



INFORME N° JPS-CdS-10-2020

Informe de quejas, reclamos, consultas,
denuncias, sugerencias y agradecimientos
(Tercer trimestre 2020)

Contraloría de Servicios

Julio - setiembre de 2020

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	14
2.6 Denuncias	20
2.7 Sugerencias	21
2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios	22
2.9 Estado actual de los casos	23
1- Consideraciones	24
3.1 Conclusiones	24
2- Sugerencias	30
4.1 Departamento de Tecnologías de la Información	30
4.2 Unidad de Pagos	30
3- Anexos.....	32
Propuesta de Plan de Mejora.....	33
Cronograma del Plan de Mejora.....	34
Oficio JPS-PRES-285-2020.....	35

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 (Depto. de Sorteos)	11
Tabla 4 Sub-dimensión de información (Unidad de Pago de Premios)	12
Tabla 5 Sub-dimensión de información (Depto. Adam. de Loterías)	12
Tabla 6 Sub-dimensión de información (Gestión Social)	13
Tabla 7 Sub-dimensión de información (Depto. de Gestión Social)	13
Tabla 8 Sub-dimensión de información (Plataforma de Servicio)	14
Cuadro 5 Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
Tabla 8 Sub-dimensión Atención al Usuario	15
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
Cuadro 10 Días de duración por gestión escrita.....	24

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 y/o ayudas y agradecimientos recibidos durante el tercer trimestre del 2020.

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

Evaluar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de julio a setiembre del 2020, de acuerdo con el registro interno que cuenta la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.1.2 Objetivo específico

Analizar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el tercer trimestre del año 2020.

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; quienes por medio de boletas en los buzones de sugerencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios recibidos; así como, la atención presencial clasificada¹ por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2020.

1.3 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno² que lleva la Contraloría de Servicios 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 2020.

¹ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo 40 – Medios para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.

² Método de investigación de mercados, basado en registros propios, Fernández Valiñas Ricardo, Fundamentos de Mercadotécnica, México Thomson, 2002, paginas 111 -133.

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 y/o ayudas y agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.5 Marco muestral

Se contempló el registro³ de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el tercer trimestre del 2020. La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Julio a setiembre, 2020

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1244
Administración de Cementerios	5
Total	1249

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:

³ Ley N° 9158 (Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 11).

a- Buzones de sugerencias:

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y de los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación y 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 de Contralorías de Servicios, según Decreto No. 39096-PLAN, artículo 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 y 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 y/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 y 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 Servicios⁴, 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 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.

⁴ Ley N° 9158, (Capítulo II, Sección III, Artículo 15- Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios).

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
Julio a setiembre, 2020

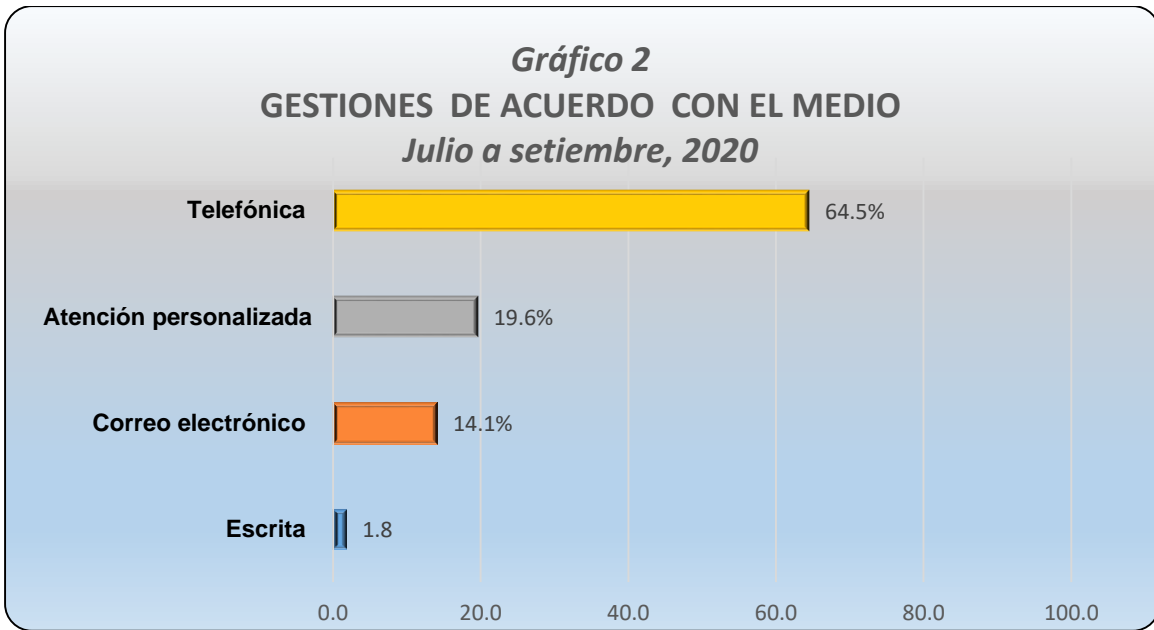
Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	424	92.78	341	87.89	402	99.50	1167	93.43
Externo Adjudicatario	33	7.22	44	11.34	-	-	77	6.16
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	-	-	3	0.77	2	0.50	5	0.40
Total	457	100	388	100	404	100	1249	100

Para el tercer trimestre del año 2020, el 100% fueron clientes externos, es decir un 93.43% corresponden a público en general, un 6.16% a vendedores autorizados, un 0.40% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y en el caso de cliente interno no hubo una gestión que representa (colaborador de la Junta de Protección Social).

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Julio a setiembre, 2020

Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	113	24.89	71	18.44	61	14.88	245	19.6
Telefónica	279	61.45	254	65.97	272	66.34	805	64.5
Correo electrónico	57	12.56	53	13.77	66	16.10	176	14.7
Escrita	5	1.10	7	1.82	11	2.68	23	1.8
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	454	100	385	100	410	100	1249	100

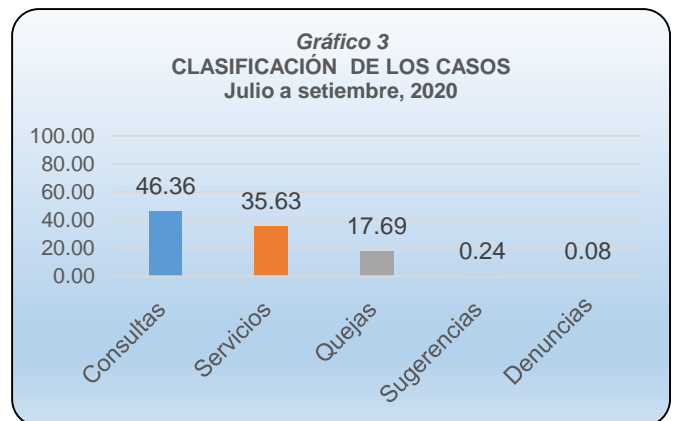


Un 64.5% de las gestiones atendidas fue vía telefónica, un 19.6% en forma personal, un 14.1% mediante correo electrónico y un 1.8% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Abril a junio, 2020

Clasificación...	ABS	%
Consultas	579	46.36
Servicios	445	35.63
Quejas (Sub-dimensiones)	221	17.69
Sugerencias	3	0.24
Denuncias	1	0.08
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	1249	100



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 579 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
Unidades Organizacionales
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Julio a setiembre de 2020

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	374	64.59
Departamento de Sorteos	130	22.45
Unidad de Pago de Premios	29	5.01
Administración de Loterías	19	3.28
Gestión Social	5	0.86
Plataforma de Servicio	5	0.86
Administración de Cementerios	4	0.69
Supervisión de ventas	3	0.52
Asesoría Jurídica	2	0.35
Talento Humano	2	0.35
Servicios Administrativos	2	0.35
Gerencia General	1	0.17
Gestión y Supervisión de Ventas	1	0.17
Tecnología de la Información	1	0.17
Seguridad y Vigilancia	1	0.17
Total	579	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 **64.59%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Julio a setiembre de 2020				
No	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Cliente desea saber cuánto tiempo debe conservar su lotería pre-impresa, después de haber activado, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, ya que el programa es reprogramado por la Institución.	13	13	100
2	Clientes consultan sobre el procedimiento para adquirir los productos de Lotería Popular y Nacional en venta en línea de la Junta de Protección Social.	19	19	100
3	Clientes consultaron que fueron convocados por Depto. Mercadeo para el lunes 27 de julio de 2020 y ese día es feriado, se les informó que el sorteo será reprogramado y recibirán una llamada vía telefónica de esa dependencia.	10	10	100
4	Clientes consultan sobre la metodología para poder participar en los sorteos del 175 aniversario de la Junta de Protección Social.	206	206	100
5	Consulta sobre la lista de ganadores del sorteo del 175 aniversario realizado el sábado 11 de julio de 2020.	44	44	100
6	Consulta sobre la segunda lista de la promoción de los 175 años de la Junta de Protección Social.	43	43	100
7	Clientes solicitan la mecánica para poder activar en la app JPS A SU ALCANCE	39	39	100
Total		374	374	100

b) El **22.45%** corresponde a consultas al Departamento de Sorteos:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Julio a setiembre de 2020				
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.	51	51	100%
2	Clientes consultan para cuando tienen programado realizar el programa de la Rueda de la Fortuna, hay momento que hay programa y otros sábados es suspendido.	20	20	100%
3	Cliente consulta cuál es número telefónico del Departamento de Sorteos	5	5	100%
4	Clientes consultan sobre los cambios de los diferentes sorteos programados de las loterías pre-impresas se tiene una fecha y se traslada el sorteo	52	52	100%
5	Vendedores de lotería consultan, sí la Junta de Protección Social estará entregado el calendario de Sorteos 2020, impreso.	2	2	100%
	Total	130	130	100%

c) El **5.01%** corresponde a consultas a la Unidad de Pago de Premios:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Julio a setiembre de 2020				
No	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes consultan que cuál es el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional	28	28	100%
2	Clientes desean saber dónde se puede cambiar la nueva modalidad de lotería en línea, ya que hay puesto autorizados que no tienen conocimiento	1	1	100%
Total		29	29	100%

d) El **3.28%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Administración de Loterías:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para el Depto. Administración de Loterías				
Julio a setiembre de 2020				
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.	18	18	100%
2	Vendedores de lotería consulta sobre el porcentaje de devolución para el sorteo del 24 de julio de 2020.	1	1	100%
Total		19	19	100%

e) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas para la Gestión Social				
Julio a setiembre de 2020				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes desean saber cuál es el número telefónico del Departamento Gestión Social.	3	3	100%
2	Cliente desea saber es si la Junta de Protección Social tiene la potestad para solicitar a una Organización de Bien Social que contrató a una persona, que se le despida por falta de presupuesto, ya que la institución no está entregando dinero.	2	2	100%
Total		5	5	100%

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas en Plataforma de Servicio				
Julio a setiembre de 2020				
No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Vendedora de lotería consulta cuál es la fecha, donde el vendedor puede cambiar premios, se indicó a partir del 22 de julio de 2020.	1	1	100%
2	Cliente consulta si la Junta de Protección Social puede brindar un reporte de las series de lotería correspondientes al 1 de mayo de 2020 al 7 de julio de 2020.	1	1	100%
3	Clientes consulta si la señora Gloriela Rosales Muñoz es funcionaria de la Junta de Protección Social, ya que los clientes indicaron que ha recibido correos vía electrónica, donde ella señala los requerimientos para pagar un premio de la lotería en compra en línea.	3	3	100%
Total		5	5	100%

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES
(Quejas Sub-dimensiones)
Julio a setiembre de 2020

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	74	33.48
Servicios Administrativos	59	26.70
Departamento de Mercadeo	42	19.00
Plataforma de Servicios	27	12.22
Departamento de Sorteos	10	4.52
Seguridad y vigilancia	4	1.81
Administración de Loterías	2	0.90
Tecnología de Información	1	0.45
Administración de Cementerios	1	0.45
Gestión Social	1	0.45
Total	221	100

Observaciones:

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

Tabla 8										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
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 ó 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Servicios Administrativos	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	59	59	0	0	0%	0%	0%

2	<p>Clientes manifiestan que la aplicación JPS a su Alcance presentan dificultades para crear el usuario, informan que la cuenta ya está 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.</p>	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresa	42	33	9	0%	78.57%	21.43%	0%
3	<p>Adulto mayor, quien manifestó que no es experto en computación, internet y lo relacionado con esta tecnología; sin embargo, le gustaría ver alguna forma para que las publicaciones de la Junta de Protección Social sea más fácil acceso para inexpertos.</p>	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	0%	0%	0%

4	<p>Clientes que adquieren lotería en línea, manifiestan su inconformidad, porque no reciben comprobantes de compra, los pagos de premios realizados por la institución no aparecen los montos correctos, que la línea telefónica (4002-09-79) asignada no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.</p>	Unidad Pago de Premios	Compra en Línea	74	62	12	0	83.74%	16.22%	0%
5	<p>Cliente beneficiado con los programadas de ayuda social, quien es portador del VIH SIDA indicó que en el Hogar Nuestra Señora del Carmen en la Uruca, lo han agredido varias veces y al defenderse recibió amonestación por parte de centro y solicita que el Departamento de Gestión Social lo ayude para no quedarse sin hogar, ya que esta delicado de salud.</p>	Gestión Social	Programas ayuda a la Gestión	1	1	0	0	0%	0%	0%

6	Vendedores de lotería manifiestan su inconformidad por cuanto se les obliga a quitarse la gorra o colocarla hacia tras, cuando están en el vestíbulo; mientras hay funcionarios de la institución que utilizan gorras.	Seguridad y Vigilancia	Loterías Pre-impresas	2	1	1	0	50%	50%	0%
7	Vendedores de lotería 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	1	1	0	50%	50%	0%
8	Cliente manifestó su preocupación en la forma que se reparten los premios en los sorteos de la Lotería Nuevos Tiempos, el Monazo y las loterías pre-impresas y no entiende las razones del por qué el número 31 y 20 salen tantas veces.	Departamento de Sorteos	Lotería Pre-impresas	1	1	0	0	0%	0%	0%

9	Clientes manifiestan que las listas oficiales no aparecen en la página web, entre otros.	Departamento de Sorteos	Realización de los Sorteos	9	8	1	0	88.89%	11.11%	0%
10	Vendedores de lotería molestos porque el jueves 22 de julio de 2020 hubo pocas cajas habilitadas, para la entrega de Lotería Nacional, Popular e Instantánea y la fila de adjudicatarios llegaba hasta las afueras de la institución.	Plataforma de Servicios	Cambio de premios	27	26	1	0	96.30%	3.70%	0%
11	Vendedor de Lotería señaló que el 16 de setiembre de 2020, se presentó a retirar su lotería, con el depósito correspondiente, olvido su carnet a su hogar y cuando se presentó a la Administración de Loterías., ésta dependencia indicó que no podía brindar un permiso para poder retirar su cuota.	Administración de loterías	Entrega de Productos	1	1	0	0	0%	0%	0%

12	Vendedora de lotería manifestó que, en la Sucursal del Banco de Costa Rica en Cartago, hay un maltrato hacia los vendedores que no están matriculados en ese ente bancario; específicamente cuando desean adquirir lotería pre-impresa en calidad de excedente; por lo que en este año ha tenido varios altercados con esa entidad bancaria.	Administración de loterías	Entrega de Productos	1	1	0	0	0%	0%	0%
13	Arrendataria molesta, porque el trámite para el traspaso y adjudicación de un mausoleo, tiene dos meses y la respuesta que brinda la Administración del Cementerio es que falta la firma de la Gerencia respectiva.	Administración de Cementerios	Bóvedas o nichos	1	0	1	0	0%	100%	0%
TOTAL				221	221	27	0	87.78%	12.22%	0%

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Julio – setiembre de 2020

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	1	100
Total	1	100

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería vía Consola de Aplicaciones Corporativa 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
Julio a setiembre, 2020

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente propone que se investigue la lista de ganadores del sorteo de julio y agosto, correspondiente al 175 aniversario, ya que hay ganadores que se repiten en ambas listas y perjudica la credibilidad de la Junta de Protección Social.	1	33.33
Cliente sugiere que al comprar en línea las loterías pre-impresas participe automáticamente en las promociones del 175 aniversario y el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	1	33.33
Cliente propone un juego de lotería que se llame “100% para ustedes o todo para ustedes” , la mecánica sería que una vez al mes se premie a todos los jugadores sacando de la tómbola las bolitas con las series que fueron devueltas por los vendedores a la JPS (es decir devueltas), de esta manera la probabilidad de ganar aumenta para quienes compraron lotería o sea que solo se podrá sacar una serie si fue devuelta en su totalidad	1	33.33
Total	3	100

2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Julio a setiembre de 2020

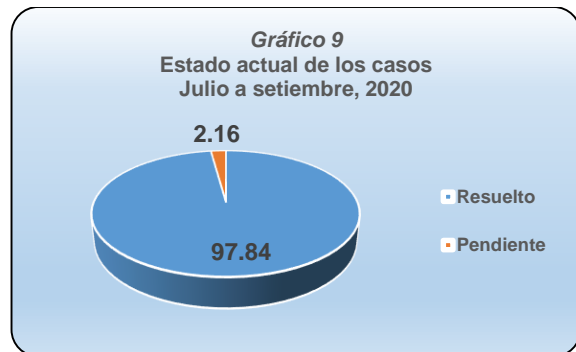
Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos	55	12.36
Se reciben notificaciones ⁵ por parte de La Corte Suprema de Justicia, del Poder Judicial de la República de Costa Rica.	Asesoría Jurídica	2	0.45
Clientes reciben inducción por parte de esta Contraloría de Servicios, 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 y el 175 aniversario de la Institución.	Departamento de Mercadeo	374	84.04
Clientes reciben inducción por parte de esta Contraloría de Servicios, con explicación de la dinámica para la compra de la lotería en línea (Lotería Nacional y Chances); así como los documentos que debe de agregar en la plataforma en caso de ser ganador.	Departamento de Mercadeo	5	1.12
Clientes solicitan a esta Contraloría de Servicios, ayuda con el propósito de que le envíen una nueva contraseña para poder ingresar a la aplicación JPS a su alcance, ya que los cliente la olvidaron	Depto. Mercadeo	9	2.02
Total		445	100

⁵ Nota: se reciben los documentos, son escaneados y enviados a las respectivas dependencias administrativos, ya que en este momento se encuentran en teletrabajo, por la pandemia nacional.

2.9 Estado actual de los casos

Cuadro 9
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Julio a setiembre de 2020

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	1222	97.84
Pendiente	27	2.16
Total	1249	100



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

- Un **97.84%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **2.16 %** de las gestiones se encuentran pendientes⁶ 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, 2020 a la fecha se dejaron de entregar lista impresas y algunos vendedores consulta si la Junta de Protección Social volverá a imprimirlas.

⁶ Para cotejar la información sobre los 27 casos pendientes, véase tabla 8 de la página 14.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de julio a setiembre del 2020, e indicadas en el presente informe, ascienden a 149 casos en total, de los cuales a 245 se les brindó atención personalizada inmediata, 805 trámites telefónicos, 176 por medios electrónicos y 26 gestiones escritas.

Es importante indicar que hay gestiones de atención personalizada que tienen una duración aproximada de tres minutos a dos horas dependiendo de la información suministrada por parte de las unidades administrativas.

Por último, de las 23 gestiones escritas⁷ tramitadas, según cuadro a continuación:

Cuadro 10
DÍAS DE DURACION POR GESTIÓN ESCRITA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Julio a setiembre de 2020

Funciones básicas Estadísticas	Días
Moda	19
Mediana	19.5
Promedio	46.45
Límite inferior de días	1
Límite superior de días	156

De acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora de Contraloría de Servicios) y Ley N°9097 (Reguladora del Derecho de Petición), la Contraloría de Servicios tiene cinco días hábiles para tramitar la inconformidad, según normativa vigente y en caso de las dos leyes en mención, las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder la inquietud de los usuarios, con la oportunidad de

⁷ Véase cuadro No. 3 de la página 8.

solicitar prorrogas según la establecido en procedimiento legal y a la fecha ninguna dependencia ha solicitado esa gestión.

Por consiguiente, de las gestiones escritas tramitadas ante las unidades administrativas, tienen una duración de un (1) día a 156 días, para algunas gestiones la respuesta es recibida en los primeros 14 días y una mediana 19 días y un lapso promedio de 46 días para responder a esta Contraloría de Servicios; por consiguiente, se puede concluir que la mayoría de gestiones escritas no están cumpliendo los plazo establecido por la normativa vigente, lo cual eventualmente podría generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla. (Véase anexo página No. 35, según oficio JPS-PRES-285-2020 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, de cumplir con los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente).

Al respecto es importante indicar que está Contraloría de Servicios, informa a las unidades administrativas, los plazos para dar respuesta y que están establecidos en la Ley N°9158 y Ley N°9097 e importancia de atender en tiempo y forma.

- I. Del total de gestiones recibidas en este tercer trimestre 2020, 1222 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 suman un total de 27 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.

II. 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 reciben inducción por parte de esta Contraloría de Servicios, 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 y el 175 aniversario de la Institución.
2. Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.
3. Clientes solicitan a esta Contraloría de Servicios la ayuda, con el propósito de que le envíen una nueva contraseña para poder ingresar a la aplicación JPS a su alcance, ya que los clientes la olvidaron
4. Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, con explicación de la dinámica para la compra de la lotería en línea (Lotería Nacional y Chances); así como los documentos que debe de agregar en la plataforma en caso de ser ganador.
5. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Gestión Social, Presidencia, Fiscalización de Recursos, Comunicación y Relaciones Públicas).

III. Del total de casos atendidos, 221 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria) 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 gemelos y les envían series diferentes, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el comprobante, pero se realizó rebajo, entre otros.
2. Mal funcionamiento de las líneas telefónicas (2521-6005 ó 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.
3. Pocas cajas para la entrega de productos y la fila de adjudicatarios llegaban hasta las afueras de la institución el día 22-06-2020.
4. Aplicación JPS a su Alcance presentan dificultades tales como: crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para escáner el código QR, no aparece las activaciones realizadas, entre otros.

IV. Las consultas o solicitudes de información y/o colaboración con mayor porcentaje corresponden principalmente a:

1. Metodología para poder participar en los sorteos del 175 aniversario de la Junta de Protección Social.
2. Lista de ganadores del sorteo del 175 aniversario realizado el sábado 11 de julio de 2020.
3. Mecánica para poder activar en la APP JPS a su alcance.

4. Consulta sobre la segunda lista de la promoción de los 175 años de la Junta de Protección Social.
5. Fecha programada para reiniciar el programa de la Rueda de la Fortuna, hay momento que hay programa y otros sábados es suspendido.
6. Revisión de lotería pre-impresa y electrónica a clientes, con el fin de confirmar sí las fracciones, enteros, boletos electrónicos tienen premios.
7. Cambios en las fechas de realización de los diferentes sorteos de las loterías pre-impresas.
8. Procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Nacional.
9. Información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.
10. Plazo de tiempo en que se debe conservar lotería pre-impresa, después de haber activado, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, ya que el programa es reprogramado por la Institución.

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

- a) Cliente propone que se investigue la lista de ganadores del sorteo de julio y agosto, correspondiente al 175 aniversario, ya que hay ganadores que se repiten en ambas listas y perjudica la credibilidad de la Junta de Protección Social.

- b) Cliente sugiere que al comprar en línea las loterías pre-impresas participe automáticamente en las promociones del 175 aniversario y el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.

- c) Cliente propone un juego de lotería que se llame “**100% para ustedes o todo para ustedes**”, la mecánica sería que una vez al mes se premie a todos los jugadores sacando de la tómbola las bolitas con las series que fueron devueltas por los vendedores a la JPS (es decir devueltas), de esta manera la probabilidad de ganar aumenta para quienes compraron lotería o sea que solo se podrá sacar una serie si fue devuelta en su totalidad.

4. Sugerencias

4.1 Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas (para consultas y/o activaciones) y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas correspondientes al 2521-6002 y 2521-6005.

4.2 Departamento de Mercadeo

Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información y unidad de Pago de Premios la formulación de un plan de mantenimiento o mejora con las inconsistencias presentadas con la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances; en cuanto a conectividad, remisión de comprobantes de compras, pago de premios en tiempo y forma, con el fin de revisar el origen del problema e informar al técnico o profesional encargado de dicha plataforma y se tomen las medidas correctivas a fin de brindar un eficiente servicio.

4.3 Unidad de Pago de Premios

- a- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información, 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.

- b- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnología de Información para diseñar un sistema un aviso dirigido a los clientes ganadores a través de su correo electrónico o de mensajes de texto indicando que: “fue ganador”, “el plazo que la Junta de Protección Social realizará el respectivo deposito” (un día, 24 horas, entre otros), y /o un aviso cuando ya se realizó el deposito del premio.

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 25222-2010 y hablar con el señor Clifferd Rodríguez Barrios o 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 OBJETIVO	DEL	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

