



BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

CONTRALORIA DE SERVICIOS BN

INFORME ANUAL DE LABORES  
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS  
AÑO 2021

Alexis Caravaca Arias

Abril 2022



*INDICE*

I.	ATENCIÓN DE CONSULTAS .....	3
II.	ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EXTERNAS E INTERNAS .....	4
III.	ATENCIÓN DE OTRAS GESTIONES .....	12
IV.	APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA .....	13
V.	PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS .....	13
VI.	DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES .....	13
VII.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA .....	14
VIII.	ANEXOS .....	14



## I. ATENCIÓN DE CONSULTAS

### 1. Tabla 1 Consultas:



Institución: Banco Nacional de Costa Rica  
Dependencia: Contraloría de Servicios  
Periodo: Año 2021

**Tabla 1**  
**Cantidad de consultas registradas en el 2021 por la Contraloría de Servicios BNCR**

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	CUENTA ELECTRONICA	48	48	100.00%
2	TARJETA DE CREDITO	30	30	100.00%
3	CREDITO VIVIENDA	27	27	100.00%
4	BN INTERNET PERSONAL	25	25	100.00%
5	BN VITAL	21	21	100.00%
6	CREDITO ADECUACIONES	21	21	100.00%
7	SERVICIO CAJAS Y TESORERIA	19	19	100.00%
8	TARJETA DE DEBITO	17	17	100.00%
9	CREDITO DESARROLLO	16	16	100.00%
10	PLATAFORMA DE SERVICIOS	15	15	100.00%
11	Otros Productos, Servicios y Canales	223	223	100.00%
<b>TOTAL</b>		<b>462</b>	<b>462</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

#### Notas:

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

En cuanto a otros, la cantidad de 223 representa 58 productos, servicios y canales, no contemplados en la lista.



## II. ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EXTERNAS E INTERNAS

### 1) Inconformidad de clientes externo-categorizadas por dimensión.

Tablas 2: Subdimensión Información

Tabla 2 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (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 que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas
1	Seguimiento de gestiones con clientes :Trámite solicitado por el cliente	Oficina de Apoyo Transaccional, BN Corredora de seguros, Medios Electrónicos de pago, BN Vital, y otros.	Contracargos, Tarjeta de Crédito, Transferencias Sinpe, Pólizas de seguros, Crédito Vivienda, FCL, y otros.	1157	1157	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
2	Información de parte de los funcionarios: Asesoría sobre los productos y servicios vendidos	Centro de Llamadas, Medios Electrónicos de pago, Infraestructura y Compras, y otros .	Atención Telefónica, Tarjeta de Crédito, Crédito de Vivienda, Venta de Bienes y otros.	115	115	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
3	Calidad de la Información: Mantenimiento de datos de referencia	Alajuela-002, Cartago-075, Coronado-053, Desamparados-047, Cobranzas, y otros.	Crédito Adecuaciones, Crédito de vivienda , Crédito Desarrollo, Tarjeta de Crédito, y otros.	38	38	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
4	Información de parte de los funcionarios :Condiciones y requisitos del producto	BN Vital, Comercio Electrónico, Medios Electrónicos de pago, y otros	FCL, BN Marchamos, Tarjeta de Crédito, Promociones y otros	20	20	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
5	Conocimiento del funcionario sobre el servicio o trámite :Procedimientos	Alajuela -002, Belén-037 ,Turrialba-005, y otros	Plataforma de servicios, BN Internet Banking , BN Servicios y otros	14	14	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
6	Conocimiento del funcionario sobre el servicio o trámite :Aplicación de la normativa legal	Cartago -075, CC Paseo Metrópoli 097, San Ramón 020, y otros.	Cuenta Corriente, Cuentas de Ahorros, Plataforma de servicios y otros	8	8	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
7	Calidad de la información : Base de datos	Medios Electrónicos de pago	BN Mensajes	5	5	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
8	Información de parte de los funcionarios : Comisión	Aserrí 096	Crédito de Vivienda	1	1	0	0	100.00% 0.00% 0.00%
TOTALS				1358	1358	0	0	100.00% 0.00% 0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021



### Tablas 3: Subdimensión Atención a la persona usuaria



Institución: Banco Nacional de Costa Rica  
 Dependencia: Contraloría de Servicios  
 Periodo: Año 2021

Tabla 3  
 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	Cortesia	Avenida Diez -095, Atenas -021, Alajuela-2 y otros.	Plataforma de Servicios, Autobanco, Oficinas de seguridad, Servicio de Cajas y Tesorería y otros.	147	147	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Compromiso	Apoyo Transaccional, Arenal- 052,Calle Blancos 137, Cartago 075 y otros	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, Transferencias Internacionales, Crédito Desarrollo y otros	49	49	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Proactividad	Alajuela-2,Belen 037, Cobano 090, Escazú 035 y otros .	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, Transferencias Internacionales y otros	48	48	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Empatía al brindar el servicio	Bagaces 049, El Roble 151, Escazú 035 y otros	Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería, Módulo de Información y otros	34	34	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Incumplimiento Ley 7600 y 7935	Moravia 036, Oreamuno 041, Cobano 090 y otros.	Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería, Firma Digital ,Paquete y otros	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Comentarios o eventos que se dan fuera del ámbito laboral	Calle blancos 137, Concepción de la Unión 247, Oficina Principia 208, Santo Domingo de Heredia 021	Servicio de Cajas y Tesorería, Plataforma de servicios, Modulo de Información.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Incumplimiento por parte del usuario Requisitos, arreglos, acuerdos, contratos	Curridabat 078, La Sabana 087 y BN Corredora de seguros	Polizas de seguro y Cuenta Electrónica.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Diversidad y Discriminación (Edad, etnia, género, religión, discapacidad, condición económica, política, equidad y otros)	Oficina Principal 208, Tres Ríos 134, Nicoya 013	Plataforma de servicios, Oficiales de seguridad y Servicio de Cajas y Tesorería.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				293	293	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr) / SWIFT: BNCRCRSJ

## Tablas 4: Subdimensión Tramitología y gestión de procesos



Institución: Banco Nacional de Costa Rica  
 Dependencia: Contraloría de Servicios  
 Periodo: Año 2021

**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	Tiempos de respuesta para ser atendidos en filas	Acosta 030 , Alajuela-2, Pavas-84, Apoyo Transaccional y otras	Plataforma de servicios y Servicios de cajas y Tesorería.	289	289	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Tiempos de respuesta Seguimiento a los trámites	Acosta-30,Alajuelita 100 ,Alajuela 153,Alajuela -2,Apoyo Transaccional y otras	Crédito de Vivienda, Vehículo, Desarrollo, Adecuaciones de Crédito .	229	229	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Error en el desempeño del funcionario Ejecución proceso operativo	Belen 037,Acosta-30 ,BN Vital, Arenal 052 y otras	Plataforma de servicios , Tarjeta de Débito, Apertura y otros	225	225	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Atención telefónica	Centro de Llamadas, BN Corredora de seguros, BN Vital, Cobranzas y otras	Cobro Judicial, Polizas de seguro, BN Vital y otros.	91	91	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Error en el desempeño del funcionario Error en la comunicación	Aserrí 096 ,Barva-123, BN Vital, Apoyo Transaccional, BN Corredora de seguros y otras	Crédito de Vivienda, Pólizas de seguros, Transferencias Internacionales, Tarjeta de Crédito y otros.	72	72	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Incumplimiento: Plazos o de responsables	Apoyo Transaccional, Belén-37, CC Plaza Higueraones -107 ,y otras	Crédito BN Soluciones,Atención Telefónica,Transferencias Internacionales,Tarjeta de Débito, BN Marchamos u otros	67	67	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Error en el desempeño del funcionario Digitación de datos en los trámites	Alajuelita 100, Esparza 027, Avenida Diez 095,Grecia 006, y otras	BN Par , BN Sinpe Móvil, Plataforma de servicios,BN Internet Banking y otros.	31	31	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Tiempos de respuesta - Entrega del producto	Apoyo Transaccional, BN Vital,Medios Electrónicos de pago y otros	Crédito, Contracargos, BN Vital, Transferencia Sinpe y otros	24	24	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Desacuerdo del cliente - Tramitología Reclamos Administrativos	Calle Blancos 037,Oficina Principal 208, Medios Electrónicos de pago y otras.	BN Internet Banking, Cuenta Electrónica y Avaluos.	18	18	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Horarios de atención	Alajuela 002, Cartago 075, Oficina Principal y otras.	Cierre de Oficinas y Cambio de horarios	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Otras	Otras	Otras	56	56	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>				<b>1112</b>	<b>1112</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021



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

Tabla 5: Subdimensión Uso inadecuado de los recursos

 <b>Institución:</b> Banco Nacional de Costa Rica <b>Dependencia:</b> Contraloría de Servicios <b>Periodo:</b> Año 2021								
<b>Tabla 5</b> <b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos )</b>								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Producto o Servicio Institucional	<b>Términos Absolutos</b>			<b>Términos Relativos</b>	
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas
1	N/A	N/A		0	0	0	0	0.00%
TOTAL				0	0	0	0	0.00%

NOTA: Para el año 2021, no se registran casos a ésta subdimensión, por cuanto no se recibieron denuncia relacionadas.

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

Tabla 6: Subdimensión Instalaciones

 <b>Institución:</b> Banco Nacional de Costa Rica <b>Dependencia:</b> Contraloría de Servicios <b>Periodo:</b> Año 2021								
<b>Tabla 6</b> <b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)</b>								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional	Producto o Servicio Institucional**	<b>Términos Absolutos</b>			<b>Términos Relativos</b>	
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas
1	Incumplimiento: Ley 7600 y 7935: Servicios preferenciales	Acosta 030, Atenas 021, City Mall 156 ,Guadalupe 077 y otras	Módulo de Información, Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de servicio y otros	42	42	0	0	100.00%
2	Condiciones ambientales y físicas - Inadecuadas condiciones ambientales y físicas	CC Guadalupe 091 , Cartago 075, Golfito 007, Liberia 015 y otros	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, y otros	27	27	0	0	100.00%
3	Condiciones ambientales y físicas -:Mobiliario / Equipo	Alajuelita -100,Bataan 098, Ciudad Cortes 011 y otras	Mantenimiento de todas las oficinas del país.	7	7	0	0	100.00%
4	Condiciones ambientales y físicas: Parqueo	La Sabana-87, Alajuela 002 Avenida Diez 095 y otros	Parqueo	6	6	0	0	100.00%
5	Condiciones ambientales y físicas - Salud y seguridad en el puesto de trabajo - (higiene y seguridad en el trabajo)	Cocepción de la Unio 247, Limon 001 y Lindora 119	Plataforma de servicios y Cajero Automático	3	3	0	0	100.00%
7	Recursos tecnológicos	Canales Digitales y Comercio Electrónico	Cuenta Electrónica y Comercio Electrónico.	2	2	0	0	100.00%
TOTAL				87	87	0	0	100.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021



**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 ( <b>Subdimensión Otras</b> )					
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Términos Absolutos	Términos Relativos
1	Eventos no autorizados por el cliente: Estafas, Fraudes, timos, robos, desfalco, robo de información	Alajuela 002, Aserrí 096, Abangares -25, Acosta-30, Oficina Principal-208 y otras	BN Internet Personal, Cuenta Electronica, Internet Banking Corporativo y otros	1959	1959	0	0	100.00%	0.00%
2	Acceso al sistema o canal: Funcionalidad del canal	Apoyo Transaccional,Dirección de Canales Digitales BN Servicios y otros	BN Internet Personal, Internet Banking Corporativo, Transferencias SINPE	254	254	0	0	100.00%	0.00%
3	Desacuerdo del cliente: Funcionalidades	Acosta 030, Alajuela-2, Alajuelita-100, BN Corredora de seguros, Apoyo Transaccional y otras	Tarjeta de Credito, BN Seguros , BN Internet Personal, Cuenta Electronica Marchamos, Transferencia Simpe y otros	353	353	0	0	100.00%	0.00%
4	Desacuerdo del cliente: Comisiones y Tasas	Acosta -30, BN Corredora de Seguros, Medios Electrónicos de Pago, Canales Físicos - BN Servicios, Apoyo Transaccional y otras	Seguros Tarjeta de Crédito, Crédito de Vivienda, Adecuaciones de Crédito, BN Seguros, Tarjeta de Crédito y otros	263	263	0	0	100.00%	0.00%
5	Desacuerdo del cliente: Requisitos	Acosta 030,Alajuela-2, Belén -37, BN Servicios, Cartago-75 y otros	Plataforma de servicios,Cuenta Corriente, Oficiales de seguridad y otros	136	136	0	0	100.00%	0.00%
6	Canal - Dispensación en ATM	Aserrí 096 , Arenal 052 , , Alajuela-2 , Bagaces 049 y otros	Cajero Automático	75	75	0	0	100.00%	0.00%
7	Tarjetas - Contracargos no resueltos	Medios Electrónicos de pago	Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito.	58	58	0	0	100.00%	0.00%
8	Tarjetas: Redención puntos, extra financiamiento, beneficios y estados de cuenta	Procesamiento de Medios Electrónicos de Pago	Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Debito	55	55	0	0	100.00%	0.00%
9	Acceso al sistema o canal - Activación del dispositivo	Canales Digitales, Centro de llamadas y otros.	BN Token, BN Internet Banking y otros.	33	33	0	0	100.00%	0.00%
10	POS-Adquirencia - Reportes desatendidos	Gestión y Mantenimiento	Pos y adquierecia	24	24	0	0	100.00%	0.00%
11	Canal - Fuera de comunicación	Apoyo Transaccional, Medios Electrónicos de Pago, Dirección de Canales Digitales y otras	Transferencias Simpe, BN Internet Personal, Internet Banking Corporativo y otras	15	15	0	0	100.00%	0.00%
12	Otras	Otras	Otras	149	149	0	0	100.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>				<b>3374</b>	<b>3374</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

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



## 2) Inconformidad de clientes interno-categorizadas por dimensión.

Tablas 8: Subdimensión Información



Institución: Banco Nacional de Costa Rica

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: Año 2021

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	Seguimiento de gestiones con clientes: Trámite solicitado por el cliente	BN Vital, Gestión de Personal, Guapiles 051 Transaccional y otras	Atención Telefónica, Capacit y desarrollo, BN Vital y otros	9	9	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Calidad de la información : Mantenimiento de datos de referencia	Tibas La Casona 148	Crédito y adecuaciones	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCERCA / Web: [www.bnccr.fi.cr](http://www.bnccr.fi.cr) / SWIFT: BNCRCRSJ

### Tablas 9: Subdimensión Atención a la persona usuaria

<b>Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2021</b>										
<b>Tabla 9 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)</b>										
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	Compromiso	CC Plaza Higuerones 107	Certificados	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Empatía	Dirección de TI, Gestión de Personas	Soporte Técnico y Atención Telefónica	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Incumplimiento por parte del usuario Requisitos, arreglos, acuerdos, contratos.	Infraestructura y Compras	Venta de Bienes.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

### Tablas 10: Subdimensión Tramitología y gestión de procesos

<b>Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2021</b>										
<b>Tabla 10 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)</b>										
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	Tiempos de respuesta :Seguimiento a los trámites	Medios Electrónicos de pago, Centro de Llamadas y otros.	Atención Telefónica , Tarjeta de Crédito, BN Mensajería y otros.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Error en el desempeño del funcionario Ejecución proceso operativo	Centro de Llamadas	Atención Telefónica .	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Servicio de los proveedores Limpieza	Administración del Edificio	Mantenimiento y administración del edificio principal	1	1	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 2021



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr) / SWIFT: BNCRCRSJ

## Tablas 11: Subdimensión uso inadecuado de los recursos



Institución: Banco Nacional de Costa Rica  
 Dependencia: Contraloría de Servicios  
 Periodo: Año 2021

**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 2021, no se registran casos a ésta subdimensión, por cuanto no se recibieron denuncia relacionadas.

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

## Tablas 12: Subdimensión Instalaciones



Institución: Banco Nacional de Costa Rica  
 Dependencia: Contraloría de Servicios  
 Periodo: Año 2021

**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	Recursos Tecnológicos	Direccion de TI-Centro de Servicios Tecnológicos,Dirección de Planeación, Gestión y Control de TI.	Soporte Técnico, BN Internet Personal	2	2	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 2021



Teléfonos: (506) 2212-2000 / 800 BNCRCA / Web: [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr) / SWIFT: BNCRCRSJ

### Tablas 13: Subdimensión Otra

<b>Institución: Banco Nacional de Costa Rica</b> <b>Dependencia: Contraloría de Servicios</b> <b>Periodo: Año 2021</b>										
<b>Tabla 13</b> <b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)</b>										
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 Estafas: Fraudes, timos, robos, desfalco, robo de información	Oficina Principal-208, Alajuela 002, Pavas 084 y otras	BN Internet Personal, Cuenta Electrónica.	73	73	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
1	Desacuerdo del cliente - Funcionalidades	- BN Vital , Gestión y mantenimiento y otros.	BN Vital, Cajero Automático y otros	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Desacuerdo del cliente: Comisiones y Tasas	Puntarenas 003 y Oficina de Captación y servicios .	Ahorro programado y Certificados de Depósito a plazo.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Otros	Varios	Varios	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				88	88	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

### III. ATENCIÓN DE OTRAS GESTIONES

<b>Institución: Banco Nacional de Costa Rica</b> <b>Dependencia: Contraloría de Servicios</b> <b>Periodo: Año 2021</b>												
<b>Tabla 14</b> <b>Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS</b>												
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	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Términos Relativos		
						Total Recibidas				Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
Sugerencias	Externa	Mejorar las aplicaciones web y móviles ,agilizar los procesos de autenticación	Tramitología y gestión de procesos	Soporte al Negocio	BN Internet Banking y BN Móvil	191	191	0	0	100%	0%	0%
Sugerencias	Interno	Agilizar los tiempos de resuesta de la solicitud de crédito	Tramitología y gestión de procesos	Canales Físicos	Credito de Vehículo	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitudes	Externa	Excelencia en el trato y servicio al cliente	Atención a la persona usuaria	Canales Físicos / Centro de Contacto	Plataforma de Servicios /Cajas / Información	181	181	0	0	100%	0%	0%
Felicitudes	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	13	13	0	0	100%	0%	0%
TOTAL						386	386	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2021

#### **IV. APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN 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/servicio/canal;
  - por tipo de gestión; por subdimensión;
  - por categorías de servicios definidas por Mideplan;

Siendo esta acción la que permite en tiempo real 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.

- La Contraloría de Servicios del Conglomerado Banco Nacional, gracias al apoyo de la Administración, hace una gestión personalizada cada vez más frecuente ante las diferentes dependencias y clientes internos/externos, así como Entes Fiscalizadores. Eso le ha permitido la resolución de algunos casos y conflictos, fungiendo como mediadora

#### **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:

1. Seguir contando con el excelente apoyo de la Subgerencia General de Operaciones para mantener el empoderamiento ante la Organización.
2. Necesidad de aumentar la capacidad instalada por lo menos en un colaborador más, por cuanto se ha aumentado las actividades operativas y la atención de las cuatro Subsidiarias, ya que, a partir del 2021 se atiende dichas dependencias.

#### **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 2021, nos ha permitido conocer deficiencias en categorías de servicio de mayor recurrencia para los clientes, que presentamos en el siguiente cuadro.

Deficiencias institucionales
1. Sigue siendo una 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 mayor comunicación entre Unidades Administrativas para el apoyo a la Red de Oficinas que tiene al cliente al frente, para que se genere una mejor experiencia de servicio.
3. Llevar a la práctica por parte de los colaboradores, lo establecido por el conglomerado- El sello que nos identifique como un Banco más cercano y humano-.

## VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

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

- a. Desarrollar sesiones de trabajo entre Contralorías de Servicio afines, con el objetivo de lograr sinergias que permita homologar categorías de servicio y compartir experiencias.
- b. Que se aumente la capacidad instalada en el Sistema, con el fin de que se apoye más a los Contralores de Servicio.
- c. Volver a sesiones presenciales para que se escuche más las necesidades de las Contralorías de Servicios y se vuelva a las capacitaciones presenciales, así como las sesiones de cierre de año.

## VIII. ANEXOS

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



Tabla para Informe  
Anual de Labores CS I

## 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."