



**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

**INFORME
N° JPS-CdS-02-2023**

**Informe Anual de Labores de la
Contraloría de Servicios, año 2022**

Marzo 2023



INDICE

II Información general de la institución	2
III Atención de consultas y clasificación de inconformidades según sub- dimensión	4
IV Estadísticas de Resultados de gestión	4
V Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	4
VI Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados en su gestión contralora	6
VII Recomendaciones a la Secretaría Técnica	10



II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Principales productos y servicios institucionales

La Junta de Protección Social es una institución de bien social y sus programas tienen la finalidad de ayudar a las personas más necesitadas del país, por medio de la comercialización de las diferentes loterías a nivel nacional, a saber:

Productos y Servicios de la Junta de Protección Social	
1- Lotería Nacional	2- Lotería Popular (Chances)
3- Lotería Instantánea	4- Nuevos Tiempos
5- Nuevos Tiempos Reventados	6- Lotto
7- Lotto Revancha	8- 3 Monazos
9- Lotería en Línea	10- Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna

Fuente: Junta de Protección Social año 2021

Asimismo, la Junta de Protección Social administra dos Camposantos (Cementerio General y Cementerio Metropolitano).

Referente a los servicios y trámites que se gestionan en la Junta de Protección Social en atención al cliente externo, es importante destacar que están en proceso de revisión constante a través de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional; mismos que se detallan en el Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, a saber:

No.	Nombre del trámite ¹	Dependencia
1	Programa Apoyo a la Gestión	Departamento de Gestión Social
1	Certificaciones de Propiedades	Departamento de Administración de Cementerios
2	Arriendos de Propiedades (Cementerio Metropolitano)	
3	Exhumaciones Fuera del Cementerio	
4	Trasposos de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura	
5	Alquiler de Nichos	
6	Permiso para pegar placas	
7	Exhumaciones dentro del cementerio (para trasladar restos)	
8	Nombrar o cambiar Autorizados	Departamento de Administración de Loterías
9	Autorizaciones provisionales para el nombramiento de un representante para el retiro y venta de la lotería (si se trata del cónyuge, compañero (a) e hijos(as))	
10	Autorizaciones provisionales que requieren del visto bueno de la Gerencia (si el representante no es hijo (a), cónyuge o compañero (a) del adjudicatario)	
11	Cambio de representante	
12	Financiamiento a vendedores de loterías	
13	Solicitudes de arreglo de Pago	
14	Renuncias de Adjudicatarios y Socios de Cooperativas	
15	Adjudicaciones temporales (por fallecimiento del adjudicatario)	
16	Reclamo por Lotería mal pagada	Departamento de Tesorería
17	Reintegro de Dinero por documentos pendientes a aplicar (fallecimiento de algún adjudicatario)	
18	Autorización de rifas efectuadas por asociaciones, fundaciones y entidades de bien social	Gerencia General

¹ GG-GDS-024-2019 del 13 de febrero de 2019.

III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Se adjunta en matrices de Excel, de conformidad con lo establecido en la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, según el MIDEPLAN.

IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Se adjuntan tablas de Excel de acuerdo con la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios.

V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De conformidad, con el Programa de Trabajo de la Contraloría de Servicios, según PAO 2022, se realizaron cuatro informes trimestrales sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos; cuatro sondeos de opinión sobre la percepción de la calidad de la prestación de los servicios y dos informes sobre Cumplimiento de plazos y requisitos en los tramites; a saber:

INFORME N° JPS-CdS-01-2022 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos”. (IV trimestre 2021).

INFORME N° JPS-CdS-02-2022 “Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios, año 2021.”

INFORME N° JPS-CdS-03-2022 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (I Trimestre 2022)”.



INFORME N° JPS-CdS-04-2022 “Seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora externadas en los informes N° CdS-11-2014 y N° JPS-CdS-08-2019, “Sondeo de opinión a los Arrendatarios de la Junta de Protección Social en el área de la Administración de Camposantos”.

INFORME N° JPS-CdS-05-2022 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (II Trimestre 2022)”.

INFORME N° JPS-CdS-06-2022 “Sondeo de opinión a los clientes externos e internos de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados por la Unidad de Seguridad de la institución”.

INFORME N° JPS-CdS-07-2022 “Verificación de Cumplimiento a los Plazos y Requisitos de Trámites, Administración de Camposantos y Gerencia General”.

INFORME N° JPS-CdS-08-2022 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos”. (III trimestre 2022)”.

INFORME N° JPS-CdS-09-2022 “Sondeo de opinión sobre la atención telefónica brindada en el Centro de Llamadas de la Junta de Protección Social”.

Los informes tuvieron como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por las diferentes unidades administrativas de la institución; los mismos se encuentran publicados en la página institucional de la Junta de Protección Social, según ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios>.

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.



VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN**
1. Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas (para consultas y/o activaciones) y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas correspondientes al 2521-6002 y 2521-6005.	Rueda de la Fortuna	Departamento de Tecnologías de la Información	Información
2. Para la aplicación JPS a su Alcance, valorar la posibilidad de contar con un link en la página web-institucional y en la app, cuando no funciona bien en un teléfono móvil (Android o 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; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores.	Lotería electrónica	Departamento de Tecnologías de la Información	Información
3. 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.	Lotería Pre-impresa	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN**
4. Valorar la posibilidad con el Área de Tecnologías de Información, para que en el momento en que el cliente se registre en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios, así como el correo electrónico, y, en caso de no haber suministrado dicha información, no se podrá realizar el pago y se hará únicamente de forma presencial.	Lotería electrónica	Gerencia de Producción y Comercialización / Departamento de Tecnologías de la Información	Información
5. Brindar mantenimiento a la página web-institucional, mejorar su funcionamiento en general, debido a que las fallas son constantes y utilizar las redes sociales para indicar al usuario el número telefónico asignado para la atención al cliente.	Página web institucional	Departamento de Tecnologías de la Información	Información
6. Dar prioridad al cumplimiento en lo estipulado en la Ley N°7600 "Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad", en cuanto a las rampas de acceso, parqueos demarcados y exclusivos, pasamanos, agarraderas, iluminación y baños accesibles, y demás aspectos detallados en la ley.	Camposantos	Administración de Camposantos	Instalaciones
7. Continuar con las iniciativas de embellecer los Camposantos de forma natural, con jardines y árboles autóctonos preferiblemente frutales, que permitan atraer especies de fauna. Con respecto a los muros perimetrales del Cementerio General, se encuentran en mal estado, se podría valorar la posibilidad de brindar solución con métodos económicos y naturales.	Camposantos	Administración de Camposantos	Instalaciones
8. Brindar una felicitación al personal de la Unidad de Seguridad por la labor que cumplen dentro de la institución.	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Unidad de Seguridad y Vigilancia	Atención a la persona usuaria
9. Mantener actualizado al personal de la Unidad de Seguridad con capacitaciones de servicio y atención al cliente.	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Unidad de Seguridad y Vigilancia	Atención a la persona usuaria
10. Continuar informando y recordando a los clientes externos e internos de la institución acerca de las medidas de salubridad (toma de temperatura y lavado de manos, entre otras).	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Unidad de Seguridad y Vigilancia	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN**
11. Contar con mayor presencia de Oficiales de Seguridad en el vestíbulo, cuando se presenta mayor flujo de clientes por ejemplo cuando se da retiro de cuotas, promociones, entrega de excedentes o alguna otra situación de la Administración.	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Unidad de Seguridad y Vigilancia	Atención a la persona usuaria
12. Ser constantes y revisar a todos por igual al finalizar la jornada laboral y en situaciones adicionales como la compra de excedentes o los sorteos, de las pertenencias de los funcionarios y vehículos que salen del parqueo.	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Unidad de Seguridad y Vigilancia	Atención a la persona usuaria
13. Realizar rondas por los departamentos y pisos de la institución. En caso de que este tipo de vigilancia se realice por medio de cámaras, se puede brindar información al personal de la institución de esta y otras actividades de la Unidad de Seguridad por medio del correo institucional con el fin de darse a conocer y además hacer sentir seguros a los funcionarios.	Servicio de Seguridad y Vigilancia	Unidad de Seguridad y Vigilancia	Atención a la persona usuaria
14. Estimar y considerar con la Gerencia General, las propuestas aportadas con respecto a la simplificación de trámites para autorización y realización de rifas por parte de organizaciones.	Autorización de rifas	Gerencia General	Tramitología y gestión de procesos
15. Evaluar la posibilidad de coordinar con el Área de Administración de Camposantos para simplificar los trámites relacionados a procesos como Solicitud de permisos para trabajos en el Cementerio General y Traslado de los restos.	Camposantos	Administración de Camposantos	Tramitología y gestión de procesos
16. 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.	Lotería Pre-impresa	Unidad de pago de premios	Información



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN**
17. Continuar utilizando el servicio del centro de llamadas de la empresa subcontratada para beneficio de la institución.	Servicio de Call center	Departamento de Servicios Administrativos	Información
18. Colocar en el sitio web institucional y además publicar constantemente en la red social de Facebook, el número del centro de llamadas para mayor conocimiento del cliente.	Servicio de Call center	Departamento de Servicios Administrativos	Información
19. Mantener actualizada la información que se le brinda a los funcionarios del centro de llamadas para una óptima comunicación con los clientes.	Servicio de Call center	Departamento de Servicios Administrativos	Información
20. Brindar una felicitación a los funcionarios del centro de llamadas por la labor realizada.	Servicio de Call center	Departamento de Servicios Administrativos	Información
21. Valorar y considerar los comentarios externados por los usuarios del centro de llamadas	Servicio de Call center	Departamento de Servicios Administrativos	Información

VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica

Se recomienda a la Secretaria Técnica de Contralorías de Servicios, valorar la viabilidad de implementar las recomendaciones que seguidamente se externan.

- 1- Realizar capacitaciones sobre temas relacionados con:
 - Las principales funciones de la Contraloría de Servicios en relación con el reglamento sobre la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
 - La importancia de brindar respuesta a las gestiones en tiempo y forma.
 - Formulación de Indicadores de Calidad.

- 2- Diseñar una producción audiovisual sobre la importancia de contar con Contralorías de Servicios en las diferentes instituciones y documentales sobre contribuciones dadas por las diferentes contralorías.

- 3- Diseñar comerciales publicitarios sobre los derechos y deberes de los usuarios respecto a los servicios públicos que se brindan.

Gina Patricia Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

V°.B°. Esmeralda Britton González
Presidenta
Junta Directiva