



## **INFORME N° JPS-CdS-01-2021**

---

Informe de quejas, reclamos, consultas,  
denuncias, sugerencias y agradecimientos  
(IV trimestre 2020)

---

Contraloría de Servicios

Octubre - diciembre del 2020

## Tabla de Contenido

Introducción.....	1
<b>1- Metodología aplicada.....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo .....	1
1.2 Alcance .....	2
1.3 Tipo de investigación .....	2
1.4 Población .....	3
1.5 Marco muestral .....	3
1.6 Recopilación de los datos .....	4
1.7 Elaboración y aplicación de instrumentos .....	6
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos .....</b>	<b>8</b>
2.1 Clientes atendidos .....	8
2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio .....	8
2.3 Clasificación de los casos .....	9
2.4 Consultas o información generadas por área de servicio.....	10
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades .....	14
2.6 Denuncias .....	19
2.7 Sugerencias .....	19
2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios .....	20
2.9 Estado actual de los casos .....	21
<b>3- Consideraciones .....</b>	<b>22</b>
3.1 Conclusiones .....	22
<b>4- Sugerencias .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones .....	27
<b>5- Anexos .....</b>	<b>29</b>
Propuesta de Plan de Mejora .....	30
Cronograma del Plan de Mejora .....	31
Oficio JPS-PRES-285-2020 .....	32

## Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos (Tabla 1) .....	4
Cuadro 1 Tipo de cliente atendido .....	8
Cuadro 2 Gestiones de acuerdo al medio .....	8
Cuadro 3 Clasificación de los casos .....	9
Cuadro 4 Unidades Organizacionales que originan consultas.....	10
Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo) .....	11
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos) .....	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. Adam. de Loterías) .....	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unidad de Pago de Premios) ....	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Gerencia de Producción) .....	13
Tabla 7 Sub-dimensión de información (Depto. de Gestión Social) .....	14
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
Tabla 8 Sub-dimensión Atención al Usuario .....	15
Tabla 9 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos.....	18
Cuadro 6 Denuncias presentadas por los usuarios .....	19
Cuadro 7 Sugerencias recibidas por el público .....	19
Cuadro 8 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	20
Cuadro 9 Estado actual de los casos .....	21

## **I PARTE**

---

### **Introducción**

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones cursadas 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 o ayudas y agradecimientos recibidos durante el cuarto trimestre del 2020.

Los resultados que se exponen, permiten proponer programas de trabajo, establecer estrategias apropiadas por parte de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias administrativas, orientadas al mejoramiento de los servicios, por lo cual, se consideran factores como: calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, talento humano, responsabilidad e innovación.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

## **1 Metodología Aplicada**

### **1.1 Objetivo general**

Evaluar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de octubre a diciembre del 2020, de acuerdo con el registro interno con que cuenta la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

### **1.1.2 Objetivo específico**

Analizar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el cuarto trimestre del año 2020.

## **1.2 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 según lo establece el art. 40 de la Ley de Contralorías de Servicios, que dice textualmente: “[...] Las organizaciones deben contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio”.

Quienes, por medio de boletas en los buzones de sugerencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios recibidos; así como la atención presencial clasificada por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre de 2020.

## **1.3 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno que lleva la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativa 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) y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2020.

#### **1.4 Población**

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

#### **1.5 Marco muestral**

Se contempló el registro interno según lo determinado en el art. 14, inciso 11 de la Ley de Contralorías de Servicios: “Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios [...] para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento...”, de lo anterior, la información se obtiene del registro interno que se encuentra digitado en la Consola de Aplicaciones Corporativa; de este modo, son clasificadas de acuerdo con el art. 14, inciso 5 de la Ley de Contralorías de Servicios: “Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, respecto de los servicios que brinda la organización...”.

Por consiguiente, el marco muestral conformado por las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos donde los usuarios utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el cuarto trimestre del 2020.

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

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**  
**Octubre a diciembre, 2020**

<b>Oficina que brinda el servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Protección Social	1178
Administración de Camposantos	5
<b>Total</b>	<b>1183</b>

## **1.6 Recopilación de los datos**

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

### **a- Buzones de sugerencias:**

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y en los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación o agradecimiento; además se le solicita al interesado indicar su nombre, número de cédula y lugar para notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el RCS, D No. 39096-PLAN, art. 34, "Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios".

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

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

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

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

**d- Acceso desde página Web Institucional:**

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

**e- Correo electrónico:**

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



## 1.7- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de acuerdo con las art. 15, Cap. II, Sec. II de la Ley Contraloría de Servicios, sobre Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios que dice:

“La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes”.

Por consiguiente, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia o agradecimiento por el servicio, con el fin de que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen lo pertinente a esta Contraloría de Servicios.

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

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

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

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

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

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

## II PARTE

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Octubre a diciembre, 2020**

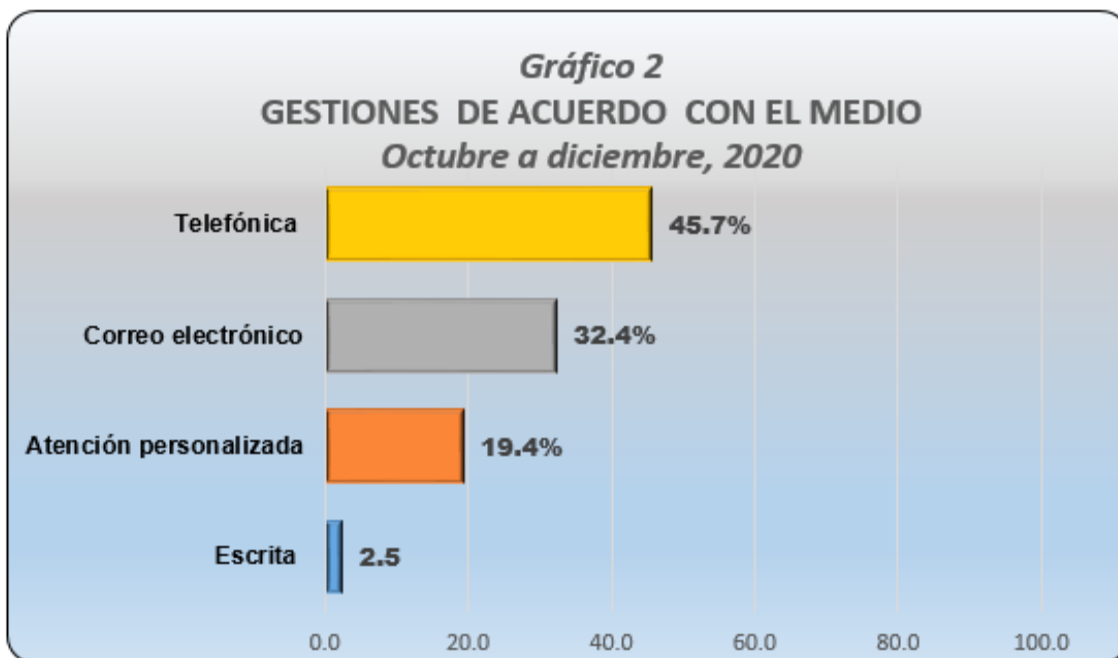
<b>Meses</b>	<b>Octubre</b>		<b>Noviembre</b>		<b>Diciembre</b>		<b>Total</b>	
<b>Tipo de Cliente</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Externo Público	345	94.52	351	92.86	443	99.77	1135	95.94
Externo Adjudicatario	17	4.66	26	6.88	-	-	43	3.63
Cliente Interno	1	0.27	-	-	-	-	1	0.08
Arrendatario	2	0.55	1	0.26	1	0.23	4	0.34
<b>Total</b>	<b>365</b>	<b>100</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	<b>444</b>	<b>100</b>	<b>1183</b>	<b>100</b>

Para el cuarto trimestre del año 2020, el 99.91% fueron clientes externos, es decir un 95.94% corresponden a público en general, un 3.63% a vendedores autorizados, un 0.08% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y en el caso de cliente interno con un 0.09% (Sin embargo, según tabla representa un 0.34% un colaborador de la Junta de Protección Social).

#### 2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Octubre a diciembre, 2020**

<b>Meses</b>	<b>Octubre</b>		<b>Noviembre</b>		<b>Diciembre</b>		<b>Total</b>	
<b>Gestión de acuerdo al medio</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Atención personalizada	49	13.42	76	20.11	101	22.95	226	19.1
Telefónica	214	58.63	192	50.79	136	30.91	542	45.8
Correo electrónico	94	25.75	103	27.25	188	42.73	385	32.5
Escrita	8	2.19	7	1.85	15	3.41	30	2.5
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>365</b>	<b>100</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	<b>440</b>	<b>100</b>	<b>1183</b>	<b>100</b>

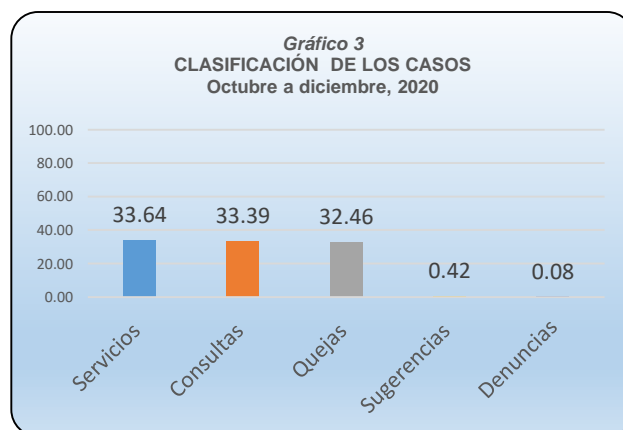


Un 45.7% de las gestiones atendidas fue vía telefónica, un 32.4% mediante correo electrónico, un 19.4% en forma personal y un 2.5% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

### 2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
*Octubre a diciembre, 2020*

Clasificación...	ABS	%
Consultas	395	33.39
Quejas (Sub-dimensiones)	384	32.46
Servicios	398	33.64
Sugerencias	5	0.42
Denuncias	1	0.08
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
<b>Total</b>	<b>1183</b>	<b>100</b>



## 2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 395 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

**Cuadro 4**  
**UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN CONSULTAS**  
**Octubre a diciembre de 2020**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Departamento de Mercadeo	305	77.22
Departamento de Sorteos	32	8.10
Administración de Loterías	24	6.08
Unidad de Pago de Premios	14	3.54
Gerencia de Producción y Comercialización	6	1.52
Gestión Social	3	0.76
Plataforma de Servicio	3	0.76
Administración de Cementerios	3	0.76
Asesoría Jurídica	2	0.51
Seguridad y Vigilancia	1	0.25
Gerencia General	1	0.25
Presidencia	1	0.25
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>100.00</b>

**Observaciones:** Se mencionan las principales consultas generadas por las unidades administrativas con mayor porcentaje:

- a) Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Mercadeo con un **77.22%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

<b>Tabla 2</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo</b>				
<b>Octubre a diciembre de 2020</b>				
<b>No</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes consultan sobre la metodología para la promoción del premio acumulado de lotería Nacional y Popular.	144	142	100
2	Clientes consultan si su lotería pre-impresa y Lotería Instantánea quedó activada para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	1	1	100
3	Clientes solicitan información sobre la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	160	160	100
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>305</b>	<b>100</b>

El **8.10%** corresponde a consultas al Departamento de Sorteos:

<b>Tabla 3</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos</b>				
<b>Octubre a diciembre de 2020</b>				
	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa y electrónica con el fin de verificar si tienen premios.	24	24	100%
2	Clientes desean saber las razones del por qué se cambió el sorteo del 2 de setiembre al 30 de setiembre del 2020.	5	5	100%
3	Consulta de números telefónicos del Departamento de Sorteos.	2	2	100%
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

- b) El **6.8%** corresponde a consultas al Departamento de Administración de Loterías:

<b>Tabla 4</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Departamento de Administración de Loterías</b>				
<b>Octubre a diciembre de 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordo Navideño y consolación)	22	22	100%
2	Vendedor de lotería desea saber si hay una circular sobre el porcentaje de devolución para las loterías pre-impresas, en relación con COVID-19.	1	1	100%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

- c) El **3.54%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Unidad de Pago de Premios:

<b>Tabla 5</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Unidad de Pago de Premios</b>				
<b>Octubre a diciembre de 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes consultan que cuál es el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	13	13	100%
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

d) Otras consultas realizadas por los clientes:

<b>Tabla 6</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas a Gerencia de Producción y Comercialización</b>				
<b>Octubre a diciembre, 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes indicaron que, al comprar lotería en línea, se realizó respectivo rebajo de su tarjeta; sin embargo, no le llegó el correo electrónico, la confirmación de la compra ni los billetes de lotería adquiridos, cuál es el proceso para presentar una devolución de dinero reclamo.	6	6	100%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

<b>Tabla 7</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas en el Departamento de Gestión Social</b>				
<b>Octubre a diciembre de 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes desean saber cuál es el número telefónico del Departamento Gestión Social.	2	2	100%
2	Cliente consulta cuál es la dependencia encargada para dar información sobre una silla de ruedas para su hijo que tiene una discapacidad.	1	1	100%
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



## 2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES**  
**(Quejas Sub-dimensiones)**  
**Octubre a diciembre de 2020**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Unidad de Pago de Premios	158	41.15
Gerencia de Producción y Comercialización	125	32.55
Departamento de Mercadeo	46	11.98
Administración de Loterías	27	7.03
Tecnología de Información	17	4.43
Seguridad y vigilancia	5	1.30
Administración de Cementerios	2	0.52
Gerencia de Operaciones	1	0.26
Gestión y Supervisión de ventas	1	0.26
Presidencia de Junta Directiva	1	0.26
Departamento de Sorteos	1	0.26
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

### **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 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Octubre a diciembre, 2020										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Porcentuales		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes indicaron la forma de manejar la Web-Institucional, donde la dirección de www.jps.go.cr para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como los PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.	Tecnología de la Información	Página WWW.JPS.GO.CR	17	13	4	0	76.47%	23.53%	0.0%
2	Cliente interesado en vender lotería electrónica en Paraíso de Cartago; pero tiene dos años de estar esperando y la venta de lotería ilegal incrementa y no se da la oportunidad de vender productos de la Junta de Protección Social.	Gestión de Ventas	Lotería Electrónica	1	1	0	0	100.0%	0.0%	0.0%
3	Clientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería Compra en línea molestos, porque no reciben los pagos de premios realizados por la institución. Así como la línea telefónica (4002-0979) asignada, no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.	Unidad Pago de Premios	Compra en Línea	158	70	88	0	44.30%	55.70%	0.0%

4	Agente de seguridad en cumplimiento de su deber y en relación con los protocolos de seguridad y salud, quien procedió a solicitar a un adulto mayor el uso de cubre bocas y el distanciamiento; sin embargo, el adulto se molestó, utilizó impropiedades y trato de agredir al agente de seguridad con su bastón.	Seguridad y Vigilancia	Loterías Pre-impresas y políticas establecidos por el Covid 19.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.0%
5	Vendedor indicó que hubo un agente de seguridad que no le permitió revisar su lotería en el mostrador del vestíbulo.	Seguridad y Vigilancia	Loterías Pre-impresas y políticas establecidos por el Covid 19.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.0%
6	Vendedores de lotería indicaron que hay Agentes de Seguridad en el vestíbulo de la Junta de Protección Social; quienes no dan un buen trato hacia el cliente.	Seguridad y Vigilancia	Loterías Pre-impresas	3	1	2	0	33.33%	66.67%	0.0%
7	Cliente indicó que se ha comunicado vía telefónica con la secretaría de la presidencia para recibir una cita, pero le indican que en esa área que no se dan citas y que la presidenta está muy ocupada.	Presidencia	Cita con la presidencia	1	0	1	1	0%	100%	100%
8	Clientes indicaron que han tratado de ingresar en varias ocasiones a la aplicación de la compra en línea, solicitan la contraseña, se ingresa la clave, pero da la leyenda que es incorrecta y se envía un correo electrónico, pero no llega la información al correo personal del cliente.	Gerencia de Producción Comercialización	Venta de lotería pre-impresas	38	38	0	0%	100%	0%	0.0%
9	Cliente que ha tratado de revisar su lotería en la página web-institucional, pero no aparece la información.	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresas	1	1	0	0%	100%	0%	0.0%

10	Clientes indicaron que JPS a su alcance presenta problemas para activar los sorteos, aparece que la cédula de identidad ya fue registrada, el sorteo no está activo o ya está cerrado la activación por error 1, si se desea verificar los premios de las loterías impresas no aparece, el sistema falla causando que los compradores no pueden participar en la Rueda de la Fortuna o los premios acumulados, entre otros.	Depto. Mercadeo	46	46	0	0	0%	100%	0.0%	0%
11	Vendedor de lotería molesto porque considera el excedente de lotería es un derecho y no está especificado en la normativa vigente y solicita que le brinden documentación bajo el derecho de información.	Gerencia de Operaciones	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100%	0%	0.0%
12	Vendedores de lotería solicitan a la jefatura de Departamento de Administración de Loterías ampliación del oficio JPS-PRES-279-2020, para continuar la venta de la lotería por días que tienen restricción de venta, ya que los oficiales de la Policía de Tránsito los pueden multar; no obstante, no han recibido respuesta a la ayuda solicitada.	Administración de Loterías	Lotería Pre-impresa	27	27	0	0	100%	0.0%	0.0%
13	Cliente indicó que desea cambiar las placas funerarias, las cuales están en mal estado; sin embargo, cuando realiza la consulta telefónica por el tipo de material, la administración informa que debe ser de mármol; asimismo, cliente indicó que desea hacerla de cerámica ya que hay una gran cantidad de placas de ese material, pero la administración de cementerios no pudo responder por la consulta.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	0	1	0	0.0%	100.00%	
<b>TOTAL</b>				<b>297</b>	<b>202</b>	<b>95</b>	<b>1</b>	<b>65.99%</b>	<b>33.67%</b>	<b>0.34%</b>

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Octubre a diciembre, 2020										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Cientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, dónde se debe realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería pre-impresa	87	73	14	0	87.35%	12.64%	0%
TOTAL				87	73	14	0	87.35%	12.64%	0%

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**  
**Octubre – diciembre de 2020**

<b>Denuncias ...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Vendedor de lotería vende lotería pre-impresa; pero condiciona la venta a jugador que deseaba comprar dos fracciones de números bajos y atiende sin cubrir bocas poniendo en riesgo a la ciudadanía en general.	1	100
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Loterías vía Consola de Aplicaciones Corporativas, para su respectiva atención, de conformidad con lo indicado en 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 Sugerencias

**Cuadro 7**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Octubre a diciembre de 2020**

<b>Sugerencias recibidas...</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Cliente sugiere que la plataforma para la compra de lotería en línea debería de mejorar la forma de pago en la tarjeta virtual o pague con una tarjeta común o materializada.	1	20
Cliente propone que el jugador pueda escoger la serie de su preferencia, en caso de obtener el premio el depósito sea inmediato y recibe una confirmación de la transferencia realizada en el correo que registro.	1	20
Vendedor de lotería con discapacidad agradece poder estacionar su vehículo en el parqueo y sugiere que la rampa localizada contiguo al auditorio institucional cuenta con hongos por la época de invierno, la acera esta resbaladiza sea limpiada, ya que puede causar accidentes a persona con discapacidad o sin discapacidad.	1	20
Cliente sugiere que para el premio de la lotería acumulada regrese como estaba anteriormente; sin tener que activar con las nuevas tecnologías (celular o computadora), ya que hay jugadores que compran fracciones, se les debe brindar la oportunidad y están colaborando con los programas de ayuda social.	2	40
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

## 2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

**Cuadro 8**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre de 2020**

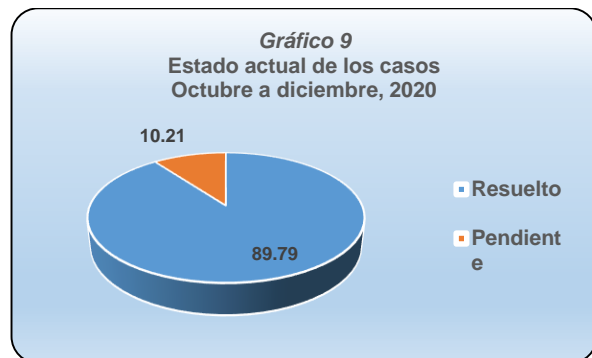
Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		96	24.12
	Presidencia	4		
	Gerencia General	4		
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. <sup>1</sup>	Asesoría Jurídica	8	18	4.52
	Gerencia Administrativa	1		
	Financiera			
Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, el 175 aniversario de la Institución y el Gordo Navideño con sus sorteos de consolación.	Departamento de Mercadeo		244	61.31
Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional (Navideña y de consolación)	Administración de Loterías		35	8.79
Clientes solicitan saber quiénes fueron los ganadores de los premios realizados en noviembre y diciembre de 2020.	Departamento de Mercadeo		5	1.26
<b>Total</b>			<b>398</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> **Nota:** Se colabora con las áreas Administrativas que expresamente le han solicitado a la Contraloría de Servicios la colaboración; como lo son: Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos y en algunas ocasiones Gestión Social. Cabe mencionar que se reciben los documentos, los cuales son escaneados y enviados a las respectivas dependencias administrativas por correo electrónico en la medida de lo posible, ya que en este momento se encuentran en teletrabajo, por la pandemia nacional.

## 2.9 Estado actual de los casos

**Cuadro 9**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Octubre a diciembre de 2020**

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	959	89.79
Pendiente	109	10.21
<b>Total</b>	<b>1068</b>	<b>100</b>



En el cuadro y gráfico 9, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **89.79%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **10.21%** de las gestiones se encuentran pendientes<sup>2</sup> 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.

### Observaciones:

Es importante indicar que la Contraloría de Servicios atendía en promedio por semana 60 personas que retiran las listas oficiales para la Lotería Nacional y Lotería Popular (Chances). No obstante, a partir de mes de junio del 2020 a la fecha se dejaron de entregar lista impresas y algunos vendedores consultan si la Junta de Protección Social volverá a imprimirlas.

<sup>2</sup> Para cotejar la información sobre los 109 casos pendientes, véase tabla 8 y 9 de la página 15 y 21.



### **III PARTE**

---

## **3 Consideraciones**

### **3.1 Conclusiones**

- a. Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de octubre a diciembre del 2020, que se detallan en el presente informe, ascienden a 1168 casos en total, de los cuales a 211 se les brindó atención personalizada inmediata, 542 trámites telefónicos, 385 por medios electrónicos y 30 gestiones escritas.
- b. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre 2020, 959 gestiones tramitadas, se encuentran en estado atendido, esto quiere decir que esta Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y resolución del caso por parte de la administración activa y que fueron debidamente comunicadas a los clientes.

Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes de resolver suman un total de 109 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
  - 2) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.
- I. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:
1. Inducción a clientes, sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, la promoción del 175 aniversario de la Institución, el Gordo Navideño y los dos sorteos de consolación.

2. Revisión de los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.
3. Información sobre los lugares dónde se puede adquirir una serie y número específico para la Lotería Nacional (Sorteos ordinarios, Navideño y Consolación I y II).
4. Información sobre ganadores de los premios realizados en octubre, noviembre y diciembre del 2020.
5. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Gestión Social, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Comunicación y Relaciones Públicas).
6. Información del departamento encargado para orientar sobre las donaciones con el fin de obtener una silla de ruedas para personas con discapacidad.

**II.** Del total de casos atendidos, 384 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria y tramitología y gestión de procesos) presentadas por clientes, vendedores de lotería, colaboradores, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Inconsistencias presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de gemelos y les envían series diferentes, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el

comprobante, pero se realizó rebajo, la línea telefónica (4002-09-79) y correo electrónico no responde, entre otros.

2. Debilidades al tratar de ingresar en varias ocasiones a la aplicación de la compra en línea, solicitan la contraseña, se ingresa la clave, pero da la leyenda que es incorrecta y se envía un correo electrónico, pero no llega la información.
3. Aplicación JPS a su Alcance presenta dificultades tales como: crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para escáner el código QR, no aparecen las activaciones realizadas, entre otros.
4. Vendedores de lotería solicitan a la jefatura del Departamento de Administración de Loterías ampliación del oficio JPS-PRES-279-2020, para continuar la venta de la lotería por días que tienen restricción de venta, ya que los oficiales de la Policía de Tránsito los pueden multar y no han recibido respuesta a la ayuda solicitada.
5. La Web-Institucional, donde la dirección de [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr) para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como el PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.

### III. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Cliente sugiere que la plataforma para la compra de lotería en línea debería de mejorar la forma de pago en la tarjeta virtual o pague con una tarjeta común o materializada.
- b) Cliente propone que el jugador pueda escoger la serie de su preferencia, en caso de obtener el premio el depósito sea inmediato y recibe una confirmación de la transferencia realizada en el correo que registró.
- c) Vendedor de lotería con discapacidad agradece poder estacionar su vehículo en el parqueo y sugiere que la rampa localizada contiguo al auditorio institucional cuenta con hongos por la época de invierno, la acera esta resbaladiza, que sea limpiada, ya que puede causar accidentes a persona con discapacidad o sin discapacidad.
- d) Cliente refiere que para el premio de la lotería acumulada regrese como estaba anteriormente; sin tener que activar con las nuevas tecnologías (celular o computadora), ya que hay jugadores que compran fracciones, se les debe de dar la oportunidad y están colaborando con los programas de ayuda social.

Para finalizar es importante destacar que la Ley N°9158 (Ley Reguladora de Contraloría de Servicios) y Ley N°9097 (Ley Reguladora del Derecho de Petición), otorga un plazo determinado para trámite y respuesta a los clientes, de sus gestiones donde las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder y en caso de requerir un plazo mayor según la complejidad del caso, pueden solicitar prorrogas, no obstante, las diferentes dependencias administrativas no utilizan dicho mecanismo y en una cantidad alta de gestiones no se brinda respuesta oportuna, lo cual eventualmente podría generar demandas judiciales a la Institución

(Recursos de Amparo), además de que se incumple con lo instruído mediante oficio JPS-PRES-285-2020<sup>3</sup> del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente, que indica:

*“De manera frecuente la institución es notificada por parte de la Sala Constitucional de Recursos de Amparo debido a que las solicitudes y peticiones de información por parte de los administrados que no son atendidas dentro de los plazos de ley. Ello ocasiona la declaratoria con lugar de recursos de amparo y la condenatoria en costas, daños y perjuicios. Con la finalidad de ajustar las conductas administrativas y evitar tales condenatorias se le recuerda que [...] solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente...”*

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

---

<sup>3</sup> (Véase anexo página No. 33)

## **IV PARTE**

---

### **4. Sugerencias**

#### **4.1 Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones**

- a- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y Unidad de Pago de Premios la formulación de un plan de mantenimiento o mejora con las inconsistencias presentadas con la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances; en cuanto a conectividad, remisión de comprobantes de compras, pago de premios en tiempo y forma, con el fin de revisar el origen del problema e informar al técnico o profesional encargado de dicha plataforma y que se tomen las medidas correctivas a fin de brindar un eficiente servicio.
  
- b- Valorar con el Departamento de Tecnologías de la Información, la viabilidad de que:
  - En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios; y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado, la opción de obligatorio para realizar la compra.
  
  - Que el sistema de pago de premios envíe un aviso al correo electrónico y/o un mensaje de texto al número de celular registrado por el cliente ganador de un premio de lotería mediante la modalidad de compra en

línea, indicando que: “fue ganador”, “el plazo en que la Junta de Protección Social realizará el respectivo deposito” (un día, 24 horas, entre otros), o bien, un aviso cuando ya se realizó el deposito del premio, número de transacción y monto.

---

Elaborado por  
Clifford Rodríguez Barrios  
**Contraloría de Servicios**

---

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

# **ANEXOS**



Para cualquier consulta sobre Propuesta de Plan de Mejora y cronograma debe de llamar al 2522-2010 y hablar con el señor Clifferd Rodríguez Barrios o con la Señora Gina Ramírez Mora.

### Propuesta de Plan de Mejora

Junta de Protección Social  
UNIDAD:

FECHA DE  
ELABORACION DEL  
INFORME:

MACHOTE DE PLAN  
DE MEJORA

INDICADOR OBJETIVO	DEL	TAREAS (Usar verbos infinitivos)	RESULTADOS PROPUESTOS	PLAZO	RECURSOS ECONOMICOS NECESARIOS	RESPONSABLE

Firma de  
Responsable

Firma de Responsable de parte de la Contraloría de Servicios

**Propuesta de Cronograma**

**Junta de Protección Social**

Unidad administrativa:

Fecha de elaboración del informe:

	MES				MES				MES			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Firma del responsable:

Firma del responsable de la Contraloría de Servicios:



**JPS-PRES-285-2020**  
21 de julio del 2020

Señores  
Gerencia General  
Gerencias de Área  
Departamentos y Unidades Administrativas

Estimados señores:

De manera frecuente la Institución es notificada por parte de la Sala Constitucional, de Recursos de Amparo debido a que las solicitudes y peticiones de información por parte de los administrados que no son atendidas dentro de los plazos de ley. Ello ocasiona la declaratoria con lugar de recursos de amparo y la condenatoria en costas, daños y perjuicios.

Con la finalidad de ajustar las conductas administrativas y evitar tales condenatorias, se recuerda que:

- a) Las solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
- b) Las solicitudes y peticiones de información complejas, pueden ser atendidas en un plazo mayor, siempre y cuando éste sea razonable. Para tales efectos, se debe hacer acuse de recibo de la solicitud e indicar de manera exacta el plazo dentro del cual se atenderá.
- c) En caso de ausencia temporal del funcionario, que tenga asignada una dirección de correo electrónico dispuesta y definida para la recepción de solicitudes de información, gestiones y peticiones de los administrados, se incorpore un mensaje automático que haga saber esa situación y direcciona la gestión a otra cuenta de correo. Se aclara que la ausencia temporal, se refiere a vacaciones, permisos, licencias e incapacidades, que hagan que el funcionario se ausente del ejercicio de sus labores e imposibilite el adecuado trámite de las solicitudes y peticiones del administrado dentro del plazo definido por ley.

Con mayor razón aplica la actualización y cambio de direcciones de correo definidas y publicadas para la recepción de información, gestiones y peticiones, cuando el funcionario deje de laborar en la Institución.

- d) Se entiende por solicitud "pura y simple", la que consiste en un mero derecho a ser informado, la obtención de una certificación o constancia o bien datos que ya están procesados, compilados o disponibles. Se debe entender por solicitud "compleja",

---

aquella que requiere la revisión de archivos, datos, estadísticas o bien la obtención y realización de dictámenes, peritajes, e informes técnicos similares.

- e) La falta de atención de este tipo de solicitudes, implica una infracción a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su Reglamento y el administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público y a su superior jerárquico, por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esa ley. También se puede infringir la Ley de Regulación del Derecho de Petición No. 9097. Esta última establece que el funcionario que no responda en el plazo establecido ante una petición pura y simple de un ciudadano, será sancionado con el cinco por ciento (5%) del salario base mensual.

Por lo anterior, respetuosamente se les solicita su colaboración para que los requerimientos de información sean atendidos en el plazo establecido.

Atentamente,

SADIE ESMERALDA BRITTON  
BRITTON  
GONZALEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
SADIE ESMERALDA BRITTON  
GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.07.21 19:56:54  
-06'00'

Esmeralda Britton González  
**PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA**

Msq



## Bibliográfica

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