



INFORME N° JPS-CdS-11-2018
(Tercer trimestre 2018)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Julio - setiembre del 2018

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	1
1.1 Introducción	1
1.2 Objetivo	1
1.3 Alcance	2
1.4 Tipo de investigación	2
1.5 Población	2
1.6 Marco muestral	3
1.7 Recopilación de los datos	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos	5
2- Estadísticas de resultados obtenidos	6
2.1 Clientes atendidos	6
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados	6
2.3 Clasificación de los casos atendidos	7
2.4 Unidades organizativas que generan consultas	8
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	11
2.6 Denuncias	14
2.7 Reclamos	15
2.8 Sugerencias	16
2.9 Agradecimientos recibidos por el público	17
2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios	17
2.11 Estado actual de los casos	19
3- Consideraciones	20
3.1 Conclusiones	20
4- Sugerencias	25
4.1 Departamento de Mercadeo	25
4.2 Departamento de Tecnologías de la Información	25

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

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

Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido	6
Gestiones de acuerdo al medio	6
Clasificación de los casos	7
Principales unidades organizacionales que originan consulta	8
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	11
Denuncias presentadas por los usuarios	14
Reclamos recibidos por el público	15
Sugerencias recibidas por el público	17
Agradecimientos recibidos por el público	17
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios	17
Estado actual de los casos	19

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 tercer 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 julio a 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 boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas¹ por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2018.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno² que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base; con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

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,

¹ 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.

² Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotécnica, México Thomson, 2002, páginas 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
Julio a Setiembre, 2018

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	2097
Administración de Cementerios	6
Total	2103

1.7 Recopilación de los datos

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

a- Buzones de sugerencias

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

notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Contralorías de Servicios, según Decreto No. 39096-PLAN, artículo 34, Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.

b- 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)

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 Servicios³, 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.

³ Ley N° 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 1)

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Julio a Setiembre, 2018

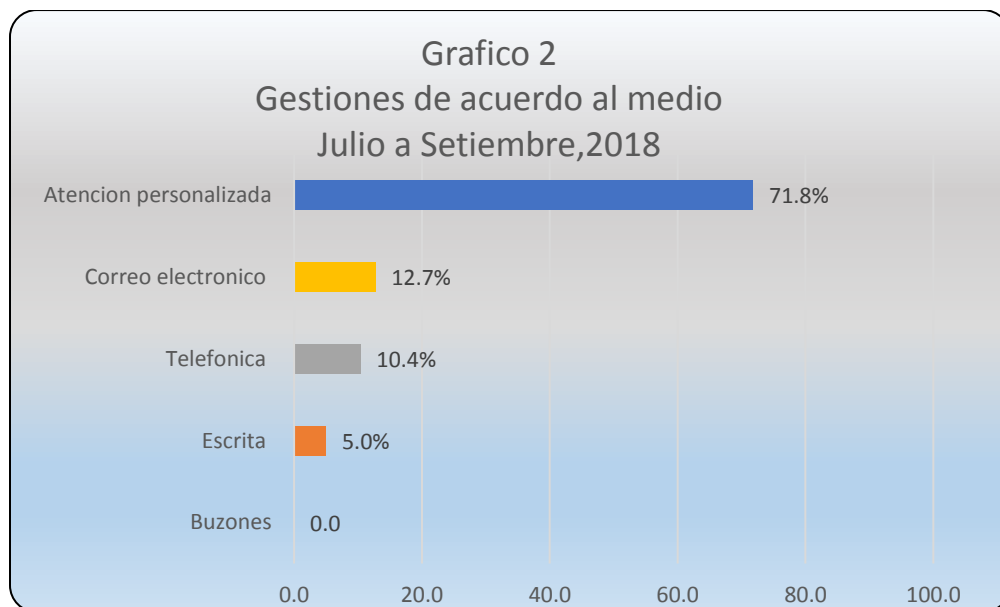
Tipo de Cliente	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	250	41.05	743	89.52	378	56.9	1371	65.19
Externo Adjudicatario	359	58.95	85	10.24	282	42.5	726	34.53
Cliente Interno	-	-	-	-	3	0.45	3	0.14
Arrendatario	-	-	2	0.241	1	0.15	3	0.14
Total	609	100	830	100	664	100	2103	100

Para el tercer trimestre del año 2018, el 99.86% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios) y un 0.14% 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
Julio a Setiembre, 2018

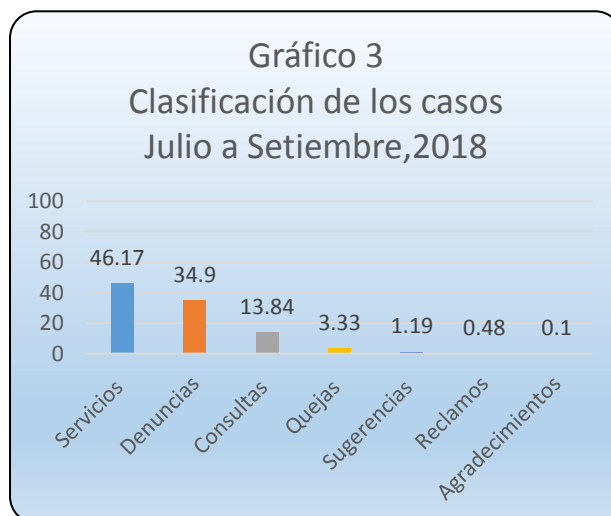
Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	561	92.12	468	56.4	482	72.6	1511	71.8
Correo electrónico	28	4.60	145	17.5	95	14.3	268	12.7
Telefónica	15	2.46	154	18.6	50	7.53	219	10.4
Escrita	5	0.82	63	7.59	37	5.57	105	5.0
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	609	100	830	100	664	100	2103	100



2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Julio a Setiembre, 2018**

Clasificación	ABS	%
Servicios	971	46.17
Denuncias	734	34.90
Consultas	291	13.84
Quejas	70	3.33
Sugerencias	25	1.19
Reclamos	10	0.48
Agradecimientos	2	0.10
Total	2103	100



2.4 Unidades organizativas que generan consultas

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

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Julio a Setiembre, 2018

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	88	30.24
Departamento de Administración de Loterías	81	27.84
Departamento de Mercadeo	62	21.31
Supervisión de Ventas	15	5.15
Departamento de Acción Social	9	3.09
Administración de Cementerios	6	2.06
Plataforma de Servicio al Cliente	5	1.72
Unidad de Pago de Premios	5	1.72
Tecnologías de la información	3	1.03
Servicios Administrativos	3	1.03
Inspectores	3	1.03
Gerencia de Producción y Comercialización	2	0.69
Departamento de Ventas	2	0.69
Asesoría Jurídica	2	0.69
Relaciones Públicas y Comunicación	1	0.34
Gerencia Administrativa Financiera	1	0.34
Departamento de Producción	1	0.34
Gerencia de Operaciones	1	0.34
Gestión de Supervisión	1	0.34
Total	291	100.00

Observaciones: Se mencionarán las principales consultas generadas por los departamentos 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 Sorteos con un **30.24%**, 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 **27.84%** 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 y 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 Lotería Popular.
 - iii. Clientes solicitan la lista oficial con los resultados de los números de cédula de los ganadores del sorteo del “Gordito de medio año”.
- c) El **21.31%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:
- i. Clientes que consultan sobre la mecánica para la promoción del “Gordito de medio año”.
 - 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.

- iv. Clientes que solicitan información, sobre los requisitos para poder vender lotería electrónica.

- d) Otras consultas realizadas por los clientes:
 - a) Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los Puntos de Venta Max.

 - b) Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.

 - c) Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.

 - d) Clientes que solicitan información sobre la ayuda social que presta la Junta de Protección Social.

 - e) Cliente que desea saber el trámite que debe de realizar para solicitar una cuota de Lotería.

 - f) Clientes consultan sobre disponibilidad de nichos en el Cementerio General y Cementerio Metropolitano.

2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Julio a Setiembre, 2018

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Tecnologías de la Información	15	21.43
Departamento de Mercadeo	13	18.57
Plataforma de Servicio al Cliente	11	15.71
Departamento de Servicios Administrativos	9	12.86
Departamento de Administración de Loterías	6	8.57
Unidad de Pago de Premios	6	8.57
Supervisión de Ventas	3	4.29
Departamento de Sorteos	3	4.29
Gerencia de Producción y Comercialización	2	2.86
Departamento de Acción Social	2	2.86
Total	70	100.00

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 21.43% que representa 15 casos de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el Departamento de Tecnologías de la Información que compete a:
 - Clientes (cuatro personas usuarias) indican que el Sitio-Web de la Junta de Protección Social, para consulta de premios estuvo fuera de servicio durante un tiempo prolongado.
 - Clientes (ocho personas usuarias) indicaron tener problemas para realizar consultas para verificar premios de las loterías pre-impresas o electrónicas en el Sitio-Web de la página Institucional.

- Clientes (tres personas usuarias) manifiestan que el sistema telefónico para activaciones (2521-6005 y 2521-6002), presenta problemas y no permite realizar activaciones de los productos de la Junta de Protección Social, para poder participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.
- ii. El segundo porcentaje que corresponde a 13 clientes que representan un **18.57%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Mercadeo:
1. Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH no es el mejor, los clientes tienen que lidiar con Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o les 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.
 2. Clientes manifiestan que en los puestos de lotería de Punto Max y que utilizan la publicidad de la Junta de Protección Social, realizan un cobro por el cambio de premios.
- iii. Un tercer puesto corresponde a un **15,71%** de las inconformidades que se vinculan con la Plataforma de Servicio al Cliente:
- Cliente indicó que en el área de Plataforma no le activan Lotería a pesar que los cajeros no estén atendiendo a ningún cliente en ventanilla.
 - Clientes indican que, para la venta de Lotería en las instalaciones de la Junta de Protección Social, no existen cajas preferenciales para la atención de los clientes mayores y con discapacidad.

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Julio a Setiembre, 2018

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería venden los billetes a sobreprecio.	689	93.87
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	28	3.81
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	5	0.68
Vendedor de lotería que estafa mediante el cobro por cambio de premios de Lotería Nacional, Lotería Popular y raspas.	4	0.54
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	3	0.41
Vendedores de lotería, quienes venden lotería en gallo tapado, dan enteros ya jugados y el cliente nunca verifica después de la compra.	3	0.41
Mal trato por parte del vendedor	1	0.14
Vendedor de lotería que estafa mediante cambio parcial de premios de Lotería Nacional, Lotería Popular y raspas.	1	0.14
Total	734	100.00

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención, esto de acuerdo con lo establecido en la Ley de Loterías N°7395, según el artículo 18, que expone textualmente:

“...La Junta podrá nombrar empleados, con el rango de inspectores, cuyas funciones se definirán en el Reglamento de la presente.”

2.7 Reclamos

Cuadro 7
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PÚBLICO
Julio a Setiembre, 2018

Reclamos recibidos...	ABS	%
Vendedor de lotería solicita las razones técnicas por medio de un documento oficial que indique las razones del por qué no le permiten vender lotería dentro de la institución, como lo ha estado realizando.	1	10
Vendedor de lotería de la cooperativa COOPELOT indica que en la cooperativa no le entregan producto para la venta.	1	10
Cliente indica que se canceló mal el monto de un premio de Lotería en la Plataforma de Servicios de la Junta de Protección Social.	1	10
Cliente indica que en la Plataforma de Servicios de la Junta de Protección Social le vendieron un producto distinto al que solicitó y con sobreprecio.	1	10
Vendedor de lotería indica que no le van a entregar Lotería Nacional y Popular en calidad de excedente e indicó que esta decisión le afecta económicamente.	1	10
Cliente indicó que se habiliten más cajas en la Plataforma de Servicios de la institución, para la venta de lotería al público, debido al premio acumulado, los vendedores están vendiendo a sobreprecio en la afueras de la Junta de Protección Social y sólo hay dos cajas para la venta al público.	1	10
Vendedor de Lotería indicó que le rebajaron 100 billetes de Lotería Popular en calidad de excedente a 50 enteros.	1	10
Cliente indicó que su boleto original de la lotería Lotto tenía un premio y cuando se presentó a un Punto Max, para cambiarlo, este le indicó que su premio ya fue cambiado.	1	10
Cliente indicó que faltan controles para la venta de lotería.	1	10
Cliente indicó que del 27 al 31 de agosto de 2018 no se contó con los servicios sanitarios institucionales para uso de los clientes.	1	10
Total	10	100

2.8 Sugerencias

Cuadro 8
SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL PUBLICO
Julio a Setiembre, 2018

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente sugiere vender la lotería pre-impresa de la Junta de Protección Social de manera digital.	3	12.00
Cliente sugiere que los premios de la Lotería Popular y de la Lotería Lotto sean más equitativos.	2	8.00
Cliente sugiere que se realice un programa de reciclaje a mayor escala, esto debido a que las escuelas son una pequeña población.	2	8.00
Cliente sugiere escribir en el reverso de la fracción la fecha del sorteo para no perder el gusto por el gallo tapado, esto debido a las estafas hechas por los vendedores de lotería.	1	4.00
Cliente sugiere actualizar las reglas del acumulado, que se limite el premio, esto para evitar la especulación.	1	4.00
Cliente sugiere poner un gancho en el servicio sanitario con el fin de poner el bolso.	1	4.00
Cliente sugiere se cambie la esfera del acumulado por una transparente donde se pueda ver su interior con las bolitas.	1	4.00
Vendedor de lotería sugiere se dé más publicidad para los clientes sobre la Lotería Popular con respecto al precio y cantidad de fracciones, con el fin de evitar confusión.	1	4.00
Cliente sugiere que se les de ayuda social a los estudiantes que no tienen los recursos necesarios para estudiar una carrera.	1	4.00
Cliente sugiere que para próximos acumulados se imprima una tercera emisión.	1	4.00
Cliente sugiere triplicar los productos para evitar el desabastecimiento, esto debido al acumulado.	1	4.00
Cliente sugiere para el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna llamar a un sustituto, en el caso de que un participante original no validó las diferentes loterías para participar.	1	4.00

Cliente sugiere publicar en la televisión y la radio los números y series de la lotería que es robada.	1	4.00
Cliente sugiere cambiar la fecha del sorteo del gordito de medio año, esto debido a que las fechas de pago del salario no coincide con el sorteo.	1	4.00
Cliente sugiere que en vez de sacar una bolita en blanco, sacar dos bolitas, para que termine pronto el sorteo del acumulado.	1	4.00
Cliente sugiere la posibilidad de alternar a los colaboradores que realizan la labor de girar las tómbolas de las series, números y de premios, esto con el fin de proyectar más seguridad y confianza a los jugadores de lotería.	1	4.00
Cliente sugiere que los vendedores de lotería se identifiquen con el carné para vender el producto de la Junta de Protección Social.	1	4.00
Cliente sugiere que sea posible activar la Lotería Popular del viernes para el sorteo de la siguiente semana, esto debido a que al ser una persona mayor le es imposible activar antes del sábado.	1	4.00
Cliente sugiere que del sorteo del acumulado se reparta más dinero a la ayuda social.	1	4.00
Cliente sugiere que se aplique la Ley N°7600 para el caso de las personas con discapacidad en el área de Plataforma de Servicios.	1	4.00
Cliente sugiere que se indique en algún medio de comunicación colectiva que los empleados de la Junta de Protección Social están realizando giras de inspección para combatir la especulación.	1	4.00
Total	25	100.00

2.9 Agradecimientos recibidos por el público

Cuadro 9
AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS
Julio a Setiembre, 2018

Agradecimiento ...	ABS	Porcentaje
Cliente agradece la excelente información, completa y a buen tiempo de un colaborador de la Plataforma de Servicio.	1	50
Agradece a vendedor de Lotería de la COOPELOT R.L. que le vendió a precio, quien se ubica por el Banco Popular de San José.	1	50
Total	2	100

2.10 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 10
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Julio a Setiembre, 2018

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional y Popular.	Departamento de Loterías	866	89.19
Clientes desean que se les ayude a verificar si su lotería pre-impresa tiene premio.	Departamento de Sorteos	70	7.21
Clientes solicitan una explicación para aprender a utilizar la página Web y la línea telefónica con el propósito de activar lotería pre-impresa.	Tecnología de la Información	15	1.54
Clientes desean saber si su lotería pre-impresa quedó registrada en el sistema para el sorteo de la Rueda de la Fortuna.	Mercadeo	4	0.41

Organismo Investigación Judicial solicitan información sobre vendedores de lotería referente a las diferentes denuncias sobre dinero falsificado.	Administración de Loterías	3	0.31
Clientes solicitan información sobre la misión y visión de la Junta de Protección Social.	Contraloría de Servicios	2	0.21
Clientes solicitan lista de ganadores del sorteo del gordito de medio año.	Departamento de Mercadeo	2	0.21
Clientes solicitan la Ley N°8718 sobre la autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales.	Asesoría Legal	2	0.21
Cliente solicita información sobre la Lotería Instantánea denominada “Fiebre de Campeones”.	Contraloría de Servicios	1	0.10
Cliente desea saber en qué área de la Web-institucional indica sobre posibles puestos de empleo en la Junta de Protección Social.	Talento Humano	1	0.10
Cliente desea saber cuál es la dependencia que valida los ganadores del Programa de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Sorteos	1	0.10
Colaborador solicita ayuda, en virtud de que en el Departamento del Desarrollo del Talento Humano no se le recibe un documento personal dirigido a esa dependencia.	Talento Humano	1	0.10
Cliente desea saber cuál es el horario de atención del público en el Banco de Costa Rica ya que obtuvo un premio.	Unidad Pago de Premios	1	0.10
Cliente desea saber cuál es el departamento encargado de dar certificaciones cuando un cliente obtuvo un premio.	Unidad Pago de Premios	1	0.10
Cliente solicita lista de los puestos oficiales de la Junta de Protección Social.	Unidad Pago de Premios	1	0.10
Total		971	100

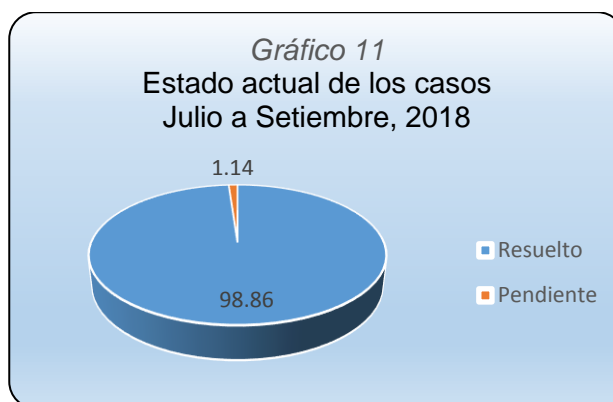
En virtud de la gran cantidad de clientes que se presentan a activar las diferentes loterías tradicionales para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, la Gerencia General mediante oficio G-2673-2012, indicó que la activación sea exclusiva para ciudadanos de oro y se le indique al cliente en general, que hay líneas telefónicas (2521-6005 y 2521-6002), además está 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
Julio a Setiembre, 2018

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	2079	98.86
Pendiente	24	1.14
Total	2103	100



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

- Un **98.86%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **1.14%** 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 julio a setiembre del 2018, expuestas en el presente informe, ascienden a 2.103 casos en total, de los cuales a 1.511 se les brindó atención personalizada inmediata, 268 en procesos electrónicos, 219 trámites telefónicos y 105 gestiones escritas.

I. Del total de gestiones recibidas en este tercer trimestre 2018, 2.079 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 24 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 activar en el equipo de cómputo que se localiza en el vestíbulo de la institución, las promociones que tiene vigentes la Junta de Protección Social.
- II. Clientes que realizan consultas relacionadas con las líneas telefónicas (2521-6002 y 2521-6005), donde los clientes no tienen conocimiento sobre las características de los billetes y desean se les oriente para poder seguir las instrucciones que brinda el sistema telefónico.
- III. Clientes solicitan las listas oficiales impresas de Lotería Nacional, Tiempos y Lotería Popular. Así como dónde se localizan las series y números específicos de la Lotería Nacional y Popular.
- IV. Clientes solicitan la lista de ganadores del sorteo del “Gordito de medio año”.
- V. Clientes desean saber si su lotería pre-impresa quedo registrada en el sistema para el sorteo de la Rueda de la Fortuna.

III. Del total de casos atendidos, 70 se refieren a inconformidades (quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

- a) 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.
- b) 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 de Protección Social, para poder participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.

- c) Clientes indican que, para la venta de Lotería en las instalaciones de la Junta de Protección Social, no existen cajas preferenciales para la atención de los clientes mayores y con discapacidad.
- d) Clientes que indican que el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH no es el mejor, los clientes tienen que lidiar con Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o les 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.
- e) Clientes manifiestan que hay puestos de lotería de socios comerciales y que utilizan la publicidad de la Junta de Protección Social, y que estos realizan un cobro por el cambio de premios.

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.
- d) Clientes que consultan sobre la mecánica para la promoción del “Gordito de medio año”.
- e) Clientes que desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y cómo se juega la Lotería Instantánea (raspas).

- f) 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 de Gordito de medio año.
- g) Clientes que solicitan información, sobre los requisitos para poder vender lotería electrónica.
- h) Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, extraordinarios.
- i) Clientes que solicitan la Lista Oficial con los resultados de los números y series ganadoras de los sorteos anteriores de Lotería Nacional y Lotería Popular.

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 desean saber dónde pueden cambiar un tiquete de raspa o lotería pre-impresa premiada que presente algún daño y cómo lo puede hacer efectivo.
- d) Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.
- e) Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.
- f) Clientes que solicitan información sobre la ayuda social que presta la Junta de Protección Social.
- g) Cliente que desea saber el trámite que debe de realizar para solicitar una cuota de Lotería.

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

1. Cliente sugiere que se realice un programa de reciclaje a mayor escala, esto debido a que las escuelas son una pequeña población.
2. Cliente sugiere que los premios de la Lotería Popular y de Lotería Lotto sean más equitativos.
3. Cliente sugiere escribir en el reverso de la fracción la fecha del sorteo para no perder el gusto por el gallo tapado, esto debido a las estafas hechas por los vendedores de lotería.
4. Cliente sugiere actualizar las reglas del acumulado, que se limite el premio, esto para evitar la especulación.
5. Cliente sugiere poner un gancho en el servicio sanitario con el fin de poner el bolso.
6. Cliente sugiere se cambie la esfera del acumulado por una transparente donde se pueda ver su interior con las bolitas.
7. Vendedor de lotería sugiere se dé más publicidad para los clientes sobre la Lotería Popular con respecto al precio y cantidad de fracciones, con el fin de evitar confusión.
8. Cliente sugiere que se les de ayuda social a los estudiantes que no tienen los recursos necesarios para estudiar una carrera.
9. Cliente sugiere que para próximos acumulados se imprima una tercera emisión.
10. Cliente sugiere triplicar los productos para evitar el desabastecimiento, esto debido al acumulado.
11. Cliente sugiere para el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna llamar a un sustituto, en el caso de que un participante original no validó las diferentes loterías para participar.

12. Cliente sugiere publicar en los medios de comunicación (televisión y radio), los números y series de la lotería que es robada.
13. Cliente sugiere cambiar la fecha del sorteo del gordito de medio año, esto debido a que la fecha de pago del salario no coincide con el sorteo.
14. Cliente sugiere que en vez de sacar una bolita en blanco, sacar dos bolitas, para que termine pronto el sorteo del acumulado.
15. Cliente sugiere la posibilidad de alternar a los colaboradores que realizan la labor de girar las tómbolas de las series, números y de premios, esto con el fin de proyectar más seguridad y confianza a los jugadores de lotería.
16. Cliente sugiere que los vendedores de lotería se identifiquen con el carné para vender el producto de la Junta de Protección Social.
17. Cliente sugiere que sea posible activar la Lotería Popular del viernes para el sorteo de la siguiente semana, esto debido a que al ser una persona mayor le es imposible activar antes del sábado.
18. Cliente sugiere que del sorteo del acumulado se reparta más dinero a la ayuda social.
19. Cliente sugiere que se aplique la Ley N°7600 para el caso de las personas con discapacidad en el área de Plataforma de Servicios.
20. Cliente sugiere que se indique en algún medio de comunicación colectiva que los empleados de la Junta de Protección Social están realizando giras de inspección para combatir la especulación.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1 Departamento de Ventas

- 1) Valorar la posibilidad de 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 Jurídica, según oficio JPS-GG-GPC-VEN-892-2018 del Departamento de Ventas.

- 2) Valorar la posibilidad de 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 Jurídica según oficio JPS-GG-GPC-VEN-892-2018 del Departamento de Ventas.

Es importante indicar que estas recomendaciones fueron presentadas en el **Informe N° JPS-CdS-09-2018** correspondiente a “**Informe de denuncias de especulación, condicionamiento y sobreprecio**”.

4.2 Departamento de Tecnologías de la Información

1. Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el

fin de mantener activas las líneas telefónicas y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de las líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005.

4.3 Comunicación y Relaciones Públicas

Valorar la posibilidad de instruir a la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas, con el fin de realizar sesiones de trabajo con los usuarios finales (clientes que presentaron su gestión ante la Contraloría de Servicios), con el propósito de mejorar el sitio Web-institucional de la Junta de Protección Social y después presentar la sugerencia al departamento.

4.4 Sugerencias presentadas por los clientes

La Contraloría de Servicios de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y su Reglamento (Decreto N° 39096-PLAN); así como la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición), traslada las sugerencias presentadas y da la respectiva respuesta a las personas usuarias de acuerdo con la información suministrada por los diferentes órganos administrativos.

Elaborado por
Michelle Chaves Fuentes
Asistente de Oficina
Contraloría de Servicios

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