21	21	100%

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas para el Depto. de Tecnologías de la Información				
Enero a marzo, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente desea saber las razones del por qué no se puede activar en las líneas telefónicas 2521-6005 o 2521-6002, con el fin de participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	6	6	100%
2	Cuáles son las principales aplicaciones que tiene la página Web de la Junta de Protección Social, seguridad y la calculadora de cálculo de pagos de premios de las diferentes loterías.	3	3	100%
3	Saber las razones del por qué no aparecen los resultados de algunos sorteos pre-impresos y la lotería electrónica LOTTO.	4	4	100%
TOTAL		13	13	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)
Enero a marzo, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	24	31.08
Tecnología de Información	16	21.62
Unidad de Pago de Premios	10	13.51
Administración de Loterías	3	4.05
Departamento de Sorteos	3	4.05
Supervisión de Ventas	3	4.05
Gestión Social	2	2.70
Administración de Cementerios	2	2.70
Plataforma de Servicio al Cliente	2	2.70
Comunicación y Relaciones Públicas	2	2.70
Departamento de Producción	1	1.35
Departamento de Ventas	1	1.35
Gerencia Administrativa Financiera	1	1.35
Gerencia	1	1.35
Gerencia de Producción y Comercialización	1	1.35
Unidad de Seguridad y Vigilancia	1	1.35
Servicios Administrativos	1	1.35
Departamento de Tesorería	1	1.35
Total	72	100

Observaciones:

- De acuerdo con los datos del cuadro número 5, a continuación, se detallan las sub-dimensiones utilizadas por la Contraloría de Servicios de la institución inscrita en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, el cual expone las sub-dimensiones presentadas por usuarios externos según áreas administrativas:

Tabla 8
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS
EXTERNAS
(Sub-Dimensión Calidad de los Productos y Servicios Institucionales)

No.	Detalle de la Gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicio	Total Recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	No Resueltas
1	Cliente indicó que la Junta de Protección Social no le dio tiempo para poder activar la lotería, en virtud de que no tiene dinero y considera que es injusto.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresión	1	1	100%	0%
2	Cliente señaló que se utilice un mejor material para la impresión de los tiquetes para la lotería Electrónica, en virtud de que al poco tiempo se borró la información y fue toda una odisea validar su tiquete.	Departamento de Mercadeo	Lotería Electrónica	2	2	100%	0%
3	Cliente trató de comprar lotería en un local en Multiplaza en un puesto autorizado; pero el servicio al cliente no fue el mejor y espera que su queja sea tomada en cuenta. Es importante indicar que el puesto señaló al cliente que el local ya estaba cerrado.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresión	1	1	100%	0%
4	Cliente considera que falta información sobre el sistema de premios en los Nuevos Tiempos en los diferentes medios.	Departamento de Mercadeo	Lotería Electrónica	1	1	100%	0%
5	Cliente desea saber dónde se publican los números ganadores de premios de la promoción de premios acumulados.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresión	1	1	100%	0%

6	Cliente indicó que la llamaron de parte de la JPS para ir a girar la Rueda de la Fortuna, el sábado 12 de enero del 2019; sin embargo, era para los 40 que asisten al público, el cliente indicó que no tiene pruebas ni grabación de la llamada.	Departamento de Mercadeo	Rueda de la Fortuna	1	1	100%	0%
7	Cliente indicó que el sistema para consultar los premios, no es amigable, siempre está en "reconstrucción", no entiende las razones del por qué no se publica bien la lista.	Departamento de Tecnologías de la Información	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0%
8	Cliente manifestó que recibió un buen trato por parte del Depto. de Inspectores de Loterías; sin embargo esa dependencia indicó que el cliente los trató mal, específicamente cuando se le explicó el procedimiento para presentar una denuncia.	Departamento de Inspectores	Loterías Pre-impresa y electrónica	1	1	100%	0%
9	Puesto localizado en Walmart de Guadalupe da un mal servicio, donde les gritan a los clientes.	Supervisión de Ventas	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0%
10	Cliente manifestó que los vendedores de lotería continúan especulando y cobrando al cliente hasta ¢500.00 de más al precio oficial y ejemplo claro sobre esta situación se da en el Mercado del cantón de Cartago.	Supervisión de Ventas	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0%

11	Puesto que utiliza publicidad de la Junta de Protección Social localizado en Multiplaza en Escazú, primer piso, sólo venden cinco fracciones y el cliente considera que esto es una falta de respeto al comprador; así como a otros vendedores que si venden correctamente las fracciones sueltas como debe ser, para dar oportunidad a todos.	Supervisión de Ventas	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0.0%
TOTAL				12	12	100%	0.0%

Tabla 8A 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	Jugadora, vecina de Guápiles, Provincia de Limón, quien se presentó a la Junta de Protección Social, con el fin de depositar 55 sobres para la promoción del Gordo Navideño y trató de depositar los sobres en la institución, sólo se tenía un cajón para la provincia de San José; por consiguiente ella considera que es injusto la posición que tiene la institución donde se la da preferencia a los josefinos, en virtud de que ella viene de un lugar lejano y aprovecho la oportunidad ese día para venir a San José.	Departamento de Mercadeo	Lotería Navideña	1	1	100%	0%

2	<p>Cliente se presentó en el Punto Max de venta de productos GTECH que se encuentra en la Panadería Los Andes, ubicada al frente de la Guarda Rural de Calle Blancos, Terminal 10308200. La colaboradora de la panadería le informó que solo cambian premios de lotería electrónica si lo adquirieron en su puesto. El cliente se encuentra inconforme con las políticas tomadas por los Administradores de la Panadería Los Andes, ya que considera que cualquier punto de venta de GTECH debe de cambiar los premios.</p>	Departamento de Mercadeo	Lotería Navideña	1	1	100%	0%
3	<p>Cliente trató de activar un entero de lotería; pero el sistema de activaciones indicó que hay un error y cliente tiene el entero en sus manos.</p>	Departamento de Mercadeo	Lotería Nacional	1	1	100%	0%
4	<p>Cliente tiene tres años de haber hecho la solicitud y llenar todos los papeles requeridos, con el fin obtener una máquina para la venta de LOTTO y Nuevos Tiempos; Sin embargo hubo una licorera cerca de su local que no tuvo problemas y al final la respuesta por parte del consorcio fue no positiva y él se considera persona honesta haciendo los trámites legales como lo solicita el estado.</p>	Departamento de Mercadeo	Lotería Electrónica	1	1	100%	0%

5	Por qué la Junta de Protección Social discrimina las clases de más bajos recursos del país, cuando su fin y lema es de ayuda social, en virtud de que la clase baja sólo puede acceder a una fracción ya sea de Lotería Nacional o Popular.	Departamento de Mercadeo	Loterías Pre-impresas	1	1	100%	0%
6	Cientes señalan que los resultados de la Lotería LOTTO no aparecen inmediatamente y se debería mejorar la información, en virtud de que hay mucho adulto mayor o personas que no son hábiles en tecnología y pueden perder un premio ganado por falta de información.	Tecnología de la Información	Lotería pre-impresa y Electrónica	3	3	100%	0%
7	Cientes manifiestan que la página web-Institucional, con el fin de activar las loterías tradicionales para participar en el Programa Televisivo de la Rueda no está funcionando.	Tecnología de la Información	Programa Rueda de la Fortuna	12	12	100%	0%
8	Cliente indicó que en diseño del sorteo No.4526 correspondiente al 13 de enero del 2019, aparece la palabra Paleativos, siendo lo correcto Paliativos y el cliente considera que se debe tener una persona que controle la calidad de sus productos.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería Nacional	1	1	100%	0%
9	Cliente indicó las razones del por qué la Junta de Protección Social no emite facturas electrónicas, en virtud de que a él ya que el Ministerio de Hacienda lo obliga a declarar sus movimientos financieros.	Departamento de Tesorería	Cementerios	1	1	100%	0%
TOTAL				22	22	100%	0.00%

Tabla 8B
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LAS
PERSONAS USUARIAS EXTERNAS
(Subdimensión Instalaciones)

No.	Detalle de la gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicios	Total Recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% No resueltas
1	Cliente manifiesta que el parqueo que comparte la Junta de Protección Social y el Hospital de Niños se debe colocar un letrero informativo indicando tipo de parqueo y una luz o campana que indique al transeúnte que va por la acera que un vehículo o moto va a salir en ese momento.	Servicios Administrativos	Parqueo Institucional	1	1	100%	0%
2	Cliente manifiesta cuál es su inconformidad en virtud de que en el vestíbulo de la Junta de Protección Social no se cuenta con baños para el público y vendedores de lotería.	Gerencia Administrativa Financiera	Vestíbulo de la Institución	1	1	100%	0%
TOTAL				2	2	100%	0%

Tabla 8C
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	Cliente frecuente de un punto Max en Tres Ríos, que a la hora de realizar un cambio de premios de los Nuevos Tiempos, la terminal solicita el voucher y le va pagando por tractos.	Depto. de Mercadeo	Lotería Electrónica	1	1	100%	0%
2	Cliente indicó que se presentó a dejar unos sobres para la promoción del Súper Suertudo en Coopealianza en San José y le informaron que debe presentar los sobres en la oficinas de la Junta de Protección Social; por consiguiente, la institución debe informar los lugares precisos cuando programa una promoción.	Depto. de Mercadeo	Lotería Navideña	3	3	100%	0%
3	Cliente indicó que consultó billetes en web-institucional y al verificar que no tenían premio los desechó. Luego me enteré que premios como los del sorteo de carros de ese mismo juego, lotería navideña, había que consultarlos en la "lista". Las personas que estamos acostumbrados a digitalización asumimos que sistemas son integrales y por ende el usuario dispondrá de toda la información en esas plataformas digitales.	Depto. de Mercadeo	Lotería Navideña	4	4	100%	0%

4	<p>Cientes manifiestan que los Puntos Max en buena teoría deberían cambiar los premios de los nuevos Tiempos; sin embargo hay puntos que indican que no tienen dinero, o indican a los clientes que vuelvan más tarde; por consiguiente la Junta de Protección Social tiene las de perder con los Tiempos Clandestinos y que está haciendo la Institución por buscar alternativas.</p>	<p>Depto. de Mercadeo</p>	<p>Lotería Electrónica</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>
5	<p>Cliente indicó que no puede activar su lotería vía telefónica, por ser residente o sólo costarricenses tiene esa oportunidad.</p>	<p>Tecnología de la Información</p>	<p>Programa la Rueda de la Fortuna</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>
6	<p>Puesto rotulado con publicidad de la Junta de Protección Social y que se localiza al costado de la Municipalidad del Cantón de Puriscal; nunca cuenta con dinero en efectivo para pagar premios y esto es del conocimiento de los personeros de la Institución. De la misma forma, sucede con el puesto ubicado en el Mercado Municipal de Ciudad Colón, el cual pertenece al mismo adjudicatario.</p>	<p>Unidad de Pago de Premios</p>	<p>Puestos Autoriza-dos</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>

7	Puesto localizado en Guadalupe con publicidad de la Junta de Protección Social indicó que no podía cambiar dicho premio, en virtud de que no fue comprado en ese puesto.	Unidad de Pago de Premios	Puestos Autorizados	1	1	100%	0%
8	Vendedora manifestó que en la Sucursal de Coopealianza en Heredia se da un mal servicio a los clientes, quien indicó que ha tenido que esperar más de una hora para poder retirar su cuota y limitan el cambio de premios a ₡200.000.00.	Unidad de Pago de Premios	Sucursal autorizada	1	1	100%	0%
9	Puestos de lotería que se encuentra ubicado en el centro comercial de Plaza Rohrmoser, la muchacha no quiso vender una fracción de Lotería Popular (Chances), e indicó que mínimo se venden dos fracciones. Asimismo nunca cambian premios y no tienen internet para consultar.	Unidad de Pago de Premios	Puestos Autorizados	3	3	100%	0%
10	Ciente manifestó que compró Nuevos Tiempos, Sorteo 17039(Mediodía), del sábado 9 de marzo, terminal 102375-00 (Puesto Coopecivel, esquina noreste Banco Central Costa Rica); y el puesto informó al cliente que el boleto ya fue cambiado; sin embargo, el encargado le solicita algunos datos y que debía esperar.	Unidad de Pago de Premios	Puestos Autorizados	1	1	100%	0%

11	Vendedor de Loterías señaló que retira sus productos pre-impresos en el Banco de Costa Rica en Grecia, y este banco sólo cuenta con un cajero que se encarga de la entrega de productos y cambio de premios; asimismo vendedor denotó que su trámite tiene una duración promedio de casi seis horas.	Unidad de Pago de Premios	Sucursal autorizada	1	1	100%	0%
12	Cliente manifestó que Puesto de Lotería en Walmart en Alajuela trata mal a los clientes, específicamente cuando solicita dos fracciones.	Unidad de Pago de Premios	Puestos Autorizados	1	1	100%	0%
13	Vendedor de lotería manifiesta que es concesionario desde el año 2014 y sólo le mandan centros, ocasionando que los clientes dejen de comprarme los productos de la Junta de Protección Social.	Administración de Loterías	Lotería Pre-impresas	1	1	100%	0%
14	Vendedor de lotería firmó un contrato en la Institución el 04 de febrero 2019 para retirar 50 enteros de Popular, 50 Nacional y cinco paquetes de raspas, los cuales debería retirar en COCOVELOT R.L. A la fecha el cliente no ha podido retirar su lotería debido a que en la Cooperativa le indican que no cuentan con lotería en calidad de excedente.	Administración de Loterías	Lotería Pre-impresas	1	1	100%	0%
15	Vendedora de lotería presentó oficio apelando cancelación de cuota de loterías pre-impresas.	Administración de Loterías	Lotería Pre-impresas	1	1	100%	0%

16	<p>Cliente manifestó que en la Asociación Humanista Hogar la Esperanza en Paso Ancho, se le informó que no es aceptada en el centro; en virtud de que ella consume drogas; aunque cliente indicó que hay compañeros que consumen sustancias en el hogar y el administrador de la Asociación está utilizando su nombre para obtener recursos económicos.</p>	Gestión Social	Entrega de recursos	1	1	100%	0%
17	<p>Cliente indicó que el servicio al cliente que da una funcionaria en la Administración del Cementerio, donde ella ni siquiera saludaba, el trato completamente frío y nada profesional.</p>	Administración de Cementerios	Servicios funerales	1	1	100%	0%
18	<p>Cliente que ha asistido a varios funerales en el Cementerio Metropolitano y ha visto que en los últimos adiós al difunto no hay sillas ni bancas y solicita que se pongan sillas, en virtud de que se paga una cuota.</p>	Administración de Cementerios	Servicios funerales	1	1	100%	0%
19	<p>Cliente señaló que tiene meses de comprar el número 90 y en los últimos 10 sorteos de la Lotería Nacional o Popular, no ha salido ni una sola vez; por tanto, tengo dudas si esa bolita del número 90 está dentro de la esfera.</p>	Dpto. de Sorteos	Realización de los sorteos	1	1	100%	0%

20	Cliente indicó que Cuando no sale la bolita en blanco, sacan un premio adicional; pero no lo indican dentro de los premios del día si hay bolitas con premios, deberían de indicar al cliente para crear más transparencia en el sorteo	Dpto. de Sorteos	Realización de los sorteos	1	1	100%	0%
22	Cliente manifiesto su inconformidad en virtud de que hay sorteos de la Lotería Nacional y Popular que se repiten los números, creando malestar y mala imagen.	Dpto. de Sorteos	Realización de los sorteos	1	1	100%	0%
23	Vendedor de Lotería manifestó que se ha presentado a las cajas de la Plataforma de Servicios, con el fin de retirar la cuota de Lotería Popular o Nacional y no le entregaron un entero y no es la primera vez que ocurre.	Plataforma de Servicio al Cliente	Lotería Navideña	1	1	100%	0%
24	Cliente indicó que no ha logrado en los periódicos ni por internet encontrar las fracciones ganadoras de los ocho vehículos y es extraño y preocupante.	Comunicación y Relaciones Públicas	Lotería Navideña	1	1	100%	0.00%
25	Cliente indicó que la Junta de Protección Social no lo publica en las listas de los premios acumulados en los diarios (Periódico la Nación) ni Televisión Canal 6 y Canal 7, solamente si uno lo ve en Canal 13, al final cuantos jugadores botarían los premios.	Comunicación y Relaciones Públicas	Promociones	1	1	100%	0.00%

26	<p>Cliente reclama por interpretación del plan de premios de la Lotería Nacional, en relación con el reverso del billete sobre la serie y número anterior o posterior mayor, donde se puede observar que se paga con la serie del premio mayor.</p>	Gerencia General	Lotería Nacional	1	1	100%	0.00%
27	<p>Cliente indicó que él realizó consulta al centro de atención al cliente, a cerca de la promoción del súper suertudo sobre el ítem la provincia; no obstante, el funcionario indicó en dos ocasiones que no era importante escoger la provincia; sin embargo, al ver el programa de la Rueda de la Fortuna y la publicidad en Facebook se dio cuenta de que si había que escoger una provincia. Es una lástima que las personas que dan información cuando uno hace una consulta no tengan la información correcta.</p>	Servicios Administrativos	Lotería Nacional	1	1	100%	0.00%
TOTAL				37	37	100%	0.00%

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Enero - marzo, 2019

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	28	61
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	13	28
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales.	4	9
Mal trato por parte del vendedor hacia los clientes.	1	2
Total	46	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
Enero a marzo, 2019

Reclamos recibidos...	ABS	%
Cliente indicó que trató de activar lotería pre-impresa para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, y el sistema no lo permitió y solicitan que le indiquen si su lotería pre-impresa es falsa.	1	7
Cliente considera que la escogencia de los participantes del programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna debe mejorarse.	1	7
Cliente reclama y solicita las razones del por qué no se televisa el Programa el sorteo de LOTTO.	1	7
Cliente que tiene más de un año de estar gestionando una máquina para vender electrónica y el Grupo GTech colocó en otros locales cerca de su negocio.	1	7
Cliente manifestó que hubo una emisora de Radio (Columbia) que indicó a los radioescuchas que el sorteo de Lotería Electrónica Tiempos, el premio ganador fue el 44, siendo lo correcto 55. Sin embargo, la emisora corrigió el error.	1	7
Cliente señaló que hubo un puesto con publicidad de la Junta de Protección Social que no quiso cambiar varias fracciones de lotería.	1	7
Cliente presentó denuncia en la Organismo de Investigación Judicial por pérdida de una cartera y la Unidad de Seguridad y Vigilancia tiene el video, que muestra quien fue el que se lleva la cartera.	1	7
Vendedor de lotería presentó a la Unidad de Pago de Premios solicitud indicando que fue víctima de hurto de lotería y presenta varias solicitudes en su nota.	1	7
Cliente indico que pagó con un billete de ¢20.000,00 en un puesto autorizado por la Junta de Protección Social y el puesto nunca le devolvió el vuelto por la compra de lotería.	1	7

Banco de Costa Rica en Puerto Viejo de Sarapiquí no cambian lotería Instantánea, según lineamientos de la Junta de Protección Social	1	7
Cliente indicó que la página de la Institución, no aparecen las fechas de caducidad de la lotería pre-impresa y aunque aparezca en el reverso de la lotería la gente debe estar informada.	1	7
Puesto autorizado para la venta y cambio de premios manifestó que la institución le da pocos rollos para su terminal que ofrece lotería electrónica y cambio de premios.	1	7
Vendedora de Lotería desea retirar su cuota en las instalaciones de la Junta de Protección Social; en virtud de que en el Banco de Costa Rica en Alajuela no dan un buen servicio al cliente.	1	7
Cliente manifiesta que los sorteos de los Chances de los viernes no son publicados en los periódicos nacionales.	1	7
Total	14	100

2.8 Sugerencias

Cuadro 8
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Enero a marzo, 2019

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente solicita que se incluyan en las listas oficiales impresas los números para premios especiales de los sorteos de la Lotería Popular Chances.	6	35
Cliente sugiere que se reduzca la cantidad de 10 fracciones de lotería nacional y/o popular que se debe activar para participar en el programa de la Rueda de la Fortuna	1	6
Cliente propone que la esfera del acumulado sea transparente para que el público pueda admirar la transparencia del juego.	1	6
Cliente expone que para la promoción de los automóviles, la Junta de Protección Social dé más tiempo para activar las fracciones.	1	6

Cliente plantea que para el tercer premio con distinta serie se aumente el monto del premio.	1	6
Cliente expone a la Junta de Protección Social que informen al público consumidor los lugares para poder hacer efectivo los premios, en este caso el Banco de Costa Rica y Coopealianza.	1	6
Cliente sugiere que para activar vía telefónica exista una opción de la palabra entero; debido a que el tiempo para digitar varias fracciones no es suficiente y la llamada telefónica se le corta muy rápido.	1	6
Cliente que cambia gran cantidad lotería propone que en la Web-Institucional (página oficial) se encuentre un PDF u hoja Excel (el listín), con el fin de que los usuarios puedan realizar el procedimiento de cambio de forma idónea, en virtud de que el cliente no es revendedor.	1	6
Cliente externa que para la activación de la Lotería Popular que se juega los viernes, para participar en la Rueda de la Fortuna se extienda la hora, ya que hay ocasiones en que la página web de la Institución da problemas los sábados.	1	6
Cliente expone que se publique en los periódicos nacionales toda la información referente a los diferentes sorteos; con el fin de que esté al alcance de los clientes.	1	6
Cliente sugiere que la Junta de Protección Social debería de imprimir una lista oficial diferente para los medios de comunicación escrita, con el fin de que la tipográfica en los numero sean más grandes y las firmas más pequeñas, con el fin de atender mejor a la población adulta mayor.	1	6
Cliente recomienda que para el conocimiento de todos los jugadores, se indique en el reverso de la fracción que el premio efectivo para el número posterior y anterior en la Lotería Nacional se debe tener el número de serie igual al premio mayor.	1	6

Total	17	100
--------------	-----------	------------

2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 9
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Enero a marzo, 2019

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes solicitan listas oficiales de Lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	543	67.54
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Lotería Nacional y Popular.	Unidad de Sorteos	165	20.52
Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones (Inducción).	Tecnología de la Información	58	7.21
Clientes que solicitan información sobre la promoción del Súper Suertudo	Departamento de Mercadeo	14	1.74
Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	12	1.49
Cliente solicita que le indiquen en dónde aparece en la lista de ganadores de los automóviles y se entrega lista oficial.	Departamento de Mercadeo	10	1.24
Cliente necesita el calendario de sorteos del año.	Departamento de Sorteos	1	0.12
Cliente requiere la lista de los números ganadores de la Lotería Popular de los últimos 10 años, con el fin de realizar un trabajo universitario de estadística.	Departamento de Sorteos	1	0.12
Total		804	100.00

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

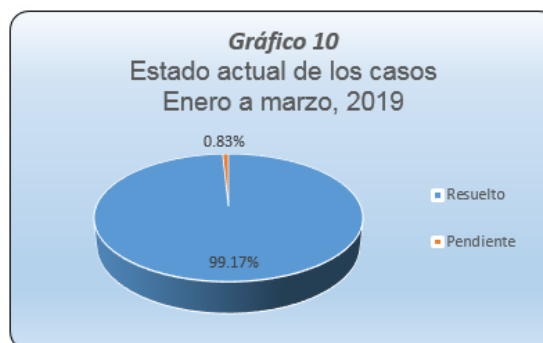
líneas telefónicas (2521-6005 y 2521-6002), además está el Centro de Atención al Cliente (CAC) y la página Web-institucional para dichas gestiones y por último está la verificación de premios.

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.

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 10
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Enero - marzo 2019

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	1.440	99.17
Pendiente	12	0.83
Total	1.452	100.00



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

- Un **99.17%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **0.83 %** 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 enero a marzo del 2019, expuestas en el presente informe, ascienden a 1.452 casos en total, de los cuales a 1.093 se les brindó atención personalizada inmediata, 178 en procesos electrónicos, 132 trámites telefónicos, 48 gestiones escritas y una fue presentada por buzón.

- I. Del total de gestiones recibidas en este primer trimestre 2019, 1.440 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:
 - 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.
4. Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Popular.

III. Del total de casos atendidos, 74 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria, Tramitología y Gestión de Procesos, Uso inadecuado de los Recursos Institucionales, Instalaciones y Otras) presentadas por clientes vendedores de lotería, funcionarios, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Cliente sugiere que se utilice material de mejor calidad, para la impresión de los tiquetes para la lotería Electrónica, en virtud de que el utilizado actualmente, al poco tiempo se borra la información y dificulta la validación del tiquete, para el cambio de premio.
2. Clientes señalan que los resultados de la Lotería LOTTO no aparecen inmediatamente en el sitio Web-Institucional de la Junta de Protección Social y se debería mejorar la información, en virtud de que hay mucho adulto mayor o personas que no son hábiles en tecnología y podrían perder un premio ganado por falta de información.
3. Clientes manifiestan que la página web-Institucional no está funcionando, por lo que no pueden activar las loterías tradicionales para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
4. Cliente indicó que en el parqueo que comparte la Junta de Protección Social y el Hospital de Niños, se debe colocar un letrero informativo indicando tipo de parqueo y una luz o campana que indique al transeúnte que va por la acera, que un vehículo o moto va a salir en ese momento.

5. Cliente verificó en la calculadora de premios de la Web-Institucional si sus billetes tenían premios; sin embargo, los desechó de acuerdo con la información indicada. No obstante, el cliente se enteró al llegar a sus oídos de que la Lotería Navideña se debía verificar en la Lista oficial si se obtuvo el premio de los carros. Por tanto, la web-institucional no es confiable, ya que el cliente espera que dicha página cuente con toda la información necesaria, en virtud de que hay clientes acostumbrados a utilizar la tecnología.
6. Cliente indicó que se presentó a dejar unos sobres para la promoción del Súper Suertudo en Coopealianza San José y le informaron que debía presentar los sobres en las Oficinas Centrales de la Junta de Protección Social; por consiguiente, la institución debe informar los lugares precisos cuando realiza una promoción.
7. Clientes manifiestan que los Puntos Max en buena teoría deberían cambiar los premios de los nuevos Tiempos; sin embargo, hay puntos que indican que no tienen dinero, o indican a los clientes que vuelvan más tarde; por consiguiente, la Junta de Protección Social tiene las de perder con los Tiempos Clandestinos y que está haciendo la Institución por buscar alternativas.

IV. 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 información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.

3. ¿Cuál es el procedimiento para presentar una denuncia por venta de lotería ilegal o especulación?
4. ¿Cuáles son los requisitos para poder obtener una cuota para ser vendedor de lotería?
5. Clientes que desean saber cuáles son los lugares dónde se puede hacer efectivo un premio para la lotería pre-impresa.
6. Cliente desea saber las razones del por qué no se puede activar en las líneas telefónicas 2521-6005 ó 2521-6002, con el fin de participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

1. Cliente comenta que se debería de reducir la cantidad de 10 fracciones para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna; sin importar si compró mucho o poco, ya que la misión de la institución es ayudar a los más desprotegidos.
2. Cliente propone que la esfera del acumulado sea transparente para que el público pueda admirar la transparencia del juego.
3. Cliente expone que para la promoción de los automóviles, la Junta de Protección Social dé más tiempo para activar las fracciones.
4. Cliente plantea que para el tercer premio con distinta serie se aumente el monto del premio.

5. Cliente expone a la Junta de Protección Social que informen al público consumidor los lugares para poder hacer efectivo los premios, en este caso el Banco de Costa Rica y Coopealianza.

6. Cliente sugiere que para activar vía telefónica exista una opción de la palabra entero; debido a que el tiempo para digitar varias fracciones no es suficiente y la llamada telefónica se corta muy rápido.

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 Comunicación y Relaciones Públicas

Valorar la posibilidad de informar al público consumidor en los diferentes medios de comunicación colectiva y social, dónde puede hacer efectivo los premios ganados, en este caso el convenio que se tienen con el Banco de Costa Rica y Coopealianza.

4.3 Departamento de Mercadeo

Valorar la posibilidad de que el sistema para activación de Lotería Nacional y Popular vía telefónica (Línea 2521-6002), permita a los clientes ingresar el entero de lotería completo con indicación de emisión, sin que se deba activar fracción por fracción del mismo, en consideración al tiempo programado para la activación el cual es limitado.

Elaborado por
Clifferd Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Aprobado y revisado por
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

