



INFORME N° JPS-CdS-09-2018

“Informe de denuncias de especulación,
condicionamiento y sobreprecio”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Octubre, 2018

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo.....	1
1.3 Alcance.....	2
1.4 Tipo de investigación.....	2
1.5 Población.....	2
1.6 Marco muestral	3
1.7 Recopilación de los datos.....	3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos.....	4
2- Estadísticas de resultados obtenidos	6
2.1 Tipo de gestión recibida.....	6
3- Consideraciones	11
3.1 Conclusiones.....	11
4- Sugerencias.....	13
5- Anexo.....	15

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

N° 1 Casos Denuncias Recibidas	3
N° 2 Ubicación de las Denuncias por provincia	7

Cuadros y Gráficos

N° 1 Tipo de gestión recibida	6
N° 2 Resumen: Ubicación de las Denuncias por provincias	8
N° 3 Estado Actual de los Casos	9

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente informe tiene como propósito evaluar las denuncias presentadas por los clientes por el concepto de especulación, condicionamiento y sobreprecio realizadas por los vendedores de lotería tanto adjudicatarios como revendedores. Dichas denuncias fueron presentadas por los usuarios en los diferentes medios de comunicación; ya sean presencial, telefónica y por correo electrónico, efectuadas en los meses de agosto y setiembre del presente año.

Asimismo, se analizó el fenómeno del crecimiento de la demanda en las ventas de la lotería pre-impresa producto de la promoción del Premio Acumulado Dinámico con los Sorteos de Lotería Popular y Lotería Nacional; que va interrelacionado con el aumento de las denuncias y el aprovechamiento de los vendedores en especular, condicionar y cobrar el sobreprecio.

Por último, se identifica la capacidad y herramientas que posee la institución para combatir las denuncias y de la misma manera recomendar acciones que logren solucionar las necesidades que tiene el público para adquirir los productos de la Junta de Protección Social.

1.2 Objetivo

Analizar los registros denuncias presentados por clientes externos e internos, es decir vendedores y público en general durante los meses de agosto y setiembre del 2018.

1.3 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, correos electrónicos, llamadas telefónicas y denuncia presencial, las cuales fueron clasificadas¹ durante el período comprendido entre los meses de agosto y setiembre del 2018.

1.4 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 establecidos en la Ley No 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la denuncia en la sede central de la Junta de Protección Social.

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

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

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de denuncias de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: correo electrónico, llamadas telefónicas, presencial entre otros. La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la tabla 1.

Tabla 1
CONTRALORIA DE SERVICIOS
CASOS DENUNCIAS RECIBIDAS
(Sobreprecio y condicionamiento)
Agosto y Setiembre, 2018

Casos de denuncias...	Cantidad	Porcentaje
Agosto	534	74
Setiembre	187	26
Total	721	100

1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan tres medios para que el usuario presente su denuncia; los cuales citamos seguidamente:

a- Boleta o formulario personal

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 (donde se solicita al cliente materiales comprobatorios tales como: fotografías, videos, serie, numero, emisión de la lotería pre-impresa y detalles del lugar de la venta a sobreprecio), y que además 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.

