



**CdS-08- 2014**

“Informe de quejas, reclamos, denuncias y  
agradecimientos”

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

---

5 de Septiembre 2014

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Metodología Aplicada</b>	
1.1	Introducción.....	5
1.2	Objetivo.....	5
1.3	Alcance .....	5
1.4	Tipo de Investigación .....	6
1.5	Población .....	6
1.6	Marco muestral .....	6
1.7	Recopilación de los datos .....	7
1.8	Elaboración y aplicación del instrumento.....	7
<b>2</b>	<b>Estadísticas de Resultados Obtenidos</b>	
2.1	Clientes atendidos.....	8
2.2	Unidades organizacionales, consultas e inconformidades.....	<b>¡Error!</b>
	<b>Marcador no definido.</b>	
2.3	Cantidad de servicios a los usuarios por esta Contraloría de Servicios..	15
2.4	Cantidad de gestiones, por medio utilizados.....	11
2.5	Estado actual de los casos.....	16
2.6	Clasificación de los casos atendidos.....	10
2.7	Cantidad de servicios a vendedores .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.8	Quejas del público consumidor de productos y servicios.....	15
2.9	Quejas de clientes vendedores de lotería y socios comerciales .....	<b>¡Error!</b>
	<b>Marcador no definido.</b>	
2.10	Consultas referentes a los productos y servicios que brinda la JPS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.11	Sugerencias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.12	Denuncias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>3</b>	<b>Consideraciones</b>	
3.1	Conclusiones.....	17

3.2	Sugerencias .....	20
3.3	Medidas a tomar por parte de esta Contraloría de Servicios .....	¡Error!

**Marcador no definido.**

#### **4- Anexos**

1-	Quejas recibidas.....	25
2-	Consultas.....	28
3-	Circulares .....	31
4-	Bocetos.....	34

## Tabla, Cuadros y Gráficos

### Tablas

Casos Recibidos .....	5
-----------------------	---

### Cuadros y Gráficos

Tipo de cliente atendido .....	8
Principales unidades organizativas que originan la consulta .....	8
Principales Gestiones de acuerdo al medio .....	11
Servicios brindados.....	11
Estado actual de los casos .....	13
Gestiones pendientes .....	14
Clasificación de los casos .....	15
Sugerencias .....	18
Denuncias .....	19
Quejas recibidas consumidores .....	26
Quejas recibidas vendedores .....	27
Consultas consumidores .....	29
Consultas vendedores.....	29

## 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 segundo trimestre del 2014.

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

#### **1.2 Objetivo**

Analizar los registros de quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, presentados por clientes externos e internos, vendedores y público en general durante los meses de abril a junio del 2014.

#### **1.3 Alcance**

Los datos fueron recopilados mediante registros de información sobre atención de los usuarios, boletas, correos electrónicos, buzones de sugerencias, llamadas telefónicas, notas enviadas y recibidas, clasificadas según sean quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de abril a junio del 2014.

## 1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno<sup>1</sup> 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 o agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social, Administración de Cementerios y sucursales.

## 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 inconformidades y consultas atendidas según oficina que brinda el servicio se presentan en la tabla número 1.

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**

<i>Oficina que Brinda el servicio</i>	<i>Cantidad</i>
Junta de Protección Social	628
Administración de Cementerios	-
Sucursal Alajuela	1
Sucursal Heredia	-
Sucursal Pérez Zeledón	-
Sucursal Puntarenas	-
Sucursal Cartago	-
<b>Total</b>	<b>629</b>

---

<sup>1</sup> Véase anexo 1

## 1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, reclamo, sugerencia y agradecimientos; 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, sucursales y del Cementerio General, lo cual permite que clientes internos y externos externen una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, sugerencia 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 calidades 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, N<sup>o</sup> de cédula, asunto del problema o consulta, N<sup>o</sup> telefónico, columna de queja o consultas, 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, reclamos, denuncias sugerencias y agradecimientos del público externo mediante el uso del correo electrónico, [contraloría\\_servicios@jps.go.cr](mailto:contraloría_servicios@jps.go.cr).

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

## e- Formulario de inconformidades para las sucursales

Se diseñó un formulario para las sucursales, con el fin de que mantengan controles e informen sobre las quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos que se reciben en esa dependencia desconcentrada, permitiendo a esta Contraloría de Servicios fiscalizar la oportuna atención de inconformidades y se tienen un programa especial de la Contraloría de Servicios en la Consola Corporativa, por tanto se dio la respectiva capacitación a ciertos colaboradores de las sucursales, con el propósito de puedan registrar cualquier tipo de inconformidad, consulta, sugerencia, entre otros.

### 1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios<sup>2</sup>, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia y agradecimiento por el servicio, con el fin que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen a esta Contraloría de Servicios.

## II PARTE

## 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Abril a Junio, 2014**

Tipo de cliente...	Abril		Mayo		Junio		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	88	97	169	61	178	68	435	69
Externo adjudicatario	3	3	109	39	82	32	194	31
Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>278</b>	<b>100</b>	<b>260</b>	<b>100</b>	<b>629</b>	<b>100</b>

Fuente: Contraloría de Servicios

<sup>2</sup> Ley N°. 9158, Capítulo II, Sección III, Artículo 14, inciso 1)



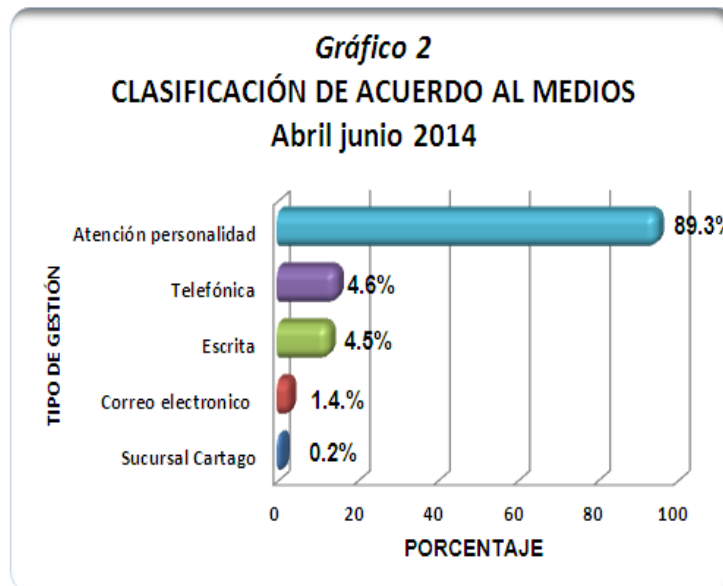
Para el segundo trimestre del año 2014, el 100% de las gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios corresponden a clientes externos (público y vendedores), por consiguiente; en este trimestre no se recibió inconformidades de los clientes internos (funcionario de la Junta de Protección Social).

## 2.2 Cantidad de gestiones, por medio utilizados

**CUADRO 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Abril a junio de 2014**

Meses	Abril		Mayo		Junio		Total	
<b>Gestión de acuerdo al medio</b>	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
<b>Atención personalizada</b>	111	81.0	258	92	193	90.6	562	89.3
<b>Correo Electrónico</b>	2	1.5	6	2	1	0.5	9	1.4
<b>Escrita</b>	9	6.6	5	2	14	6.6	28	4.5
<b>Telefónica</b>	14	10.2	10	4	5	2.3	29	4.6
<b>Buzones</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Formulario Sucursal</b>	1	0.7	-	-	-	-	1	0.2
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>287</b>	<b>100</b>	<b>213</b>	<b>100</b>	<b>629</b>	<b>100</b>

Fuente: Contraloría de Servicios



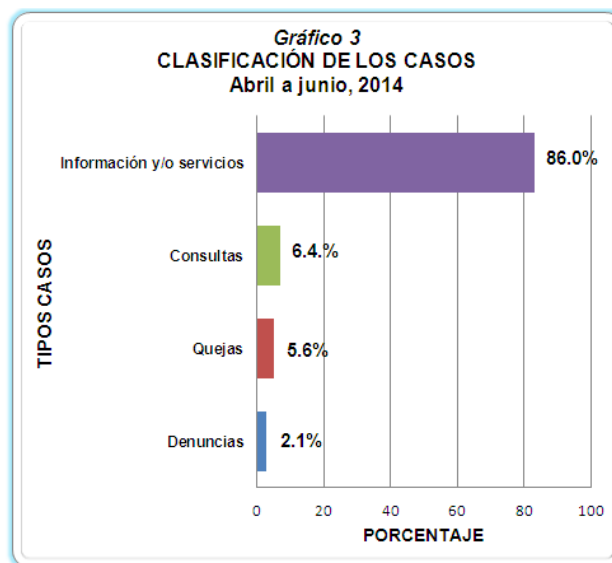
Considerando el medio utilizado para presentar quejas, denuncias, consultas, sugerencias y agradecimientos, se puede señalar que:

1. Un 89.3% 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.
2. Un 4.6 % recurrió a la vía telefónica
3. Un 4.5% utilizó el medio escrito presencial.
4. Un 1.4% recurrió al correo electrónico.
5. Un 0.2% se apersonó a la Sucursal de Cartago a presentar algún tipo gestión. (Véase gráfico 2)

### 2.3 Clasificación de los casos atendidos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Abril a junio 2014**

Clasificación	ABS	%
Quejas	35	5.6
Consultas	40	6.4
Denuncias	13	2.1
Sugerencias	-	-
Información y/o ayudas	541	86.0
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
<b>Total</b>	<b>629</b>	<b>100</b>



### 2.4 Unidades organizativas que generan consultas

A continuación, se presenta en resumen la información recopilada de las principales unidades organizacionales que originan consultas de los usuarios externos.

**Cuadro 4**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN CONSULTA**  
**Abril a junio 2014**

<b>Unidades Organizacionales...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Loterías	29	73
Contraloría de Servicios	4	10
Mercadeo	2	5
Asesoría Jurídica	2	5
Gerencia de Operaciones	1	3
Administración de Cementerios	1	3
Supervisión de ventas	1	0.3
Inspectores	1	0.3
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Observaciones**

Según los datos obtenidos en los registros de consultas de la Contraloría de Servicios, y como se muestran en el cuadro 4, el mayor porcentaje de consultas son referente a los servicios que brindan las siguientes áreas administrativas:

- i. El porcentaje de consultas de los servicios que brinda el departamento de Loterías es de **73%**, las cuales se concentran principalmente en la cantidad de excedente asignado a los adjudicatarios en los sorteos ordinarios y extraordinarios de Lotería Popular y Nacional; así como solicitud de información respecto al lugar donde se pueden adquirir diferentes series.
- ii. El **10%** de las consultas fueron originadas por la Contraloría de Servicios, en relación con:
  - i. Estudiantes de la Universidad Federada San Judas Tadeo, área de la Licenciatura desean saber sobre la actividades altruistas que realiza la JPS y requisitos para vender lotería tradicional y electrónica
  - ii. Concejal de Municipalidad de Tibás, en relación con la Ley de Loterías, artículo 23 (vendedores exentos de patentes para la venta de la lotería).
  - iii. ¿Qué ha pasado con las pensiones para vendedores de lotería, según la Ley de Loterías?

- iii. El restante porcentaje, los clientes externos realizaron sus consultas sobre:
- i. Desea saber sobre su gestión realizada al departamento de Inspectores de Loterías.
  - ii. Cuáles son los requisitos para realizar una rifa.
  - iii. Desea saber cuál Ley del Estado que regula los campos santos en Costa Rica.
  - iv. Si la Junta de Protección Social tiene programado para el año 2014, reactivar la amnistía para la venta de las loterías tradicionales.

## 2.5 Unidades organizacionales que generan Inconformidades

**CUADRO 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE**  
**ORIGINAN LAS INCONFORMIDADES**  
**Abril a junio 2014**

<b>Unidades Organizacionales...</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Mercadeo	7	17.1
Administración de Loterías	5	14.3
Plataforma de Servicio	4	11.4
Supervisión de Ventas	4	11.4
Unidad de Pagos de Premios	3	8.6
Servicios Generales	3	8.6
Gerencia de Operaciones	3	8.6
Asesoría Jurídica	2	5.7
Departamento de Tesorería	1	2.9
Unidad de Seguridad & Vigilancia	1	2.9
Tecnología de la Información	1	2.9
Gerencia de Producción & Comercialización	1	2.9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

### *Observaciones*

- Según los datos de la cuadro número cinco, la distribución porcentual de inconformidades expresadas por los usuarios externos según áreas administrativas son detalladas seguidamente.
- i. El **17.1%** de las inconformidades atendidas por la Contraloría de Servicios, están relacionadas con:

- El Departamento de Mercadeo, el cual corresponde al servicio que brindan los Puntos Max de la empresa proveedora de Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tienen que afrontarse a las siguientes situaciones:
  - 1- Puntos Max que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican a los clientes que pase el día siguiente, para ver sí tienen efectivo y en algunas situaciones los envían a la Junta de Protección Social.
  - 2- Clientes que han realizado apuestas en diferentes Puntos Max y obtienen algún premio, quienes se presentan algún establecimiento Max y éste le informa a los usuarios que tiene un monto asignado para el cambio de premios o se le señala que la apuesta fue realizada en otro puesto, por tanto debe presentarse al punto donde realizó la apuesta y finalmente que se presente a la Junta de Protección Social para hacer efectivo su premio.
- ii. El segundo puesto se vincula con el Administración de Loterías, donde un **14%** se refiere:
  - Fondo Mutual manifiesta que no pueden entregar el dinero a los vendedores de Lotería; en virtud de que el mismo haya pedido lo cancelen en el sistema de la Consola Corporativa de la Junta de Protección Social, éste aparece activo, lo cual imposibilita la tramitación requerida por el vendedor; por tanto, el vendedor de lotería debe esperar hasta 15 días después de la solicitud realizada.
- iii. Un **11%** de las inconformidades se vincula con el área de la Plataforma de Servicios:
  - Puestos Autorizados o Socios Comerciales que no cuentan con dinero en efectivo para pagar a los clientes que obtuvieron un premio con las lotería tradicionales o no hay comunicación con sistema para poder cambiar un premio.
  - Sucursales del Banco de Costa Rica (Puntarenas y Avenida Segunda, San José centro) que informan a los clientes que no

cuentan con sistema para poder cambiar premios de la lotería tradicional.

iv. Otras inconformidades que señalaron los clientes:

- Cliente manifestó que el Call Center sólo activa cinco raspas por llamada.
- En la Sucursal de Alajuela se ofreció a un vendedor 100 billetes de lotería en calidad de excedente y cuando éste se presentó a retirar su lotería, por error fue entregado a otro vendedor.

## 2.6 Denuncias

**Cuadro 6**  
**DENUNCIAS, CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Abril a Junio 2014**

<i>Denuncias recibidas...</i>	<i>ABS</i>	<i>%</i>
Vendedores de lotería venden lotería tradicional y entregan billetes al cliente de moneda falsa.	5	38
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería a los clientes.	3	23
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional y lotería ilegal.	2	15
Vendedor de lotería vende enteros de Lotería Nacional o Chances a gallo tapado y entrega al cliente menos fracciones.	2	15
Vendedor de lotería que tiene puesto autorizado entrega su cuota a revendedores en la zona.	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Las denuncias fueron remitidas al Departamento de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención.

## 2.7 Sugerencias

Para este segundo trimestre no hubo sugerencias por parte de los clientes

## 2.8 Cantidad de servicios 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 la Rueda de la Fortuna, el Gerente General indicó en el oficio G2673-2012, 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 esta la verificación de premios.

**CUADRO 7**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS**  
**POR ESTA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**Abril a junio 2014**

<i>Principales ayudas...</i>	<i>Dependencia</i>	<i>ABS</i>	<i>Porcentaje</i>
Activación de la diferentes loterías para participar en la Rueda de la Fortuna adultos mayores (*)	Informática	540	99.3
Verificación de premios de las loterías tradicionales y digitales por parte de los clientes.	Loterías	1	0.2
<b>Total</b>		<b>541</b>	<b>100</b>

Observación (\*):

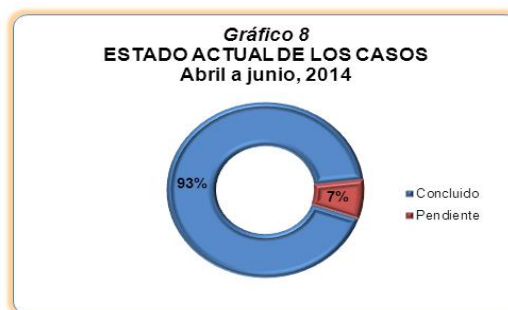
Es importante indicar que en el segundo trimestre del 2014, la Contraloría de Servicios brindó el servicio de activación para la Lotería Nacional, Popular e Instantánea a los adultos mayores, en forma personalizada, para un total de 540 clientes atendidos, para un promedio mensual de 180 activaciones, quienes manifestaron que es difícil entender las instrucciones que se indican por vía telefónica e igualmente para la navegación en internet en la ruta [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr). Por consiguiente esta población meta prefiere presentarse a la institución y

solicitar este tipo de servicio o ayuda con el propósito de no molestar a familiares o amigos

## 2.9 Estado actual de los casos

**Cuadro 8**  
**ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Octubre a diciembre 2012**

<b>Estado actual</b>	<b>ABS</b>	<b>%</b>
Concluido	584	93
Pendiente	45	7
<b>Total</b>	<b>629</b>	<b>100</b>



Por lo anterior, según se puede observar en el cuadro y gráfico 8, del total de casos atendidos:

- Un 93% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso
- Un 7% 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. (Véase cuadro 8)



### III Parte

---

## 3 Consideraciones

### 3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de abril a junio de 2014 y que son expuestas en el presente informe, ascienden a **629** casos en total, de los cuales a 562 se les brindó atención personalizada inmediata, 28 gestiones escritas, 29 trámites telefónicos y 9 procesos electrónicos.

- I. Del total de gestiones recibidas, 584 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 en proceso en este segundo trimestre, suman un total de 45; sin embargo aún pendientes de resolver y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Carencia 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.

Es importante resaltar que durante el segundo trimestre del 2014 los buzones ubicados en la sucursales y cementerios, no fueron un medio utilizado por los clientes para presentar sus sugerencias o gestiones.

#### **II. Para la variable de información o ayudas brindadas a los clientes por parte de la contraloría se atendieron:**

- a. Activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna, dirigida de adultos mayores y personas con discapacidad.
- b. Concierno a verificación de premios de las loterías tradicionales y digitales.

III. Del total de casos atendidos, 75 se refieren a inconformidades y denuncias presentadas por clientes vendedores de lotería y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

- a) Al servicio que brinda los Puntos Max de la empresa proveedora de la Lotería Electrónica G-TECH, donde los clientes tiene que afrontarse a escuchar que no cuentan con dinero para cambiar premios o le indican que pasen al día siguiente para ver si tiene dinero y en algunos casos los envían a las oficinas centrales de la Junta de Protección Social para hacer efectivo los premios.
- b) Puestos que utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, venden lotería tradicional, cobran comisión por cambio de premios y venden lotería ilegal, entre otros, causando una mala imagen institucional.
- c) Puestos autorizados o Socios Comerciales que no cuentan con dinero en efectivo para pagar premios o no hay comunicación el con sistema enlazado con la Junta de Protección Social para el pago de premios.
- d) Agencias bancarias del Banco de Costa Rica informa a los vendedores de lotería que no cuenta con sistema para poder cambiar premios.
- e) Por último, están relacionadas con los programas de azar que tiene programado canal 9 y 42, en los cuales se ofrecen premios en efectivo, por la realización de una llamada telefónica o envío de mensaje de texto, en la cual los participantes son atendidos por una operadora quien les indica que ya se encuentran participando y se les cobra un alto porcentaje por la llamada y mensajes de texto. Cabe destacar que las denuncias fueron trasladadas a la Asesoría Jurídica para su atención y se encuentra pendientes de respuestas hacia los clientes.

**IV. Las consultas o solicitudes corresponden principalmente a:**

- a) Cantidad de excedente asignado a los vendedores para los sorteos No 4282 al No 4293 de Lotería Nacional, sorteos ordinarios y extraordinarios (Día del Trabajo y Día del Padre).
- b) Consumidores que desean saber en qué lugares del país podrían comprar diferentes series.
- c) Otras consultas:

- v. ¿ Estudiantes de la Universidad Federada San Judas Tadeo, área de la Licenciatura desean saber sobre las actividades altruistas que realiza la JPS y requisitos para vender lotería tradicional y electrónica.
- vi. Concejal de Municipalidad de Tibás, en relación con la Ley de Loterías, artículo 23 (vendedores exentos de patentes para la venta de la lotería).
- vii. ¿Qué ha pasado con las pensiones para vendedores de lotería, según la Ley de Loterías?
- viii. Desea saber sobre su gestión realizada al departamento de Inspectores de Loterías.
- ix. Cuáles son los requisitos para que la JPS autorice una rifa.
- x. Desea saber cuál Ley del Estado que regula los campos santos en Costa Rica.
- xi. Si la Junta de Protección Social tiene programado para el año 2014, reactivar la amnistía para la venta de las loterías tradicionales.

### **3.2 Sugerencias de la Contraloría de Servicios**

#### **Gerencia de Operaciones**

- a- Valorar la viabilidad que los cambios de premios de la Lotería Electrónica se puedan hacer efectivos:
  - i. En las sucursales u oficinas centrales, el cliente pueda hacer efectivo sus premios electrónicos, en virtud de que los clientes manifiestan que los Puntos Max indican que no cuentan con dinero para el cambio de premios y a pesar que la Lotería Electrónica es un producto de la JPS, esta última tampoco atienden el pago de premios, ocasionando disconformidad, desconfianza, así como afectando la venta de ese producto y la imagen institucional.
  - ii. Considerar la posibilidad de que cada vez que se abra una agencia o sucursal se tenga un Punto Max cerca o en las mismas instalaciones se cuente con un centro para cambio de premio y venta de ese producto ( Esta sugerencia fue planteada por los señores Jorge Villalobos y Francisco Ibarra Arana en el año 2013; no obstante a la fecha no se ha realizado ninguna gestión al respecto, por lo que se incluye nuevamente en el presente informe).
- b- Valorar la posibilidad de diseñar un desplegable (brochure) donde se indique a los clientes vendedores de lotería que según artículos No. 3 y 10 de la Ley de Loterías N° 7395 el lapso del proceso de renuncia a su cuota; asimismo cuando el vendedor recibe la nota de cancelación por parte de la Administración de Loterías debe indicarse que fue cancelado en el sistema.
- c- Realizar visitas periódicas al menos cada tres meses en los puestos autorizados, con el propósito de verificar la calidad del servicio que se brinda a los clientes.
- d- Brindar capacitaciones de servicio al cliente a socios comerciales y puestos autorizados, al menos una vez al año, con el propósito de coadyuvar en la mejora del servicio que brindan, el cual repercute directamente en la imagen institucional. Así como realizar sondeos sobre las principales necesidades que tiene estos puestos.

- e- El presente informe contempla los meses de abril a junio, no obstante se mencionan nuevamente varias sugerencias incluidas en el informe anterior CdS 04-2014, para la salida y/o venta del Sorteo Gordo Navideño y los de consolación que se realizaran en el mes de diciembre del 2014, a saber:
- i. Diseñar un desplegable o brochure informativo sobre los sorteos programados para el diciembre de 2014 (Sorteo navideño y los dos de consolación) utilizando dibujos ilustrativos e indicando la siguiente aspectos:
    - 1. Tamaño 8.5 X 3.5 pulgadas
    - 2. La sugerencia de depositar en bancos cercanos a su casa, en vez de trasladarse hasta la Junta de Protección Social.
    - 3. Indicar las cuentas bancarias autorizadas por la JPS.
    - 4. Importancia de deshacerse del dinero, es decir mientras más tiempo tenga el dinero, más corre el riesgo de ser asaltado.
    - 5. Contar con una persona de absoluta confianza para apoyo inmediato.
  - ii. Reforzar la atención de área de sellos y entrega de productos del departamento de Tesorería en los mes de octubre hasta diciembre de 2014, con dos cajeros con el propósito de atender mejor al vendedor de lotería de forma más expedita, especialmente los lunes (de acuerdo con la consola corporativa se asigna un promedio tres a cuatro cajeros para la entrega de productos y de uno a dos cajeros para la área de sellos), ya que la mayoría de vendedores indicó que el servicio de atención y rapidez no es eficiente en general ese. Igualmente, para el caso del equipo de cómputo utilizado o el programa para digitar la información no es eficiente.

---

*Elaborado por*  
*Clifford Barrios Rodríguez*  
**Contraloría de Servicios**

---

*Revisado y aprobado por*  
*Licda. Gina Ramirez Mora*  
**Contralora de Servicios**

# Anexo N° 1

## Gestiones Pendientes

Cuadro 5.1

**GESTIONES PENDIENTES**

Julio de 2013 a junio de 2014

Departamentos	Cantidad	Porcentaje	Detalles de las Gestiones
Inspectores	17	38	Vendedores que cobran sobre precio en la lotería navideña, puestos autorizados condicionan la venta (cambian premios si compran otra lotería), hay puestos autorizados que venden lotería clandestina, puestos no autorizados utilizan publicidad de la JPS, entre otros.
Tesorería	10	22	Puestos autorizados cobran comisión por cambiar premios, socios comerciales cobran comisión o no desean cambiar un premio y puestos autorizados da mal trato verbal a los clientes
Legal	11	24	Juegos de azar que se transmiten en canal 9 y 42, en los cuales se ofrecen premios en efectivo, donde el cliente debe realizar una llamada vía telefónica o enviar mensajes de texto con la respuesta; asimismo los participantes son atendidos por una operadora quien les indica que ya se encuentran participando, y se les cobra un alto porcentaje por la llamada o mensajes de texto.
Loterías	3	7	Vendedor que no revisó su lotería cuando fue otorgada por el Despacho de Loterías, entrega por error un entero a un cliente con otra fecha. Posibilidad de que la JPS abra una caja para público con el propósito de vender lotería navideña y cliente solicita lista de Lotería Nacional con los sorteos favorecidos en el año 2000 hasta el 2012.
Informática	3	7	Problemas para activar la lotería en la Web-Institucional y por las líneas telefónicas asignadas. Cliente solicita que la página web-institucional tenga un link para las sucursales y puntos de ventas oficiales.
Dirección Financiera	1	2	Conexiones con el BCR del Cenada y San Joaquín, el cual señalan al público que no tienen comunicación con la JPS y dicho problema es con la institución.
	<b>45</b>	<b>100</b>	

