



## **INFORME N° JPS-CdS-03-2023**

---

Informe de quejas, reclamos, consultas,  
denuncias, sugerencias y agradecimientos

(I Trimestre 2023)

---

Contraloría de Servicios

Enero - marzo del 2023

## Tabla de Contenido

Introducción.....	1
<b>1- Metodología aplicada.....</b>	<b>2</b>
1.1 Objetivo General .....	2
1.2 Alcance .....	2
1.3 Tipo de investigación .....	2
1.4 Población .....	3
1.5 Marco muestral .....	3
1.6 Recopilación de los datos .....	4
1.7 Elaboración y aplicación de instrumentos .....	6
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos .....</b>	<b>8</b>
2.1 Clientes atendidos .....	8
2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio .....	8
2.3 Clasificación de los casos .....	9
2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio .....	10
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades .....	14
2.6 Sugerencias Presentadas por Clientes.....	20
2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios .....	22
2.8 Estado actual de los casos .....	23
<b>3- Consideraciones .....</b>	<b>22</b>
3.1 Conclusiones .....	22
<b>4- Sugerencias .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gerencia de Producción y Comercialización.....	29
4.2 Unidad de Pago de Premios.....	29
4.3 Administración de Loterías.....	30

<b>5- Anexos</b> .....	31
Propuesta de Plan de Mejora .....	32
Cronograma del Plan de Mejora .....	33
Oficio JPS-PRES-285-2020 .....	34
Formulario .....	35
<b>6- Bibliografía</b> .....	37

## Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos ( <b>Tabla 1</b> ) .....	3
<b>Cuadro 1</b> Tipo de cliente atendido .....	8
<b>Cuadro 2</b> Gestiones de acuerdo al medio .....	8
<b>Cuadro 3</b> Clasificación de los casos .....	9
<b>Cuadro 4</b> Unidades Organizacionales que originan consultas.....	10
<b>Tabla 2</b> Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos) .....	11
<b>Tabla 3</b> Sub-dimensión de información (Unidad de Pago de Premios).....	11
<b>Tabla 4</b> Sub-dimensión de información (Departamento de Mercadeo) .....	12
<b>Tabla 5</b> Sub-dimensión de información (Gerencia Produc. y Comerci.).....	12
<b>Tabla 6</b> Sub-dimensión de información (Administración de Loterías) .....	13
<b>Tabla 7</b> Sub-dimensión de información (Supervisión de ventas).....	13
<b>Tabla 8</b> Sub-dimensión de información (Depto. de Gestión Social).....	13
<b>Cuadro 5</b> Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
<b>Tabla 7</b> Sub-dimensión Atención al Usuario .....	15
<b>Tabla 8</b> Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos .....	19
<b>Cuadro 6</b> Sugerencias recibidas por el público .....	20
<b>Cuadro 7</b> Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios .....	22
<b>Cuadro 8</b> Estado actual de los casos .....	23

### **Introducción**

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones presentadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y 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 o ayudas y agradecimientos; recibidos durante el primer trimestre de 2023, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

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 donde permite promover con la participación de las personas usuarias, oportunidades de mejora continua e implementación de mecanismos de innovación y estándares de calidad a los servicios que brinda la Junta de Protección Social.

# **1 Metodología Aplicada**

## **1.1 Objetivo general**

Examinar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de enero a marzo del 2023, de acuerdo con el registro interno implementado en la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

### **1.1.2 Objetivo específico**

Indagar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el primer trimestre del año 2023.

## **1.2 Alcance**

El informe contempla los datos recopilados en el sistema de control y registro de gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios (Consola de Aplicaciones Corporativas), mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios y atención presencial de clientes internos y externos; clasificada en quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, durante el período comprendido entre los meses de enero a marzo del 2023.

## **1.3 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno, que lleva la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas 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. Según el Diccionario Océano (2002) se define cliente: “que ejerce alguna profesión, persona que utiliza sus servicios (p. 379)”; por consiguiente, que reflejen necesidades de mejora hacia el servicio.

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 elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2022.

#### **1.4 Población**

Según Gómez (2003) la población: “conjunto de unidades de estudio que pueden ser personas, [...] objetos, etc.” (p.7); como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, quienes se presentaron a realizar alguna gestión institucional y utilizaron algún medio para presentar su queja, consulta, denuncia, sugerencia, servicio o ayuda y agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

#### **1.5 Marco muestral**

El marco muestral está conformado por las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos externados por usuarios de los servicios de la institución, a través de diferentes medios, tales como: presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros; gestionadas durante el primer trimestre del 2023.

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

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**  
**Enero a marzo, 2023**

<b>Oficina que brinda el servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Protección Social	986
Administración de Cementerios	3
<b>Total</b>	<b>989</b>

## **1.6 Recopilación de los datos**

La recopilación de datos se establece acorde con lo indicado en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), en su artículo 39: “Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio”.

Por lo anterior, se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación o agradecimiento; los cuales se citan seguidamente:

### **a- Buzones de sugerencias:**

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y en los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación o 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 Contralorías de Servicios, Decreto, N°39096-PLAN, art. 34, “Requisitos para la presentación de gestiones ante la Contraloría”.

### **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, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Contralorías de Servicios, Decreto, N°39096-PLAN, art. 34.

**d- Acceso desde página Web Institucional:**

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias o agradecimientos del público externo o interno mediante el uso de un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades, consultas o sugerencias, con la siguiente ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios><sup>1</sup>.

**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 o agradecimientos. Dicho correo es revisado diariamente por los funcionarios asignados.

---

<sup>1</sup> Véase anexo formato de presentación de gestiones página 36.

## **1.7- Elaboración y aplicación de instrumentos**

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de acuerdo con el art. 15, Cap. II, Sec. II de la Ley Contraloría de Servicios, sobre Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios que dice:

La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Por consiguiente, 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 lo pertinente a esta Contraloría de Servicios.

Es importante destacar que, en cada oficio que se remite a una dependencia administrativa para la atención de una gestión de cliente, 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.

Por último, MIDEPLAN (2021) señala:

Se establece la siguiente guía metodológica como un elemento de orientación hacia las Contralorías de Servicios -en adelante CS-, con la finalidad de coadyuvar con lo definido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante SNCS-, de acuerdo con lo señalado en la Ley N°9158, *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*, publicada en La Gaceta N°173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N°39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015 (p 4).

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

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

Estas sub-dimensiones atienden a los lineamientos girados por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, MIDEPLAN (2021, p.7), para elaboración de informes.

## II PARTE

---

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Enero a marzo, 2023**

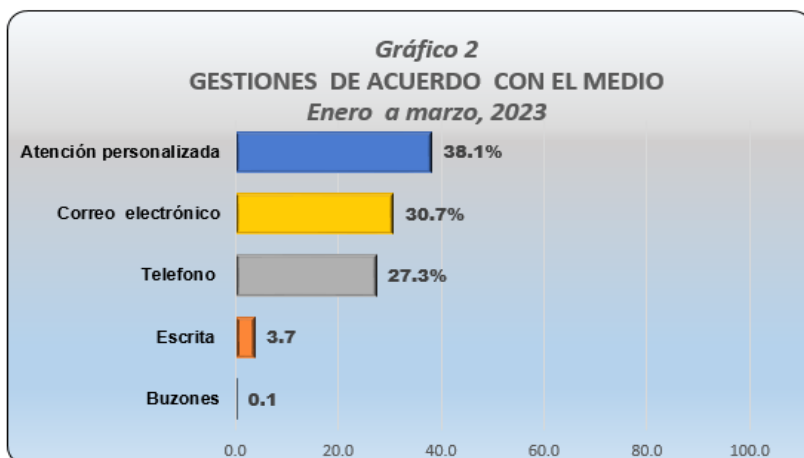
Tipo de Cliente	Enero		Febrero		Marzo		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	354	99.44	228	99.13	400	99.26	982	99.29
Externo Adjudicatario	-	-	1	0.043	2	0.50	3	0.30
Cliente Interno	1	0.28	-	-	-	-	1	0.10
Externo Arrendatario	1	0.28	1	0.43	1	0.25	3	0.30
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100</b>	<b>230</b>	<b>100</b>	<b>403</b>	<b>100</b>	<b>989</b>	<b>100</b>

Para el primer trimestre del año 2023, el 99.29% fueron clientes externos y un 0.10% cliente interno; es decir, un 99.29% corresponden a público en general, un 0.30% a vendedores autorizados, un 0.30% arrendatarios de los Camposantos y un 0.10% clientes internos.

#### 2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Enero a marzo, 2023**

Meses	Enero		Febrero		Marzo		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Gestión de acuerdo al medio								
Atención personalizada	154	43.26	114	49.78	109	26.98	377	38.1
Telefónica	44	12.36	68	29.69	153	39.11	270	27.3
Correo electrónico	152	42.70	39	17.03	113	27.97	304	30.7
Escrita	5	1.40	8	3.49	24	5.94	37	3.7
Buzones	1	0.28	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100</b>	<b>229</b>	<b>100</b>	<b>404</b>	<b>100</b>	<b>989</b>	<b>100</b>

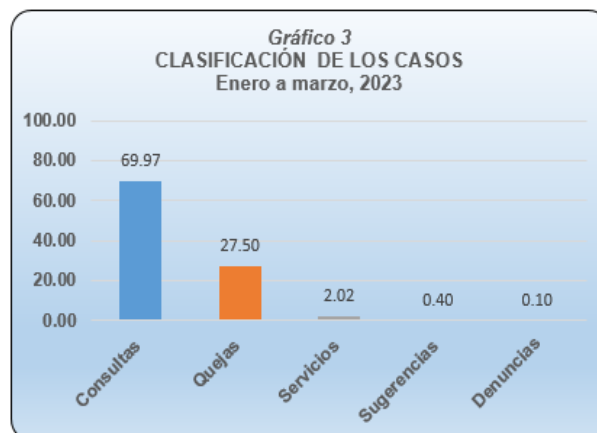


Un 38.1% de las gestiones fueron atendidas en forma presencial, un 30.7% correo electrónico, un 27.3% mediante vía telefónica, un 3.7% por medio escrito y un 0.7% utilizó los buzones institucionales (Véase Gráfico 2).

### 2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Enero a marzo, 2023**

Clasificación	ABS	%
Consultas	692	69.97
Quejas	272	27.50
Servicios	20	2.02
Sugerencias	4	0.40
Denuncias	1	0.10
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>100</b>



## 2.4 Consultas o información generada por áreas de servicio.

La Contraloría de Servicios atendió un total de 692 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

**Cuadro 4**  
**Unidades Organizacionales**  
**QUE ORIGINAN CONSULTAS**  
**Enero a marzo de 2023**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Departamento de Sorteos	241	34.83
Unidad de Pago de Premios	201	29.05
Departamento de Mercadeo	153	22.11
Gerencia de Producción y Comercialización	51	7.37
Administración de Loterías	30	4.34
Supervisión de ventas	4	0.58
Plataforma de Servicio	2	0.29
Gestión Social	2	0.29
Contraloría de Servicios	2	0.29
Talento Humano	2	0.29
Departamento de Tesorería	1	0.14
Gestión y Supervisión de Ventas	1	0.14
Relaciones Publicas y Comunicación	1	0.14
Tecnología de la Información	1	0.14
<b>Total</b>	<b>692</b>	<b>100.00</b>

**Observaciones:** Se mencionan las principales consultas generadas por las unidades administrativas 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 **34.83%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

<b>Tabla 2</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>%</b>
1	Cientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa y electrónica con el fin de verificar si tienen premios.	231	231	100
2	Ciente presentó una Lotería Instantánea con la palabra Raspa, pero aun no le ha indico la fecha para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.	1	1	100
3	Ciente consulta cuáles son las razones del por qué, lo medios de comunicación no informan sobre los favorecidos en la esfera del acumulado.	1	1	100
4	Cientes solicita información en relación sobre el acumulado y donde aparece las listas oficiales.	8	8	100
<b>Total</b>		<b>241</b>	<b>241</b>	<b>100</b>

b- El **35.18%** corresponde a consultas a la Unidad de Pago de Premios:

<b>Tabla 3</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas</b>				
<b>Unidad de Pago de Premios</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Cientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	200	200	100
2	Ciente consulta sobre un puesto autorizado cobra por realizar, si se puede hacer efectivo un premio con el Banco de Costa Rica	1	1	100
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

c) El **22.11%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Mercado:

<b>Tabla 4</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	101	101	100
2	Clientes consultan si fueron premiados con la promoción del Coleccionable	24	24	100
3	Clientes solicitan información de sobre la Quiniela.	18	18	100
4	Clientes desean saber cuáles fueron las series, números, fracciones y emisiones para obtener su premio en la promoción establecida por la Institución	9	9	100
5	Cliente solicitó el correo electrónico del departamento de Mercadeo	1	1	100
<b>Total</b>		<b>153</b>	<b>153</b>	<b>100</b>

d) Otras consultas realizadas por los clientes:

<b>Tabla 5</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Gerencia de Producción y Comercialización</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan información cómo comprar lotería en línea por medio de la página web.	51	51	100
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>51</b>	<b>100</b>



<b>Tabla 6</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Administración de Loterías</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>%</b>
1	Clientes consultan sobre el procedimiento o lapso de tiempo determinado para hacer un reclamo por atrasos en el depósito de premios por compras de lotería en línea.	8	8	100
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

<b>Tabla 7</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Supervisión de Ventas</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>%</b>
1	¿Cuál es el número telefónico para presentar una denuncia por venta ilegal?	2	2	100
2	Cliente desea saber los requisitos para vender lotería pre-impresa y electrónica	1	1	100
3	Clientes desea saber las razones del por qué no le permiten vender lotería alegando que tiene sexto grado de primaria.	1	1	100
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

<b>Tabla 8</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas, Departamento de Gestión Social</b>				
<b>Enero a marzo, 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>%</b>
1	Clientes consultan correo electrónico y número de teléfono del Departamento de Gestión Social.	1	1	100
2	Clientes quiere saber cómo obtener una ayuda se le indica el Departamento de Gestión Social brinda la información.	1	1	100
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)**  
**Sub-dimensiones de Quejas**  
**Enero a marzo, 2023**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Unidad de Pago de Premios	140	51.66
Gerencia de Producción y comer	89	32.84
Departamento de Mercadeo	21	7.75
Departamento de administración de Loterías	6	2.21
Administración de Cementerios	3	1.11
Departamento de Sorteos	2	0.74
Gerencia de Desarrollo Social	2	0.74
Gestión Social	1	0.37
Tecnología de Información	1	0.37
Plataforma de Servicios	1	0.37
Seguridad y Vigilancia	1	0.37
Supervisión de ventas	1	0.37
Talento Humano	1	0.37
Asesoría Jurídica	1	0.37
Fiscalización	1	0.37
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Observaciones:** De acuerdo con los datos del cuadro 5, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes y clasificadas por sub-dimensión.

<b>Tabla 7</b>										
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas</b>										
<b>(Sub-dimensión Atención a la persona usuaria)</b>										
<b>Enero a marzo, 2023</b>										
<b>No.</b>	<b>Detalle de la inconformidad</b>	<b>Unidad Organizacional</b>	<b>Producto o Servicio Institucional</b>	<b>Términos Absolutos</b>				<b>Términos Relativos</b>		
				<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Total en Proceso</b>	<b>Total que No fueron Resueltas</b>	<b>Porcentaje Resueltas</b>	<b>Porcentaje en Proceso</b>	<b>Porcentaje que No fueron Resueltas</b>
1	Cliente inconforme por cuanto manifiesta que la página Web-Institucional no da información rápido al verificar un billete ganador.	Departamento Tecnologías de Información	Página WWW-JPS-GO-CR	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
2	Vendedores de lotería inconformes porque liquidaron su cuota asignada, no le avisaron y cuando se presentan a retirar se les informa que ya fue liquidada.	Administración de Loterías	Lotería Pre-impresión	6	6	0	0	100.00	0.00	0.00
3	Cliente molestó porque algún jugador activo alguna fracción y perdió la oportunidad de activar una fracción, para participar en el programa de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Mercadeo	Rueda de la Fortuna	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
4	Cliente molesto porque los encargados de Facebook de la Junta de Protección Social no ven los comentarios señalados.	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
5	Cientes molestos con el procedimiento establecido para la quiniela Mundialista	Departamento de Mercadeo	Promociones	6	6	0	0	100.00	0.00	0.00
6	Cliente expresa su molestia ya que no logra activar y revisar su lotería en la App, para el sorteo 4727.	Departamento de Mercadeo	JPS a su alcances	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
7	Cliente molesto porque puesto autorizado no le quiso entregar un boleto ganador y trató de ladrón al cliente.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresión	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00

8	Jugadora señaló que en el sorteo del 5 de febrero del 2023, la encargada de poner la bolita del premio nunca mostro la bolita y hay otros sorteos que pasa lo mismo, no hay transparencia.	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresa y electrónica	2	2	0	0	100.00	0.00	0.00
9	Cientes molesto porque al presentarse a los Banco de Costa Rica en Puntarenas solo cambian 5 (cinco) terminaciones y a veces la agencias de Orotina y Esparza no cuentan sistema para realizar un cambio de premios ya que no pueden comunicarse con la Junta de Protección Social.	Unidad de Pago Premios	Loterías electrónicas	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
10	Cientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería adquirida en Línea, molestos porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados por la institución.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	138	107	0	31	77.54	0.00	22.46
11	Puesto autorizado en Plaza Rohrmoser se negó a cambiar un premio a un cliente.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
12	Arrendatario molesta ya que la Administración de Cementerios se comprometió a realizar la resolución de traslado y a la fecha no se ha logrado.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
13	Arrendataria molesta, ya que pago ¢20.000.00, por pulido y colocación de la placa de su hermano en el Cementerio Metropolitano	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00

14	Arrendatario molesto con la administración de Cementerio, cuando presentó a realizar un trámite el agente de seguridad no le permitió el ingreso a las oficinas, ya que encargada de servicio al cliente estaba tomando café.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
15	Vendedor de lotería señaló que hubo un cajero que le entregó la lotería adelantada.	Plataforma de Servicios	Loterías pre-impresas	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
16	Exfuncionario denuncia Asociación de Rehabilitación por presuntas anomalías.	Gestión	Ayuda a la Gestión	1	0	1	0	0.00	100.00	0.00
17	Cliente señaló que la Administración de Cementerios no ha cumplido con el traspaso y solicita que transfieran la queja a la Gerencia de Desarrollo Social.	Gerencia de Desarrollo Social	Ayuda a la Gestión	2	1	1	0	50.00	5.00	0.00
18	Vendedor firmó contrato para ser vendedor y cuando llama vía telefónico esa unidad no responde el número telefónico.	Supervisión de Ventas	Loterías pre-impresas	1	0	1	0	0.00	100.00	0.00
19	Cliente presentó queja sobre el premio posterior y anterior u otros quejas.	Asesoría Jurídica	Loterías pre-impresas	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
20	Cliente molestó ya que se presentó dos veces a la Unidad de Fiscalización, con el propósito de entregar documentos y nunca hubo algún funcionario de esa área atendiendo.	Fiscalización	Ayuda a la Gestión	1	0	1	0	0.00	100.00	0.00

21	Cliente molesto, ya que hubo un agente de seguridad que no le permitió grabar en vestíbulo, por la gran fila que hubo en plataforma de servicio para la entrega de productos.	Seguridad y Vigilancia	Entrega de productos pre-impresos	1	1	0	0	100.00	100.00	0.00
22	Puesto de ASEJUPS niega compra de lotería popular a cliente, ya que el inspector Víctor Rivera impide la venta alegando que se trata de un revendedor.		Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00	100.00	0.00
23	Colaborador de la Junta de Protección Social manifestó que ese departamento indico que la documentación presentada no cumple como requisito para participar en concurso interno.	Talento Humano	Concurso Interno	1	1	0	0	100.00	100.00	0.00
<b>TOTAL</b>				<b>171</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>78.95</b>	<b>2.34</b>	<b>18.71</b>

<b>Tabla 8</b>										
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas</b>										
<b>(Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos)</b>										
<b>Enero a marzo, 2023</b>										
<b>No.</b>	<b>Detalle de la inconformidad</b>	<b>Unidad Organizacional</b>	<b>Producto o Servicio Institucional</b>	<b>Términos Absolutos</b>				<b>Términos Relativos</b>		
				<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Total en Proceso</b>	<b>Total que No fueron Resueltas</b>	<b>Porcentaje Resueltas</b>	<b>Porcentaje en Proceso</b>	<b>Porcentaje que No fueron Resueltas</b>
<b>1</b>	Clientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación, el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, y no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, por lo que deben realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería-en línea	90	61	0	29	67.78	00.00	32.22
<b>2</b>	Ganadores molestos porque obtuvieron un premio en la Quínela y les faltó algún documento o requisito para obtener el premio.	Gerencia de Producción y Comercialización	Promoción	10	10	0	0	100.00.	0.00	0.00
<b>3</b>	Cliente indicó que perdió un pago de un millón de colones, ya que perdió unos billetes activados.	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	100.00.	0.00	0.00
<b>4</b>	Cliente indicó que perdió un buen premio con la 5 emisión emitida por la venta en línea, a diferencia de las otras emisiones.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>				<b>102</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>71.57</b>	<b>0.00</b>	<b>28.43</b>

## 2.6 Sugerencias

**Cuadro 6**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Enero a marzo, 2023**

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Me ha pasado que varias veces he intentado comprar loterías en la página web, pero al intentar terminar el proceso de compra existe algún fallo, generalmente es por saturación del servicio de compra alias procesador de tarjeta. Aquí les quiero indicar que personalmente me he visto afectado porque entiendo. Quiero recomendar 2 (dos) cosas donde hay que mejorar. Que pueda intentar nuevamente hacer la compra, pero si no se puede hacer dicho proceso, que el sistema desbloquee las fracciones y las ponga a disposición de todos. Pienso que deben de existir fracciones que no se vendieron por estar bloqueadas o inclusive pueden existir fracciones premiadas que no fueron vendidas por lo dicho anteriormente.	Gerencia Producción y Comercialización	1	25
Buenas tardes, quisiera proponer una modalidad de juego que le sirva a la JPS para combatir a la lotería clandestina y al mismo tiempo seguir con la ayuda tan importante para el país. El juego me gusta decirle Patito feo. La idea del juego es que sea igual que jugar tiempos, es decir, se le paga únicamente a 1 número ganador, y ojalá pudieran pagarle 90 veces el monto invertido. El mecanismo que lo hace viable para la Junta de Protección Social es que el número ganador del sorteo sea el número que se compró menos, es decir el patito feo.	Departamento de Mercadeo	1	25
Para detener un poco la ola de altos y caprichosos precios que están cobrando los vendedores, con motivo del alto monto del acumulado a hoy, me parece que la JPS debería instalar, como lo hace en con el sorteo de Navidad, quioscos con vendedores de la Junta en los parques de las cabeceras de los cantones más grandes, por ejemplo: Desamparados, Guadalupe, San Pedro, Moravia, Coronado, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Alajuela, etc. De esta forma, los vendedores se verían obligados a vender a precio, pues las personas preferirían hacer fila en el quiosco y comprar a precio justo. Esta opción podrían valorarla para situaciones como la que se está viviendo actualmente con un monto tan alto.	Gerencia Producción y Comercialización	1	25
He intentado, al menos 15 veces diarias, comprar Chances y Lotería para hoy y el domingo y no lo he logrado. Si bien entiendo que la alta demanda disminuye la oferta, mi queja sugerencia, se basa en que el sistema de compra [...] pone en la cola y cuando nos toca el turno, no nos permite comprar, a mi criterio si no hay producto, el sistema debería bloquear la venta he indicar que no hay fracciones disponibles. Agrego que cuando marco [...] avisen por email o SMS, nunca lo hacen. Gracias y feliz día.	Gerencia Producción y Comercialización	1	25%
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100</b>

**Nota:** Las sugerencias fueron remitidas a las unidades administrativas respectivas, para su correspondiente atención y respuesta al cliente según normativa vigente.



## 2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

**Cuadro 7**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Enero a marzo, 2022**

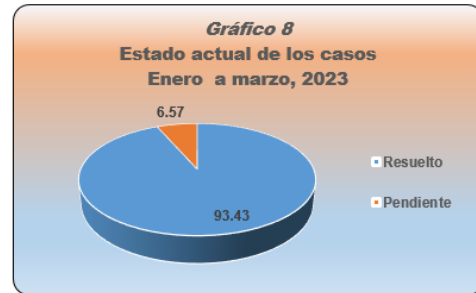
Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Cliente solicita reglamento de la promoción del acumulado	Gerencia de Producción & Comercialización	1	1	5
Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo.	Departamento de Mercadeo	9	9	45
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. <sup>2</sup>	Presidencia	1	2	10
	Asesoría Legal	1		
Orientación a clientes para recuperación de contraseña de App JPS A su Alcance	Departamento de Mercadeo	5	5	25
Cliente solicita reglamento de la Rueda de la Fortuna	Gerencia de Producción y Comercialización	1	1	5
Recepción de teléfonos móviles encontrado en áreas de atención al público	Gerencia Prod. y Comercialización	2	2	10
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>

<sup>2</sup> **Nota:** Se colabora con las áreas Administrativas que expresamente le han solicitado a la Contraloría de Servicios la colaboración; como lo son: Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Gerencia General, Relaciones Públicas y Comunicación y en algunas ocasiones Gestión Social. Cabe mencionar que se reciben los documentos, los cuales algunos son escaneados y enviados a las respectivas dependencias administrativas por correo electrónico en la medida de lo posible, ya que en este momento se encuentran en teletrabajo, por la pandemia nacional.

## 2.8 Estado actual de los casos

**Cuadro 8**  
**Estado ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Octubre a diciembre, 2022**

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	924	93.43
Pendiente	65	6.57
	85	100



En el cuadro 8 y gráfico 8, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **93.43%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.
- Un **6.57%** de las gestiones se encuentran pendientes<sup>3</sup> 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.

---

<sup>3</sup> Para cotejar la información sobre los 8 casos pendientes, véase tabla 7 y 8.

### **III PARTE**

---

## **3 Consideraciones**

### **3.1 Conclusiones**

- a. Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de enero a marzo del 2023, que se detallan en el presente informe, ascienden a 989 casos en total, de los cuales 377 se les brindó atención personalizada inmediata, 304 por medios electrónicos, 270 trámites telefónicos, 37 gestiones escritas y se recibió una gestión a través del buzón de sugerencias.
  
- b. Del total de gestiones recibidas en este primer trimestre 2023, 924 gestiones tramitadas, 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 y que fueron debidamente comunicadas a los clientes.

Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes de resolver correspondientes al primer trimestre 2023, suman un total de 65 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.
- c. 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 se presentan a la Contraloría de Servicios ya que no pueden conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama vía telefónica al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (el cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).
  - 2) Clientes reciben inducción sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
  - 3) Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica y Fiscalización de Recursos).
  - 4) Inducción para activar productos para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
- d. Del total de casos atendidos, 273 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria, y tramitología y gestión de procesos) presentadas por clientes, vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:
- 1) Inconsistencias presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de lotería, pago con tarjetas de débito o crédito, no aparece el comprobante, pero se realizó el respectivo rebajo y hay una unidad administrativa

asignada para atención a los clientes de los jugadores ganadores que no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.

- 2) Ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.
  - 3) Ganadores molestos porque obtuvieron un premio en la Quínela y les faltó algún documento o requisito.
  - 4) Problemas en Vendedores de lotería señalaron por qué razón liquidaron su cuota asignada, no le avisaron y cuando se presentan a retirar se les informa que ya fue liquidada su cuota.
  - 5) Clientes molestos con el procedimiento establecido para la quínela Mundialista.
- e. Principales sugerencias presentadas por los clientes (se transcriben textualmente):
- a) Me ha pasado que varias veces he intentado comprar loterías en la página web, pero al intentar terminar el proceso de compra existe algún fallo, generalmente es por saturación del servicio de compra alias procesador de tarjeta. Aquí les quiero indicar que personalmente me he visto afectado porque entiendo. Quiero recomendar 2 (dos) cosas donde hay que mejorar. Que pueda intentar nuevamente hacer la compra, pero si no se puede hacer dicho proceso, que el sistema desbloquee las fracciones y las ponga a disposición de todos. Pienso que deben de existir fracciones que no se vendieron por estar bloqueadas o inclusive pueden existir fracciones premiadas que no fueron vendidas por lo dicho anteriormente.

- b) Buenas tardes, quisiera proponer una modalidad de juego que le sirva a la JPS para combatir a la lotería clandestina y al mismo tiempo seguir con la ayuda tan importante para el país. El juego me gusta decirle Patito feo. La idea del juego es que sea igual que jugar tiempos, es decir, se le paga únicamente a 1 número ganador, y ojalá pudieran pagarle 90 veces el monto invertido. El mecanismo que lo hace viable para la Junta de Protección Social, es que el número ganador del sorteo sea el número que se compró menos, es decir el patito feo.
- c) Para detener un poco la ola de altos y caprichosos precios que están cobrando los vendedores, con motivo del alto monto del acumulado a hoy, me parece que la JPS debería instalar, como lo hace en con el sorteo de Navidad, quioscos con vendedores de la Junta en los parques de las cabeceras de los cantones máss grandes, por ejemplo: Desamparados, Guadalupe, San Pedro, Moravia, Coronado, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Alajuela, etc. De esta forma, los vendedores se verían obligados a vender a precio, pues las personas preferirían hacer fila en el quiosco y comprar a precio justo. Esta opción podrían valorarla para situaciones como la que se está viviendo actualmente con un monto tan alto.
- d) he intentado, al menos 15 veces diarias, comprar Chances y Lotería para hoy y el domingo y no lo he logrado. Si bien entiendo que la alta demanda disminuye la oferta, mi queja sugerencia, se basa en que el sistema de compra [...] pone en la cola y cuando nos toca el turno, no nos permite comprar, a mi criterio si no hay producto, el sistema debería bloquear la venta he indicar que no hay fracciones disponibles. Agrego que cuando marco [...] avisen por email o SMS, nunca lo hacen. Gracias y feliz día.

Para finalizar, es importante destacar que la Ley N°-9158 (Ley Reguladora de Contralorías de Servicios) y Ley N°-9097 (Ley Reguladora del Derecho de Petición), otorga un plazo determinado para trámite y respuesta a los clientes de sus gestiones; donde las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder y en caso de requerir un plazo mayor según la complejidad del caso, pueden solicitar prórrogas.

No obstante, es necesario estar recordando a las diferentes dependencias administrativas, la necesidad de brindar respuesta oportuna al cliente, evitando de esta manera otro tipo de acciones contra la institución, a nivel judicial (Recursos de Amparo), también ante la Defensoría de los Habitantes y Defensoría del Consumidor. Lo anterior en atención a lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020<sup>4</sup> del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente.

---

<sup>4</sup> Véase anexo página No. 33

## **IV PARTE**

---

### **4. Sugerencias**

#### **4.1 Gerencia de Producción y Comercialización**

- a) Se mantienen la sugerencia externa en informes anteriores de coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Pago de Premios, la posibilidad de establecer algún mecanismo que permita validar las cuentas que ingresan los clientes para el depósito de premios, con las respectivas entidades bancarias; a fin de que, en el momento que se generen los pagos de premios se proceda en tiempo y forma según lo establecido.
  
- b) Valorar la posibilidad de incluir en las aplicaciones para activar promociones especiales mediante el sitio Web Institucional o la aplicación APP JPS a su Alcance, el reglamento o el resumen de los puntos más importantes a cerca de la promoción vigente, y que el cliente deba obligatoriamente para continuar con la activación, marcar con un check que acepta las condiciones establecidas, lo anterior es importante ante eventuales reclamos por desconocimiento de los aspectos contenidos en la reglamentación.

#### **4.2 Unidad de Pago de Premios**

Valorar la posibilidad que la Unidad de Pagos de Premios esté monitoreando y evaluando según convenio las diferentes oficinas del Banco de Costa Rica en el país, con el propósito de implementar estrategias y optimizar el servicio en atención al cliente según se requiera, tomando en consideración lo externado referente a que en apariencia los cajeros del banco argumentan la falta de comunicación fluida con la plataforma Citrix (Junta de Protección Social) para realizar el respectivo trámite de cambio de premio de la lotería pre-impresa e instantánea.



Por último, se agradece la valoración que se brinde a las recomendaciones expuestas, y se agradece remitir a la Contraloría de Servicios la propuesta de plan de mejora y el respectivo cronograma (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe).

---

Elaborado por:  
Clifford Rodríguez Barrios  
**Contraloría de Servicios**

---

Revisado y aprobado por:  
Gina Ramírez Mora, Contralora  
**Contraloría de Servicios**

# ANEXOS

Para cualquier consulta sobre la Propuesta de Plan de Mejora y cronograma debe de llamar al 2522-2010 y hablar con el señor Clifferd Rodríguez Barrios o con la Señora Gina Ramírez Mora.

### Propuesta de Plan de Mejora

Junta de Protección Social

UNIDAD:

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME:

MACHOTE DE PLAN DE MEJORA

INDICADOR DEL OBJETIVO	TAREAS (Usar verbos infinitivos)	RESULTADOS PROPUESTOS	PLAZO	RECURSOS ECONOMICOS NECESARIOS	RESPONSABLE

Firma de responsable

Firma de responsable de parte de la Contraloría de Servicios

**Propuesta de Cronograma**

**Junta de Protección Social**

Unidad administrativa:

Fecha de elaboración del informe:

ACTIVIDADES	MES				MES				MES			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Firma del responsable:

Firma del responsable de la Contraloría de Servicios:



JPS-PRES-285-2020  
21 de julio del 2020

Señores  
Gerencia General  
Gerencias de Área  
Departamentos y Unidades Administrativas

Estimados señores:

De manera frecuente la Institución es notificada por parte de la Sala Constitucional, de Recursos de Amparo debido a que las solicitudes y peticiones de información por parte de los administrados que no son atendidas dentro de los plazos de ley. Ello ocasiona la declaratoria con lugar de recursos de amparo y la condenatoria en costas, daños y perjuicios.

Con la finalidad de ajustar las conductas administrativas y evitar tales condenatorias, se recuerda que:

- a) Las solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
- b) Las solicitudes y peticiones de información complejas, pueden ser atendidas en un plazo mayor, siempre y cuando éste sea razonable. Para tales efectos, se debe hacer acuse de recibo de la solicitud e indicar de manera exacta el plazo dentro del cual se atenderá.
- c) En caso de ausencia temporal del funcionario, que tenga asignada una dirección de correo electrónico dispuesta y definida para la recepción de solicitudes de información, gestiones y peticiones de los administrados, se incorpore un mensaje automático que haga saber esa situación y direcciona la gestión a otra cuenta de correo. Se aclara que la ausencia temporal, se refiere a vacaciones, permisos, licencias e incapacidades, que hagan que el funcionario se ausente del ejercicio de sus labores e imposibilite el adecuado trámite de las solicitudes y peticiones del administrado dentro del plazo definido por ley.

Con mayor razón aplica la actualización y cambio de direcciones de correo definidas y publicadas para la recepción de información, gestiones y peticiones, cuando el funcionario deje de laborar en la Institución.

- d) Se entiende por solicitud "pura y simple", la que consiste en un mero derecho a ser informado, la obtención de una certificación o constancia o bien datos que ya están procesados, compilados o disponibles. Se debe entender por solicitud "compleja",



---

aquella que requiere la revisión de archivos, datos, estadísticas o bien la obtención y realización de dictámenes, peritajes, e informes técnicos similares.

- e) La falta de atención de este tipo de solicitudes, implica una infracción a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su Reglamento y el administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público y a su superior jerárquico, por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esa ley. También se puede infringir la Ley de Regulación del Derecho de Petición No. 9097. Esta última establece que el funcionario que no responda en el plazo establecido ante una petición pura y simple de un ciudadano, será sancionado con el cinco por ciento (5%) del salario base mensual.

Por lo anterior, respetuosamente se les solicita su colaboración para que los requerimientos de información sean atendidos en el plazo establecido.

Atentamente,

SADIE ESMERALDA BRITTON GONZALEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por  
SADIE ESMERALDA BRITTON  
GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.07.21 19:56:54  
.0600

Esmeralda Britton González  
**PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA**

Msq



## Formulario

Estimados clientes, complete el formulario con la información solicitada y luego haga clic de "ENVIAR". Los espacios marcados con un (\*) son requisitos obligatorios para notificarle de acuerdo con su gestión, según lo establece la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y su reglamento en el artículo 34 (Reglamento publicado La Gaceta No. 154 del 10 de agosto de 2015, según Decreto No. 390996-PLAN .

**Asunto \***

**Cédula \***

**Nombre \***

**Teléfono \***

**Email \***

**Observaciones \***

Enviar

## **VI PARTE**

---

### **6- Bibliográfica**

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley Reguladora del Sistema nacional de Contralorías de Servicios.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC)

Gómez, B. (2003). Elementos de Estadística Descriptiva. EUNED

Fernández, R. (2002). Método de Investigación de Mercados. México Thomson.

MIDEPLAN (2021). Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios. Área de Modernización del Estado, Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS)

Océano (2002). Diccionario Enciclopédico. Océano Uno Color Edición del Milenio. España.

Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 39096-PLAN. Recuperado de:  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM=](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM=)