



INFORME N° JPS-CdS-03-2022

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

(I Trimestre 2022)

Contraloría de Servicios

Enero - marzo del 2022

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
1- Metodología aplicada.....	1
1.1 Objetivo General	1
1.2 Alcance	2
1.3 Tipo de investigación	2
1.4 Población	3
1.5 Marco muestral	3
1.6 Recopilación de los datos	4
1.7 Elaboración y aplicación de instrumentos	6
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	14
2.6 Denuncias	23
2.7 Sugerencias	23
2.8 Agradecimientos.....	24
2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	25
2.10 Estado actual de los casos	27
3- Consideraciones	28
3.1 Conclusiones	28
4- Sugerencias	33
4.1 Tecnologías de la Información	33
4.2 Gerencia de Producción y Comercialización.....	34

5- Anexos	35
Propuesta de Plan de Mejora	36
Cronograma del Plan de Mejora	37
Oficio JPS-PRES-285-2020	38
Formulario	40
Oficio JPS-CS-125-2022	41
JPS-GG-GO-PSC-128-2022	42
6- Bibliografía	43

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 (Unidad Pago de Premios)	11
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos).....	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo).....	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Depto. Adm Loterías).....	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Gestión Social)	13
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
Tabla 8 Sub-dimensión Atención al Usuario	15
Tabla 9 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos.....	19
Cuadro 6 Denuncias presentadas por el público	23
Cuadro 7 Sugerencias recibidas por el público	23
Cuadro 8 Agradecimientos recibidos por los usuarios	24
Cuadro 9 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios	25
Cuadro 10 Estado actual de los casos	27

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 primer 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.

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 enero a marzo 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 primer 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 enero a marzo 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 2021.

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: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros; gestionadas durante el primer trimestre del 2022.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Enero a marzo, 2022

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	645
Administración de Cementerios	5
Total	650

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 una gestión 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 41

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, 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
Enero a marzo, 2022

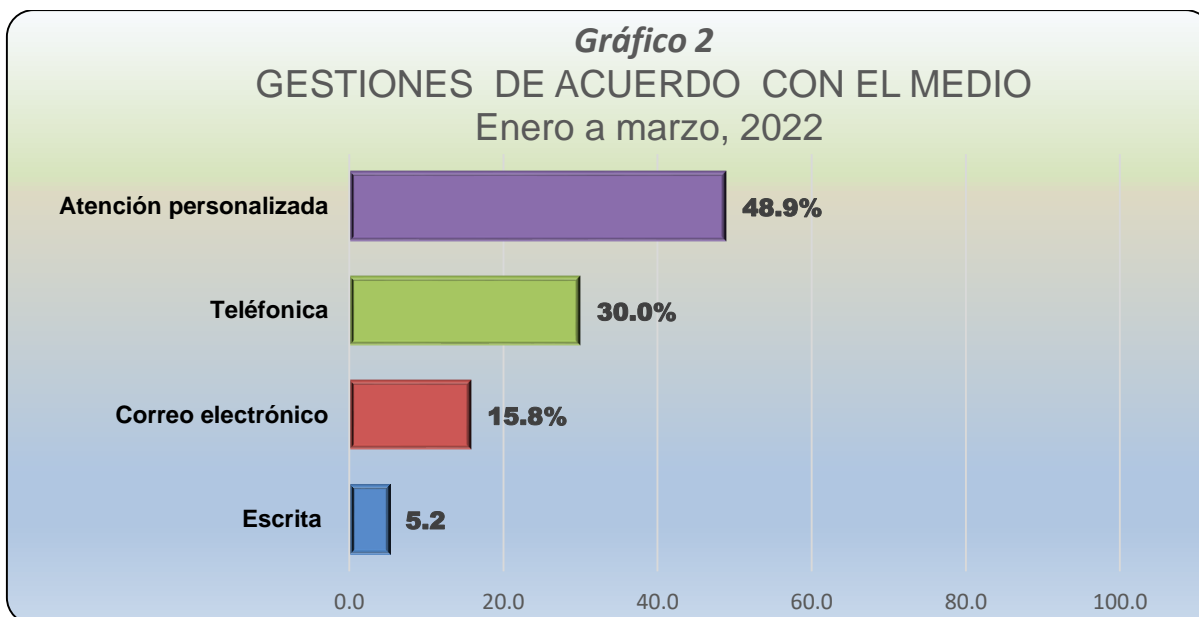
Tipo de Cliente	Enero		Febrero		Marzo		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	338	97.69	143	94.70	151	98.69	632	97.23
Externo Adjudicatario	5	1.45	7	4.64	1	0.65	13	2.00
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Externo Arrendatario	3	0.87	1	0.66	1	0.65	5	0.77
Total	346	100	151	100	153	100	650	100

Para el primer trimestre del año 2022, el 100% fueron clientes externos; es decir, un 97.23% corresponden a público en general, un 2% a vendedores autorizados, un 0.77% corresponde a Arrendatarios de los Camposantos y un 0% fueron gestiones de los clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Enero a marzo, 2022

Meses	Enero		Febrero		Marzo		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	172	49.71	84	55.63	62	40.52	318	48.9
Telefónica	88	25.43	36	23.84	71	46.41	195	30.0
Correo electrónico	72	20.81	17	11.26	14	9.15	103	15.8
Escrita	14	4.05	14	9.27	6	3.92	34	5.2
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	346	100	151	100	153	100	650	100



Un 48.9% de las gestiones atendidas fue en forma personal, un 30% fue vía telefónica, un 15.8% mediante correo electrónico, un 5.2% 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
Enero a marzo, 2022

Clasificación	ABS	%
Servicios	298	45.85
Quejas	259	39.85
Consultas	87	13.38
Sugerencias	3	0.46
Denuncias	2	0.31
Agradecimientos	1	0.15
Reclamos	-	-
Total	650	100



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 87 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
Unidades Organizacionales
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Enero a marzo, 2022

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	20	22.99
Departamento de Sorteos	14	16.09
Departamento de Mercadeo	12	13.79
Administración de Loterías	12	13.79
Gestión Social	12	13.79
Presidencia	4	4.60
Administración de Cementerios	4	4.60
Gerencia de Producción y Comercialización	3	3.45
Asesoría Jurídica	1	1.15
Plataforma de Servicio	1	1.15
Gerencia	1	1.15
Departamento Servicios Administrativos	1	1.15
Supervisión de ventas	1	1.15
Gerencia de Desarrollo Social	1	1.15
Total	87	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 la Unidad de Pago de Premios con un **22.99%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Enero a marzo, 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.	17	17	100%
2	Cliente pregunta qué hubo un vendedor, quien robo su lotería. se indicó que debe presentar la denuncia ante la Organismo de Investigación Judicial, el cual brindar la información sobre su caso.	1	1	100%
4	Cliente requiere saber dónde quedan Puntos Max en el cantón de Alajuela con el propósito de cambiar un LOTTO,	1	1	100%
5	Cliente consulta si gana un premio grande si debe traer la cuenta Iban de la entidad bancaria.	1	1	100%
Total		20	20	100%

b- El **16.09%** corresponde a consultas al Departamento de Sorteos:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Enero a marzo, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan si fueron favorecidos para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	7	7	100%
2	Cliente necesita saber si el sorteo del domingo 6 de febrero lo van a trasladar y se le indicó para el lunes 07 de febrero del 2022	2	2	100%
3	Clientes consultan números favorecidos en la lotería Navideña y aproximaciones posterior y anterior.	5	5	100%
Total		14	14	100%

- c) El **13.79%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Mercadeo:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Enero a marzo, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	7	7	100%
2	Clientes consultan sobre lista de ganadores de la promoción del gordo navideño y vehículo eléctrico.	2	2	100%
3	Clientes requieren información para participar en el programa televisivo Rueda de la Fortuna.	1	1	100%
4	Vendedora consulta sobre hora y el día de la reunión convocada.	1	1	100%
5	Cliente consulta sobre nueva modalidad de reventados.	1	1	100%
Total		12	12	100%

Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Enero a marzo, 2022				
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.	10	10	100%
2	Vendedor consulta si hay a la venta Lotería Instantánea, con el fin de realizar depósito.	1	1	100%
3	Cliente consulta número de teléfono de la Administración de Loterías.	1	1	100%
Total		12	12	100%

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para la Gestión Social				
Enero a marzo, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan correo electrónico y número de teléfono de Gestión Social.	6	6	100%
2	Cliente quiere saber cómo obtener una ayuda para obtener una silla de Ruedas. El Departamento de Gestión Social brinda la información y esta instancia da la información al cliente.	2	2	100%
3	Clientes solicitan un informe detallado de las partidas giradas a la Junta Administrativa de este Centro Educativo del período 2021 al 2022. El Departamento de Gestión Social brinda la información y esta instancia da la información al cliente.	4	4	100%
Total		12	12	100%

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas para Presidencia				
Enero a marzo, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan sobre documento que envió a Presidencia y consulta información de contacto de la Presidenta señora Esmeralda Britton González.	2	2	100%
2	Cliente requería información de cómo solicitar una cita con la presidenta para ofrecerle un edificio en alquiler.	1	1	100%
3	Personero de Defensoría de los Habitantes solicita información sobre la notificación No. 13659-2021-DHR, dirigido a la Presidencia, se realizó la consulta y se brindó la información.	1	1	100%
Total		4	4	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Sub-dimensiones de Quejas
Enero a marzo, 2022

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	117	45.17
Tecnología de Información	52	20.08
Gerencia de Producción y Comercialización	39	15.06
Plataforma de Servicios	25	9.65
Departamento de Mercadeo	13	5.02
Administración de Loterías	3	1.16
Servicios Administrativos	3	1.16
Administración de Cementerios	3	1.16
Presidencia de Junta Directiva	2	0.77
Gerencia Administrativa Financiera	1	0.39
Gerencia Desarrollo Social	1	0.39
Total	259	100

Observaciones:

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

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
Enero a marzo, 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	Cliente presentó observación en relación al puesto de lotería ubicado en el costado norte del mercado de Heredia, el cual condicionaban la venta lotería.	Unidad Pago de Premios	Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Cliente manifiesta molestia porque en el BCR de San Ramón no le quisieron cambiar unas terminaciones porque puso su nombre en la parte posterior de la lotería y con letra grande.	Unidad Pago de Premios	Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Cliente señaló que hay puesto de lotería situado en Walmart de Alajuela, quien preguntó por el 84 y la respuesta fue positiva, pero sólo lo vendía entero.	Unidad Pago de Premios	Lotería pre-impresa	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
4	Cliente indicó su disgusto ya que, en repetidas ocasiones, quien ha estado llamando a los números 2522-2230, 2522-2125 y 2522-2097, con fin de verificar lo acreditado, pero no hubo respuesta de esta unidad.	Unidad Pago de Premios	Lotería-en línea	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Cliente indica que fue a cambiar unas fracciones de lotería al Banco de Costa Rica en San Francisco de Dos Ríos e informaron que el funcionario encargado se encontraba en vacaciones y que realizara la gestión en la Junta de Protección Social.	Unidad Pago de Premios	Lotería pre-impresa	2	0	0	2	0.00%	0.00%	100.00%

6	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.	Tecnologías de Información	Servicio al cliente	40	0	40	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	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.	Tecnologías de Información	Servicio al cliente	3	3	0		100.00%	0.00%	0.00%
8	Clientes indican que la línea telefónica 2522-2123 y 2230 no contestan.	Tecnologías de Información	Servicio al cliente	9	9	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Cliente indica que el lunes 3 y martes 4 de enero, el servicio a atención al público fue lento, hubo clientes que esperaron más de 3 horas, porque hubo pocas cajas para el público.	Plataforma de Servicio al Cliente	Servicio al cliente	25	25	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Cliente indicó que se presentó a cambiar un premio en la Junta de Protección Social y tuvo que esperar más de tres horas para hacer atendido, considera que el servicio es pésimo.	Plataforma de Servicio al Cliente	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Cliente manifiesta queja en contra de la muchacha que atiende en el puesto de lotería autorizado ubicado dentro del Más x Menos de la Tropicana de Alajuela, terminal 101840-00.	Departamento de Mercadeo	Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

12	Cliente requiere saber por qué eliminaron la línea 800-Loterías y no se le informó al cliente.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Cliente manifiesta su inconformidad con la promoción post gordo navideño ya que indica no pudo participar porque la plataforma después del sorteo no le permitió registrarse.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Cliente indicó que la terminal 103794-00 no le cambiaron un tiquete de Nuevos Tiempos ya nunca cuenta con efectivo.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
15	Cliente indicó teléfono 4002-0979, nunca contesta, no importando el día, ni la hora. Intenté restablecer mi contraseña, para revisar los premios del Gordo Navideño; sin embargo, después de varios intentos, desistí porque pensé que estaban muy ocupados.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Cliente consulta si la promoción para la Lotería Navideña es sólo para fracciones físicas o aplica también para la lotería electrónica.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Cliente acostumbra comprar lotería en línea para evitar el sobre precio. Cuando entro a revisar el resultado del sorteo de lotería efectuado el 27 de febrero del 2022 por medio del QR, aparecía que no tenía premio y su billete estaba premiado	Departamento de Mercadeo	Lotería-en línea	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
18	Adjudicatario solicita que no se le dé información sobre la ubicación de las series que la Junta de Protección Social le asigna.	Departamento de Administración de Loterías	Consulta de series	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

19	Empleado de la empresa WMA es acosador de mujeres, cuando él está limpiando en las afueras de la Junta de Protección Social.	Departamento de Servicios Administrativos	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	Cliente señaló que hay un oficial de seguridad que da un mal servicio al cliente.	Departamento de Servicios Administrativos	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
21	Cliente molestó por la atención brindada de servicio telefónico (Call Center) 4052 2121.	Departamento de Servicios Administrativos	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	Arrendatario molesto porque nunca responden los teléfonos de la Administración de Cementerios	Administración de Cementerios	Funerales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
23	Arrendatario indicó que en el Cementerio Metropolitano no tenían la fosa lista para el entierro de un familiar a hora acordada.	Administración de Cementerios	Funerales	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
24	Cliente molestó porque el baño institucional es exclusivo de los vendedores de lotería y toda institución debe contar con un baño para el público en general.	Gerencia Administrativa Financiera	Servicio al cliente	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
25	Cliente solicita que le facilitan el estudio sobre la magnitud (300.000 millones) lotería ilegal Costa Rica, publicado por el periódico la Nación.	Presidencia de Junta Directiva	Servicio al cliente	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				99	91	6	2	91.92%	6.06%	2.02%

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos)										
Enero a marzo, 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	Cientes, quienes son jugadores y ganadores de la lotería compra en línea molestos, porque no reciben los pagos de premios realizados por la institución.	Unidad de Pago de Premios	Compra en línea	111	109	0	2	98.20%	0.00%	1.80%
2	Cientes molestos porque realizan la compra en línea y en el historial no aparece la compra.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería pre-impresa	38	34	4	0	89.47%	10.53%	0.00%
3	Cientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación, el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, 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-impresa	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

4	Cliente molesto ya que tuvo problemas con la promoción de la lotería Navideña, en relación con el coleccionador.	Departamento de Mercadeo	Plataforma de Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Cliente ganó un premio; sin embargo, cuando escanea el código QR en el APP de la institución, aparece reflejado otro número, que si le corresponde el premio.	Departamento de Mercadeo	Lotería-en línea	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Cliente molesto que por error involuntario de número de cédula no pudo obtener un premio de 3 millones ya que la cédula era de su papá.	Departamento de Mercadeo	Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Vendedores manifestaron su inconformidad al retirar su cuota de Lotería Instantánea donde anteriormente se le asignaba una cantidad de raspas y ahora sólo se le asigna cinco paquetes y uno de los vendedores es de zona alejada (Sarapiquí).	Departamento de Administración de Loterías	Lotería Instantánea	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

8	<p>Cliente molesto, quien se presentó a tramitar una reparación de una bóveda y tuvo que esperar más de una hora y comunicarse vía telefónica es difícil ya que nadie atiende.</p>	<p>Administración de Cementerios</p>	<p>Cementerios</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0.00%</p>	<p>100.00%</p>	<p>0.00%</p>
9	<p>Cliente indicó que revisando la página Web de la Junta de Protección Social, verifica que las actas de la Junta Directiva no están actualizadas, la última acta fue la 75-2021. Indica que fundamentado en las políticas del Gobierno abierto de la actual administración y el derecho a la información pública hace uso y que se actualice la información.</p>	<p>Presidencia de Junta Directiva</p>	<p>Actas</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>100.00%</p>	<p>0.00%</p>	<p>0.00%</p>
10	<p>Cliente que adquirió un terreno en el Cementerio General hace 30 años, tiene por problemas de transcripción y cada vez que consulta al personal del cementerio no le dan la respuesta o solución, con el fin de reparar su bóveda.</p>	<p>Administración de Cementerios</p>	<p>Cementerios</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0.00%</p>	<p>100.00%</p>	<p>0.00%</p>

11	Cliente obtuvo el derecho de participar del programa La Rueda de La Fortuna; sin embargo, en el APP indicaba las fracciones activadas y en la unidad administrativa encargada nunca contesto el teléfono. El proceso se inició desde la 1 a 3:30 p.m. Sólo puedo concluir, que la ineficiencia campea en las Instituciones.	Departamento de Mercadeo	Rueda de la Fortuna	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				160	151	7	2	94.38%	4.38%	1.25%

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Enero a marzo, 2022

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	2	100
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
Enero a marzo, 2022

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere que la página de la Junta de Protección Social para consultar premios esté actualizada, además, que los premios del acumulado deberían estar en la lista, visible para los ganadores.	Departamento de Tecnologías de Información	1	33
Cliente sugiere que los oficiales de seguridad pregunten a los clientes si tienen tos o gripe para autorizar el ingreso y estén alerta ya hay personas, quienes ingresan sin pasar por la toma de temperatura ni el alcohol.	Departamento de Servicios Administrativos	1	33
Cliente sugiere que expliquen bien lo del acumulado porque hay mucha gente que no entienden lo del acumulado.	Departamento de Mercadeo	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.

2.8 Agradecimientos

Cuadro 8
AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS
Enero a marzo, 2022

Agradecimiento ...	ABS	Porcentaje
Cliente solicita que se dé una felicitación a la señora Susan Monge Gamboa, quien es colaboradora de la Plataforma de Servicio, por su excelente atención, paciencia para explicar muy bien como ingresar al App JPS, con el fin de aprender a activar lotería y raspas a un adulto mayor.	1	100
Total	1	100

Por consiguiente, esta Contraloría de Servicios envía oficio **JPS-CS-126-2022**, con fecha del 18 de febrero de 2022 dirigido al encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, con fin de que sea valorado por lo solicitado por cliente y se recibe oficio JPS-GG-GO-PSC-128-2022 con fecha del 22 de febrero del 2022, señalando que procedió dar la extensiva felicitación a la colaboradora; de lo anterior, véase anexo, según página N^o. 39.

2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 9
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Enero a marzo, 2022

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		180	60.40
	Presidencia	7		
	Gestión Social	2		
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. ²	Asesoría Jurídica	15	31	10.40
	Comunicación y Relaciones Públicas	2		
	Gerencia General	5		
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		34	11.41
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 al depto. de Mercadeo para corregir y se procede ayudar cliente activando el APP (El cliente debe de contar	Departamento de Mercadeo		28	9.40

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.

con internet y correo electrónico en su teléfono)

Clientes solicitan que se les indique donde puede adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica al cliente que se da el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.

Administración de Loterías

17

5.70

Se custodian cédulas de identidad cuando los clientes la dejan olvidada por algún trámite.

Seguridad y Vigilancia

3

1.01

Vendedores de lotería solicitan inducción sobre aplicación para solicitar una certificación

Administración de Loterías

3

1.01

Clientes solicitan material impreso sobre la Ley No. 8718 (Ley de la Junta de Protección Social).

Asesoría Jurídica

2

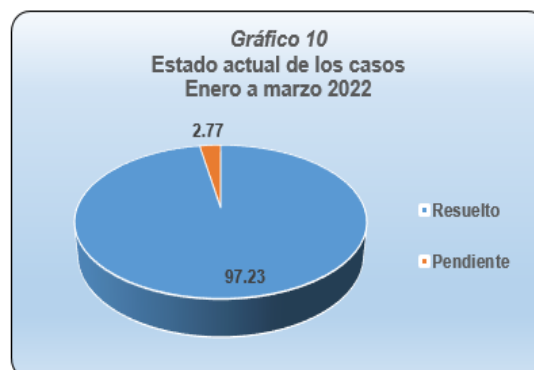
0.67

TOTAL	295	100
--------------	------------	------------

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 10
Estado ACTUAL DE LOS CASOS
Enero a marzo, 2022

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	632	97.23
Pendiente	18	2.77
Total	650	100.00



En el cuadro **10** y gráfico 10, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **97.23%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.
- Un **2.77%** 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 18 casos pendientes, véase tabla 8 y 9.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

- a. Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de enero a marzo del 2022, que se detallan en el presente informe, ascienden a 650 casos en total, de los cuales 318 se les brindó atención personalizada inmediata, 195 trámites telefónicos, 103 por medios electrónicos, 34 gestiones escritas y cero (0) en el uso del buzón de sugerencias.

- b. Del total de gestiones recibidas en este primer trimestre 2022, 632 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 primer trimestre 2022, suman un total de 18 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 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, Gerencia General, Gestión Social y Comunicación y Relaciones Públicas).
- 4) Revisión de los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.
- 5) Clientes solicitan a esta Instancia Asesora la ayuda, con el propósito de que le envíen una nueva contraseña para poder ingresar a la aplicación JPS a su alcance, ya que los clientes la olvidaron.
- 6) Clientes reciben inducción sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo.

- d. Del total de casos atendidos, 259 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 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:

- a) Cliente sugiere que la página de la Junta de Protección Social para consultar premios este actualizada, además que los premios del acumulado deberían estar en la lista, visible para los ganadores.
- b) Cliente sugiere que los oficiales de seguridad pregunten a los clientes si tienen tos o gripe para autorizar el ingreso y estén alerta, ya que hay personas quienes ingresan sin pasar por la toma de temperatura ni el alcohol.
- c) Cliente sugiere que expliquen bien lo del acumulado porque hay mucha gente que no entienden lo del acumulado.

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 le 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-285-2020⁴ 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, 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.

⁴ Véase anexo página No. 38

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1. 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 tiene aproximadamente un año 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-institucional 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; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores.
- c- Para 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.

4.2. Gerencia de Producción y Comercialización

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 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).

Elaboración de datos estadísticos
Iriana Mora Prado
Trabajador de Loterías
Contraloría de Servicios

Elaborado y aprobado por
Clifford Rodríguez Barrios
Contralor a.i.
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



18 de febrero del 2022
JPS-CS-125-2022

Señor
Giovanni Centeno Espinoza, Encargado
Plataforma de Servicio al Cliente

Estimado señor:

Adjunto Agradecimiento Presencial de la señora Mercedes Tabash Molina, cédula de identidad N°102440334, en la que se indica textualmente lo siguiente:

"La señora Tabash quiere felicitar a Susan Monge por excelente atención y explicar muy bien con paciencia a un adulto mayor. Quiere hacer extensiva y que ojalá llegue hasta lo más alto dado que se tomó el tiempo para escribirle en un papel la forma de como ingresar a la App activar lotería y raspas. Se va muy contenta con la atención."

Por lo indicado, se eleva a conocimiento de su dependencia, a fin de que sea valorado y se informe a esta Contraloría de Servicios lo resuelto.

Lo anterior, según lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo N°43 que indica lo siguiente:

"Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder ésta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de mayor complejidad, se concederá un plazo máximo de hasta cincuenta días naturales para responder a la Contraloría de Servicios".

Asimismo, se debe considerar 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.

Por otra parte, y sobre este mismo tema, la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición) en los artículos 12 y 13, establece que 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.

Atentamente,

CLIFFERD RODRIGUEZ BARRIOS
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
FIRMA

Clifferd Rodríguez Barrios
Contralor a.i.
Contraloría de Servicios

NEM/YBGD.

c. Expediente N° 130-2022.



22 de febrero del 2022
JPS-GG-GO-PSC-128-2022

Señorita
Susan Monge Gamboa
PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE

Estimada señorita:

Se recibe oficio JPS-CS-125-2022, en el cual la señora Mercedes Tabash Molina, indica lo siguiente:

"...La señora Tabash quiere felicitar a Susan Monge por excelente atención y explicar muy bien con paciencia a un adulto mayor. Quiere hacer extensiva y que ojalá llegue hasta lo más alto dado que se tomó el tiempo para escribirle en un papel la forma de como ingresar a la App activar lotería y raspas. Se va muy contenta con la atención..."

El suscrito, hace extensiva la felicitación y el agradecimiento por su compromiso en la atención a nuestros clientes, dado que es en la Plataforma la primera impresión sobre la imagen institucional que tienen nuestros clientes, le insto a continuar con su excelente labor y atención especial.

Atentamente,

GIOVANNI
CENTENO
ESPINOZA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
GIOVANNI CENTENO
ESPINOZA (FIRMA)
Fecha: 2022.02.22 15:06:48
-06'00'

Giovanni Centeno Espinoza, **Profesional 3**
PLATAFORMA DE SERVICIOS AL CLIENTE

GCE/CMV

c. Gerencia de Producción y Comercialización
Departamento del Desarrollo Humano
Contraloría de Servicios
Archivo

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° 39096-PLAN.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM=