



## **INFORME N° JPS-CdS-09-2018**

---

“Informe de denuncias de especulación,  
condicionamiento y sobreprecio”

---

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

Octubre, 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.....	4
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos</b>	<b>6</b>
2.1 Tipo de gestión recibida.....	6
<b>3- Consideraciones</b>	<b>11</b>
3.1 Conclusiones.....	11
<b>4- Sugerencias.....</b>	<b>13</b>
<b>5- Anexo.....</b>	<b>15</b>

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

N° 1 Casos Denuncias Recibidas .....	3
N° 2 Ubicación de las Denuncias por provincia .....	7

### Cuadros y Gráficos

N° 1 Tipo de gestión recibida .....	6
N° 2 Resumen: Ubicación de las Denuncias por provincias .....	8
N° 3 Estado Actual de los Casos .....	9

### **1 Metodología Aplicada**

#### **1.1 Introducción**

El presente informe tiene como propósito evaluar las denuncias presentadas por los clientes por el concepto de especulación, condicionamiento y sobreprecio realizadas por los vendedores de lotería tanto adjudicatarios como revendedores. Dichas denuncias fueron presentadas por los usuarios en los diferentes medios de comunicación; ya sean presencial, telefónica y por correo electrónico, efectuadas en los meses de agosto y setiembre del presente año.

Asimismo, se analizó el fenómeno del crecimiento de la demanda en las ventas de la lotería pre-impresa producto de la promoción del Premio Acumulado Dinámico con los Sorteos de Lotería Popular y Lotería Nacional; que va interrelacionado con el aumento de las denuncias y el aprovechamiento de los vendedores en especular, condicionar y cobrar el sobreprecio.

Por último, se identifica la capacidad y herramientas que posee la institución para combatir las denuncias y de la misma manera recomendar acciones que logren solucionar las necesidades que tiene el público para adquirir los productos de la Junta de Protección Social.

#### **1.2 Objetivo**

Analizar los registros denuncias presentados por clientes externos e internos, es decir vendedores y público en general durante los meses de agosto y setiembre 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, correos electrónicos, llamadas telefónicas y denuncia presencial, las cuales fueron clasificadas<sup>1</sup> durante el período comprendido entre los meses de agosto y setiembre 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 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 denuncia en la sede central de la Junta de Protección Social.

---

<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, Fernandez Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotécnica, México Thomson, 2002, paginas 111 -133.

## 1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de denuncias de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: correo electrónico, llamadas telefónicas, presencial entre otros. La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la tabla 1.

**Tabla 1**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**CASOS DENUNCIAS RECIBIDAS**  
**(Sobreprecio y condicionamiento)**  
**Agosto y Setiembre, 2018**

Casos de denuncias...	Cantidad	Porcentaje
Agosto	534	74
Setiembre	187	26
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>100</b>

## 1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan tres medios para que el usuario presente su denuncia; los cuales citamos seguidamente:

### a- **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 (donde se solicita al cliente materiales comprobatorios tales como: fotografías, videos, serie, numero, emisión de la lotería pre-impresa y detalles del lugar de la venta a sobreprecio), y que además 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.

**b- 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 denuncias, 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.

**c- 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 automáticamente vía sistema a la Unidad de Supervisión de Ventas, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios), según lo establecido en el artículo 43, y el informe a la jefatura del área, en este caso al Departamento de Ventas en donde se presenta las denuncias por especulación, condicionar la venta y sobrepuestos, con el fin de que se realice el estudio respectivo y se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen a esta Contraloría de Servicios.

---

<sup>3</sup> Ley N° 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso11)



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.



## II PARTE

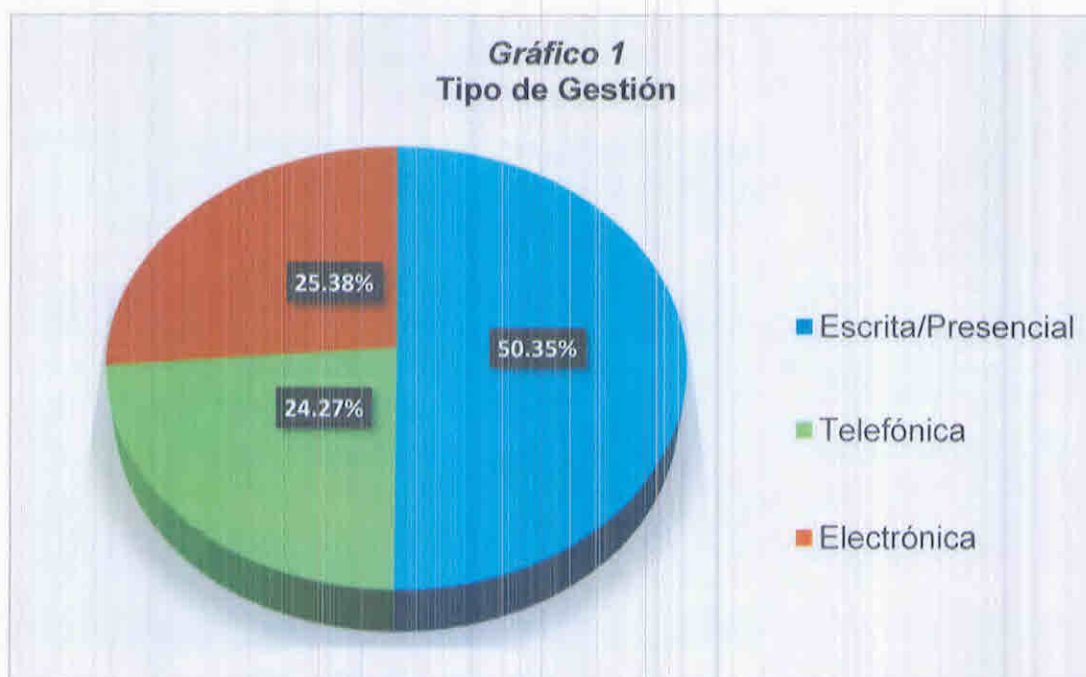
---

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE GESTION RECIBIDA**  
**1 agosto al 30 setiembre, 2018**

Tipo de ...	Cantidad	Porcentaje
Escrita/Presencial	363	50.35
Telefónica	175	24.27
Electrónica	183	25.38
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>100</b>

De acuerdo con el cuadro 1, un 50.35% de los usuarios presentó su denuncia de forma Escrita/Presencial, como segunda opción con un 24.27% empleó los correos vía electrónica y un 25.38% utilizó la gestión telefónica (Véase gráfico 1). Como se observaba en la siguiente tabla 1 de la página 7, las provincias que tienen las mayores denuncias pertenecen al Gran Área Metropolitana.



**Tabla 2**  
**UBICACIÓN DE LAS DENUNCIAS POR PROVINCIAS**  
**1 agosto al 30 setiembre, 2018**

Provincia de San José	
San José Centro	257
Junta de Protección Social	44
Guadalupe	24
Hospital San Juan	23
Pérez Zeledón	13
Desamparados	12
Paso Ancho	11
Hospital México	11
Multiplaza de Escazú	11
Hospital Calderón Guardia	8
Moravia	7
Tibás	6
Coca-Cola	6
Sabana	4
Puriscal	4
San Francisco de 2 Ríos	4
Zapote	4
Alajuelita	3
Uruca	3
Calle Blancos	3
Curridabat	2
San Pedro	2
Pavas	2
Rohrmoser	2
San Sebastián	1
Aserri	1
Santa Ana	1
Multiplaza del Este	1
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>

Provincia de Alajuela	
Alajuela Centro	37
San Ramón	16
San Carlos	15
Orotina	2
Palmares	2
Grecia	2
Upala	2
Naranjo	1
Ciudad Quesada	1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

Provincia de Cartago	
Cartago Centro	44
Basilica	7
Turrialba	5
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

Provincia de Heredia	
Heredia Centro	32
Sarapiquí	7
Santa Bárbara	7
Belén	5
Santo Domingo	2
San Joaquín	1
Guararí	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

Provincia de Puntarenas	
Puntarenas Centro	11
Esparza	3
Quepos	2
San Vito	2
Roble	2
Golfito	1
Bueno Aires	1
Barranca	1
Jaco	1
Parrita	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Provincia de Limón	
Limón	11
Guápiles	7
Cariari	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Provincia de Guanacaste	
Liberia	8
Nicoya	4
Santa Cruz	3
Tillarán	1
Filadelfia	1
Quepos	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

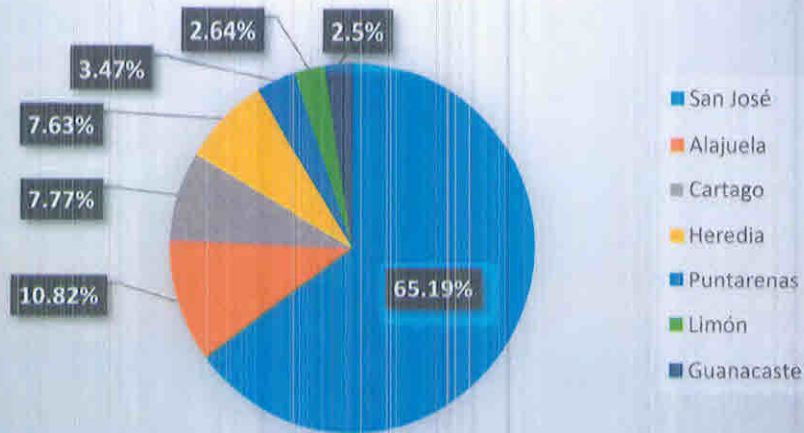
**Cuadro 2**  
**RESUMEN**  
**UBICACIÓN DE LAS DENUNCIAS POR PROVINCIAS**  
**1 agosto al 30 setiembre, 2018**

<i>Provincias</i>	<i>Casos</i>	<i>Porcentaje</i>
San José	470	65.19
Alajuela	78	10.82
Cartago	56	7.77
Heredia	55	7.63
Puntarenas	25	3.47
Limón	19	2.64
Guanacaste	18	2.50
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>100</b>

En la tabla 2, se puede identificar que la provincia de San José representa un 65.19% del total de las denuncias realizadas por los usuarios, seguidamente por la provincia de Alajuela con un 10.82% y una tercera posición con un 7.77% la provincia de Cartago. (Véase gráfico 2)



**Gráfico 2**  
**Ubicación Denuncias**



**Cuadro 3**

**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Agosto a setiembre, 2018**

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	704	97.65
Pendiente	17	2.35
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>100</b>

**Gráfico 3**  
**ESTADO ACTUAL CASOS**  
**Agosto a setiembre, 2018**



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro 3 y gráfico 3 del total de casos atendidos fue:

- Un 97.65% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso. Ahora bien, de los cuales 704 gestiones están cerradas en nuestro sistema de registro (Consola de Aplicaciones Corporativa), en virtud de que esta Instancia Asesora considera de suma importancia dar el apoyo solicitado en los Consejos Gerenciales, por parte del Gerente General y la Señora Presidenta de la Institución y en las acciones que ha solicitado la Gerencia de Producción y Comercialización. Asimismo, se les ha explicado a los clientes que se presentan a esta instancia asesora de manera verbal sobre los puestos donde pueden adquirir lotería a precio, los costos de la lotería



Nacional y Popular, comunicados sobre sorteos extraordinarios y de cinco fracciones, información para denunciar el sobreprecio (donde se le explica que es necesario contar con fotografías, videos del vendedor(a), entre otros); también se les comenta sobre la venta directa de nuestros productos en las cajas del Mezanine e inclusive se les ha entregado material impreso ya que el cliente solicita la información impresa, entre otros; por lo que basados en lo anterior, dichas gestiones fueron atendidas y cerradas satisfactoriamente gracias a la información brindada por la Gerencia de Producción y Comercialización.

Por último, se le comunicó a todos los colaboradores de la Contraloría de Servicios, que en caso de que algún cliente realice alguna gestión similar, se le debe indicar al cliente lo pertinente; no obstante, aunque al cliente se le explique la información indicada anteriormente, el usuario tiene el derecho de una respuesta escrita por parte de la unidad orgánica donde se presenta su inconformidad, consulta, denuncia, entre otras gestiones, según lo establecido en la Ley No. 9097 (Ley Reguladora del Derecho de Petición), la Circular No. AJ-0992-2017 y la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), entre otros.

- Un 2.35% de las gestiones se encuentran pendientes y no han sido concluidas por parte de la Unidad de Supervisión de Ventas del Departamento de Gestión de Ventas, 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.
  - Falta de personal para la atención de denuncias.

### III PARTE

---

## 3 Consideraciones

### 3.1 Conclusiones

- 1) Las gestiones atendidas de denuncias por especulación, condicionamiento y sobreprecio por la Contraloría de Servicios durante los meses de agosto y setiembre del 2018, expuestas en el presente informe, ascienden a 721 casos en total, 183 en procesos electrónicos, 175 trámites telefónicos y 363 gestiones escritas.
- 2) Se identifica un incremento del fenómeno de las denuncias que va correlacionado a la promoción del Premio Acumulado Dinámico, con los sorteos de Lotería Popular y Lotería Nacional, específicamente intensificado a partir del mes de agosto donde el acumulado comenzó con ¢1.000 millones, lo que despertó el interés de los clientes a nivel nacional por la adquisición de la Lotería Nacional y Popular para poder optar por este premio. Por esta razón, los vendedores de lotería aprovechando esta situación, lucraron con la alta demanda de los productos de la institución, ofreciendo la lotería a sobreprecio o condicionando la venta para asegurar la comercialización de productos no tan cotizados como los tiempos impresos.
- 3) Lugar de mayor ubicación de denuncias por sobreprecio se dieron en la provincia de San José, específicamente los de mayor cantidad de lugares se presentaron en San José Centro, frente a la Junta de Protección Social, Guadalupe, Hospital San Juan de Dios, Pérez Zeledón, Desamparados, Paso Ancho y Hospital México.

- 4) La segunda posición por cantidad de denuncias fue la provincia de Alajuela, y los lugares de mayor cantidad de denuncias se presentaron en Alajuela Centro, San Ramón y San Carlos. Por último, la tercera provincia con mayores denuncias de sobreprecio fue la Provincia de Cartago y el centro de Cartago fue el lugar donde hubo gran cantidad de sobreprecio.
  
- 5) Por último, sobre el estado de los casos, tenemos que la mayoría de denuncias por sobreprecio fueron resueltas por la Contraloría de Servicios y un porcentaje menor se encuentran pendientes de enviar la información a los clientes por parte de la Unidad de Supervisión de Ventas y con ello dar por resueltos los casos interpuestos.



## **IV PARTE**


---


### **4. Sugerencias**

- 1) Fortalecer a la Unidad de Supervisión Ventas con mayor recurso humano y logístico con el fin de brindarles mayores herramientas para que puedan desarrollar sus labores de la manera más eficiente y eficaz, a nivel nacional y con ello brindar el servicio esperado por parte del cliente consumidor de nuestros productos pre-impresos.
  
- 2) Agregar un link o un acceso directo, en la página web-institucional con un formulario diseñado por la Unidad de Supervisión de Ventas del Departamento de Ventas, en virtud de que esta dependencia es la encargada de velar por darle seguimiento y aplicar el debido proceso a las personas que cometan delito al vender a sobreprecio al costo indicado por la institución, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18 y 19; asimismo que dicha información sea direccionada a la Unidad de Supervisión de Ventas y que dicho formulario contenga los criterios emitidos por la Asesoría Legal según oficio JPS-GG-GPC-VEN-892-2018 del Departamento de Ventas (Véase anexo 1).
  
- 3) Diseñar un folleto informativo sobre el procedimiento para presentar adecuadamente las denuncias por sobreprecio, especulación, entre otros, con el propósito de que el cliente y esta Instancia Asesora tengan herramientas para mejorar la prestación de los servicios en relación con las denuncias por sobreprecio y estar comunicados con el lanzamiento del Sorteo N° 4522 del domingo 16 de diciembre de 2018, de la Lotería Nacional del Gordo Navideño, de acuerdo con los criterios emitidos por la Asesoría Legal, según oficio JPS-GG-GPC-VEN-892-2018 del Departamento de Ventas.



- 4) Para disminuir las denuncias sobre especulación y condicionamiento, se recomienda a las autoridades responsables formalizar más socios comerciales en diferentes puntos del país, para garantizar al público, un mejor control de los precios de la lotería.

  
Elaborado por  
Cristian Castro Garita  
Trabajador de Loterías a.i.  
Contraloría de Servicios

  
Aprobado y revisado por  
Clifferd Barrios Rodríguez  
Contralor a.i.  
Contraloría de Servicios



# ANEXO 1



08 de octubre del 2018  
JPS-GG-GPC-VEN-892-2018

CONTROLADORA DE SERVICIOS  
*Yenaytes*  
BOGOTÁ, 2018

Señor  
Cifler Rodríguez Barrios  
Contraloría de Servicios

Estimado señor:

De conformidad con lo conversado el día de hoy en mi oficina con relación a las denuncias presentadas por el tema de especulación de loterías, en atención a su solicitud transcribo algunos pronunciamientos emitidos por la Asesoría Jurídica de la Junta con respecto a las denuncias que deben ser presentadas ante la Comisión Nacional del Consumidor.

**JPS AJ-873-2018**


*"... asimismo se le informa que quien realiza la compra es un inspector y al no contar con un consumidor final afectado, no se logra cumplir con los elementos necesarios para presentar la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor"*

**JPS AJ-851-2018**

*"... Asimismo le informo que en cuanto a los casos que nos ocupan, como se ha reiterado en criterios legales anteriores, al no existir un consumidor final afectado, que denuncia al vendedor, no es posible presentar la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor, porque sólo las admitiré en los siguientes casos:*

1. Que sea el consumidor final el que denuncie. "NO se admiten denuncias, en las que figure como denunciante un inspector, sin que exista un consumidor final afectado"
2. Que el que denuncie sea el inspector a favor de un consumidor, y que quede este hecho en el acta, con la firma del tercero afectado, así como el lugar para recibir notificaciones y que el inspector le indique que deberá asistir a la audiencia que realice la Comisión Nacional del Consumidor, cuando sea notificado, sin omitir que este tercero debe estar de acuerdo con ella y firmar en el acta igual que en la cédula de identidad, e indicar un lugar para poder notificarlo, lo cual deberá constatar el inspector.

Atentamente,

  
Beatriz Duarte Monge  
Encargada  
Departamento de Ventas

C.1 Andino

010004

