



**Contraloría de Servicios de la
Junta de Protección Social
JPS-CdS-02-2019**

**Informe Anual de Labores de la
Contraloría de Servicios, año 2018**

Clifford Rodríguez Barrios

Marzo 2019



INDICE

II Información general de la institución	2
III Atención de consultas y clasificación de inconformidades según sub-dimensión	3
IV Estadísticas de Resultados de gestión	4
V Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	4
VI Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados en su gestión contralora	7
VII Recomendaciones a la Secretaría Técnica	16

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Principales productos y servicios institucionales

La Junta de Protección Social es una institución de bien social y sus programas tienen la finalidad de ayudar a las personas más necesitadas del país, por medio de las instituciones de bien social, con la venta de las diferentes loterías que distribuye la institución: Lotería Nacional, Lotería Popular (Chances), Lotería Tiempos, Nuevos Tiempos, Lotto y las Loterías Instantáneas.

Asimismo, administra dos cementerios como parte de sus servicios

Productos y servicios de la Junta de Protección Social	
1. Lotería Nacional	2. Nuevos Tiempos (Lotería Electrónica)
3. Lotería Popular (Chances)	4. LOTTO
5. Tiempos pre-impresos	7. Loterías Instantáneas (Raspas)
6. Cementerio General	8. Cementerio Metropolitano

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

Sin embargo, la Junta de Protección Social a través de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional está en proceso de revisión de sus trámites; según lo establecido en el Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, que a continuación se presenta:

No.	Nombre del trámite ¹	Dependencia
1	Solicitud de reajuste de Cuota	Departamento de Gestión Social
2	Incapacidad permanente del Adjudicatario	
3	Requisitos para los beneficiarios de Ayudas Técnicas o directas por convenio marco	
4	Programa Apoyo a la Gestión	
1	Certificaciones de Propiedades	Departamento de Administración de Cementerios
2	Arriendos de Propiedades (Cementerio Metropolitano)	
3	Exhumaciones Fuera del Cementerio	
4	Trasposos de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura	
5	Alquiler de Nichos	

¹ GG-GDS-024-2019 del 13 de febrero de 2019.



6	Permiso para pegar placas	
7	Exhumaciones dentro del cementerio (para trasladar restos)	
8	Nombrar o cambiar Autorizados	

No.	Nombre del trámite	Dependencia
1	Autorizaciones provisionales para el nombramiento de un representante para el retiro y venta de la lotería (si se trata del cónyuge, compañero (a) e hijos(as)	Departamento de Administración de Loterías
2	Autorizaciones provisionales que requieren del visto bueno de la Gerencia (si el representante no es hijo (a),cónyuge o compañero (a) del adjudicatario)	
3	Cambio de representante	
4	Financiamiento a vendedores de loterías	
5	Solicitudes de arreglo de Pago	
6	Trámite de Cobro Judicial	
7	Renuncias de Adjudicatarios y Socios de Cooperativas	
8	Adjudicaciones temporales (por fallecimiento del adjudicatario)	
1	Reclamos por extravío de Documentos Registrados en el Sistema y emitidos internamente	Departamento de Tesorería
2	Reclamo por Lotería mal pagada	
3	Reclamo por extravío de Depósitos Bancarios	
4	Reintegro de Dinero por documentos pendientes a aplicar (fallecimiento de algún adjudicatario)	
5	Reclamo por extravío de Depósitos Bancarios	
6	Reintegro de Dinero por documentos pendientes a aplicar (fallecimiento de algún adjudicatario)	
7	Reclamos por Dinero mal acreditado en cuenta corriente	
5	Reclamos de Lotería con Rotura Superior a ¢10.000 (del Público y de Adjudicatarios de Lotería)	
1	Autorización de rifas efectuadas por asociaciones, fundaciones y entidades de bien social	Gerencia General



III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Se adjunta, tablas de Excel de acuerdo con la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios.



IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Se adjuntan tablas de Excel de acuerdo con la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios.

V CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De conformidad con el Programa de Trabajo de la Contraloría de Servicios, según PAO 2018, se realizaron cuatro informes trimestrales sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos; tres estudios de percepción sobre la calidad de la prestación de los servicios y un informe sobre la Simplificación de Trámites Institucional, a saber:

- a. CdS-04-2018 Informe trimestral de enero a marzo, 2018.
- b. CdS-05-2018 Informe trimestral de abril a junio, 2018.
- c. CdS-10-2018 Informe trimestral de julio a setiembre, 2018.
- d. CdS-01-2019 Informe trimestral de octubre a diciembre, 2018
- e. CdS-006-2018 Sondeo de opinión a vendedores de lotería de la Junta de Protección Social que retiran productos pre-impresos y cambian premios en las Sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza en todo el país.
- f. CdS-08-2018 Informe sobre la accesibilidad de la infraestructura de los edificios de la Junta de Protección Social, para el personal y clientes con discapacidad.
- g. CdS-09-2018 Informe de denuncias de especulación, condicionamiento y sobreprecio para consumidores de lotería.
- h. CdS-07-2018 Informe sobre evaluación del cumplimiento de requisitos y plazos establecidos para la solicitud de autorización de rifas.

Los informes tuvieron como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por las diferentes unidades administrativas de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales los mismos se encuentra publicados en la página institucional de la Junta de Protección Social, según ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios>.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

✓ **Centro de Información:**

De conformidad con el cumplimiento del Decreto Ejecutivo No 35358-MEIC, publicado en la Gaceta 136 del 15 de julio del 2009, el cual establece la



obligatoriedad de que las instituciones del sector público implementen plataformas de servicios que orienten al usuario sobre los trámites, requisitos y procedimientos necesarios para la obtención de licencias, permisos y autorizaciones.

En atención al decreto en mención, la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social desde el 01 de julio del 2010, implementó en la recepción principal de la institución; la ubicación de un socio laboral de esta Contraloría, para el servicio de información a los clientes y usuarios de los servicios que brindamos.

Entre las funciones de ese puesto de información, se detallan las siguientes:

1. Colaboración y orientación del usuario a la unidad administrativa correspondiente según el trámite que desea realizar.
2. Entrega de listas de los diferentes sorteos y diferentes loterías realizados por la Junta de Protección Social.
3. Atención telefónica de las consultas de los clientes.
4. Coordinar con diferentes dependencias administrativas las consultas de los usuarios para orientarlos de la forma más adecuada de conformidad con la Ley N°8220 (Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos).
5. Colaborar con la inducción a los clientes sobre como activar vía sistema los diferentes productos y promociones de la Junta de Protección Social, como a las personas con alguna discapacidad y a los adultos mayores en cumplimiento a la normativa de la Ley N° 7600.
6. Brindar información sobre resultados de los diferentes sorteos.
7. Atención exclusiva y especial al adulto mayor, entre otros.

Por último, esta Contraloría de Servicios cuenta con un Brochure o Desplegable informativo sobre las funciones de la Contraloría de Servicios, un link en la página Web-Institucional (www/jps.go.cr) o (www.jps.go.cr/contraloria-servicios), donde el cliente puede informarse sobre las actividades de esta instancia asesora, informes, estudios de percepción y simplificación de trámites, entre otros y como se presenta una denuncia, queja, agradecimiento, consulta, etc.

Además, la Contraloría de Servicios colaboró con la Presidencia de la Junta Directiva y con la instancia asesora de Comunicación y Relaciones Públicas, en las Conferencias de Prensa sobre el Gordito de Medio Año y el Gordo Navideño, con el propósito de tomar fotografías que fueron colocadas en las redes sociales u



otras publicaciones realizadas y se cuenta con una pantalla informativa con el propósito de informar al usuario sobre los servicios que brinda la institución y la Contraloría de Servicios.



IV. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

INSTITUCIÓN: Junta de Protección Social

NOMBRE DEL JERARCA: Esmeralda Britton González

NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Clifferd Rodríguez Barrios

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2017

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: Cds-03-2018, Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad de que el SITIO-WEB de la institución, contenga un link donde indique a los clientes qué hacer cuando se les presente un problema con los equipos móviles y de escritorio (computadoras o teléfonos); señalando por ejemplo, los navegadores más populares que son compatibles con la página de la Junta de Protección Social.	21 de marzo de 2018, oficio JPS-CS-087-2018	Página Web-Institucional	Comunicación y Relaciones Públicas	Información



RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad de desarrollar un sistema aplicativo con el enlace directo de soluciones puntuales para incidentes específicos que presenten los clientes, entre la Contraloría de Servicios y el Departamento de Tecnologías de la Información.	21 de marzo de 2018, oficio JPS-CS-087-2018	Activaciones	Tecnología de la Información	Otros
Valorar la posibilidad de que exista una mejor comunicación entre los Departamentos de Administración de Loterías y la Plataforma de Servicio al Cliente, esto con el fin de qué, al momento de la apertura, los cajeros ya tengan la mercadería disponible para su distribución y de esta manera no atrasar a los clientes.	21 de marzo de 2018, oficio JPS-CS-087-2018	Entrega de Productos	Plataforma de Servicio al Cliente y Administración de Loterías	Atención Persona Usuaría

INSTITUCIÓN: Junta de Protección Social

NOMBRE DEL JERARCA: Esmeralda Britton González

NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Clifferd Rodríguez Barrios

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2018

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: Cds-05-2018, Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad de qué para las próximas promociones sobre las loterías pre-impresas y electrónicas, publicar en los medios de comunicación impresos (periódicos) la lista de los ganadores de las promociones establecidas, ya que según manifiestan algunos clientes no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página de la web de la Junta de Protección Social para verificar si fue ganador. Es importante indicar que hay adultos mayores que no tienen la enseñanza de la utilización de la computación.	27 de junio de 2018, oficio JPS-CS-17-2018	Loterías Pre-impresas	Departamento de Mercadeo	Otros



RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005.	27 de junio de 2018, oficio JPS-CS-17-2018	Loterías Pre-impresas	Tecnología de la Información	Otros



INSTITUCIÓN: Junta de Protección Social

NOMBRE DEL JERARCA: Esmeralda Britton González

NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Clifferd Rodríguez Barrios

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2018

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: Cds-10-2018, Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad de qué para las próximas promociones sobre las loterías pre-impresas y electrónicas, se publique en los medios de comunicación impresos (periódicos) la lista de los ganadores de las promociones establecidas, ya que según manifiestan algunos clientes no tienen conocimiento para utilizar computadoras e ingresar a la página web de la Junta de Protección Social.	24 de setiembre de 2018, oficio JPS-CS-303-2018	Loterías Pre-impresas	Departamento de Mercadeo	Otros

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad de supervisar el servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica GTECH ya que los clientes tienen que lidiar con Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios. Además, se sugiere que los clientes presenten su cédula para el cambio de premios esto debido a que en algunas ocasiones se les indica a los clientes que el premio ya fue cambiado.	24 de setiembre de 2018, oficio JPS-CS-303-2018	Loterías Pre-impresas	Departamento de Mercadeo	Otros



RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de las líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005.	24 de setiembre de 2018, oficio JPS-CS-303-2018	Loterías Pre-impresas	Tecnología de la Información	Otros



INSTITUCIÓN: Junta de Protección Social

NOMBRE DEL JERARCA: Esmeralda Britton González

NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Clifferd Rodríguez Barrios

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2018

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: Cds-11-2018, Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de las líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005.	13 de noviembre de 2018, oficio JPS-CS-424-2018	Activaciones para la Rueda de la Fortuna	Tecnología de la Información	Otros



RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>Valorar la posibilidad de instruir a la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas, con el fin de realizar sesiones de trabajo con los usuarios finales (clientes que presentaron su gestión ante la Contraloría de Servicios), con el propósito de mejorar el sitio Web-institucional de la Junta de Protección Social y después presentar la sugerencia al departamento.</p>	<p>13 de noviembre de 2018, oficio JPS-CS-424-2018</p>	<p>Web-Institucional</p>	<p>Tecnología de la Información</p>	<p>Información</p>



VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica

- 1- Realizar capacitaciones sobre las principales funciones de la Contraloría de Servicios en relación con el reglamento sobre la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- 2- Diseñar una producción audiovisual sobre la importancia de contar con Contralorías de Servicios en las diferentes instituciones y documentales sobre contribuciones dadas por las diferentes contralorías.
- 3- Diseñar comerciales publicitarios sobre los derechos y deberes de los servicios que tiene el usuario, entre otros.

Clifford Barrios Rodríguez
Contralor a.i.
Contraloría de Servicios

Vo.Bo. Esmeralda Britton González
Presidenta
Junta Directiva