



INFORME N° JPS-CdS-11-2019
(Tercer trimestre 2019)

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Julio - setiembre del 2019

Tabla de Contenido

1-	Metodología aplicada	1
	1.1 Introducción	1
	1.2 Objetivos	1
	1.3 Alcance	2
	1.4 Tipo de investigación	2
	1.5 Población	3
	1.6 Marco muestral	3
	1.7 Recopilación de los datos	4
	1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos	5
2-	Estadísticas de resultados obtenidos	7
	2.1 Clientes atendidos	7
	2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados	7
	2.3 Clasificación de los casos	8
	2.4 Unidades organizativas que generan consultas o información	8
	2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	15
	2.6 Denuncias	21
	2.7 Reclamos	22
	2.8 Sugerencias	22
	2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	23
	2.10 Estado actual de los casos	24
3-	Consideraciones	26
	3.1 Conclusiones	26
4-	Sugerencias	30
	4.1 Gerencia de Producción y Comercialización	30
	4.2 Departamento de Sorteos.....	30

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

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

Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido	7
Gestiones de acuerdo al medio	7
Clasificación de los casos	8
Principales unidades organizacionales que originan consultas o información	9
Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. Adm. de Loterías)	10
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos)	10
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. Mercadeo)	11
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unidad de Pago Premios)	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Tec. de Información)	12
Tabla 7 Sub-dimensión de información (Supervisión de Ventas).....	13
Tabla 8 Sub-dimensión de información (Asesoría Jurídica).....	13
Tabla 9 Sub-dimensión de información (Gerencia Gral. y Adm. Cementerios)....	14
Tabla 10 Sub-dimensión de información (Supervisión de Ventas).....	14
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	15
Tabla 11 Sub-dimensión Atención al Usuario.....	16
Tabla 12 Sub-dimensión Atención Cliente externo	19
Tabla 13 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos	20
Tabla 14 Sub-dimensión Instalaciones	20
Denuncias presentadas por los usuarios	21
Reclamos recibidos por el público	22
Sugerencias recibidas por el público	22
Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	23
Estado actual de los casos	24

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones tramitadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y referente a los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos recibidos durante el tercer trimestre del 2019.

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 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Evaluar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de julio a setiembre del 2019, de acuerdo con el

registro interno que cuenta la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.2.2 Objetivo específico

Analizar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora, durante el tercer trimestre del año 2019.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, área destinada a la Contraloría de Servicios donde se ingresa la atención de los usuarios; quienes por medio de boletas en los buzones de sugerencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios recibidos así como la atención presencial clasificada¹ por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2019.

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,

¹ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo 40 – Medios para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.

² Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotécnica, México Thomson, 2002, páginas 111 -133.

consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2018.

1.5 Población

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

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro³ de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el tercer trimestre del 2019.

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

CASOS RECIBIDOS Julio a setiembre, 2019

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	502
Administración de Cementerios	2
Total	504

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

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- **Atención presencial para servicio de denuncias:**

El usuario tiene una comunicación directa (cara a cara) con el personal de la Contraloría de Servicios; asimismo para cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia, e igualmente los clientes deben indicar sus datos personales y firmar el documento.

c- **Sistema de registro de atención al usuario** (Consola de Aplicaciones Corporativas):

Es un registro de casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios; en dicho registro se anota la fecha, el nombre del usuario, número de cédula, tipo de servicio, número telefónico, columna de queja o consulta, casilla de resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta.

d- Acceso desde página Web Institucional:

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias y agradecimientos del público externo o interno mediante el uso de un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades, consultas y/o sugerencias, con la siguiente ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios>.

e- Correo electrónico:

El usuario tiene la opción de enviar vía correo electrónico a la dirección de la Contraloría de Servicios **contraloría_servicios@jps.go.cr**; consultas, denuncias, quejas y agradecimientos. Dicho correo es revisado diariamente por los funcionarios asignados.

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios⁴, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia o agradecimiento por el servicio, con el fin de que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen a esta Contraloría de Servicios.

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

- Brindar la información solicitada dentro del plazo establecido.

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

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

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

Por último, se utilizó la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios; que consiste en una dimensión denominada Calidad del Servicio, que comprende seis sub-dimensiones, una destinada a la Sub-dimensión de información y en el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso se estableció cinco sub-dimensiones presentadas por las personas usuarias a saber:

- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Estas sub-dimensiones atienden a los lineamientos girados por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN), para la elaboración de informes.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Julio a setiembre, 2019

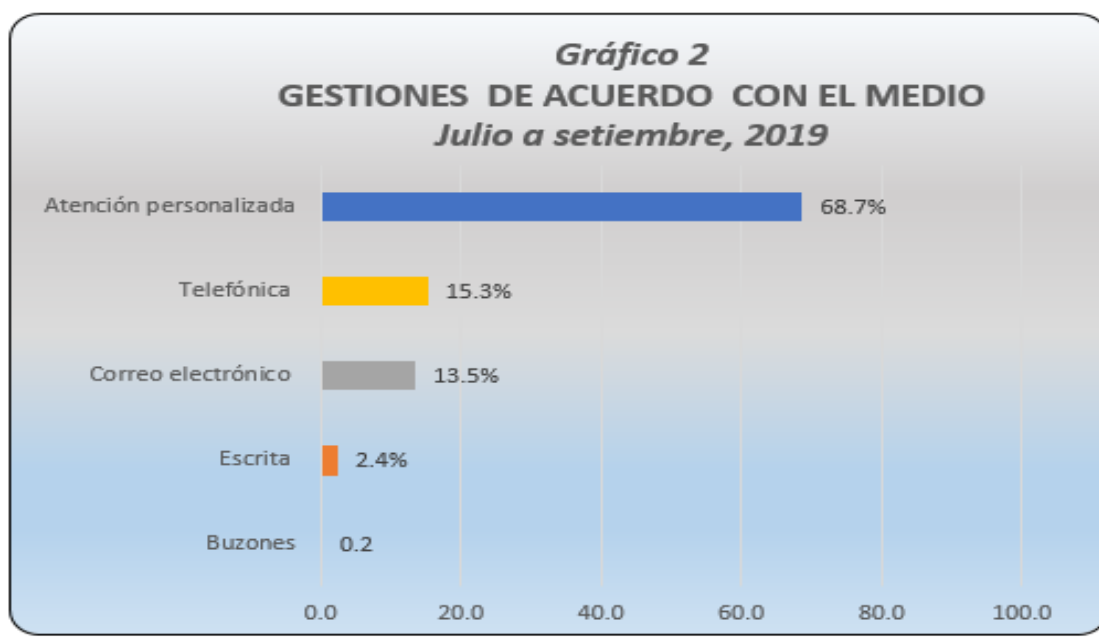
Meses	Julio		Agosto		setiembre		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	224	97.83	94	100	175	97.22	493	97.82
Externo Adjudicatario	4	1.74	-	-	4	2.22	8	1.59
Cliente Interno	1	0.43	-	-	-	-	1	0.20
Arrendatario	1	0.43	-	-	1	0.56	2	0.40
Total	230	100	94	100	180	100	504	100

Para el tercer trimestre del año 2019, el 97.82% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos, de los cuales un 1.59% corresponde a vendedores de lotería, un 0.40% corresponde a arrendatarios y un 0.20 a gestiones de los clientes internos (funcionarios de la Junta de Protección Social).

2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Julio a setiembre,2019

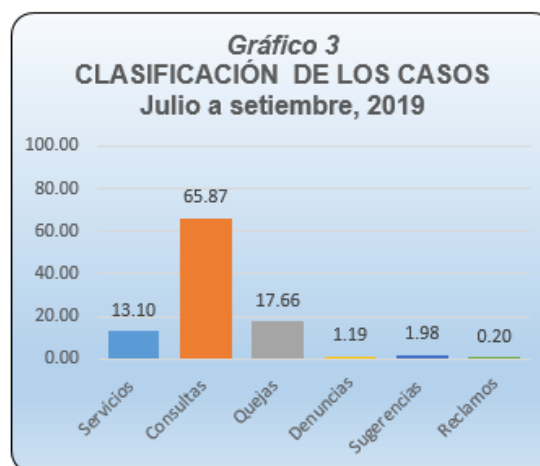
Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	129	56.57	69	71.88	148	82.22	346	68.7
Telefónica	59	25.88	11	11.46	7	3.89	77	15.3
Correo electrónico	35	15.35	12	12.50	21	11.67	68	13.5
Escrita	5	2.19	3	3.13	4	2.22	12	2.4
Buzones	-	-	1	1.04	-	-	1	0.2
Total	228	100	96	100	180	100	504	100



2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Julio a setiembre, 2019

Clasificación	ABS	%
Consultas o Información	332	65.87
Quejas (Sub-dimensiones)	89	17.66
Servicios	66	13.10
Sugerencias	10	1.98
Denuncias	6	1.19
Reclamos	1	0.20
Agradecimientos	-	-
Total	504	100



2.4 Unidades organizativas que generan consultas o información

La Contraloría de Servicios atendió un total de 332 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, entre otros, a saber:

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS O INFORMACIÓN
Julio a setiembre, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	133	40.06
Departamento de Sorteos	116	34.94
Departamento de Mercadeo	54	16.27
Unidad de Pago de Premios	7	2.11
Tecnologías de la Información	6	1.81
Supervisión de Ventas	5	1.51
Asesoría Jurídica	4	1.20
Plataforma de Servicio	4	1.20
Gerencia General	2	0.60
Administración de Cementerios	1	0.30
Total	332	100.00

Observaciones: Se mencionan la cantidad de consultas generadas por las diferentes dependencias administrativas:

- 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 Administración de Loterías con un **40.06%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento Administración de Loterías				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente solicita conocer dónde se está comercializando una serie en específico de un sorteo ordinario y del Gordito de Medio Año.	128	128	100%
2	Vendedores solicitan listas Oficiales de Lotería Nacional y Lotería Popular (Chances) de sorteos anteriores.	3	3	100%
3	Vendedores de lotería desean saber el porcentaje de devolución para el sorteo N° 4550, del 07 de julio del 2019, correspondiente al Gordito de Medio Año.	1	1	100%
4	Municipalidad de San Carlos, del área de Administración Tributaria solicita saber la cantidad de lotería asignada a un vendedor de acuerdo con lo establecido en la Ley de Loterías.	1	1	100%
Total		133	133	100%

b) El **34.94%** corresponde a consultas del Departamento de Sorteos:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impressa, con el fin de verificar si tienen premios.	115	115	100%
2	Los sorteos de Lotería Popular (Chances) de los martes y viernes, si bien es un juego de azar; por qué no tienen una tercera esfera de la cuál deberían de extraer una bolita indicando cuál sería el primer premio mayor, el segundo y el tercer premio. No entiendo por qué lo tienen que hacer en un orden diciendo: "premio y número para un primer premio de tantos millones, consecutivamente serie y número para un segundo premio de tantos millones y número y serie para un tercer premio de tantos millones"; para esto debería de existir la esfera dónde sacan la bolita la cual nos indica cuál premio y la Institución está imponiendo por deducción y por cuenta propia el orden de los premios, lo cual no me parece ya que es un juego al azar.	1	1	100%
Total		116	116	100

c) El **16.27%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercado				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Inducción que recibe el cliente cuando se presenta al vestíbulo institucional para activar las diferentes loterías pre-impresas e instantánea para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	25	25	100%
2	¿Cuáles son los pasos para descargar el APP en un teléfono Android e iPhone, para obtener información sobre las promociones e información de la institución?	8	8	100%
3	Mecánica para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	7	7	100%
4	Mecánica de los nuevos Tiempos sobre el número exacto, reversible, primer número y la terminación.	5	5	100%
5	Clientes interesados en vender lotería electrónica, ¿cuál es el departamento encargado de dar dicha concesión?	5	5	100%
6	Mecánica para jugar el LOTTO Revancha para los juegos electrónicos.	2	2	100%
7	Clientes que desean verificar si su lotería quedó activada en el sistema para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	2	2	100%
Total		54	54	100%

- d) El **2.11%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Unidad de Pago de Premios:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas en la Unidad de Pago de Premios				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean saber que lugares están autorizados para cambiar un premio de lotería pre-impresa e Instantánea.	6	6	100%
2	Puesto de lotería que está al este de la Municipalidad de Puriscal indicó al cliente que no le podía cambiar su premio por dinero sólo por otros productos pre-impresos.	1	1	100%
Total		7	7	100%

- e) El **1.81%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a Tecnologías de la Información:

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para Departamento de Tecnologías de la Información				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes manifiestan que hay un mal servicio en las publicaciones que se dan la página de la Web-Institucional y hay casos donde no permite activar las diferentes loterías para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	6	6	100%
Total		6	6	100%

- f) El **1.51%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Supervisión de Premios:

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas para Departamento de Supervisión de Ventas				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean saber cuál es la línea telefónica para denunciar a un vendedor de lotería o puntos de ventas que utilizan publicidad de la Junta de Protección Social y venden lotería ilegal.	5	5	100%
Total		5	5	100%

- g) El **1.20%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Asesoría Jurídica:

Tabla 8				
Cantidad de consultas registradas en Asesoría Jurídica				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean saber si la Junta de Protección Social está realizando convenios con la Tienda Gollo y Banco Nacional de Costa Rica, quienes están regalando computadoras y celulares. Se le informa que es un fraude y se aconseja que realicen las denuncias en el Organismo de Investigación Judicial.	4	4	100%
Total		4	4	100%

- h) El **1.20%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Plataforma de Servicios:

Tabla 9				
Cantidad de consultas registradas en Plataforma de Servicios				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Vendedor de lotería desea saber las razones del por qué, en la Circular P.S.C.-078-2019, se solicita las dimensiones de 6 (seis) centímetros de ancho por 9 (nueve) centímetros de largo para la confección de un Sello para cambiar las loterías pre-impresas.	3	3	100%
Total		3	3	100%

- i) El **1.20%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Gerencia General y Administración de Cementerios:

Tabla 10				
Cantidad de consultas registradas en Gerencia General y Administración de Cementerios				
Julio a setiembre, 2019				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean saber el número telefónico de la oficina, correo electrónico y nombre del Gerente de la Junta de Protección Social.	2	2	100%
2	Cliente envía información solicitada por la Administración de Cementerios sobre quien funge como albacea y desea saber si fue recibida por esta dependencia.	1	1	100%
Total		3	3	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES
(Sub-dimensiones Persona Usuaría, Gestión de Procesos,
Recursos Institucionales, Instalaciones y Otras)
Julio a setiembre, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Tecnología de Información	57	64.04
Departamento de Mercadeo	6	6.74
Plataforma de Servicios	6	6.74
Departamento de Sorteos	5	5.62
Unidad de Pago de Premios	5	5.62
Administración de Loterías	2	2.25
Gerencia de Producción y Comercialización	2	2.25
Unidad de Supervisión de Ventas	1	1.12
Gerencia General	1	1.12
Asesoría Jurídica	1	1.12
Servicios Administrativos	1	1.12
Administración de Cementerios	1	1.12
Seguridad y Vigilancia	1	1.12
Total	89	100.00

Observaciones:

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

Tabla 11 CANTIDAD DE INCOFORMIDADES PRESENTADAS POR PERSONAS USUARIAS EXTERNAS (Sub-dimensión Atención Usuario)							
Nº.	DETALLE DE LA GESTIÓN	Unidad Organizacional	Producto o Servicios	Total recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% No resueltas
1	Cientes manifiestan que no pueden activar el sorteo de Lotería Nacional No.4549, domingo 30 de junio del 2019 en la Web-Institucional.	Tecnologías de Información	Rueda de la Fortuna	20	20	100%	0%
2	Cientes manifiestan que cuando están activando para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, para los sorteos semanales de Lotería Nacional o Popular aparece una leyenda indicando que el sorteo esta caducado.	Tecnologías de Información	Rueda de la Fortuna	25	25	100.0%	0.0%
3	Cientes manifestaron que desde el lunes 24 al jueves 27 de julio la línea telefónica para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna no está funcionando.	Tecnologías de Información	Rueda de la Fortuna	14	14	100%	0.0%
4	Cientes indicaron que hay Puntos Max que no quieren cambiar premios electrónicos o indican que no tienen dinero en efectivo.	Departamento de Mercadeo	Rueda de la Fortuna	4	4	100%	0%
5	Vendedores de lotería incómodos por la Circular P.S.C.-078-2019, sobre las dimensiones del sello, ya que tienen que invertir costos elevados y no fue tomado en cuenta adjudicatarios de zonas alejadas.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresión	4	4	100.0%	0%

6	Cliente trató de cambiar un premio del sorteo 6414 de Lotería Popular del viernes 26 de julio de 2019; pero la Plataforma indicó que hubo un problema en el sistema y debía esperar.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	1	100.0%	0%
7	Cliente indicó que hubo un mal servicio al cliente por parte de una compañera de atención al público.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	1	100.0%	0%
8	Cliente molesto por la lista oficial de Lotería Nacional; en relación con el formato para indicar el premio extra.	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresa	1	1	100.0%	0%
9	Cliente señaló que en los medios de comunicación gráfica como periódicos no indican los ganadores del Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresa	1	1	100.0%	0%
10	Cientes indicaron que ¿cómo es posible que en los sorteos de Lotería Nacional y Popular se repiten los mismos números, ya que no giran bien la esfera de los números?	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresa	2	2	100%	0%
11	Cliente indicó por qué la Junta de Protección Social no informa en la Web-institucional en la página principal los premios extras (acumulado), y el cliente considera es una obligación.	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresa	1	1	100.0%	0%

12	Cliente solicitó certificado de ganador de un premio de lotería electrónica de los Nuevos Tiempos al Consorcio G-Tech, con el fin de cumplir la Ley No.8204, de acuerdo con el artículo 15, pero este ente no le facilita dicho documento.	Unidad de Pago de Premios	Lotería Electrónica	1	1	100%	0%
13	Puestos autorizados en la Plaza Rohrmoser y Wal-Mart de Plaza Mango dan una mala atención al público y uno de ellos condiciona la compra.	Unidad de Pago de Premios	Puestos Autorizados	3	3	100%	0%
14	Cliente molesto con el Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus, ya que tiene un directriz de no cambiar cierta cantidad de Lotería a los clientes indicando que procedencia es ilícita, en relación con los productos de la Junta de Protección Social.	Unidad de Pago de Premios	Loterías Pre-impresa	1	1	100.0%	0%
15	Vendedores de lotería molestos en la forma que se distribuye la Lotería Popular en calidad de Excedente.	Administración de Loterías	Excedente	2	2	100%	0%
16	Cliente indicó que un puesto en el Centro de San José le dio mal el monto del premio de su Lotería Instantánea. Se le sugiere colocar la denuncia en el O.I.J.	Unidad Supervisión de Ventas	Lotería Instantánea	1	1	100%	0%

17	Funcionaria de la Contraloría General de la Republica manifestó que fue atendido por un Asistente de la Gerencia, quien no dio un buen servicio al cliente y desea saber cuál es el trámite para presentar una queja.	Gerencia General	Servicio al cliente	1	1	100%	0%
18	Cliente indicó que recibió llamada vía telefónica del ICE señalando que obtuvo varios premios y para retirar el premio debía dar cierta información.	Asesoría Jurídica		1	1	100%	0%
19	Vendedor de lotería señaló que tuvo un problema con un agente de seguridad institucional, quien tuvo una actitud tosca hacia él.	Seguridad y Vigilancia	Atención al cliente	1	1	100%	0%
TOTAL				85	85	100%	0%

Tabla 12 CANTIDAD DE INCOFORMIDADES PRESENTADAS POR PERSONAS USUARIAS EXTERNAS (Sub-dimensión Atención Cliente Interno)							
Nº.	DETALLE DE LA GESTIÓN	Unidad Organizacional	Producto o Servicios	Total recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% No resueltas
1	Cajera de la Junta de Protección Social indicó que hay un vendedor que le falta el respecto y se altera cuando está realizando una gestión.	Plataforma de Servicios	Atención de público	1	1	100%	0%
TOTAL				1	1	100%	0%

Tabla 13 CANTIDAD DE INCOFORMIDADES PRESENTADAS POR PERSONAS USUARIAS EXTERNAS (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos)							
Nº.	Detalle de la Gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicios	Total recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% No resueltas
1	Cliente solicita a la Junta de Protección Social las razones del por qué para el Gordito de Medio Año no se aplicó al acumulado. El jugador considera que el procedimiento es ilegal.	Departamento de Mercadeo	Gordito de Medio Año	1	1	100%	0%
2	Cliente trató de activar el último día su lotería para participar de la rifa de los vehículos, ya que la promoción la cerraron temprano en el sistema y según el reglamento hay tiempo hasta la media noche.	Departamento de Mercadeo	Promoción del vehículo	1	1	100%	0%
3	Cliente envía información solicitada por la Administración de Cementerios sobre quien funge como albacea y desea saber si fue recibida por esta dependencia.	Administración de Cementerios	Cementerios	1	1	100%	0%
TOTAL				3	3	100%	0%

Tabla 14 CANTIDAD DE INCOFORMIDADES PRESENTADAS POR PERSONAS USUARIAS EXTERNAS (Sub-dimensión Instalaciones)							
Nº.	Detalle de la Gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicios	Total recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% No resueltas
1	Cliente indicó que tropezó en la rampa de salida de la Junta de Protección Social y para evitar caer con su hija, la menor se golpea la oreja izquierda en el portón principal.	Servicios Administrativos	Entrada Principal	1	1	100%	0%
TOTAL				1	1	200%	0%

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Julio - setiembre, 2019

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	1	17
Mal trato por parte del vendedor hacia los clientes o jugadores.	1	17
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	2	33
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social y condicionan la venta de las loterías pre-impresas.	1	17
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales.	1	17
Total	6	100

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención, esto de acuerdo con el oficio JPS-GG-GPC-VEN-997-2018 y lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18, que indica textualmente:

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

2.7 Reclamos

Cuadro 7
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PÚBLICO
Julio a setiembre, 2019

Reclamos recibidos...	ABS	%
Vendedor de lotería trató de cambiar dos fracciones de Lotería Popular con roturas, correspondiente al Sorteo N° 6408, el en área de Plataforma de Servicio al Cliente; sin embargo, se indicó que según Circular P.S.C.-057-2019, que los billetes que presenten roturas o alteraciones que hagan dudar de su legitimidad no serán cambiados.	1	100
Total	1	100

2.8 Sugerencias

Cuadro 8
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Julio a setiembre, 2019

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente propone que, para contrarrestar la venta de tiempos clandestinos, la Junta de Protección Social realice un acumulado y/o una revancha en los Nuevos Tiempos, o diariamente se rife un millón de colones entre las personas que no acertaron el número ganador, cuya apuesta fue mayor y que se juegue diariamente para atraer tantos clientes perdidos, ya que la institución no puede pagar más de 70 veces lo invertido.	2	20
Cliente expone sobre el premio acumulado que se debería repartir proporcionalmente un monto a la serie del premio ganador, como se hace normalmente con la Lotería Nacional.	1	10
Cliente externa que, para el Gordito de Medio Año, se mantenga siempre el premio acumulado para este sorteo; así como dar más tiempo para activar la lotería del Gordito para participar por los vehículos.	1	10
Cliente propone que al eliminar la Junta de Protección Social los Tiempos pre-impresos se podría aumentar un poquito más, lo que se paga en los tiempos digitales e incluso se podría, presentar una mejor alternativa, para luchar contra los tiempos digitales clandestinos, que actualmente pagan hasta ¢95.000 por cada ¢1.000 invertidos.	1	10

Cliente propone que el premio acumulado se distribuya de acuerdo con el monto que esté en ese momento; por ejemplo, si el premio acumulado fuera en este momento de ¢950 millones, que se repartan ¢1 millón de colones.	1	10
Cliente sugiere que para los sorteos de la Lotería Nacional y Popular se realice por medio de tómbolas con diez bolitas cada una, que van del cero al nueve, esto para formar con dos tómbolas el número y con tres tómbolas sacar la serie y para la lotería de los Nuevos tiempos con dos tómbolas para sacar el número.	1	10
Cliente propone la posibilidad que en la página Web-Institucional los jugadores de lotería tengan la posibilidad de comprar la serie y números, como la tiene la lotería en el país de España donde usted puede comprar cinco cifras.	1	10
Cliente externa valorar la posibilidad que cuando introduzcan la bolita con la palabra acumulado, primero se debe cerrar la tómbola, girarla y después continuar introduciendo el resto de las bolitas en blanco.	1	10
Cliente solicita que en los billetes de Lotería Nacional se debe indicar si la serie del posterior o anterior no paga el número del billete.	1	10
Total	10	100

2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 9
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Julio a setiembre, 2019

Principales servicios brindados...	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes solicitan Listas Oficiales de Lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	44	62.86
Clientes desean que les revisen los números ganadores para lotería electrónica, Lotería Nacional y Popular.	Departamento de Sorteos	18	25.71
Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, con los pasos necesarios para poder activar las diferentes loterías pre-impresas para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Mercadeo	5	7.14
Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Popular.	Departamento de Sorteos	1	1.43
En la Caja N°6 se encuentra un paquete de Lotería Instantánea se procede a solicitar documentación y se llama vía telefónica al cliente para que retire su paquete en esta oficina.	Plataforma de Servicios	1	1.43
Cliente solicitó ayuda para verificar si salió favorecido para participar en el Programa Televisivo la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Mercadeo	1	1.43
Total		70	100.00

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 (2521-6002 y 2521-6005), 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 (INFORME N° JPS-CdS-05-2017, mes de mayo 2017), 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, dándoseles una pequeña inducción para poder activar las loterías pre-impresas e instantánea.

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 10
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Julio – Setiembre, 2019

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	496	98.44
Pendiente	8	1.56
Total	504	100



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro 10 y gráfico 10, del total de casos atendidos:

- Un **98.44%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.

- Un **1.56** % de las gestiones se encuentran pendientes y no han sido concluidas por parte de las unidades y/o departamentos administrativos, el cual se debe por diversas razones; entre las cuales están:
 - Trámites internos dentro de esta área.
 - En proceso de recolección de información.
 - Consultas a otras dependencias, entre otros.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de julio a setiembre del 2019, expuestas en el presente informe, ascienden a 504 casos en total, de los cuales a 346 se les brindó atención personalizada inmediata, 77 trámites telefónicos, 68 en procesos electrónicos, 12 gestiones escritas y 1 fue presentada por buzón.

- I. Del total de gestiones recibidas en este tercer trimestre del 2019, 496 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 ocho y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:
 - 1) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
 - 2) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.

- II. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:
 1. Clientes manifiestan que no pueden activar el sorteo de Lotería Nacional N° 4549 del domingo 30 de junio del 2019 en la Web-Institucional.

 2. Clientes manifiestan que cuando están activando para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, para los sorteos semanales de

Lotería Nacional o Popular aparece una leyenda indicando que el sorteo esta caducado.

3. Clientes solicitan ayuda para utilizar la página Web y la línea telefónica para realizar activaciones, con el fin de participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
4. En la caja N°6 se encuentra un paquete de Lotería Instantánea, se procede a solicitar documentación y se llama vía telefónica al cliente para que retire su paquete en esta oficina.
5. Clientes solicitó ayuda para verificar si salió favorecido para participar en el Programa Televisivo la Rueda de la Fortuna.

III. Las inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria, Tramitología y Gestión de Procesos, Instalaciones y Otras) presentadas por clientes vendedores de lotería, funcionarios, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Clientes manifiestan que no pueden activar el sorteo de Lotería Nacional N° 4549 del domingo 30 de junio de 2019 en la Web-Institucional.
2. Clientes manifiestan que cuando están activando para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, para los sorteos semanales de Lotería Nacional o Popular aparece una leyenda indicando que el sorteo esta caducado.
3. Clientes manifestaron que desde el lunes 24 al jueves 27 de julio la línea telefónica para participar en el programa de la Rueda de la Fortuna no está funcionando.

4. Cliente solicita a la Junta de Protección Social las razones del por qué para el Gordito de Medio Año no se aplicó al acumulado, el jugador considera que el procedimiento es ilegal.
5. Vendedores de lotería molestos en la forma que se distribuye la Lotería Popular en calidad de Excedente.

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

1. Cliente solicita conocer dónde se está comercializando una serie en específico de un sorteo ordinario y del Gordito de Medio Año.
2. ¿Cuáles son los pasos para descarga el APP en un teléfono Android e iPhone, para obtener información sobre las promociones e información de la institución?
3. Clientes consultan sobre la mecánica para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
4. Clientes desean saber la mecánica de los Nuevos Tiempos sobre el número exacto, reversible, primer número y la terminación.
5. Clientes desean saber que lugares están autorizados para cambiar un premio de lotería pre-impresión e Instantánea.
6. Clientes desean saber cuál es la línea telefónica para denunciar a un vendedor de lotería o puntos de ventas que utilizan publicidad de la Junta de Protección Social y venden lotería ilegal.

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

1. Cliente propone que, para contrarrestar la venta de tiempos clandestinos, la Junta de Protección Social realice un acumulado y/o una revancha en los Nuevos Tiempos, o diariamente se rife un millón de colones entre las personas que no acertaron el número ganador, cuya apuesta fue mayor y que se juegue diariamente para atraer tantos clientes perdidos, ya que la institución no puede pagar más de 70 veces lo invertido.
2. Cliente expone sobre el premio acumulado que se debería repartir proporcionalmente un monto a la serie del premio ganador, como se hace normalmente con la Lotería Nacional.
3. Cliente externa que, para el Gordito de Medio Año, se mantenga siempre el premio acumulado para este sorteo; así como dar más tiempo para activar la lotería del Gordito para participar por los vehículos.
4. Cliente propone que al eliminar la Junta de Protección Social los Tiempos pre-impresos se podría aumentar un poquito más, lo que se paga en los tiempos digitales e incluso se podría, presentar una mejor alternativa, para luchar contra los tiempos digitales clandestinos, que actualmente pagan hasta ¢95.000.00 por cada ¢1.000.00 invertidos.
5. Cliente propone que el premio acumulado se distribuya de acuerdo con el monto que esté en ese momento; por ejemplo, si el premio acumulado fuera en este momento de ¢950 millones, que se repartan en premios de ¢1 millón de colones.
6. Cliente sugiere que para los sorteos de la Lotería Nacional y Popular se realice por medio de tómbolas con diez bolitas cada una, que van del cero al nueve, esto para formar con dos tómbolas el número y con tres tómbolas sacar la serie y para la lotería de los Nuevos Tiempos con dos tómbolas para sacar el número.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1. Gerencia de Producción y Comercialización

Valorar la posibilidad de realizar una campaña publicitaria de refrescamiento sobre la mecánica de los Nuevos Tiempos, en cuanto a las cuatro modalidades que lo componen como lo son: el número exacto, reversible, primer número y la terminación.

4.2 Departamento de Sorteos

Valorar la posibilidad de que en la página Web de la Junta de Protección Social aparezca el historial del premio especial acumulado, con el propósito de que sea más fácil la consulta por parte de los clientes.

Elaborado por:
Clifford Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Aprobado y revisado por:
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios