



INFORME N° JPS-CdS-05-2022

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

(II Trimestre 2022)

Contraloría de Servicios

Abril - junio 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 Sugerencias	21
2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	22
2.8 Estado actual de los casos	23
3- Consideraciones	24
3.1 Conclusiones	24
4- Sugerencias	28
4.1 Tecnologías de la Información	28
4.2 Gerencia de Producción y Comercialización.....	28
5- Anexos	29
Propuesta de Plan de Mejora	30

Cronograma del Plan de Mejora	31
Oficio JPS-PRES-285-2020	32
Formulario	34
6- Bibliografía	35

Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos (Tabla 1)	3
Cuadro 1 Tipo de cliente atendido	8
Cuadro 2 Gestiones de acuerdo al medio	8
Cuadro 3 Clasificación de los casos	9
Cuadro 4 Unidades Organizacionales que originan consultas.....	10
Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo)	11
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos).....	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. Adam Loterías)	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Gestión Social)	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Unid. Pago Premios)	13
Tabla 7 Sub-dimensión de información (Gerencia de Prod. Y Com.)	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.....	18
Cuadro 6 Sugerencias recibidas por el público	21
Cuadro 7 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios	22
Cuadro 8 Estado actual de los casos	23

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 segundo 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 abril a junio 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 segundo 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 abril a junio 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: presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros; gestionadas durante el segundo trimestre del 2022.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Abril a junio, 2022

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	750
Administración de Cementerios	6
Total	756

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
Abril a junio, 2022

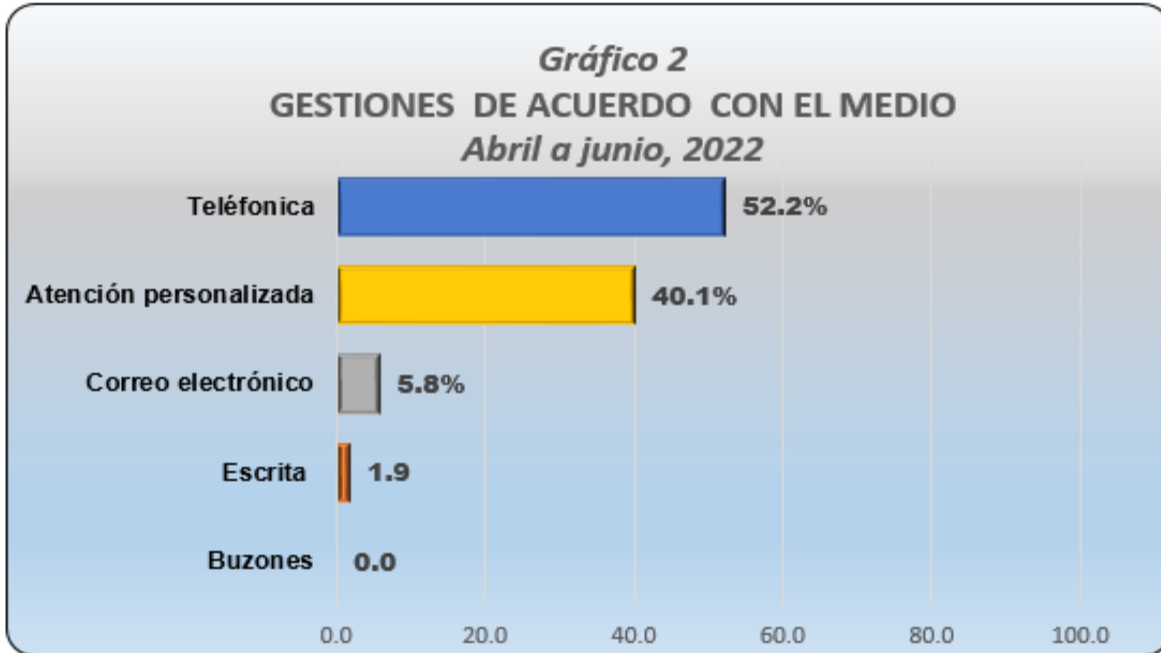
Tipo de Cliente	Abril		Mayo		Junio		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	133	98.52	241	99.59	378	99.74	752	99.47
Externo Adjudicatario	2	1.48	1	0.41	1	0.26	4	0.53
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Externo Arrendatario	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	135	100	242	100	379	100	756	100

Para el segundo trimestre del año 2022, el 100% fueron clientes externos; es decir, un 99.47% corresponden a público en general, un 0.53% a vendedores autorizados, un 0% 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
Abril a junio, 2022

Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	47	34.82	115	47.52	141	37.20	303	40.1
Telefónica	70	51.85	109	45.04	216	56.99	395	52.2
Correo electrónico	12	8.89	16	6.61	16	4.22	44	5.8
Escrita	6	4.44	2	0.83	6	1.58	14	1.9
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	135	100	242	100	379	100	756	100

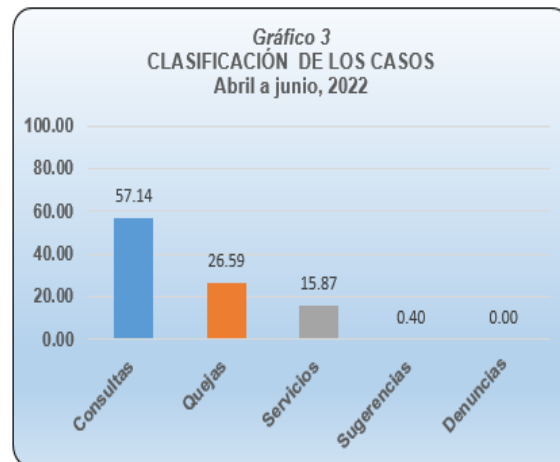


Un 52.2% de las gestiones fueron atendidas vía telefónica, siendo la más utilizada por los clientes, un 40.1% en forma personal, un 5.8% mediante correo electrónico, un 1.9% por medio escrito y no hubo gestiones en los buzones institucionales (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Abril a junio, 2022

Clasificación	ABS	%
Consultas	432	57.14
Quejas	201	26.59
Servicios	120	15.87
Sugerencias	3	0.40
Denuncias	-	-
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	756	100



2.4 Consultas o información generada por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 432 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
Unidades Organizacionales
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Abril a junio, 2022

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	206	47.69
Departamento de Sorteos	139	32.18
Administración de Loterías	23	5.32
Gestión Social	10	2.31
Unidad de Pago Premios	9	2.08
Gerencia de Producción y Comercialización	8	1.85
Departamento Tecnologías de Información	8	1.85
Departamento de Talento Humano	5	1.16
Plataforma de Servicio al Cliente	4	0.93
Presidencia	3	0.69
Inspectores	3	0.69
Administración de Cementerios	2	0.46
Supervisión de Ventas	2	0.46
Relaciones Públicas y Comunicación	2	0.46
Gerencia	2	0.46
Asesoría Jurídica	1	0.23
Departamento Contable Presupuestario	1	0.23
Seguridad y Vigilancia	1	0.23
Recursos Materiales	1	0.23
SOGARS	1	0.23
Contraloría de Servicios	1	0.23
Total	432	100.00

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

- a- Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Mercadeo con un **47.69%**; los cuales se detallan en la

siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Abril a junio, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes requieren saber cuáles fracciones son ganadores de la promoción Lluvia de Premios.	129	129	100%
2	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	37	37	100%
3	Clientes consultan sobre lista de ganadores de la primera promoción lluvia de premios.	32	32	100%
4	Clientes requieren información para saber qué día pueden asistir a girar la rueda del programa televisivo Rueda de la Fortuna.	5	5	100%
5	Clientes requieren saber cuáles raspas están vigentes.	2	2	100%
6	Solicitud de información para cambio de contraseña para la app JPS a su alcance.	1	1	100%
Total		206	206	100%

b- El **32.18%** corresponde a consultas al Departamento de Sorteos:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Abril a junio, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	97	97	100%
2	Clientes consultan números favorecidos en la Lotería Nacional, Popular y LOTTO.	25	25	100%
3	Clientes consultan si fueron favorecidos para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	13	13	100%
4	Clientes necesitan saber si el domingo 03 de abril del 2022 se realizará el sorteo.	3	3	100%
5	Cliente requiere saber cuándo se realiza el sorteo del Gordito de medio año.	1	1	100%
Total		139	139	100%

- c) El **5.32%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Abril a junio, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan donde pueden adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica al cliente el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.	20	20	100%
2	Clientes desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.	2	2	100%
3	Cliente consulta el número telefónico del Departamento de Administración de Loterías.	1	1	100%
Total		23	23	100%

- d) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Gestión Social				
Abril a junio, 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	Clientes quiere saber cómo obtener una ayuda se le indica el Departamento de Gestión Social brinda la información.	4	4	100%
Total		10	10	100%

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago Premios				
Abril a junio, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	7	7	100%
2	Cliente consulta sobre el plan de premios de la Lotería Nacional.	1	1	100%
3	Cliente consulta en dónde cambiar un premio LOTTO de ¢320.000,00, se indica que puede ir a la Armería Polini.	1	1	100%
Total		9	9	100%

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas para la Gerencia de Producción y Comercialización				
Abril a junio, 2022				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cientes solicitan información cómo comprar lotería en línea por medio de la página web.	7	7	100%
2	Cientes consultan correo electrónico.	1	1	100%
Total		8	8	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

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

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Tecnología de Información	155	77.11
Gerencia de Producción y Comercialización	19	9.45
Departamento de Mercadeo	8	3.98
Plataforma de Servicios	5	2.49
Unidad de Pago premios	4	1.99
Administración de Cementerios	4	1.99
Seguridad y Vigilancia	2	1.00
Gestión Social	2	1.00
Servicios Administrativos	1	0.50
Auditoría Interna	1	0.50
Total	201	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 (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria)										
Abril a junio, 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 señalan que en ocasiones la calculadora de pago de premios de la Web-Institucional no está funcionando, y que podrían ser víctimas de algún cambiador inescrupuloso.	Departamento Tecnologías de Información	Servicio al Cliente	84	82	2	0	97.62%	2.38%	0.00%
2	Cientes 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.	Departamento Tecnologías de Información	Servicio al Cliente	45	45	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Cientes no pueden activar el coleccionable de la promoción digital ya que no está funcionando en la APP.	Departamento Tecnologías de Información	Servicio al Cliente	26	26	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Cliente indico que el APP aparece su cedula 1011590400 y perdió la oportunidad para poder participar en el programa de la Rueda de la Fortuna, quien indico que presentará una apelación.	Departamento de Mercadeo	Servicio al Cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Cliente indicó que compro nuevos tiempos en la Armería Polini y salió favorecido y cuando trato de cambiarlo en ese puesto, este indicó que boleto era de otra fecha.	Departamento de Mercadeo	Servicio al Cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

6	Cliente no entiende las razones del por qué no fue ganador de la aproximación anterior al premio mayor.	Departamento de Mercadeo	Servicio al Cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Cliente indica que en el puesto de la gran vía San José calle 3 no quieren cambiar premios de nuevos tiempos con la excusa que ese no es un puesto de la junta; sin embargo, este aparece en la página de la junta como un puesto, e indican que es un punto privado.	Departamento de Mercadeo	Servicio al Cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Cliente inconforme porque no está funcionando la página web para activaciones para el adulto mayor en Plataforma.	Plataforma de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Cliente inconforme porque en el BCR de Curridabat contiguo a EPA los funcionarios del BCR le indican que no tienen sistema para poder hacer el cambio de lotería.	Unidad de Pago Premios	Servicio al Cliente	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
10	Cliente inconforme porque en la sucursal del Banco de Costa Rica en Zapote, hace varios días le indican que no tienen sistema para cambiar premios.	Unidad de Pago Premios	Servicio al Cliente	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Cliente y un oficial de Seguridad discutieron en el vestíbulo porque el cliente no tenía el dinero para realizar su gestión el depósito en el BCR.	Seguridad y Vigilancia	Servicio al Cliente	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

12	En el Hogar San Buenaventura de Turrialba, por motivos que la actual coordinadora administrativa esta de forma irregular en la organización.	Gestión Social	Apoyo a la gestión	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
13	Cliente indicó realizó llamada vía telefónica a la central telefónica de la Junta de Protección Social y esta señala que la apertura es de 8:30 a.m. a 3:30 p.m., pero la realidad es a las 7:30 a.m. el señor solicita que actualicen la central.	Servicios Administrativos	Servicio al Cliente	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				167	161	6	0	96.41%	3.59%	0.00%

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos)										
Abril a junio, 2022										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación, el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, y no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, por lo que deben realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería-en línea	19	19	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Cliente molesto por que necesita borrar una cuenta de la aplicación JPS a su alcance.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Clientes molestos en relación con la promoción lluvia de premios, ya que al momento de activar fracciones de número del 80 al 99 no se refleja en la aplicación la acreditación de una triple participación.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

4	Vendedor de lotería indicó que se presentó a la JPS, con una raspa favorecida con la palabra Raspa, quien indicó que es adjudicatario y no tenía el conocimiento que los adjudicatarios no pueden participar.	Departamento de Mercadeo	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Cliente inconforme porque no puede cambiar el premio del coleccionable digital esto debido a que la lotería que fue favorecida fue cambiada anteriormente y no tiene como presentarla para hacer el retiro del premio del coleccionable.	Plataforma de Servicio al Cliente	Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Cliente manifiesta su inconformidad debido a que el día que se presentó a cambiar un premio en la Plataforma de Servicio al Cliente en el área de Mezzanine la hicieron esperar mucho tiempo para ser atendida.	Plataforma de Servicio al Cliente	Servicio al cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Clientes están inconformes porque no se les ha realizado el depósito de un premio de lotería.	Plataforma de Servicio al Cliente	Servicio al cliente	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Cliente inconforme porque no se le ha depositado un premio de lotería en línea.	Unidad de Pago Premios	Lotería-en línea	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

9	Cliente indicó que ya ha pasado más de un año desde que presentó la solicitud de traspaso y adjudicación del mausoleo en el Cementerio General pero no recibe respuesta.	Administración de Cementerios	Cementerios	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
10	Cliente manifiesta su inconformidad debido a que a finales del año del 2020 se presentó a la Administración de Cementerios con la finalidad de donar un nicho a sus familiares y a la fecha no ha sido resuelta.	Administración de Cementerios	Cementerios	1	1	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Cliente indicó que no lo dejan realizar trabajos independientes en el Cementerio General.	Administración de Cementerios	Cementerios	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%
12	Cliente, quien es trabajador independiente del Cementerio General, manifiesta su inconformidad que desde hace tiempos está haciendo perseguido por algunos funcionarios de la JPS y Seguridad Privada del Cementerio General.	Auditoría Interna	Cementerios	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				34	30	4	0	88.24%	11.76%	0.00%

2.6 Sugerencias

Cuadro 6
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Abril a junio, 2022

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere que roten las series en JPS en línea porque a él siempre le salen series bajas cuando compra.	Gerencia Producción y Comercialización	1	33
Cliente sugiere la posibilidad de que se habilite alguna otra forma para poder participar en las próximas promociones ya que compró mucha lotería para ayudar a la JPS y se ve privado de esta oportunidad, ya que sólo por teléfono celular se puede activar y él no tiene.	Departamento de Mercadeo	1	33
Cliente sugiere que el plan de premios de los sorteos extraordinarios debe mejorar, esto porque indica que no hay una diferencia de premios del sorteo extraordinario con el sorteo normal, el cliente señala que se gana más con el sorteo normal de lotería Nacional. Sugiere que los premios de sorteos extraordinarios sean grandes para así incentivar la compra de lotería.	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.

2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 7
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Abril a junio, 2022

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Cientes 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 con internet y correo electrónico en su teléfono).	Departamento de Mercadeo		49	40.83
Cientes 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		36	30.00
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. ²	Asesoría Jurídica	8		
	Comunicación y Relaciones Públicas	5		
	Ger. Prod. y Comerc.	2		
	Presidencia	1	19	15.83
	Gestión Social	1		
	Adm. de Cementerios	1		
	Fiscalización	1		
Cientes requieren saber cuándo se les realiza el depósito de un premio, se tiene que proceder a consultar con la Unidad de Pago Premios.	Unidad de Pago Premios		7	5.83
Se custodian cédulas de identidad cuando los clientes la dejan olvidada por algún trámite.	Seguridad y Vigilancia		4	3.33
Cientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre cómo comprar lotería en línea en la Web-Institucional.	Gerencia Prod. y Comercialización		3	2.50
Cientes solicitan material impreso sobre la Ley No. 8718 (Ley de la Junta de Protección Social).	Asesoría Jurídica		2	1.67
TOTAL			120	100

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.

2.8 Estado actual de los casos

Cuadro 8
Estado ACTUAL DE LOS CASOS
Abril a junio, 2022

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	745	98.54
Pendiente	11	1.46
Total	756	100.00



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

- Un **98.54%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.
- Un **1.46%** 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 abril a junio del 2022, que se detallan en el presente informe, ascienden a 756 casos en total, de los cuales 303 se les brindó atención personalizada inmediata, 395 trámites telefónicos, 44 por medios electrónicos, 14 gestiones escritas y cero (0) en el uso del buzón de sugerencias.

- b. Del total de gestiones recibidas en este segundo trimestre 2022, 745 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 segundo trimestre 2022, suman un total de 11 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.

 - 2) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.
- c. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:

- 1) Clientes se presentan a la Contraloría de Servicios ya que no pueden conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama vía telefónica al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (el cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).
 - 2) Clientes reciben inducción sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo.
 - 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 de Producción y Comercialización, Gestión Social, Fiscalización, Administración de Cementerios y Comunicación y Relaciones Públicas).
 - 4) Clientes requieren saber cuándo se les realiza el depósito de un premio, se procede a consultar con la Unidad de Pago Premios.
 - 5) Se custodian cédulas de identidad cuando los clientes las dejan olvidadas por algún trámite.
- d. Del total de casos atendidos, 201 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 roten las series en JPS en línea porque a él siempre le salen series bajas cuando compra.
- b) Cliente sugiere la posibilidad de que se habilite alguna otra forma para poder participar en las próximas promociones ya que compro mucha lotería para ayudar a la JPS y se ve privado de esta oportunidad, ya que solo por teléfono celular se puede activar y él no tiene.
- c) Cliente sugiere que el plan de premios de los sorteos extraordinarios debe mejorar, esto porque indica que no hay una diferencia de premios del sorteo extraordinario con el sorteo normal,

el cliente señala que se gana más con el sorteo normal de lotería Nacional. Sugiere que los premios de sorteos extraordinarios sean grandes para así incentivar la compra de lotería.

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, es necesario estar recordando a las diferentes dependencias administrativas, la necesidad de brindar respuesta oportuna al cliente, evitando de esta manera otro tipo de acciones contra la institución, a nivel judicial (Recursos de Amparo), también ante la Defensoría de los Habitantes y Defensoría del Consumidor. Lo anterior en atención a lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020⁴ del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente.

⁴ Véase anexo página No. 38

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1. Departamento de Tecnologías de la Información

Se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan, en cuanto a que las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente un año de no estar funcionando.

4.2. Gerencia de Producción y Comercialización

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

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

Elaborado por:
Clifford Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado por:
Gina Ramírez Mora
Contralora 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:

	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



Formulario

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

Asunto *

Cédula *

Nombre *

Teléfono *

Email *

Observaciones *

Enviar

VI PARTE

6- Bibliográfica

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

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

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

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

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

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