



**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

**INFORME
N° JPS-CdS-02-2022**

**Informe Anual de Labores de la
Contraloría de Servicios, año 2021**

Marzo 2022



INDICE

II Información general de la institución	2
III Atención de consultas y clasificación de inconformidades según sub- dimensión	4
IV Estadísticas de Resultados de gestión	4
V Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	4
VI Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados en su gestión contralora	6
VII Recomendaciones a la Secretaría Técnica	11



II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Principales productos y servicios institucionales

La Junta de Protección Social es una institución de bien social y sus programas tienen la finalidad de ayudar a las personas más necesitadas del país, por medio de la comercialización de las diferentes loterías a nivel nacional, a saber:

Productos y Servicios de la Junta de Protección Social	
1- Lotería Nacional	2- Lotería Popular (Chances)
3- Lotería Instantánea	4- Nuevos Tiempos
5- Nuevos Tiempos Reventados	6- Lotto
7- Lotto Revancha	8- 3 Monazos
9- Lotería en Línea	10- Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna

Fuente: Junta de Protección Social año 2021

Asimismo, la Junta de Protección Social administra dos Camposantos (Cementerio General y Cementerio Metropolitano).

Referente a los servicios y trámites que se gestionan en la Junta de Protección Social en atención al cliente externo, es importante destacar que están en proceso de revisión constante a través de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional; mismos que se detallan en el Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, a saber:



No.	Nombre del trámite ¹	Dependencia
1	Programa Apoyo a la Gestión	Departamento de Gestión Social
1	Certificaciones de Propiedades	Departamento de Administración de Cementerios
2	Arriendos de Propiedades (Cementerio Metropolitano)	
3	Exhumaciones Fuera del Cementerio	
4	Trasposos de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura	
5	Alquiler de Nichos	
6	Permiso para pegar placas	
7	Exhumaciones dentro del cementerio (para trasladar restos)	
8	Nombrar o cambiar Autorizados	
9	Autorizaciones provisionales para el nombramiento de un representante para el retiro y venta de la lotería (si se trata del cónyuge, compañero (a) e hijos(as))	Departamento de Administración de Loterías
10	Autorizaciones provisionales que requieren del visto bueno de la Gerencia (si el representante no es hijo (a), cónyuge o compañero (a) del adjudicatario)	
11	Cambio de representante	
12	Financiamiento a vendedores de loterías	
13	Solicitudes de arreglo de Pago	
14	Renuncias de Adjudicatarios y Socios de Cooperativas	
15	Adjudicaciones temporales (por fallecimiento del adjudicatario)	
16	Reclamo por Lotería mal pagada	Departamento de Tesorería
17	Reintegro de Dinero por documentos pendientes a aplicar (fallecimiento de algún adjudicatario)	
18	Autorización de rifas efectuadas por asociaciones, fundaciones y entidades de bien social	Gerencia General

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



III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Se adjunta en matrices de Excel, de conformidad con lo establecido en la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios, según el MIDEPLAN.

IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

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

V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

De conformidad, con el Programa de Trabajo de la Contraloría de Servicios, según PAO 2021, se realizaron cuatro informes trimestrales sobre quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos; cuatro sondeos de opinión sobre la percepción de la calidad de la prestación de los servicios y dos informes sobre Cumplimiento de plazos y requisitos en los tramites; a saber:

INFORME N° JPS-CdS-01-2021 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos”. (IV trimestre 2020).

INFORME N° JPS-CdS-02-2021 “Sondeo de opinión a los funcionarios de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados por el Consultorio Médico de la Institución”.

INFORME N° JPS-CdS-04-2021 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos”. (I trimestre 2021).



INFORME N° JPS-CdS-05-2021 “Sondeo de opinión a los clientes de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados por el área de Cambio de Premios a clientes no vendedores de la Institución y Cumplimientos de Protocolos COVID-19”.

INFORME N° JPS-CdS-06-2021 “Simplificación de Trámites Verificación de Cumplimiento de las Cartas de Compromiso”.

INFORME N° JPS-CdS-07-2021 “Sondeo de opinión a los clientes de la Junta de Protección Social respecto a los servicios brindados durante la devolución de Loterías no vendidas y Cumplimientos de Protocolos COVID-19”.

INFORME N° JPS-CdS-08-2021 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos”. (II trimestre 2021).

INFORME N° JPS-CdS-09-2021 “Simplificación de Trámites Verificación de Cumplimiento de las Cartas de Compromiso, realizado al Departamento de Tesorería”.

INFORME N° JPS-CdS-10-2021 “Verificación del cumplimiento del Informe N° JPS-CdS-08-2018, sobre la accesibilidad de la infraestructura de los edificios de la Junta de Protección Social, para el personal y clientes con discapacidad”.

INFORME N° JPS-CdS-11-2021 “Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos”. (III trimestre 2021).

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

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



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

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1- Valorar la posibilidad de coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y Unidad de Pago de Premios la formulación de un plan de mantenimiento o mejora con las inconsistencias presentadas con la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances; en cuanto a conectividad, remisión de comprobantes de compras, pago de premios en tiempo y forma, con el fin de revisar el origen del problema e informar al técnico o profesional encargado de dicha plataforma y que se tomen las medidas correctivas a fin de brindar un eficiente servicio.	Lotería Pre-impresa	Gerencia de Producción y Comercialización	Atención a la persona usuaria
2- En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios; y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado, la opción de obligatorio para realizar la compra.	Lotería Pre-impresa	Depto. Tecnología de la Información	Atención a la persona usuaria.
3- Que el sistema de pago de premios envíe un aviso al correo electrónico y/o un mensaje de texto al número de celular registrado por el cliente ganador de un premio de lotería mediante la modalidad de compra en línea, indicando que: "fue ganador", "el plazo en que la Junta de Protección Social realizará el respectivo depósito" (un día, 24 horas, entre otros), o bien, un aviso cuando ya se realizó el depósito del premio, número de transacción y monto.	Lotería Pre-impresa	Depto. Tecnología de la Información	Atención a la persona usuaria.
4- Valorar y considerar cada uno de los comentarios y/o sugerencias externadas por los funcionarios de la institución.	Servicio Médico	Depto. Desarrollo Talento Humano	Información
5- Realizar una valoración del horario de atención del consultorio médico, debido a que el ítem evaluado obtuvo el menor promedio; en virtud de que los funcionarios de la Institución consideran que se debe extender el horario de atención por parte del médico de empresa.	Servicio Médico	Depto. Desarrollo Talento Humano	Información
6- Brindar una felicitación al personal del consultorio médico por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los funcionarios de la Institución.	Servicio Médico	Depto. Desarrollo Talento Humano	Información



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
7- Para los jugadores que activaron su lotería en JPS a su Alcance resulten ganadores de los diferentes premios, la lista oficial sea publicada como de costumbre en la red social Facebook; asimismo, se incluya un link en la web-institucional y coordinar con el Departamento de Producción la publicación de un afiche con los ganadores, con el fin de que sea colocado en las pizarras informativas que se localizan en el vestíbulo de la Institución.	Rueda de la Fortuna	Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones	Información
8- Para las activaciones del segmento dirigido al adulto mayor que realiza la Plataforma de Servicio al Cliente y la Contraloría de Servicios, para promociones especiales a través de JPS a su Alcance, que el requisito de correo electrónico sea opcional y no obligatorio, ya que hay adultos mayores que no cuentan con una red de comunicación electrónica y esto provoca que el adulto se sienta rechazado por no contar con un sistema de servicio de enviar y recibir mensajes.	Servicio al Cliente	Departamento de Tecnologías de la Información	Tramitología y gestión de procesos
9-En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios; y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado, la opción de obligatorio para realizar la compra.	Servicio al Cliente	Departamento de Tecnologías de la Información	Tramitología y gestión de procesos
10- Que el sistema de pago de premios envíe un aviso al correo electrónico y/o un mensaje de texto al número de celular registrado por el cliente ganador de un premio de lotería mediante la modalidad de compra en línea, indicando que: "fue ganador", "el plazo en que la Junta de Protección Social realizará el respectivo depósito" (un día, 24 horas, entre otros), o bien, un aviso cuando ya se realizó el depósito del premio, número de transacción y monto.	Servicio al Cliente	Departamento de Tecnologías de la Información	Tramitología y gestión de procesos
11- Valorar y considerar el realizar campañas informativas en las redes sociales, con los vendedores o por medio de afiches dirigidas a los clientes para que recuerden firmar su lotería y así agilizar su trámite cuando se presenta a cambiar un premio.	Servicio al Cliente	Plataforma de Servicio al Cliente	Tramitología y gestión de procesos
12-Brindar una felicitación al personal del área de la Plataforma de Servicio al Cliente por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los clientes de la Institución.	Programa Apoyo a la Gestión	Plataforma de Servicio al Cliente	Tramitología y gestión de procesos
13-Realizar verificaciones periódicas sobre el cumplimiento de las medidas y protocolo para combatir la COVID-19 por parte de los clientes y usuarios de la Plataforma de Servicio al Cliente, así como del personal de la institución que labora en forma presencial.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de SOGARS	Información



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
14-Los trámites indicados por la Administración de Loterías deben atender lo establecido Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, en el artículo 5; que se refiere a la obligación de informar sobre el trámite, indicando textualmente: "Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle al administrado información [...] no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera".	Tramitología	Departamento de Administración de Loterías	Tramitología y gestión de procesos
15-La preparación de la información de los trámites se encuentra en los Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso con la Ciudadanía, Guía Metodológica, página 37; asimismo, esta información se encuentra al final del anexo de este estudio, cualquier consulta o duda se puede comunicar con cualquier miembro de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional.	Programa Apoyo a la Gestión	Departamento de Administración de Loterías	Tramitología y gestión de procesos
16-La Administración de Loterías cuenta con un enlace, quien es el encargado de incorporar el trámite y requisitos necesarios en la ruta https://www.jps.go.cr/tramites .	Programa Apoyo a la Gestión	Departamento de Administración de Loterías	Tramitología y gestión de procesos
17-Cualquier cambio de tramites en la página Institucional ser debe de enviar un oficio a la Comisión de Mejora Regulatoria dirigida al Oficial de Simplificación de Trámites, a la señora María Valverde Vargas, con copia a Planificación Institucional, Asesoría Jurídica y Contraloría de Servicios.	Programa Apoyo a la Gestión	Unidad de Mantenimiento	Atención a la persona usuaria
18-Brindar una felicitación al personal de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes por la buena labor que desempeñan y la excelente atención que brindan a los clientes de la Institución.	Servicio al Cliente	Gerencia Producción, Comercialización y Operaciones	Tramitología y gestión de procesos
19-Continuar con la utilización de medios como el WhatsApp para tener una comunicación más eficiente y eficaz con los usuarios de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes.	Servicio al Cliente	Gerencia Producción, Comercialización y Operaciones	Atención a la persona usuaria
20-Realizar verificaciones periódicas sobre el cumplimiento de las medidas y protocolos para combatir la COVID-19 por parte de los clientes y usuarios de la devolución de loterías no vendidas o compra de excedentes, así como del personal de la institución que labora en esta actividad.	Servicio al Cliente	Gerencia Producción, Comercialización y Operaciones	Atención a la persona usuaria
21-Para las activaciones del segmento dirigido al adulto mayor que realiza la Plataforma de Servicio al Cliente y la Contraloría de Servicios, para promociones especiales a través de JPS a su Alcance, que el requisito de correo electrónico sea opcional y no obligatorio, ya que hay adultos mayores que no cuentan con una red de comunicación electrónica y esto provoca que el adulto se sienta rechazado por no contar con un sistema de servicio de enviar y recibir mensajes.	Servicio al Cliente	Depto. Tecnología de la Información.	Atención a la persona usuaria



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>22-En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda indicando que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios; y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado, la opción de obligatorio para realizar la compra.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>Depto. Tecnología de la Información.</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>
<p>23-Que el sistema de pago de premios envíe un aviso al correo electrónico y/o un mensaje de texto al número de celular registrado por el cliente ganador de un premio de lotería mediante la modalidad de compra en línea, indicando que: "fue ganador", "el plazo en que la Junta de Protección Social realizará el respectivo depósito" (un día, 24 horas, entre otros), o bien, un aviso cuando ya se realizó el depósito del premio, número de transacción y monto.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>Depto. Tecnología de la Información.</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>
<p>24-Enviar oficio a la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional dirigida al Oficial de Simplificación de Trámites, señora María Valverde Vargas, con copia a Planificación Institucional, Asesoría Jurídica y Contraloría de Servicios, indicando que trámite fue asumido por la Unidad de Pago de Premios y que el trámite matriculado en el Catálogo Nacional de Trámites del Ministerio de Económica, Industria y Comercio con las siglas MEIC, debe indicar "Unidad de Pago de Premios", según ruta: https://tramitescr.meic.go.cr/tramites/BuscarTramites.aspx y valor la posibilidad de indicar a la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional cambiar el nombre de dependencia administrativa u otros detalles pertinentes.</p>	<p>Tramitología</p>	<p>Departamento de Tesorería</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos</p>
<p>25- Enviar oficio a la Comisión de Mejora Regulatoria dirigida al Oficial de Simplificación de Trámites, indicando los nuevos requisitos e información general del trámite "Reintegro de dinero", con el propósito que sean valorados e incorporados en forma correcta en la página Web-Institucional, según ruta: https://www.jps.go.cr/tramites y en el Catálogo Nacional de Trámites del Ministerio de Económica, Industria y Comercio (MEIC), según ruta: https://tramitescr.meic.go.cr/tramites/BuscarTramites.aspx. Remitir a la Comisión de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, para su valoración, los 14 trámites, con sus requisitos y demás información, contenidos en la ruta: https://www.jps.go.cr/sites/default/files/manual_de_procedimientos.html, con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, en el artículo 5.</p>	<p>Tramitología</p>	<p>Departamento de Tesorería</p>	<p>Tramitología y gestión de procesos</p>



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
26-Utilizar instrumentos técnicos como la Guía del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos llamada "Guía Integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico, que se encuentra en el anexo 1; para cumplir con las estipulaciones de la Ley N° 7600 "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad".	Servicio al Cliente	Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad	Atención a la persona usuaria
27-Valorar los comentarios de los usuarios de la Institución (Véase página 28).	Servicio al Cliente	Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad	Atención a la persona usuaria
28-En el caso de la Plataforma de Servicio al Cliente es importante contar con cajas determinadas para todas las personas. Es decir, se debe contar con cajas para personas con discapacidad y otras para personas adultas mayores, debido a que gran parte de los usuarios de la Institución son personas mayores y saturan las cajas para las personas con discapacidad.	Servicio al Cliente	Depto. De Tecnología de la Información	Atención a la persona usuaria
29-Las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente nueve meses de no estar funcionando; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan.	Servicio al Cliente	Departamento de Tecnologías de la Información	Atención a la persona usuaria
30-Para la aplicación JPS a su alcance, valorar la posibilidad de contar con un link en la página web-institución y en la app, cuando no funciona bien en un teléfono móvil (Android o iPhone), con el fin de indicar los pasos que puede seguir el cliente para que le funcione bien la aplicación, y se puede indicar al cliente, por ejemplo: cierre y ejecución de la app de nuevo, reiniciar el teléfono móvil, desinstalar e instala la app o actualiza, entre otros.	Servicio al Cliente	Departamento de Tecnologías de la Información	Atención a la persona usuaria
31- En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda, que debe agregar la cuenta IBAN como paso obligatorio para el pago de premios; y para los clientes ya registrados cada vez que realizan una compra en línea, se utilice la herramienta de alerta indicando el número de cuenta IBAN registrado, con la opción sí o no, y si no está registrado, la opción de obligatorio para realizar la compra.	Servicio al Cliente	Departamento de Tecnologías de la Información	Atención a la persona usuaria



VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica

- 1- Realizar capacitaciones sobre temas relacionados con:
 - Las principales funciones de la Contraloría de Servicios en relación con el reglamento sobre la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
 - La importancia de brindar respuesta a las gestiones en tiempo y forma.
 - Formulación de Indicadores de Calidad.

- 2- Diseñar una producción audiovisual sobre la importancia de contar con Contralorías de Servicios en las diferentes instituciones y documentales sobre contribuciones dadas por las diferentes contralorías.

- 3- Diseñar comerciales publicitarios sobre los derechos y deberes de los servicios que tiene el usuario.

Clifford Rodríguez Barrios
Contralor a.i.
Contraloría de Servicios

V°.B°. Esmeralda Britton González
Presidenta
Junta Directiva