



INFORME N° JPS-CdS-01-2022

Informe de quejas, reclamos, consultas,
denuncias, sugerencias y agradecimientos
(IV Trimestre 2021)

Contraloría de Servicios

Octubre - diciembre del 2021

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
1- Metodología aplicada.....	1
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	5
2- Estadísticas de resultados obtenidos	8
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 áreas de servicio	10
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	13
2.6 Denuncias	20
2.7 Sugerencias	21
2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	22
2.9 Estado actual de los casos	24
3- Consideraciones	25
3.1 Conclusiones	25
4- Sugerencias	30
4.1 Tecnologías de la Información	30
4.1 Gerencia de Producción y Comercialización.....	30
5- Anexos	32
Propuesta de Plan de Mejora	33
Cronograma del Plan de Mejora	34
Oficio JPS-PRES-285-2020	35

Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos (Tabla 1)	3
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 Adm. de Loterías)	11
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo).....	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos).....	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unidad Pago de Premios.....	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Comunicación y RRPP)	13
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	13
Tabla 7 Sub-dimensión Atención al Usuario	14
Tabla 8 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos.....	19
Cuadro 6 Denuncias presentadas por el público	20
Cuadro 7 Sugerencias recibidas por el público	21
Cuadro 8 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	22
Cuadro 9 Estado actual de los casos	24

I PARTE

Introducción

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones presentadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y de 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 2021.

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

Analizar 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 2021, de acuerdo con el registro interno implementado en la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.1.2 Objetivo específico

Indagar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el cuarto trimestre del año 2021.

1.2 Alcance

El informe contempla los datos recopilados en el sistema de control y registro de gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios (Consola de Aplicaciones Corporativas), mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios y atención presencial de clientes internos y externos; clasificada en quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre de 2021.

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 Corporativas 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. Según el Diccionario Océano (2010) se define cliente: “que ejerce alguna profesión, persona que utiliza sus servicios (Pág. 379)”; por consiguiente, que reflejen necesidades de mejora hacia el servicio.

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 2021.

1.4 Población

Según Gómez Barrantes (2003) la población: “conjunto de unidades de estudio que pueden ser personas, [...] objetos, etc.” (p.7); 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

El marco muestral está conformado por las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos externados por usuarios de los servicios de la institución, a través de diferentes medios. tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el cuarto trimestres del 2021.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2021

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1148
Administración de Camposantos	1
Total	1149

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 Reglamento Contralorías de Servicios, 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 el 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, 2021

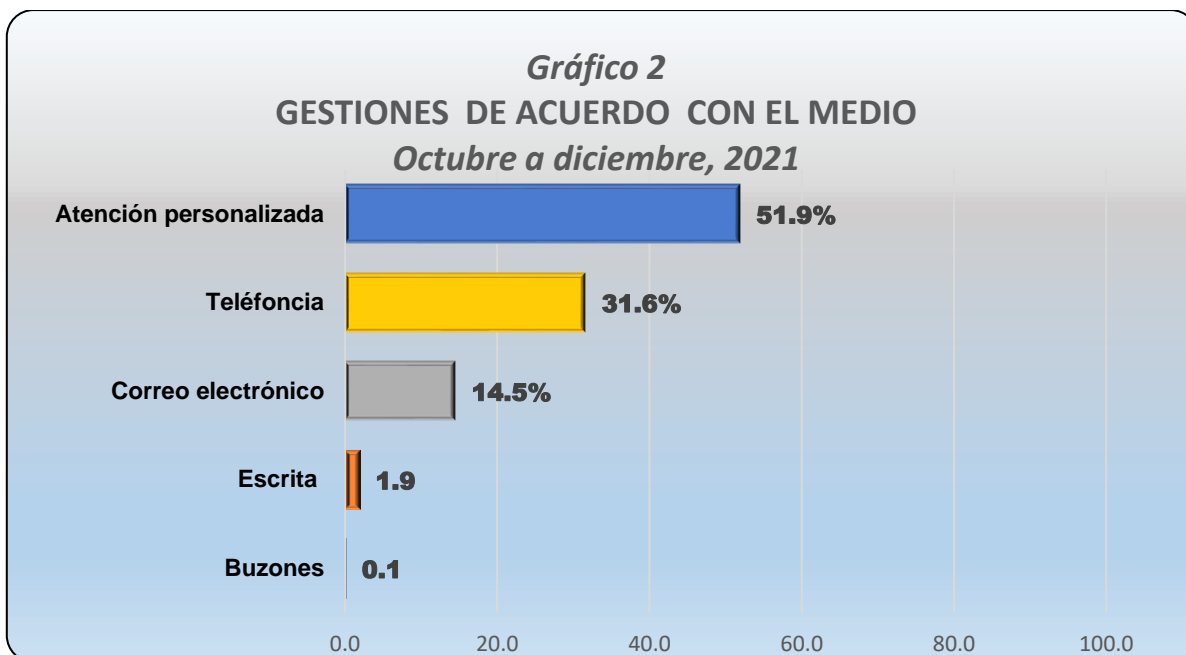
Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	306	99.35	358	99.17	480	99.79	1143	99.48
Externo Adjudicatario	1	0.33	2	0.55	1	0.21	4	0.35
Cliente Interno	-	-	1	0.28	-	-	1	0.09
Arrendatario	1	0.33	-	-	-	-	1	0.09
Total	307	100	361	100	481	100	1149	100

Para el cuarto trimestre del año 2021, el 100% fueron clientes externos, es decir un 99.48% corresponden a público en general, un 0.35% a vendedores autorizados, un 0.09% corresponde a Arrendatarios de los Camposantos y un 0.09% fueron gestiones de los clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Octubre a diciembre, 2021

Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	198	64.50	178	49.31	220	45.74	596	51.9
Telefónica	71	23.13	60	38.23	154	32.02	363	31.6
Correo electrónico	33	10.75	36	9.70	99	20.58	167	14.5
Escrita	5	1.63	3	2.77	7	1.46	22	1.9
Buzones	-	-	-	-	1	-	1	0.1
Total	307	100	361	100	481	100	1149	100

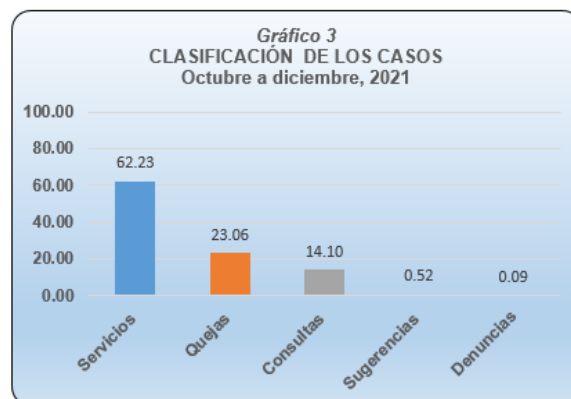


Un 51.9% de las gestiones atendidas fue en forma personal, un 31.6% fue vía telefónica, un 14.5% mediante correo electrónico, un 2.6% por medio escrito y un 0.1 por buzones (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2021

Clasificación	ABS	%
Servicios	729	62.23
Quejas	265	23.06
Consultas	148	14.10
Sugerencias	5	0.52
Denuncias	2	0.09
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	1149	100



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 148 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 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	81	54.73
Departamento de Mercadeo	36	24.32
Departamento de Sorteos	11	7.43
Unidad de Pago de Premios	10	6.76
Plataforma de Servicio	2	1.35
Relaciones Publicas y Comunicación	2	1.35
Administración de Cementerios	1	0.68
Seguridad y Vigilancia	1	0.68
Supervisión de Ventas	1	0.68
Fiscalización	1	0.68
Recursos Materiales	1	0.68
Gerencia de Desarrollo Social	1	0.68
Total	148	100.00

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 Administración de Loterías con un **54.73%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordo Navideño y consolución).	78	78	100.00%
2	Cliente desea saber cuál es la fecha de caducidad de la Lotería Instantánea Banana Regalona.	1	1	100.00%
Total		81	81	100

b- El **24.32%** corresponde a consultas al Departamento de Mercadeo:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan indicar si aparecen en la lista de ganadores de la promoción de bicentenario.	19	19	100
1	Clientes manifestaron que no han recibido la respuesta sobre el premio de los carros híbridos de la promoción del bicentenario; por consiguiente, se da el correo electrónico correspondiente.	2	2	100
1	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	15	15	100
Total		36	36	100

- c) El **7.43%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Sorteos:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Octubre a diciembre, 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente desea saber si el 12 de diciembre de 2021, hay sorteo de Lotería Nacional, ya que hubo cambio de fecha del Gordo Navideño.	1	1	100%
2	Cientes consultan cuál es el monto del premio Mayor del Gordo Navideño 2021.	6	6	100%
3	Cientes consultan cuáles son los sorteos de Lotería Nacional y Chances programados en el mes de diciembre de 2021.	4	4	100%
Total		11	11	100%

Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Octubre a diciembre, 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	10	10	100%
Total		10	10	100%

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas en Comunicación y Relaciones Públicas				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente necesita contactarse con un colaborador de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.	1	1	100%
2	Cliente solicita información sobre el sorteo de la Lotería Navideña No. 4676 y se le brindo los correos de los colaboradores del área de comunicación y Relaciones Públicas.	1	1	100%
Total		2	2	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Sub-dimensiones de Quejas
Octubre a diciembre de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	74	26.81
Gerencia de Producción y comer	72	26.09
Tecnología de Información	66	23.91
Departamento de Mercadeo	49	17.75
Plataforma de Servicios	5	1.81
Administración de Loterías	2	0.72
Servicios Administrativos	2	0.72
Seguridad y vigilancia	2	0.72
Gestión y Supervisión de ventas	2	0.72
Departamento de Sorteos	2	0.72
Total	276	100

Observaciones:

De acuerdo con los datos del cuadro 7, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la Junta de Protección Social por sub-dimensión.

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Octubre a diciembre, 2021										
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	Clientes molestos porque las líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Tecnología de la Información	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	56	56	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
2	Clientes señalan que en ocasiones la calculadora de pago de premios de la Web-Institucional presenta problemas y los clientes consideran que es importantes que esté funcionando bien para la revisión y cambio de premios, ya que podría ser víctimas de algún cambiador inescrupuloso.	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	2	2	0	0	0.00%	100.00%	0.00%

3	Cientes indicaron que la aplicación en la Web-Institucional para la compra de la plataforma en la Lotería en línea no está funcionando.	Tecnología de la Información	Lotería en Línea	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Cientes manifiestan que la aplicación JPS a su Alcance presentan dificultades para crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para poder escáner el código QR, no aparece las activaciones realizadas, entre otros, y los jugadores perdemos la oportunidad de participar en las promociones establecidas por la institución.	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Cientes indican que en la página Web-Institucional no está funcionando el link para las activaciones para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	Tecnología de la Información	Programa de la Rueda de la Fortuna	5	5	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
6	La aplicación llamada JPS a su alcance no funciona en mi celular. Siempre la usé y funcionaba bien. Desde hace 15 días al acceder a ella con mis datos se queda estacionada en «descargando datos». Así dura y dura y no descarga nada. Seguí los pasos que me dijo la funcionaria, pero sigue igual. Dónde más puedo activar los productos de la Junta de Protección Social.	Departamento de Mercadeo	Aplicación APP	42	42	0	0	0.00%	100.00%	0.00%

7	Clientes manifestaron que en la página Web-Institucional no aparece información de la línea telefónica del Call Center 4052-2121 y su horario.	Departamento de Mercadeo	Call Center	7	7		0	0.00%	100.00%	0.00%
8	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 WW.JPS.GO.CR	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Cliente molesto porque en la transmisión de los Chances de los viernes, el animador de la Junta de Protección siempre es la misma persona dando la vuelta a la tómbola de números.	Departamento de Sorteos	Lotería-pre impresa	1	0	1	0	0.0%	100.00%	0.00%
10	Clientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.	Unidad de Pago de Premios	Cambio de premios	74	71	3	0	95.95%	4.05%	0.00%
11	Adjudicatario indicó que funcionarios de la Junta de Protección Social y Policía Municipal ingresaron sin mascarillas, arriesgando la salud de su familia y se realizó un seguimiento de series y nunca le entregaron el comprobante, cliente presentó denuncia al Organismo de Investigación Judicial.	Supervisión de Ventas		1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%

12	Vendedor de lotería indicó que en la Plataforma de Servicios hubo un cajero que le entregó la lotería y faltaba un entero; por consiguiente, él presentó el reclamó, pero el cajero indicó que entregó bien la lotería. Asimismo, el vendedor presentó la queja en la Contraloría de Servicios y aparece el entero en un lapso corto.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Vendedor de lotería manifestó que el 7 de noviembre de 2021, en la devolución de lotería en Alajuela hubo un cajero, quien señaló si no le entregaba la cédula de identidad solicitaría que le suspendiera la devolución, el vendedor simplemente mostró su identificación según indicaciones de Ministerio de Salud.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Vendedor molestó que tiene 12 años de vender lotería, quien se presentó a cambiar con un listín en las cajas y le indicaron que no se lo cambiaban ya que lo presentó aproximadamente a las 3:25 p.m.	Plataforma de Servicios	Lotería-impresa	1	1	0	0	100,00%	0.00%	0.00%
15	Cliente señaló que se presentó a cambiar un premio con la lotería instantánea llamada Cerezas de la Suerte; sin embargo, ella manifiesta que el premio era de 20 millones y no de ¢1.000.00, e indicó que tiene un testigo.	Plataforma de Servicios	Lotería-impresa	1	1	0	0	100,00%	0.00%	0.00%

16	Cliente indicó que su billete de lotería correspondiente al Gordo Navideño tenía un premio, pero por error su esposa lavo el billetes y en la plataforma le señalaron que no se puede cambiar billetes que presenten alteraciones, pero el billete le aparece bien el código QR.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Colaborador de la Junta de Protección Social manifestó que hubo un cliente, que no quiso utilizar su mascarilla y el cliente se molestó por la recomendación dada.	Servicios Administrativos	Normas de seguridad para el COVID-19	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Cliente indicó que hubo un agente de seguridad que le habló en un tono soez y no le permitió el ingreso a la Institución.	Seguridad y Vigilancia	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Vendedor indicó que el 25 de noviembre 2021, se presentó a retirar su lotería a las 7:30 a.m., y los cajeros de plataforma no contaban con productos pre-impresos y es muy recurrente.	Administración de Loterías	Lotería pre-impresa	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Vendedores inconformes, ya que no se les entrega lotería en calidad de excedente y son de zonas alejadas del país.	Administración de Loterías	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				204	200	4	0	98.04%	1.96%	0.00%

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Octubre a diciembre, 2021										
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	Clientes 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, y no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, por lo que deben realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería pre-impresión	72	72	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
		TOTAL		72	72	0	0	100.0%	0.0%	0.0%

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Octubre – diciembre de 2021

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	1	50
Vendedores de lotería condicionan la venta de lotería al cliente	1	50
Total	2	100

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 2021

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere que, sería muy bueno que a la hora de comprar en lotería en línea diga el número de sorteo y fecha de cuando se realizara el sorteo.	Departamento de Mercadeo	1	20
Cliente sugiere cambiar los premios de 500, 1.000 y 2.000 del plan de premios por montos de 50.000, 100.000, 500.000 y 1 millón de colones que tendrían más utilidad económica para el ganador de estos premios.	Departamento de Mercadeo	1	20
Vendedor de lotería sugiere que se les asigne un código a los vendedores, y en coordinación con el BCCR (sistema Sinpe), reciban el dinero para la compra de la lotería y chances, de esta forma no transportan efectivo. Si les roban la lotería se bloquean los números sustraídos. Que por medio de una aplicación el comprador pueda verificar que la lotería es legal, en caso de que se entere de que es ilegal, la JPS se la reintegra por números certificados para que se verifiquen al momento de comprar en la aplicación que los billetes están certificados. La idea es evitar muertes por esto.	Gerencia de Producción y Comercialización	1	20
Cliente sugiere que demuestren la esfera que contiene las bolitas para saber si ahí están los 100 números.	Departamento de Sorteos	1	20
Cliente sugiere que valoren la posibilidad de cambiar los tubos del lavamanos que se encuentra en los servicios sanitarios de los vendedores de lotería, esto debido a que se dificulta realizar el lavado de manos correctamente para todos los que utilizan este sitio, ya que debe presionar varias veces el tubo para que salga el agua o sostenerlo presionado.	Servicios Generales	1	20
Total		5	100

Nota: Las sugerencias fueron remitidas a las unidades administrativas respectivas, para su correspondiente atención y respuesta al cliente según normativa vigente.

2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Octubre a diciembre de 2021

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		107	14.90
	Presidencia	4		
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. ¹	Asesoría Jurídica	35	41	5.71
	Comunicación y Relaciones Públicas	2		
Cliente se presenta a la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).	Departamento de Mercadeo		158	22.01
Clientes solicitan que se les indique donde pueden adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica que se da el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.	Administración de Loterías		260	36.21

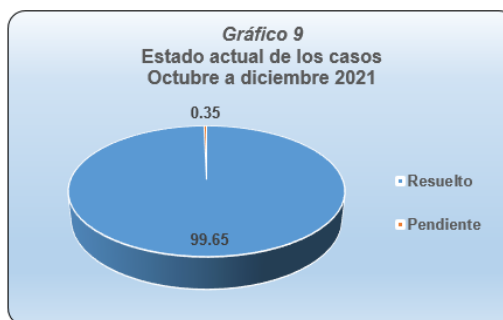
¹ **Nota:** Se colabora con las áreas Administrativas que expresamente le han solicitado a la Contraloría de Servicios la colaboración; como lo son: Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Gerencia General, Relaciones Públicas y Comunicación y en algunas ocasiones Gestión Social. Cabe mencionar que se reciben los documentos, los cuales algunos 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 COVID-19.

Clientes desean que les revisen si salieron en la lista de ganadores del bicentenario.	Departamento de Mercadeo	32	4.46
Se colabora entregando balones.	Comunicación y Relaciones Públicas	3	0.42
Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional, Popular y Nuevos Tiempos.	Departamento de Mercadeo	3	0.42
Se recibe garantía de formularios standard.	Departamento de Recursos Materiales	1	0.14
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 la promoción de la lotería Navideña	Departamento de Mercadeo	73	10.17
Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.	Comunicación y Relaciones Públicas	40	5.57
Total		718	100

2.9 Estado actual de los casos

Cuadro 9
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Octubre a diciembre de 2021

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	1145	99.65
Pendiente	4	0.35
Total	1149	100



En el cuadro y gráfico 8, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **99.65%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.
- Un **0.35%** de las gestiones se encuentran pendientes² 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.

² Para cotejar la información sobre los 4 casos pendientes, véase tabla 7 y 8.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

- a- Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de octubre a diciembre del 2021, que se detallan en el presente informe, ascienden a 1149 casos en total, de los cuales 596 se les brindó atención personalizada inmediata, 363 trámites telefónicos, 167 por medios electrónicos, 22 gestiones escritas y 1 utilizó el buzón de sugerencias.

- b. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre 2021, 1145 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 correspondientes al cuarto semestre 2021, suman un total de 4 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. Clientes se presentan la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún

error de información, se llama vía telefónica al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).

2. Información sobre los lugares dónde se puede adquirir una serie y número específico para la Lotería Nacional (Sorteos Ordinarios y Extraordinarios) y Lotería Popular conocida como Chances.
 3. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Comunicación y Relaciones Públicas).
 4. Revisión de los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.
 5. Dificultades para conectarse a JPS a su Alcance.
 6. Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.
 7. Clientes reciben inducción sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en la promoción de la Lotería Navideña.
- II.** Del total de casos atendidos, 276 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 lotería, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el comprobante, pero se realizó el respectivo rebajo y hay una unidad administrativa asignada para atención a los clientes de los jugadores ganadores que no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.
2. Ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.
3. Inconsistencias presentadas en la aplicación JPS a su Alcance que presenta problemas para activar los sorteos para las diferentes promociones; por consiguiente, el sistema falla causando que los compradores no puedan participar.
4. Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuales no están funcionando, causando que un segmento de clientes que no utilizan la tecnología, no pueda activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea y, por ende, no puedan participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
5. Clientes molestos porque no se le ha pagado el premio correspondiente al sorteo de viernes de 13 de agosto del 2021, se les indicó a los clientes que hubo un problema en el sistema y se está realizando la gestión.

6. Clientes manifestaron que en la página Web-Institucional no aparece información de la línea telefónica del Call Center 4052-2121 y su horario.

III. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Cliente sugiere que se valore la posibilidad que en la aplicación JPS a su Alcance, cuando salga la lista oficial de los ganadores se incluyan los siguientes detalles (sorteo, fracción, emisión, serie y número), con el propósito de que el cliente ganador no pierda tiempo llamando y consultando.
- b) Cliente sugiere que se valore la posibilidad que en la línea telefónica 2522-2000, tenga una opción numérica indicando los resultados de los diferentes sorteos para las loterías pre-impresas y electrónicas.
- c) Cliente manifiesta que obtuvo un premio y señaló que la institución no cuenta con un parqueo para sus clientes, el jugador sugiere la posibilidad de contar con espacios para la atención de ganadores.

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 prórrogas; no obstante, las diferentes dependencias administrativas no utilizan dicho mecanismo y una gran cantidad de gestiones no se les brinda respuesta oportuna al cliente, lo cual eventualmente podría generar demandas judiciales a la Institución (Recursos de Amparo). Además, de que se incumple con lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020³ del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el

³ (Véase anexo página No. 33)

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 anteriormente.

IV PARTE

4. Sugerencias

Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad:

- a- Las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente nueve meses de no estar funcionando; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan.

- b- Para la aplicación JPS a su Alcance, valorar la posibilidad de contar con un link en la página web-institución y en la app, cuando no funciona bien en un teléfono móvil (Android y iPhone), con el fin de indicar los pasos que puede seguir el cliente para que funcione bien la aplicación, donde se puede indicar al cliente, por ejemplo: cierre y ejecución de la app de nuevo, reiniciar el teléfono móvil, desinstalar e instala la app o actualizar, entre otros.

Gerencia de Producción y Comercialización

- a- Coordinar con el Departamento de Tecnología de la Información se puede implementar lo siguiente: 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 vía correo la información suministrada tales como

cuentas IBAN para débitos y créditos, correo electrónico, registrado, entre otros. Y una nota indicando que si falta información no se podrá realizar el pago de forma electrónica, se debe presentar directamente en la Institución y presentar la cédula de identidad.

- b- Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Pago de Premios, con el propósito de analizar cuáles fueron las razones del por qué no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución a los clientes, con el fin de evitar futuros problemas cuando hay gran cantidad de premios ganados en línea.

Por último, se agradece la valoración que se brinda a las recomendaciones expuestas, y se agradece remitir a la Contraloría de Servicios la propuesta de plan de mejora y el respectivo cronograma (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe).

Elaborado y Aprobado por
Clifford Rodríguez Barrios
Contralor a.i.
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:



175
¡Años de hacer el bien!

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.