



## **INFORME N° JPS-CdS-04-2021**

---

Informe de quejas, reclamos, consultas,  
denuncias, sugerencias y agradecimientos  
(I trimestre 2021)

---

Contraloría de Servicios

Enero - marzo del 2021

## Tabla de Contenido

Introducción.....	1
<b>1- Metodología aplicada.....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo .....	1
1.2 Alcance .....	2
1.3 Tipo de investigación .....	2
1.4 Población .....	3
1.5 Marco muestral .....	3
1.6 Recopilación de los datos .....	4
1.7 Elaboración y aplicación de instrumentos .....	6
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos .....</b>	<b>8</b>
2.1 Clientes atendidos .....	8
2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio .....	8
2.3 Clasificación de los casos .....	9
2.4 Consultas o información generadas por área de servicio.....	10
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades .....	14
2.6 Denuncias .....	19
2.7 Sugerencias .....	20
2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios .....	21
2.9 Estado actual de los casos .....	22
<b>3- Consideraciones .....</b>	<b>24</b>
3.1 Conclusiones .....	24
<b>4- Sugerencias .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones.....	29
4.2 Tecnología de la Información.....	29
<b>5- Anexos .....</b>	<b>31</b>
Propuesta de Plan de Mejora .....	32
Cronograma del Plan de Mejora .....	33
Oficio JPS-PRES-285-2020 .....	34

## Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos (Tabla 1) .....	4
Cuadro 1 Tipo de cliente atendido .....	8
Cuadro 2 Gestiones de acuerdo al medio .....	8
Cuadro 3 Clasificación de los casos .....	9
Cuadro 4 Unidades Organizacionales que originan consultas.....	10
Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. de Tecnología) .....	11
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo) .....	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos) .....	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Unid. Comunicación y RRPP) ....	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Administración de Loterías) .....	13
Tabla 7 Sub-dimensión de información (Gerencia de Producción y Comercialización) .....	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 los usuarios .....	20
Cuadro 7 Sugerencias recibidas por el público .....	21
Cuadro 8 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	22
Cuadro 9 Estado actual de los casos .....	23

## **I PARTE**

---

### **Introducción**

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones cursadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y referente a los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos recibidos durante el primer trimestre del 2021.

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

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

## **1 Metodología Aplicada**

### **1.1 Objetivo general**

Analizar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de enero a marzo del 2021, de acuerdo con el registro interno con que cuenta la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

### **1.1.2 Objetivo específico**

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

## **1.2 Alcance**

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, área destinada a la Contraloría de Servicios donde se ingresa la atención de los usuarios según lo establece el art. 40 de la Ley de Contralorías de Servicios, que dice textualmente: “[...] Las organizaciones deben contar con medios disponibles para que las personas usuarias puedan presentar sus gestiones, producto del servicio, de manera personal, verbal, escrita, por vía telefónica o electrónica, correo convencional o cualquier otro medio”.

Quienes, por medio de boletas en los buzones de sugerencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios recibidos; así como la atención presencial clasificada por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de enero a marzo de 2021.

## **1.3 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno, que lleva la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base; con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2021.

#### **1.4 Población**

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

#### **1.5 Marco muestral**

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

Por consiguiente, el marco muestral está conformado por las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos donde los usuarios utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el primer trimestre del 2021.

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

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**  
**Enero a marzo, 2021**

<b>Oficina que brinda el servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Protección Social	485
Administración de Camposantos	5
<b>Total</b>	<b>486</b>

## **1.6 Recopilación de los datos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**e- Correo electrónico:**

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



## **1.7- Elaboración y aplicación de instrumentos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## II PARTE

---

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Enero a marzo, 2021**

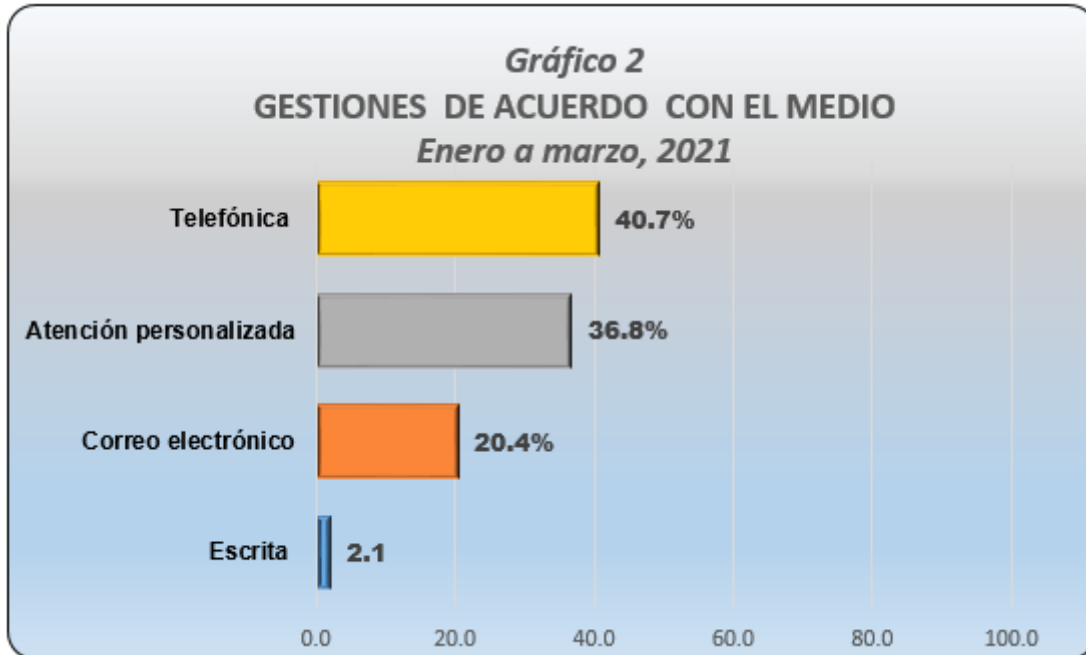
<b>Meses</b>	<b>Enero</b>		<b>Febrero</b>		<b>Marzo</b>		<b>Total</b>	
<b>Tipo de Cliente</b>	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	262	99.62	95	99.22	127	99.2	484	99.58
Externo Adjudicatario	-	-	-	-	1	0.78	1	0.21
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	1	0.38	-	-	-	-	1	0.21
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>100</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Para el primer trimestre del año 2021, el 100% fueron clientes externos, es decir un 99.58% corresponden a público en general, un 0.21% a vendedores autorizados, un 0.21% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y no se recibieron gestiones de cliente interno.

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

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Enero a marzo, 2021**

<b>Meses</b>	<b>Enero</b>		<b>Febrero</b>		<b>Marzo</b>		<b>Total</b>	
<b>Gestión de acuerdo al medio</b>	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	51	19.39	37	38.95	91	71.09	179	36.8
Telefónica	131	49.81	43	45.26	24	18.75	198	40.7
Correo electrónico	78	29.66	8	8.42	13	10.16	99	20.4
Escrita	3	1.14	7	7.7	-	-	10	2.1
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>100</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

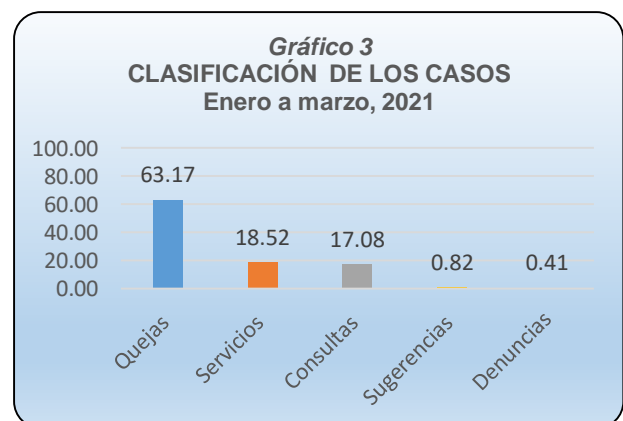


Un 40.7% de las gestiones atendidas fue vía telefónica, un 36.8.4% en forma personal, un 20.4% mediante correo electrónico, y un 2.1% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

### 2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Enero a marzo, 2021**

Clasificación...	ABS	%
Quejas (Sub-dimensiones)	307	63.17
Servicios o ayudas	90	18.52
Consultas	83	17.08
Sugerencias	4	0.82
Denuncias	2	0.41
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
<b>Total</b>	<b>486</b>	<b>100</b>



## 2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 307 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 de 2021**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Depto. Tecnología de la Información	35	42.17
Departamento de Mercadeo	12	14.46
Departamento de Sorteos	8	9.64
Relaciones Publicas y Comunicación	5	6.02
Administración de Loterías	4	4.82
Gerencia de Producción y Comercialización	4	4.82
Gestión Social	4	4.82
Unidad de Pago de Premios	3	3.61
Asesoría Jurídica	2	2.41
Unidad de Liquidaciones	2	2.41
Talento Humano	1	1.20
Presidencia	1	1.20
Plataforma de Servicio	1	1.20
Gestión y Supervisión de Ventas	1	1.20
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100.00</b>

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

- a) Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Tecnología de la Información con un **42.17%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

<b>Tabla 2</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas al Depto. de Tecnología de la Información</b>				
<b>Enero a marzo de 2021</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan a la Contraloría de Servicios como se actualiza el APP de JPS A SU ALCANCE, ya que no pueden activar su lotería pre-impresa, en algunos casos se realiza todo el proceso y se solicita ayuda al Departamento de Mercado para actualización de información.	35	35	100%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

El **14.46%** corresponde a consultas al Departamento de Mercadeo:

<b>Tabla 3</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo</b>				
<b>Enero a marzo de 2021</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes consultan sobre la metodología para la promoción del premio acumulado para la lotería Nacional y Popular de la Junta de Protección Social.	5	5	100
1	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	7	7	100
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

b) El **9.64%** corresponde a consultas al Departamento de Sorteos:

<b>Tabla 4</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos</b>				
<b>Enero a marzo, 2021</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa y electrónica con el fin de verificar si tienen premios.	5	5	100%
2	Cantidad de sorteos extraordinarios programadas para febrero y marzo de 2021.	3	3	100%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

c) El **6.02%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Unidad de Pago de Premios:

<b>Tabla 5</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas en Comunicación y Relaciones Públicas</b>				
<b>Enero a marzo de 2021</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes manifestaron que los medios de comunicación televisiva informan que faltan por cambiar dos fracciones del premio mayor del Gordo Navideño y este caduca el 11 de febrero de 2021.	5	5	100%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

d) Otras consultas realizadas por los clientes:

<b>Tabla 6</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías</b>				
<b>Enero a marzo de 2021</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordo Navideño y consolución).	3	3	100.00%
2	Vendedor presentó renuncia de su cuota e indicó a cuál Banco de Costa Rica debe presentarse para obtener información sobre su retiro de dinero ahorrado en FOMUVEL.	1	1	100.00%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

<b>Tabla 7</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para Gerencia de Producción y Comercialización</b>				
<b>Enero a marzo, 2021</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes indicaron que, al comprar lotería en línea, se realizó respectivo rebajo de su tarjeta; sin embargo, no le llegó el correo electrónico, la confirmación de la compra ni los billetes de lotería adquiridos, cuál es el proceso para presentar una devolución de dinero reclamo.	4	4	100%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



## 2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)**  
**Sub-dimensiones de Quejas**  
**Enero a marzo de 2021**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Departamento de Mercadeo	164	53.42
Servicios Administrativos	49	15.96
Unidad de Pago de Premios	44	14.33
Gerencia de Producción y comer	41	13.36
Seguridad y vigilancia	2	0.65
Administración de Cementerios	2	0.65
Plataforma de Servicios	2	0.65
Administración de Loterías	1	0.33
Gestión y Supervisión de ventas	1	0.33
Departamento de Sorteos	1	0.33
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100</b>

### **Observaciones:**

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

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Enero a marzo, 2021										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Cliente indicó que no es posible visualizar la lista de PDF del sorteo N°6550 del viernes 29 de enero de 2021, el cual tiene 20 premios adicionales, por esta razón hay clientes que no se dan cuenta, pierden el premio y por qué no publican correctamente el sorteo en su página de internet.	Departamento de Sorteos	Loterías Pre-impresas	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Clientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería Compra en línea molestos, porque no reciben los pagos de premios realizados por la institución.	Unidad Pago de Premios	Compra en Línea	44	16	28	88	36.36%	63.64%	200.00%
3	Clientes indicaron que hay Agentes de Seguridad en el vestíbulo de la Junta de Protección Social que no dan un buen trato hacia el cliente.	Seguridad y Vigilancia	Loterías Pre-impresas	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

4	Agente de seguridad en cumplimiento de su deber y en relación con los protocolos de seguridad y salud, quien procedió a solicitar a un adulto mayor el uso de cubre bocas y el distanciamiento; sin embargo, el adulto se molestó, utilizó improperios y agredir el agente de seguridad con su bastón.	Seguridad y Vigilancia	Vestíbulo de la Institución	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Clientes molestos porque las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, no están funcionando para activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea, causando que los compradores no puedan participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Servicios Administrativos	Programa de la Rueda de la Fortuna	49	49	0		100.00%	0.00%	0.00%
6	Cliente manifestó el trato recibido por parte de una cajera, en el momento de presentarse a activar su lotería instantánea, la cajera señaló con voz grosera, primero se debe atender a los adjudicatarios y después lo atendía a él.	Plataforma de Servicios	Lotería Instantánea	1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%

7	Cliente se presentó a cambiar unos billetes de Chances, pero el cajero manifestó que los billetes presentaban roturas; sin embargo, hubo negativa de la jefatura del área para ayudarla.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%
8	Cliente manifestó que hay tres puestos en San Rafael de Heredia que no quieren cambiar premios y condicionan el cambio.	Supervisión de Ventas	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Clientes indicaron que la aplicación JPS a su alcance presenta problemas para activar los sorteos para la promoción del premio acumulado; por consiguiente, el sistema falla causando que los compradores no puedan participar en la Rueda de la Fortuna o los acumulados, entre otros.	Depto. Mercadeo	Premios acumulados, Rueda de la Fortuna	158	158	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Clientes inconformes con la modalidad de la promoción del acumulado, ya hay clientes que no tienen teléfono celular moderno con internet y se busque otra forma que el cliente puede participar en la promoción del acumulado.	Depto. Mercadeo	Promoción del acumulado para Chances y Lotería Nacional	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

11	Vendedor de lotería manifestó que ha tenido problemas para retirar su cuota de lotería, en la Coopealianza en San Marcos de Tarrazú; pero sin alguna explicación le indicaron que los Chances y Lotería no venían en el paquete de envíos y no pudo vender la cuota de lotería Popular.	Administración de loterías	Entrega de Productos	1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%
12	Arrendatario coordinó cita en las oficinas del Cementerio General, con el propósito de firmar un documento; sin embargo, cuando él se presentó ese día, la oficina estaba cerrada y tuvo que reorganizar la cita ocasionada pérdida de tiempo, dinero y traslado.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>				<b>265</b>	<b>234</b>	<b>28</b>	<b>88</b>	<b>88.30%</b>	<b>10.57%</b>	<b>33.21%</b>

<b>Tabla 9</b>										
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Enero a marzo, 2021</b>										
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	Arrendataria se presentó a pagar su cuota de mantenimiento del año en curso el cajero señaló que tenía pendiente cuatro cuotas; sin embargo, la arrendataria solicita los comprobantes de pago realizados anteriormente ya que no los encuentra.	Administración de Cementerios	Cuota de mantenimiento	1	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
2	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, no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, dónde se debe realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería pre-impresa	41	36	5	0	87.80%	12.20%	0.00%
<b>TOTAL</b>				<b>42</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>85.71%</b>	<b>11.90%</b>	<b>0.00%</b>

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**  
**Enero – marzo de 2021**

<b>Denuncias ...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	1	50
Vendedor de lotería vende lotería pre-impresa; pero condiciona la venta a jugador que deseaba comprar dos fracciones de números bajos y atiende sin cubre bocas poniendo en riesgo a la ciudadanía en general.	1	50
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Loterías vía Consola de Aplicaciones Corporativas, para su respectiva atención, de conformidad con lo indicado en oficio JPS-GG-GPC-VEN-997-2018 y lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18, que indica textualmente: "...La Junta podrá nombrar empleados, con el rango de inspectores, cuyas funciones se definirán en el Reglamento de la presente."

## 2.7 Sugerencias

**Cuadro 7**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Enero a marzo de 2021**

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
<p>Cliente propone a la Institución que el Banco de Costa Rica no limite el cambio de premios, cuando una fracción tenga hoyitos, ya que los vendedores utilizan tachuelas para sostener su lotería, ya que él tuvo que trasladarse del banco hacia la Junta de Protección Social y esto implicó tiempo, dinero, entre otros.</p>	Unidad de Pago de Premios	1	25
<p>Vendedor de lotería expone que los baños son exclusivos de los adjudicatarios; sin embargo, ha visto vendedores ambulantes, entre otros, ingresando, se debería tener una persona en todo momento.</p>	Depto. de Servicios administrativos	1	25
<p>Cliente expone a la Junta de Protección Social la posibilidad que los ganadores de la Rueda de la Fortuna reciban un mensaje de texto por su teléfono celular, cuando han sido llamados a participar, ya que hay momentos que no se puede ver el programa y se tiene que buscar la forma de enterarse si fue ganador.</p>	Depto. de Sorteos	1	25
<p>Cliente externa valorar la posibilidad de que los billetes de lotería Nacional sean de 5 fracciones y no de 10 fracciones.</p>	Departamento de Mercadeo	1	25
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100</b>



## 2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

**Cuadro 8**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Enero a marzo de 2021**

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		27	30.00
	Presidencia	1		
	Fiscalización	1		
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. <sup>1</sup>	Asesoría Jurídica	8	15	16.67
	Comunicación y Relaciones Públicas	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 de la Rueda de la Fortuna, el 175 aniversario de la Institución y el Gordo Navideño con sus sorteos de consolación.	Departamento de Mercadeo		15	16.67

<sup>1</sup> **Nota:** Se colabora con las áreas Administrativas que expresamente le han solicitado a la Contraloría de Servicios la colaboración; como lo son: Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, 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.

Cliente se presenta a la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).

Departamento de Mercadeo	30	33.33
--------------------------	----	-------

Vendedor de lotería dejó extraviado su cédula y carnet y esta instancia trata de localizarlo para entregar sus documentos para que pueda retirar su cuota, entre otros.

Plataforma de Servicio	1	1.11
------------------------	---	------

Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional y Popular.

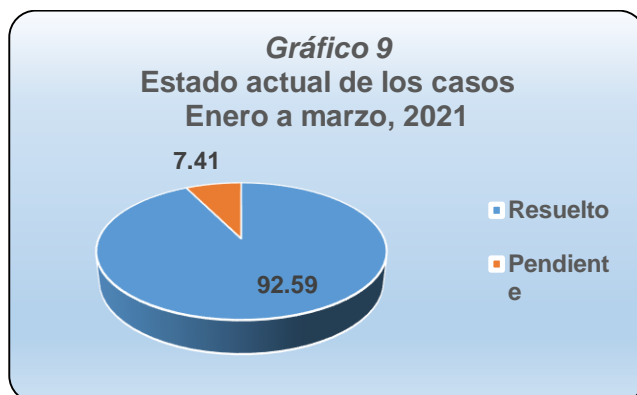
Administración de Loterías	2	2.22
----------------------------	---	------

<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

## 2.9 Estado actual de los casos

**Cuadro 9**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Enero a marzo de 2021**

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	450	92.59
Pendiente	36	7.41
<b>Total</b>	<b>486</b>	<b>100</b>



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

- Un **92.59%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **7.41%** de las gestiones se encuentran pendientes<sup>2</sup> y no han sido concluidas por parte de las unidades y/o departamentos administrativos, el cual se debe por diversas razones; entre las cuales están:
  - Trámites internos dentro de esta área.
  - En proceso de recolección de información.
  - Consultas a otras dependencias, entre otros.

**Observaciones:**

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

---

<sup>2</sup> Para cotejar la información sobre los 26 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 2021, que se detallan en el presente informe, ascienden a 486 casos en total, de los cuales a 179 se les brindó atención personalizada inmediata, 198 trámites telefónicos, 99 por medios electrónicos y 10 gestiones escritas.
  
- b. Del total de gestiones recibidas en este primer trimestre 2021, 450 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 semestre 2021, suman un total de 36 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

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

2. Revisión de los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.
  3. Información sobre los lugares dónde se puede adquirir una serie y número específico para la Lotería Nacional (Sorteos Ordinarios y Extraordinarios) y Lotería Popular conocida como Chances.
  4. Dificultades para conectarse a JPS a su Alcance.
  5. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Comunicación y Relaciones Públicas).
- II.** Del total de casos atendidos, 307 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 aplicación JPS a su Alcance que presenta problemas para activar los sorteos para la promoción del premio acumulado y el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna; por consiguiente, el sistema falla causando que los compradores no puedan participar. Asimismo, la aplicación JPS a su Alcance presenta dificultades tales como: crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para escáner el código QR, no aparecen las activaciones realizadas, entre otros.

2. Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuales no están funcionando, causando que un segmento no tecnológico, no puede activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea y no pueda participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
3. Ganadores de la Lotería Compra en línea molestos, porque no reciben los pagos de premios realizados por la institución, de acuerdo con el plazo establecido según reglamento.
4. Inconsistencias presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de gemelos y les envían series diferentes, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el comprobante, pero se realizó el respectivo rebajo y la línea telefónica (4002-0979) asignada para jugadores ganadores no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.
5. Inconformes con la modalidad de la promoción del acumulado, ya que hay clientes que no tienen teléfono celular moderno con internet y pierden la oportunidad de participar en la promoción del acumulado.

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

- a) Cliente propone a la Institución que el Banco de Costa Rica no limite el cambio cuando una fracción tenga hoyitos, ya que los vendedores utilizan tachuelas para sostener su lotería, ya que él tuvo que trasladarse del banco hacia la Junta de Protección Social y esto implicó tiempo, dinero, entre otros. (Dirigida a la Unidad de Pago de Premios).
- b) Vendedor de lotería expone que los baños son exclusivos de los adjudicatarios; sin embargo, ha visto vendedores ambulantes, entre otros

ingresando, y se debería tener una persona en todo momento. (Dirigida al Departamento de Servicios Administrativos).

- c) Cliente expone a la Junta de Protección Social la posibilidad de que los ganadores de la Rueda de la Fortuna reciban un mensaje de texto por su teléfono celular, cuando han sido llamados a participar, ya que hay momentos que no se puede ver el programa y se tiene que buscar la forma de enterarse si fue ganador. (Dirigida al Departamento de Sorteos).
- d) Cliente externa valorar la posibilidad de que los billetes de lotería Nacional sean de 5 fracciones y no de 10 fracciones. (Dirigida al Departamento de Mercadeo)

Para finalizar es importante destacar que la Ley N°9158 (Ley Reguladora de Contraloría de Servicios) y Ley N°9097 (Ley Reguladora del Derecho de Petición), otorga un plazo determinado para trámite y respuesta a los clientes, de sus gestiones donde las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder y en caso de requerir un plazo mayor según la complejidad del caso, pueden solicitar prorrogas; no obstante, las diferentes dependencias administrativas no utilizan dicho mecanismo y 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-285-2020<sup>3</sup> del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente, que indica:

---

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

“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.

Por último, de las recomendaciones presentadas, según capítulo IV, área de Sugerencias de este informe; las dependencias administrativas deben de presentar una propuesta de plan de mejora y cronograma. Dichos documentos se encuentran en el anexo de este informe.



### **4. Sugerencias**

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

Valorar la posibilidad de:

- a- Para los jugadores que activaron su lotería en JPS a su Alcance resulten ganadores de los diferentes premios, la lista oficial sea publicada como de costumbre en la red social Facebook; asimismo, se incluya un link en la web-institucional y coordinar con el Departamento de Producción la publicación de un afiche con los ganadores, con el fin de que sea colocado en las pizarras informativas que se localizan en el vestíbulo de la Institución.

#### **Departamento de Tecnologías de la Información**

Valorar la posibilidad:

- a- Para las activaciones del segmento dirigido al adulto mayor que realiza la Plataforma de Servicio al Cliente y la Contraloría de Servicios, para promociones especiales a través de JPS a su Alcance, que el requisito de correo electrónico sea opcional y no obligatorio, ya que hay adultos mayores que no cuentan con una red de comunicación electrónica y esto provoca que el adulto se sienta rechazado por no contar con un sistema de servicio de enviar y recibir mensajes.

- b- En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios; y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado, la opción de obligatorio para realizar la compra.
  
- c- Que el sistema de pago de premios envíe un aviso al correo electrónico y/o un mensaje de texto al número de celular registrado por el cliente ganador de un premio de lotería mediante la modalidad de compra en línea, indicando que: “fue ganador”, “el plazo en que la Junta de Protección Social realizará el respectivo depósito” (un día, 24 horas, entre otros), o bien, un aviso cuando ya se realizó el depósito del premio, número de transacción y monto.

---

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

---

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

# **ANEXOS**

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

### Propuesta de Plan de Mejora

Junta de Protección Social  
UNIDAD:

FECHA DE  
ELABORACION DEL  
INFORME:

MACHOTE DE PLAN  
DE MEJORA

INDICADOR 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:

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

Firma del responsable:

Firma del responsable de la Contraloría de Servicios:



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

Señores  
Gerencia General  
Gerencias de Área  
Departamentos y Unidades Administrativas

Estimados señores:

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

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

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

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

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

---

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

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

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

Atentamente,

SADIE ESMERALDA BRITTON  
GONZALEZ (FIRMA)

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

Esmeralda Britton González  
**PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA**

Msq



## Bibliográfica

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