



INFORME N° JPS-CdS-11-2021

Informe de quejas, reclamos, consultas,
denuncias, sugerencias y agradecimientos
(III trimestre 2021)

Contraloría de Servicios

Julio - setiembre del 2021

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
1- Metodología aplicada.....	1
1.1 Objetivo	1
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	3
1.7 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 áreas de servicio.....	9
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	12
2.6 Sugerencias	20
2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	21
2.8 Estado actual de los casos	22
3- Consideraciones	24
3.1 Conclusiones	24
4- Sugerencias	29
4.1 Tecnología de la Información.....	29
5- Anexos	31
Propuesta de Plan de Mejora	32
Cronograma del Plan de Mejora	33
Oficio JPS-PRES-285-2020	34

Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos (Tabla 1)	3
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 Mercadeo).....	10
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Adm. de Loterías)....	10
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Unidad de Pago de premios).....	11
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Gestión Social)	11
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Asesoría Jurídica)	12
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	12
Tabla 7 Sub-dimensión Atención al Usuario	13
Tabla 8 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos.....	18
Cuadro 6 Sugerencias recibidas por el público	20
Cuadro 7 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios	21
Cuadro 8 Estado actual de los casos	22

I PARTE

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 tercer trimestre del 2021.

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 Metodología Aplicada

1.1 Objetivo general

Analizar 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 julio a setiembre del 2021, de acuerdo con el registro interno implementado en la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.1.1 Objetivo específico

Indagar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el tercer trimestre del año 2021.

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 julio a setiembre de 2021.

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 Diccionario Océano (2010) el cliente: “que ejerce alguna profesión, persona que utiliza sus servicios (Pág. 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 2021.

1.4 Población

Según Gómez Barrantes (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, que 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: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el tercer trimestre del 2021.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Julio a setiembre, 2021

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	605
Administración de Camposantos	4
Total	609

1.6 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación o agradecimiento; los cuales citamos seguidamente:

a- Buzones de sugerencias:

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y 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 de Contralorías de Servicios, D No. 39096-PLAN, art. 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 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>.

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.

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.

Además, en cada oficio se agrega una leyenda de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo N° 43, sobre el plazo de entrega y como sugerencia se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Brindar la información solicitada dentro del plazo establecido.
- Si no es posible brindar la información, dentro del plazo señalado, se debe argumentar adecuadamente la negativa e indicar en forma puntual el plazo en que se va a atender la gestión.

Igualmente, según se establece en la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición) según artículos 12 y 13, en ningún momento se debe dejar una gestión sin atender y el incumplimiento de la gestión puede generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla.

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 Secretaría 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
Julio a setiembre, 2021

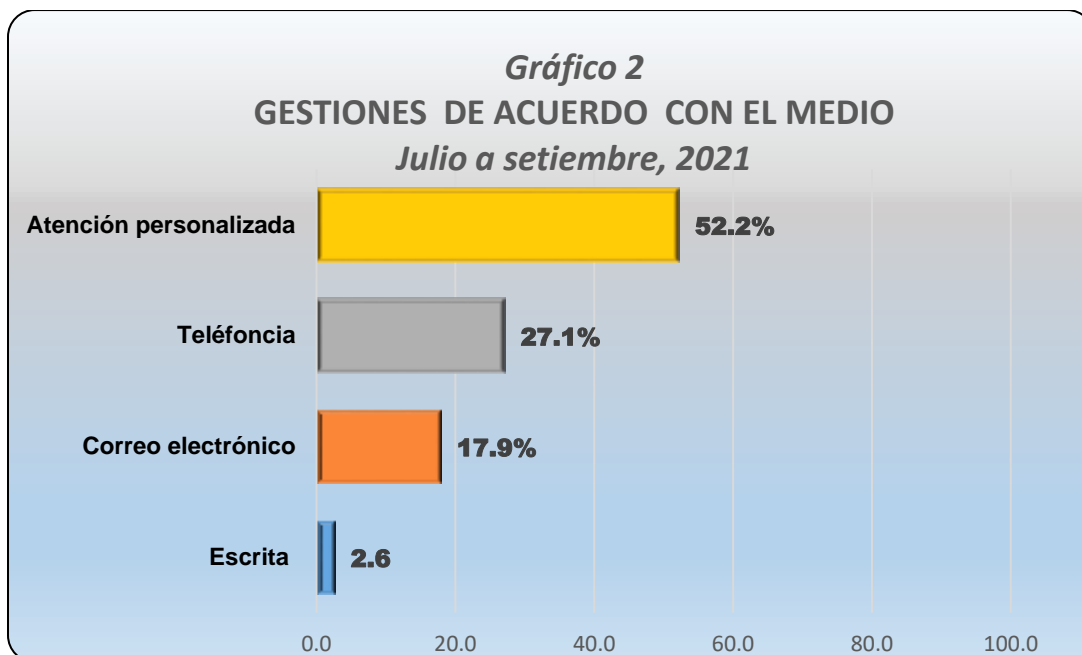
Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	218	99.54	180	99.45	206	98.56	604	99.18
Externo Adjudicatario	-	-	-	-	1	0.48	1	0.16
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	1	0.46	1	0.55	2	2.07	4	0.66
Total	219	100	181	100	209	100	609	100

Para el tercer trimestre del año 2021, el 100% fueron clientes externos; es decir, un 99.18% corresponden a público en general, un 0.16% a vendedores autorizados, un 0.66% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y no se recibieron gestiones de los clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Julio a setiembre, 2021

Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	102	46.79	82	45.30	134	63.81	318	52.2
Telefónica	75	34.40	60	33.15	30	14.29	165	27.1
Correo electrónico	33	15.14	36	19.89	40	19.05	109	17.9
Escrita	7	3.21	3	1.66	6	2.86	16	2.6
Buzones	1	0.46	-	-	-	-	1	0.2
Total	218	100	181	100	210	100	609	100

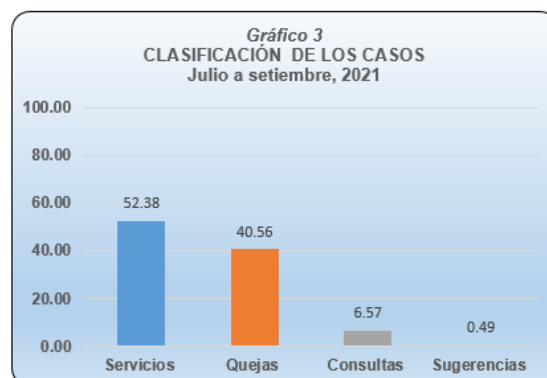


Un 52.2% de las gestiones atendidas fue en forma personal, un 27.1% fue vía telefónica, un 17.9% mediante correo electrónico, y un 2.6% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Julio a setiembre, 2021

Clasificación	ABS	%
Servicios	319	52.38
Quejas	247	40.56
Consultas	40	6.57
Sugerencias	3	0.49
Denuncias	-	-
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	609	100



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 45 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Julio a setiembre de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	23	57.50
Administración de Loterías	6	15.00
Unidad de Pago de Premios	3	7.50
Gestión Social	2	5.00
Asesoría Jurídica	1	2.50
Administración de Cementerios	1	2.50
Plataforma de Servicio	1	2.50
Talento Humano	1	2.50
Supervisión de ventas	1	2.50
Presidencia	1	2.50
Total	40	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 **57.50%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Julio a setiembre de 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan indicar si aparecen en la lista de ganadores de la promoción de bicentenario.	21	21	100
2	Cliente manifestó que no ha recibido la respuesta sobre el premio de los carros híbridos de la promoción del bicentenario; por consiguiente, se da el correo electrónico correspondiente.	1	1	100
3	Cliente solicita la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	1	1	100
Total		23	23	100

b- El **15.00%** corresponde a consultas al Departamento de Administración Loterías:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Julio de setiembre 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.	5	5	100.00%
2	Vendedor consulto si debe pagar el impuesto del valor agregado.	1	1	100.00%
Total		6	6	100

- c) El **7.50%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Unidad de Pago de Premios:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Julio a setiembre, 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	3	3	100%
Total		3	3	100%

Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para Gestión Social				
Julio a setiembre, 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente solicita información para comunicarse con la Asociación Huellas con Amor para Personas con Discapacidad.	1	1	100%
2	¿Cómo una entidad privada puede obtener ayuda económica por parte de la Junta de Protección Social?	1	1	100%
Total		2	2	100%

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para la Asesoría Jurídica				
Julio a setiembre, 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
2	Cliente desea contactarse con la Asesora Jurídica de la Institución y se brinda la información.	1	1	100%
	Total	1	1	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Sub-dimensiones de Quejas
Julio a setiembre, 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Tecnología de Información	123	49.80
Gerencia de Producción y Comer.	64	25.91
Unidad de Pago de Premios	35	14.17
Departamento de Mercadeo	14	5.67
Administración de Cementerios	3	1.21
Plataforma de Servicios	3	1.21
Servicios Administrativos	1	0.40
Asesoría Jurídica	1	0.40
Administración de Loterías	1	0.40
Gestión Social	1	0.40
Seguridad y vigilancia	1	0.40
Total	247	100

Observaciones:

De acuerdo con los datos del cuadro 7, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la Junta de Protección Social por sub-dimensión.

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Julio a setiembre, 2021										
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	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes molestos porque las líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Tecnología de la Información	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	75	0	745	0	0.00%	100.00%	0.00%
2	Clientes manifiestan que en todas las loterías que existen, se puede considerar que hay ocasiones en las que los números se repitan; pero en Costa Rica es el único país que no aplica lo que ustedes llaman azar, son 100 bolitas las que juegan y en una semana repiten hasta 5 veces los mismos números, desde que se implementó el juego de los nuevos Tiempos con bolitas de aire al comienzo no había tantas repeticiones porque tenían 2 tipos de bolitas de diferentes colores que rotaban en cada sorteo.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresa	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

3	Cientes indican que la aplicación llamada JPS a su alcance no funciona.	Departamento de Mercadeo	Aplicación APP	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Ciente manifiesta su inconformidad al intentar activar sus enteros en la rifa del bicentenario, que presenta problema y adicionalmente para poder acceder al mismo se le obliga a incluir información personal incluyendo la ubicación en que se encuentra y a declarar que los datos que suministra son ciertos, por lo que en caso de incurrir en un error el perjudicado sería él.	Departamento de Mercadeo	Promoción del Bicentenario	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Ciente manifestó que Puntos Max, no pueden cambiar sus premios, ya que indicaron que sus boletos fueron cambiados y el cliente tiene el original.	Departamento de Mercadeo	Lotería Electrónica	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
6	Mala atención en el puesto oficial de Plaza Rohrmoser.	Unidad de Pago de Premios	Puestos autorizados	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	Cientes indicaron la forma de manejar la Web-Institucional, donde la dirección de www.jps.go.cr para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como los PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.	Tecnología de la Información	Página WW.JPS.GO.CR	44	44	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

8	Cientes molestos porque no se le ha pagado el premio correspondiente al sorteo de viernes de 13 de agosto del 2021, se les indicó a los clientes que hubo un problema en el sistema y se está realizando la gestión.	Unidad de Pago de Premios	Lotería-pre impresa	28	28	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Cientes, quienes son jugadores y 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.	Unidad de Pago de Premios	Cambio de premios	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Arrendatarios molestos porque los números telefónicos asignados a la Administración de Cementerios es difícil de que alguien conteste ya que hay una pandemia.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%
11	Manifiesta cliente su inconformidad indicando que envió un correo electrónico a la Administración de Cementerios sobre el asunto de un cobro doble de servicio de funeral y a la fecha no ha recibido respuesta.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Cliente molesta por lo ocurrido en el funeral del 25 de setiembre, donde se informó que ingresarían 50 personas. Sin embargo, hubo un agente de seguridad que sólo permitió 20 personas utilizando tono grotesco y solicita que se realice la respectiva investigación.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

13	Cliente adulta mayor molesta porque tuvo que esperar más de una hora para poder ser atendida en la caja de cambio de premios, hubo cajeros que atendieron a otras personas más ágilmente y espera que esta situación no se repita.	Plataforma de Servicios	Lotería-Impresa	1	1	0	0	100,00%	0.00%	0.00%
14	Vendedor molesto porque cada vez que se presenta a retirar sus productos y específicamente se le asigna lotería en calidad de excedentes, solo se le entrega centros y el necesita de vez en cuando se le asigne puntas.	Plataforma de Servicios	Lotería-Impresa	1	1	0	0	100,00%	0.00%	0.00%
15	Cliente indicó que no ha recibido su pago de un premio de la lotería Popular y su cuenta se encuentra registrada en jpsenlinea.com.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Cliente indicó que la central telefónica responde una contestadora automática que anuncia decir los números favorecidos del último sorteo, de nuevo deficiencias, los supuestos números nunca aparecen, queda un espacio de silencio que nunca es respondido.	Servicios Administrativas	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Cliente manifiesta su inconformidad por que no se le brindo el acceso al servicio sanitario por lo que se le recuerda que son de uso solo para clientes y vendedores. Posteriormente se le brinda el servicio ya que el cliente manifiesta que si ingreso al edificio a cambiar un premio.	Servicios Administrativas	Baños públicos	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

18	Vendedor molestó porque la Gerencia General no ha indicado a los vendedores si van a entregar las cartas vehiculares, en relación con el retiro, compra y la venta de productos.	Gerencia General	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Cliente indicó que compró dos enteros de lotería en un puesto autorizado; sin embargo, se le cayó los billetes al suelo, alguien lo recogía y no quiso devolverlos; por consiguiente, el cliente señala respetar los derechos de dichos billetes y propiedad legítima en el caso se salgan premiados.	Asesoría Jurídica	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Asociación Nacional de Atención presentó queja sobre donaciones realizadas por la Junta de Protección Social que son utilizadas para otros fines.	Gestión Social	Ayuda a la Gestión	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	Cliente indicó que hubo un agente de seguridad que le habló en un tono alto por no utilizar cubre bocas, se realizó carreo y se llegó a un buen término.	Seguridad y Vigilancia		1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				182	102	80	0	56.04%	43.96%	0.00%

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Julio a setiembre, 2021										
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	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Cliente molesto porque obtuvo un vehículo eléctrico y no pudo hacer efectivo su premio, ya que la lotería favorecida, él la activo a un tercero; cliente indicó no hay publicidad donde indique que se deba leer el reglamento.	Gerencia de Producción y Comercialización	Promoción	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
1	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 pre-impressa	63	63	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

1	Vendedor indico que recibió un documento sin membrete, ni sello y desea saber si ese documento es válido para realizar algún trámite.	Departamento de Loterías	Certificado	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				65	65	0	0	100.00%	0.0%	0.00%

2.6 Sugerencias

Cuadro 6
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Julio a setiembre, 2021

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere que se valore la posibilidad que JPS a su Alcance, cuando salga la lista oficial de los ganadores se incluyan los siguientes detalles (sorteo, fracción, emisión, serie y número), con el propósito de que el cliente ganador no pierda tiempo llamando y consultando.	Departamento de Mercadeo	1	33
Cliente sugiere que en la línea telefónica 2522-2000, tenga una opción numérica indicando los resultados de los diferentes sorteos para las loterías pre-impresas y electrónicas.	Servicios Administrativos	1	33
Cliente manifiesta que obtuvo un premio y señaló que la institución no cuenta con un parqueo para sus clientes, el jugador sugiere la posibilidad de contar con espacios para la atención de ganadores.	Servicios Administrativos	1	33
Total		3	100

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
Julio a setiembre, 2021

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		33	10.34
	Presidencia	2		
	Fiscalización	1		
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. ¹	Asesoría Jurídica	65	75	23.51
	Comunicación y Relaciones Públicas	7		
Cliente se presenta a la Contraloría de Servicios ya que no puede 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 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).	Departamento de Mercadeo		140	43.89

¹ **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 COVID-19.

Clientes solicitan que se les indique donde pueden adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica al cliente que se da el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.

Administración de Loterías	36	11.29
----------------------------	----	-------

Se colabora entregando entradas para ir al cine.

Comunicación y Relaciones Públicas	8	2.51
------------------------------------	---	------

Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.

Comunicación y Relaciones Públicas	27	8.46
------------------------------------	----	------

Total	319	100
--------------	------------	------------

2.8 Estado actual de los casos

Cuadro 8
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Julio a setiembre, 2021

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	604	99.18
Pendiente	5	0.82
Total	609	100



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

- Un **99.18%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.

- Un **0.82%** de las gestiones se encuentran pendientes² 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.

² Para cotejar la información sobre los 11 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 julio a setiembre del 2021, que se detallan en el presente informe, ascienden a 609 casos en total, de los cuales 318 se les brindó atención personalizada inmediata, 165 trámites telefónicos, 109 por medios electrónicos, 16 gestiones escritas y 1 utilizó el buzón de sugerencias.

- b. Del total de gestiones recibidas en este tercer trimestre del 2021, 604 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 tercer trimestre del 2021, suman un total de 5 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.
- I. 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 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 a los clientes activando el APP (el cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).

2. Información sobre los lugares dónde se puede adquirir una serie y número específico para la Lotería Nacional (Sorteos Ordinarios y Extraordinarios) y Lotería Popular conocida como Chances.
 3. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Comunicación y Relaciones Públicas).
 4. Revisión de los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.
 5. Dificultades para conectarse a JPS a su Alcance.
 6. Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.
- II.** Del total de casos atendidos, 247 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. Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuales no están funcionando, causando que un segmento de clientes que no utilizan la tecnología, no puedan activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea y por ende, no puedan participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
2. Inconsistencias presentadas en la aplicación JPS a su Alcance que presenta problemas para activar los sorteos para las diferentes promociones; por consiguiente, el sistema falla causando que los compradores no puedan participar.
3. Inconsistencias 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 el respectivo rebajo y la línea telefónica (4002-0979) asignada para jugadores ganadores no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.
4. Clientes molestos porque no se le ha pagado el premio correspondiente al sorteo de viernes de 13 de agosto del 2021, se les indicó a los clientes que hubo un problema en el sistema y se está realizando la gestión.
5. Clientes manifiestan su inconformidad porque no se le brindo el acceso al servicio sanitario por lo que se le recuerda que son de uso sólo para clientes y vendedores. Posteriormente se le brinda el servicio ya que el cliente manifiesta que si ingreso al edificio a cambiar un premio.

III. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Cliente sugiere que se valore la posibilidad que en la aplicación JPS a su Alcance, cuando salga la lista oficial de los ganadores se incluyan los siguientes detalles (sorteo, fracción, emisión, serie y número), con el propósito de que el cliente ganador no pierda tiempo llamando y consultando.
- b) Clientes sugieren que se valore la posibilidad que en la línea telefónica 2522-2000, tenga una opción numérica indicando los resultados de los diferentes sorteos para las loterías pre-impresas y electrónicas.
- c) Cliente manifiesta que obtuvo un premio y señaló que la institución no cuenta con un parqueo para sus clientes, el jugador sugiere la posibilidad de contar con espacios para la atención de ganadores.

Para finalizar, es importante destacar que la Ley N°9158 (Ley Reguladora de Contraloría 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 prorrogas; no obstante, las diferentes dependencias administrativas no utilizan dicho mecanismo y una gran cantidad de gestiones no se les brinda respuesta oportuna al cliente, lo cual eventualmente podría generar demandas judiciales a la Institución (Recursos de Amparo). Además de que se incumple con lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020³ 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, que indica:

³ (Véase anexo página No. 33)

“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 le recuerda que [...] solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente...”

Cabe hacer mención, que la Contraloría de Servicios toda vez que remite una gestión, recuerda a la unidad administrativa competente para su atención, los plazos para dar respuesta en tiempo y forma, mismos que están establecidos en la Ley N°9158 y Ley N°9097, como ya se indicó anteriormente.

4. Sugerencias

Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad:

- a- Las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente nueve meses de no estar funcionando; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan.
- b- Para la aplicación JPS a su alcance, valorar la posibilidad de contar con un link en la página web-institución y en la app, cuando no funciona bien en un teléfono móvil (Android o iPhone), con el fin de indicar los pasos que puede seguir el cliente para que le funcione bien la aplicación, y se puede indicar al cliente, por ejemplo: cierre y ejecución de la app de nuevo, reiniciar el teléfono móvil, desinstalar e instala la app o actualiza, entre otros.
- c- 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, 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.

Por último, se agradece la valoración que se brinda 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

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 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 OBJETIVO	DEL	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



Bibliográfica

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