



## **CdS-01 - 2015**

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos”

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

---

Octubre-Diciembre de 2014

Tabla de contenido

<b>I PARTE</b> .....	4
1 Metodología Aplicada .....	4
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivo .....	4
1.3 Alcance .....	4
1.4 Tipo de Investigación .....	5
1.5 Población .....	5
1.6 Marco muestral .....	5
1.7 Recopilación de los datos .....	6
2 Estadísticas de Resultados Obtenidos .....	7
2.1 Clientes atendidos.....	7
2.2 Cantidad de gestiones, por medio utilizados.....	8
2.3 Clasificación de los casos atendidos.....	9
2.4 Unidades organizativas que generan consultas.....	9
2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades.....	11
2.6 Denuncias .....	13
2.7 Sugerencias .....	14
2.8 Cantidad de servicios a los usuarios por esta Contraloría de Servicios. .	14
2.9 Agradecimientos .....	16
2.10 Reclamos .....	16
2.11 Estado actual de los casos.....	17
<b>III PARTE</b> .....	18
3 Consideraciones.....	18
3.1 Conclusiones.....	18

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

Casos Recibidos .....	5
-----------------------	---

### Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido .....	8
Gestiones de acuerdo al medio .....	8
Clasificación de los casos atendidos.....	11
Principales unidades organizacionales (Consulta).....	11
Principales unidades organizacionales (Inconformidades) .....	12
Denuncias .....	14
Servicios brindados .....	16
Agradecimientos .....	17
Reclamos .....	17
Estado actual de los casos .....	19
Gestiones pendiente .....	25

## I PARTE

### **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 cuarto trimestre del 2014.

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 octubre a diciembre del 2014.

#### **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 octubre a diciembre del 2014.

## 1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>1</sup> 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**

<i>Oficina que Brinda el servicio</i>	<i>Cantidad</i>
Junta de Protección Social	999
Administración de Cementerios	-
Sucursal Alajuela	-
Sucursal Heredia	-
Sucursal Pérez Zeledón	4
Sucursal Puntarenas	-
Sucursal Cartago	-
<b>Total</b>	<b>1003</b>

<sup>1</sup> 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<sup>o</sup>. de cédula, asunto del problema o consulta, N<sup>o</sup>. 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](mailto: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.

### 1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios<sup>2</sup>, 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.

## II PARTE

## 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Octubre a diciembre, 2014**

<i>Tipo de cliente ...</i>	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	222	61.2	209	66.1	225	70	656	65.4
Externo adjudicatario	140	38.2	106	33.5	97	30	343	34.2
Interno	1	0.3	1	0.3	-	-	4	0.4
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100</b>	<b>316</b>	<b>100</b>	<b>322</b>	<b>100</b>	<b>1003</b>	<b>100</b>

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

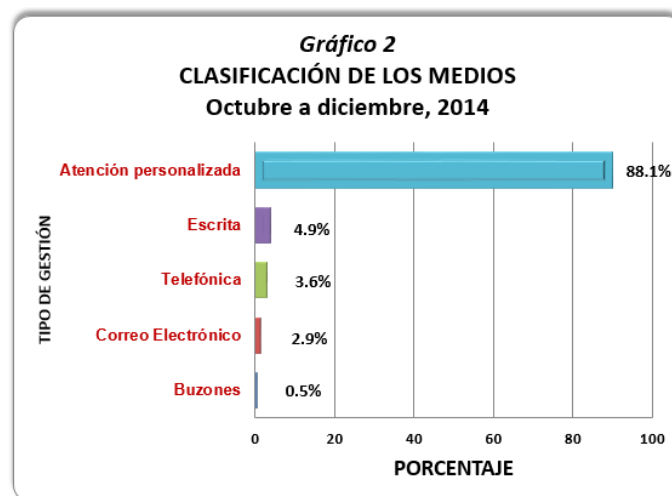
Para el cuarto trimestre del año 2014, el 99.6% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público y vendedores); asimismo, en este trimestre se recibió un 0.4% inconformidades de los clientes internos (funcionario de la Junta de Protección Social).

## 2.2 Cantidad de gestiones, por medio utilizados

**CUADRO 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Octubre a diciembre de 2014**

Meses	Octubre		Agosto		Setiembre		Total	
<b>Gestión de acuerdo al medio</b>	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
<b>Atención personalizada</b>	316	90.3	282	89.5	286	84.6	884	88.1
<b>Correo Electrónico</b>	10	2.9	7	2.2	12	3.6	29	2.9
<b>Escrita</b>	16	4.6	13	4.1	20	5.9	49	4.9
<b>Telefónica</b>	5	1.4	13	4.1	18	2.3	36	3.6
<b>Buzones</b>	3	0.9	-	-	2	0.6	5	0.5
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100</b>	<b>315</b>	<b>100</b>	<b>338</b>	<b>100</b>	<b>1003</b>	<b>100</b>

Fuente: Contraloría de Servicios



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

- Un 88.1% 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.

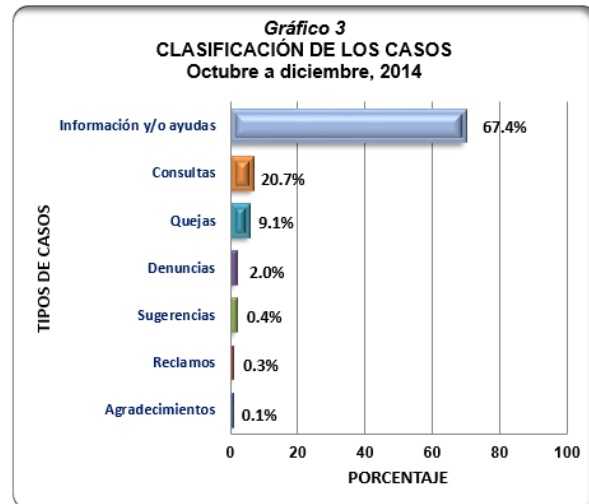


- b. Un 4.1% utilizó el medio escrito presencial.
- c. Un 3.9 % recurrió a la vía telefónica.
- d. Un 1.4% recurrió al correo electrónico.
- e. Un 0.6% empleó los buzones. (Véase gráfico 2)

### 2.3 Clasificación de los casos atendidos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Octubre a diciembre, 2014**

Clasificación	ABS	%
Información y/o ayudas	676	67.4
Consultas	208	20.7
Quejas	91	9.1
Denuncias	20	2.0
Sugerencias	4	0.4
Reclamos	3	0.3
Agradecimientos	1	0.1
<b>Total</b>	<b>1003</b>	<b>100</b>



### 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total 208 clientes externos, quienes solicitaron información detallada de trámites y/o servicios brindados por diferentes unidades administrativa, a saber:

**Cuadro 4**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN CONSULTAS**  
**Octubre a diciembre 2014**

Unidades Organizacionales...	ABS	Porcentaje
Administración de Loterías	171	82.2
Departamento de Tecnología de la Información	17	8.2
Contraloría de Servicios	11	5.3
Departamento de Sorteos	2	1.0
Departamento de Tesorería	2	1.0
Departamento de Talento Humano	1	0.5
Departamento de Mercadeo	1	0.5
Gerencia de Producción & Comercialización	1	0.5
Asesoría Jurídica	1	0.5
Gerencia de Operaciones	1	0.5
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

## **Observaciones**

De conformidad con los datos obtenidos en los registros de consultas de la Contraloría de Servicios, y como se muestran en el cuadro 4, el mayor porcentaje de consultas son referente a los servicios que brindan las siguientes áreas administrativas:

- a. El porcentaje de consultas de los servicios que brinda el Departamento de Loterías es de **82.2%**, en su mayoría referentes 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.
  
- ii. El **17.8 %** restante corresponde a clientes externos, quienes realizaron sus consultas sobre:
  - i. Participación en la Rueda de la Fortuna.
  
  - ii. Procedimientos para solicitar duplicados de voucher de devolución de Lotería, debido a un extravío por parte del vendedor interesado.
  
  - iii. Vigencia del juego N<sup>o</sup> 18 de Lotería Instantánea, y fecha límite para hacer efectivos los premios.
  
  - iv. Problemas para activación de Lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, por parte de extranjeros, utilizando las líneas telefónicas asignadas por la JPS.
  
  - v. Clientes desean saber cuántas veces ha salido el número 23 y 56 en la lotería electrónica desde que inició el consorcio G-TECH.

## 2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades

**CUADRO 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE**  
**ORIGINAN LAS INCONFORMIDADES**  
**Octubre a diciembre, 2015**

<b>Unidades Organizacionales...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Plataforma de Servicio	46	51
Departamento de Mercadeo	13	14
Gerencia de Operaciones	12	13
Unidad de Pagos de Premios	4	4
Departamento de Gestión Social	2	2
Departamento de Sorteos	2	2
Unidad de Supervisión de Ventas	2	2
Tecnología de la Información	2	2
Departamento de Administración Loterías	1	1
Departamento de Recursos Materiales	1	1
Unidad de Servicios Administración	1	1
Asesoría Jurídica	1	1
Cementerio Metropolitano	1	1
Gerencia Administrativa Financiera	1	1
Gerencia de Producción & Comercialización	1	1
Unidad de Seguridad & Vigilancia	1	1
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

### Observaciones

- Los datos expuestos en el cuadro número cinco, denotan que la distribución porcentual de inconformidades presentada por los usuarios externos, según las diferentes áreas administrativas que brindan los servicios son:
  - i. El **51%** están relacionadas con el área de la Plataforma de Servicio referentes a:
    - La entrega de productos de los vendedores de lotería los lunes de cada semana (cuarto cuatrimestre de 2014), por cuanto las ventanillas habilitadas para sello de los depósitos y la entrega de las loterías tradicionales, son muy pocas y los adjudicatarios debe esperar más de dos o tres horas para poder adquirir sus productos.

- El segundo porcentaje corresponde al Departamento de Mercadeo con un **14%**, relacionado con el servicio que brindan los Puntos Max que comercializan los productos electrónicos, por cuanto los clientes manifiestan:
  - 1- Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase el día siguiente, para ver sí tienen efectivo y en algunas ocasiones los envían a la Junta de Protección Social.
  - 2- 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 tope para el cambio de premios, o bien la imposibilidad de que les hagan efectivo su premio por haber realizado la apuesta en otro Punto Max.
  
- ii. Un **13%** de las inconformidades se vincula con la Gerencia de Operaciones a saber:
  - Vendedores de lotería indican que el servicio de entrega de productos en la Sucursal de Cartago, es muy lento y los adjudicatarios debe esperar de 4 ó 5 horas.
  - Vendedor de lotería presentó recomendación para la entrega de productos de la Lotería Navideña, pero a la fecha no ha sido tomando en cuenta su sugerencia. (véase cuadro 7)
  - Adjudicatarios que retiran productos en la Sucursal de Heredia. manifiestan que se debe de aligerar la entrega de productos por cuanto el lapso de espera es de aproximadamente tres horas, específicamente los días lunes de cada semana.
  - Clientes y vendedores manifestaron su inconformidad por la cantidad reducida de cajeros para el cambio de premios del Gordo Navideños, produciendo largas filas y conlleva mucho tiempo de los usuarios en las oficinas centrales de la junta de Protección Social.

iii. Otras inconformidades que señalaron los clientes:

- Cliente manifestó que el colaborador que atiende en el área de revisión de placas en la administración de Cementerios, no brinda un buen servicio por estar atendiendo llamadas telefónicas de terceros.
- Cliente con discapacidad señaló que el edificio principal de la JPS, no cuenta con condiciones necesarias para cumplir la Ley 7600.

## 2.6 Denuncias

**Tabla 6**  
**DENUNCIAS, CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre 2014**

<i>Denuncias recibidas...</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes.	11	55
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y entregan billetes de moneda falsos a los clientes.	5	25
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y juego ilegales.	2	10
Vendedores de lotería condicionan la venta y si el cliente no compra lotería, el adjudicatario le dice improperios.	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Las denuncias referentes a infracciones a la Ley de Loterías N° 7395 y su reglamento, por parte de los vendedores, fueron remitidas a la Unidad de Supervisión de Ventas, para su respectiva atención.

## 2.7 Sugerencias

**CUADRO 7**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Octubre a diciembre 2014**

<i>Sugerencias recibidas...</i>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Que la Junta de Protección Social analice la posibilidad de pagar 75 veces lo invertido en los Nuevos Tiempos, para contrarrestar la venta ilegal.	1	25
Vendedor de lotería sugiere metodología para la entrega de lotería fraccionada en los sorteos de Lotería Navideña	1	25
Vendedora de Lotería sugiere que para las reuniones que convoca la Presidencia u otro departamento de la Junta de Protección Social, se comunique con al menos 8 días antelación; ello con el propósito de que los adjudicatarios se informen del evento, y puedan participar mayor cantidad. Asimismo, que se valore la posibilidad de realizar dichas actividades un día lunes y/o miércoles, a partir de la 1:00 pm.	1	25
Cliente considera que los servicio/producto merecen tener información de sus consumidores, que es <u>lamentable</u> que la lista de premios tarde tanto en incorporarse a la página oficial; por tanto sugiere agregarse la información en la página a la mayor brevedad.	1	17
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

## 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, el Gerente General indicó en el oficio G-2673-2012, 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 CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre 2014**

<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 (*)	Tecnología de la Información	656	98.6
Cientes que digitaron mal la fracción correspondiente a la promoción de la Lotería Navideña del sorteo 4317(Gordo Navideño) y esta dependencia realizó la solicitud al Departamento de Tecnología de la Información, con el propósito de realizar el respectivo cambio.	Contraloría de Servicios	8	1.2
Cliente obtuvo un premio con la lotería electrónica y su comprobante se le derramó alcohol, si él podía hacer efectivos el premio.	Unidad de Pago de Premios	1	0.2
<b>Total</b>		<b>665</b>	<b>100</b>

Observación (\*):

Es importante indicar que en el cuatro trimestre del 2014, la Contraloría de Servicios brindó el servicio de activación para la Lotería Nacional, Popular e Instantánea a los adultos mayores y personas con discapacidad que desean participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, en forma personalizada, a un total de 656 clientes, quienes manifestaron que es difícil entender las instrucciones que se indican por vía telefónica y se les dificulta la utilización de internet en el sitio institucional [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr).

Por lo indicado, esta población en particular 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 Agradecimientos

**CUADRO 9**  
**RETRIBUCIONES POR PARTE DE LOS CLIENTES**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre 2014**

<i>Retribuciones por ...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Adjudicataria agradece las reuniones que se realizaron a los vendedores en el mes de diciembre de 2014.	Presidencia	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>100</b>

## 2.10 Reclamos

**CUADRO 10**  
**RECLAMOS POR PARTE DE LOS CLIENTES**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Octubre a diciembre 2014**

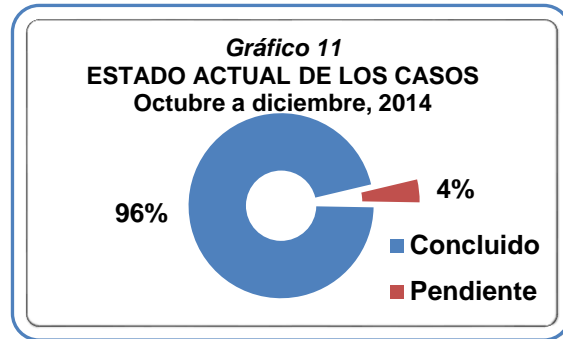
<i>Reclamos por ...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Cientes que desean vender Lotería Electrónica y la empresa G-TECH indica a los interesados que se encuentran en lista de espera.	Mercadeo	2	67
Cliente que compró Lotería Navideña en las giras promocionales de la JPS en Grecia Alajuela, le hizo falta dos fracciones en su entero.	Mercadeo	1	33
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>100</b>



## 2.11 Estado actual de los casos

**Cuadro 11**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Octubre a diciembre, 2014**

<b>Estado actual</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Concluido	963	96
Pendiente	40	4
<b>Total</b>	<b>1003</b>	<b>100</b>



Del cuadro y gráfico 8 se puede observar el total de casos atendidos y de los cuales:

- Un 96% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso
- Un 4% 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)

## III PARTE

### 3 Consideraciones

#### 3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de octubre a diciembre de 2014, que son expuestas en el presente informe, ascienden a 1003 casos en total, de los cuales a 884 se les brindó atención personalizada inmediata, 49 gestiones escritas, 36 trámites telefónicos, 29 procesos electrónicos y 5 clientes utilizaron el sistema de buzones.

Es importante resaltar que durante el cuarto trimestre del 2014 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.

- I. Del total de gestiones recibidas, 963 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 pendientes de resolver suman un total de 40; lo cual obedece a varias razones que se mencionan seguidamente:
  - Carencia de recurso humano.
  - Falta de presupuesto para implementar mejoras.
  - Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
  - 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:
  - a. Activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, dirigida de adultos mayores y personas con discapacidad.

- b. Clientes que digitaron mal la fracción correspondiente a la promoción de la Lotería Navideña del sorteo 4317(Gordo Navideño).

**III.** Del total de casos atendidos, 91 se refieren a inconformidades y denuncias presentadas por clientes vendedores de lotería y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

- a) Entrega de productos a vendedores de lotería los días lunes de cada semana, referente al servicio en las ventanillas de sello de los depósitos y entrega de las loterías tradicionales, donde el vendedor debe esperar más de dos o tres horas para poder adquirir sus productos.
- b) Servicio que brinda los Puntos Max referente a los inconvenientes que tienen los clientes para hacer efectivos los premios obtenidos en los juegos electrónicos.
- c) Servicio de entrega de lotería es muy lento en las Sucursales de Cartago y Heredia, donde el adjudicatario debe esperar de 3 ó 4 horas para ser atendido.
- d) Vendedor de lotería presentó recomendación para la entrega de productos de la Lotería Navideña, pero a la fecha no ha sido tomando en cuenta su sugerencia.

**IV.** Las consultas o solicitudes corresponden a un total 208 inquietudes a los principales aspectos son:

- a) Cantidad de excedente asignado a los vendedores para los sorteos No. 4294 al No. 4306 de Lotería Nacional, sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordito de medio año, Día de la Madre y Día de Independencia) y el sorteo 5956 de Lotería Popular (Mega Chances).
- b) Otras consultas:
  - i. Información sobre participación el Programa de la Rueda de la Fortuna.
  - ii. Procedimientos para reposición de voucher por concepto de devolución de excedentes, para retiro de lotería.

- V. Las sugerencias presentas por clientes internos y externos, se refieren a los siguientes aspectos:
- Que la Junta de Protección Social analice la posibilidad de pagar 75 veces lo invertido en los Nuevos Tiempos, para contrarrestar la venta ilegal.
    - e) Vendedora de Lotería sugiere que para las reuniones que convoca la Presidencia u otro departamento de la Junta de Protección Social, se comunique con al menos 8 días antelación; ello con el propósito de que los adjudicatarios se informen del evento, y puedan participar mayor cantidad. Asimismo, que se valore la posibilidad de realizar dichas actividades un día lunes y/o miércoles, a partir de la 1:00 pm
  - Cliente considera que los servicio/producto merecen tener información de sus consumidores en forma oportuna, por cuanto es lamentable que la lista de premios tarde tanto en incorporarse a la página oficial.

#### VI. **Agradecimientos externados los clientes**

Adjudicataria agradece las reuniones que se realizaron a los vendedores en el mes de diciembre de 2014.

### 3.2 Sugerencias

A la Gerencia de Operaciones se sugiere valorar las siguientes sugerencias y en la medida de lo posible su implementación:

- a- Reforzar la atención en el área de sellos y entrega de productos del Departamento de Tesorería para el primer trimestre del 2015, 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.

- b- Realizar visitas periódicas y sorpresivas, con el propósito de verificar la calidad del servicio que se brinda en los puestos autorizados para venta y cambio de premios.
  
- c- 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.

---

*Elaborado por*  
*Lic. Clifferd Barrios Rodríguez*  
**Contraloría de Servicios**

---

*Revisado y aprobado por*  
*Licda. Gina Ramirez Mora*  
**Contralora de Servicios**

# Anexo N° 1

## Gestiones Pendientes

Cuadro 12

**GESTIONES PENDIENTES**

Julio de 2013 a diciembre de 2014

Departamentos	Cantidad	Porcentaje	Detalles de las Gestiones
Supervisión de ventas	41	44	Vendedores que cobran sobre precio en la lotería navideña, puestos autorizados condicionan la venta (cambian premios si compran otra lotería), hay puestos autorizados que venden lotería clandestina, puestos no autorizados utilizan publicidad de la JPS, entre otros.
Mercado	24	26	Servicio que brinda los Puntos Max de la empresa proveedora de la Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tiene que afrontarse a escuchar que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican que pasen al día siguiente para ver si tiene dinero y en algunos casos los envían a las oficinas centrales de la Junta de Protección Social para hacer efectivo los premios
Asesoría Jurídica	19	21	Juegos de azar que se transmiten en canal 9 y 42, en los cuales se ofrecen premios en efectivo, donde el cliente debe realizar una llamada vía telefónica o enviar mensajes de texto con la respuesta; asimismo los participantes son atendidos por una operadora quien les indica que ya se encuentran participando, y se les cobra un alto porcentaje por la llamada o mensajes de texto.
Gerencia de Operaciones	8	9	Sucursales de Cartago y Heredia la entrega de productos no es eficiente, entre otros.
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	