



**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

**INFORME
N° JPS-CdS-03-2021**

**Informe Anual de Labores de la
Contraloría de Servicios, año 2020**

**Gina Ramírez Mora
Marzo 2021**



INDICE

II Información general de la institución	2
III Atención de consultas y clasificación de inconformidades según sub-dimensión	4
IV Estadísticas de Resultados de gestión	4
V Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	4
VI Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados en su gestión contralora	6
VII Recomendaciones a la Secretaría Técnica	15



II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Principales productos y servicios institucionales

La Junta de Protección Social es una institución de bien social y sus programas tienen la finalidad de ayudar a las personas más necesitadas del país, por medio de la comercialización de las diferentes loterías a nivel nacional, a saber:

Productos y Servicios de la Junta de Protección Social	
1- Lotería Nacional	2- Lotería Popular
3- Lotería Instantánea	4- Nuevos Tiempos
5- Nuevos Tiempos Reventados	6- Lotto
7- Lotto Revancha	8- 3 Monazos

Fuente: Junta de Protección Social año 2019

Asimismo, la Junta de Protección Social administra dos Camposantos (Cementerio General y Cementerio Metropolitano).

Referente a los servicios y/o trámites que se gestionan en la Junta de Protección Social en atención al cliente externo, es importante destacar que están en proceso de revisión constante a través de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional; mismos que se detallan en el Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, a saber:



No.	Nombre del trámite ¹	Dependencia
1	Programa Apoyo a la Gestión	Departamento de Gestión Social
1	Certificaciones de Propiedades	Departamento de Administración de Cementerios
2	Arriendos de Propiedades (Cementerio Metropolitano)	
3	Exhumaciones Fuera del Cementerio	
4	Trasposos de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura	
5	Alquiler de Nichos	
6	Permiso para pegar placas	
7	Exhumaciones dentro del cementerio (para trasladar restos)	
8	Nombrar o cambiar Autorizados	
9	Autorizaciones provisionales para el nombramiento de un representante para el retiro y venta de la lotería (si se trata del cónyuge, compañero (a) e hijos(as))	Departamento de Administración de Loterías
10	Autorizaciones provisionales que requieren del visto bueno de la Gerencia (si el representante no es hijo (a), cónyuge o compañero (a) del adjudicatario)	
11	Cambio de representante	
12	Financiamiento a vendedores de loterías	
13	Solicitudes de arreglo de Pago	
14	Renuncias de Adjudicatarios y Socios de Cooperativas	
15	Adjudicaciones temporales (por fallecimiento del adjudicatario)	
16	Reclamo por Lotería mal pagada	Departamento de Tesorería
17	Reintegro de Dinero por documentos pendientes a aplicar (fallecimiento de algún adjudicatario)	
1	Autorización de rifas efectuadas por asociaciones, fundaciones y entidades de bien social	Gerencia General

¹ GG-GDS-024-2019 del 13 de febrero de 2019.



III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Se adjunta en matrices de Excel, de conformidad a lo establecido en la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios.

IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Se adjuntan tablas de Excel de acuerdo con la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios.

V CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De conformidad con el Programa de Trabajo de la Contraloría de Servicios, según PAO 2020, se realizaron cuatro informes trimestrales sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos; cuatro sondeos de opinión sobre la percepción de la calidad de la prestación de los servicios y dos informes sobre Cumplimiento de plazos y requisitos en los tramites; a saber:

INFORME N° JPS-CdS-01-2020 “Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos” (Cuarto trimestre 2019).

INFORME N° JPS-CdS-03-2020 Informe sobre evaluación al cumplimiento de plazos establecidos para trámites.

INFORME N° JPS-CdS-04-2020 “Sondeo de opinión sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, en las Unidades de Transportes y Mantenimiento de la Junta de Protección Social”.



INFORME N° JPS-CdS-05-2020 “Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos” (Primer trimestre 2020).

INFORME N° JPS-CdS-06-2020 “Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos” (Segundo trimestre 2020).

INFORME N° JPS-CdS-07-2020 “Sondeo de opinión a vendedores de lotería de la Junta de Protección Social sobre el trámite del subsidio económico entregado por la emergencia sanitaria Covid-19”.

INFORME N° JPS-CdS-08-2020 Estudio de opinión dirigido a los Socios Comerciales de la Junta de Protección Social (Unidad de Pago de Premios).

INFORME N° JPS-CdS-09-2020 “Informe sobre evaluación del cumplimiento de requisitos y plazos establecidos para trámites de la Administración de Camposantos”.

INFORME N° JPS-CdS-10-2020 Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (Tercer trimestre 2020).

INFORME N° JPS-CdS-11-2020 Sondeo de opinión a las Organizaciones de Bienestar Social beneficiadas por la Junta de Protección Social.

Los informes tuvieron como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por las diferentes unidades administrativas de la institución; los mismos se encuentran publicados en la página institucional de la Junta de Protección Social, según ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios>.

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.



VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1- Valorar la posibilidad que para la próxima promoción para activar las loterías pre-impresas de sorteos extraordinarios vía página web de la Junta de Protección Social, se diseñe una producción audio visual indicando los pasos, ya que hubo clientes molestos porque alguien activo alguna fracción de su lotería navideña para participar en la promoción de medios enteros de lotería navideña, enteros de lotería navideña, dinero efectivo y dos vehículos.	Lotería Pre-impresa	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria
2- 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.	Lotería Pre-impresa	Depto. Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria.
3- Mantener un constante monitoreo respecto al funcionamiento de la línea telefónica 2522-2000 con el fin de que el usuario obtenga la información en el momento solicitado.	Lotería Pre-impresa	Depto. Servicios Administrativos	Atención a la persona usuaria.
4-Realizar una medición objetiva del tiempo de duración de los trámites, desde el momento en que el cliente presenta la solicitud con la documentación requerida hasta su aprobación.	Apoyo a la Gestión	Depto. Gestión Social	Tramitología y gestión de procesos
5- Documentar en los expedientes, el momento en que se aprobó la incorporación de la organización como beneficiaria, para un mejor manejo y control de los tiempos y resolución del trámite.	Programa Apoyo a la Gestión	Depto. de Gestión Social	Tramitología y gestión de procesos
6-Velar que se cumplan todos los requisitos para el trámite; el cual se encuentra en el Catálogo Nacional de Trámites del Ministerio de Economía Industria y Comercio, y de considerar que alguno de los requisitos establecidos no es de utilidad para que la institución realice la valoración, se debe proceder con la eliminación del mismo, utilizando los canales establecidos para dichos efectos, comunicando al Oficial de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Junta de Protección Social, señor Julio Canales Guillén.	Programa Apoyo a la Gestión	Depto. de Gestión Social	Tramitología y gestión de procesos



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
7-Contar con expedientes físicos y/o electrónicos que contengan la documentación para control de trámites.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Pago de Premios	Tramitología y gestión de procesos
8- Apegarse a los requisitos que están publicados en el Catálogo Nacional de Trámites del Ministerio de Economía Industria y Comercio, y sí por el contrario, el procedimiento y/o requisitos fueron modificados, se debe gestionar el cambio observando el procedimiento establecido para dichos efectos y comunicarlo al Oficial de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Junta de Protección Social, señor Julio Canales Guillén.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Pago de Premios	Tramitología y gestión de procesos
9-Actualizar la información de los contactos en la página web del Ministerio de Economía Industria y Comercio en la Sección de Catálogo Nacional de Trámites.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Pago de Premios	Tramitología y gestión de procesos
10-Actualizar la información del trámite en la página web de la institución para que brinde la misma información que se encuentra en el Catálogo Nacional de Trámites	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Pago de Premios	Tramitología y gestión de procesos
11- Valorar la gestión del trámite por medio de una solicitud formal y por escrito del interesado, utilizando un formulario preestablecido que se encuentre disponible en el sitio web de la Junta de Protección Social.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Pago de Premios	Tramitología y gestión de procesos
12-Brindar información con anticipación a las dependencias administrativas, que realizan el procedimiento de solicitud de vehículo; informándoles si hay disponibilidad de los recursos y si cuentan con el servicio solicitado.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Transporte	Atención a la persona usuaria
13- Analizar y gestionar con Tecnología de la Información, la posibilidad de automatizar el procedimiento de solicitud de vehículos, mediante una aplicación en la consola corporativa.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Transporte	Atención a la persona usuaria
14- Valorar la posibilidad de ajustar y mejorar tanto la atención telefónica como el horario de atención, debido a que la mayoría de dependencias administrativas inician sus jornadas laborales a partir de las 7:00 a.m.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Transporte	Atención a la persona usuaria
15- Valorar la renovación de la flota vehicular más antigua de la Institución	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Transporte	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
16-Valorar los comentarios realizados por las dependencias administrativas detallados en el apartado N° 9 de la II Parte del presente informe, a fin de que se implementen acciones de mejora según corresponda.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Transporte	Atención a la persona usuaria
17-Valorar la posibilidad de contratar servicios de mantenimiento externos, que apoyen las labores de la unidad. Esto debido a que la poca cantidad de personal con la que cuentan limita el poder atender en forma oportuna los requerimientos de las diferentes dependencias administrativas.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Mantenimiento	Atención a la persona usuaria
18- Informar a las dependencias administrativas que gestionan una solicitud de trabajo, el plazo en que serán atendidas.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Mantenimiento	Atención a la persona usuaria
19- Brindar las herramientas y los materiales requeridos por la Unidad de Mantenimiento, a fin de que puedan cumplir con las necesidades de la Institución.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Mantenimiento	Atención a la persona usuaria
20- Valorar los comentarios realizados por las dependencias administrativas detallados en el apartado N° 17 de la II Parte del presente informe a fin de que se implementen acciones de mejora en caso de ser necesario.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Mantenimiento	Atención a la persona usuaria
21- 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.	Rueda de la Fortuna	Depto. Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria
22- Valorar la posibilidad de diseñar una plataforma electrónica, donde el jugador matricule una cuenta en un banco (privado o público), realice apuestas electrónicas, directamente con la Junta de Protección Social y en caso, que el cliente resultara ganador, la plataforma inmediatamente realice el depósito en la cuenta matriculada según premio ganado.	Rueda de la Fortuna	Depto. Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria
23- Valorar la posibilidad de diseñar un plan de mantenimiento de la página de la Web-Institucional, donde se utilicen herramientas de alerta, en el momento de que la web se cae, con el fin de revisar el origen del problema e informe al técnico o profesional encargado de dicha página para que restablezca el servicio y se tomen las medidas útiles para que no vuelva a acontecer.	Rueda de la Fortuna	Depto. Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
24- Valorar la posibilidad de cambiar el servidor que utilizan los entes autorizados por la Junta de Protección Social para el cambio de premios, sí el departamento de Tecnologías de la Información lo considere pertinente y/o crear un plan de mantenimiento para el servidor (Citrix), donde se brinde mantenimiento continuo del Hardware y Software, con el fin de mejorar el servicio a las instituciones privadas y públicas que se dedican al cambio de premios a público.	Rueda de la Fortuna	Depto. Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria
25-Valorar la posibilidad de revisar el contrato que realizó la Junta de Protección Social con el Consorcio G-Tech, sobre la problemática donde el cliente manifiesta que su boleto original aparentemente aparece cambiado en el sistema; por consiguiente, se establezcan sanciones al Punto Max que lo cambio sin autorización del cliente. Asimismo, valorar la posibilidad de que cada vez que un cliente realiza un cambio de premios electrónicos y este boleto es devuelto al jugador, el reverso aparezca una leyenda con su sello manual o automático que indique que el premio fue cambiado por la correspondiente terminal.	Lotería Electrónica	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria
26- 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.	Lotería Electrónica	Depto. de Tecnología de la Información	Atención a la persona usuaria
27- Valorar la posibilidad de diseñar un plan de mantenimiento de la página de la Web-Institucional, donde se utilicen herramientas de alerta, en el momento en que la web se cae, con el fin de revisar el origen del problema e informar al técnico o profesional encargado de dicha página que restablezca el servicio y se tomen las medidas útiles para que no vuelva a acontecer, en virtud de los problemas al desplegar el PDF del sorteo de la Lotería Nacional y Popular.	Lotería Electrónica	Depto. de Tecnología de la Información	Atención a la persona usuaria
28- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información para diseñar un plan de mantenimiento o mejora con las irregularidades presentadas con la modalidad de compra On Line de la Lotería Nacional y Chances, con el fin de revisar el origen del problema e informar al técnico o profesional encargado de dicha plataforma y se tomen las medidas útiles para que no vuelva a acontecer.	Lotería compra en línea	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
29- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información, en el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en On Line, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra On Line, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado la opción de obligatorio para realizar la compra.	Lotería compra en línea	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
30- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información para diseñar un sistema, un aviso dirigido a los clientes ganadores a través de su correo electrónico o de mensajes de texto indicando que: "fue ganador", "el plazo que la Junta de Protección Social realizará el respectivo deposito" (un día, 24 horas, entre otros), y el banco donde fue realizado su depósito.	Lotería compra en línea	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
31- Brindar información a los vendedores de lotería, de los medios habilitados para realizar los diferentes trámites y/o consultas.	Lotería Pre-impresa	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria
32- Realizar mayor cantidad de publicidad en los medios de comunicación, principalmente redes sociales y televisión, acerca de las Loterías pre impresas para ayudar a mejorar las ventas y de esta manera los ingresos de los vendedores.	Lotería Pre-impresa	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria
33- Valorar los comentarios realizados por los vendedores de lotería.	Lotería Pre-impresa	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria
34- Dar una felicitación a la Unidad de Pago de Premios, ya que los Socios Comerciales del Gran Área Metropolitana y Zonas Alejadas manifestaron en las variables de calidad del servicio, rapidez en la atención, colaboradores demuestran conocimiento sobre la gestión, servicios satisfacen las necesidades y que el colaborador nunca ha maltratado verbalmente a este gremio, obtuvo una calificación satisfactoria.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
35-Valorar la posibilidad de colocar más basureros en puntos estratégicos que sean fáciles de ubicar e instalar letreros informativos sobre el servicio que brinda la Unidad de Pago de Premios.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
36-Revisar los requisitos de los tramites que se realizan en la Unidad de Pago de Premios con el propósito de identificar la existencia de requisitos innecesarios, y posibilidades de mejora en los tiempos establecidos para su atención, en forma coordinada con el Oficial de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites Institucional, lo correspondiente.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
37-Valorar la posibilidad de ampliar el horario establecido para la recepción de premios a Socios Comerciales (de 8.30 a 9:30 a.m.).	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
38-Valorar la posibilidad de consultar por medio de una investigación dirigida a los Socios Comerciales de Zonas Alejadas, propuestas relacionadas con el cambio de premios vía sistema y la entrega de paquetes, de forma tal que se mejore el servicio y que sea de beneficio para los Socios Comerciales y para la Institución.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
39-Gestionar una reunión virtual con los Socios Comerciales, para conocer los inconvenientes más frecuentes que se les presentan con los sistemas para pago de premios, y coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información, con el propósito de diseñar un plan de asistencia, mantenimiento y/o mejora.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
40-Coordinar con la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas y el Departamento de Mercadeo, la posibilidad de suministrar material informativo a los Socios Comerciales ya sea impreso y/o audiovisual, sobre los diferentes productos pre impresos y electrónicos institucionales, entre otros.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
41-Valorar la posibilidad de que la Unidad de Pago de Premios gestione capacitaciones dirigidas a los Socios Comerciales, para esta formación debe tomarse en cuenta que hay empresas especializadas en el área de servicio al cliente, de acuerdo con las necesidades, cultura propia de la Junta de Protección Social enfocada hacia el Socio Comercial.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
42-Se informe a los vendedores de lotería en general que la Junta de Protección Social cuenta con una página web dirigida específicamente a los vendedores de loterías, con la ruta https://www.vendedoresdeloteria.com/ , en dicha página tiene información, capacitaciones, medidas de sorteos, entre otros.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
43-Solicitar a la Unidad de SOGARS, valorar si la Unidad de Pago de Premios, cuenta con rotulación apropiada de acuerdo con los protocolos de emergencia y en caso contrario que se proceda a colocar rotulación foto luminiscente de emergencia, ya sea nivel bajo, rutas de escape, puertas de salida de emergencia y otros requeridos según la normativa establecida al respecto.	Atención al clientes	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
44-Valorar la posibilidad de implementar sistemas que permitan realizar mediciones de cumplimiento de tiempos establecidos o registros que permitan generar estadísticas para revisar los plazos del Catálogo Nacional de Trámites.	Atención al cliente	Administración de Cementerios	Tramitología y gestión de procesos
45-Verificar el procedimiento y establecer el tiempo adecuado para el trámite Traspaso de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura, debido a que al tener que enviarse a tramitar en diferentes instancias de la Institución hace que los tiempos de atención se incrementen.	Atención al cliente	Administración de Cementerios	Tramitología y gestión de procesos
46-Solicitar a la Comisión de Mejora Regulatoria de la Institución, el cambio del plazo de atención del trámite Traspaso de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura en el Catálogo Nacional de Trámites.	Atención al clientes	Administración de Camposantos	Tramitología y gestión de procesos



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
47- 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.	Rueda de la Fortuna	Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria
48- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y Unidad de Pago de Premios la formulación de un plan de mantenimiento o mejora con las inconsistencias presentadas con la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances; en cuanto a conectividad, remisión de comprobantes de compras, pago de premios en tiempo y forma, con el fin de revisar el origen del problema e informar al técnico o profesional encargado de dicha plataforma y se tomen las medidas correctivas a fin de brindar un eficiente servicio.	Lotería Pre-impresa	Departamento de Mercadeo	Atención a la persona usuaria
49-Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información, en el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado la opción de obligatorio para realizar la compra.	Lotería en línea	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria
50-Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información para diseñar un sistema un aviso dirigido a los clientes ganadores a través de su correo electrónico o de mensajes de texto indicando que: "fue ganador", "el plazo que la Junta de Protección Social realizará el respectivo deposito" (un día, 24 horas, entre otros), o un aviso cuando ya se realizó el deposito del premio.	Lotería en línea	Unidad de Pago de Premios	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
51- Mantener la buena comunicación entre la Institución y las Organizaciones de Bienestar Social, impulsando los medios tecnológicos como video conferencias.	Apoyo a la Gestión	Gestión Social	Atención a la persona usuaria
52- Impulsar las ventas de loterías y por ende el incremento en las utilidades, promocionando la labor social que realizan las Organizaciones que reciben recursos de la Junta de Protección Social, para la atención de sus programas.	Apoyo a la Gestión	Gestión Social	Atención a la persona usuaria
53-Valorar los comentarios realizados por los miembros de las Organizaciones de Bienestar Social detallados en el presente informe a fin de que se implementen acciones de mejora en caso de ser necesario.	Apoyo a la Gestión	Gestión Social	Atención a la persona usuaria



VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica

- 1- Realizar capacitaciones sobre temas relacionados con:
 - Las principales funciones de la Contraloría de Servicios en relación con el reglamento sobre la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
 - La importancia de brindar respuesta a las gestiones en tiempo y forma.
 - Formulación de Indicadores de Calidad.
- 2- Diseñar una producción audiovisual sobre la importancia de contar con Contralorías de Servicios en las diferentes instituciones y documentales sobre contribuciones dadas por las diferentes contralorías.
- 3- Diseñar comerciales publicitarios sobre los derechos y deberes de los servicios que tiene el usuario.

Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

V°.B°. Esmeralda Britton González
Presidenta
Junta Directiva