



INFORME N° JPS-CdS-06-2020

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

(Segundo trimestre 2020)

Junta de Protección Social

Contraloría de Servicios

Abril - junio de 2020

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 | 3 |
| | 1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos | 5 |
| 2- | Estadísticas de resultados obtenidos | 7 |
| | 2.1 Clientes atendidos | 7 |
| | 2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio | 7 |
| | 2.3 Clasificación de los casos | 8 |
| | 2.4 Consultas o información generadas por área de servicio..... | 9 |
| | 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades | 14 |
| | 2.6 Denuncias | 19 |
| | 2.7 Sugerencias | 20 |
| | 2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios | 21 |
| | 2.9 Estado actual de los casos | 22 |
| 3- | Consideraciones | 23 |
| | 3.1 Conclusiones | 23 |
| 4- | Sugerencias | 29 |
| | 4.1 Departamento de Tecnologías de la Información | 29 |
| | 4.2 Unidad de Pagos | 29 |
| 5- | Anexos | 31 |
| | Propuesta de Plan de Mejora..... | 32 |
| | Cronograma del Plan de Mejora..... | 33 |
| | Oficio JPS-PRES-285-2020..... | 34 |

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

| | |
|---------------------------------|---|
| Casos Recibidos (Tabla 1) | 3 |
|---------------------------------|---|

Cuadros y Gráficos

| | |
|---|----|
| Cuadro 1 Tipo de cliente atendido | 7 |
| Cuadro 2 Gestiones de acuerdo al medio | 7 |
| Cuadro 3 Clasificación de los casos | 8 |
| Cuadro 4 Unidades Organizacionales que originan consultas..... | 9 |
| Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos) | 10 |
| Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo) | 11 |
| Tabla 4 Sub-dimensión de información (Gerencia de Producción) | 11 |
| Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unidad de Pago de Premios) | 12 |
| Tabla 6 Sub-dimensión de información (Depto. Adam. de Loterías) | 13 |
| Tabla 7 Sub-dimensión de información (Depto. de Gestión Social) | 13 |
| | |
| Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades | 14 |
| Tabla 8 Sub-dimensión Atención al Usuario | 15 |
| Tabla 9 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos | 19 |
| | |
| Cuadro 6 Denuncias presentadas por los usuarios | 19 |
| Cuadro 7 Sugerencias recibidas por el público | 20 |
| Cuadro 8 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios..... | 21 |
| Cuadro 9 Estado actual de los casos | 22 |
| Cuadro 10 Días de duración por gestión escrita..... | 23 |

I PARTE

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 segundo trimestre del 2020.

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 abril a junio del 2020, 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 e identificar oportunidades de mejora, durante el segundo trimestre del año 2020.

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 abril a junio del 2020.

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 elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2020.

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, paginas 111 -133.

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio y/o ayudas y agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.6 Marco muestral

Se contempló el 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 segundo trimestre del 2020.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Abril a junio, 2020

| Oficina que brinda el servicio | Cantidad |
|---------------------------------------|-----------------|
| Junta de Protección Social | 523 |
| Administración de Cementerios | 2 |
| Total | 525 |

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:

³ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 11).

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 Institucional:

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias y 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 y/o sugerencias, con la siguiente ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios>.

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.
- 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

⁴ Ley N° 9158, (Capítulo II, Sección III, Artículo 15- Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios).

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 atienden a los lineamientos girados por la Secretaria Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN), para elaboración de informes.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Abril a junio, 2020

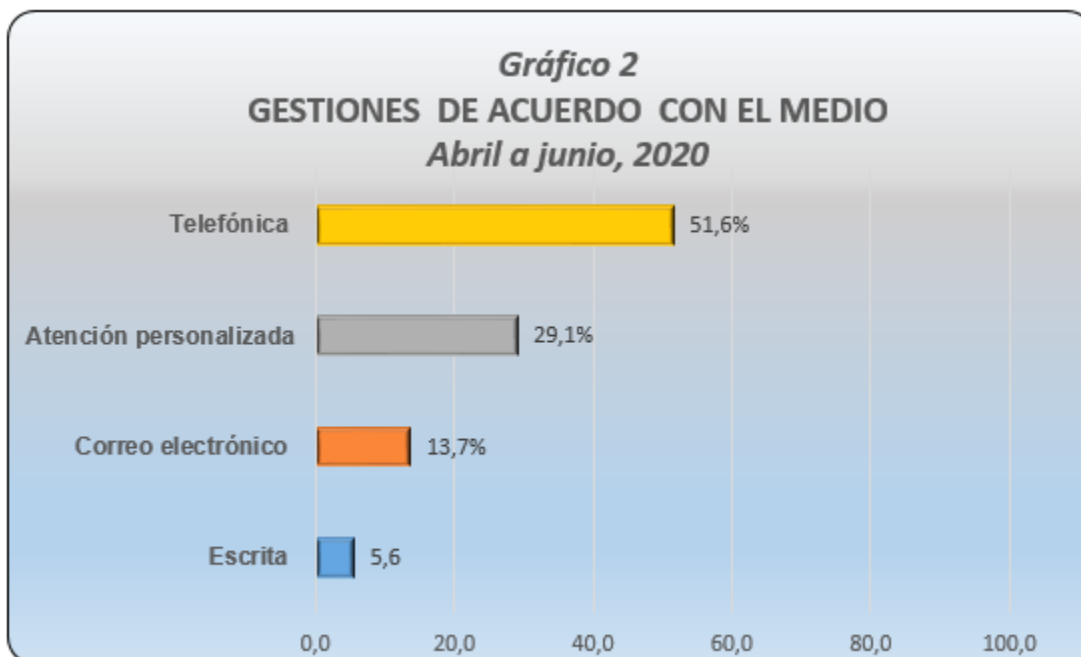
| Meses | Abril | | Mayo | | Junio | | Total | |
|------------------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Tipo de Cliente | ABS | % | ABS | % | ABS | % | ABS | % |
| Externo Público | 84 | 94.38 | 92 | 92.93 | 329 | 97.63 | 505 | 96.19 |
| Externo Adjudicatario | 5 | 5.62 | 7 | 0.69 | 5 | 1.48 | 17 | 3.24 |
| Cliente Interno | - | - | - | - | 1 | 0.30 | 1 | 0.19 |
| Arrendatario | - | - | - | - | 2 | 0.59 | 2 | 0.38 |
| Total | 89 | 100 | 99 | 100 | 337 | 100 | 525 | 100 |

Para el segundo trimestre del año 2020, el 99.8% fueron clientes externos, es decir un 96.19% corresponden a público en general, un 3.24% a vendedores autorizados, un 0.37% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y en el caso de cliente interno sólo hubo una gestión que representa un 0.19% (colaborador de la Junta de Protección Social).

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Abril a junio, 2020

| Meses | Abril | | Mayo | | Junio | | Total | |
|------------------------------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Gestión de acuerdo al medio | ABS | % | ABS | % | ABS | % | ABS | % |
| Atención personalizada | - | - | 62 | 62.63 | 91 | 27.00 | 153 | 29.1 |
| Telefónica | 87 | 97.75 | 18 | 18.18 | 166 | 49.26 | 271 | 51.6 |
| Correo electrónico | 2 | 2.25 | 8 | 8.08 | 62 | 18.40 | 72 | 13.7 |
| +Escrita | - | - | 11 | 11.58 | 18 | 5.34 | 29 | 5.6 |
| Buzones | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | 89 | 100 | 99 | 100 | 337 | 100 | 525 | 100 |

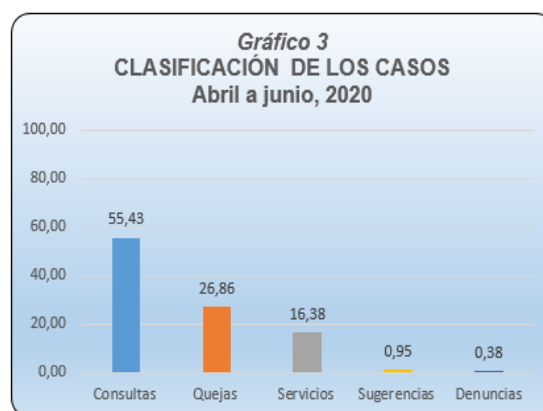


Un 51.6% de las gestiones atendidas fue vía telefónica, un 29.51% en forma personal, un 13.7% mediante correo electrónico y un 5.6% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Abril a junio, 2020

| Clasificación... | ABS | % |
|--------------------------|------------|------------|
| Consultas | 291 | 55.43 |
| Quejas (Sub-dimensiones) | 141 | 26.86 |
| Servicios | 86 | 16.68 |
| Sugerencias | 5 | 0.95 |
| Denuncias | 2 | 0.38 |
| Agradecimientos | - | - |
| Reclamos | - | - |
| Total | 525 | 100 |



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 291 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
Unidades Organizacionales
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Abril a junio de 2020

| Unidades Organizacionales | ABS | Porcentajes |
|---|------------|---------------|
| Departamento de Sorteos | 92 | 31,62 |
| Departamento de Mercadeo | 86 | 29,55 |
| Gerencia de Producción y Comercialización | 27 | 9,28 |
| Unidad de Pago de Premios | 23 | 7,90 |
| Administración de Loterías | 22 | 7,56 |
| Gestión Social | 7 | 2,41 |
| Gerencia General | 6 | 2,06 |
| Gerencia de Operaciones | 6 | 2,06 |
| Supervisión de Ventas | 3 | 1,03 |
| Departamento de Ventas | 3 | 1,03 |
| Plataforma de Servicios | 3 | 1,03 |
| Tecnología de la Información | 2 | 0,69 |
| Talento Humano | 2 | 0,69 |
| Administración de Cementerios | 2 | 0,69 |
| Recursos Materiales | 1 | 0,34 |
| Servicios Administrativos | 1 | 0,34 |
| Salud Ocupacional (SOGARS) | 1 | 0,34 |
| Presidencia | 1 | 0,34 |
| Asesoría Jurídica | 1 | 0,34 |
| Departamento de Producción | 1 | 0,34 |
| Gerencia Administrativa Financiera | 1 | 0,34 |
| Total | 291 | 100,00 |

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 Mercadeo con un **31.62%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2
Cantidad de consultas registradas
Departamento de Sorteos
Abril a junio de 2020

| No. | Detalle de la consulta | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
|--------------|--|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa y electrónica con el fin de verificar si tienen premios. | 37 | 37 | 100% |
| 2 | Clientes solicitan información de quienes fueron los favorecidos para participar en la Rueda de la Fortuna. | 1 | 1 | 100% |
| 3 | Clientes desean saber para cuál día se trasladó el Sorteo Extraordinario N°4599 (Día del Padre), por la pandemia del Covid-19. | 18 | 18 | 100% |
| 4 | Cliente solicita saber cuáles son las razones del por qué los resultados de los sorteos demoran tanto tiempo en publicarlos en la Web-Institucional. | 3 | 3 | 100% |
| 5 | Desean saber cuáles son los nuevos horarios para los sorteos de lotería electrónicos y lotería preimpresa que fueron suspendidos por la Pandemia del Covid-19. | 30 | 30 | 100% |
| Total | | 89 | 89 | 100% |

b) El **29.55%** corresponde a consultas al Departamento de Mercadeo:

Tabla 3
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo
Abril a junio de 2020

| No. | Detalle de la consulta | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
|--------------|---|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | Cómo es la dinámica para la compra de lotería en línea que está ofreciendo la Junta de Protección Social y la forma de pagar un premio. | 35 | 35 | 100 |
| 2 | Clientes desean saber cómo se activan las loterías preimpresas, para el sorteo del 175 aniversario de la Junta de Protección Social, por medio de la aplicación JPS a su alcance. | 75 | 75 | 100 |
| 3 | Cliente manifiesta que tiene 18 meses de haber solicitado una máquina para vender lotería electrónica, pero a la fecha no ha recibido la respuesta. | 1 | 1 | 100 |
| 4 | De la lotería los Tres Monazos cuanto es el premio de la modalidad en desorden. | 1 | 1 | 100 |
| Total | | 86 | 86 | 100 |

El **9.28%** corresponde a consultas a la Gerencia Producción y Comercialización:

Tabla 4
Cantidad de consultas registradas para la
Gerencia Producción y Comercialización
Abril a junio de 2020

| No. | Detalle de la consulta | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
|--------------|---|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | Cliente consulta si los Puntos MAX estarán cerrados por las nuevas medidas emitidas por el Ministerio de Salud, en relación con la Pandemia del Covid-19. | 1 | 1 | 100% |
| Total | | 27 | 27 | 100% |

- c) El **7.90%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Unidad de Pago de Premios:

Tabla 5
Cantidad de consultas registradas
Unidad de Pago de Premios
Abril a junio de 2020

| No. | Detalle de la consulta | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
|--------------|--|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | Clientes necesitan saber si hay tiempo para cambiar lotería preimpresa vencida, ya que la Junta de Protección Social estuvo cerrada en el mes de abril por la pandemia. Se informa a los clientes que la institución abrirá a partir de mayo y se estará dando una semana de plazo para cambiar premios ya caducados (23 de marzo al 03 de mayo del 2020). | 6 | 6 | 100% |
| 2 | Clientes consultan si pueden cambiar premios en el Banco de Costa Rica y Coopealianza localizado en cualquier punto de país, por la situación de la Pandemia del Covid 19. | 15 | 15 | 100% |
| 3 | Vendedor de lotería del Cantón de Puriscal consulta donde él puede cambiar sus premios que están pronto a caducar, se le facilitó el número telefónico de la Unidad de Pago de Pago con el fin de que se matriculara en la Sucursal del Banco de Costa Rica y Coopealianza de Ciudad Colón y se dio el seguimiento. | 1 | 1 | 100% |
| 4 | Cliente consulta si la Lotería Instantánea del Juego Súper 7 y Verano Regalón están vigentes. | 1 | 1 | 100% |
| Total | | 23 | 23 | 100% |

- d) El **7.56%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a al Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 6
Cantidad de consultas registradas
Administración de Loterías
Abril a Junio de 2020

| No. | Detalle de la consulta | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
|--------------|--|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | Cientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios. | 9 | 9 | 100,00% |
| 3 | Vendedores de lotería consultan sobre Circular JPS-GG-GO-ALO-085-2020, de ayuda económica a los vendedores y cómo el adjudicatario puede saber, al enviar la información, si la dependencia encargada recibió la información solicitada. | 13 | 13 | 100,00% |
| Total | | 22 | 22 | 100 |

- e) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 7
Cantidad de consultas registradas
Departamento de Gestión Social
Abril a junio de 2020

| No. | Detalle de la consulta | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
|--------------|---|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | Cientes desean saber cuál es el número telefónico del Departamento Gestión Social. | 1 | 1 | 100,00% |
| 2 | Cientes desean saber los tipos de ayudas económicas que brinda la Junta de Protección Social, y cuál es la área administrativa institucional para comunicarse y realizar la respectiva gestión. | 6 | 6 | 100,00% |
| Total | | 7 | 7 | 100 |

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Sub-dimensiones Persona Usuaría y
Tramitología de Procesos
Abril a junio de 2020

| Unidades Organizacionales | ABS | Porcentajes |
|---|------------|--------------------|
| Gerencia de Producción y comercialización | 42 | 29,79 |
| Servicios Administrativos | 28 | 19,86 |
| Tecnología de Información | 27 | 19,15 |
| Unidad de Pago de Premios | 21 | 14,89 |
| Departamento de Mercadeo | 5 | 3,55 |
| Departamento de Sorteos | 4 | 2,84 |
| Administración de Loterías | 3 | 2,13 |
| Plataforma de Servicios | 3 | 2,13 |
| Departamento de ventas | 2 | 1,42 |
| Unidad de Seguridad | 2 | 1,42 |
| Gerencia de Operaciones | 1 | 0,71 |
| Administración de Cementerios | 1 | 0,71 |
| Supervisión de Ventas | 1 | 0,71 |
| Gerencia General | 1 | 0,71 |
| Total | 141 | 100 |

Observaciones:

De acuerdo con los datos del cuadro 5, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la Junta de Protección Social por sub-dimensión

| Tabla 8 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) | | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad Organizacional* | Producto o Servicio Institucional* | Términos Absolutos*** | | | Términos Relativos | | | |
| | | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total que No fueron Resueltas /6 | Porcentaje Resueltas | Porcentaje en Proceso | Porcentaje que No fueron Resueltas |
| 1 | Cientes molestos porque las líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías preimpresa e instantánea, con el propósito participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando. | Servicios Administrativos | Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna | 29 | 0 | 0 | 29 | 0% | 0% | 100,0% |
| 2 | Cientes molestos por las irregularidades presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de gemelos y le envían otras series, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece la compra, pero se realizó rebajo, entre otros). | Gerencia de Producción y Comercialización | Compra de línea de la Lotería Nacional y Chances | 41 | 41 | 0 | 100 | 0 | 0 | 100% |
| 3 | Cientes manifestaron que no se puede desplegar el PDF del sorteo N° 4595 del lunes 25 de mayo de 2020, con el propósito de verificar sus billetes de lotería tienen premios. | Tecnología de la Información | Lotería Preimpresa | 27 | 27 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 4 | Vendedora de lotería molesta porque cada vez que se presenta a retirar sus productos, solo se le brinda la serie 000, y hay clientes que se molestan por esa serie. | Administración de Loterías | Lotería Preimpresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|----------------------------------|-----------------------------------|----|----|---|---|------|----|----|
| 5 | Vendedor de lotería desea que valoren la posibilidad que se le asignen 50 enteros más de lotería en calidad de excedente, para un total de 150 billetes por sorteo y no estar realizando el trámite de solicitar el excedente, que implica tiempo, porque hay que estarse presentando el área, al banco y por último a las cajas de entrega de productos. | Administración de Loterías | Excedente de Lotería | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 6 | Vendedora de lotería indicó que, en la Sucursal del Banco de Costa Rica en Alajuela, cuando hay remate de excedente, no se respeta la fila y ha hablado con el Gerente; pero su respuesta es de indiferencia. | Administración de Loterías | Excedente de Lotería | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 7 | Clientes molestos por el mal servicio que brindan los agentes de seguridad institucional. | Unidad de Seguridad y Vigilancia | Atención al cliente | 2 | 2 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 8 | Clientes molestos con las medidas tomadas por la Junta de Protección Social para el cambio de premios, ya que la institución permaneció cerrada por la emergencia nacional del Covid-19 y no se tomó en cuenta el lapso dentro de los sesenta días naturales para el vencimiento de los premios ya que se están viendo afectados con el cambio de premios de las loterías tradicionales. | Unidad de Pago de Premios | Cambio de premios | 13 | 13 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 9 | Clientes indicaron que, puestos con publicidad de la Institución, ubicados en Rohmoser, La Gran Vía y el Banco de Costa Rica en Escazú, Plaza Mayor de Pavas y de Coronado, no le quisieron cambiar su lotería, porque no cuentan con sistema (Citrix) o los puestos indican que no cuentan con dinero. | Unidad de Pago de Premios | Lotería Pre-impresa y electrónica | 6 | 6 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|---------------------------|--|---|---|---|---|-------------|-----------|-----------|
| 10 | Cliente manifestó que un Punto Max, no quiso cambiar su premio electrónico, ya que indicaron que no cuentan con dinero y no lo compro en ese punto. | Unidad de Pago de Premios | Lotería Electrónica | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 11 | Vendedora molesta por el mal servicio brindado en Coopealianza en el Cantón de Guápiles; donde tiene que esperar un largo lapso para que le paguen los premios. | Unidad de Pago de Premios | Lotería Pre-impresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 100, % | % | 0,% |
| 12 | Vendedor de lotería indicó que la careta brindada por la institución es de baja calidad, al colocársela la primera vez se rompió, la idea es protegerse del Covid-19. | Departamento de Ventas | Loterías Pre-impresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 13 | Cliente interesado en vender lotería de su noble institución y se compromete a vender la cuota asignada honorablemente; asimismo, actualmente se encuentra en una lista de espera según lo indicado por el departamento de Ventas y le gustaría saber si posible para cuándo se adjudicara y en qué posición se encuentra. | Departamento de Ventas | Loterías Pre-impresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 14 | Clientes molestos por la promoción del 175 aniversario, ya que hay clientes que no cuentan con el equipo tecnológico para ingresar al APP, y estar escaneando códigos. | Departamento de Mercadeo | Promoción del 175 aniversario de la Junta de Protección Social | 3 | 3 | 0 | 0 | 100,0 0% | 0,00 % | 0,00 % |
| 15 | Dueños de Puntos Max indicó que tiene problemas con el pago de premios y otro Punto señaló que el contrato no ha sido entregado, ambos por la empresa comercializadora de loterías electrónicas. | Departamento de Mercadeo | Lotería Electrónica | 2 | 2 | 0 | 0 | 100,0 0% | 0,00 % | 0,00 % |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|-------------------------|-----------------------------|---|---|---|---|------|----|----|
| 16 | Vendedor de lotería inconforme por la calidad de la careta brindada por la institución, ya que le perjudica la visión. | Gerencia de Operaciones | Venta de lotería preimpresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 17 | Clientes molestos desean saber las razones del por qué no se transmiten algunos sorteos de lotería por los canales de televisión nacional y las listas oficiales de los diferentes sorteos las letras son muy pequeñas. | Departamento de Sorteos | Lotería Preimpresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 18 | Clientes inconformes porque las listas oficiales de los premios no son colocadas en la Web-Institucional en el momento oportuno. | Departamento de Sorteos | Lotería Preimpresa | 2 | 2 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 14 | Cliente molesto, quien fue ganador del Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, porque el Departamento de Sorteos no le realizó el trámite a tiempo, para el pago de un premio, por transferencia bancaria. | Departamento de Sorteos | Rueda de la Fortuna | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 15 | Vendedor de loterías de Barreal de Heredia molesto porque no le han informado sobre el procedimiento de cambio de premios, a causa de la pandemia. | Plataforma de Servicios | Cambio de premios | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 16 | Cliente molesto por la atención de una cajera de Plataforma, que no tuvo el tacto para indicar que el premio ya había caducado. | Plataforma de Servicios | Cambio de premios | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 17 | Cliente molesto por qué en la plataforma no se le quiso cambiar un entero del sorteo 4595, con la serie 279, numero 31y emisión 1 y desea saber cuáles fueron las razones. | Plataforma de Servicios | Cambio de premios | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| 18 | Cliente molesto porque los Inspectores de Lotería no están realizando trabajo de campo y actualmente en el Cantón de Siquirres ha incrementado las ventas clandestinas. | Supervisión de Ventas | Inspección de lotería | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|---|------------------|--|------------|------------|----------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| 19 | Vendedor de lotería tuvo que pasar una situación muy incomoda, en virtud, de que hubo alguien de la Institución indicando que él tuvo Covid 19, y solicito que le informaran quien fue el colaborador, ya que el vendedor informo a la Administración de Loterías que estaba resfriado. | Gerencia General | | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| TOTAL | | | | 140 | 112 | 0 | 28 | 80,72% | 0% | 19,28% |

| Tabla 4 | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) | | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad Organizacional | Producto o Servicio Institucional | Términos Absoluto | | | | Términos Relativos | | |
| | | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total que No fueron Resueltas | Porcentaje Resueltas | Porcentaje en Proceso | Porcentaje que No fueron Resueltas |
| 1 | Arrendataria molesta por el cobro de ¢271.000,00 por inhumar un familiar cremado y se debía tramitar un día antes de realizar el ritual. | Administración de Cementerios | Bóvedas | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |
| TOTAL | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% |

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Abril – junio de 2020

| Denuncias ... | ABS | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| Mal trato por parte del vendedor hacia los clientes o jugadores. | 1 | 50 |
| Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales. | 1 | 50 |
| Total | 1 | 100 |

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención, de conformidad con lo indicado en 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 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Abril a junio, 2020

| Sugerencias recibidas... | ABS | % |
|--|----------|------------|
| Clientes sugieren que se tengan letreros y materiales audiovisuales sobre el uso de las mascarillas en el vestíbulo y se analice las aglomeraciones que se presentan a veces en la rampa de la institución. | 2 | 50 |
| Cliente sugiere que la venta de las loterías electrónicas (Tres Monazos, LOTTO, Nuevos Tiempos) se pueden comprar en línea, ya sea por APP, muy similar que la lotería on line y para los ganadores tengan un Wallet Virtual donde se indique el premio y la fecha de depósito, ya que como consumidor a veces se tiene que movilizar para realizar una compra electrónica, no hay tiempo y en tiempos de pandemia es mejor no salir de la casa. | 1 | 25 |
| Cliente sugiere que el LOTTO REVANCHA debería ser diferente, que si al apostar en ambos LOTTO, si se obtienen 2 aciertos en LOTTO y otros 2 aciertos en LOTTO Revancha se sumen como 4 aciertos para que el premio que se brinde sea de 4 aciertos y no de 2 aciertos en cada juego. | 1 | 25 |
| Total | 4 | 100 |

2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS O AYUDAS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Abril a junio de 2020

| Principales ayudas | Dependencia | ABS | Porcentaje |
|---|--------------------------|-----------|---------------|
| Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea. | Departamento de Sorteos | 65 | 75,58 |
| Se recibe correspondencia ⁵ de las diferentes instituciones que reciben donaciones por parte de la Junta de Protección Social. | Gestión Social | 1 | 1,16 |
| 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 de la Rueda de la Fortuna y el aniversario de la Institución. | Departamento de Mercadeo | 3 | 3,49 |
| Se reciben notificaciones ⁶ por parte de La Corte Suprema de Justicia, del Poder Judicial de la República de Costa Rica. | Asesoría Jurídica | 7 | 8,14 |
| Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, con explicación de la dinámica para la compra de la lotería en línea (Lotería Nacional y Chances); así como los documentos que debe de agregar en la plataforma en caso de ser ganador. | Departamento de Mercadeo | 10 | 11,63 |
| Total | | 86 | 100,00 |

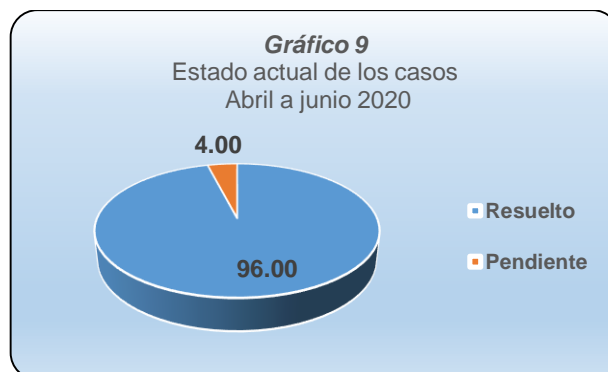
⁵ Nota: se reciben los documentos, son escaneados y enviados a las respectivas dependencias administrativos, ya que en este momento se encuentran en teletrabajo, por la pandemia nacional.

⁶ Ibid.

2.9 Estado actual de los casos

Cuadro 9
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Enero a marzo de 2020

| Estado actual | ABS | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Resuelto | 504 | 96.00 |
| Pendiente | 21 | 4.00 |
| Total | 525 | 100 |



En el cuadro y gráfico 9, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **96.00%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **4.00 %** 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.

Observaciones:

Es importante indicar que la Contraloría de Servicios atiende en promedio por semana 50 personas que retiran las listas oficiales para la Lotería Nacional y Lotería Popular (Chances). No obstante, a partir de mes de junio se dejaron de entregar lista impresas.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de abril a junio del 2020, e indicadas en el presente informe, ascienden a 525 casos en total, de los cuales a 153 se les brindó atención personalizada inmediata, 271 trámites telefónicos, 72 por medios electrónicos y 29 gestiones escritas.

Es importante indicar que hay gestiones de atención personalizada que tienen una duración aproximada de tres minutos a dos horas dependiendo de la información suministrada por parte de las unidades administrativas.

Por último, de las 141 gestiones escritas⁷ tramitadas, según cuadro a continuación:

Cuadro 10
DÍAS DE DURACION POR GESTIÓN ESCRITA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Abril a junio de 2020

| Funciones básicas Estadísticas | Días |
|---------------------------------------|-------------|
| Moda | 12 |
| Mediana | 14 |
| Promedio | 19,34 |
| Límite inferior de días | 1 |
| Límite superior de días | 70 |

De acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora de Contraloría de Servicios) y Ley N°9097 (Reguladora del Derecho de Petición), la Contraloría de Servicios tiene cinco días hábiles para tramitar la inconformidad, según normativa vigente y en caso de las dos leyes en mención, las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder la inquietud de los usuarios, con la oportunidad de

⁷ Véase cuadro No. 3 de la página 8.

solicitar prorrogas según la establecido en procedimiento legal y a la fecha ninguna dependencia ha solicitado esa gestión.

Por consiguiente, de las gestiones escritas tramitadas ante las unidades administrativas, tienen una duración de un (1) día a 70 días, para algunas gestiones la respuesta es recibida en los primeros 12 días y una mediana 14 días y un lapso promedio de 19.34 días para responder a esta Contraloría de Servicios; por consiguiente, se puede concluir que la mayoría de gestiones escritas no están cumpliendo los plazo establecido por la normativa vigente, lo cual eventualmente podría generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla. (Véase anexo página No. 39, según oficio JPS-PRES-285-2020 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, de cumplir con los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente).

Al respecto es importante indicar que está Contraloría de Servicios, informa a las unidades administrativas, los plazos para dar respuesta y que están establecidos en la Ley N°9158 y Ley N°9097 y sus implicaciones.

- I. Del total de gestiones recibidas en este segundo trimestre 2020, 504 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 21 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 desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Lotería Nacional y Lotería Popular.
2. Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, con explicación de la dinámica para la compra de la lotería en línea (Lotería Nacional y Chances); así como los documentos que debe de agregar en la plataforma en caso de ser ganador.
3. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Gestión Social, Presidencia, Fiscalización de Recursos, Comunicación y Relaciones Públicas).
4. Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre la mecánica para descargar y activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y la promoción especial del 175 Aniversario de la Institución.

III. Del total de casos atendidos, 141 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, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Clientes molestos por las irregularidades presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra

de gemelos y les envían series diferentes, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el comprobante, pero se realizó rebajo, entre otros.

2. Mal funcionamiento de las líneas telefónicas (2521-6005 ó 2521-6002) destinadas para activar las loterías preimpresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
3. Clientes manifestaron que no se puede desplegar el PDF del sorteo N°4595 del lunes 25 de mayo de 2020, con el propósito de verificar si sus billetes de lotería tienen premios.
4. Clientes molestos con las medidas tomadas por la Junta de Protección Social para el cambio de premio, ya que la institución permaneció cerrada por la emergencia nacional del Covid-19 y no se tomó en cuenta el lapso dentro de los sesenta días naturales para el vencimiento de los premios ya que se están viendo afectados con el cambio de premios de las loterías tradicionales.

IV. Las consultas o solicitudes de información y/o colaboración con mayor porcentaje corresponden principalmente a:

1. Desean saber cuáles son los nuevos horarios para los sorteos electrónicos y preimpresos suspendidos por la Pandemia del Covid-19 en el mes de abril del 2020.
2. Verificación por parte de los jugadores con el propósito de revisar su lotería pre-impresa y electrónica, con el fin de confirmar sí las fracciones, enteros, boletos electrónicos tienen premios.

3. Clientes desean saber cómo se activan las loterías preimpresas, para el sorteo del 175 Aniversario de la Junta de Protección Social, por medio de la aplicación JPS a su Alcance.
4. Clientes desean saber para cuál día se trasladó el Sorteo Extraordinario N°4599 (Día del Padre), por la pandemia del Covid-19.
5. En qué consiste la mecánica de nuevo juego On Line que está ofreciendo la Junta de Protección Social, para la Lotería Nacional y Popular (Chances).
6. Clientes consultan si pueden cambiar premios en el Banco de Costa Rica y Coopealianza localizados en cualquier punto de país, por la situación de la Pandemia del Covid 19.
7. Clientes necesitan saber si hay tiempo para cambiar lotería preimpresa vencida, ya que la Junta de Protección Social estuvo cerrada en el mes de abril por la pandemia. Se informa a los clientes que la institución va a abrir a partir de mayo y se estará dando una semana de plazo para cambiar premios ya caducados (23 de marzo al 03 de mayo de 2020).
8. Información sobre la ayuda económica que brindara la Junta de Protección Social, a los adjudicatarios por causa de la pandemia del COVID-19.

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Clientes sugieren que se tengan letreros y materiales audiovisuales sobre el uso de las mascarillas en el vestíbulo y se analice las aglomeraciones que se presentan a veces en la rampa de la institución.

- b) Cliente sugiere que la venta de las loterías electrónicas (Tres Monazos, LOTTO, Nuevos Tiempos) se pueden comprar en línea, ya sea por APP, muy similar que la lotería On line y para los ganadores tengan un Wallet Virtual donde se indique el premio y la fecha de depósito, ya que como consumidor a veces se tiene que movilizar para realizar una compra electrónica, no hay tiempo y en tiempos de pandemia es mejor no salir de la casa.

- c) Cliente sugiere que el LOTTO REVANCHA debería ser diferente, que si al apostar en ambos LOTTO, si se obtienen 2 aciertos en LOTTO y otros 2 aciertos en LOTTO Revancha se sumen como 4 aciertos para que el premio que se brinde sea de 4 aciertos y no de 2 aciertos en cada juego.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1 Departamento de Tecnologías de la Información

- a- 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.

- b- 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.

4.2 Unidad de Pago de Premios

- a- 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.

- b- 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.

- c- 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.

Elaborado por
Clifford Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Aprobado y revisado por
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

ANEXOS

Para cualquier consulta sobre Propuesta de Plan de Mejora y cronograma debe de llamar al 25222-2010 y hablar con el señor Clifferd Rodríguez Barrios o 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:

| | MES | | | | MES | | | | MES | | | |
|-------------|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
| ACTIVIDADES | 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
-06'00'

Esmeralda Britton González
PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA

Msq

