



Informe de Labores CdS-02-2015

Período 2014

Junta de Protección Social (JPS)

Contraloría de Servicios
Marzo 2015

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	2
I Información General.....	3
II Información de la Contraloría de Servicios.....	6
III Metodología de Trabajo.....	9
IV Deficiencias Institucionales.....	12
V Estadísticas de Resultados de Gestión.....	13
VI Otras labores.....	25
VII Aspectos a mejorar.....	26
VIII Anexos.....	29

INTRODUCCION

La Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social desempeña un papel fiscalizador, el cual debe percibirse como un mecanismo de vigilancia a fin de que el servicio a los administrados se brinde en forma ágil y eficiente; por consiguiente, la función asesora y de servicio que desempeña brinde un valor agregado a la gestión institucional encaminada a mejorar la prestación de servicios.

Asimismo, la Contraloría de Servicios colabora en la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las diferentes dependencias administrativas mediante la coordinación de los programas de Simplificación de Trámites, procurando que se adopten mecanismos y procedimientos que atiendan los requerimientos de los usuarios de la mejor forma y en el menor plazo posible, sin desmejorar los controles internos establecidos.

Alcance del Informe

El presente informe corresponde a las labores desarrolladas durante el período comprendido del 02 de enero al 30 de diciembre del 2014.

Metodología

En la elaboración del Informe se tomó en cuenta las guías metodológicas, establecidas por la Secretaria Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN), y los informes trimestrales elaborados por la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social.

I INFORMACIÓN GENERAL

1) Nombre de la Institución: JUNTA DE PROTECCION SOCIAL

2) Aspectos Estratégicos¹

Misión

“Contribuir al fortalecimiento del bienestar social en Costa Rica, generando recursos para transferir a las instituciones y organizaciones sociales estatales y no estatales, en beneficio de los grupos más vulnerables, mediante la administración eficiente de las Loterías Nacionales y otros juegos de azar.”

Visión

“Ser la Institución Pública líder en eficiencia, eficacia y servicio al cliente mediante la continúa investigación, desarrollo e implementación de las últimas tecnologías en la producción, distribución, venta de las loterías y otros juegos de azar para continuar haciendo el bien.”

3) Prioridades Institucionales

1. La Junta incrementará la generación de recursos a transferir.
2. La Junta coadyuvará al mantenimiento económico de las organizaciones de bienestar social.
3. La Junta mejorará la gestión de los Campos Santos con la finalidad de brindar en forma eficiente y eficaz los servicios.

¹ De conformidad a lo establecido en el Programa Anual Operativo de la Junta de Protección Social.

4-) Valores Institucionales

Responsabilidad

La palabra responsabilidad proviene del latín "responsum", es la habilidad que tienen las personas de responder ante determinada situación o circunstancia, y le permite administrar, orientar, valorar y reflexionar, las consecuencias de sus actos en el plano moral.

Solidaridad

Cuando dos o más personas u organizaciones se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común, hablamos de solidaridad.

Honradez

Cualidad de la persona de actuar conforme piensa y siente. Capacidad de decir la verdad, ser decente y justo.

Honestidad

Respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas; en otros sentidos la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

5. Estructura Organizativa de la Institución.

Con la entrada en vigencia de la Ley 8718, del 17 de febrero del 2009, se han generado cambios a lo interno de la institución, a partir del mes de enero, 2014 se inició implementación de una nueva estructura organizacional el cual se adjunta en el anexo N°1 al presente informe.

6) Objetivos estratégicos institucionales

- a) Establecer una red de venta, distribución y cambio de premios a nivel nacional, por medio del desarrollo de una eficiente, eficaz y transparente gestión institucional, con la finalidad de brindar a los clientes el producto oportunamente en atención a sus gustos y preferencias.
- b) Implementar una estructura organizativa ágil, eficiente y ajustada a los cambios del entorno competitivo y lineamientos legales, con la finalidad de atender en

forma competitiva y novedosa los procesos que se deriven de la aplicación de los demás aspectos estratégicos institucionales.

- c) Incrementar la utilidad neta, al menos en un 4% anual por encima de la inflación proyectada del período, mediante la mejora continua de los productos actuales y futuros.
- d) Implementar loterías y otros juegos de azar en la modalidad electrónica por medio de alianzas estratégicas con socios expertos en el uso de la tecnología con la finalidad de distribuir, vender y comercializar los productos de la Junta.
- e) Optimizar la entrega de recursos mediante la determinación oportuna de las necesidades, estableciendo nuevos procedimientos de distribución y el fortalecimiento de la coordinación entre las áreas institucionales que intervienen en el proceso, para la entrega oportuna de las utilidades generadas.
- f) Desarrollar la plataforma tecnológica institucional, mediante la generación de sistemas informáticos integrados, con la finalidad de brindar una seguridad razonable en la materia y atender las exigencias organizativas respecto al monitoreo del negocio y la implementación de nuevos juegos.
- g) Mejorar la gestión de los Campos Santos con la finalidad de satisfacer en forma eficiente y eficaz la demanda de servicios.

5) Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución

La Junta de Protección Social es una Institución de bien social y sus programas de conformidad con

❖ Programa 1. Administración Central

Producto: Servicio de apoyo a la generación de recursos

❖ Programa 2. Administración de Loterías

Producto: Venta de loterías

❖ Programa 3. Administración de Campos Santos

Producto: Servicios de Campos Santos

❖ Programa 4. Gestión Social

Producto: Transferencias de Recursos a instituciones de Bienestar Social.

II INFORMACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1) Datos del Contralor (a) de Servicios:

Nombre Completo: Gina Patricia Ramírez Mora

E-mail: gramirez@jps.go.cr Profesión: Contador Público y Abogada

Grado Académico: Licenciada en Contaduría Pública y Licenciada en Derecho con énfasis en Derecho Empresarial.

Puesto: Contralora de Servicios

Nombramiento: En Propiedad, sin recargo

Tiempo en el cargo: Nombrada a partir del 01 de julio del 2009.

2) Datos de la Contraloría de Servicios:

Dirección: 100 metros sur de emergencias del Hospital Nacional de Niños o Calle 20 Sur Avenida 4, Distrito Hospital, Barrio Don Bosco, San José.

Ubicación física: Primer piso del edificio de la Junta de Protección Social

Horario: 8:15 a.m. a 3:30 p.m.

E-mail: contraloria_servicios@jps.go.cr

Teléfono directo: 2221-1480

Teléfonos: 2522-2010, 2522-2009, 2522-2008, 2522-2007 y 2522-2206

Fax: 2522-2279

2) Recursos con que cuenta la Contraloría de Servicios

a) *Recurso Humano (sin incluir a la contralora de servicios):*

- Profesional 1B: Puesto ocupado por un profesional en Maestría en Administración con énfasis en Mercadotecnia, Licenciatura en

Contabilidad, Licenciatura en Producción Audiovisual y Bachillerato en Publicidad.

- Técnico 3 : Puesto ocupado por un profesional Profesional en Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo y Ventas
- Asistente administrativa:
- Secretaria: Cabe indicar que la titular de este puesto renunció en el mes de junio del 2014, y al mes de febrero del 2015 no ha sido autorizado por la administración superior la publicación del concurso para nombramiento de un colaborador en el citado puesto, encontrándose la misma vacante, por lo que tenemos el recargo de esa labor, ocasionando retrasos en la labor desarrollada.

b) Recursos Presupuestarios:

Desde el año 2014 a la fecha, la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social cuenta con su propio presupuesto asignado.

b) Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

Recursos Físicos	Si	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	X		4.5 X 3 M ²
Cuenta con espacio físico adecuado		X	
Cuenta con fax	X		1
Cuenta con teléfono	X		5
Cuenta con línea telefónica propia	X		4
Cuenta con computadora	X		7
Cuenta con impresora	X		3
Cuenta con fotocopidora	X		1
Cuenta con materiales de oficina necesario	X		
Cuenta con acceso a Internet	X		
Otros:	N/A		

Observaciones.

Actualmente la Contraloría de Servicios de Junta de Protección Social no cuenta con espacio físico idóneo, para el desarrollo de sus labores y una adecuada atención para los clientes, tampoco se cuenta con adecuada iluminación

natural, y la ventilación es mediante aire acondicionado y el personal de la Contraloría de servicios labora en condiciones de hacinamiento.

4) Normativa:

La Contraloría de Servicios posee un reglamento que fue aprobado por acuerdo de Junta Directiva, sesión N° 28-2005, Acuerdo JD 412, artículo IV, inciso 7), celebrada el 26 de julio del 2005, mismo que fue publicado en la Gaceta N° 182 del jueves 22 de setiembre del 2005; no obstante se debe efectuar una revisión y proponer su modificación a fin de que este acorde a lo establecido en la Ley N°9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, una vez que sea promulgado el Reglamento a la citada ley.

Otros:

- Manual de Procedimientos para trámite de denuncias por uso indebido de fondos públicos transferidos por la Junta de Protección Social.
- Manual de Procedimientos de trámites de la Contraloría de Servicios, el cual fue aprobado por la Gerencia General.
- Manual de Normas de Servicio al Cliente, que define las pautas a seguir para atender a quienes nos visitan, tanto en las oficinas centrales como en las Sucursales y fue aprobado por Junta Directiva
- Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social
- Reglamento Autónomo de Organización y Servicio.
- Otra normativa que regula el actuar de la Junta de Protección Social y de los servidores públicos.

III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

1) Canales de información que utiliza la Contraloría de Servicios.

a. Centro de información:

La Contraloría de Servicios a partir del 01 de julio del 2010, puso a disposición de los clientes, el servicio de información en el cual se destaca una funcionaria que brinda información y orientación a los ciudadanos sobre trámites y servicios.

b. Brochures o desplegados informativos:

Se cuenta con brochures con información de los servicios y productos que brinda la Junta de Protección Social y la Contraloría de Servicios.

c. Página Web institucional

A partir del año 2012 la Contraloría de Servicios cuenta con espacio en la página web institucional.

2) Instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución:

Durante el periodo 2014, se realizaron cuatro sondeos de opinión sobre la calidad en el servicio que se brinda al cliente en la Junta de Protección Social; así como sucursales a saber:

- Sondeo de opinión a clientes, vendedores y funcionarios sobre la calidad del servicio que brinda la Sucursal de Cartago (Informe CdS-05-2015).
- Sondeo a acerca del nivel de satisfacción de los beneficiarios de las ayudas técnicas que brinda el departamento de Gestión Social (Informe CdS-03-2015).
- Sondeo de opinión a vendedores de loterías sobre la atención al cliente que se brinda en el área de la Administración de Loterías. (Informe CdS-07-2014).
- Sondeo de opinión a arrendatarios de la Junta de Protección Social sobre la atención a clientes que se brinda en el área de Administración de Cementerios General y Metropolitano. (Informe CdS-11-2015).

Los sondeos de opinión tuvieron como objetivo principal, evaluar la administración del servicio al cliente² que brinda la institución en las áreas supra indicadas, con el fin de obtener información que refleje la eficacia, eficiencia y calidad en el servicio desde el punto de vista de percepción del usuario. Asimismo, se externaron las sugerencias que

² **Decreto 34587-PLAN, Capito IV, Artículo 12, inciso n): Funciones de las Contralorías:** “Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas”.

se consideraron pertinentes para la valoración y en lo que corresponda su implementación por parte de la Administración activa.

Los sondeos de opinión mencionados con anterioridad, son estudios cuantitativos donde fue seleccionada una muestra no probabilística y como método de recolección de datos se eligió la metodología de encuesta; por tanto se diseñó un cuestionario para ser aplicado cara a cara o telefónicamente según el caso, con el propósito de tener un acercamiento de forma directa con los usuarios (ver anexo N°2).

3) Otros instrumentos utilizados para la proyección de la Contraloría de Servicios

a-. Formulación del Plan Estratégico Institucional

Para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2015-2020, la Contraloría de Servicio colaboró como expositor con 5 presentaciones expuestas en los 12 talleres realizados

b-. Producciones Audiovisuales

La Contraloría de Servicios colaboró con el área de Relaciones públicas y Comunicación y realizó una producción audiovisual sobre donación que dadas por colaboradores de la Junta de Protección Social a 60 niños con discapacidad en Barranca, provincia de Puntarenas y producción audiovisual sobre capacitación brindada por la empresa LAO Marketing en diciembre del 2013.

c-. Charlas de Capacitación:

En coordinación con Relaciones Públicas y Comunicación, durante el período 2014, se impartieron charlas a los vendedores de lotería de zonas alejadas sobre temas de servicios al cliente, sugerencias para aumentar la ventas y motivación.

d-. Centro de información:

Mediante Decreto Ejecutivo No 35358-MEIC, publicado en la Gaceta 136 del 15 Julio 2009, se establece la obligatoriedad de que las instituciones del sector público implementen plataformas de servicios que oriente al usuario sobre los trámites, requisitos y procedimientos necesarios para la obtención de licencias, permisos y autorizaciones.

En atención al mandato establecido en el decreto supra, durante el periodo 2014 se ha mantenido en la entrada principal de la institución el servicio de información; en el cual

se destaca una colaboradora de la Contraloría de Servicios, quien atiende y orienta a los clientes que acuden a la institución a solicitar información sobre resultados de sorteos, prestaciones de servicios, ubicación interna de las diferentes áreas, procedimientos para activación de lotería instantánea y premios especiales de Lotería Popular, entre otros; mismos que constituyen algunas de las quejas mas frecuentes que recibe esta Contraloría de Servicios.

e-. Ferias de Participación Ciudadana

Se asistió a la “Feria de Participación Ciudadana” coordinada por la Contraloría de Servicios del Instituto Mixto de Ayuda Social en Sarchí, Cantón de Valverde Vega en el mes de noviembre, 2014, donde se colocó en el parque un stand con la información de productos y servicios que brinda la Junta de Protección Social.

4) Principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su labor de la mejor manera.

a- Recurso Humano

La Junta de Protección Social está en proceso de crecimiento y desconcentración; actualmente cuenta con cinco sucursales operando, ubicadas en Cartago (abierta en el 2009), Alajuela (abierta en el 2011), Puntarenas (abierta en el 2014), Heredia (abierta en el 2014) y Pérez Zeledón (abierta en el 2014).

La Contraloría de Servicios con la nueva estructura formal de la Junta de Protección Social y según Estudio Técnico realizado por el Departamento Desarrollo del Talento Humano, se asignó a la Contraloría de Servicio un colaborador con un puesto de Técnico 3 y una secretaria; a pesar de que fueron solicitados dos profesionales para atender adecuadamente los nuevos requerimientos de la Ley N°9158 “Ley reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, y el crecimiento de la Institución.

Por consiguiente se cuenta únicamente con una limitada cantidad de recurso humano, a saber:

- Contralor de Servicios
- 1 profesional
- 1Tecnico 3
- 1 Asistente.
- Secretaria

Asimismo es importante destacar que la titular del puesto de secretaria, renunció en el mes de junio del 2014, y al mes de diciembre de ese mismo año, no había sido autorizado por la administración superior, la publicación del concurso para nombramiento de un colaborador en el citado puesto, encontrándose la misma vacante, por lo que tenemos el recargo de esa labor, y debido a que contamos con una cantidad de personal muy reducido, ocasiona retrasos en la labor desarrollada.

d. Espacio físico:

No se cuenta con una oficina que ofrezca condiciones adecuadas para el desarrollo de las labores y la atención de clientes, por cuanto el espacio asignado es de 4.5 x 3 metros cuadrados, donde se ubican cinco colaboradores.

IV DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

En el presente apartado se detallan las principales deficiencias de la institución, según lo reflejan los requerimientos de los usuarios durante el período del informe.

Deficiencia institucional	Acción Estratégica Sugerida
1. Recurso humano limitado en diferentes áreas de atención a público en la institución.	Contratación de personal en áreas administrativas que lo requieren o en su defecto valorar cargas de trabajo en diferentes dependencias, a fin de redireccionar el recurso humano dónde sea requerido con mayor urgencia.
2. Inadecuada coordinación interna entre dependencias administrativas a fin de atender los requerimientos de los clientes en forma oportuna y eficiente.	Establecer canales de comunicación y coordinación efectivos, de forma tal que los funcionarios se identifiquen con los procesos y se cercioren de que las gestiones sean concluidas en tiempo y forma para satisfacción del cliente interno o externo.
3. Falta de información respecto a la metodología para activación de premios especiales para lotería Popular y Lotería instantánea.	Brindar espacios en el programa de la Rueda de la fortuna para explicar a los clientes la metodología para activación.
5. Falta de información sobre los planes de premios para diferentes sorteos de lotería.	Informar adecuada y oportunamente al público sobre los planes de premios para los sorteos de lotería extraordinarios, o bien toda vez que se implemente un nuevo plan (ejemplo: sorteos de números bajos). Asimismo procurar que los Calendarios de Sorteos sean entregados a los vendedores en el

	mes de enero de cada año.
6. Inadecuados sistema para distribución de series a vendedores de Loterías.	Establecer sistema automatizados para distribución de series, de forma tal que se asegure de que a los vendedores se les rote la entrega de series bajas y altas.
7. Falta de Criterios para asignación de Excedentes de Lotería a vendedores autorizados.	Definir criterios y procedimientos en forma clara , respecto a la asignación de Excedentes de Lotería y comunicarlos a los vendedores autorizados, atendiendo al principio de transparencia que debe prevalecer en el actuar de la Administración Pública.
8. Falta de una metodología sistemática y automatizada para distribución de series de lotería entre los vendedores autorizados	Establecer un sistema para la distribución de lotería, de forma tal que las series

V. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

La información que se detalla en el siguiente apartado, corresponde al período comprendido del 01 de enero al 30 de diciembre del 2014.

Los datos incluidos en los cuadros y gráficos, corresponden a las principales consultas, quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos presentados por los usuarios internos como externos, así como las principales unidades de la organización que originan dichas inconformidades.

Cabe destacar que lo expuesto en el siguiente informe, fue contemplado en los informes Trimestrales de quejas reclamos, denuncias y agradecimientos elaborados por esta contraloría de servicios en forma trimestral, con el propósito de mantener, informado a la Presidencia de Junta Directiva, Gerencia General y Gerencias de Área en forma constante. (Informes emitidos CdS 04-2014, CdS 08-2014, CdS 10-2014 y CdS 01-2015).

1. Consultas

Las consultas que se detallan seguidamente son aquellas que fueron atendidas y resueltas de manera inmediata, algunos no ameritaron la apertura de un expediente y en otros casos se abrió expediente; incluye las recibidas telefónicamente, buzones, electrónicamente y presencialmente.

Cuadro 1 **CONTRALORIA DE SERVICIOS JPS**

**PRINCIPALES CONSULTAS y/o SOLICITUDES
DE INFORMACIÓN, AÑO 2014
(Dimensión Información)**

Nº	Principales consultas / solicitudes de información...	Total Recibidas	Total Resueltas	Total Resueltas (%)
1	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.	359	359	100%
2	Información sobre tramite y acciones establecidas por la administración en respuesta a la inconformidad presentada a la Administración de Loterías, relacionadas con el sorteo 4300 del 17 agosto de 2014; "Día de la Madre", donde el Departamento de Administración de Loterías entregó excedente por adelantado vendedores se quedaron sin poder retirar su cuota asignada.	16	16	100%
3	Vendedores y clientes consultan sobre los premios de ¢50,000,00 (Raspa Mundialista), mismos que aparecen en el área de raspado de la Lotería Instantánea y no al reverso del tiquete, donde se detalla el plan de premios	6	6	100%
4	Requisitos para realizar rifas	4	4	100%
5	Información a estudiante universitarios sobre las actividades que desarrolla la Junta de protección Social.	3	3	100%

Nº	Principales consultas / solicitudes de información...	Total Recibida	Total Resuelta	Total Resueltas (%)
6	Si la JPS tiene programado para el año 2014, reactivar la amnistía para la venta de las loterías tradicionales.	3	3	100%
7	Información sobre la dinámica de los juegos electrónicos, en la página Web-institucional.	2	2	100%
8	Información a participantes de la rueda de la fortuna.	2	2	100%
9	Vendedora de la zona de Guanacaste desea saber la posible fecha de la apertura de la Sucursal de Guanacaste	1	1	100%
10	Información sobre la gestión que realiza el área de Supervisión de Ventas	7	7	100%
TOTAL		397	397	100%

2) Inconformidades externas:

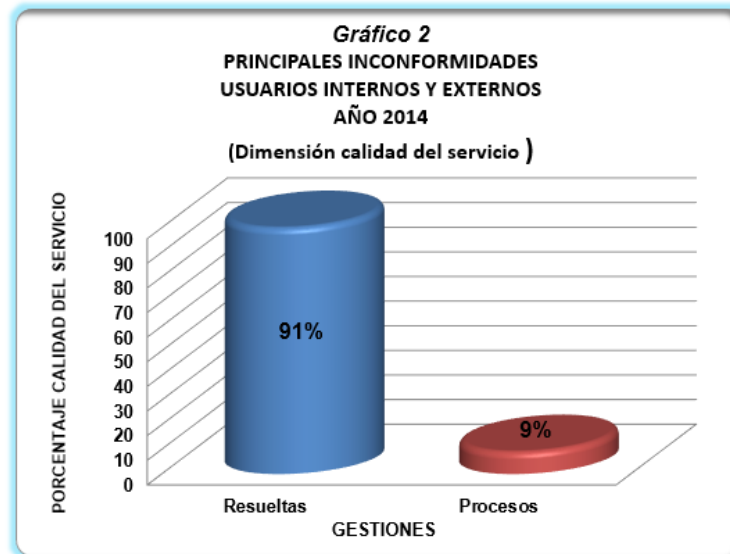
En el presente apartado se incluyen las inconformidades reportadas por usuarios externos sobre los servicios y/o productos que presta la institución.

Cuadro 2
PRINCIPALES INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR
LOS USUARIOS EXTERNOS, AÑO 2014
(Dimensión calidad del servicio)

Principales inconformidades...	Términos Absolutos			Términos Relativos		
	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas
Relacionadas con la activación de la Lotería Nacional, Popular e Instantánea para participar en el “Programa de la Rueda de la Fortuna”, para persona adultas mayores, entre otros, en virtud de que se les dificulta la metodología establecida.	3065	-	3065	100%	-	100%

Principales inconformidades...	Términos Absolutos			Términos Relativos		
	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas
La entrega de productos a los vendedores de lotería los lunes y miércoles de cada semana, concerniente al sello de los depósitos y la entrega de las loterías tradicionales donde los vendedores tienen que esperar más de dos o tres horas para poder adquirir sus productos.	-	194	194	-	100%	100%
Empresa proveedora de la lotería electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que enfrentarse a las siguientes situaciones: Puntos Max no cuentan con dinero para cambiar premios, locales que sólo cambian si compran en el mismo puesto y finalmente los envían la JPS para hacer efectivo su premio.	-	62	62	-	100%	100%
Fondo Mutual no puede entregar dinero a los vendedores de lotería, ya que aunque el mismo haya pedido lo cancelen en el sistema en la JPS, éste aparece activo, lo cual imposibilita la tramitación requerida por el vendedor. Esto ocasiona que esperen hasta 15 días después de la solicitud realizada.	23	-	23	100%	-	100%
Clientes y vendedores manifestaron su inconformidad con la cantidad reducida de cajeros para el cambio de premios del Gordo Navideño, produciendo largas filas y conlleva mucho tiempo de los usuarios en la Institución.	12	-	12	100%	-	100%
Puestos autorizados o Socios comerciales no cuentan con dinero en efectivo para pagar a los clientes que obtuvieron un premio con las loterías tradicionales o no hay comunicación con el sistema para poder cambiar	11	-	11	100%	-	100%

Principales inconformidades...	Términos Absolutos			Términos Relativos		
	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas	Resueltas	En Proceso	Total Recibidas
Clientes indican que las líneas 2522-2002 y 2522-2005 desde el 27 al 29 de julio de 2014, no se puede activar las Lotería Nacional, Popular e Instantánea, con el propósito de obtener la posibilidad de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	9	-	9	100%	-	100%
Vendedores de loterías consideran que los juegos electrónicos están perjudicando la venta de las loterías tradicionales	5	-	5	100%	-	100%
Programas de 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. Cabe destacar que las denuncias fueron trasladadas a la Asesoría Legal para su atención y se encuentra pendiente de respuesta	-	4	4	-	100%	100%
Total	3098	288	3386	91%	9%	100%



Observaciones:

De conformidad con lo reflejado en el gráfico anterior, referente a las inconformidades reportadas por usuarios externos, en lo que se refiere a información, el 90% fueron resueltas, y se encuentra en proceso un 10%, siendo que en su mayoría se refiere a la activación de la Lotería Nacional, Popular e Instantánea. Al respecto es importante indicar, que la Contraloría de Servicios brindó el servicio de activación a personas adultas mayores, quienes manifestaron que es difícil entender las instrucciones que se indican por vía telefónica e igualmente para la navegación en la ruta www.jps.go.cr.

El segundo porcentaje de inconformidades más alto en cuanto a la calidad del servicio, se refiere a la entrega de productos a los vendedores de lotería los lunes y miércoles de cada semana, donde los vendedores de lotería tienen que esperar más de dos o tres horas para poder adquirir sus productos (*este caso está vinculado a la entrega de la loterías tradiciones para sorteos ordinarios y extraordinarios*). Cabe hacer mención, que para estos casos la Contraloría coordina en forma inmediata con la Plataforma de Servicios la atención de las inconformidades con el propósito de disponer de más cajeros en el área de sellos y entrega de las diferentes loterías tradicionales; sin embargo, las quejas son recurrentes, en virtud de la apertura de nuevas sucursales ha causado que algunos cajeros tengan que trasladarse a las diferentes lugares, desmejorándose el servicio en oficinas centrales y no se ha solucionado en forma permanente dicha situación.

3) Inconformidades internas:

En la información que se detalla seguidamente, se resumen las inconformidades reportadas por usuarios internos sobre los servicios/productos que presta la institución.

Cuadro 3
PRINCIPALES INCONFORMIDADES PRESENTADAS
POR LOS USUARIOS INTERNOS, AÑO 2014
(Dimensión calidad del servicio)

Nº	Detalle	Términos Absolutos			Términos Relativos		
		Resuelta	En Proceso	Total Recibida	Resuelta	En Proceso	Total Recibida
1	Colaboradora considera que el Call Center no recibe una buena inducción sobre las actividades y tramites que atiende la Junta de Protección Social, y causa problema en su dependencia.	-	1	1	-	100%	100%
TOTAL		-	1	1	-	100%	100%

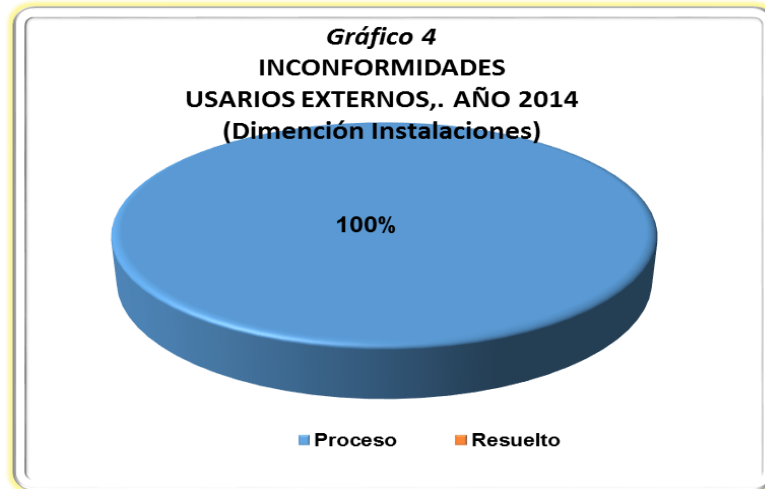
Observaciones:

Durante el período 2014 únicamente se recibió una inconformidad por escrito de funcionarios de la Junta de Protección Social (clientes internos) referentes a servicio al cliente en el Departamento Administración de Loterías, dos casos sobre casos pendientes sobre atención de clientes del Departamento de Sorteos y la Gerencia de Comercialización y Producción.

Cuadro 4
PRINCIPALES INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR
LOS USUARIOS EXTERNOS, AÑO 2014
(Dimensión Instalaciones)

Principales inconformidades...	Términos Absolutos			Términos Relativos		
	Resuelto	En Proceso	Total Recibido	Resuelto	En Proceso	Total Recibido
Área de la entrada principal JPS se encuentra sucia; así como los asientos metálicos y máquina de rayos equis.	-	1	1	-	100%	100%
Cliente con discapacidad señaló que el edificio principal de la JPS, no cuenta con condiciones necesarias para cumplir la Ley	-	1	1	-	100%	100%

7600.						
Total	-	2	2		100%	100%



Observaciones:

Referente a las quejas sobre la dimensión de las instalaciones se mencionan:

- 1- La Contraloría de Servicios ha comunicado y coordinando con el encargado de Servicios Administrativos, la necesidad de mantener en adecuadas condiciones el ornato en el área de ingreso a la institución.
- 2- Está en proceso de aprobación las obras de reforzamiento estructural y remodelación del edificio de la Junta de Protección Social, donde serán contemplados los requerimientos de la Ley 7.600 atinentes a la accesibilidad en el entorno físico.

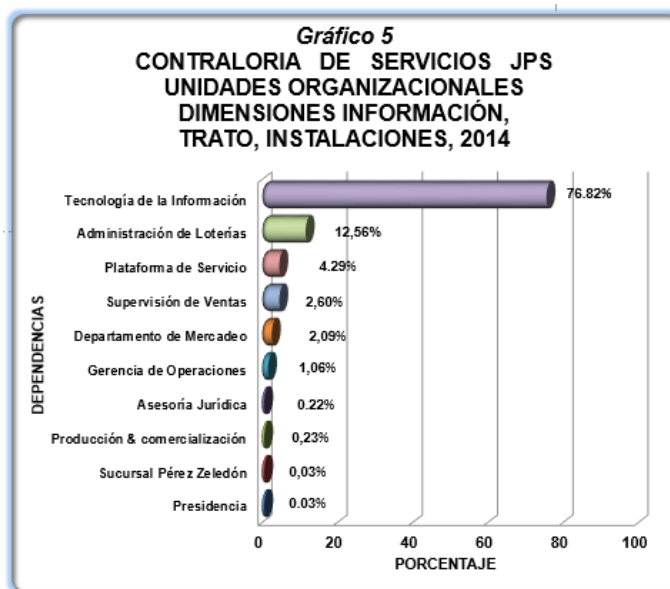
4) Unidades organizacionales:

Se incluye el resumen de la información de las principales unidades organizacionales que originan inconformidades, tanto de usuarios internos como externos.

Cuadro 5
JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE
ORIGINAN INCONFORMIDADES
U OTRAS GESTIONES, AÑO 2014
Cientes externos y Externos

Principales Unidades Organizacionales...	Inconformidades	Porcentaje
Tecnología de la Información	2688	76.82
Departamento de Administración de Loterías	440	12.58
Departamento de Plataforma de Servicio	150	4.29
Unidad de Supervisión Ventas	91	2.60
Departamento de Mercadeo	73	2.09
Gerencia de Operaciones	37	0.29
Departamento de Asesoría Jurídica	10	0.23
Gerencia de Producción & Comercialización	8	0.03
Sucursal de Pérez Zeledón	1	0.03
Administración de Cementerios	1	0.02
Total	3499	100

Fuente: Cuadros 1, 2, 3 y 4



Observaciones:

Según se desprende del Gráfico anterior el mayor porcentaje de inconformidades se generan en:

- El área de Tecnología de la Información en virtud del sistema establecido para activación de premios especiales de Lotería Popular, Lotería Nacional y Lotería Instantánea concerniente a la participación de programa televisivo la Rueda de la Fortuna (76.82%).
- El Departamento de Administración de Loterías, con un 12.56% relacionado con la cantidad de excedente asignado para los sorteos ordinarios y extraordinarios.
- Departamento de Plataforma de Servicios con un 4.29% debido a la falta de recurso humano en las cajas de depósitos y despacho de Loterías.
- Unidad de Supervisión con un 2.60% debido a la falta de recurso humano para la atención de denuncias sobre especulación, sobre precios, entre otros.
- Departamento de Mercado con un 2.09% relacionado con la salida al mercado de los Nuevos Tiempos del proveedor G-TECH en virtud de que hubo una gran cantidad de clientes a quienes les fue difícil hacer efectivo sus premios en los Puntos Max.
- Gerencia de Operaciones con un 1.06% con el propósito que se verifique la calidad del servicio de los puestos autorizados que se brinde a los clientes y brindar capacitaciones a los socios comerciales por lo menos una vez al año.
- Departamento de Asesoría Legal con un 0.22% en relación con los programas televisivos de Canal 9 y 42 donde se realizan trivias.
- Gerencia de Producción & Comercialización con un 0.23%, con el fin de implementar estrategia de información para el consumidor, acerca de la dinámicas de los juegos de la Lotería Instantánea.
- Sucursal de Pérez Zeledón con un 0.03%, relacionada con un vendedor que indicó sobre la eficiencia y eficacia de la nueva sucursal.
- Presidencia de la Junta Directiva de la JPS con un 0.03%, donde hubo una adjudicataria, quien agradece las reuniones que se realizaron a los vendedores en el mes de diciembre de 2014.

6) Distribución de usuarios de conformidad con los productos estratégicos de la Institución.

Cuadro 6
INCONFORMIDADES POR PRODUCTO ESTRATÉGICO
(Período 2014)

Programa Estratégico	Usuario	Inconformidades
1. Actividades Centrales	Clientes internos	3
2. Administración de Loterías	Clientes internos y externos	3496
3. Administración de Campos Santos	Clientes internos y externos	-
4. Gestión Social	Organizaciones públicas y privadas	-
TOTAL		3499

Observaciones

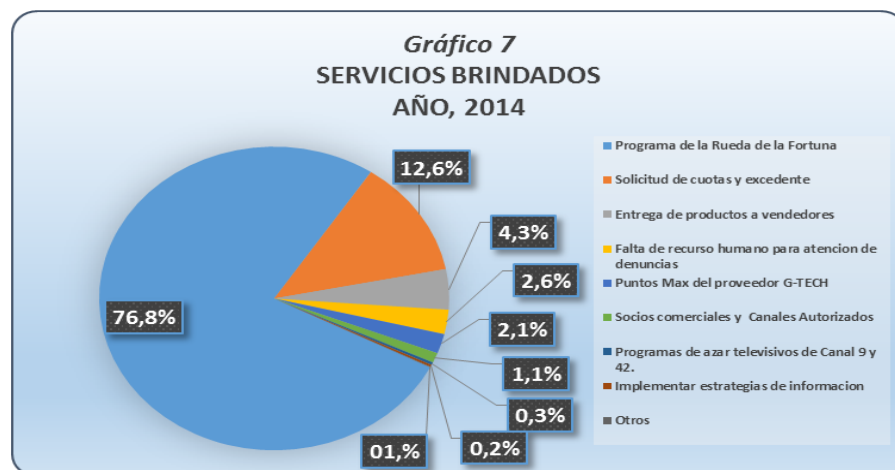
Las inconformidades en su mayoría se originan en las unidades operativas que atienden el programa 2 de Venta, distribución y cambios de premios, el cual contempla las Áreas Administrativa y Financiera Contable, Producción y ventas, Informática, Gerencias, entre otros, véase gráfico 6.

7) Inconformidades de clientes por servicios que brinda la Junta de Protección Social a través de terceros.

Seguidamente se exponen las inconformidades, sugerencias, consultas recibidas de clientes de la Junta de Protección Social, originadas por los servicios que brindan los vendedores de lotería, canales autorizados para el comercio electrónico (Puntos Max), socios comerciales y oficinas del Banco de Costa Rica, las cuales afectan directamente la imagen del servicio al cliente en la institución.

Cuadro 7
SERVICIOS DE JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES U OTRAS GESTIONES, PERIODO 2014

Nº	Servicios de JPS brindados por terceros...	Total Inconformidades	Total inconf. (%)
1	Programa de la Rueda de la Fortuna	2688	76.8
2	Solicitud de cuotas y excedente	440	12.6
3	Entrega de productos a vendedores	150	4.3
4	Falta de recurso humano para atención de denuncias	91	2.6
5	Puntos Max del proveedor G-TECH	73	2.1
6	Socios comerciales y Canales Autorizados	37	0.3
7	Programas de azar televisivos de Canal 9 y 42.	10	0.2
8	Implementar estrategias de información	8	0.2
9	Otros	2	0.1
TOTAL		3499	100



Observación

Según se puede observar en el gráfico anterior, la mayoría de las inconformidades recibidas por clientes externos, referentes a servicios que brindan terceros, se concentran en un mayor porcentaje en la activación para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna y en un menor porcentaje se encuentra en agradecimientos de los vendedores a dos áreas administrativas.

VI. OTRAS LABORES

1-. Labores atinentes al cumplimiento de la Ley 8220

Con el propósito de cumplir con lo establecido en Ley 8220 “Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de requisitos y trámites administrativos se coordinó con las diferentes dependencias administrativas a fin de revisar la información subida al Catálogo Nacional de Trámites (MEIC), y actualizar la misma, de conformidad con los requisitos establecidos para cada trámite, mismos que deben estar debidamente publicados en La Gaceta.

Asimismo se procedió a realizar una valoración de trámites en el Departamento de Administración de Loterías, con el propósito de determinar el cumplimiento de los plazos establecido para la atención de trámites a clientes vendedores de lotería, y la presentación única de documentos entre otros (Informe N° 09-2014). Cabe indicar que a partir de los resultados de dicho informe, se definieron los trámites que fueron contemplados en el Planes de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Junta de Protección Social para el periodo 2014-2018.

2-. Actualización de Manuales de Procedimientos de la Contraloría de Servicios

En el periodo 2014 se actualizaron los Manual de Procedimientos para trámite de denuncias por uso indebido de fondos públicos transferidos por la Junta de Protección Social a organizaciones privadas y públicas, y el Manual de Procedimientos de trámites de la Contraloría de Servicios, el cual fue aprobado por la Gerencia General.

3-. Código de Principios y Enunciados Éticos a observar por parte del Jerarcas, Titulares Subordinados y Servidores de la Junta de Protección Social.

Se colaboró con la actualización de la propuesta del Código de Principios y Enunciados Éticos a observar por parte del Jerarcas, Titulares Subordinados y Servidores de la Junta de Protección Social, el cual fue aprobado por la Junta Directiva, mediante acuerdo JD -552 correspondiente al artículo IV), inciso 2) de la sesión ordinaria N°39-2014 celebrada el 02 de diciembre del 2014.

4-. Política Institucional para la atención de solicitudes de información

Se elaboró una propuesta de Política Institucional para la atención de solicitudes de información, la cual fue presentada por la Gerencia General ante la Junta Directiva y aprobada mediante acuerdo JD-599, sesión ordinaria N° 41-2014.

VII. ASPECTOS A MEJORAR

De acuerdo con la información recabada sobre las inconformidades externadas por los usuarios, se resume en forma breve los principales aspectos que deben ser mejorados en la prestación de los servicios o productos institucionales, cabe indicar que las sugerencias fueron oportunamente remitidas a las diferentes dependencias administrativas durante el periodo 2014.

Área de Mejora	Acciones implementada (indicar acción realizada)	Acciones pendientes implementada (indicar motivo)*
Reforzar el área de sellos y entrega de productos del Departamento de Tesorería, en virtud de que se cuenta con poco personal y el proceso es muy lento, lo cual ocasiona inconformidades a los clientes.		No se ha implementado en virtud de que no se cuenta con plazas disponibles para reforzar esos servicios; el departamento de Desarrollo del Talento Humano realizó un estudio de reorganización y presentó la propuesta de dotar de mayor cantidad de funcionarios en las áreas de atención al cliente, no obstante se está a la espera de la Resolución por parte de la Autoridad Presupuestaria.
Empresa proveedora de la lotería electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que enfrentarse a las siguientes situaciones: Puntos Max no cuentan con dinero para cambiar premios, locales que sólo cambian si compran en el mismo puesto y finalmente los envían la JPS para hacer efectivo su premio		No se ha implementado, ya que está en análisis de la Gerencia General de revisión de contrato que se realizó con la Empresa G-TCHE, con el propósito de las oficinas centrales y sucursales puedan cambiar premios de clientes que les gusta jugar tiempos electrónicos.
Área encargada de la publicidad y promociones de la lotería tradicionales, en virtud de que hay puestos y clientes que se molestan por la poca información de los juegos, entre otros	se presentó propuesta o sugerencia para implementar en la página web-institucional las campañas publicitarias y promociones	

Área de Mejora	Acciones implementada (indicar acción realizada)	Acciones pendientes implementada (indicar motivo)*
Vendedores de lotería concentran su venta en la lotería clandestina y condicionan la venta.		La Unidad de Supervisión de Ventas, eta a la espera de que se apruebe el componente de recurso Humano por parte de la Autoridad Presupuestarias, como parte de la reorganización Institucional, con el propósito de dar atender mejor estos casos, en virtud de que únicamente se cuenta con 5 inspectores para atender la supervisión de todo el país.
Programas de juegos de azar que se transmiten por canal 9 y 42, los cuales ofrecen premios en efectivo	Se trasladó la inconformidad; no obstante la asesoría Jurídica de la JPS, no se ha pronunciado al respecto.	
Mejorar en los sistemas de información para clientes internos y externos de la Junta de Protección Social y sucursales.	Se presentó propuesta de Información digital en los televisores institucionales al Departamento de y Relaciones Publicas, los cuales se manifestaron su aval, por tal razón está en espera de la implantación para el año 2015.	

Recomendaciones a la Secretaría Técnica:

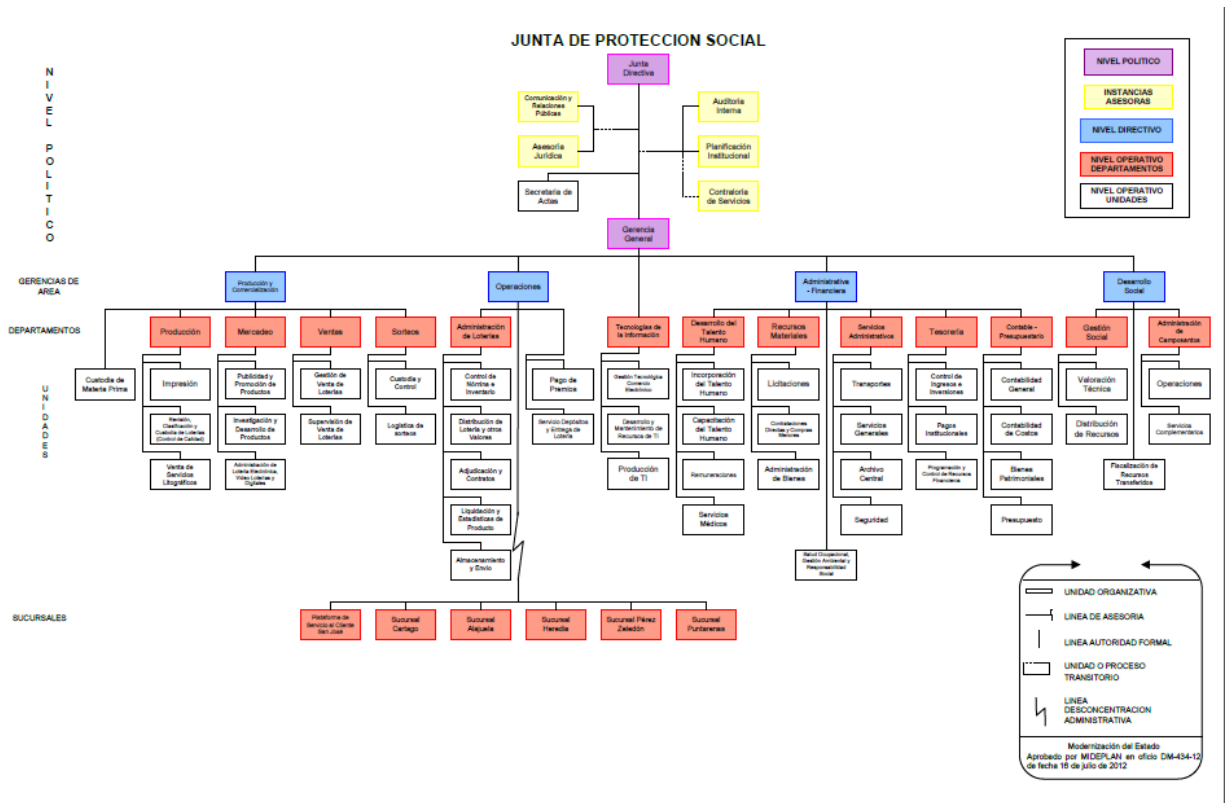
- 1- Valorar la posibilidad de que la Secretaria Técnica realice visitas semestrales, con el propósito de escuchar recomendaciones o consultas sobre la preparación de los informes técnicos u otros temas de interés.
- 2- Realizar capacitaciones sobre las principales funciones de la Contraloría de Servicios en relación con la nueva Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- 3- Programar trimestralmente ferias de participación ciudadana en diferentes puntos de país.

Elaborado por
Licda. Gina Ramirez Mora
Contralora de Servicios

VIII Anexos

- ❖ Estructura Orgánica de La Junta de Protección Social.
- ❖ Cuestionario de Sondeo de opinión a Clientes
 - Sucursales de Cartago
 - Administración de Loterías
 - Cementerio General y Metropolitano
 - Ayudas Técnicas

Estructura Organizacional de la Junta de Protección Social.



BRIL, 2014	Día _____	Numero de Cuestionario _____	
UNTA DE PROTECCION SOCIAL Contraloría de Servicios Estudio de Percepción de los vendedores de lotería SUCURSAL DE CARTAGO – RETIRO DE PRODUCTOS (Lotería Tradicionales)			
Buenos (Días, Tardes). Mi nombre es____. La Sucursal de Cartago y la Contraloría de Servicios estamos realizando un estudio de percepción acerca de la atención que se le brinda cuando usted acude a nuestras instalaciones a recibir productos. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.			
1- ¿Tipo de gestión que vino a realizar en la Sucursal?:			
1. Retirar productos 2. Consultas (Pase a la 12)			
2- Esta usted informado sobre los pasos que debe realizar para retirar el producto			
1. Si 2. No			
No, ¿Por qué?			
3- ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para retirar productos?			
1. Si 2. No			
4- ¿Cuántas cajas están disponibles para retirar productos?			
1. Una 2. Dos 3. Tres 4. Más de tres 5. Ns/Nr			
5- ¿Considera usted que esta cantidad de cajas para retirar productos son suficientes?			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
No, ¿Por qué?			
6- ¿Cómo considera usted que es la atención en las cajas?			
1. Rápido 2. Lenta 3. Ns/Nr			
7- ¿El personal que lo entendió le saludo al llegar y se despidió al salir?			
1. Si 2. No			
8- ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?			
1. Si 2. No			
9- ¿El personal que lo atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión?			
1. Si 2. No			
10- ¿Considera usted que se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores?			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
11- ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para personas con discapacidad o Adultos Mayores?			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
12-¿Cuándo tiene una consulta normalmente a quien acude?			
1. Seguridad 2. Funcionario JPS 3. Otro: _____			
13- De las Instalaciones ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:			
	De acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nr
a- Las instalaciones están en buen estado...	1	2	3
b- Las instalaciones están limpias	1	2	3
c- Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar...	1	2	3
d- La iluminación es apropiada	1	2	3
e- La ventilación es adecuada	1	2	3
f- La ventanilla para atención de cliente se encuentra debidamente identificada según el servicio brindado...	1	2	3
14- Considera usted que las instalaciones cuentan con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia...			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado: _____			
16 Datos Personales			
Genero			
1. Masculino 2. Femenino			
Edad: 1. 18 a 24 años 2. 25 a 34 años 3. 35 a 44 años 4. 45 a 54 años 5. 55 y más 6. NS/NR			

ABRIL, 2014	Día _____	Numero de Cuestionario _____
JUNTA DE PROTECCION SOCIAL Contraloría de Servicios Estudio de Percepción de los vendedores de lotería SUCURSAL DE CARTAGO – DEVOLUCION DE LOTERÍA NO VENDIDA		
Buenos (Días, Tardes). Mi nombre es _____. La Sucursal de Cartago y la Contraloría de Servicios estamos realizando un estudio de percepción acerca de la atención que se le brinda cuando usted acude a nuestras instalaciones a realizar la compra de excedente. Le agradecería me dedicara unos minutos de su tiempo.		

1. Esta usted informado sobre los pasos que debe realizar para la devolución de lotería no vendida:			
JUNIO, 2014		Día _____	
		1. Si 2. No 3. Ns/Nr	
2. ¿Considera usted que está bien rotulado el espacio físico designado para la devolución de lotería no vendida?			
Estudio de Percepción de los Vendedores de Lotería			
3. ¿Cuántas cajas están disponibles para la devolución de las diferentes loterías?			
SONDEO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE (DEPTO. LOTERÍAS)			
Buenas. Mi nombre es _____ soy colaborador del Departamento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social. Estamos realizando un sondeo con el fin de conocer su apreciación respecto con la calidad en la atención del cliente. Por lo que consideramos que su opinión es muy importante. Asimismo, sus apreciaciones serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.			
4. Considera usted que esta cantidad de cajas para la devolución de lotería no vendida son suficientes:			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
5. El personal que lo atendió le saludó al llegar y se despidió al salir:			
1. Solicitud de excedente Lotería Nacional y Popular 2. Si Financiamiento 3. Certificación de ingresos			
4. Autorización provisional 5. Constancia de vendedor 6. Envíos de lotería 7. Solicitud de carné			
6. ¿Cómo considera usted que es la atención de las cajas para la devolución de lotería no vendida:			
1. Rápido 2. Lenta 3. Ns/Nr			
7. ¿Qué área del departamento visita?			
1. Maquinaria y equipo 2. Ventanillas 3. Distribución 4. Gestión de ventas			
8. ¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a)?			
1. No 2. Por qué?			
1. De 0 a 10 minutos 2. De 11 a 20 minutos 3. De 21 a 30 minutos 4. Más de 30 minutos			
9. El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso:			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
9. Considera usted que se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
10. De las Instalaciones (Que tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones):			
	De acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nr
a. Las instalaciones están en buen estado...	1	2	3
b. Las instalaciones están limpias	1	2	3
c. Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar...	1	2	3
d. La iluminación es apropiada...	1	2	3
e. La ventilación es adecuada...	1	2	3
f. La ventanilla para atención de cliente se encuentra debidamente identificada según el servicio brindado...	1	2	3
11. ¿Considera usted que las instalaciones cuentan con la rotulación debida para evacuación en caso de una emergencia?			
1. Si 2. No 3. Ns/Nr			
12. Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado:			

Datos Personales			
13. Genero	1. Masculino		2. Femenino
14. Edad:	1. 18 a 24 años	2. 25 a 34 años	3. 35 a 44 años 4. 45 a 54 años 5. 55 y más 6. NS/NR

1. De 5 a 10 minutos 2. De 11 a 20 minutos 3. De 21 a 30 minutos 4. Más de 30 minutos			
5- Satisfacción del servicio ¿Le satisface el servicio que brinda el área visitada?:			
	1.Satisfecho	2.Insatisfecho	Ns/Nr
a- El funcionario escucha sus necesidades:	1	2	3
b- El funcionario le da la información solicitada en forma clara, completa y oportuna:	1	2	3
c- Cuenta el personal con el equipo necesario para atenderle:	1	2	3
d- El funcionario le resuelve cuando hay problemas:	1	2	3
e- El ambiente donde es atendido es ordenado y limpio:	1	2	3
6- ¿Cómo considera usted que es la atención recibida?			
1. Rápido 2. Lenta			
7- ¿El personal que lo entendió le saludo al llegar y se despidió al salir?			
1. Si 2. No			
8- ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?			
1. Si 2. No			
9- ¿El personal que lo atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión?			
1. Si 2. No			
10- ¿Ha recibido maltrato verbal por parte del personal?			
1. Si 2. No			
La respuesta es Si ¿de qué tipo? _____			
11- ¿Considera usted que se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores?			
1. Si 2. No Porque: _____			
12- De las Instalaciones ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:			
	De acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nr
a- Las instalaciones están en buen estado...	1	2	3
b- Las instalaciones están limpias	1	2	3
c- Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar...	1	2	3
d- La iluminación es apropiada	1	2	3
e- La ventilación es adecuada	1	2	3
f- Hay letreros para la atención de clientes que identifican según el servicio brindado...	1	2	3
13- En Caso de Emergencia:			
Ha recibido información sobre qué debe hacer en caso de emergencia: 1. Si 2. No			
Conoce las salidas de emergencia: 1. Si 2. No			
Se cuenta con la rotulación adecuada para evacuaciones: 1. Si 2. No			
Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado: _____			

14 Datos Personales			
Genero		1. Masculino	2. Femenino
Edad: 1. 18 a 24 años 2. 25 a 34 años 3. 35 a 44 años 4. 45 a 54 años 5. 55 y más 6. NS/NR			
JUNTA DE PROTECCION SOCIAL - CONTRALORÍA DE SERVICIOS			
Estudio de Percepción de los vendedores de lotería			
SONDEO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE (DEPTO. LOTERÍAS)			
Buenas. Mi nombre es _____ soy colaborador del Departamento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social. Estamos realizando un sondeo con el fin de conocer su apreciación respecto con la calidad en la atención del cliente. Por lo que consideramos que su opinión es muy importante. Asimismo, sus apreciaciones serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.			
1- ¿Tipo de gestión que vino a realizar en el Departamento de Loterías?:			
1. Solicitud de excedente Lotería Nacional y Popular 2. Financiamiento 3. Certificación de ingresos			
4. Autorización provisional 5. Constancia de vendedor 6. Envíos de lotería 7. Solicitud de carné			

8. Gestión de Ventas 9. Solicitud de excedente Lotería Tiempos 10. Otros: _____			
2- ¿Qué área del departamento visita?			
1. Financiamiento y control 2. Liquidaciones 3. Distribución 4. Gestión de ventas			
3- ¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a)?			
1. De 5 a 10 minutos 2. De 11 a 20 minutos 3. De 21 a 30 minutos 4. Más de 30 minutos			
4- Una vez atendido (a) ¿Cuánto tiempo tardó su gestión?			
1. De 5 a 10 minutos 2. De 11 a 20 minutos 3. De 21 a 30 minutos 4. Más de 30 minutos			
5- Satisfacción del servicio ¿Le satisface el servicio que brinda el área visitada?:			
	1.Satisfecho	2.Insatisfecho	Ns/Nr
a- El funcionario escucha sus necesidades:	1	2	3
b- El funcionario le da la información solicitada en forma clara, completa y oportuna:	1	2	3
c- Cuenta el personal con el equipo necesario para atenderle:	1	2	3
d- El funcionario le resuelve cuando hay problemas:	1	2	3
e- El ambiente donde es atendido es ordenado y limpio:	1	2	3
6- ¿Cómo considera usted que es la atención recibida?			
1. Rápido 2. Lenta			
7- ¿El personal que lo entendió le saludo al llegar y se despidió al salir?			
1. Si 2. No			
8- ¿El personal que lo atendió fue cortés y respetuoso?			
1. Si 2. No			
9- ¿El personal que lo atendió posee conocimientos suficientes sobre su gestión?			
1. Si 2. No			
10- ¿Ha recibido maltrato verbal por parte del personal?			
1. Si 2. No			
La respuesta es Si ¿de qué tipo? _____			
11- ¿Considera usted que se le brinda trato preferencial a las personas con discapacidad o Personas Adultas Mayores?			
1. Si 2. No Porque: _____			
12- De las Instalaciones ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?:			
	De acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nr
a- Las instalaciones están en buen estado...	1	2	3
b- Las instalaciones están limpias	1	2	3
c- Hay suficientes basureros y son fáciles de ubicar...	1	2	3
d- La iluminación es apropiada	1	2	3
e- La ventilación es adecuada	1	2	3
f- Hay letreros para la atención de clientes que identifican según el servicio brindado...	1	2	3
13- En Caso de Emergencia:			
Ha recibido información sobre qué debe hacer en caso de emergencia: 1. Si 2. No			
Conoce las salidas de emergencia: 1. Si 2. No			
Se cuenta con la rotulación adecuada para evacuaciones: 1. Si 2. No			
Alguna recomendación o sugerencia para mejorar el servicio brindado: _____			

14 Datos Personales			
Genero 1. Masculino 2. Femenino			
Edad: 1. 18 a 24 años 2. 25 a 34 años 3. 35 a 44 años 4. 45 a 54 años 5. 55 y más 6. NS/NR			