JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

JPS

Institución Benemérita

CdS-11-2017

(Tercer trimestre-2017)

"Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos"

Junta de Protección Social

Contraloría de Servicios

Julio – setiembre de 2017

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada 1

1.1 Introducción..... 1
1.2 Objetivo..... 1
1.3 Alcances..... 1
1.4 Tipo de investigación..... 2
1.5 Población..... 2
1.6 Marco muestral..... 2
1.7 Recopilación de los datos..... 3
1.8 Elaboración y aplicación de instrumentos..... 4

2- Estadísticas de resultados obtenidos 5

2.1 Clientes atendidos 5
2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados 5
2.3 Clasificación de los casos atendidos 6
2.4 Unidades organizativas que generan consultas 7
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades 9
2.6 Denuncias..... 12
2.7 Reclamos..... 13
2.8 Sugerencias..... 13
2.9 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios 14
2.10 Agradecimientos..... 15
2.11 Estado actual de los casos 15

3- Consideraciones 17

3.1 Conclusiones..... 17

4- Sugerencias..... 20

4.1 Relaciones Públicas y Comunicación 20
4.2 Gerencia Administrativa Financiera 20
4.3 Gerencia Producción y Comercialización 20
4.4 Gerencia de Operaciones 20

Tabla, Cuadros y Gráficos

Tablas

Casos Recibidos 2

Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido 5
Gestiones de acuerdo al medio..... 5
Clasificación de los casos..... 6
Principales unidades organizacionales (consulta)..... 7
Principales unidades organizacionales (inconformidades) 9
Denuncias presentadas por los usuarios 12
Reclamos recibidos por el público 13
Sugerencias recibidas por el público 13
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios..... 14
Agradecimiento 15
Estado actual de los casos 15

I PARTE

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el tercer trimestre del 2017.

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 los registros[1] de quejas, consultas, ayudas, servicios o ayudas, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de julio a setiembre del 2017.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros que se ingresan en la Consola Corporativa en el área Contraloría de Servicios, donde esta información sobre atención de los usuarios internos y externos, el cliente realizó sus gestiones[2] por medio de 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 comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2017.

---

[1] Reglamento de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social de San José, artículo 5 y 6 (Publicado en el Diario Oficial la Gaceta No. 182 del 22 de setiembre de 2009).

[2] Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios), artículo 40.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno[3] que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base, con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

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

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio o agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.6 Marco muestral

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

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Julio a Setiembre, 2017

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	357
Administración de Cementerios	4
Total	**361**

[3] Método de investigación de mercados, basado en registros propios.

1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación y agradecimiento, los cuales citamos seguidamente:

a- Buzones de sugerencias

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y del Cementerio General, 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.

b- Boleta o formulario personal

El usuario tiene una comunicación directa (cara a cara) con el personal de la Contraloría de Servicios; asimismo para cada caso recibido se mantiene un expediente físico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia, e igualmente los clientes deben indicar sus datos personales y firmar el documento.

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

Sistema de registro de atención al usuario es un registro de casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios, en dicho registro se anota la fecha, el nombre del usuario, 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, consulta, sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico: *contraloría_servicios@jps.go.cr.*

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

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios[4], 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.

[4] Ley Nº 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso11)

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Julio a Setiembre, 2017

	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Tipo de Cliente	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**
Externo Público	107	**97,3**	96	**100**	150	**96,8**	353	**97,8**
Externo Adjudicatario	-	-	-	-	3	**1,9**	3	**0,8**
Cliente Interno	1	**0,9**	-	-	-	-	1	**0,3**
Arrendatario	2	**1,8**	-	-	2	**1,3**	4	**1,1**
Total	**110**	**100**	**96**	**100**	**155**	**100**	**361**	**100**

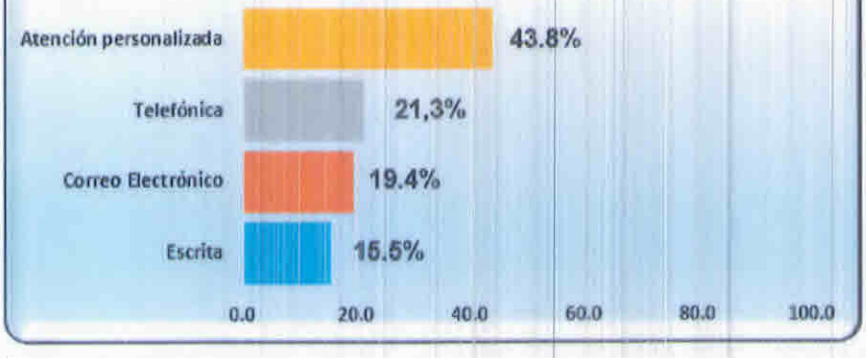
Para el tercer trimestre del año 2017, el 99.7% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios) y el 0,3% (solamente un cliente interno presentó un gestión durante el tercer trimestre) a clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Julio a Setiembre, 2017

	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
Medio	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**
Atención personalizada	46	**41,8**	38	**39,6**	74	**47,7**	158	**43,8**
Correo electrónico	31	**28,2**	16	**16,7**	23	**14,8**	70	**19,4**
Telefónica	18	**16,4**	28	**29,2**	31	**20,0**	77	**21,3**
Escrita	15	**13,6**	14	**14,6**	27	**17,4**	56	**15,5**
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**110**	**100**	**96**	**100**	**155**	**100**	**361**	**100**

Gráfico 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Julio a setiembre, 2017



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

a) Un 43,8% 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 19.4% utilizó el correo electrónico.

c) Un 21.3 % empleó la vía telefónica.

d) Un 15.5% usó el medio escrito presencial.

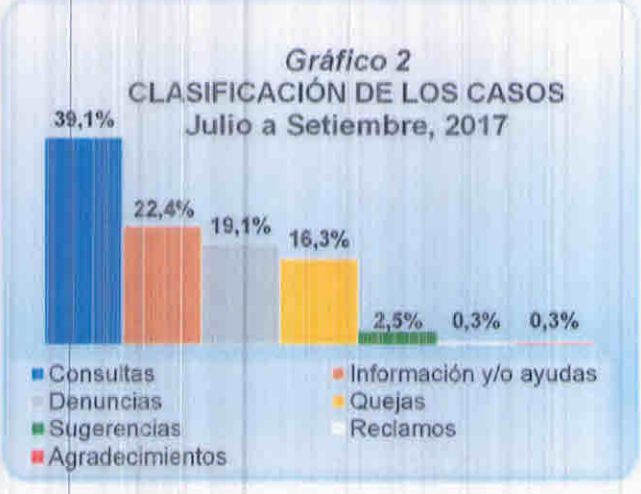
e) Un 0% utilizó los buzones. (Véase gráfico 1)

2.3 Clasificación de los casos atendidos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Julio a Setiembre, 2017

Clasificación	ABS	%
Consultas	141	39,1
Información y/o ayudas	81	22,4
Denuncias	69	19,1
Quejas	59	16,3
Sugerencias	9	2,5
Reclamos	1	0,3
Agradecimientos	1	0,3
Total	**361**	**100**

Gráfico 2
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Julio a Setiembre, 2017



2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 141 clientes externos, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN CONSULTAS
Julio a Setiembre, 2017

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	51	**36,2**
Departamento de Mercadeo	40	**28,4**
Departamento de Administración de Loterías	22	**15,6**
Departamento de Tecnología de Información	5	**3,5**
Asesoría Legal	4	**2,8**
Gerencia	3	**2,1**
Plataforma de Servicio al Cliente	3	**2,1**
Inspectores	2	**1,4**
Unidad de Pago de Premios	2	**1,4**
Departamento de Acción Social	2	**1,4**
Administración de Cementerios	2	**1,4**
Talento Humano	2	**1,4**
Departamento de Ventas	1	**0,7**
Presidencia de Junta Directiva	1	**0,7**
Relaciones Públicas y Comunicación	1	**0,7**
Total	**141**	**100**

Observaciones: Se mencionarán las consultas generadas por los departamentos con mayor porcentaje.

a) 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 **36,2%** y se refieren a:

Departamento de Sorteos:

- Clientes que desean saber si su lotería tradicional y electrónica tienen premios.

- Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica.

- Clientes que consultan que números ganadores salieron en sorteos anteriores.

- Cliente consulta como puede revisar unos billetes de lotería con fecha vencida.

b) El **28,4%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:

- Clientes que consultan cuales son los requisitos para colocar un punto MAX.

- Clientes que desean saber si al activar su lotería ésta se registró de forma correcta y qué deben hacer si no se registró bien.

- Clientes que desean saber cómo se activan las raspas, la Lotería Popular y Nacional para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna que se transmite por Canal 13.

- Clientes que consultan cual es la mecánica del acumulado del sorteo de Lotería Popular (chances) y la mecánica del Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional (gordito de medio año).

- Cliente desea saber si la página Web-institucional se encuentra funcionando correctamente.

- Clientes que desean saber a qué dirección y con qué datos se envían los sobres con las fracciones no premiadas del Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional (gordito de medio año) y cuál es la fecha límite de recepción.

c) El **15,6%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:

- Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir diferentes series de las loterías tradicionales, extraordinarias y gordito de medio año.

- Clientes que desean saber si sus billetes de lotería Nacional o Popular tienen algún premio.

2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades.

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN INCONFOMIDADES (Quejas)
Julio a setiembre, 2017

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	15	**25,4**
Departamento de Mercadeo	14	**23,7**
Tecnologías de Información	7	**11,9**
Departamento de Sorteos	5	**8,5**
Gerencia de Operaciones	3	**5,1**
Plataforma de Servicios al Cliente	3	**5,1**
Seguridad y Vigilancia	2	**3,4**
Inspectores de Loterías	3	**5,1**
Gerencia de Producción	1	**1,7**
Loterías	1	**1,7**
Administración de Cementerios	1	**1,7**
Relaciones Públicas y Comunicación	1	**1,7**
Gerencia Administrativa	1	**1,7**
Gerencia General	1	**1,7**
Gestión Social	1	**1,7**
Total	**59**	**100**

Observaciones: Según los datos del cuadro número cinco, se detallan las principales inconformidades con el mayor porcentaje presentadas por usuarios externos según áreas administrativas:

a) El **25,4%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con la Unidad de Cambio de Premios que compete a:

- Clientes manifiestan su descontento con la página Web-institucional, en virtud de que revisan sus billetes de lotería en este sistema de verificación de premios, apareciendo premiados; pero a la hora de cambiarlos en el Banco de Costa Rica y en la Junta de Protección Social les comunican

que los billetes no están premiados. Cabe aclarar que estas denuncias se canalizaron directamente con la Unidad de Pago de Premios, por la disconformidad de los clientes al no poder hacer efectivos sus premios; pero a la vez, se le informó al Departamento de Tecnologías de la información vía correo electrónico con el fin de que se realizara la respectiva corrección en la página web.

- Cliente indica que en la Sucursal del Banco de Costa Rica en Alajuela Centro sólo hay un cajero atendiendo a todos los vendedores de lotería lo cual hace que el servicio sea ineficiente.

- Cliente manifiesta su descontento ya que en ninguna Sucursal del Banco de Costa Rica le cambian las loterías instantáneas (Raspa) premiadas.

b) El segundo porcentaje con **23,7%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Mercadeo.

- Cliente manifiesta su molestia con el premio correspondiente a los billetes con la Serie igual al Mayor, con distinto número ya que considera que el premio es poco atractivo.

- Cliente manifiesta su descontento con el aumento del precio en los billetes del Sorteo Extraordinario Nº 4458 del Día de la Independencia, ya que el premio sigue siendo el mismo de los sorteos ordinarios de Lotería Nacional.

- Cliente manifiesta su molestia porque solicito el servicio de un Punto MAX para su negocio; sin embargo, la respuesta fue negativa.

- Clientes manifestaron su molestia ya que algunos vendedores de lotería les faltan el respeto.

c) Un **11,9%** de las inconformidades se vinculan con el Departamento de Tecnologías de la información.

- Clientes indican que tardan mucho en subir información de los sorteos con las series y números ganadores en el SITIO-WEB-Institucional.

- Cliente indica el sistema de revisión de pago de premios de la Web-Institucional no se actualiza o indica mal los números ganadores de los

sorteos realizados por la Junta de Protección Social y el SITIO-WEB tarda mucho en abrirse.

- Clientes se quejan que no pueden descargar las listas oficiales de los sorteos de Lotería Nacional, Tiempos y Popular en PDF, en ocasiones deben esperar a que pase un día.

- Clientes indican que el sistema telefónico y la página Web-institucional para la activación para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna, constantemente presentan problemas y no permite realizar activaciones y rechaza el registro de la Lotería Popular, Nacional y las raspas.

- Clientes manifiestan su descontento con la página Web-institucional, en el área de verificación de premios (Lotería Nacional, Tiempos pre-impresos y Nacional) donde se debe digitar, la serie, número y fracciones, indicando el sistema que están premiados; pero al momento de realizar el cambio de premios, les comunican que los billetes no están premiados.

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Julio a setiembre, 2017

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería clandestina.	13	18,8
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes.	11	15,9
Denuncias anónima (pertenecientes a la Unidad de Inspectores de Loterías).	27	39,1
Vendedores de lotería, quienes venden lotería en gallo tapado, dan fracciones o enteros de sorteos ya jugados, el cliente nunca verifica en el momento de realizar la compra y después verifica cuando se está realizando el sorteo.	4	5,8
Vendedores de lotería venden los billetes a sobreprecio.	2	2,9
Locales comerciales como restaurantes, pañaleras entre otros ofrecen lotería clandestina.	7	10,1
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	5	7,2
Total	**69**	**100**

Observación:

Algunas de las denuncias expuestas en el cuadro 6 pertenecen a la Unidad de Inspectores de Loterías; dichas denuncias en su mayoría son anónimas (trámite[5] que la Contraloría de Servicios no puede realizar). Es importante destacar que, por una incongruencia en el sistema, estas denuncias se mezclan con las recibidas por la Contraloría de Servicios (denuncias que siempre se envían por medio de la Consola Corporativa) por lo que la información que se brinda en el cuadro 6 contiene datos de la Unidad de Inspectores de Loterías, los cuales no corresponden a la Contraloría de Servicios.

Actualmente se solicitó la mesa de ayuda número 1947-2017 al Departamento de Tecnologías de la Información para la solución de dicho problema.

---

[5] Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios), artículo 42- Confidencialidad de la identidad de la persona usuaria.

Las denuncias recibidas por la Contraloría de Servicios expuestas anteriormente ya fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Loterías, vía Consola Corporativa para que sean aceptadas y para su respectiva atención.

2.7 Reclamos

Cuadro 7
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PUBLICO
Julio a setiembre, 2017

Reclamos recibidos...	ABS	%
Cliente considera mejor que se imprima al reverso de la lista de Lotería Popular la lista de tiempos pre-impresos y digitales, como se imprimía antes.	1	100
Total	**1**	**100**

2.8 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PUBLICO
Julio a setiembre, 2017

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Clientes sugieren que además de activar la lotería instantánea por teléfono e internet esta se pueda enviar en sobres con los datos correspondientes como se realizaba antes.	2	22
Cliente sugiere que modifiquen la entrada y el piso principal con rutas de evacuación bien marcadas y claras para evitar accidentes o desorden y desesperación en caso de alguna evacuación de emergencia.	1	11
Cliente sugiere que además de comunicar los nombres de los ganadores que participaran en la Rueda de la Fortuna estos se publiquen en la página de Facebook y la página web de la Junta de Protección Social.	1	11
Cliente sugiere que en la lotería instantánea con el nombre Lotto Raspa se omita el nombre Lotto en el titulo ya que confunde a las personas haciéndolas creer que pueden participar automáticamente en el Programa la Rueda de la Fortuna.	1	11
Cliente sugiere que anuncien los resultados de los números ganadores de lotería instantánea (Lotto) de menor a mayor de la misma forma que se venden.	1	11

Cliente sugiere que se estimulen más los premios correspondientes al pago de las series del premio mayor.	1	11
Cliente sugiere que en el Banco de Costa Rica de Cartago Centro asignen más cajeros para los cambios de premios ya que actualmente solo se encuentra uno atendiendo y esto provoca atrasos.	1	11
Cliente sugiere que los presentadores del sorteo de Lotería Popular (Chances) expliquen de forma clara la distribución del premio acumulado en caso de salir dicho premio.	1	11
Total	**9**	**100**

2.9 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios

Cuadro 8

PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA CONTRALORIA DE SERVICIOS
Julio a setiembre, 2017

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes solicitan lista con los resultados del Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional (Gordito de medio año) y listas de los ganadores del concurso "El coleccionador"...	Departamento Administración de Loterías y Mercadeo	16	**19,75**
Revisión de las loterías pre-impresas. (Lotería Nacional y Popular) con el propósito de ver si tiene un premio.	Departamento de Sorteos	33	**40,74**
Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Popular y Nacional.	Administración de Loterías	29	**35,80**
Cliente que activa lotería pre-impresa para participar en la Rueda de la Fortuna ingresó información errónea de su lotería y solicita ayuda a la Contraloría de Servicios para realizar el respectivo cambio.	Departamento de Tecnologías de la Información	1	**1,23**

Cliente solicitó la publicación impresa de Ley N°8718 (Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social).	Asesoría Legal	1	1,23
Por parte de la Gerencia de Producción y Comercialización se le entregó una regalía a una niña que junto con su abuelo presenciaron un sorteo en vivo en el Auditorio de la Junta de Protección Social.	Gerencia Producción y Comercialización	1	1,23
Total		**81**	**100**

2.10 Agradecimientos

Cuadro 10

AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR EL PUBLICO

Julio a setiembre, 2017

Reclamos recibidos...	ABS	%
Cliente agradece la atención brindada por parte del personal de la Administración de Cementerios los cuales mostraron su empatía, humanidad, apoyo y solidaridad en este tipo de circunstancias dolorosas (luto) para una familia.	1	100
Total	**1**	**100**

2.11 Estado actual de los casos

Cuadro 11

ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS

Julio a setiembre, 2017

Estado actual	*ABS*	*Porcentaje*
Resuelto	303	**84**
Pendiente	53	**15**
En proceso	5	**1**
Total	**361**	**100**

GRÁFICO 3

Estado actual de los casos

Julio a Setiembre, 2017

Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro 11 y gráfico 3, del total de casos atendidos:

- Un 84% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un 1% se encuentran en proceso, lo que significa que están siendo tramitadas y en cualquier momento se pueden dar por finiquitadas.
- Un 15% de las gestiones se encuentran pendientes y no han sido concluidas por parte de las unidades y/o departamentos administrativos, el cual se debe por diversas razones; entre las cuales están:

    - Trámites internos dentro de esta área.
    - Falta de presupuesto.
    - En proceso de recolección de información.
    - Consultas a otras dependencias, entre otros.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de julio a setiembre del 2017, expuestas en el presente informe, ascienden a 361 casos en total, de los cuales a 158 se les brindó atención personalizada inmediata, 70 en procesos electrónicos, 56 gestiones escritas, 77 trámites telefónicos y ningún cliente utilizó el sistema de buzones.

I. Del total de gestiones recibidas en este primer trimestre, 303 se encuentran en estado atendido, esto quiere decir que esta Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y resolución del caso por parte de la administración activa. Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes o en proceso de resolver suman un total de 58 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

   1) Limitaciones de recurso humano.

   2) Falta de presupuesto para implementar mejoras.

   3) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.

   4) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.

II. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje el seguimiento de una serie y revisión de la Lotería Nacional y Popular. Así como activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, a personas adultas mayores y personas con discapacidad.

III. Del total de casos atendidos, 59 se refieren a inconformidades (Quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

   a. Clientes manifiestan su descontento con la página Web-institucional, en virtud de que revisan sus billetes de lotería en este sistema de verificación de premios, apareciendo premiados; pero a la hora de cambiarlos en el Banco de Costa Rica y en la Junta de Protección Social les comunican que los billetes no están premiados. Cabe aclarar que estas denuncias

se canalizaron directamente con la Unidad de Pago de Premios, por la disconformidad de los clientes al no poder hacer efectivos sus premios; pero a la vez, se le informó al Departamento de Tecnologías de la información vía correo electrónico con el fin de que se realizara la respectiva corrección en la página web.

b. Cliente indica que en la Sucursal del Banco de Costa Rica en Alajuela Centro sólo hay un cajero atendiendo a todos los vendedores de lotería lo cual hace que el servicio sea ineficiente.

c. Cliente manifiesta su descontento ya que en ninguna Sucursal del Banco de Costa Rica le cambian las loterías instantáneas (Raspa) premiadas.

d. Cliente manifiesta su molestia con el premio correspondiente a los billetes con la Serie igual al Mayor, con distinto número ya que considera que el premio es poco atractivo.

e. Cliente manifiesta su descontento con el aumento del precio en los billetes del Sorteo Extraordinario N° 4458 del Día de la Independencia, ya que el premio sigue siendo el mismo de los sorteos ordinarios de Lotería Nacional.

f. Cliente manifiesta su molestia porque solicitó el servicio de un Punto MAX para su negocio; sin embargo, la respuesta fue negativa.

g. Clientes manifestaron su molestia ya que algunos vendedores de lotería les faltan el respeto.

h. Clientes indican que tardan mucho en subir información de los sorteos con las series y números ganadores en el SITIO-WEB-Institucional.

i. Cliente indica que el sistema de revisión de pago de premios de la Web-Institucional no se actualiza o indica mal los números ganadores de los sorteos realizados por la Junta de Protección Social y el SITIO-WEB tarda mucho en abrirse.

j. Clientes se quejan que no pueden descargar las listas oficiales de los sorteos de Lotería Nacional, Tiempos y Popular en PDF, en ocasiones deben esperar a que pase un día.

k. Clientes indican que el sistema telefónico y la página Web-institucional para la activación para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna, constantemente presentan problemas y no permite realizar activaciones y rechaza el registro de la Lotería Popular, Nacional y las raspas.

l. Clientes manifiestan su descontento con la página Web-institucional, en el área de verificación de premios (Lotería Nacional, Tiempos pre-impresos y Nacional) donde se debe digitar, la serie, número y fracciones, indicando el sistema que están premiados; pero al momento de realizar el cambio de premios, les comunican que los billetes no están premiados.

IV. Las consultas o solicitudes de ayuda con mayor porcentaje corresponden principalmente a:

a) Clientes solicitan lista con los resultados del Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional (Gordito de medio año) y listas de los ganadores del concurso "El coleccionador".

b) Revisión de las loterías pre-impresas. (Lotería Nacional y Popular) con el propósito de ver si tienen un premio.

c) Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Popular y Nacional. Clientes que solicitan listas oficiales de las loterías pre-impresas e impresiones, en virtud de que no alcanzaron, las suministradas por el Departamento de Producción.

Otras consultas:

a) Clientes que desean saber si su lotería tradicional y electrónica tienen premios.

b) Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica.

c) Clientes que consultan los números ganadores que salieron en sorteos anteriores.

d) Cliente consulta como puede revisar unos billetes de lotería con fecha vencida.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1. Comunicación y Relaciones Públicas

Valorar la posibilidad 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.

4.2. Gerencia Administrativa Financiera

4.2.1. Unidad SOGARS:

Valorar la posibilidad según cliente que modifiquen la entrada y el piso principal con rutas de evacuación bien marcadas y claras para evitar accidentes o desorden y desesperación en caso de alguna evacuación de emergencia.

4.3. Gerencia de Producción y Comercialización

Valorar la posibilidad de aumentar el premio serie igual al mayor con diferente número correspondiente a los sorteos ordinarios de Lotería Nacional, en virtud de que hay clientes que consideran que el premio de la serie es poco atractivo y desmotiva a los compradores de lotería.

4.4. Gerencia de Operaciones

4.4.1. Unidad de Pago de Premios

Valorar la posibilidad de realizar visitas sorpresa en la Sucursal del Banco de Costa Rica en Alajuela Centro, con el propósito de verificar la eficiencia o ineficiencia en la atención al servicio al cliente, específicamente en el servicio o atención que se le brinda a los vendedores de lotería.

M-Alejandra Ch. M.

Elaborado por
María Alejandra Chaves Miranda
Practicante Administración General
Universidad Nacional

3.

Revisado por
Lic. Clifferd Barrios Rodríguez, MSc.
Contralor de Servicios a.i.