



CdS-07 – 2015
Segundo trimestre 2015

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y
agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Abril – Junio de 2015

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el segundo trimestre del 2015.

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 conocimientos de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

1.2 Objetivo

Analizar los registros de quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de abril a junio del 2015.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información sobre atención de los usuarios, boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, clasificadas según sean quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de abril a junio del 2015.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno¹ 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.

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 queja, consulta, sugerencia, servicio o agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social, Administración de Cementerios y sucursales.

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros. La cantidad de inconformidades y consultas atendidas según oficina que brinda el servicio se presentan en la tabla número 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Abril a junio, 2015

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1120
Administración de Cementerios	-
Sucursal Alajuela	-
Sucursal Heredia	-
Sucursal Pérez Zeledón	4
Sucursal Puntarenas	-
Sucursal Cartago	2
Total	1026

¹ Método de investigación de mercados, basado en registros propios.

1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación y 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, sucursales y del Cementerio General, lo cual permite que clientes internos y externos externen 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.

b-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, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia, e igualmente los clientes deben indicar sus calidades y firmar el documento.

c- Sistema de registro de atención al usuario (Consola Corporativa)

Sistema de registro de atención al usuario 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, N^o. de cédula, asunto del problema o consulta, N^o. telefónico, columna de queja o consultas, casilla de resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta.

d- Acceso desde Internet e intranet

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico, contraloría_servicios@jps.go.cr.

Es importante destacar que la Contraloría de Servicios cuenta con un espacio dentro de la Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades y/o sugerencias.

e- Formulario de inconformidades para las sucursales

Se diseñó un formulario para las sucursales, con el fin de que mantengan controles e informen sobre las quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos que se reciben en esa dependencia desconcentrada, permitiendo a esta Contraloría de Servicios fiscalizar la oportuna atención de inconformidades y se tienen un programa especial de la Contraloría de Servicios en la Consola Corporativa, por tanto se dio la respectiva capacitación a ciertos colaboradores de las sucursales, con el propósito de puedan registrar cualquier tipo de inconformidad, consulta, sugerencia, entre otros.

Asimismo se programa una visita bimensual, con el objetivo de observar los servicios que se brindan; mientras se coordina con el encargado de cada sucursal para dar la capacitación y autorización del sistema de las inconformidades de las Contralorías de Servicios.

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios², las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia y agradecimiento por el servicio, con el fin que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen a esta Contraloría de Servicios.

² Ley N°. 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 1)

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Abril a junio, 2015

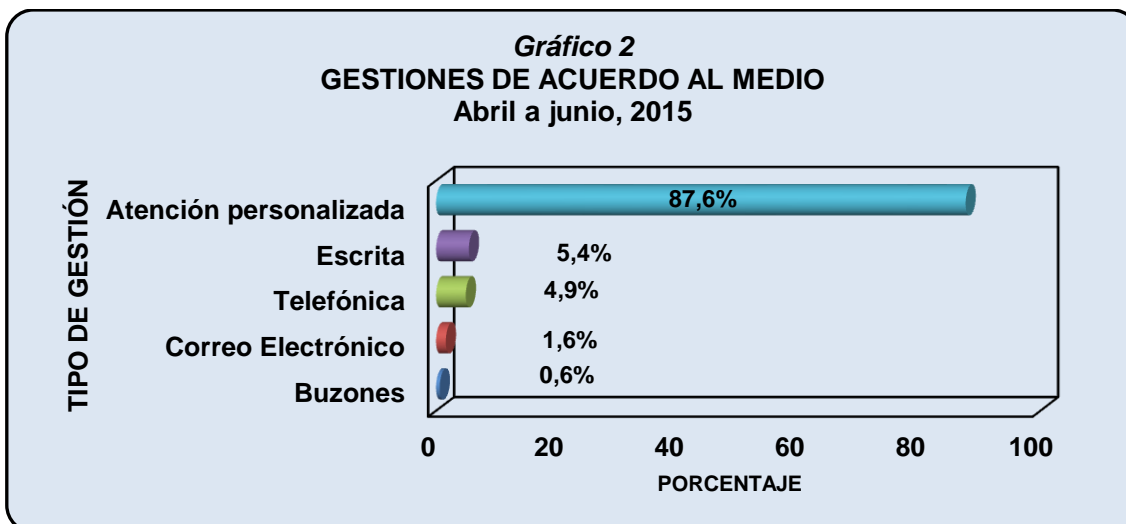
<i>Tipo de Cliente...</i>	Abril		Mayo		Junio		Total	
	<i>ABS</i>	<i>%</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>
Externo Publico	236	72	194	68	230	56	660	65
Externo Adjudicatario	93	28	92	32	161	44	366	35
Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	325	100	286	100	411	100	1026	100

Para el segundo trimestre del año 2015, el 100% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público y vendedores); asimismo, en este trimestre no se recibió inconformidades de los clientes internos (funcionario de la Junta de Protección Social).

2.2 Cantidad de gestiones, por medio utilizados

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Abril a junio de 2015

Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
<i>Gestión de acuerdo al medio</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>
Atención personalizada	283	86.0	241	84	375	91	899	87.6
Correo Electrónico	10	3.0	6	2	-	-	16	1.6
Escrita	16	4.9	19	7	20	5	55	5.4
Telefónica	19	5.8	16	6	15	4	50	4.9
Buzones	1	0.3	5	2	-	-	6	0.6
Total	329	100	287	100	406	100	1026	100



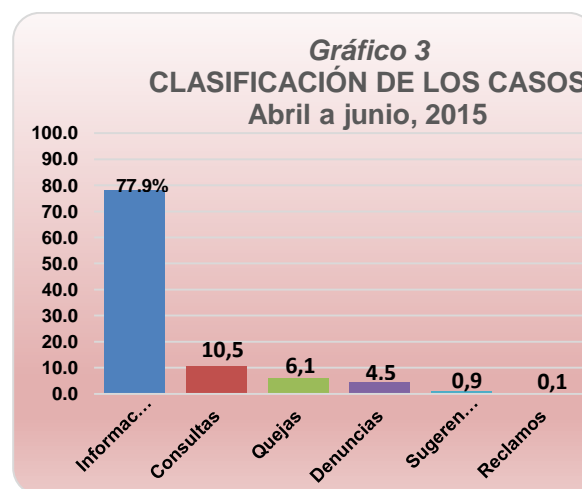
Considerando el medio utilizado para presentar quejas, denuncias, consultas, sugerencias y agradecimientos, se puede señalar que:

1. Un 87,6% de los clientes, se apersonaron a las oficinas centrales de la Junta de Protección Social, a presentar su inconformidad o consulta, mismas que fueron oportunamente atendidas.
2. Un 5.4% utilizó el medio escrito presencial
3. Un 4.9 % recurrió a la vía telefónica.
4. Un 1.6% recurrió al correo electrónico.
5. Un 0,6% empleó los buzones. (Véase gráfico 2)

2.3 Clasificación de los casos atendidos

Cuadro 3
CLASIFICACION DE LOS CASOS
Abril a junio, 2015

Clasificación	ABS	%
Información y/o ayudas	799	77,9
Consultas	108	10,5
Quejas	63	6,1
Denuncias	46	4,5
Sugerencias	9	0,9
Reclamos	1	0,1
Agradecimientos	-	-
Total	1026	100



2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 46 clientes externos, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Abril a junio de 2015

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	106	98.2
Departamento de Sorteos	1	0.9
Unidad Pago de Premios	1	0.9
Total	108	100

Observaciones

a). Según los datos obtenidos expuestos en el cuadro 4, el mayor porcentaje de consultas son referente a los servicios que el departamento de Administración de Loterías con un **98.2%**, y se refieren principalmente a la cantidad de excedente asignado a los adjudicatarios en los sorteos ordinarios y extraordinarios de Lotería Popular y Nacional; así como solicitud de información respecto al lugar donde se pueden adquirir diferentes series.

b). El **1.8%** restante corresponde a consultas sobre:

- i. Cliente que obtuvo un premio alto con la Lotería Nacional, quien se presentó al Banco de Costa Rica en Palmares, con el propósito de hacerlo efectivo; pero este fue congelado; por tanto desea saber cuándo tiempo BCR hace efectivo su premio, de acuerdo con la normativa de la JPS.
- ii. Cliente que indicó que está interesado en saber, cuál fue el número ganador de la Lotería Nacional del 02 de octubre de 1983.

2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE
ORIGINAN LAS INCORFORMIDADES

Abril a junio, 2015

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentaje
Tecnología de información	13	20
Gerencia Administrativa Financiera	10	16
Gerencia de Operaciones	9	14
Departamento de Mercadeo	6	10
Unidad de Pago de Premios	5	8
Plataforma de Servicios	3	5
Departamento de Tesorería	2	3
Departamento de Acción Social	2	3
Departamento de Sorteos	2	3
Gerencia de Producción & Comercialización	2	3
Sucursal de Cartago	2	3
Servicios Administrativos	2	3
Administración de Loterías	1	2
Asesoría Legal	1	2
Cementerio Metropolitano	1	2
Unidad de Seguridad y Vigilancia	1	2
Total	63	100

Observaciones

- Según los datos del cuadro número cinco, la distribución porcentual de inconformidades presentadas por usuarios externos según áreas administrativas son:
 - i. El **20%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el departamento de Tecnología de Información que compete a:
 - Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005, desde el viernes 17 de abril hasta el 4 de junio del presente año, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna
 - ii. El segundo porcentaje corresponde la Gerencia Administrativa Financiera con un **16%** relacionado con:

- Clientes señalan que la línea 2522-2000, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea, ya que la línea cuando indica la opción de activar, devuelve al cliente al menú principal y aunque el usuario marque la opción 0, del servicio al clientes a veces no hay respuesta.
- iii. Un **9%** de las inconformidades se vincula con la Gerencia de Operaciones:
- Sucursal de Alajuela, correspondiente al sorteo 4344 (domingo 21/06/2014) del “Día del Padre” donde los adjudicatarios se presentaron a retirar su cuota y dicha sucursal remato su cuotas; ya que según los vendedores el Banco de Costa Rica de Alajuela abre a las 9 a.m. hubo largas filas y no les dio tiempo de llegar antes del mediodía.
 - Vendedores de lotería que retiran en la Sucursal de Perez Zeledón manifestaron que los lunes y miércoles de cada semana hay pocos cajeros para atención de entrega de productos, donde el usuario debe esperar aproximadamente de 2 ó 3 horas para ser atendido, ocasionado que el vendedor de lotería que no tenga una buena venta y entregado un alto porcentaje en la devolución.
- iv. Otras inconformidades que señalaron los clientes:
- Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase el día siguiente, para ver si tienen efectivo y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.
 - Clientes que han realizado apuestas en diferentes Puntos Max y obtienen algún premio, quienes se presentan algún establecimiento Max y éste le informa a los usuarios que tiene un monto asignado para el cambio de premios o se le señala que la apuesta fue realizada en otro puesto, por tanto debe presentarse al punto donde realizó la apuesta y finalmente que se presente a la Junta de Protección Social para hacer efectivo su premio
 - Clientes manifestaron que se siente molestos con la JPS, en virtud de que cada vez que se presentan a realizar apuestas de los

Nuevos Tiempos en los puntos Max, estos restringen la venta de algunos números.

- La entrega de productos de las vendedores de lotería los lunes de cada semana (primer cuatrimestre de 2015) concerniente al sello de los depósitos y la entrega de las loterías tradicionales, donde el vendedor debe esperar más de dos o tres horas para poder adquirir sus productos (en este caso concierne a la entrega de la lotería tradicionales para sorteos ordinarios y extraordinarios)

2.6 Denuncias

Tabla 6
DENUNCIAS CONTRALORIA DE SERVICIOS
Abril a junio, 2015

Denuncias Recibidas	ABS	%
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y juegos ilegales	32	70
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes	7	15
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y entregan billetes de moneda falsos a los clientes	5	11
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y clandestina	1	2
Vendedores de lotería que entregan lotería en gallo tapado y el entero viene con menos fracciones.	1	2
Total	46	100

Las denuncias fueron remitidas al Departamento de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención.

2.7 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PUBLICO
Abril a junio de 2015

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Clientes con discapacidad auditiva solicita que en las próximas charlas que organiza el Departamento de Mercadeo venga una persona que sea traductor de LESCO	2	22
Cliente que revisa todas las semanas los premios de la Lotería Nacional y los Chances en la Web-institucional, considera en el área de consulta de premios debería cambiar la leyenda “[...] no tiene premio [...]” por “No resulto premiado”.	2	22
Cliente considera que los sorteos de los Nuevos Tiempos que se realizan al mediodía, hay clientes que le es difícil realizar una apuesta; por lo tanto él considera que se realice en el sorteo de la noche la extracción de dos números ganadores; por consiguiente el cliente puede combinar el primero o segundo y hay mayor posibilidad de ganar.	1	11
En estos tiempos tan tecnológicos, la JPS debería informar a los jugadores mediante aplicación para dispositivos móviles y tabletas (IOS, Androide), y el usuario pueda consultar los resultados de los productos.	1	11
Hoy día es importante poder escribir directamente a la persona sin tener que pasar por el filtro de las secretarías. La página JPS es importante modernizarla, es lenta para descargar la información y tiene información que no es tan importante conocerla; pero no hay información sobre puntos de venta que existen en cada provincia, cantón, etc. como tienen los bancos en general; así el cliente puede comprar en lugares oficiales, en el caso de no desear comprar a un vendedor que ofrezca la lotería fuera del precio oficial.	1	11
Cliente recomienda a la JPS debería incursionar en el tema de creación de actividades que fomenten el deporte y la salud de los ciudadanos en general; sin dejar de lado el tema de la ayuda social. Por lo que recomienda que la institución realice, organice carreras de atletismo y de ciclismo que tanto están de moda en los últimos tiempos. Las cuales podrían ser gratuitas o a un bajo costo de inscripción (accesible al público) que sirva como donación para instituciones de bien social.	1	11
Cliente que estuvo viendo que en el sorteo que se transmite por canal 13, se ven los números favorecidos en la pantalla del televisor, junto con los premios. El problema que encuentro, es que a quienes extraen las bolitas, les cuesta acomodar bien los números para que se vean bien por televisión. Una solución al problema consiste en que pongan una marquita al lado inverso del número que tiene la bolita, de tal forma que quien la tome sepa, con base en dicha marquita, cómo puede acomodar la bolita para que se vea bien el número por televisión y también para que se vea al derecho (no al revés).	1	11
Total	9	100

2.8 Cantidad de servicios a los usuarios por esta Contraloría de Servicios.

En virtud de la gran cantidad de clientes que se presentan a activar las diferentes loterías tradicionales para participar en la Rueda de la Fortuna, la Gerencia General mediante oficio G-2673-2012, indicó que la activación sea exclusiva para ciudadanos de oro y se le indique al cliente en general, que hay líneas telefónicas, Call Center y la página web para dichas gestiones y por último está la verificación de premios.

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Abril a junio, 2015

<i>Principales ayudas...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Activación de las diferentes loterías para participar en la Rueda de la Fortuna adultos mayores (*) y situaciones correspondientes a esta.	Tecnología de la Información	798	99.9
Cliente que desea las listas Chances y lotería de junio, julio y diciembre de 2014	Administración de Loterías	1	0,1
Total		799	100

Observación (*):

Es importante indicar que en el segundo trimestre del 2015, la Contraloría de Servicios brindó el servicio de activación para la Lotería Nacional, Popular e Instantánea a los adultos mayores, en forma personalizada, para un total de 798 clientes atendidos, para un promedio mensual de 266 activaciones, quienes manifestaron que es difícil entender las instrucciones que se indican por vía telefónica e igualmente para la navegación en internet en la ruta www.jps.go.cr.

Asimismo, esta población meta prefiere presentarse a la institución y solicitar este tipo de servicio o ayuda con el propósito de no molestar a familiares o amigos.

2.9 Reclamos

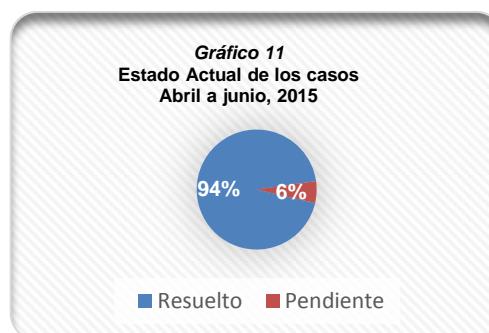
Cuadro 10
RECLAMOS POR PARTE DE LOS CLIENTES
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Abril de junio, 2015

<i>Reclamos por ...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Cliente solicito investigación del Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad de Upala (CAIPAD)	Acción Social	1	100
Total		1	100

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 11
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Abril a junio, 2015

<i>Estado actual</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Resuelto	966	94
Pendiente	60	6
Total	1026	100



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro y gráfico 11, del total de casos atendidos:

- Un 94 % se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso
- Un 6 % de las gestiones se encuentran pendientes 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,
 - Falta de presupuesto.
 - En proceso de recolección de información.
 - Consultas a otras dependencias, entre otros. (Véase cuadro 11)

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de abril a junio de 2015 y que son expuestas en el presente informe, ascienden a 1026 casos en total, de los cuales a 899 se les brindó atención personalizada inmediata, 55 gestiones escritas, 50 trámites telefónicos, 16 procesos electrónicos y 6 clientes utilizaron el sistema de buzones.

- I. Del total de gestiones recibidas, 966 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. Las gestiones que a la fecha se encuentran en proceso al finalizar este segundo trimestre, suman un total de 60; sin embargo aún pendientes de resolver y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:
 - 1) Limitaciones de recurso humano.
 - 2) Falta de presupuesto para implementar mejoras.
 - 3) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
 - 4) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.

Es importante resaltar que durante el segundo trimestre del 2015 los buzones ubicados en las sucursales y cementerios fue un medio utilizado por los clientes para presentar sus sugerencias o gestiones; en virtud de que en otros informes aparece este ítem como medio no utilizado.

- II. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes por parte de la contraloría se atendieron:
 - a. Activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, dirigida de adultos mayores y personas con discapacidad.

- b. Referente con las listas Chances y lotería de junio, julio y diciembre de 2014

III. Del total de casos atendidos, 63 se refieren a inconformidades presentadas por clientes vendedores de lotería y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

- a) Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005, desde el viernes 17 de abril hasta el 4 de junio del presente año, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.
- b) Clientes señalan que la línea 2522-2000, no se puede activar la Lotería Nacional, Popular e Instantánea, ya que la línea cuando indica la opción de activar, devuelve al cliente al menú principal y aunque el usuario marque la opción 0, del servicio al clientes a veces no hay respuesta.
- c) El cual concierne a la Sucursal de Alajuela, correspondiente al sorteo 4344 (domingo 21/06/2014) del “Día del Padre” donde los adjudicatarios se presentaron a retirar su cuota y dicha sucursal remato su cuotas; ya que según los vendedores, el Banco de Costa Rica de Alajuela abre a las 9 a.m. hubo largas filas y no les dio tiempo de llegar antes del mediodía.
- d) Vendedores de lotería que retiran en la Sucursal de Perez Zeledón manifestaron que los lunes y miércoles de cada semana hay pocos cajeros para atención de entrega de productos, donde el usuario debe esperar aproximadamente de 2 ó 3 horas para ser atendido, ocasionado que el vendedor de lotería que no tenga una buena venta y entregado un alto porcentaje en la devolución.
- e) El servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que afrontarse a Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase el día siguiente, para ver si tienen efectivo, y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.

IV. Las consultas o solicitudes corresponden a un total inquietudes a los principales aspectos son:

- a) Cantidad de excedente asignado a los vendedores para los sorteos N^o. 4334 al N^o. 4345 de Lotería Nacional, sorteos ordinarios y

extraordinarios (Día del Trabajador y del día del Padre) y los sorteos N° 6020, 6021 y N° 6015 de Lotería Popular (cinco fracciones).

b) Otras consultas:

- i. Cliente que obtuvo un premio alto con la Lotería Nacional, quien se presentó al Banco de Costa Rica en Palmares, con el propósito de hacerlo efectivo; pero este fue congelado; por tanto desea saber cuándo tiempo BCR hace efectivo su premio, de acuerdo con la normativa de la JPS.
- ii. Cliente que indicó que está interesado en saber, cuál fue el número ganador de la Lotería Nacional del 02 de octubre de 1983.

IV PARTE

4- Sugerencias

Gerencia de Operaciones:

- a- Realizar visitas periódicas una cada tres meses y sorpresivas, con el propósito de verificar la calidad del servicio que se brinda en los puestos autorizados y agencias del Banco de Costa Rica que entregan producto y cambian premios a los vendedores de Lotería.
- b- Brindar capacitaciones de servicio al cliente a socios comerciales y puestos autorizados, al menos una vez al año, con el propósito de coadyuvar en la mejora del servicio que brindan, mismo que repercute en la imagen institucional. Así como realizar sondeos sobre las principales necesidades que tiene estos puestos.
- c- Reforzar la atención de área de sellos y entrega de productos del departamento de Tesorería en los meses de octubre hasta diciembre de 2014, con dos cajeros con el propósito de atender mejor al vendedor de lotería de forma más expedita, especialmente los lunes (de acuerdo con la consola corporativa se asigna un promedio tres a cuatro cajeros para la entrega de productos y de uno a dos cajeros para la área de sellos), ya que la mayoría de vendedores indicó que el servicio de atención y rapidez no es eficiente

en general ese. Igualmente, para el caso del equipo de cómputo utilizado o el programa para digitar la información no es eficiente.

- d- Valorar la posibilidad de establecer un sistema automatizado que asigne las series de lotería por áreas y/ o oficinas encargadas de la entrega de producto a los vendedores, de forma tal que las mismas varíen de un sorteo a otro, y disminuya las inconformidades de los clientes que manifiestan recibir en forma constante, series con numeraciones muy bajas y que les dificulta la venta.

Elaborado por
Clifford Barrios Rodríguez
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado por
Licda. Gina Ramírez Mora
Contralora de Servicios