



BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

CONTRALORIA DE SERVICIOS BN

INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS
AÑO 2022

Alexis Caravaca Arias

Marzo 2023

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:

BANCO NACIONAL	Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022
---------------------------	---

Tabla 1 Cantidad de consultas registradas en el 2022 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	64	64	100.00%
2	BN VITAL	48	48	100.00%
3	TARJETA DE CREDITO	44	44	100.00%
4	TARJETA DE DEBITO	43	43	100.00%
5	CREDITO VIVIENDA	38	38	100.00%
6	Contracargos DBMEP	35	35	100.00%
7	BN INTERNET PERSONAL	27	27	100.00%
8	BN SINPE MOVIL	19	19	100.00%
9	SERVICIO CAJAS Y TESORERIA	19	19	100.00%
10	TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	17	17	100.00%
11	Otros Productos, Servicios y Canales	253	253	100.00%
TOTAL		607	607	100.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Notas:

Se consideran los productos, servicios y canales con más representación del total de las consultas.
En cuanto a otros, la cantidad de 253 representa 55 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

Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022											
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	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas	
1	Seguimiento de gestiones con clientes Trámite solicitado por el cliente	BN Corredora de seguros, San Pedro -080,Alajuela-002, BN Vital y otros.	Pólizas de seguros, Crédito Vivienda,Rendimientos en el ROP, y otros.	732	732	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, La Casona de Tibas-148, Heredia los Angeles-004, y otros .	Atención Telefónica, Platafoma de servicios, Crédito BN Rapiditos, Certificados y otros.	72	72	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
3	Conocimiento del funcionario sobre el servicio o trámite Procedimientos	Alajuela-002, Ofcina Principal-208, Coronado-053, Mall San Pedro-149, y otros.	BN Sinpe Móvil,Crédito de vivienda ,Plataforma de servicios, Tarjeta de Crédito, y otros.	33	33	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
4	Calidad de la información Mantenimiento de datos de referencia	BN Vital, Cobro Judicial,Alajuela-002, San Pedro-080, Sabanilla-173, y otros .	FCL, Adecuación de créditos, Tarjeta de Crédito, Alertas Financieras,y otros	32	32	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
5	ión Base de datos	Medios Electrónicos de pago,Centro de Contacto, Cartago-075 ,Curridabat-078, y otros	Tarjeta de Crédito,BN Internet Banking ,Alertas Financieras y otros	27	27	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
6	Información de parte de los funcionarios Condiciones y requisitos del producto	Alajuela-002,Curridabat -078, La Sabana-187,Siquirres-017 y otros.	Crédito Consumo,Certificados a plazo,Cuenta Electronica, Cuentas de Ahorros, Plataforma de servcios y otros	24	24	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
7	Información de parte de los funcionarios Comisiones y tasas información	BN Corredora de seguroDesamparados-047,Zapote-102, y otros.	Seguros-Créditos, Tarjeta de crédito y otros.	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
8	Conocimiento del funcionario sobre el servicio	Liberia-015, Santa Ana-060	Platafoma de servicios	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
TOTALES				930	930	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Tablas 3: Subdimensión Atención a la persona usuaria

<div>  <div> Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022 </div> </div>									
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
1	Cortesía	Atenas -021, Alajuela-2,Ciudad Colón-099 y otros.	Plataforma de Servicios, Autobanco,Oficiales de seguridad, Servicio de Cajas y Tesorería y otros.	140	140	0	0	100.00%	0.00%
2	Proactividad	Alajuelita-100,Belén-037,Calle Blancos 137, Cartago 075 y otros	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios,Trasnferencias Internacionales, BN Sinpe Móvil y otros	92	92	0	0	100.00%	0.00%
3	Compromiso	Alajuela-2,Batán-98,Bribri-112,Cartago-075 y otros .	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios,Transferencias Internacionales y otros	63	63	0	0	100.00%	0.00%
4	Empatía al brindar el servicio	Alajuela-002, Abangares- 025,Alajuelita-100,y otros	Plataforma de Servicios, Servicio Cajas y Tesorería, Módulo de Información y otros	58	58	0	0	100.00%	0.00%
5	Comentarios o eventos que se dan fuera del ámbito laboral	BN Vital,Coronado-035, Jacó-191,Tobosi-063 y otros.	Plataforma de Servicios	6	6	0	0	100.00%	0.00%
6	Diversidad y Discriminación (Edad, etnia, género, religión, discapacidad, condición económica, política, equidad)	Cartago-075,Palmares-019, Oficina Principla 208, Siquirres-017, Tamarindo-145	Servicio de Cajas y Tesorería, Plataforma de servicios.	6	6	0	0	100.00%	0.00%
7	Incumplimiento por parte del usuario Requisitos, arreglos, acuerdos, contratos	La Sabana-087, Administración y venta de bienes, Crédito Virtual.	Crédito Consumo, Venta de Bienes, Cuenta Electrónica.	3	3	0	0	100.00%	0.00%
8	Incumplimiento Ley 7600 y 7935	Desamparados-047	Oficiales de Seguridad	1	1	0	0	100.00%	0.00%
TOTAL				369	369	0	0	100.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Tablas 4: Subdimensión Tramitología y gestión de procesos

<div><div><div><div></div><div>BANCO NACIONAL</div></div><div><div>Institución: Banco Nacional de Costa Rica</div><div>Dependencia: Contraloría de Servicios</div><div>Periodo: Año 2022</div></div></div></div>										
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	Alajuelita-100 , Alajuela-2, Pavas-84, Plaza America 143 y otras	Plataforma de servicios y Servicios de cajas	490	490	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Error en el desempeño del funcionario Ejecución proceso operativo	Abangares-025 ,Alajuelita 100 ,Alajuela 153,Alajuela -2,y otras	Plataforma de sevicios , Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, BN Sinpe, Certificados y otros	206	206	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Tiempos de respuesta Seguimiento a los trámites	Belen 037,Acosta-30,BN Corredora de Seguros,Barva-123, Cobranzas y otras	Crédito de Vivienda, Plataforma de servicios,Seguros, Adecuación de Crédito Cobro Judicial, y otros	167	167	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Incumplimiento Plazos o de responsables	Cobranzas, BN Corredora de seguros, BN Vital, y otras	Cobro Judicial,Polizas de seguro, BN Vital y otros.	144	144	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Error en el desempeño del funcionario Error en la comunicación	Aserri 096 ,Barva-123, BN Vital,Gestión Transaccional, BN Corredora de seguros y otras	Credito de vehiculo,Crédito de Vivienda, Pólizas de seguros, Transferencias Internacionales, Tarjeta de Crédito y otros	95	95	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Servicio de los proveedores Centro de Atención al Cliente	Centro de Contacto	Atención Telefónica,BN Sinpe Móvil, BN Móvil Marchamos y otros.	92	92	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Error en el desempeño del funcionario Digitación de datos en los trámites	Alajuela-002, Alajuelita-100,Coronado-053, Guapiles-051,Oreamuno-041 y otras	BN Par , BN Sinpe Móvil, Plataforma de servicios,BN Internet Banking,Contracargos,Alertas Financieras y otros.	57	57	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Tiempos de respuesta Entrega del producto	Gestión Transaccional, Medios Electronicos de pago,BN Vital,y otros	Tarjeta de débito,Tarjeta de Crédito, Contracargos, BN Vital, Transferencia Sinpe y otros	40	40	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Atención Telefónica	Centro de Contacto,BN Fondos, Medios Eletrónicos de pago, Gestión y Logistica Atms, y otras.	BN Internet Banking, Pos, Atms,Tarjeta de Crédito y otros	27	27	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Horarios de atención	Alajuela 002, Cartago 075, Limon-001-Nicoya-013 y otras.	Cierre de Oficinas y Cambio de horarios	27	27	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Otras	Otras	Otras	117	117	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				1462	1462	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Fuente: Contraloría de Servicios. BNCR. datos 2022										

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Tabla 5: Subdimensión Uso inadecuado de los recursos


<div>  <div> Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022 </div> </div>									
<div> Tabla 5 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos) </div>									
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
1	N/A	N/A		0	0	0	0	0.00%	0.00%
TOTAL				0	0	0	0	0.00%	0.00%
NOTA: Para el Año 2022, no se registran casos a ésta subdimensión, por cuanto no se recibieron denuncia relacionadas. <div>Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022</div>									

Tabla 6: Subdimensión Instalaciones



<div>  <div> Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022 </div> </div>									
<div> Tabla 6 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones) </div>									
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
1	Incumplimiento: Ley 7600 y 7935 Servicios preferenciales	Alajuela-002 ,Guadalupe 077 y otras	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de servicio y otros	16	16	0	0	100.00%	0.00%
2	Condiciones ambientales y físicas Inadecuadas	Aguas Zarcas-163 , Alajuela No 2- Cartago-075 y otros	Servicio Cajas y Tesorería, Plataforma de Servicios, y otros	15	15	0	0	100.00%	0.00%
3	Condiciones ambientales y físicas Salud y seguridad en el puesto de trabajo (higiene y seguridad en el trabajo)	Alajuela-002,Orotina-016, Zapote-102y otras	Cajero Automatico, Servicio de cajas y tesorería.	4	4	0	0	100.00%	0.00%
4	Condiciones ambientales y físicas Parqueo	Calle Blancos-137, La Casona de Tibas-148	Parqueo	2	2	0	0	100.00%	0.00%
5	Condiciones ambientales y físicas Mobiliario / Equipo	Santa Cruz, Administración de la infraestructura física	Servicio Cajas y Tesorería y otros	2	2	0	0	100.00%	0.00%
6	Recursos tecnológicos	Soporte de Canales Digitales	BN Internet Banking	1	1	0	0	100.00%	0.00%
TOTAL				40	40	0	0	100.00%	0.00%
Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022									

Tabla 7: Subdimensión Otras


<div>  <div> Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022 </div> </div>									
<div> Tabla 7 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras) </div>									
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
1	Eventos no autorizados por el cliente: Estafas, Fraudes, timos, robos, desfalco, robo de información	Alajuela 002, Aserri 096, Abangares -25, Acosta-30, Oficina Principal-208 y otras	BN Internet Personal,, BN Móvil	2992	2992	0	0	100.00%	0.00%
2	Desacuerdo del cliente Funcionalidades	Gestion Transaccional, Soporte de Canales Digitales, Centro de contacto, BN Servicios y otros	BN Internet Personal, Internet Banking Corporativo, BN Sinpe Móvil, BN Móvil.	286	286	0	0	100.00%	0.00%
3	Desacuerdo del cliente Comisiones y Tasas	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 Sinpe y otros	220	220	0	0	100.00%	0.00%
4	Acceso al sistema o canal Funcionalidad del canal	Acosta -30, BN Corredora de Seguros, Medios Electrónicos de Pago, Canales Físicos - BN Servicios, Soporte de Canales Digitales y otras	Seguros Tarjeta de Crédito, BN Móvil Adecuaciones de Crédito, BN Seguros, Tarjeta de Crédito y otros	201	201	0	0	100.00%	0.00%
5	Desacuerdo del cliente Requisitos	Acosta 030, Alajuela-2, Belén -37, Gestion Transaccional, Cartago-75 y otros	Servicio de cajas y Tesorería, Plataforma de servicios, Cuenta Electronica, Oficiales de seguridad y otros	91	91	0	0	100.00%	0.00%
6	Canal - Dispensación en ATM	Aserri 096 , Arenal 052 , , Alajuela-2 , Bagaces 049 y otros	Cajero Automático	46	46	0	0	100.00%	0.00%
7	Tarjetas Contracargos no resueltos	Medios Electrónicos de pago	Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito.	28	28	0	0	100.00%	0.00%
8	Tarjetas Redención puntos, extra financiamiento, beneficios y estados de cuenta	Centro Especializado de Tarjetas	Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Debito	41	41	0	0	100.00%	0.00%
9	Acceso al sistema o canal Activación del dispositivo	Soportes de Canales Digitales, Centro de llamadas y otros.	BN Token, BN Internet Banking y otros.	27	27	0	0	100.00%	0.00%
10	POS-Adquierecia Reportes desatendidos	Gestión y Mantenimiento de atms.	Pos y adquierecia	10	10	0	0	100.00%	0.00%
11	Canal Fuera de comunicación	Soporte de Canales Digitales y otras	Transferencias Sinpe, BN Internet Personal, Internet Banking Corporativo y otras	9	9	0	0	100.00%	0.00%
12	Otras	Otras	Otras	176	176	0	0	100.00%	0.00%
TOTAL				4127	4127	0	0	100.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Notas: Con respecto a esta subdimensión otras, las categorías de servicio mas representativas, estan relacionados a temas de seguridad y Medios electrónicos 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 2022

<div> <div>Tabla 8</div> <div>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)</div> </div>										
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 Corredora de seguros, BN Vital, Medios Electronicos de pago,Gestion Transaccional y otros	Tarjeta de Crédito, Tranferencias Sinpe,BN Vital, Seguros Autoexpedibles.	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Conocimiento del funcionario sobre el servicio o trámite Procedimientos	BN Corredora de seguros, La Uruca-061	Plataforma de servicios, BN Internet Banking.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Información de parte de los funcionarios Asesoría sobre los productos y servicios vendidos	Centro de Contacto	Tarjeta de Crédito	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				16	16	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Tablas 9: Subdimensión Atención a la persona usuaria

		Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022								
Tabla 9 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (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 de No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Cotersía	Oficina Principal-208, Orotina-16	Servicio de Cajas y tesorería.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Proactividad	Plaza Cristal -147	Plataforma de servicios	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022




Tablas 10: Subdimensión Tramitología y gestión de procesos

Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022										
Tabla 10 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (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 de No Resueltas	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Error en el desempeño del funcionario Error en la comunicación	Medios Electrónicos de pago, Centro de Contacto.	Atención Telefónica , Tarjeta de Crédito.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Servicio de los proveedores Centro de Atención al Cliente	Centro de contacto.	Atención Telefónica	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	rega del producto	Negocios Digitales,Procesamiento de tarjetas de crédito MEP	Comercio Electronico, BN QuikPass	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Tiempos de respuesta Incumplimiento de plazos o de responsables	BN Vital, BN Corredora de seguros	BN Seguros, BN Vital	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5		Otros	Otros	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				12	12	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Tablas 11: Subdimensión uso inadecuado de los recursos



Institución: Banco Nacional de Costa Rica

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: Año 2022

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 2022, no se registran casos a ésta subdimensión, por cuanto no se recibieron denuncia relacionadas.

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022



Tablas 12: Subdimensión Instalaciones



Institución: Banco Nacional de Costa Rica

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: Año 2022

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 2022

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

Tablas 13: Subdimensión Otra

Institución: Banco Nacional de Costa Rica Dependencia: Contraloría de Servicios Periodo: Año 2022										
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
1	Eventos no autorizados por el cliente Estafas: Fraudes, timos, robos, desfalco, robo de información	Acosta-030,Oficina Principal-208,Batan-098,Alajuela 002, Pavas 084 y otras .	BN Internet Personal, BN Móvil	140	140	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Desacuerdo del cliente - Requisitos	Barva-123, Tejar-054 y Cobro Administrativo OP	Crédito	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Desacuerdo del cliente Comisiones y Tasas	Productos de Captación y Servicios, Medios Electronicos de pago	Tarjeta de crédito y BN Ahorro Programado	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Tarjetas Contracargos no resueltos	Medios Electronicos de pago	Contracargos, Tarjeta de debito	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
	Acceso al sistema o canal Funcionalidad del canal	Soporte de Canales Digitales, Gestión y logística de ATM's y POS	BN Internet Personal, Cajero Automatico.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Tarjetas Redención puntos, extra financiamiento, beneficios y estados de cuenta	Cobro Administrativo Zona Comercial SJ Oeste	Tarjeta de Credito	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				150	150	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022

III. ATENCIÓN DE OTRAS GESTIONES



Institución: Banco Nacional de Costa Rica
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: Año 2022

Tabla 14

Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS

Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usaria	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 de Canales Digitales, Red de oficinas de servicio, Red de oficinas de apoyo	BN Internet Baking y BN Móvil, Servicio de Cajas y tesorería.	285	285	0	0	100%	0%	0%
Sugerencias	Interno	Agilizar los tiempos de respuesta de la solicitud de crédito	Tramitología y gestión de procesos	Gestión Transaccional Crédito Virtual	Tarjeta de crédito	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitaciones	Externa	Excelencia en el trato y servicio al cliente	Atención a la persona usuaria	Red de oficinas de servicio, Red de oficinas de apoyo	Plataforma de Servicios Servicio de Cajas y Tesorería / Información, y otros.	187	187	0	0	100%	0%	0%
Felicitaciones	Interno	Excelencia en el trato y servicio al cliente	Atención a la persona usuaria	Red de oficinas de servicio, Red de oficinas de apoyo	Plataforma de Servicios / Soporte / Atención Telefónica	19	19	0	0	100%	0%	0%
TOTAL						492	492	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Contraloría de Servicios, BNCR, datos 2022



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, los temas relacionados a 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 permita 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, sirviendo 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 2022, nos ha permitido conocer deficiencias en categorías de servicio de mayor recurrencia para los clientes, que presentamos en el siguiente cuadro.

Deficiencias institucionales
1. En el 2022, se redujo notablemente los tiempos de respuesta en el aporte de los Informes Técnicos de Seguridad e Investigaciones para la resolución de reclamos administrativos, pero sigue siendo necesario la disminución de esos tiempos, con el fin de paliar el descontento del cliente que ha sido víctima de un perjuicio económico a manos de terceros ajenos al Banco.
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. Necesidad de alineamiento de todas las dependencias al enfoque estratégico de la organización a fin de lograr el enfoque cliente céntrico.

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.

- Desarrollar sesiones de trabajo entre Contralorías de Servicio afines, con el objetivo de lograr sinergias que permita homologar categorías de servicio y compartir experiencias.
- Que se aumente la capacidad instalada en el Sistema, con el fin de que se apoye más a los Contralores de Servicio.
- 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



Tabla para Informe
Anual de Labores CS I

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

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."