JPS-CdS-03–2018

(Cuarto trimestre 2017)

"Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos"

Junta de Protección Social

Contraloría de Servicios

Octubre - Diciembre del 2017

Tabla de Contenido

1- Metodología aplicada 1

1.1 Introducción 1
1.2 Objetivo 1
1.3 Alcance 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 6
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades 10
2.6 Denuncias 12
2.7 Reclamos 13
2.8 Sugerencias 13
2.9 Agradecimientos recibidos por el público 14
2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios 14
2.11 Estado actual de los casos 16

3- Consideraciones 17

3.1 Conclusiones 17

4- Sugerencias 21

4.1 Comunicación y Relaciones Públicas 21
4.2 Departamento de Tecnologías de la Información 21
4.3 Plataforma Servicio al Cliente y Departamento de Administración de Loterías 21

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 que originan consulta 7
Principales unidades organizacionales que originan inconformidades 10
Denuncias presentadas por los usuarios 12
Reclamos recibidos por el público 13
Sugerencias recibidas por el público 13
Agradecimientos recibidos por el público 14
Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios 15
Estado actual de los casos 16

I PARTE

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, quejas, sugerencias, consultas, servicios y agradecimientos recibidos en la Contraloría de Servicios durante el cuarto trimestre del 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 de quejas, consultas, ayudas, servicios, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de octubre a diciembre del 2017.

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; 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 octubre a diciembre del 2017.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno[1] que lleva la Contraloría de Servicios permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base, con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora.

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

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio y/o ayudas y agradecimientos 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 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
Octubre a diciembre, 2017

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	896
Administración de Camposantos	2
Total	**898**

[1] 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 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, articulo 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, consulta, 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.

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios[2], 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 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 en cuenta lo siguiente:

- 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.

[2] Ley Nº 9158, Capitulo II, Sección III, Artículo 14, inciso11)

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Octubre a Diciembre, 2017

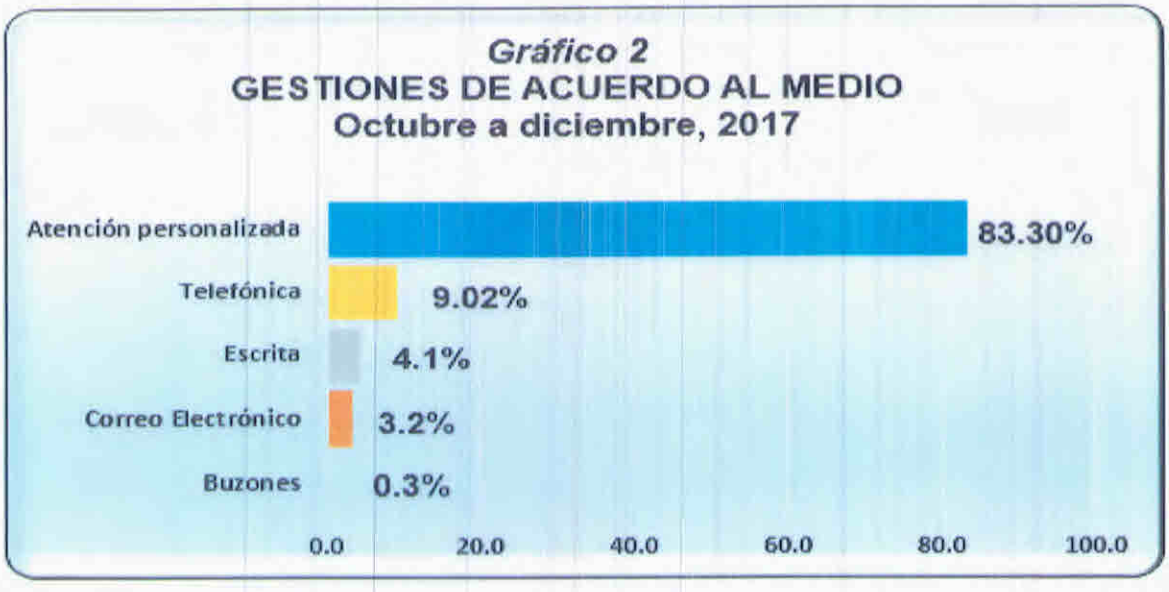
	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	258	85.71	213	97.71	372	98.15	843	93.88
Externo Adjudicatario	43	14.29	5	2.29	5	1.33	53	5.90
Cliente Interno	-	-	-	-	1	0.26	1	0.11
Arrendatario	-	-	-	-	1	0.26	1	0.11
Total	**301**	**100**	**218**	**100**	**379**	**100**	**898**	**100**

Para el cuarto trimestre del año 2017, el 99.78% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público, vendedores y arrendatarios) y un 0.22% a clientes internos (colaboradores de la Junta de Protección Social).

2.2 Cantidad de gestiones, por medios utilizados

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Octubre a Diciembre, 2017

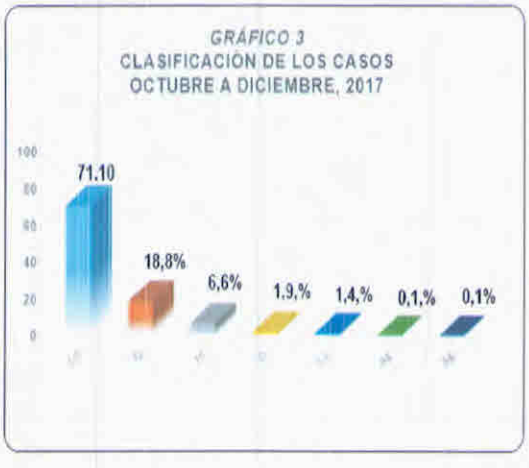
Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	260	86.38	165	75.69	323	85.22	748	83.30
Correo electrónico	14	4.65	6	2.75	9	2.37	29	3.23
Telefónica	18	5.98	32	14.68	31	8.18	81	9.02
Escrita	8	2.66	14	6.42	15	3.96	37	4.12
Buzones	1	0.332	1	0.46	1	0.26	3	0.33
Total	**301**	**100.00**	**218**	**100.00**	**379**	**100.00**	**898**	**100.**



2.3 Clasificación de los casos atendidos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2017

Clasificación...	ABS	%
Consultas	638	71.0
Quejas	169	18.8
Información y/o ayudas	59	6.6
Denuncias	17	1.9
Sugerencias	13	1.4
Reclamos	1	0.1
Agradecimientos	1	0.1
Total	**898**	**100**



2.4 Unidades organizativas que generan consultas

La Contraloría de Servicios atendió un total de 638 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la institución, a saber:

Cuadro 4

PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN CONSULTAS

Octubre a Diciembre, 2017

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Sorteos	272	42.63
Departamento de Administración de Loterías	249	39.03
Departamento de Mercadeo	49	7.68
Plataforma de Servicio al Cliente	23	3.61
Departamento de Acción Social	5	0.78
Gestión de Ventas	10	1.57
Departamento de Tecnología de Información	8	1.25
Inspectores	7	1.10
Asesoría Jurídica	4	0.63
Contraloría de Servicios	2	0.31
Departamento de Ventas	1	0.16
Gerencia Administrativa Financiera	1	0.16
Gerencia de Producción	1	0.16
Seguridad y Vigilancia	1	0.16
Imprenta	1	0.16
Talento Humano	1	0.16
Tesorería	1	0.16
Administración de Cementerios	1	0.16
Unidad de Pago de Premios	1	0.16
Total	**638**	**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, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Sorteos con un **42.63%**, y que se refieren a:

   i) Clientes que desean saber si su lotería tradicional y electrónica tiene premio.

   ii) Clientes que desean conocer los números ganadores en la lotería electrónica (Lotto y Nuevos Tiempos).

iii) Clientes que consultan que números ganadores salieron en sorteos del cuarto trimestre.

b) El **39.03%** corresponde a consultas del Departamento de Administración de Loterías:

i. Clientes que desean información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, extraordinarios y Gordo Navideño del 2017.

ii. Clientes que solicitan la Lista Oficial con los resultados de los números y series ganadoras de los sorteos anteriores de Lotería Nacional y Popular.

iii. Clientes que desean saber el precio por fracción y entero de la lotería para sorteos extraordinarios correspondientes al Día de las Culturas, Derechos de la Persona con Discapacidad, Persona Joven, Viernes Negro y Día de la Vacunación.

iv. Clientes (vendedores de Lotería) que desean obtener información sobre los requisitos para poder optar por una pensión dirigida a los adjudicatarios.

c) El **7.68%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:

i. Clientes que consultan sobre la promoción para hacerse acreedor de Carritos Promocionales y acciones para participar en la rifa de paquetes de viaje para ir al Mundial de Rusia y mecánica del Gordo Navideño para ir a la final y semifinal de la Fiesta de Fútbol en Rusia.

ii. Clientes que desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y también cómo se juega la lotería instantánea (raspas).

iii. Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna e igualmente para la promoción para paquetes de viaje para ir al Mundial de Rusia 2018.

d) Otras consultas realizadas por los clientes:

I. Clientes que solicitan la Ley de Loterías Nº 8718.

II. Cliente consulta como inscribir una organización de bienestar social, para obtener ayudas económicas por parte de la Junta de Protección Social.

III. Clientes solicitan información sobre los requisitos para la venta de lotería pre-impresa y venta de la lotería electrónica en los puntos de venta Max.

IV. Clientes que quieren saber si un puesto fijo con publicidad de la Junta de Protección Social tiene la obligación de cambiar una lotería premiada.

V. Clientes que desean saber dónde pueden cambian un tiquete de raspa o lotería pre-impresa premiada que presente algún daño y como lo puede hacer efectivo.

VI. Clientes que desean información sobre el manejo y acceso del SITIO-WEB de la Junta de Protección Social.

VII. Cliente solicita información sobre plazas vacantes, para laborar en la Junta de Protección Social.

2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)
Octubre a Diciembre, 2017

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	126	74.56
Tecnología de Información	14	8.28
Departamento de Servicios Administrativos	6	3.56
Seguridad y Vigilancia	4	2.37
Departamento de Mercadeo	3	1.78
Plataforma de Servicio al Cliente	3	1.78
Inspectores de Loterías	2	1.18
Auditoria Interna	2	1.18
Departamento de Acción Social	2	1.18
Gestión de Ventas	1	0.59
Unidad de Pago de Premios	1	0.59
Departamento de Sorteos	1	0.59
Relaciones Publicas	1	0.59
Supervisión de Ventas	1	0.59
Gerencia General	1	0.59
Contraloría de Servicios	1	0.59
Total	**169**	**100.00**

Observaciones:

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

  i. El **74.56%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con el Departamento de Administración de Loterías que compete a:

  - Vendedores de lotería manifestaron su descontento por la falta de planificación y comunicación entre el Departamento de Administración de Loterías y la Plataforma de Servicio al Cliente, debido a que a la hora de la entrega de productos (Lotería

Nacional, Popular, Tiempos e Instantánea) en algunos casos los vendedores deben esperar aproximadamente de 15 a 30 minutos; y no se respeta el horario establecido de atención al cliente que es partir de las 7:30 a.m. Este problema se ha presentado en varias ocasiones, donde se puede citar:

Lunes 23 de octubre del 2017
Lunes 30 de octubre del 2017
Miércoles 1 de noviembre del 2017
Jueves 2 de noviembre del 2017
Lunes 13 de noviembre del 2017
Miércoles 15 noviembre del 2017
Lunes 4 de diciembre del 2017

- Vendedores de lotería manifestaron que la Plataforma de Servicio al Cliente debería de guardar algunas series bonitas para los lunes (último día para retirar la cuota de Chances) y los miércoles (último día para retirar la cuota de Nacional); en virtud de que los cajeros sólo entregan series que van del 000 a la 099 y hay cierta cantidad de vendedores que no pueden retirar su cuota con tiempo, ya que deben vender y con la cantidad obtenida puedan retirar su cuota.

ii. El segundo porcentaje que corresponde a 14 clientes que representa un **8.28%**, corresponde a inconformidades trasladadas al Departamento de Tecnologías de la Información:

- Un cliente indicó tener problemas para realizar consultas en el SITIO-WEB de la página Institucional, donde el cliente no podía verificar premios de las diferentes loterías, entre otros.

- Un cliente manifiesta que la página web-Institucional presenta problemas constantemente y que el diseño de la misma no es amigable, es decir es complicada.

- Doce clientes indican que el sistema telefónico (2521-6005 y 2521-6002) presenta problemas y no permite realizar activaciones de los productos de la Junta, para poder participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.

iii. Un tercer puesto corresponde a un **3,56%** de las inconformidades que se vinculan con el Departamento de Servicios Administrativos:

- Cliente solicita la reparación de los baños de la Administración de Camposantos, en virtud de que crea una mala imagen para la institución.

- Clientes indican que cuando llaman vía telefónica al 2522-2000, con el fin de consultar o verificar el premio correspondiente de la lotería electrónica a ese día, el sistema indica una fecha que no corresponde al sorteo realizado.

- Cliente indica sobre falta de un servicio sanitario cerca del área de cajas y adaptado a la Ley N° 7600 "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad", dentro del edificio principal.

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Octubre a Diciembre, 2017

Denuncias...	ABS	Porcentaje
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	2	11.76
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	9	52.94
Vendedores de lotería, quienes venden lotería en gallo tapado, dan enteros ya jugados y el cliente nunca verifica después de la compra.	2	11.76
Mal trato por parte del vendedor.	3	17.65
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales.	1	5.88
Total	**17**	**100**

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención.

2.7 Reclamos

Cuadro 7
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL PUBLICO
Octubre a Diciembre, 2017

Reclamos recibidos…	ABS	Porcentaje
Cliente presenta reclamo administrativo, en virtud de la terminación unilateral de contrato de Arrendamiento de Inmueble de local ubicado en la Provincia de Cartago; así como los daños y perjuicios ocasionados al local, todo producto del cierre de la Sucursal de la Junta de Protección Social en Cartago.	1	100
Total	1	100

2.8 Sugerencias

Cuadro 8
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Octubre a Diciembre, 2017

Sugerencias recibidas…	ABS	%
Cliente sugiere que el premio acumulado se distribuya entre los damnificados del Fenómeno Natural Nate.	4	30.00
Cliente sugiere que capaciten en atención al servicio al cliente, a las personas encargadas de los puestos autorizados por la Junta de Protección Social.	1	7.69
Cliente sugiere qué para el premio acumulado, las bolitas sean pesadas en una romana antes de ser ingresadas a la tómbola, esto daría una mejor imagen y credibilidad de parte de la Junta de Protección Social hacia el público.	1	7.69
Cliente sugiere que en los comprobantes de pago para la cuota de mantenimiento para los Cementerios que administra la Junta de Protección Social, se incluya la leyenda que le indique al cliente la fecha de pago correspondiente al próximo año.	1	7.69
Cliente sugiere que la página Web-Institucional debe ser más sencilla; por consiguiente, sugiere que el encargado visite la página oficial de la Lotería Nacional de Nicaragua, el cual es una página muy amigable.	1	7.69

Cliente sugiere que sería muy bueno cuando existen sorteos extraordinarios de la Lotería Popular (Chances) publicar la hoja completa de todos los premios en los periódicos de circulación nacional.	1	7.69
Cliente sugiere que durante el sorteo de Lotería Popular (chances) se aclaren las reglas del premio del acumulado, específicamente la regla donde el premio se divide entre las dos emisiones del mismo número y serie que resultaron ganadoras.	1	7.69
Cliente sugiere hacer la lista oficial (impresa) con números más grandes, en virtud de que se utilizan caracteres más pequeños.	1	7.69
Cliente indica que el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna debería ser más dinámico.	1	7.69
Cliente sugiere la posibilidad de trasmitir el Programa de la Rueda de la Fortuna por Canal 7; en virtud de que en la zona de Los Santos no tienen señal con el Canal 13.	1	7.69
	13	**100**

2.9 Agradecimientos recibidos por el público

Cuadro 9
AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR EL PUBLICO
Octubre a Diciembre, 2017

Agradecimientos recibidos...	ABS	%
Cliente de 92 años se hizo presente a la institución a ofrecer un agradecimiento por la labor brindada y además entregó uno de sus poemas dedicado a la institución.	1	100
Total	1	100

2.10 Cantidad de servicios brindados a los usuarios por esta Contraloría de Servicios.

En virtud de la gran cantidad de clientes que se presentan a activar las diferentes loterías tradicionales para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna, la Gerencia General mediante oficio G-2673-2012, indicó que la activación sea exclusiva para ciudadanos de oro y se le indique al cliente en general, que hay

líneas telefónicas, Call Center y la página web para dichas gestiones y por último está la verificación de premios.

Asimismo, por sugerencia de esta Instancia Asesora en un estudio anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información colaboró con la instalación de un equipo, que se encuentra en el vestíbulo de la institución, con el fin de que los clientes puedan activar lotería para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y atender clientes que tienen conocimiento en utilizar una computadora.

Cuadro 11
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA CONTRALORIA DE SERVICIOS
Octubre a Diciembre, 2017

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Popular. Clientes solicitan listas oficiales de lotería nacional y popular.	Administración de Loterías	21	35.59
Activación de las diferentes loterías para participar en la Rueda de la Fortuna adultos mayores (*).	Plataforma de Servicios	14	23.73
Clientes desean que les revisen los números ganadores para lotería electrónica, lotería nacional y popular.	Departamento de Sorteos	11	18.64
Entrega de listas de ganadores de la Fiesta del Fútbol 2018.	Departamento de Mercadeo	6	10.17
Cliente solicita ayuda para utilizar la página Web. Cliente solicita la modificación de datos personales de una activación de lotería nacional.	Tecnología de la Información	4	6.78
Clientes que solicitan cordialmente la ayuda para saber cómo y dónde cambiar un premio.	Unidad Pago de Premios	1	1.69
Solicitud de video debido a lotería extraviada.	Seguridad y Vigilancia	1	1.69
Consulta sobre pago de timbres.	Recursos Materiales	1	1.69
Total		**59**	**100.00**

2.11 Estado actual de los casos

Cuadro 12

ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS

Octubre a diciembre, 2017

Estado actual	*ABS*	*Porcentaje*
Resuelto	888	99
Pendiente	10	1
Total	**898**	**100**

Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro 12 y gráfico 12, del total de casos atendidos:

- Un **90%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **1%** 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 octubre a diciembre del 2017, expuestas en el presente informe, ascienden a 898 casos en total, de los cuales a 748 se les brindó atención personalizada inmediata, 29 en procesos electrónicos, 37 gestiones escritas, 81 trámites telefónicos y un cliente utilizó el sistema de buzones.

I. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre, 888 se encuentran en estado atendido, esto quiere decir que esta Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y resolución del caso por parte de la administración activa. Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes de resolver suman un total de 10 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 número en específico para la Lotería Nacional y Popular; así como la entrega de listas de ganadores de la Fiesta del Fútbol 2018.

III. Del total de casos atendidos, 169 se refieren a inconformidades (quejas) presentadas por clientes vendedores de lotería, colaboradores y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

a) Vendedores de lotería manifestaron su descontento por la falta de planificación y comunicación entre el Departamento de Administración de Loterías y la Plataforma de Servicio al Cliente, debido a que en la entrega de productos (Lotería Nacional, Lotería Popular, Lotería Tiempos e Instantánea) en algunos casos los vendedores deben esperar aproximadamente de 15 a 30 minutos y no se respeta el horario establecido de atención al cliente que es partir de las 7:30 a.m. Este problema se ha presentado en varias ocasiones donde se puede citar:

Lunes 23 de octubre de 2017
Lunes 30 de octubre de 2017
Miércoles 1 de noviembre de 2017
Jueves 2 de noviembre de 2017
Lunes 13 de noviembre de 2017
Miércoles 15 noviembre de 2017
Lunes. 4 de diciembre de 2017

b) Vendedores de lotería manifestaron que la Plataforma de Servicio al Cliente debería de guardar algunas series bonitas para los lunes (último día para retirar la cuota de Chances) y los miércoles (último día para retirar la cuota de Nacional); en virtud de que los cajeros sólo entregan series que van del 000 a la 099 y hay cierta cantidad de vendedores que no pueden retirar su cuota con tiempo, ya que deben vender y con la cantidad obtenida puedan retirar su cuota.

c) Un cliente indicó tener problemas para realizar consultas en el SITIO-WEB de la página Institucional, donde el cliente no podía verificar premios de las diferentes loterías, entre otros.

d) Un cliente manifiesta que la página web-Institucional presenta problemas constantemente y que el diseño de la misma no es amigable, es decir es complicada.

e) Doce clientes indican que el sistema telefónico (2521-6005 y 2521-6002) presenta problemas y no permite realizar activaciones de los productos de la Junta, para poder participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna.

f) Cliente solicita la reparación de los baños de la Administración de Camposantos, en virtud de que crea una mala imagen para la institución.

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

a) Clientes que desean saber si su lotería tradicional o electrónica tiene premio y cuáles fueron los números ganadores en la lotería nacional, popular y electrónica.

b) Clientes desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y cómo se juega la Lotería Instantánea.

c) Activación de las diferentes loterías para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna a adultos mayores.

d) Clientes desean que se les revise los números ganadores para LOTTO, Lotería Nacional y Lotería Popular.

e) Clientes que desean saber dónde se localiza una serie y número específico para la Lotería Nacional y Lotería Popular. Clientes solicitan listas oficiales de loterías y la colaboración para realizar un oficio dirigido al Departamento de Administración de Loterías.

Otras consultas:

a) Clientes que consultan sobre la promoción para hacerse acreedor de Carritos Promocionales y acciones para participar en la rifa de paquetes de viaje para ir al Mundial de Rusia y mecánica del Gordo Navideño para ir a la final y semifinal de la Fiesta de Fútbol en Rusia.

b) Clientes que desean saber cómo participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna y también cómo se juega la lotería instantánea (raspas).

c) Clientes que desean saber si activó bien su lotería para participar en el Programa de la Rueda de la Fortuna e igualmente para la promoción para paquetes de viaje para ir al Mundial de Rusia 2018.

V. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

a) Cliente sugiere que el premio acumulado se distribuya entre los damnificados del Fenómeno Natural Nate.

b) Cliente sugiere que capaciten en atención al servicio al cliente, a las personas encargadas de los puestos autorizados por la Junta de Protección Social.

c) Cliente sugiere para el premio acumulado, las bolitas sean pesadas en una romana antes de ser ingresadas a la tómbola, esto daría una mejor imagen y credibilidad de parte de la Junta de Protección Social hacia el público.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1 Comunicación y Relaciones Públicas

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.

4.2 Departamento de Tecnologías de la Información

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.

4.3 Plataforma de Servicio al Cliente y Departamento de Administración de Loterías

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.

Elaborado por
Michelle Chaves Fuentes
Asistente de Oficina
Contraloría de Servicios

Aprobado y revisado por
Clifferd Barrios Rodríguez
Contralor a.i.
Contraloría de Servicios