



INFORME N° JPS-CdS-08-2021

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

Contraloría de Servicios

Abril - junio del 2021

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
1- Metodología aplicada.....	1
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	3
1.7 Elaboración y aplicación de instrumentos	5
2- Estadísticas de resultados obtenidos	7
2.1 Clientes atendidos	7
2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio	7
2.3 Clasificación de los casos	8
2.4 Consultas o información generadas por área de servicio.....	9
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades	13
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
3- Consideraciones	24
3.1 Conclusiones	24
4- Sugerencias	29
4.1 Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones.....	29
4.2 Tecnología de la Información.....	29
5- Anexos	31
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)	3
Cuadro 1 Tipo de cliente atendido	7
Cuadro 2 Gestiones de acuerdo al medio	7
Cuadro 3 Clasificación de los casos	8
Cuadro 4 Unidades Organizacionales que originan consultas.....	9
Tabla 2 Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo).....	10
Tabla 3 Sub-dimensión de información (Gerencia General).....	10
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Depto. de Adm. de Loterías)....	11
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos).....	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Asesoría Jurídica).....	13
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	13
Tabla 7 Sub-dimensión Atención al Usuario	14
Tabla 8 Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos.....	18
Cuadro 6 Denuncias presentadas por los usuarios	19
Cuadro 7 Sugerencias recibidas por el público	20
Cuadro 8 Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios.....	21
Cuadro 9 Estado actual de los casos	22

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 segundo 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 abril a junio 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 segundo trimestre del año 2021.

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 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; según Diccionario Océano (2010) el cliente: “que ejerce alguna profesión, persona que utiliza sus servicios (Pág. 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

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

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 segundo trimestre del 2021.

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Abril a junio, 2021

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	389
Administración de Camposantos	6
Total	395

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
Abril a junio, 2021

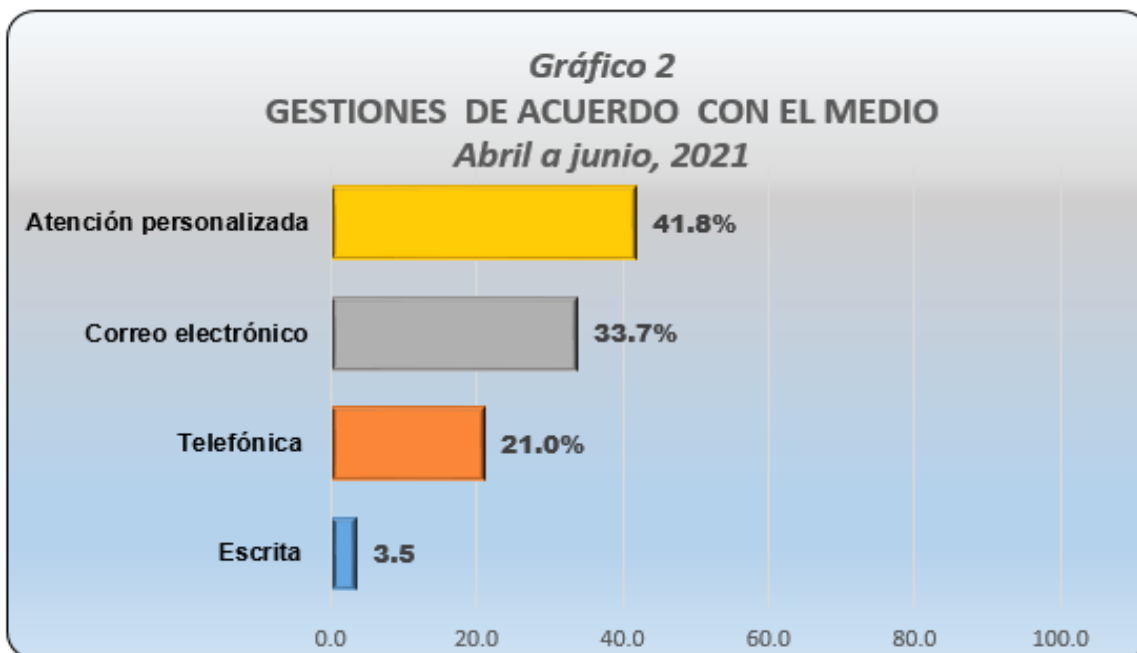
Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	92	98.92	107	9.17	187	99.2	386	97.72
Externo Adjudicatario	-	-	1	0.92	2	1.04	3	0.76
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	1	1.08	1	0.92	4	2.07	6	1.52
Total	93	100	109	100	193	100	395	100

Para el segundo trimestre del año 2021, el 100% fueron clientes externos, es decir un 97.72% corresponden a público en general, un 0.76% a vendedores autorizados, un 1.52% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y no se recibieron gestiones de los clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Abril a junio, 2021

Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	52	55.91	41	37.61	72	37.31	165	41.8
Telefónica	11	11.83	11	10.09	61	31.61	83	21.0
Correo electrónico	26	27.96	53	48.62	54	27.98	133	33.7
Escrita	4	4.30	4	3.67	6	3.11	14	3.5
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	93	100	109	100	193	100	395	100

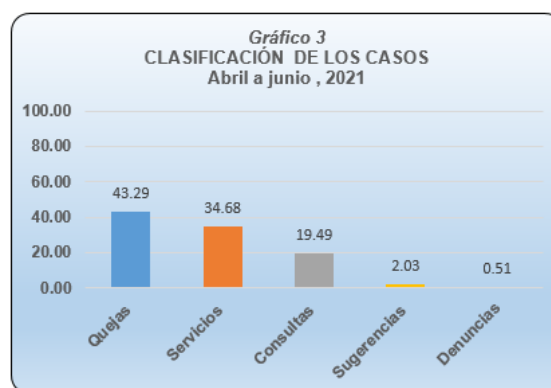


Un 41.8% de las gestiones atendidas fue en forma personal, un 33.7% mediante correo electrónico, un 21.0% fue vía telefónica y un 3.5% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Abril a junio, 2021

Clasificación...	ABS	%
Quejas (Sub-dimensiones)	170	43.29
Servicios o ayudas	151	34.68
Consultas	64	19.49
Sugerencias	8	2.03
Denuncias	2	0.51
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	395	100



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 77 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 de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	23	35.94
Gerencia General	10	15.63
Administración de Loterías	9	14.06
Departamento de Sorteos	4	6.25
Asesoría Jurídica	4	6.25
Gerencia de Producción y Comercialización	3	4.69
Administración de Cementerios	3	4.69
Plataforma de Servicio	3	4.69
Unidad de Pago de Premios	2	3.13
Relaciones Publicas y Comunicación	1	1.56
Gestión Social	1	1.56
Supervisión de Ventas	1	1.56
Total	64	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 **35.94%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Abril a junio de 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan sobre la metodología para la promoción del premio acumulado para la Lotería Nacional y Popular de la Junta de Protección Social.	16	16	100
2	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	7	7	100
Total		23	23	100

b- El **15.63%** corresponde a consultas a la Gerencia General:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para la Gerencia General				
Abril de junio 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Vendedores de lotería consultaron si la Junta de Protección Social va emitir la nota de la restricción vehicular sobre la pandemia COVID-19, con el propósito de trasladarse a la institución y lugar de venta.	6	6	100.00%
2	Gerencia General señaló que el área de Comunicación y Relaciones Públicas estarán informando al público jugador de los juegos electrónicos si se están desarrollando o vendiendo los sorteos programados en forma normal.	4	4	100.00%
Total		10	10	100

- c) El **14.06%** corresponde a consultas al Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Abril de junio 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.	8	8	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%
Total		9	9	100

- d) El **6.25%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Sorteos:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Abril de junio 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa y electrónica con el fin de verificar si tienen premios.	3	3	100%
2	Cliente consultó las razones del por qué en el sorteo N°4649, del domingo 13 de junio de 2021, hubo una situación inusual y llamativa, donde se repitieron en nueve ocasiones los siguientes ejemplos: Las series son 058 dos veces; 074 dos veces; 238 tres veces; 239 dos veces; 273 dos veces; 300 dos veces; 472 dos veces; 535 dos veces; 719 dos veces. ¿Cómo se puede explicar lo anterior?	1	1	100%
Total		4	4	100%

e) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para Asesoría Jurídica				
Abril a junio, 2021				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cuál es la dependencia encargada de entregar información para realizar una rifa.	2	2	100%
2	Cuál es la unidad para obtener información sobre la caducidad de la lotería pre-impresa.	1	1	100%
3	Cuál es la dependencia para presentar un documento judicial.	1	1	100%
Total		4	4	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Sub-dimensiones de Quejas
Abril a junio de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Gerencia de Producción y Comercialización	86	50.59
Tecnología de Información	40	23.53
Servicios Administrativos	18	10.59
Departamento de Mercadeo	13	7.65
Unidad de Pago de Premios	4	2.35
Administración de Cementerios	4	2.35
Plataforma de Servicios	2	1.18
Gerencia General	2	1.18
Administración de Loterías	1	0.59
Total	170	100

Observaciones:

De acuerdo con los datos del cuadro 7, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la Junta de Protección Social por sub-dimensión.

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Abril a junio, 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	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes molestos porque las líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Servicios Administrativos	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	18	18	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Clientes manifiestan que la aplicación JPS a su Alcance presenta dificultades para crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para poder escáner el código QR, no aparece las activaciones realizadas, entre otros, y los jugadores perdemos la oportunidad de participar en las promociones establecidas por la institución.	Departamento de Tecnología de Información	Lotería Pre-impresa	36	36	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Clientes molestos que en página Web-Institucional no aparece la lista de los ganadores del 5 de junio de 2021, relacionado con la promoción del bicentenario.	Departamento de Mercadeo	Promoción del Bicentenario	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

4	Cientes indicaron la forma de manejar la Web-Institucional, donde la dirección de www.jps.go.cr para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como los PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.	Tecnología de la Información	Página WW.JPS.GO.CR	4	0	3	1	0.00%	75.00%	25.00%
5	Cientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería Compra en línea molestos, porque no reciben los pagos de premios realizados por la institución.	Unidad Pago de Premios	Compra en Línea	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Cliente manifestó que Puntos Max, no pueden cambiar sus premios, ya que indicaron que sus boletos fueron cambiados y el cliente tiene el original.	Unidad de Pago de Premios	Lotería Electrónica	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Cliente molesto ya que obtuvo un premio, quien llamó vía telefónica varias veces, hasta que hubo un colaborador de la Plataforma de Servicio que lo refirió al 2522-2133, pero nunca hubo respuesta por parte de esa área; por consiguiente, tuvo que venir desde Orotina de Alajuela para obtener la información.	Unidad de Pago de Premios	Lotería-preimpresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

8	Desde que se abrió el puesto oficial de Plaza Rohrmoser, la atención y el servicio es pésimo, este puesto no tiene bien definido el horario y el irrespeto al comprar es como si llegara el cliente a pedir regalado.	Unidad de Pago de Premios	Puestos autorizados	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
9	Cliente indicó que alguien escribió mal su nombre y cuando obtiene un premio los cajeros lo obligan a firmar en un recibo un nombre erróneo, por favor corregir mi nombre para evitar interponer una denuncia ante el Ministerio Público por usar mi nombre falso y datos personales.	Unidad de Pago de Premios	Cambio de premios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Arrendatarios molestos porque los números telefónicos asignados a la Administración de Cementerios es difícil de que alguien conteste.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	2	2	0		100.00%	0.00%	0.00%
11	Vendedor de lotería manifestó que recibe su lotería en una agencia; sin embargo, cuando abre sus paquetes de lotería pre-impresa para la venta, él se percata que le faltan enteros y realiza el respectivo reclamo.	Administración de Loterías	Lotería Pre-impresa	1	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
12	Arrendataria indicó que encontró una tapa al lado de su nicho, y el nicho familiar se encontraba en mal estado; por consiguiente, presento queja a la administración ya que la empresa que brinda la vigilancia no está realizando bien sus rondas.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%

13	Cliente indicó que no ha recibido su pago de un premio de la lotería Popular y su cuenta se encuentra registrada en jpsenlinea.com.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Cliente manifestó ser víctima de una farsa, engaño y falsedad, de los procedimientos y beneficios que ofrece la JPS. Esto me genera extrema preocupación, que para poder realizar el retiro de mi premio llámese mucho o poco dinero, dicha entidad cuenta alrededor de 400 funcionarios y que solo una persona sea la que esté a cargo de realizar este tipo de trámites.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
15	Vendedor manifiesta su inconformidad porque la Gerencia General no ha indicado si van a entregar las cartas vehiculares para los vendedores en relación con el retiro y la venta de productos.	Gerencia General	Lotería Pre-impresa	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				84	71	8	1	84.52%	9.52%	0.00%

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Abril a junio, 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	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 pre-impresa	86	85	0	1	98.84%	0.00%	1.16%
TOTAL				86	86	0	0	98.84%	0.0%	1.16%

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Abril a junio de 2021

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
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
Total	2	100

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

2.7 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Abril a junio de 2021

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere para el plan de premios de las loterías pre-impresas, los premios bajos aumenten.	Departamento de Mercadeo	1	13
Vendedor de lotería sugiere colocar unas mesas para que los concesionarios en el área que está desocupada (Entrada principal de la Institución y el cajero automático), con el propósito de contar y ordenar su lotería, ya que no se puede contar en el vestíbulo por las indicaciones del Ministerio de Salud.	Plataforma de Servicio	1	13
Cliente señaló que la institución no cuenta con un parqueo para sus clientes, por lo que sugiere la posibilidad de contar con espacios para la atención de ganadores.	Servicios Administrativos	1	13
Para el juego LOTTO y LOTTO Revancha tenga una misma base de acumulado y precio. Asimismo, se pueda aumentar la base en ¢400 millones, con el fin de que sea atractivo para los clientes.	Departamento de Mercadeo	1	13
Cliente sugiere que la modalidad 5 monazos sean de 6 monazos con un premio más grande y cierta cantidad de aciertos y se juegue el 1ero y el 15 de cada mes, con el fin de ver la aceptación de los jugadores.	Departamento de Mercadeo	1	13
Cliente sugiere que se elimine el sistema del APP, ya que los que compramos los juegos estamos ayudando en el plano social y por qué solo los que activan pueden ganar con un sistema tan inoperante.	Departamento de Mercadeo	2	25
Cliente manifestó solidaridad para la labor social; sin embargo, considera que los sorteos que se realizan la mayoría deben realizarse ante cámaras, con el fin de brindar confianza.	Departamento de Sorteos	1	13
Total		8	100

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

2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Abril a junio 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		41	27.15
	Presidencia	-		
	Fiscalización	1		
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. ¹	Asesoría Jurídica	2	5	3.31
	Comunicación y Relaciones Públicas	2		
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		3	1.99

¹ **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	88	58.28
--------------------------	----	-------

Se les entrego a los vendedores de lotería oficios relacionados con la restricción vehicular.

Presidencia	7	4.64
-------------	---	------

Se crean cuentas de correos electrónicos a los adultos mayores para que puedan participar en las activaciones del bicentenario.

Departamento de Mercadeo	2	1.32
--------------------------	---	------

Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional y Popular.

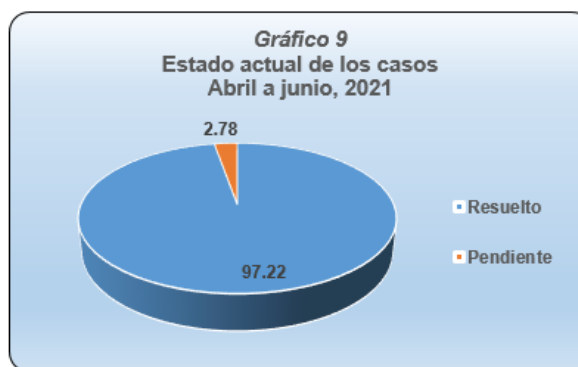
Administración de Loterías	5	3.31
----------------------------	---	------

Total	151	100
--------------	------------	------------

2.9 Estado actual de los casos

Cuadro 9
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Abril a junio de 2021

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	384	97.22
Pendiente	11	2.78
Total	395	100



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

- Un **97.22%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.

- Un **2.78%** de las gestiones se encuentran pendientes² 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.

² Para cotejar la información sobre los 11 casos pendientes, véase tabla 7 y 8.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

- a- Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de abril a junio del 2021, que se detallan en el presente informe, ascienden a 395 casos en total, de los cuales a 165 se les brindó atención personalizada inmediata, 83 trámites telefónicos, 133 por medios electrónicos y 14 gestiones escritas.

- b. Del total de gestiones recibidas en este segundo trimestre 2021, 384 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 semestre 2021, 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.
- 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, 170 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 escanear 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. Clientes molestos que en página Web-Institucional no aparece la lista de los ganadores del 5 de junio del 2021, relacionado con la promoción del bicentenario.
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. Clientes indicaron la forma de manejar la Web-Institucional, donde la dirección de www.jps.go.cr para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como los PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.

III. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Cliente sugiere para el plan de premios de las loterías pre-impresas, los premios bajos aumenten.
- b) Vendedor de lotería sugiere colocar unas mesas para que los concesionarios en el área que está desocupada (Entrada principal de la Institución y el cajero automático), con el propósito de contar y ordenar su lotería, ya que no se puede contar en el vestíbulo por las indicaciones del Ministerio de Salud.

- c) Cliente señaló que para el juego LOTTO y LOTTO Revancha tenga una misma base de acumulado y precio. Asimismo, se pueda aumentar la base en ¢400 millones, con el fin de que sea atractivo para los clientes.
- d) Cliente sugiere que la modalidad 5 Monazos sean de 6 Monazos con un premio más grande y cierta cantidad de aciertos y se juegue el 1ero y el 15 de cada mes, con el fin de ver la aceptación de los jugadores.
- e) Cliente sugiere que se elimine el sistema de activación a través del APP, ya que considera que las personas que adquieren los productos de la Junta de Protección Social, están ayudando en el plano social, y no comprende por qué sólo los que activan pueden ganar con un sistema tan inoperante.
- f) Cliente manifestó solidaridad para la labor social; sin embargo, considera que los sorteos que se realizan la mayoría deben realizarse ante cámaras, con el fin de brindar confianza.

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 les 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-285-2020³ del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia

³ (Véase anexo página No. 33)

General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente, que indica:

“De manera frecuente la institución es notificada por parte de la Sala Constitucional de Recursos de Amparo debido a que las solicitudes y peticiones de información por parte de los administrados que no son atendidas dentro de los plazos de ley. Ello ocasiona la declaratoria con lugar de recursos de amparo y la condenatoria en costas, daños y perjuicios. Con la finalidad de ajustar las conductas administrativas y evitar tales condenatorias se le recuerda que [...] solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente...”

Cabe hacer mención, que la Contraloría de Servicios toda vez que remite una gestión, recuerda a la unidad administrativa competente para su atención, los plazos para dar respuesta en tiempo y forma, mismos que están establecidos en la Ley N°9158 y Ley N°9097, como ya se indicó anteriormente.

IV PARTE

4. Sugerencias

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.

Por último, se agradece la valoración que se brinda 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

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.