



BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

CONTRALORIA DE SERVICIOS BN

INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2020

Alexis Caravaca Arias

Marzo 2021



INDICE

II.	INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	3
III.	ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.....	4
IV.	APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA	16
V.	PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS.....	16
VI.	DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	17
VII.	RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	18
VIII.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA	25
IX.	ANEXOS.....	25

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales

Todos los productos están destinados a satisfacer ocho necesidades financieras básicas, dentro de una estrategia de calidad de servicio y atención multicanal, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1.
Bienes y servicios que ofrece el Conglomerado BN

Necesidad Financiera	Productos y servicios	Necesidad Financiera	Productos y servicios
1. Productos de Disponibilidad	1. Cuenta Corriente 2. Tarjeta de Débito Servibanca	1. Canales Digitales	1. Internet Banking Personal 2. Internet Banking Corporativo 3. Banca Telefónica 4. Banca Celular 5. BN Móvil 6. Redes Sociales 7. Centro de Llamadas 8. BN Sinpe Móvil 9. BN Mi Banco 10. Alertas Financieras 11. App BN Más Cerca 12. Blog Entre Vos y Yo
2. Productos de Ahorro	3. Cuenta de Ahorros 4. Certificado de Depósito a Plazo 5. Ahorro programado		13. Transferencias Automáticas Programadas 14. BN Remesas Internacionales 15. Custodia de Inversiones 16. Comercio Electrónico 17. PayPal 18. Transferencias Internacionales 19. Cobranzas Internacionales 20. Quick Pass 21. BN Páguese
3. Productos de Inversión	6. Fondos de Inversión (BN-FONDOS) 7. Fondos Bursátiles (BN-Valores) 8. Fideicomisos		22. Pago Automático de Recibos 23. Conectividad 24. Compra y Venta de Dívisas 25. BN intermoneda 26. Cajitas de Seguridad 27. Buzón Nocturno 28. Recolección de Depósitos 29. Firma Digital
4. Productos de Financiamiento	9. Crédito Hipotecario 10. Crédito de Consumo 11. Crédito Actividad Productiva 12. Crédito Comercial 13. Crédito Vehículos 14. Tarjeta de Crédito		
5. Productos de Seguridad	15. Seguro INS 16. Fondo de Pensiones (BN-VITAL)		
6. Canales Físicos	17. Red de Oficinas 18. Cajeros Automáticos 19. BN Servicios 20. Kioscos 21. Ejecutivo de Negocios 22. Puntos de Venta POS		

Fuente: Elaboración propia con base en los productos y servicios según Inteligencia Comercial del BNCR, 2020



III. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

El presente apartado tiene como finalidad brindar la información de las gestiones más relevantes ingresadas a la Contraloría de Servicios del Banco Nacional en el periodo enero-diciembre 2020. En la misma se detallan las principales consultas y las no conformidades (Quejas, Peticiones y Reclamos Administrativos) que ingresaron los ciudadanos clientes y funcionarios internos de la institución por los diferentes medios de captura, entre los que se encuentran; Defensoría de los Habitantes, SUGEF, Ejecutivos de la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, presencial Contraloría, presencial Oficinas, buzón de sugerencias, correo electrónico, Entes Reguladores, página web, redes sociales o vía telefónica.

Importante tomar en consideración, que las gestiones que se presentan en las siguientes tablas con el nombre de Contraloría de Servicios como unidad organizacional, no es generadora de las inconformidades, sino, son gestiones atendidas, resueltas y respondidas por la Contraloría de Servicios directamente, por tanto, estas gestiones no se asignaron a las oficinas generadoras. No obstante, según la gravedad de la queja se le asigna acciones correctivas.

1) Tabla 1 Consultas:

		Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2020		
Tabla 1 Cantidad de consultas registradas en el 2020 por la Contraloría de Servicios. BNCR				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	BN Internet Personal	78	78	100.00%
2	Tarjeta de crédito	64	64	100.00%
3	Crédito adecuaciones	47	47	100.00%
4	Cuenta electrónica	46	46	100.00%
5	Crédito Desarrollo	41	41	100.00%
6	Crédito vivienda	33	33	100.00%
7	BN Vital	22	22	100.00%
8	Tarjeta de Débito	19	19	100.00%
9	Plataforma de Servicios	19	19	100.00%
10	Servicio Cajas y Tesorería	16	16	100.00%
11	Otros Productos, Servicios y Canales	229	229	100.00%
TOTAL		614	614	100.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020

Notas:

Se consideran los productos, servicios y canales con más representación del total de las consultas.

En cuanto a otros, la cantidad de 229 representa 51 productos, servicios y canales, no contemplados en la lista.



2) Inconformidad de clientes externo-categorizadas por dimensión.

Tablas 2: Subdimensión Información



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: Año 2020

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos					Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas	
1	Seguimiento de gestiones con clientes :Trámite solicitado por el cliente	Oficina de Abangares -25,Oficina de Acosta-30, Oficina de Alajuela No 1 El Calabazo-105 y otros.	Crédito de Vehículos, Crédito BN Rapidos, Plataforma de servicios,Tarjeta de crédito,Crédito Vivienda, y otros.	1117	1117	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
2	Información de parte de los funcionarios: Asesoría sobre los productos y servicios vendidos	Oficina de Abangares -25, Aguas Claras-103, Alajuela-2, Alto de Guadalupe-115 y otros	Plataforma de Servicios, Tarjeta de Crédito, Crédito de Vivienda y otros.	207	207	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
3	Mantenimiento de datos de referencia	CC. Del Sur -184, Calle Blancos -137, Desamparados -47, Grecia-6,y otros.	Crédito de vivienda ,Crédito Desarrollo, Tarjeta de Débito, y otros.	36	36	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
4	Conocimiento del funcionario sobre el servicio o trámite :Procedimientos	Acosta -30,Aguas Zarcas -163, Aserrí-96 y otros	Plataforma de Servicios, BN Marchamos, Tarjeta de Crédito y otros	26	26	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
5	Información de parte de los funcionarios : Condiciones y requisitos del producto	Avenida 10 Este -95 , BN Vital , BN Corredora de Seguros y otros	Plataforma de servicios,BN Seguros , BN Vital y otros	26	26	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
6	Calidad de la información: Base de datos	Apoyo Transaccional, CC del Sur-184, Centro de Llamadas, Crédito Desarrollo y Personas y otros	Transferencias Internacionales, Cuentas de Ahorros, Crédito Desarrollo y otros	16	16	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
7	Información de parte de los funcionarios :Com	Centro de llamadas, Oficina Principal Crédito	Atención Telefónica , Crédito de Vivienda	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
TOTALES				1430	1430	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: www.bnrc.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

Tablas 3: Subdimensión Atención a la persona usuaria

Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2020		Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Cortesía	Acosta-30, Aguas Zarcas -163, Alajuela-2 otros	Plataforma de Servicios, Autobanco, Firma Digital, Servicio de Cajas y Tesorería y otros.	139	139	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Compromiso	Alajuela -2, Alajuelita-100,Barva-123, BN Vital y otros	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, Ejecutivo BN Vital, Crédito Desarrollo y otros	60	60	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Proactividad	Alajuela-2, Alto de Gudalupe-115 , Apoyo Transaccional y otros .	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, Transferencias Internacionales y otros	29	29	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Empatía al brindar el servicio	Barrio Mexico-92, Cc del Sur-184, Coronado-53 y otros	Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería, Módulo de Información y otros	26	26	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Trato Desigual y/o Degradeante	Acosta-30, Canales Alternos, Cartago-75 y otros.	Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería, Firma Digital ,Oficiales de seguridad y otros	22	22	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Incumplimiento por parte del usuario en requisitos, arreglos, acuerdos, contratos, etc	Alajuela-153, Avenida 10 Este-95, Canales Físicos BN Servicios y otros	Crédito Desarrollo, Crédito Vivienda, BN Servicios y Otros.	16	16	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Diversidad y Discriminación (Edad, etnia, género, religión, discapacidad, condición económica, política, equidad)	Belén-137, Heredia Los Angeles -4, Oficina Principal Cajas y otros	Servicio de Cajas y Tesorería, Plataforma de servicios, y Otros.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Incumplimiento Ley 7600 y 7935	Calle Blancos -137, Canales Alternos y otros.	Apertura y Cierre de oficinas cambio de horarios,BN Intermet , y otros.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Comentarios o eventos que se dan fuera del ámbito laboral	Avenida 10 Este -95, Canales Físicos, Cocepción de la Unión -247	Servicio Cajas y Tesorería,BN Servicios , Plataforma de Servicios, Servicios de Cajitas de seguridad.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Diversidad y Discriminación (Edad, etnia, género, religión, discapacidad, condición económica, política, equidad y otros)	Grecia-6 y Mercedes Norte de Heredia-245	, Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				308	308	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: www.bnrc.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

Tablas 4: Subdimensión Tramitología y gestión de procesos



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: Año 2020

Tabla 4
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Seguimiento a los trámites	Alajuela No2-153, Alajuela-2, Pavas-84, Apoyo Transaccional y otras	Crédito de Vehículo, Crédito de Vivienda, Cuenta corriente , Cuenta electrónica y otros	297	297	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Error en el desempeño del funcionario: Ejecución proceso operativo	Acosta-30,Alajuela no 1-105 ,Alajuela 153,Alajuela -2 y otras	Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería, Tarjeta de Crédito y otros	162	162	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Tiempos de respuesta para ser atendidos en filas	Abangares -25,Acosta-30 , Alajuela No2 -153 y otras	Plataforma de servicios , Tarjeta de Débito, Apertura y cierre de oficinas cambio de horario y otros	160	160	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Atención telefónica	Centro de Llamadas, BN Fondos de Inversión, BN Vital y otras	Tarjeta de débito, BN Fondos, BN Vital y otros.	101	101	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Error en el desempeño del funcionario Error en la comunicación	Alajuela 153 ,Apoyo Transaccional, BN Corredora de seguros y otras	Seguro de Automóviles Transferencias Internacionales, Tarjeta de Débito y otros	38	38	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Tiempos de respuesta en entrega del producto	Apoyo Transaccional, Belén-37, CC Plaza Higuerones -107 ,y otras	Atención Telefónica,Transferencias Intenacionales,Tarjeta de Débito y otros.	37	37	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Error en el desempeño del funcionario Digitación de datos en los trámites	Alajuela No2-153, Alajuela-2, Bri Bri-112, Alajuela No 1-105 y otras	Tarjeta de Débito, BN Sinpe Móvil, Servicio de Cajas y tesorería y otros.	30	30	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Incumplimiento: Plazos o de responsables	Alajuela -2 , BN Vital,CC Plaza Higuerones -107	Crédito, Crédito Vivienda, BN Vital y otros	22	22	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Horarios de atención	C.C Guadalupe -91,C.C Multicentro Desamparados -72, CC Multiplaza Oeste -164 y otras.	Apertura Cierre y Cambio de horarios de oficinas	20	20	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Servicio de los proveedores : Centro de Atención al Cliente	Centro de Llamadas	Atención Telefónica	14	14	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Otras	Otras	Otras	36	36	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				917	917	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: www.bnrc.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

Tabla 5: Subdimensión Uso inadecuado de los recursos



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: Año 2020

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos			Términos Relativos			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	N/A	N/A		0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
	TOTAL			0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%

NOTA: Para el año 2020, no se registran casos a ésta subdimensión, por cuanto no se recibieron denuncia relacionadas.

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCERCA / Web: www.bnccr.fi.cr / SWIFT: BNCCRSJ

Pág. 8 de 25

Tabla 6: Subdimensión Instalaciones



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: Año 2020

Tabla 6
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Condiciones ambientales y físicas: Inadecuadas condiciones ambientales y físicas	Administración del Edificio, Alajuela-No 2-153, CC Decosure-172,Calle Blancos -137y otras	Módulo de Información, Servicio Cajas y Tesorería, Mantenimiento y administración del edificio principal y otros	31	31	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Incumplimiento: Ley 7600 y 7935: Servicios preferenciales	Alajuela No 2-153 , Avenida 10 Este -95, Barva- 123 y otros	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, Apertura cierre y cambio de horario de oficinas y otros	27	27	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Salud y seguridad en el puesto de trabajo: (higiene y seguridad en el trabajo)	C.C Multicentro Desamparados-72,Ciudad Quesada -12, Coronado-53 y otras	Mantenimiento de todas las oficinas del país, Plataforma de servicios y otros	11	11	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Condiciones ambientales y físicas: Parqueo	La Sabana-87, Calle Blancos -137 ,Concepción de la Unión -247 y otros	Parqueo, Mantenimiento de todas las oficinas del país	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Servicio de los proveedores: Mantenimiento	Infraestructura y Compras	Mantenimiento de todas las oficinas del país , Venta de bienes.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Condiciones ambientales y físicas :-Mobiliario / Equipo	Alajuela No 2-153,Tres Ríos-134	Mantenimiento de todas las oficinas del país	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Recursos tecnológicos	Canales Alternos, La Casona de Tibás -148	Plataforma de servicios y Cajero Automático	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				83	83	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: www.bnrcr.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

Tabla 7: Subdimensión Otras

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)				Términos Absolutos			Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas			
1	Eventos no autorizados por el cliente: Estafas, Fraudes, timos, robos, desfalco, robo de información	Abangares -25, Acosta-30, Oficina Principal-208 y otras	BN Internet Personal, Cuenta Electronica, Internet Banking Corporativo y otros	1411	1411	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
2	Acceso al sistema o canal: Funcionalidad del canal	Apoyo Transaccional,Dirección de Canales Digitales y otros	BN Internet Personal, Internet Banking Corporativo, Transferencias SINPE	402	402	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
3	Desacuerdo del cliente: Funcionalidades	Alajuela-2, Alajuelita-100, BN Corredora de seguros y otras	Tarjeta de Credito, BN Seguros , BN Internet Personal y otros	364	364	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
4	Desacuerdo del cliente: Comisiones y Tasas	Acosta -30, BN Corredora de Seguros, Procesamiento de Medios Electrónicos de Pago, Canales Físicos - BN Servicios y otras	Seguros Tarjeta de Crédito, BN Seguros, Tarjeta de Crédito y otros	284	284	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
5	Canal - Dispensación en ATM	Alajuela-2, Belén -37 Gestión y Mantenimiento, Canales Alternos, Cartago-75 y otros	Cajero Automático	72	72	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
6	Desacuerdo del cliente: Requisitos	Alajuela -2 , Aguas Zarcas -163 ,Crédito Desarrollo y Personas, BN Corredora de Seguros, Alajuela-2 y otros	Tarjeta De Credito, Seguros De Vida, Cuenta Electrónica y otros	69	69	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
7	Acceso al sistema o canal : Activación del dispositivo	Avenida 10 Este-95, Alajuela-2,Centro de llamadas, Dirección de Canales Digitales y otros.	BN Token, BN Internet Banking,Firma Digital y otros.	65	65	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
8	Oficiales de seguridad : Trato inadecuado al cliente	Administracion de la seguridad y otros	Oficiales de seguridad	47	47	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
9	Tarjetas: Redención puntos, extra financiamiento, beneficios y estados de cuenta	Alajuela -2 Procesamiento de Medios Electrónicos de Pago, San Joaquin de Flores-44, C.C. Real Cariari-154, BN Corredora de seguros y otras	Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Debito	45	45	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
10	POS-Adquirencia - Reportes desatendidos	Gestión y Mantenimiento	Pos y adquirencia	36	36	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
11	Eventos no autorizados por el cliente: Acceso no autorizado a cuentas	Oficina Principal-208, Oficina Principal Servicio Al Cliente, Procesamiento de Medios Electrónicos de Pago y otras	Cuenta Electrónica, BN Internet Personal, Internet Banking Corporativo y otras	25	25	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
12	Otras	otras	otros	136	136	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			
TOTAL				2956	2956	0	0	100.00%	0.00%	0.00%			

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020

Notas: Con respecto a esta subdimensión otras, las categorías de servicio mas representativas, están relacionados a temas de seguridad y medios electronicos de pago.



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: www.bnrcr.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

3) Inconformidad de clientes interno-categorizadas por dimensión.

Tablas 8: Subdimensión Información

 Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2020								
Tabla 8 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos			Términos Relativos	
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resuelto
1	Seguimiento de gestiones con clientes: Trámite solicitado por el cliente	Asebanacio, BN Vital, Procesamiento de Medios Electrónicos de Pago, Infraestructura y Compras, Apoyo Transaccional y otras	Atención Telefónica, Capacit y desarrollo, BN Vital y otros	14	14	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
2	Calidad de la información : Mantenimiento de datos de referencia	Oficina Principal	Crédito y adecuaciones	1	1	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
TOTAL				15	15	0	0	100.00% 0.00% 0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCERCA / Web: www.bnccr.fi.cr / SWIFT: BNCCRSJ

Tablas 9: Subdimensión Atención a la persona usuaria

Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2020										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Cortesía	Barrio Mexico -92	Plataforma De Servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Empatía	BN Vital	BN Vital	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020

Tablas 10: Subdimensión Tramitología y gestión de procesos

Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2020										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Atención telefónica	Dirección de TI y BN Vital	Atención Telefónica	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Error en el desempeño del funcionario : Ejecución proceso operativo	Agua Zarcas-163 y Palmares Perez Zeledon- 64	Cuenta Eletrónica y Tarjeta de Crédito.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Otros	Varios	Varios	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: www.bnrcr.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

Tablas 11: Subdimensión uso inadecuado de los recursos



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: Año 2020

Tabla 11
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión uso inadecuado de los recursos)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
	TOTAL			0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%

NOTA: Para el año 2020, no se registran casos a ésta subdimensión, por cuanto no se recibieron denuncia relacionadas.

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020

Tablas 12: Subdimensión Instalaciones



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: Año 2020

Tabla 12
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
	TOTAL			0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCERCA / Web: www.bncr.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

Tablas 13: Subdimensión Otra



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Período: Año 2020

Tabla 13
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
2	Eventos no autorizados por el cliente 2 Estafas: Fraudes, timos, robos, desfalco, robo de información	Oficina Principal-208, La Uruca-61, La Casona Tibás-148 y otras	BN Internet Personal, Cuenta Electrónica, Internet Banking Corporativo	54	54	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
1	Desacuerdo del cliente Funcionalidades	Liberia-15, Oreamuno-41 y Procesamiento de Medios Electrónicos de pago	Seguros Tarjeta de Crédito , Venta de bienes y otros	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Desacuerdo del cliente: Comisiones y Tasas	Infraestructura y compras , Oficina Principal Plataforma de servicios y otros.	Tarjeta de Crédito, Crédito Desarrollo y Certificados de Depósito a plazo.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Otros	Varios	Varios	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				62	62	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2020



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCERCA / Web: www.bnrc.fi.cr / SWIFT: BNCRCRSJ

4) Tabla 14 Otras gestiones:

Tabla 15 Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS												
Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaria	Detalle de la gestión en forma concreta	Subdimensión	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos				Términos Relativos		
						Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Sugerencias	Externa	Mejora al acceso y disponibilidad de servicios	Tramitología y gestión de procesos	Soporte al Negocio	Internet Banking	271	271	0	0	100%	0%	0%
Sugerencias	Interno	Mejora al acceso y disponibilidad de servicios	Tramitología y gestión de procesos	Soporte al Negocio	Internet Banking	2	2	0	0	100%	0%	0%
Felicitaciones	Externa	Excelencia en el trato y servicio al cliente	Atención a la persona usuaria	Canales Físicos / Centro de Contacto	Plataforma de Servicios /Cajas / Información	222	222	0	0	100%	0%	0%
Felicitaciones	Interno	Excelencia en el trato y servicio al cliente	Atención a la persona usuaria	Canales Físicos / Centro de Contacto / Soporte	Plataforma de Servicios /Soporte / Atención Telefónica	28	28	0	0	100%	0%	0%



IV. APORTE DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

- La Contraloría de Servicios sigue siendo miembro activo de la Comisión de Discapacidad del Banco Nacional (CIMAD), lo cual le permite trasladar de manera expedita todas las inquietudes y necesidades transmitidas por todas las partes interesadas, sobre todo la de los clientes con discapacidad hacia dicha comisión, para que ésta gestione las mejoras correspondientes.
- La Contraloría de servicios, una vez que analiza cada gestión ingresada por los clientes y usuarios, procede a categorizar dicha incidencia:
 - por Unidad Administrativa aludida o a la que le corresponde emprender las mejoras que sean necesarias;
 - por producto/serivio/canal;
 - por tipo de gestión; por subdimensión;
 - por categorías de servicios definidas por Mideplan;

Siendo esta acción la que permite girar las instrucciones que las dependencias deben realizar con el fin de presentar sus acciones de mejora o correcciones que permitieron eliminar una posible recurrencia en la generación de experiencias negativas de servicio.

- Se creó en el 2020 una reportería en forma de visualizaciones en Power BI en el Sitio de la Contraloría de Servicios donde la Administración puede ver en tiempo real el comportamiento de la incidencia a nivel de oficina, productos, canales de acceso de la incidencia, categorías de servicio, subdimensiones, tipo de gestiones, tiempos de respuesta, etc.
- En el 2020, se concluyó el proceso para que la Contraloría de Servicios brinde el servicio a las Subsidiarias, o sea pasó a ser la Contraloría de Servicios del Conglomerado Banco Nacional.
- Otro de los aportes, es la gestión personalizada cada vez más frecuente, que se realiza para la resolución de algunos casos y conflictos, en las que se identifica por parte de la Contraloría de Servicios la necesidad de apoyar como mediadora a los clientes internos y externos, así como proveedores del Banco.
- Es también, cada vez más frecuente la acción asesora de la Contraloría de Servicios por el ingreso de requerimientos de asesoría y criterio por parte de la Red de Oficinas y Oficinas de Apoyo en la atención de gestiones con clientes.

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

En línea con el punto anterior, la operativa de la Contraloría de Servicios, se ha visto incrementada y consecuentemente la necesidad de:

- a. Sigue siendo una necesidad de sistematizar tecnológicamente aprovechando la habilitación de una “caja” en el Módulo de Servicio al Cliente de la plataforma de CRM denominada Engagement Cloud (CX), en la que se podría dar trazabilidad a las gestiones de los clientes; esto en sustitución del mecanismo actual. Además de contar con analítica que se podría disponer para la toma de decisiones en tiempo real -deficiencia del sistema actual-.
- b. Seguir contando con el excelente apoyo de la Subgerencia General de Operaciones para mantener el empoderamiento ante la Organización.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Producto del análisis de las quejas, reclamos, peticiones consultas, sugerencias aportadas por los clientes a través del Sistema de Control de Gestiones en el 2020, nos ha permitido conocer deficiencias en categorías de servicio de mayor recurrencia para los clientes, que presentamos en el siguiente cuadro.

Deficiencias institucionales
1. Necesidad de mejorar los tiempos de respuesta en el aporte de los Informes Técnicos de Seguridad e Investigaciones por casos de estafas y llamadas fraudulentas a clientes.
2. Necesidad de empoderamiento a los gerentes de la Red de Oficinas, para que la toma de decisiones sea en tiempo real frente a los requerimientos de los clientes según sea el peso de sus Balances comerciales y así poder recuperar el servicio.
3. Necesidad de un mayor apoyo por parte de las Oficinas de Apoyo a la Red de Oficinas, sobretodo por la separación de funciones que se presenta entre la parte Comercial de crédito con la parte operativa de Crédito. Esto mejoraría los tiempos de respuesta en los trámites de los clientes.

VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con información proveniente de los clientes y usuarios sobre los servicios y productos institucionales indicamos a continuación, las recomendaciones puntuales que desde la Contraloría de Servicios se presentaron en el 2020 a diferentes instancias competentes de la institución, para mejorar la prestación de los servicios y productos, las cuales ninguna fue desatendida.

Recomendaciones de la Contraloría de Servicios

Recomendación #CS-001-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Producto de la evaluación de Experiencia del Cliente publicado en el sitio de Mejora Continua, apartado programa de Voz del Cliente/ Resultados/Resultados SGO Cliente Interno:</i></p> <p>Recomendación: Se debe realizar un plan de acción dado que la calificación obtenida en el Índice de Satisfacción es de un 78,97 para Contraloría de Servicios.</p>
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Servicio al cliente interno
UNIDAD ORGANIZACIONAL	Contraloría de Servicios / Dirección Gestión y Mejora Continua / Subgerencia General de Operaciones.
SUB DIMENSIÓN	Información / Calidad y confiabilidad

Recomendación #CS-002-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Esta Contraloría de Servicios como ente asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda el Conglomerado BN, con el fin de:</i></p> <p><i>Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes. Daño a la reputación e imagen del Conglomerado BN. Pérdida de negocios y de clientes.</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las inconformidades de los clientes en el proceso de migración IB. 2) Generar anticipadamente los protocolos que las oficinas deben aplicar para solucionar en sitio los requerimientos de los clientes. 3) Apoyarse con Soporte al Negocio.:
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Internet Banking
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Monitoreo de Operaciones y Servicios Tecnológicos / TI
SUB DIMENSIÓN	Tramitología y Gestión de Procesos / complejidad y funcionalidad del canal

Recomendación #CS-003-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Producto de las Oportunidades de mejora que los clientes internos de la Contraloría de Servicios escribieron en la evaluación de Experiencia del Cliente 2019. La CS identificó como causas principales de esas inconformidades de sus clientes, los tiempos de respuesta a los informes técnicos que emite la Dirección de Seguridad e Investigaciones que los obliga a estar informando al cliente el estado, siempre con los mismos argumentos. Esto concuerda con las solicitudes constantes de las jefaturas de oficinas a fin de mejorar el proceso de análisis de los reclamos administrativos por parte de la Dirección de Seguridad.</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Realizar un análisis de las mejoras posibles que permitan la baja en los tiempos de respuesta en la emisión de Informes Técnicos que envían a las oficinas y consecuentemente la resolución final que las jefaturas de esas oficinas puedan brindar a los clientes reclamantes.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Red de Oficinas.
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Dirección Seguridad e Investigaciones
SUB DIMENSIÓN	Tramitología y Gestión de Procesos.

Recomendación #CS-004-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p>Se les asignó el caso 29725-2020 en el que nuestro cliente describe todo lo acontecido al intentar realizar un depósito en la agencia de La Sabana. En el relato del cliente, es visible lo difícil que fue para él recibir una buena asesoría y trato adecuado por parte de algunos colaboradores de la oficina. (según lo expuesto por el cliente)</p> <p>Por lo que se registra un plan de mejora para que se atiendan los siguientes puntos:</p> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de la deficiente aplicación del proceso operativo. (el depósito fue recibido en la agencia de Pavas, sin inconveniente según relata el cliente) 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el sistema de acciones correctivas. 3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán. Con lo anterior, se pretende <p>-Evitar que situaciones como estas se repitan y puedan causar aumento de quejas relacionadas al trato brindado a los clientes.</p>

	-Daño a la reputación del BN. -Pérdida de Clientes.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Red de Oficinas / Servicio de Cajas.
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Oficina Comercial de La Sabana.
SUB DIMENSIÓN	Atención de la Persona Usuaria / Actitud del personal

Recomendación #CS-005-2020																																																																																																																																																																																							
		Hallazgo o evento denunciado:																																																																																																																																																																																					
		<i>Se informa sobre el aumento de quejas para los 2 Cuatrimestres 2020.</i>																																																																																																																																																																																					
<i>Como puntos observados, se informa los generadores de quejas que permitirán:</i>																																																																																																																																																																																							
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="13" style="text-align: center;">Cuadro II Oficinas de Servicio con mayor aumento de quejas por Cuatrimestre durante el 2020 vs 2019</th></tr> <tr> <th rowspan="3">Incidencia</th> <th colspan="8">SUMAS TOTALES 2020</th> <th colspan="2">VARIACION 2020</th> <th colspan="2">TOTAL</th> <th rowspan="3">VARIACION</th> </tr> <tr> <th colspan="4">BIMENSUALES</th> <th colspan="2">CUATRIMESTRES</th> <th colspan="2">CUATRIMESTRAL</th> <th colspan="2">ANUAL</th> <th colspan="2">INTERANUAL</th> </tr> <tr> <th>Ene Feb</th> <th>Mar Abr</th> <th>May Jun</th> <th>Jul Ago</th> <th>I Cuarto</th> <th>II Cuarto</th> <th>I vs II</th> <th>2020</th> <th>2019</th> <th>2019 vs 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Paraíso-28</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>8</td> <td>10</td> <td>2</td> <td>18</td> <td>3</td> <td>15</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Cuadro II Oficinas de Servicio con mayor aumento de quejas por Cuatrimestre durante el 2020 vs 2019													Incidencia	SUMAS TOTALES 2020								VARIACION 2020		TOTAL		VARIACION	BIMENSUALES				CUATRIMESTRES		CUATRIMESTRAL		ANUAL		INTERANUAL		Ene Feb	Mar Abr	May Jun	Jul Ago	I Cuarto	II Cuarto	I vs II	2020	2019	2019 vs 2020	Paraíso-28	6	2	7	3	8	10	2	18	3	15																																																																																																														
Cuadro II Oficinas de Servicio con mayor aumento de quejas por Cuatrimestre durante el 2020 vs 2019																																																																																																																																																																																							
Incidencia	SUMAS TOTALES 2020								VARIACION 2020		TOTAL		VARIACION																																																																																																																																																																										
	BIMENSUALES				CUATRIMESTRES		CUATRIMESTRAL		ANUAL		INTERANUAL																																																																																																																																																																												
	Ene Feb	Mar Abr	May Jun	Jul Ago	I Cuarto	II Cuarto	I vs II	2020	2019	2019 vs 2020																																																																																																																																																																													
Paraíso-28	6	2	7	3	8	10	2	18	3	15																																																																																																																																																																													
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="13" style="text-align: center;">Oficina Paraíso</th></tr> <tr> <th></th> <th>ene</th> <th>feb</th> <th>abr</th> <th>may</th> <th>jun</th> <th>jul</th> <th>ago</th> <th>Total general</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <th>Actitud del personal</th> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Error en el desempeño del funcionario</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempos de respuesta</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eventos no autorizados por el cliente</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguimiento de gestiones con clientes</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Condiciones ambientales y físicas</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medidas de seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Horarios de atención</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desacuerdo del cliente</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento Ley 7600 y 7935</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>23</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>													Oficina Paraíso														ene	feb	abr	may	jun	jul	ago	Total general					Actitud del personal	1	1	2	1	1	1	1	6					Error en el desempeño del funcionario			1	2			1	4					Tiempos de respuesta	2				1			3					Eventos no autorizados por el cliente					1		1	3					Seguimiento de gestiones con clientes	1						1	2					Condiciones ambientales y físicas					1			1					Medidas de seguridad				1				1					Horarios de atención								1	1				Desacuerdo del cliente							1		1				Incumplimiento Ley 7600 y 7935	1							1		1			Total general	5	1	2	6	3	1	5	23				
Oficina Paraíso																																																																																																																																																																																							
	ene	feb	abr	may	jun	jul	ago	Total general																																																																																																																																																																															
Actitud del personal	1	1	2	1	1	1	1	6																																																																																																																																																																															
Error en el desempeño del funcionario			1	2			1	4																																																																																																																																																																															
Tiempos de respuesta	2				1			3																																																																																																																																																																															
Eventos no autorizados por el cliente					1		1	3																																																																																																																																																																															
Seguimiento de gestiones con clientes	1						1	2																																																																																																																																																																															
Condiciones ambientales y físicas					1			1																																																																																																																																																																															
Medidas de seguridad				1				1																																																																																																																																																																															
Horarios de atención								1	1																																																																																																																																																																														
Desacuerdo del cliente							1		1																																																																																																																																																																														
Incumplimiento Ley 7600 y 7935	1							1		1																																																																																																																																																																													
Total general	5	1	2	6	3	1	5	23																																																																																																																																																																															
RECOMENDACIÓN EMITIDA		<p>1- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes.</p> <p>2- Eliminación de posibles perjuicios económicos al cliente, al BN y a los colaboradores.</p> <p>3- Daño a la reputación del BN.</p> <p>4- Pérdida de clientes.</p>																																																																																																																																																																																					
		Recomendaciones:																																																																																																																																																																																					
		<p>1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las quejas que llevó a la oficina de paraíso ser la que más aumentó las quejas a agosto 2020.</p> <p>2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el sistema de acciones correctivas.</p> <p>3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán.</p>																																																																																																																																																																																					
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Canales Físicos / Red de oficinas.																																																																																																																																																																																					
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		Oficina Comercial Paraíso																																																																																																																																																																																					
SUB DIMENSIÓN		Atención de la Persona Usuaria																																																																																																																																																																																					

Recomendación #CS-006-2020

RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Se realiza presentación de resultados de la incidencia en la Oficina de Limón 001, con la presencia del equipo gerencial liderado por Jorge Quintero París.</i></p>																																																																																																																														
	<p style="text-align: center;">Cuadro II Cantidad de Quejas por Oficinas de Servicio durante el año 2019 vs 2018</p>																																																																																																																														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: bottom;">Incidencia</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">TOTALES 2019</th> <th colspan="4" style="text-align: center;">VARIACIONES 2019</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">VARIACION</th> </tr> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">TRIMESTRES</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">TRIMESTRAL</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">SEMESTRAL</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">ANUAL</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">INTERANUAL</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">I</th> <th style="text-align: center;">II</th> <th style="text-align: center;">III</th> <th style="text-align: center;">IV</th> <th style="text-align: center;">I vs II</th> <th style="text-align: center;">III vs IV</th> <th style="text-align: center;">I vs II</th> <th style="text-align: center;">2019</th> <th style="text-align: center;">2018</th> <th style="text-align: center;">2018 vs 2019</th> <th style="text-align: center;">-</th> <th style="text-align: center;">-</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Limón-1</td><td style="text-align: center;">7</td><td style="text-align: center;">19</td><td style="text-align: center;">24</td><td style="text-align: center;">12</td><td style="text-align: center;">12</td><td style="text-align: center;">-12</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">62</td><td style="text-align: center;">13</td><td style="text-align: center;">49</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td></tr> <tr> <td>San Pedro-80</td><td style="text-align: center;">14</td><td style="text-align: center;">18</td><td style="text-align: center;">13</td><td style="text-align: center;">14</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">-5</td><td style="text-align: center;">59</td><td style="text-align: center;">53</td><td style="text-align: center;">6</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td></tr> <tr> <td>La Sabana-87</td><td style="text-align: center;">8</td><td style="text-align: center;">7</td><td style="text-align: center;">11</td><td style="text-align: center;">20</td><td style="text-align: center;">-1</td><td style="text-align: center;">9</td><td style="text-align: center;">16</td><td style="text-align: center;">46</td><td style="text-align: center;">22</td><td style="text-align: center;">24</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td></tr> <tr> <td>Oficina principal crédito</td><td style="text-align: center;">11</td><td style="text-align: center;">15</td><td style="text-align: center;">10</td><td style="text-align: center;">6</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">-4</td><td style="text-align: center;">-10</td><td style="text-align: center;">42</td><td style="text-align: center;">38</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td></tr> <tr> <td>Oficina principal servicio al cliente</td><td style="text-align: center;">6</td><td style="text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">26</td><td style="text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">-2</td><td style="text-align: center;">-21</td><td style="text-align: center;">21</td><td style="text-align: center;">41</td><td style="text-align: center;">14</td><td style="text-align: center;">27</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td></tr> <tr> <td>...</td><td style="text-align: center;">..</td><td style="text-align: center;">..</td></tr> </tbody> </table>													Incidencia	TOTALES 2019				VARIACIONES 2019				TOTAL		VARIACION		TRIMESTRES				TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL		INTERANUAL		I	II	III	IV	I vs II	III vs IV	I vs II	2019	2018	2018 vs 2019	-	-	Limón-1	7	19	24	12	12	-12	10	62	13	49	-	-	San Pedro-80	14	18	13	14	4	1	-5	59	53	6	-	-	La Sabana-87	8	7	11	20	-1	9	16	46	22	24	-	-	Oficina principal crédito	11	15	10	6	4	-4	-10	42	38	4	-	-	Oficina principal servicio al cliente	6	4	26	5	-2	-21	21	41	14	27	-	-
Incidencia	TOTALES 2019				VARIACIONES 2019				TOTAL		VARIACION																																																																																																																				
	TRIMESTRES				TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL		INTERANUAL																																																																																																																				
	I	II	III	IV	I vs II	III vs IV	I vs II	2019	2018	2018 vs 2019	-	-																																																																																																																			
Limón-1	7	19	24	12	12	-12	10	62	13	49	-	-																																																																																																																			
San Pedro-80	14	18	13	14	4	1	-5	59	53	6	-	-																																																																																																																			
La Sabana-87	8	7	11	20	-1	9	16	46	22	24	-	-																																																																																																																			
Oficina principal crédito	11	15	10	6	4	-4	-10	42	38	4	-	-																																																																																																																			
Oficina principal servicio al cliente	6	4	26	5	-2	-21	21	41	14	27	-	-																																																																																																																			
...																																																																																																																			
<p><i>Como puntos observados, se informa los generadores de quejas que permitirán:</i></p>																																																																																																																															
<ul style="list-style-type: none"> 1- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes. 2- Eliminación de posibles perjuicios económicos al Cliente, al BN y a los Colaboradores. 3- Daño a la reputación del BN. 4- Pérdida de Clientes. 																																																																																																																															
<p>Recomendaciones:</p>																																																																																																																															
<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las quejas que llevó a la Oficina de Limón ser la que más aumentó las quejas en el 2019. 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el Sistema de Acciones Correctivas. 3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán. 4) Hacer un informe del caso. 																																																																																																																															
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Red de oficinas.																																																																																																																														
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Oficina Comercial Limón																																																																																																																														
SUB DIMENSIÓN	Atención de la Persona Usuaria																																																																																																																														

Recomendación #CS-007-2020

RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Producto de la recurrencia en quejas relacionadas al Cajeros Automáticos de la Oficina de Guápiles, (adjuntas la lista de casos), se solicita:</i></p>												
	<p><i>Fecha límite 28-02-20</i></p>												
	<p><i>Con lo anterior, se pretende:</i></p>												
	<ul style="list-style-type: none"> 1- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes. 3- Daño a la imagen por cuanto se comenta mucho en redes sobre el tema. 4- Pérdida de Clientes. 												
	<p>Recomendaciones:</p>												

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las quejas que llevó al aumento de quejas por el tema de Cajeros Automáticos. 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el Sistema de Acciones Correctivas. 3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Cajeros Automáticos.
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Oficina Comercial Guápiles
SUB DIMENSIÓN	Atención de la Persona Usuaria / Acceso al Sistema o Canal.

Recomendación #CS-008-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Caso relacionado a un cliente que se le afectó en cobro judicial, por la presentación tardía de documentos relacionados, producto de una aplicación inadecuada de la administración del Teletrabajo (ver caso completo adjunto en este formulario).</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar aplicación de lo establecido en la Normativa de Teletrabajo y establecer las correcciones para no impactar negativamente la Experiencia de Servicio
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Ejecutivos Cobro Judicial
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Cobranzas
SUB DIMENSIÓN	Atención de la Persona Usuaria / Seguimientos a las gestiones de clientes

Recomendación #CS-009-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Dice el cliente que el Ejecutivo no le explica al cliente sobre los requisitos, condiciones y beneficios del producto servicio obtenido el Ejecutivo tiene poca amabilidad ante el cliente. -</i></p> <p><i>El cliente tiene poca satisfacción con la resolución final de su trámite con el Ejecutivo.</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se les solicita abordar el caso con el ejecutivo, solucionarle al cliente y asesorar al ejecutivo de cómo se debe atender a los clientes cuando presentan un requerimiento que le permita lograr su satisfacción.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Ejecutivos de Negocios
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Banca de Desarrollo
SUB DIMENSIÓN	Atención de la Persona Usuaria / Seguimientos a las gestiones de clientes

Recomendación #CS-010-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Se reportan algunos casos de clientes que cuentan con el servicio de SINPE Móvil sin estar al tanto de que se encuentran afiliados a dicho servicio.</i></p> <p><i>Al consultar con los compañeros de Productos de Captación nos indican lo siguiente:</i></p> <p><i>"Actualmente se matriculan de manera automática a BN SINPE Móvil las cuestas CES (por una decisión comercial del banco) que se apertura por sitio web y APP BN Más Cerca (clientes nacionales y extranjeros con cédula DIMEX). Los clientes con pasaporte se aperturan con otra metodología en oficinas y estas no tiene relación con SINPE Móvil. Sin embargo, si un cliente ya posee el servicio de SINPE Móvil relacionado a un número de teléfono, no va a permitir realizar una segunda afiliación de conformidad a lo establecido por el BCCR.</i></p> <p><i>Por consiguiente, el cliente cuando apertura la cuenta y establece el número de celular, el sistema procede a validar si posee el servicio afiliado y caso contrario procede con la afiliación respectiva. El problema reside en que el cliente ponga en el formulario un número que no sea el propio (pero este dato lo estipula el cliente) o bien que cambie de línea y no se presente al banco a cambiar el número de línea celular dado que dicho trámite es propio del cliente y el BN desconoce si el cliente cambió de número, operador, etc."</i></p> <p><i>Esto ocasiona que el cliente no se entere que está afiliado; por consiguiente, cuando va a retirar o devolver la línea, no sabe que debe realizar la desafiliación.</i></p> <p><i>Clientes que reclaman que no han firmado algún contrato relacionado al servicio de SINPE Móvil.</i></p> <p><i>Clientes que realizaron transferencias por SINPE Móvil y el dinero ingreso a otra cuenta.</i></p> <p>Recomendación:</p> <p>Realizar un estudio integral del proceso de la afiliación automática del SINPE Móvil; con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar las mejoras del proceso que permita mejor experiencia de servicio para nuestros clientes. -Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes. -Salvaguardar la reputación del BN y Evitar la pérdida de Clientes.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Digitales / SINPE Móvil
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Inteligencia Comercial Desarrollo y Personas
SUB DIMENSIÓN	Información / Calidad y Confiabilidad

Recomendación #CS-011-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado: Se presenta queja de un cliente que debe ser abordada por el Director de Zona:</p> <p><i>"Yo los invito a que realicen una encuesta a nivel de Florencia a ver q conclusiones sacan ahí son lentos para atender no son ágiles el gerente es un arrogante q debería d estar disponible para atender como se debe al cliente le pregunté q xq la aplicación de Play Store de BN no permitía obtener pantallazos y q me dijo ponga la queja donde crea pertinente xq no sé nada x eso , disculpen pero no es una respuesta de un gerente de agencia, él debe de evacuar la duda mía y no evadir lo q le pregunto póngalo a trabajar a ese mae q agilice esa agencia".</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión del tema actitudinal (compromiso y comprensión de los requerimientos de los clientes). 2. Realizar las mejoras para evitar la recurrencia en quejas.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Red de Oficinas
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Oficina Comercial Florencia
SUB DIMENSIÓN	Atención de la Persona Usuaria / Actitud

Recomendación #CS-012-2020	
RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p>Hallazgo o evento denunciado: Se presenta queja de un cliente que amerita acciones por parte de la Oficina de Sabanilla:</p> <p><i>....Aquí el tema por el que expongo mi inconformidad ante la CS, es por la falta de conocimiento o bien, falta de servicio al cliente para llevar mi caso, porque desde el día uno no se me brindó la instrucción de cómo proceder de forma correcta... ”.</i></p> <p><i>Se le asignó el caso 29723-2020 en el que la cliente describe todo lo acontecido al requerir la presentación de un reclamo administrativo por un fraude que le realizaron mediante la llamada telefónica.</i></p> <p><i>En el relato de la señora, es visible lo difícil que fue para ella recibir una buena asesoría por parte de algunos colaboradores de la oficina de Sabanilla, al indicarle que llamaría a una oficina, que fuera a otra oficina, etc. cuando desde el puesto de trabajo podían hacer las consultas pertinentes y así asegurarse de instruir bien a la señora sobre el problema que estaba enfrentando:</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de la deficiente aplicación del proceso operativa de Reclamos Administrativos. 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el Sistema de Acciones Correctivas.

	3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán. 4) Brindar seguimiento estricto sobre el caso del cliente.
BIEN o SERVICIO AFECTADO	Canales Físicos / Red de Oficinas
DEPENDENCIA INVOLUCRADA	Oficina Comercial Sabanilla
SUB DIMENSIÓN	Información / Calidad y Confiabilidad

VIII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Se indican las recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- Desarrollar sesiones de trabajo entre Contralorías de Servicio afines, con el objetivo de lograr sinergias que permita homologar categorías de servicio y compartir experiencias.

IX. ANEXOS

Nota: La documentación que se adjuntó al Informe Anual de Labores se remitió en forma digital.



Tablas para Informe
Anual de Labores CS :

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA



Alexis Caravaca Arias
Contralor de Servicios

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."