



INFORME N° JPS-CdS-03-2019

“Resumen Anual 2018 sobre Quejas,
Reclamos, Denuncias y Agradecimientos”

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada	2
1.1 Introducción	2
1.2 Objetivo	3
1.3 Alcance	3
1.4 Tipo de investigación	3
1.5 Metodología	4
1.6 Población	4
1.7 Marco muestral	4
1.8 Recopilación de los datos	5
1.9 Elaboración y aplicación de instrumentos	6
2- Metodología de trabajo	8
2.1 Canales de información que utiliza la Contraloría de Servicios	8
2.2 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	8
2.3 Otros instrumentos utilizados para la proyección de la Contraloría de Servicios	9
3- Estadísticas de resultados de Gestión	10
3.1 Tipo de Cliente atendido	10
3.2 Gestiones de acuerdo con el medio	11
3.3 Clasificación de Consultas	13
3.4 Consultas	13
3.5 Inconformidades	16
3.6 Denuncias	18
3.7 Reclamos	20
3.8 Sugerencias	21
3.9 Agradecimientos	24
3.10 Servicios brindados	25
3.11 Estado actual de los casos	28

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 los datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el período del 2018.

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

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

1.2 Objetivo

Analizar el registro de quejas, consultas, denuncias, sugerencias, ayudas o servicios y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general, durante el período del 2018.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, sobre atención de los usuarios; mediante boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, las cuales fueron clasificadas por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período del 2018.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno¹ que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base, con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente a las áreas de servicio al cliente que reflejen las necesidades de mejora.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos.

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

1.5 Metodología

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

1.6 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 y/o ayuda y agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.7 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
Enero a Diciembre, 2018

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	5.368
Administración de Cementerios	43
Total	5.411

1.8 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 y de los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan 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, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Contralorías de Servicios, según Decreto No. 39096-PLAN, artículo 34, Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría.

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

c- Sistema de registro de atención al usuario (Consola de Aplicaciones Corporativas).

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, número de cédula, asunto del problema o consulta,

número telefónico, columna de queja o consulta, 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, consultas, ayudas, sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico: contraloría_servicios@jps.go.cr.

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

1.9 Elaboración y aplicación de instrumentos.

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

Además, en cada oficio se le agregó una leyenda de acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo N°43, sobre el plazo de entrega y como sugerencia se debe tomar lo siguiente:

² Ley N° 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 11)

- Brindar la información solicitada dentro del plazo establecido.
- Si no es posible brindar la información, dentro del plazo señalado, se debe argumentar adecuadamente la negativa e indicar en forma puntual el plazo en que se va a atender la gestión.

Igualmente, según se establece en la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición) según artículos 12 y 13, en ningún momento se debe dejar una gestión sin atender y el incumplimiento de la gestión puede generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla.

II PARTE

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

2.1. Canales de información que utiliza la Contraloría de Servicios.

a. Centro de información:

La Contraloría de Servicios utiliza para recolectar los datos a través del funcionario destacado en la Recepción de la Institución.

b. Página Web:

Desde el año 2012 se cuenta con un espacio para la Contraloría de Servicios en la página web de la Junta de Protección Social, donde el cliente puede manifestar sus inquietudes.

2.2. 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 período 2018, se realizaron cuatro evaluaciones de la calidad en el servicio al cliente en la Junta de Protección Social, a saber:

- Informe N°JPS-CdS-05-2018, sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos (Primer trimestre 2018).
- Informe N°JPS-CdS-010-2018, sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos (Segundo trimestre 2018).

- Informe N°JPS-CdS-011-2018, sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos (Tercer trimestre 2018).
- Informe N°JPS-CdS-01-2019, sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos (Cuarto trimestre 2018).

Dichos estudios, tuvieron como objetivo principal, evaluar la administración del servicio al cliente³ 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 se consideraron pertinentes para la valoración y en lo que corresponda su implementación por parte de la Administración activa.

2.3. Otros instrumentos utilizados para la proyección de la Contraloría de Servicios.

Sistema computarizado de inconformidades y Registro de Consultas de la Contraloría de Servicios.

³ **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”.

III PARTE

3. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

La información que se detalla en el siguiente apartado, corresponde al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Los datos incluidos en los cuadros y gráficos, corresponden a las principales consultas e inconformidades presentadas tanto por usuarios internos como externos, así como las principales unidades de la organización que originan dichas inconformidades.

Cabe destacar que lo aquí indicado, fue contemplado en los informes de quejas, denuncias, consultas, sugerencias y agradecimientos N° CdS-05-2018, N° CdS-10-2018, N° CdS-11-2018 y N° CdS-01-2019.

3.1. Tipo de Cliente Atendido

**Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Enero a Diciembre, 2018**

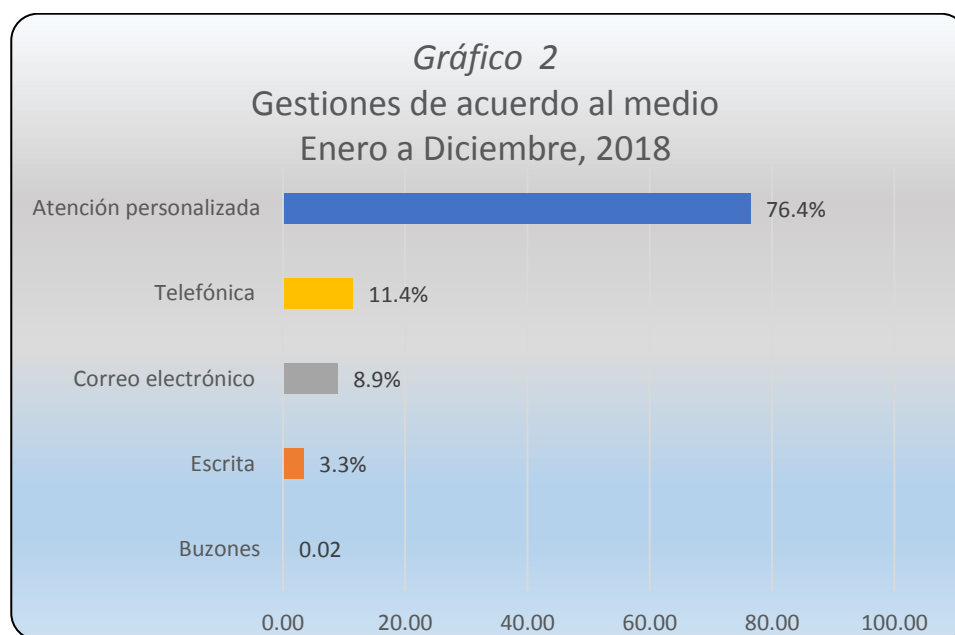
Tipo de Cliente	I trimestre		II trimestre		III trimestre		IV trimestre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	654	97.76	653	85.03	1371	65.19	1078	57.62	3756	69.41
Externo Adjudicatario	14	2.09	114	14.84	726	34.52	792	42.33	1646	30.42
Cliente Interno	1	0.15	1	0.13	3	0.14	1	0.05	6	0.11
Arrendatario	-	-	-	0.00	3	0.14	-	-	3	0.06
Total	669	100	768	100	2103	100	1871	100	5411	100

Para el período 2018, el 99.89% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios); asimismo, en este año se recibieron inconformidades de los clientes internos que representa un 0.11% (colaboradores de la Junta de Protección Social).

3.2. Gestiones de acuerdo con el medio.

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Enero a Diciembre, 2018

Meses Gestión de acuerdo al medio	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	426	63.68	582	75.78	1511	71.85	1616	86.37	4135	76.4
Telefónica	145	21.67	88	11.46	268	12.74	117	6.25	618	11.4
Correo electrónico	80	11.96	78	10.16	219	10.41	104	5.56	481	8.9
Escrita	17	2.54	20	2.60	105	4.99	34	1.82	176	3.3
Buzones	1	0.15	-	-	-	-	-	-	1	0.02
Total	669	100	768	100	2103	100	1871	100	5411	100



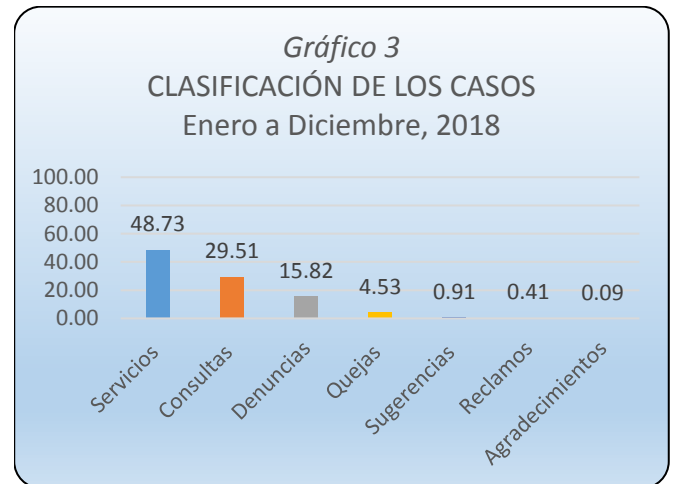
Considerando el medio utilizado para presentar quejas, denuncias, consultas, sugerencias y agradecimientos, se puede señalar que:

- a) Un 76.4 % 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 11.4% recurrió al correo electrónico.
- c) Un 8.9% empleó la vía telefónica.
- d) Un 3.3% utilizó el medio escrito presencial.
- e) Un 0.02% empleó los buzones. (Véase gráfico 2).

3.3. Clasificación de Consultas.

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Enero a Diciembre, 2018

Clasificación	ABS	%
Servicios	2.637	48.73
Consultas	1.597	29.51
Denuncias	856	15.82
Quejas	245	4.53
Sugerencias	49	0.91
Reclamos	22	0.41
Agradecimientos	5	0.09
Total	5.411	100



3.4. Consultas

En el presente apartado se incluyen las principales unidades organizacionales que originan consulta, las mismas fueron atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritaron la apertura de un expediente, incluye las recibidas vía telefónica y de forma presencial.

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Enero a Diciembre, 2018

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	625	39.14
Departamento de Mercadeo	364	22.79
Departamento de Administración de Loterías	283	17.72
Supervisión de Ventas	59	3.69
Unidad de Pago de Premios	45	2.82
Administración de Cementerios	40	2.50
Inspectores	26	1.63
Plataforma de Servicios	25	1.57
Departamento de Ventas	21	1.31
Departamento de Gestión Social	21	1.31
Asesoría Jurídica	17	1.06
Talento Humano	15	0.94
Departamento de Tecnologías de Información	12	0.75
Servicios Administrativos	11	0.69
Gerencia de Producción	6	0.38
Recursos Materiales	5	0.31
Gerencia Administrativa	4	0.25
Presidencia de Junta Directiva	4	0.25
Gestión de Ventas	3	0.19
Contraloría de Servicios	3	0.19
Tesorería	2	0.13
Seguridad y Vigilancia	2	0.13
Comunicación y Relaciones Públicas	2	0.13
Departamento de Producción	1	0.06
Gerencia de Operaciones	1	0.06
Total	1597	100

- i. Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, el mayor porcentaje de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Sorteos con un 39.14 %, y se refieren:
 - a) Clientes que desean saber si su lotería pre-impresa o electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos) tienen premio.
 - b) Clientes que consultan sobre la mecánica para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.

- ii. El 22.79% corresponde a consultas de Mercadeo:
 - a) Clientes que consultan sobre la mecánica para la promoción del “Súper Suertudo”.
 - b) Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna. Así como los nombres de las personas que participan como asistentes en el programa.
 - c) Clientes que desean información de la promoción del reciclaje en las escuelas.

- iii. El 17.72% corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:
 - a) Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios.

- b) Clientes que solicitan la Lista Oficial con los resultados de los números y series ganadoras de los sorteos anteriores de Lotería Nacional y Lotería Popular.
 - c) Adjudicatarios solicitan información sobre cantidad de lotería asignada en calidad de excedente para cada sorteo.
 - d) Adjudicatarios solicitan información sobre el procedimiento para solicitar constancias que lo acreditan como vendedores de lotería.
- iv. El restante corresponde a consultas de otras dependencias y estas se refieren:
- a) Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de Lotería pre-impresa y Lotería Electrónica en los Puntos de Venta Max.
 - b) Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.
 - c) Clientes que solicitan información sobre la ayuda social que presta la Junta de Protección Social.
 - d) Cliente que desea saber el trámite que debe de realizar para solicitar una cuota de Lotería.
 - e) Clientes que desean conocer dónde cambiar fracciones ganadoras del Sorteo de Navidad. Así como conocer si la Junta de Protección Social autoriza a los vendedores a cobrar una comisión por el cambio de premios.
 - f) Clientes que solicitan números de teléfonos de diferentes Departamentos, así como los nombres de los Gerentes o Jefaturas de Departamentos.
 - g) Clientes que requieren conocer si los Puntos Max cambian premios de lotería pre-impresa.
 - h) Clientes que solicitan fechas de vencimiento de la Lotería Instantánea.

- i) Clientes que solicitan información sobre el trámite para el cobro de lotería vencida.

3.5. Inconformidades.

En el presente apartado se incluyen las principales unidades organizacionales que originan inconformidades o quejas, por parte de los clientes sobre los servicios y/o productos que presta la Institución.

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Octubre a Diciembre, 2018

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	65	26.53
Tecnología de Información	38	15.51
Unidad de Pago de Premios	35	14.29
Gestión y Supervisión de Ventas	18	7.35
Administración de Loterías	17	6.94
Plataforma de Servicio al Cliente	16	6.53
Departamento de Servicios Administrativos	13	5.31
Departamento de Sorteos	9	3.67
Departamento de Gestión Social	8	3.27
Asesoría Jurídica	7	2.86
Seguridad y Vigilancia	7	2.86
Administración de Cementerios	4	1.63
Gerencia Administrativa	2	0.82
Relaciones Públicas	2	0.82
Gerencia de Producción	2	0.82
Supervisión de Ventas	1	0.41
Inspectores de Lotería	1	0.41
Total	245	100

Según los datos del cuadro 5, las distribuciones porcentuales de inconformidades presentadas por clientes según áreas administrativas son:

- i. El 26.53% de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el Departamento de Mercadeo.
 - a) Clientes se quejan del procedimiento para solicitar la máquina de Gtech para vender lotería electrónica.
 - b) Clientes sugieren cambios en el mecanismo para la promoción de reciclaje de loterías que se realiza en las escuelas.
 - c) Clientes sugieren cambios del plan de premios de los diferentes juegos que realiza la institución.

- ii. El segundo porcentaje que corresponde a 38 clientes que representa un 15.51% son inconformidades trasladadas al Departamento de Tecnologías de la información:
 - a) Clientes indican que los resultados que aparecen en la Web-Institucional de los sorteos de los Nuevos Tiempos no se actualizan con prontitud, confundiendo a los jugadores.
 - b) Clientes indicaron tener problemas para realizar consultas para verificar premios de las loterías pre-impresas o electrónicas en el Sitio-Web de la página Institucional.
 - c) Clientes manifiestan que el sistema telefónico para activaciones (2521-6005-25216002), presenta problemas y no permite realizar

activaciones de los productos de la Junta, para poder participar en el programa Televisivo de la Rueda de la fortuna.

- d) Clientes manifiestan que la página Web-Institucional presenta problemas constantemente y que el diseño de la misma no es amigable, es decir, es complicada.
- iii. Un 14.29% de las inconformidades se vinculan con la Unidad de Pago de Premios:
- a. Clientes manifiestan que en los puestos de lotería que utilizan publicidad de la Junta de Protección Social no realizan los cambios de los premios aduciendo que no tienen efectivo.
 - b. Clientes indicaron que trataron de cambiar la lotería premiada en un puesto que utiliza publicidad de la Junta de Protección Social, que informan a los clientes que son puesto oficiales y estos cobran 5% por el pago del premio.
 - c. Clientes indicaron que trataron de cambiar lotería premiada en puesto de la Junta de Protección Social de San Ramón, pero informan que para cambiarle el premio tiene que comprar al menos tres fracciones de lotería.

3.6. Denuncias.

Seguidamente se detallan las denuncias exteriorizadas por los usuarios en la Contraloría de Servicios, cabe destacar que fueron remitidas al Departamento de Ventas, para su respectiva atención.

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Enero a Diciembre, 2018

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería venden los billetes a sobreprecio.	730	85.48
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	68	7.96
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería pre-impresa, electrónica y especialmente juegos ilegales.	18	2.11
Vendedores de lotería, quienes venden lotería en gallo tapado, dan enteros ya jugados y el cliente nunca verifica después de la compra.	10	1.17
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	10	1.17
Mal trato por parte del vendedor a los clientes.	5	0.59
Vendedores de lotería pre-impresa, prefieren ofrecer juegos ilegales.	4	0.47
Vendedor de lotería que estafa mediante cambio parcial de premios de Lotería Nacional, Lotería Popular e Instantánea.	5	0.59
Revendedores venden lotería de la Junta de Protección Social a precio no oficial.	1	0.12
Clientes que reciben llamadas de un teléfono celular, indicando que son ganadores de premios de la Junta de Protección Social y el Banco Nacional de Costa Rica (estafa).	2	0.23
Vendedores de lotería que venden lotería vencida.	1	0.12
	854	100

3.7. Reclamos

Cuadro 7
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PUBLICO
Enero a Diciembre, 2018

Reclamos recibidos...	ABS	%
Cliente que reclama que en los puestos de Puntos Max (GTECH) el personal que atiende no anota bien los sorteos solicitados por los jugadores y a la hora de realizar el reclamo ya no se puede hacer nada.	2	9.09
Cliente indica que no se están publicando a tiempo los ganadores de los sorteos promocionales en el sitio web de la Junta de Protección Social (www.jps.go.cr) sobre las Loterías pre-impresas y electrónicas, las mismas son publicadas muchos días después de que se realiza el sorteo.	2	9.09
Vendedor de lotería indica que recibió un mal trato al realizar la devolución del sorteo N°6338 en la Plataforma de Servicios.	1	4.55
Cliente indicó que en la Plataforma de Servicios se le entregó 100 enteros para el sorteo de Lotería Popular, siendo lo correcto 50 billetes para el martes y 50 billetes para viernes, se realizó la respectiva corrección.	1	4.55
Cliente indicó que se presentó a un puesto de lotería, con el propósito de cambiar un premio; sin embargo la entidad que le atendió sólo le pagó la terminación, siendo lo correcto el número ganador.	1	4.55
Cliente indica que dejó olvidado su billetera, con dinero y documentos personales en la caja número seis del área de Plataforma de Servicios, quien reportó lo ocurrido en la Contraloría de Servicios.	1	4.55
Cliente indica que se presentó a un puesto de lotería, con el propósito de cambiar un premio; sin embargo, la entidad que le atendió sólo le pagó la mitad del premio.	1	4.55
Cliente indica que se presentó a un Punto Max, con el propósito de cambiar un premio; sin embargo, la entidad le indica que ese premio ya fue cambiado.	1	4.55
Cliente solicita número telefónico para realizar consultas de las listas de lotería de los diferentes sorteos de Lotería Nacional y Lotería Popular, indica que necesita dicho servicio debido a que no tiene acceso a internet.	1	4.55
Cliente indica que le robaron fracciones de Lotería Nacional.	1	4.55
Vendedor de lotería solicita las razones técnicas por medio de un documento oficial que indique las razones del por qué no le permiten vender lotería dentro de la institución, como lo ha estado realizando.	1	4.55
Vendedor de lotería de la cooperativa (COOPELOT) indica que en la cooperativa no le entregan producto para la venta.	1	4.55
Cliente indica que se canceló mal el monto de un premio de Lotería en la Plataforma de Servicios de la Junta de Protección Social.	1	4.55
Cliente indica que en la Plataforma de Servicios de la Junta de Protección Social le vendieron un producto distinto al que solicitó y con sobreprecio.	1	4.55
Vendedor de lotería señaló que no le van a entregar Lotería Nacional y Popular en calidad de excedente e indicó que ésta decisión le afecta económicamente.	1	4.55

Cliente indicó que se habiliten más cajas en la Plataforma de Servicios de la institución, para la venta de lotería al público. Debido al premio acumulado, los vendedores están vendiendo a sobreprecio en las afueras de la Junta de Protección Social y sólo hay dos cajas para la venta al público.	1	4.55
Vendedor de Lotería indicó que le rebajaron 100 billetes de Lotería Popular en calidad de excedente a 50 enteros.	1	4.55
Cliente indicó que su boleto original de la lotería Lotto tenía un premio y cuando se presentó a un Punto Max, para cambiarlo, este le indicó que su premio ya fue cambiado.	1	4.55
Cliente indicó que faltan controles para la venta de lotería.	1	4.55
Cliente indicó que del 27 al 31 de agosto de 2018, no se contó con los servicios sanitarios institucionales para uso de los clientes.	1	0.00
Total	22	100

3.8. Sugerencias

Cuadro 8
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Enero a Diciembre, 2018

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Cliente presenta documento con sugerencia para mejorar la dicción de los presentadores de los sorteos que se transmiten por Canal 13.	1	2.08
Cliente sugiere que se dé inducciones o que se diseñe un folleto sobre como activar la Lotería Nacional y Popular para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	1	2.08
Cliente sugiere que debería haber en la Plataforma de Servicios más cajas para entregar 50 enteros por sorteo, en virtud de que hay muchas cajas para entregar 100 enteros por productos.	1	2.08
Cliente sugiere valorar la posibilidad de eliminar algunos sorteos de la lotería electrónica ya sea en la tarde o en la noche y se dé más importancia a la lotería tradicional (Lotería Nacional, Popular e Instantánea).	1	2.08
Cliente sugiere echarle agua a las plantas que se encuentran en el vestíbulo.	1	2.08
Cliente sugiere distribuir de una manera más equitativa el premio del Lotto; 4 premios de mínimo ¢5.000.000.00, el tercer premio de ¢50.000.00 y el último en el doble de lo que se compró.	2	4.17
Cliente sugiere que se indique mediante la radio el precio de la Lotería Nacional.	2	4.17
Cliente sugiere que se valore la posibilidad de que el premio del acumulado se distribuya un 10% entre los que tienen solo el número y el resto para el ganador de la serie y el número.	1	2.08

Vendedor de lotería sugiere que los sorteos de chances sean de 5 fracciones, debido a que se incrementan las ventas, es menos papel y lo prefieren los clientes.	1	2.08
Cliente sugiere la posibilidad de alternar a los colaboradores que realizan la labor de girar las tómbolas de las series, números y de premios, esto con el fin de proyectar más seguridad y confianza a los jugadores de lotería.	1	2.08
Cliente sugiere poder realizar transferencias bancarias para la compra de Lotto.	1	2.08
Cliente sugiere que el costo de la fracción de lotería sea más accesible, ya que las personas de escasos recursos no pueden adquirir lotería cuando los sorteos suben de precio.	1	2.08
Cientes sugieren vender la lotería pre-impresa de la Junta de Protección Social de manera digital.	3	6.25
Cientes sugieren que los premios de la Loterías Popular y de la Lotería Lotto sean más equitativos.	2	4.17
Cientes sugieren que se realice un programa de reciclaje a mayor escala, esto debido a que las escuelas son una pequeña población.	2	4.17
Cliente sugiere escribir en el reverso de la fracción la fecha del sorteo para no perder el gusto por el gallo tapado, esto debido a las estafas hechas por los vendedores de lotería.	1	2.08
Cliente sugiere actualizar las reglas del acumulado, que se limite el premio, esto para evitar la especulación.	1	2.08
Cliente sugiere poner un gancho en el servicio sanitario con el fin de poner bolso.	1	2.08
Cliente sugiere se cambie la esfera del acumulado por una transparente donde se pueda ver su interior con las bolitas.	1	2.08
Vendedor de lotería sugiere se dé más publicidad para los clientes sobre la Lotería Popular con respecto al precio y cantidad de fracciones, con el fin de evitar confusión.	1	2.08
Vendedor de lotería sugiere se dé más publicidad para los clientes sobre la Lotería Popular con respecto al precio y cantidad de fracciones, con el fin de evitar confusión.	1	2.08
Cliente sugiere que se les brinde ayuda social a los estudiantes que no tienen los recursos necesarios para estudiar una carrera.	1	2.08
Cliente sugiere triplicar los productos para evitar el desabastecimiento, esto debido al acumulado.	1	2.08
Cliente sugiere para el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna llamar a un sustituto, en el caso de que un participante original no validó las diferentes loterías para participar.	1	2.08
Cliente sugiere publicar en televisión y la radio los números y series de la lotería que es robada.	1	2.08

Cliente sugiere cambiar la fecha del sorteo del gordito de medio año, esto debido a que las fechas de pago del salario no coincide con el sorteo.	1	2.08
Cliente sugiere que, en vez de sacar una bolita en blanco, sacar dos bolitas, para que termine pronto el sorteo del acumulado.	1	2.08
Cliente sugiere la posibilidad de alternar a los colaboradores que realizan la labor de girar las tómbolas de las series, números y de premios, esto con el fin de proyectar más seguridad y confianza a los jugadores de lotería.	1	2.08
Cliente sugiere que los vendedores de lotería se identifiquen con el carné para vender el producto de la Junta de Protección Social.	1	2.08
Cliente sugiere que sea posible activar la Lotería Popular del viernes para el sorteo de la siguiente semana, esto debido a que al ser una persona mayor le es imposible activar antes del sábado.	1	2.08
Cliente sugiere que el sorteo del acumulado se reparta más dinero a la ayuda social.	1	2.08
Cliente sugiere que se aplique la Ley N°7600 para el caso de las personas con discapacidad en el área de Plataforma de Servicios.	1	2.08
Cliente sugiere que se indique en algún medio de comunicación colectiva que los empleados de la Junta de Protección Social están realizando giras de inspección para combatir la especulación.	1	2.08
Cliente sugiere que en el Cementerio General se dé mantenimiento a los baños, no se utilicen las bóvedas como bodegas y acondicionen mejor las casetillas de los vigilantes.	1	2.08
Cliente sugiere que por la especulación que se da en Guanacaste específicamente en Liberia, los inspectores vayan a visitar ese lugar.	1	2.08
Vendedor de lotería sugiere que cuando se le envíe el producto a Puntarenas, le adjunten las listas oficiales de los sorteos vigentes.	1	2.08
Cliente solicita que se comunique los cambios que se realizan en la página web, calculadora de premios para que no exista desconfianza a la hora de ingresar a la página.	1	2.08
Cliente solicita la publicación de los participantes de la Rueda de la Fortuna y Lotto en los periódicos nacionales.	1	2.08
Clients solicitan que se dividan los premios para que incrementen las posibilidades de ganar.	2	4.17
Cliente solicita curso de servicio al cliente para los funcionarios de seguridad.	1	2.08
Cliente solicita que se identifique a los vendedores oficiales de Lotería.	1	2.08
Total	48	100

3.9. Agradecimientos

Cuadro 9
AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS
Enero a Diciembre, 2018

Agradecimiento ...	ABS	Porcentaje
Cliente agradece la labor social que realiza la Junta de Protección Social.	1	20
Cliente agradece el proceder de la institución y la responsabilidad de la misma.	1	20
Cliente agradece la excelente información, completa y a buen tiempo de un colaborador de la Plataforma de Servicios.	1	20
Agradece a vendedor de la Lotería de la COOPELOT R.L. que le vendió a precio, quien se ubica por el Banco Popular de San José.	1	20
Cliente agradece el trato del funcionario Víctor Solís en la Plataforma de Servicio al Cliente.	1	20
Total	5	100

3.10. Servicios Brindados

Cuadro 10
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA
CONTRALORIA DE SERVICIOS
Enero a Diciembre, 2018

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
A los Cliente se les brinda una inducción con el propósito de aprendan a digitar en la computadora que se localiza en el vestíbulo de la institución, las promociones que tiene la Junta de Protección Social vigentes. Además, consultas relacionadas con las líneas telefónicas (2521-6002 y 25216005), donde los clientes no tienen conocimiento sobre las características de los billetes y algún aspecto que dice la voz en el sistema telefónico.	Plataforma de Servicio al Cliente	309	11.72
Cientes solicitan las listas oficiales impresas de Lotería Nacional, Tiempos y Popular. Así como dónde se localizan las series y números específicos de la Lotería Nacional y Popular.	Administración de Loterías	1923	72.92
Cientes requieren que revisen los boletos de Lotería Electrónica (Nuevos Tiempos y Lotto); así como las fracciones o enteros de los números y series de la Lotería Nacional y Popular, con el fin de saber si obtuvo un premio y en algunos casos la entrega de calendarios de sorteos para el año 2018.	Departamento de Sorteos	281	10.66
Cientes Solicitan lista de ganadores del sorteo de la fiesta del futbol 2018.	Departamento de Mercadeo	7	0.27
Cientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de Lotería Electrónica y Pre-impresa.	Supervisión de Ventas	6	0.23
Cientes que solicitan la ayuda para saber cómo y dónde pueden cambiar un premio.	Unidad de Pago de Premios	1	0.04
Vendedor de lotería deposita el pago para el retiro de los productos de la institución; sin saber que ese día, se le cancelaba la cuota por jubilación; por consiguiente, se solicita reversar el depósito, con el fin de devolver el dinero al cliente.	Tecnología de la Información	1	0.04

*Resumen anual 2018 sobre Quejas, Reclamos, Denuncias y Agradecimientos
Contraloría de Servicios JPS*

Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Lotería Popular.	Administración de Loterías	45	1.71
Clientes solicitan lista de ganadores del sorteo de Loterito en el Mundial.	Departamento de Mercadeo	11	0.42
Clientes solicitan los números favorecidos de sorteos desde el año 2015 al 2018 en la Lotería Nacional.	Departamento de Sorteos	3	0.11
Clientes solicitan información sobre cantidad de excedente asignado para el Gordito de Medio Año.	Administración de Loterías	2	0.08
Clientes solicitan lista de ganadores del sorteo del Gordito de Medio Año.	Departamento de Mercadeo	2	0.08
Vendedor de lotería solicita ayuda debido a que no tiene el dinero para retirar su cuota.	Administración de Loterías	1	0.04
Cliente solicita información para firma de contrato para la venta de lotería.	Supervisión de Ventas	1	0.04
Vendedor de lotería solicita el número telefónico de FOMUVEL.	Contraloría de Servicios	1	0.04
Cliente deja perdida su billetera, por lo que la Contraloría de Servicios custodia en un sobre sellado.	Seguridad y Vigilancia	1	0.04
Clientes desean saber si su lotería pre-impresa quedó registrada en el sistema para el sorteo de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Mercadeo	4	0.15
Organismo de Investigación Judicial solicita información sobre vendedores de lotería referente a las diferentes denuncias sobre dinero falsificado.	Administración de Loterías	3	0.11
Clientes solicitan información sobre la misión y visión de la Junta de Protección Social.	Contraloría de Servicios	2	0.08
Clientes solicitan listas de ganadores del sorteo del Gordito del Medio Año.	Departamento de Mercadeo	2	0.08
Clientes solicitan la Ley N°8718 sobre la Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales.	Asesoría Legal	2	0.08
Cliente solicita información sobre la Lotería Instantánea denominada "Fiebre de Campeones".	Contraloría de Servicios	1	0.04
Cliente desea saber en qué área de la Web-Institucional indica sobre posibles puestos de empleo en la Junta de Protección Social.	Talento Humano	1	0.04

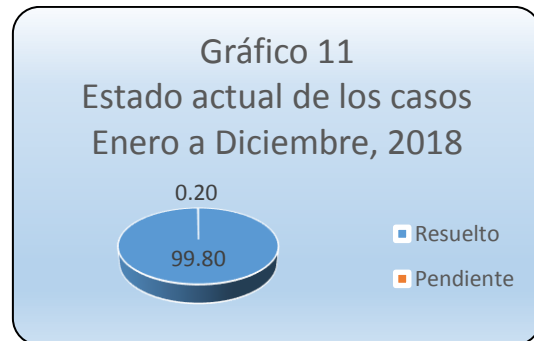
*Resumen anual 2018 sobre Quejas, Reclamos, Denuncias y Agradecimientos
Contraloría de Servicios JPS*

Cliente desea saber cuál es la dependencia que valía los ganadores del Programa de la Rueda de la Fortuna.	Departamento de Sorteos	1	0.04
Colaborador solicita ayuda, en virtud de que en el Departamento de Desarrollo del Talento Humano no se le recibe un documento personal dirigido a esa dependencia.	Talento Humano	1	0.04
Cliente desea saber cuál es el horario de atención del público en el Banco de Costa Rica ya que obtuvo un premio.	Unidad de Pago de Premios	1	0.04
Cliente desea saber cuál es el departamento encargado de dar certificaciones cuando un cliente obtuvo un premio.	Unidad de Pago de Premios	1	0.04
Cliente solicita lista de los puestos oficiales de la Junta de Protección Social.	Unidad de Pago de Premios	1	0.04
Clients que solicitan información de la promoción del Súper Suertudo.	Departamento de Mercadeo	7	0.27
Clients que solicitan ayuda para saber cómo y dónde cambiar un premio.	Unidad de Pago de Premios	2	0.08
Clients solicitan información de los números posterior y anterior.	Unidad de Sorteos	2	0.08
Clients solicitan números de teléfono de Inspectores.	Inspectores	2	0.08
Clients solicitan información de porcentajes de devolución o de circulares.	Administración de Loterías	5	0.19
Cliente solicita el precio de la lotería para un sorteo.	Unidad de Pago de Premios	1	0.04
Cliente solicita número de cuenta del Banco Nacional para hacer depósitos a la JPS.	Plataforma de Servicio al Cliente	1	0.04
Cliente solicita el número de teléfono del Departamento de Ventas.	Departamento de Ventas	1	0.04
Cliente solicita información de cómo hacer para que el monto del premio ganado se le deposite en el Banco Popular.	Plataforma de Servicio al Cliente	1	0.04
Total		2637	100.00

3.11. Estado Actual de los Casos

Cuadro 11
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Enero a Diciembre, 2018

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	5.402	99.83
Pendiente	9	0.17
Total	5.411	100.00



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

- Un 99.83% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un 0.17% 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:
 - I. Trámites internos dentro de esta área.
 - II. Falta de presupuesto.
 - III. En proceso de recolección de información.
 - IV. Consultas a otras dependencias, entre otros.

Elaborado por
Cristian Castro Garita
Contraloría de Servicios

Revisado por
Clifferd Rodríguez Barrios
Contraloría de Servicios

Aprobado por
Gina Ramírez Mora
Contralora
**Contraloría de
Servicios**