



Institución Benemérita

## **INFORME N° JPS-CdS-05-2018**

**(Primer trimestre 2018)**

---

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y  
agradecimientos”

---

Junta de Protección Social

Contraloría de Servicios

Enero - marzo del 2018

## Tabla de Contenido

<b>1- Metodología aplicada</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo.....	1
1.3 Alcance.....	2
1.4 Tipo de investigación.....	2
1.5 Población.....	2
1.6 Marco muestral .....	3
1.7 Recopilación de los datos.....	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos.....	5
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos</b>	<b>6</b>
2.1 Clientes atendidos .....	6
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados .....	7
2.3 Clasificación de los casos atendidos .....	8
2.4 Unidades organizativas que generan consultas.....	8
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades.....	12
2.6 Denuncias.....	15
2.7 Reclamos.....	16
2.8 Sugerencias.....	17
2.9 Agradecimientos recibidos por el público .....	18
2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios .....	18
2.11 Estado actual de los casos .....	20
<b>3- Consideraciones</b>	<b>22</b>
3.1 Conclusiones.....	22
<b>4- Sugerencias.....</b>	<b>27</b>
4.1 Departamento de Mercadeo .....	27
4.2 Departamento de Tecnologías de la Información.....	27

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

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

### Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido .....	6
Gestiones de acuerdo al medio.....	7
Clasificación de los casos.....	8
Principales unidades organizacionales que originan consulta .....	9
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades.....	12
Denuncias presentadas por los usuarios .....	15
Reclamos recibidos por el público .....	16
Sugerencias recibidas por el público .....	17
Agradecimientos recibidos por el público .....	18
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	18
Estado actual de los casos .....	20

## **I PARTE**

---

### **1 Metodología Aplicada**

#### **1.1 Introducción**

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el primer trimestre del 2018.

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**

Analizar los registros de quejas, consultas, ayudas, servicios, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de enero a marzo del 2018.

### **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, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas<sup>1</sup> por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de enero a marzo del 2018.

### **1.4 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>2</sup> 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 No 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

### **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,

---

<sup>1</sup> Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 40 – Medios para la presentación de un gestión ante la Contraloría de Servicios.

<sup>2</sup> Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotecnia, México Thomson, 2002, paginas 111 -133.

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 registro de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros. La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la tabla 1.

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**  
**Enero a Marzo, 2018**

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	652
Administración de Cementerios	17
<b>Total</b>	<b>669</b>

## 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 y agradecimiento; los cuales citamos seguidamente:

### a- Buzones de sugerencias

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y de los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación y agradecimiento; además se le solicita al interesado indicar su nombre, número de cédula y lugar para notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Contralorías

de Servicios, según Decreto No. 39096-PLAN, artículo 34, Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría.

**b- Boleta o formulario personal**

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)**

Sistema de registro de atención al usuario 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, asunto del problema o consulta, 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 Internet e intranet**

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico: *contraloría\_servicios@jps.go.cr*.

Es importante destacar que la Contraloría de Servicios cuenta con un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades, consultas y/o sugerencias.

## 1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios<sup>3</sup>, 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 agregó 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.

---

<sup>3</sup> Ley N° 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 11)



## II PARTE

---

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Enero a Marzo, 2018**

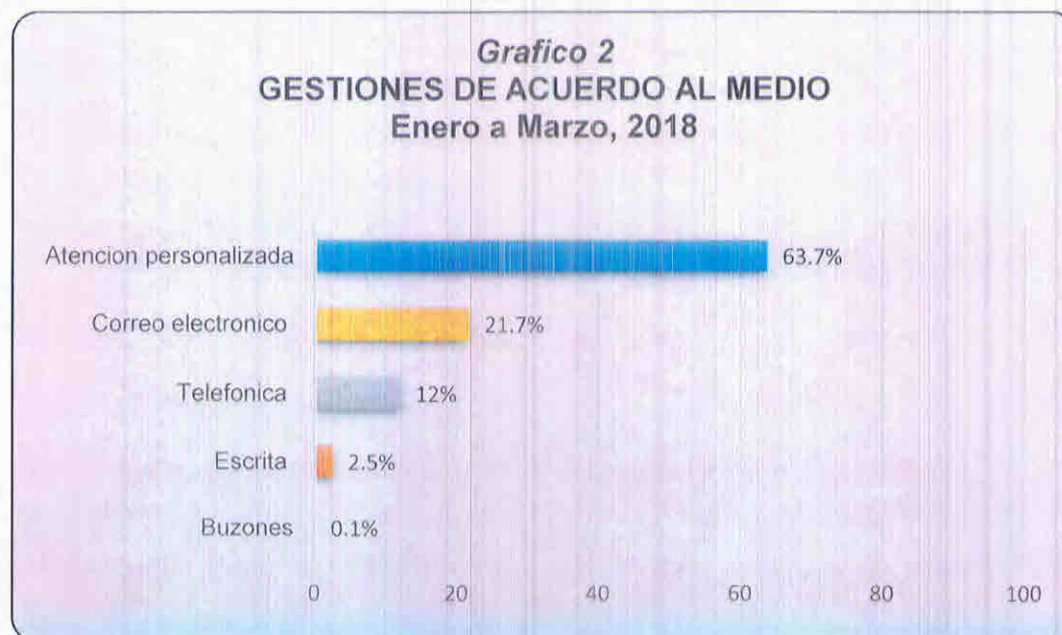
Tipo de Cliente	Enero		Febrero		Marzo		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	295	97.04	241	98.77	118	97.5	654	97.76
Externo Adjudicatario	9	2.96	2	0.82	3	2.48	14	2.09
Cliente Interno	-	-	1	0.41	-	-	1	0.15
Arrendatario	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>100</b>	<b>244</b>	<b>100</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>669</b>	<b>100</b>

Para el primer trimestre del año 2018, el 99.85% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios) y un 0.15% a clientes internos (colaboradores de la Junta de Protección Social).

## 2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Enero a Marzo, 2018**

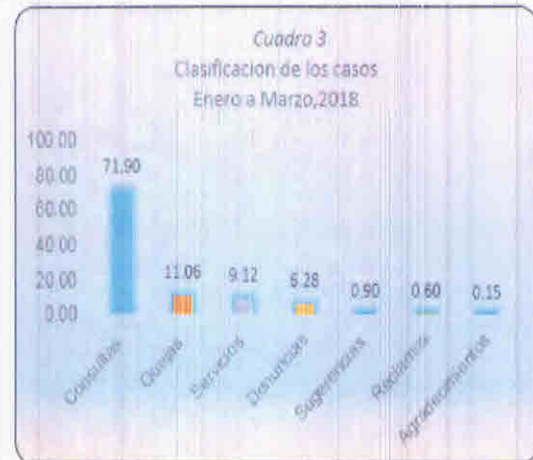
Meses	Enero		Febrero		Marzo		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	242	79.61	119	48.8	65	53.7	426	63.7
Correo electrónico	22	7.24	96	39.3	27	22.3	145	21.7
Telefónica	35	11.51	24	9.84	21	17.4	80	12.0
Escrita	4	1.32	5	2.05	8	6.61	17	2.5
Buzones	1	0.33	-	-	-	-	1	0.1
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>100</b>	<b>244</b>	<b>100</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>669</b>	<b>100</b>



## 2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Enero a marzo, 2018**

Clasificación...	ABS	%
Consultas	481	71.90
Quejas	74	11.06
Servicios y ayudas	61	9.12
Denuncias	42	6.73
Sugerencias	6	0.90
Reclamos	4	0.60
Agradecimientos	1	0.15
<b>Total</b>	<b>669</b>	<b>100</b>



## 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 481 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la institución, a saber:

**Cuadro 4**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES<sup>4</sup>**  
**QUE ORIGINAN CONSULTAS**  
**Enero a marzo , 2018**

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	261	54.26
Departamento de Mercadeo	98	20.37
Departamento de Administración de Loterías	24	4.99
Gestión y Supervisión de Ventas	19	2.91
Administración de Cementerios	14	2.91
Unidad de Pago de Premios	11	2.29
Plataforma de Servicios	10	2.08
Desarrollo Talento Humano	8	1.66
Departamento de Ventas	7	1.46
Asesoría Jurídica	6	1.25
Departamento de Gestión Social	5	1.04
Inspección de Loterías (Inspectores)	5	1.04
Departamento de Servicios Administrativos	5	1.04
Gerencia Administrativa Financiera	2	0.42
Departamento de Recursos Materiales	2	0.42
Departamento de Producción (Imprenta)	1	0.21
Departamento de Tesorería	1	0.21
Relaciones Públicas y Comunicación	1	0.21
Contraloría de Servicios	1	0.21
<b>Total</b>	<b>481</b>	<b>100</b>

**Observaciones:** Se mencionarán las principales consultas generadas por los departamentos con mayor porcentaje.

<sup>4</sup> Organigrama aprobado por MIDEPLAN en Oficio DM-434-12, del 16 de Julio de 2016 y en el Oficio DM-343-17 del 29 de mayo de 2017

- a) Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Sorteos con un **54.26%**, y que se refieren a:
- i) Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa y electrónica tienen premio.
  - ii) Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos).
  - iii) Clientes que consultan sobre validación de datos para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
- b) El **20.37%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:
- i. Clientes que consultan sobre la promoción para hacerse acreedor de carritos promocionales y acciones para participar en la rifa de paquetes de viaje para ir al Mundial de Rusia y mecánica del Gordo Navideño para ir a la final y semifinal de la Fiesta del Fútbol en Rusia.
  - ii. Clientes que desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y cómo se juega la Lotería Instantánea (raspas).
  - iii. Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna e igualmente para la promoción para paquetes de viaje para ir al Mundial de Rusia 2018.
  - iv. Clientes que solicitan información, sobre los requisitos para poder vender lotería electrónica.
- c) El **4.99%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:
- i. Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, extraordinarios.

- ii. Clientes que solicitan la Lista Oficial con los resultados de los números y series ganadoras de los sorteos anteriores de Lotería Nacional y Popular.
- d) Otras consultas realizadas por los clientes:
- a) Clientes solicitan información sobre el precio de los nichos en el Cementerio Metropolitano y el Cementerio General.
  - b) Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los Puntos de Venta Max.
  - c) Clientes que quieren saber si un puesto fijo con publicidad de la Junta de Protección Social tiene la obligación de cambiar una lotería premiada.
  - d) Clientes que desean saber dónde pueden cambiar un ticket de raspa o lotería pre-impresa premiada que presente algún daño y cómo lo puede hacer efectivo.
  - e) Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.
  - f) Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.

## 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)**  
**Enero a marzo, 2018**

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	18	24.3
Unidad de Pago de Premios	17	23.0
Tecnologías de Información	9	12.2
Gestión y Supervisión de Ventas	7	9.5
Administración de Loterías	5	6.8
Asesoría Jurídica	4	5.4
Departamento de Sorteos	3	4.1
Plataforma de Servicio al Cliente	3	4.1
Seguridad y Vigilancia	3	4.1
Administración de Cementerios	2	2.7
Departamento de Gestión Social	2	2.7
Departamento de Servicios Administrativos	1	1.4
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

### Observaciones:

- Según los datos del cuadro número cinco, se detallan las principales inconformidades con el mayor porcentaje presentadas por usuarios externos según áreas administrativas:
  - i. El **25.35%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el Departamento de Mercadeo que compete a:

1. Clientes manifiestan que la Junta de Protección Social debería proporcionar las listas impresas de los ganadores del sorteo de la Fiesta del Fútbol o haber publicado la lista en los medios de comunicación impresa, (periódicos) en virtud de que hay clientes que no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página web de la Junta de Protección Social para verificar si fue ganador, es importante indicar que hay adultos mayores que no tienen la enseñanza de la utilización de la computación.
  2. Cliente indica que hay un quiosco ubicado en Santa Ana donde le vendieron lotería a gallo tapado; sin embargo, cuando se estaba realizando el sorteo por televisión y al revisarlo se percata que le vendieron lotería de un sorteo anterior.
  3. Cliente manifiesta su descontento debido al mal trato recibido por un colaborador de la Junta de Protección Social en evento realizado en COOPEALIANZA.
  4. Vendedor de lotería del cantón de Naranjo solicitó máquina con el propósito de vender lotería electrónica hace más de un año; sin embargo, le indican que está en lista de espera; mientras otros negocios en la misma zona abren un Punto Max y cuentan con la respectiva máquina en menos tiempo.
  5. Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH, donde los clientes tienen que afrontarse a Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase más tarde o pase el día siguiente, para ver si tiene efectivo o que busque otro Punto Max cerca de su localidad.
- ii. El segundo porcentaje que corresponde a 17 clientes que representa un **23.94%**, corresponde a inconformidades trasladadas a la Unidad de Pago de Premios:



- Clientes que manifiestan que en los puestos de lotería de socios comerciales que utilizan publicidad no realizan los cambios de los premios aduciendo que no tienen efectivo.
- Cliente indicó que trató de cambiar lotería premiada en el puesto que utiliza publicidad de la Junta de Protección Social que informan a los clientes que son oficiales y estos cobran 5% por el pago del premio.

iii. Un tercer puesto corresponde a un **12,68%** de las inconformidades que se vinculan con el Departamento de Tecnologías de la Información:

- Cliente manifiesta que al cambiar un premio de lotería en la Plataforma de Servicios, al cajero al ingresar su número de cédula en el sistema, su comprobante de pago, aparece con otro nombre distinto al número de cédula de identidad del cliente.
- Clientes indican que los resultados que aparecen en la Web-Institucional de los sorteos de los Nuevos Tiempos no se actualizan con prontitud, confundiendo a los jugadores.
- Clientes indicaron tener problemas para realizar consultas para verificar premios de las loterías pre-impresas o electrónicas en el Sitio-Web de la página Institucional.
- Cliente manifiesta que el sistema telefónico para activaciones (2521-6005 y 2521-6002), presenta problemas y no permite realizar activaciones de los productos de la Junta, para poder participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**  
**Enero a marzo, 2018**

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes.	28	67
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	6	14
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa y entregan billetes de moneda falsos a los clientes.	3	7
Vendedores de lotería, quienes venden lotería en gallo tapado, dan enteros ya jugados y el cliente nunca verifica después de la compra.	2	5
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales.	2	5
Cliente indicó que hubo un vendedor de lotería que lo maltrato verbalmente.	1	2
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención.

## 2.7 Reclamos

**Cuadro 7**  
**RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PÚBLICO**  
**Enero a Marzo, 2018**

Reclamos recibidos...	ABS	%
<p>Cliente indicó que en la Plataforma de Servicios se le entregó 100 enteros para el sorteo de Lotería Popular, siendo lo correcto 50 billetes para el martes y 50 billetes para viernes, se realizó la respectiva corrección.</p>	1	25
<p>Cliente indicó que se presentó a un puesto de lotería, con el propósito de cambiar un premio; sin embargo la entidad que le atendió sólo le pagó la terminación, siendo lo correcto el numero ganador.</p>	1	25
<p>Cliente indicó que realizó una apuesta de la lotería electrónica Lotto en un Punto Max; no obstante, este punto de venta le entregó un voucher en una fecha distinta a lo que se solicitó y este nunca verifica después de haber realizado la compra.</p>	1	25
<p>Cliente indica que dejó olvidado su billetera, con dinero y documentos personales en la caja número seis del área de Plataforma de Servicio. Lo cual reporto en la Contraloría de Servicios.</p>	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

## 2.8 Sugerencias

**Cuadro 8**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Enero a Marzo, 2018**

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente presenta documento con sugerencia para mejorar la dicción de los presentadores de los sorteos que se transmite por Canal 13 o sorteos en vivo.	1	20.00
Cliente sugiere que se dé inducciones o que se diseñe un folleto sobre cómo activar la Lotería Nacional y Popular, para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	1	20.00
Cliente sugiere que deberían haber en la Plataforma de Servicios más cajas para entregar 50 enteros por sorteo, en virtud de que hay muchas cajas para entregar 100 enteros por producto.	1	20.00
Cliente sugiere valorar la posibilidad de eliminar algunos sorteos de la lotería electrónica ya sea en la tarde o en la noche y se dé más importancia a la lotería tradicional (Lotería Nacional, Popular e Instantánea).	1	20.00
Cliente sugiere echarle agua a las plantas que se encuentran en el vestíbulo.	1	20.00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

## 2.9 Agradecimientos recibidos por el público

Cuadro 9

### AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS Enero a Marzo, 2018

Agradecimiento ...	ABS	Porcentaje
Cliente agradece la labor social que realiza la Junta de Protección Social.	1	100
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.10 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 10

### PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA CONTRALORIA DE SERVICIOS Enero a marzo, 2018

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Cientes solicitan inducción con el propósito de poder digitar en la computadora que se localiza en el vestíbulo de la institución, las promociones que tiene la Junta de Protección Social vigentes. Además consultas relacionadas con las líneas telefónicas (2521-6002 y 2521-6005), donde los clientes no tienen conocimiento sobre las características de los billetes y algún aspecto que dice la voz en el sistema telefónico.	Plataforma de Servicios	23	38

Clientes solicitan las listas oficiales impresas de Lotería Nacional, Tiempos y Popular. Así como dónde se localizan las series y números específicos de la Lotería Nacional y Popular.

Clientes solicitan que revisen los boletos de Lotería Electrónica (Nuevos Tiempos y Lotto); así como las fracciones o enteros de los números y series de la Lotería Nacional y Popular, con el fin de saber si obtuvo un premio y en algunos casos la entrega de calendarios de sorteos para el año 2018.

Clientes solicitan lista de ganadores del sorteo de la fiesta del futbol 2018.

Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de Lotería Electrónica y Pre-impresa.

Clientes que solicitan la ayuda para saber cómo y dónde pueden cambiar un premio.

Vendedor de lotería deposita el pago para el retiro de los productos de la institución; sin saber que ese día, se le cancelaba la cuota por jubilación; por consiguiente, se solicita reversar el depósito, con el fin de devolver el dinero al cliente.

Administración de Loterías	15	25
Departamento de Sorteos	12	20
Departamento de Mercadeo	7	11
Supervisión de Ventas	2	3
Unidad Pago de Premios	1	2
Tecnologías de la Información	1	2

<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

En virtud de la gran cantidad de clientes que se presentan a activar las diferentes loterías tradicionales para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, la Gerencia General mediante oficio G-2673-2012, indicó que la activación sea

exclusiva para ciudadanos de oro y se le indique al cliente en general, que hay líneas telefónicas (2521-6005 y 2521-6002), además ésta el Centro de Atención al Cliente (CAC) y la página Web-institucional para dichas gestiones y por último está la verificación de premios.

Asimismo, por sugerencia de esta Instancia Asesora en un estudio anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información colaboró con la instalación de un equipo, que se encuentra en el vestíbulo de la institución, con el fin de que los clientes puedan activar lotería para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y atender clientes que no tienen conocimiento en utilizar una computadora.

## 2.11 Estado actual de los casos

**Cuadro 11**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Enero a Marzo, 2018**

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	652	97.46
Pendiente	17	2.54
<b>Total</b>	<b>669</b>	<b>100</b>



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro 11 y gráfico 11, del total de casos atendidos:

- Un 97% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.

- Un 3% 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.
  - Falta de presupuesto.
  - En proceso de recolección de información.
  - Consultas a otras dependencias, entre otros.



### **III PARTE**

---

## **3 Consideraciones**

### **3.1 Conclusiones**

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de enero a marzo del 2018, expuestas en el presente informe, ascienden a 669 casos en total, de los cuales a 426 se les brindó atención personalizada inmediata, 145 en procesos electrónicos, 80 trámites telefónicos, 17 gestiones escritas y un cliente utilizó el sistema de buzones.

I. Del total de gestiones recibidas en este primer trimestre 2018, 652 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 17 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Limitaciones de recurso humano.
- 2) Falta de presupuesto para implementar mejoras.
- 3) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
- 4) 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:

- I. Clientes solicitan inducción con el propósito de poder digitar en la computadora que se localiza en el vestíbulo de la institución, las promociones que tiene vigentes la Junta de Protección Social. Además, consultas relacionadas con las líneas telefónicas (2521-6002 y 2521-6005), donde los clientes no tienen conocimiento sobre las características de los billetes y algún aspecto que dice la voz en el sistema telefónico.
- II. Clientes solicitan las listas oficiales impresas de Lotería Nacional, Tiempos y Popular. Así como dónde se localizan las series y números específicos de la Lotería Nacional y Popular.

III. Del total de casos atendidos, 74 se refieren a inconformidades (quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

- a) Clientes manifiestan que la Junta de Protección Social deberían proporcionar las listas impresas de los ganadores del sorteo de la Fiesta del Fútbol o haber publicado la lista en los medios de comunicación impresa (periódicos), en virtud de que hay clientes que no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página web de la Junta de Protección Social para verificar si fue ganador. Es importante indicar que hay adultos mayores que no tienen la enseñanza de la utilización de la computación.
- b) Cliente indica que hay un quiosco ubicado en Santa Ana donde le vendieron lotería a gallo tapado; sin embargo, cuando se estaba realizando el sorteo por televisión y al revisarlo se percata que le vendieron lotería de un sorteo anterior.

- c) Cliente manifiesta su descontento debido al mal trato recibido por un colaborador de la Junta de Protección Social en evento realizado en COOPEALIANZA.
- d) Vendedor de lotería del cantón de Naranjo solicitó máquina con el propósito de vender lotería electrónica hace más de un año; sin embargo, le indican que está en lista de espera; mientras otros negocios en la misma zona abren un Punto Max y cuentan con la respectiva máquina en menos tiempo.
- e) Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH, donde los clientes tienen que afrontarse a Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase más tarde o pase el día siguiente, para ver si tiene efectivo o que busque otro Punto Max cerca de su localidad.
- f) Cliente indicó que trato de cambiar lotería premiada en el puesto que utilizan publicidad de la Junta de Protección Social que informan a los clientes que son oficiales y estos cobran 5% por el pago del premio.

**IV.** Las consultas o solicitudes de ayuda con mayor porcentaje corresponden principalmente a:

- a) Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa y electrónica tiene premio.
- b) Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos).

- c) Clientes que consultan sobre validación de datos para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.

Otras consultas:

- a) Clientes solicitan información sobre el precio de los nichos en el Cementerio Metropolitano y el Cementerio General.
- b) Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los puntos de venta Max.
- c) Clientes que quieren saber si un puesto fijo con publicidad de la Junta de Protección Social tiene la obligación de cambiar una lotería premiada.
- d) Clientes que desean saber dónde pueden cambiar un ticket de raspa o lotería pre-impresa premiada que presente algún daño y cómo lo puede hacer efectivo.
- e) Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.
- f) Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.

**V. Principales sugerencias presentadas por los clientes:**

- 1. Cliente presenta documento con sugerencia para mejorar la dicción de los presentadores de los sorteos que se transmiten por Canal 13 o sorteos en vivo.

2. Cliente sugiere que se dé inducciones o que se diseñe un folleto sobre cómo activar la Lotería Nacional y Popular, para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
3. Cliente sugiere que la Junta de Protección Social imparta inducción para la activación de Lotería.
4. Cliente sugiere valorar la posibilidad de eliminar algunos sorteos de la lotería electrónica ya sea en la tarde o en la noche y se dé más importancia a la lotería tradicional (Lotería Nacional, Popular e Instantánea).
5. Cliente sugiere que se debería contar en la Plataforma de Servicios con más cajas para entregar 50 enteros por sorteo, en virtud de que hay muchas cajas para entregar 100 enteros por producto.
6. Cliente sugiere echarle agua a las plantas que se encuentran en el vestíbulo.

## IV PARTE

---


### 4. Sugerencias

#### 4.1 Departamento de Mercadeo

Valorar la posibilidad de que para las próximas promociones sobre las loterías pre-impresas y electrónicas, publicar en los medios de comunicación impresos (periódicos) la lista de los ganadores de las promociones establecidas, ya que según manifiestan algunos clientes no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página de la web de la Junta de Protección Social para verificar si fue ganador. Es importante indicar que hay adultos mayores que no tienen la enseñanza de la utilización de la computación.

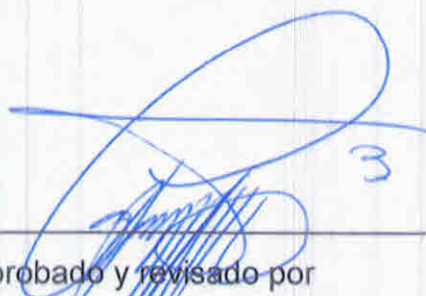
#### 4.3 Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005.

  
Elaborado por  
Michelle Chaves Fuentes  
Asistente de Oficina  
Contraloría de Servicios



170  
AÑOS  
de hacer  
el bien

  
Aprobado y revisado por  
Cliffer Barrios Rodriguez  
Contralor a.i.  
Contraloría de Servicios