



INFORME N° JPS-CdS-01-2023

Informe de quejas, reclamos, consultas,
denuncias, sugerencias y agradecimientos

(IV Trimestre 2022)

Contraloría de Servicios

Octubre - diciembre del 2022

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
1- Metodología aplicada.....	2
1.1 Objetivo General	2
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
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	12
2.6 Sugerencias Presentadas por Clientes.....	20
2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	20
2.8 Estado actual de los casos	21
3- Consideraciones	22
3.1 Conclusiones	22
4- Sugerencias	26
4.1 Gerencia de Producción y Comercialización.....	26
4.2 Unidad de Pago de Premios.....	26

5- Anexos	27
Propuesta de Plan de Mejora	28
Cronograma del Plan de Mejora	29
Oficio JPS-PRES-285-2020	30
Formulario	31
6- Bibliografía	33

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 Mercadeo)	11
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. Adam. de Loterías).....	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Departamento Sorteos.)	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unid. Pago Premios)	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Plataforma de Servicios)	13
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
Tabla 7 Sub-dimensión Atención al Usuario	15
Tabla 8 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos	19
Cuadro 6 Sugerencias recibidas por el público	20
Cuadro 7 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios	21
Cuadro 8 Estado actual de los casos	23

IPARTE

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 2022, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

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 donde permite promover con la participación de las personas usuarias, oportunidades de mejora continua e implementación de mecanismos de innovación y estándares de calidad a los servicios que brinda la Junta de Protección Social.

1 Metodología Aplicada

1.1 Objetivo general

Examinar 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 2022, 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 2022.

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 del 2022.

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 (2002) se define cliente: “que ejerce alguna profesión, persona que utiliza sus servicios (p. 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 2022.

1.4 Población

Según Gómez (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, quienes se presentaron a realizar alguna gestión institucional y 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: presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros; gestionadas durante el cuarto trimestre del 2022.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2022

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	919
Administración de Cementerios	-
Total	919

1.6 Recopilación de los datos

La recopilación de datos se establece acorde con lo indicado en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), en su artículo 39: “Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio”.

Por lo anterior, se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación o agradecimiento; los cuales se citan 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, Decreto, N°39096-PLAN, art. 34, “Requisitos para la presentación de gestiones ante la Contraloría”.

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, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Contralorías de Servicios, Decreto, N°39096-PLAN, art. 34.

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>¹.

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 Véase anexo formato de presentación de gestiones página 34.

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.

Es importante destacar que, en cada oficio que se remite a una dependencia administrativa para la atención de una gestión de cliente, 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, MIDEPLAN (2021) señala:

Se establece la siguiente guía metodológica como un elemento de orientación hacia las Contralorías de Servicios -en adelante CS-, con la finalidad de coadyuvar con lo definido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante SNCS-, de acuerdo con lo señalado en la Ley N°9158, *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*, publicada en La Gaceta N°173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N°39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015 (p 4).

De lo anterior, 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 (2021, p.7), para elaboración de informes.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Octubre a diciembre, 2022

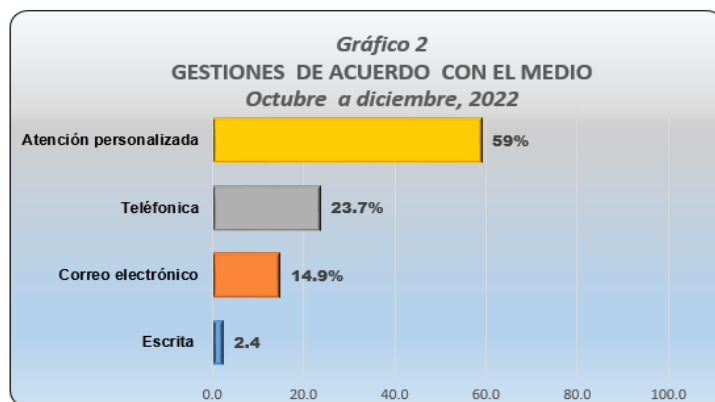
Tipo de Cliente	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	227	100.00	347	99.43	340	99.13	914	99.46
Externo Adjudicatario	-	-	2	0.57	3	0.87	5	0.54
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Externo Arrendatario	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	227	100	349	100	343	100	919	100

Para el cuarto trimestre del año 2022, el 100% fueron clientes externos; es decir, un 99.46% corresponden a público en general, un 0.54% a vendedores autorizados, y no se recibieron gestiones por parte de Arrendatarios de los Camposantos ni clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Octubre a diciembre, 2022

Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Gestión de acuerdo al medio								
Atención personalizada	133	58.59	244	69.91	165	48.10	542	59.0
Telefónica	72	31.72	63	18.05	83	24.20	218	23.7
Correo electrónico	20	8.81	31	8.88	86	25.07	137	14.9
Escrita	2	0.88	11	3.15	9	2.62	22	2.4
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	227	100	349	100	343	100	919	100

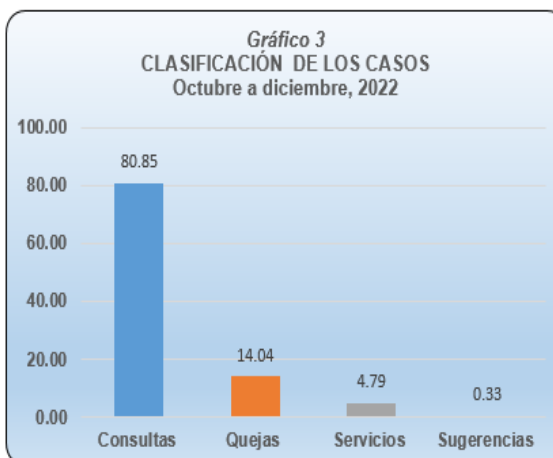


Un 59.0% de las gestiones fueron atendidas en forma presencial, un 23.7% vía telefónica, un 14.9% mediante correo electrónico, un 2.4% por medio escrito y no hubo gestiones en los buzones institucionales (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2022

Clasificación	ABS	%
Consultas	743	80.85
Servicios	129	14.04
Quejas	44	4.79
Sugerencias	3	0.33
Denuncias	-	-
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	919	100



2.4 Consultas o información generada por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 357 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 2022

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	325	43.74
Administración de Loterías	261	35.13
Departamento de Sorteos	95	12.79
Unidad de Pago de Premios	42	5.65
Plataforma de Servicio	12	1.62
Otras dependencias administrativas	8	1.18
Total	743	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 Mercadeo con un **43.74%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Octubre a diciembre, 2022				
	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	%
1	Mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	128	128	100
2	¿Cuáles fueron las series, números, fracciones y emisiones para obtener su premio en la promoción establecida por la Institución?.	122	122	100
3	Ganadores con la promoción del Coleccionable.	65	65	100
4	Mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	10	10	100
Total		325	325	100

- b- El **35.18%** corresponde a consultas al Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento Administración de Loterías				
Octubre a diciembre, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan lugares donde podrían adquirir una serie específica de lotería pre-impresa.	17	17	100
Total		17	17	100

- c) El **12.79%** 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, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	93	93	100
2	Clientes solicita información en relación sobre el acumulado y donde aparece las listas oficiales.	2	2	100
Total		95	95	100

- d) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago Premios				
Julio a setiembre, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	42	42	100
Total		42	42	100

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas				
Plataforma de Servicios				
Octubre a diciembre, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	%
1	Clientes consultan sobre el procedimiento o lapso de tiempo determinado para hacer un reclamo por atrasos en el depósito de premios por compras de lotería en línea.	8	8	100
2	Consulta sobre la fecha de caducidad el juego de lotería Instantánea el Sol del Dinero.	1	1	100
3	Procedimiento para verificar un premio obtenido de compra en línea.	1	1	100
4	Cliente no registro su cuenta IBAN en la lotería en línea, ¿cuál es el trámite correspondiente.´	1	1	100
5	Cliente verificó premio en la web-institucional y cuando se presentó su billete se le pago otro monto	2	2	100
Total		2	9	100

2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Sub-dimensiones de Quejas
Octubre a diciembre 2022

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Gerencia de Producción y Comercialización	32	24.81
Tecnología de Información	32	24.81
Departamento de Mercadeo	28	21.71
Unidad de Pago de Premios	22	17.05
Plataforma de Servicios	8	6.20
Supervisión de Ventas	7	5.43
Total	129	100.00

Observaciones: De acuerdo con los datos del cuadro 5, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes y clasificadas por sub-dimensión.

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria)										
Octubre a diciembre, 2022										
No.	Detalle de la inconformidad	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	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.	Departamento Tecnologías de Información	Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna	29	0	29	0	100.00	100.00	0.00
2	Cientes 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 lo PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.	Departamento Tecnologías de Información	Página Web-Institucional	3	1	2	0	33.33	66.67	0.00
3	Puesto de Punto Max dio a un cliente dos tiquetes de dos sorteos de Nuevos Tiempos en la noche y tarde, y el cliente no se percató, cuando llegó a cambiar de premio, el puesto indico que eran dos sorteos diferentes y que no los boletos no tenían premio.	Departamento de Mercadeo	Lotería electrónica	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00
4	Cliente molesto en la mecánica de los aciertos de los partidos de mundial y la cantidad de aciertos para ganar un premio.	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	0.00	0.00	0.00
5	Cliente considera que la forma de repartir el premio en ¢10 millones del acumulado en 60 premios no es lógica.	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00

6	Cliente molesto, quien compró LOTTO, obtuvo un premio y no pudo cambiar su premio porque su código de barras estaba borroso.	Departamento de Mercadeo	Loterías electrónica	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00
7	Cliente indicó que la aplicación JPS a su alcance presenta problemas	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00
8	Cliente molestó porque un Punto Max no quiso cambiar su premio, especialmente si fue comprado en otro punto.	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00
9	Cliente indicó que no pudo hacer efectivo su premio de lotería electrónica, ya que el puesto que esta contiguo a la Junta de Protección Social estaba cerrado y la Junta de Protección Social no da ese servicio.	Unidad de Pago Premios	Loterías electrónicas	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00
10	Cientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería adquirida en Línea, molestos porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados por la institución.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	20	12	8	0	60.00	40.00	0.00
11	Cientes molestos con el Banco de Costa Rica en Desamparados, barrio Amón, Heredia centro, Palacio de los Deportes, Barba y Plaza América, quienes indicaron que no cambian ya que no cuentan con la autorización por parte de la Junta de Protección Social.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	4	4	0	0	0.00	100.00	0.00
12	Vendedores de lotería condicionan la venta de la lotería navideña al frente de la Institución y en centro de Heredia	Supervisión de Ventas	Loterías pre-impresas	3	3	0	0	0.00	100.00	0.00
13	Vendedor de lotería indicó que entrego oficio con fecha del 28 de junio y la fecha no ha recibido la respuesta sobre su gestión.	Supervisión de Ventas	Tramite	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00

14	Vendedores de lotería indicaron que el 7 de diciembre de 2023, los Inspectores de Lotería y oficiales Municipales de San José abordaron y revisaron su lotería; pero, nunca hubo entrega de documento indicando, el sorteos, series, entre otros.	Supervisión de Ventas	Loterías pre-impresas	3	3	0	0	0.00	100.00	0.00
15	Clientes molestos que se presentan al Mezzanine, para ver que paso el pago de premios en su cuenta IBAN	Plataforma de Servicio	Servicio al Cliente	4	4	0	0	0.00	100.00	0.00
16	Vendedores de loterías indicaron que el jueves 21 de diciembre de 2023, no hubo suficientes cajeros para cambiar premios y quienes manifestaron que necesitan el dinero para poder continuar retirando y vendiendo lotería.	Plataforma de Servicio	Loterías pre-impresas	2	2	0	0	0.00	100.00	0.00
17	Vendedor molesto porque al retirar gemelos y verificar en su local, le faltaron 5 fracciones.	Plataforma de Servicio	Loterías pre-impresas	2	2	0	0	0.00	100.00	0.00
18	Vendedor molesto, porque cuando se presentó a retirar sus productos, la cajera no indicó los números de sorteo y la cajera indicó que es responsabilidad del cliente.	Plataforma de Servicio	Loterías pre-impresas	2	2	0	0	0.00	100.00	0.00
19	Cliente molesto, ya que hubo un agente de seguridad que no le permitió grabar en vestíbulo, por la gran fila que hubo en plataforma de servicio para la entrega de productos.	Seguridad y Vigilancia	Entrega de productos pre-impresos	1	1	0	0	0.00	100.00	0.00
21	Clientes molestos ya que el link para comprar lotería en línea presenta problemas.	Gerencia de Producción y Comercialización	Compra en línea	4	3	1	0	0.00	0.00	0.00
TOTAL				101	87	14	29	86.14	13.86	0.00

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos)										
Octubre a diciembre, 2022										
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-en línea	28	28	0	0	00.00.	0.00	0.00
TOTAL				28	28	0	0	00.00	0.00	0.00

2.6 Sugerencias

Cuadro 6
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Octubre a diciembre, 2022

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere mantener las condiciones y mecanismos de juego de los Nuevos Tiempos Reventados; una bola roja y dos blancas, ya que en ocasiones los jugadores no se percatan de los cambios en las modalidades de juego. Asimismo, alega que las constantes modificaciones no son funcionales para obtener una reducción en los puestos de juegos clandestinos.	Departamento de Mercadeo	1	33
Cliente sugiere que se habiliten más cajas para expendio de lotería en caso de sorteos extraordinarios para disminuir el congestionamiento de los adjudicatarios.	Plataforma de Servicio	1	33
Cliente sugiere que se utilicen medios alternos a los electrónicos para la activación y participación de promociones, ya que no toda la población tiene acceso a plataformas digitales.	Gerencia Producción y Comercialización	1	33
Total		3	100

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

2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 7
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Octubre a diciembre, 2022

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Cliente solicita eliminar del sistema la tarjeta que se encuentra ligada para el pago de productos comprados en línea.	Tecnología de la Información	1	1	2.27
Cliente solicita historial de activaciones de lotería navideña.	Gerencia de Producción y Comercialización	1	1	2.27
Clientes se presentan la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance.	Departamento de Mercadeo	1	1	2.27
Recepción de teléfono celular extraviado.	Contraloría de Servicios	1	1	2.27
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.	Departamento de Mercadeo	23	23	43.18
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. ²	Asesoría Jurídica	1		
	Presidencia	1	3	6.82
	Gestión Social	1		
Cliente solicita cancelar la compra en línea, ya que eliminaron su tarjeta en el sistema	Gerencia Prod. y Comercialización	1	1	2.27
Clientes solicitan inducción para activar productos para participar en el programa de La Rueda de la Fortuna.	Departamento de Mercado	8	8	18.18

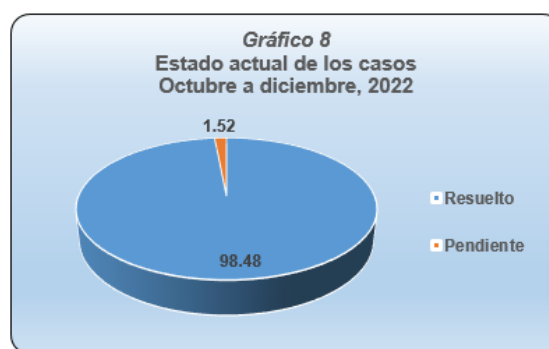
² **Nota:** Se colabora con las áreas Administrativas que expresamente le han solicitado a la Contraloría de Servicios la colaboración; como lo son: Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Gerencia General, Relaciones Públicas y Comunicación y en algunas 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 nacional.

Orientación a cliente sobre condiciones de promoción del Gordo navideño.	Departamento de Mercado	4	4	9.09
Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre cómo comprar lotería en línea en la Web-Institucional.	Gerencia Prod. y Comercialización	2	2	4.55
TOTAL			44	100

2.8 Estado actual de los casos

Cuadro 8
Estado ACTUAL DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2022

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	905	98.48
Pendiente	14	1.52
Total	919	100.00



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

- Un **98.48%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.
- Un **1.52%** de las gestiones se encuentran pendientes³ 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.

³ Para cotejar la información sobre los 8 casos pendientes, véase tabla 9 y 10.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

- a. Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de octubre a diciembre del 2022, que se detallan en el presente informe, ascienden a 919 casos en total, de los cuales 542 se les brindó atención personalizada inmediata, 218 trámites telefónicos, 137 por medios electrónicos, 22 gestiones escritas y no se recibieron gestiones a través del buzón de sugerencias.

- b. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre 2022, 905 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 trimestre 2022, suman un total de 14 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.
- c. 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 a la Contraloría de Servicios ya que no pueden 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) Clientes reciben inducción 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.
 - 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 y Fiscalización de Recursos).
 - 4) Inducción para activar productos para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
- d. Del total de casos atendidos, 129 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 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, 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) La aplicación JPS a su alcance presenta problemas donde no pueden activar o vender los diferentes sorteos.
- 3) 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.
- 4) Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuáles 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 manifestaron que la página Web-Institucional no está funcionando, la calculadora para revisar la lotería y las listas de lotería no funciona el link, por lo tanto, no se pueden visualizar.

e. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

Cliente sugiere mantener las condiciones y mecanismos de juego de los Nuevos Tiempos Reventados; una bola roja y dos blancas, ya que en ocasiones los jugadores no se percatan de los cambios en las modalidades de juego. Asimismo, alega que las constantes modificaciones no son funcionales para obtener una reducción en los puestos de juegos clandestinos.

- a) Cliente sugiere que se habiliten más cajas para expendio de lotería en caso de sorteos extraordinarios para disminuir el congestionamiento de los adjudicatarios.
- b) Cliente sugiere que se utilicen medios alternos a los electrónicos para la activación y participación de promociones, ya que no toda la población tiene acceso a plataformas digitales.

Para finalizar, es importante destacar que la Ley N°9158 (Ley Reguladora de Contralorías 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, es necesario estar recordando a las diferentes dependencias administrativas, la necesidad de brindar respuesta oportuna al cliente, evitando de esta manera otro tipo de acciones contra la institución, a nivel judicial (Recursos de Amparo), también ante la Defensoría de los Habitantes y Defensoría del Consumidor. Lo anterior en atención a lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020⁴ 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.

⁴ Véase anexo página No. 33

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1 Gerencia de Producción y Comercialización

Se mantienen la sugerencia externa en informes anteriores de coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Pago de Premios, la posibilidad de establecer algún mecanismo que permita validar las cuentas que ingresan los clientes para el depósito de premios, con las respectivas entidades bancarias; a fin de que, en el momento que se generen los pagos de premios se proceda en tiempo y forma según lo establecido.

.

4.2 Unidad de Pago de Premios

Valorar la posibilidad que la Unidad de Pagos de Premios esté monitoreando y evaluando según convenio las diferentes oficinas del Banco de Costa Rica en el país, con el propósito de implementar estrategias y optimizar el servicio en atención al cliente según se requiera, tomando en consideración lo externado referente a que en apariencia los cajeros del banco argumentan la falta de comunicación fluida con la plataforma Citrix (Junta de Protección Social) para realizar el respectivo trámite de cambio de premio de la lotería pre-impresa e instantánea.

Por último, se agradece la valoración que se brinde 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 por:
Clifford Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado por:
Gina Ramírez Mora, Contralora
Contraloría de Servicios

ANEXOS

Para cualquier consulta sobre la 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 DEL OBJETIVO	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:

ACTIVIDADES	MES				MES				MES			
	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 GONZALEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por
SADIE ESMERALDA BRITTON
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2020.07.21 19:56:54
.0600

Esmeralda Britton González
PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA

Msq



Formulario

Estimados clientes, complete el formulario con la información solicitada y luego haga clic de "ENVIAR". Los espacios marcados con un (*) son requisitos obligatorios para notificarle de acuerdo con su gestión, según lo establece la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y su reglamento en el artículo 34 (Reglamento publicado La Gaceta No. 154 del 10 de agosto de 2015, según Decreto No. 390996-PLAN .

Asunto *

Cédula *

Nombre *

Teléfono *

Email *

Observaciones *

Enviar

VI PARTE

6- Bibliográfica

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley Reguladora del Sistema nacional de Contralorías de Servicios.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC

Gómez, B. (2003). Elementos de Estadística Descriptiva. EUNED

Fernández, R. (2002). Método de Investigación de Mercados. México Thomson.

MIDEPLAN (2021). Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios. Área de Modernización del Estado, Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS)

Océano (2002). Diccionario Enciclopédico. Océano Uno Color Edición del Milenio. España.

Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N^o 39096-PLAN. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM=