

Informe Anual de Labores Año 2025 de la Contraloría de Servicios.

Introducción

La Contraloría de Servicios es un ente que funciona en JASEC en cumplimiento a la Ley No. 9158 **“Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios”** y su reglamento; su objetivo *es promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones*. Su función es la de fungir como ente asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios.

En varias ocasiones, le corresponde informar a los clientes sobre la competencia técnica, administrativa, legal y operativa que faculta a JASEC en su accionar y cómo esta se sustenta en lo dispuesto por ARESEP -como ente regulador- con las respectivas normativas técnicas, así como otras disposiciones legales que son de acatamiento dentro del servicio público.

La Contraloría de Servicios no está facultada para contradecir o instruir de manera contraria a lo actuado por las diferentes dependencias de JASEC, no obstante, revisará y validará respecto a lo actuado cuando así corresponda.

Atención de reclamos

Para una mejor atención y registros de casos, se establece la diferencia de los reclamos en 3 categorías claramente definidas:

Inconformidades de los clientes: Se califica como inconformidad, el reclamo externado por un cliente de JASEC referente a un asunto en particular, no obstante, realizadas las gestiones, se identifica que se actuó de conformidad con lo normado y/o regulado, por lo que se mantiene el criterio de resolución inicial.

Quejas: Gestión realizada por el cliente en la que se identifica en cualquier fase del servicio y trámite realizado, la paralización o infracción de plazos señalados o el proceder incorrecto por parte de la(s) dependencias involucradas.



Casos menores que no requieren expediente, sugerencias o felicitaciones: Son casos que pueden analizarse y responderse sin ameritar la intervención de otras áreas. Igualmente gestiona aquellas felicitaciones, sugerencias o comentarios que externan los clientes o usuarios que permitan mejorar según la visión y percepción, alguna gestión o trámite.

La Contraloría de Servicios según la ley No. 9158 cuenta con 10 días hábiles para responder a los ciudadanos; no obstante, el plazo puede ser de hasta 50 días naturales si el caso es de alta complejidad y se deban realizar inspecciones, estudios, revisiones, reuniones, etc.

Quien realiza una gestión ante la Contraloría de Servicios entre otros debe:

1. Presentar identificación (cédula de identidad, pasaporte u otro documento válido y que esté vigente.)
2. Aportar el # NISE o del servicio de internet y ser el titular. (De lo contrario, debe aportar la autorización escrita del titular, firmada y con copia de cédula de éste).
3. Dirección y medios para recibir notificaciones.
4. Detalle de los hechos, omisiones o respuestas recibidas.
5. Indicación de los colaboradores o dependencias involucradas.
6. Cualquier referencia o elementos de prueba válidos.
7. Pretensiones

Implementación de mecanismos de recepción de reclamos

Para presentar denuncias, reclamos, sugerencias, felicitaciones o cualquier otra gestión respecto a los servicios recibidos tanto para el servicio de electricidad como de internet, los clientes y usuarios cuentan con diversas opciones o medios, para tener acceso a la Contraloría de Servicios, entre ellos:

1. De manera personal en nuestro departamento (Oficinas Centrales)
2. Vía oficio (debe estar firmado, con datos personales y medios de contacto)
3. Vía telefónica
4. Vía buzón de sugerencias (debe estar firmado, con datos personales y medios de contacto)
5. Sitio Web de JASEC (Formulario propuesta con la información)
6. Correo electrónico. (con datos personales y medios de contacto).
7. A través del Facebook.
8. A través de la línea de WhatsApp asignada a la Contraloría de Servicios.



JASEC®

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua y estamos ubicados en el edificio central de JASEC en el primer piso.

Presentaremos información asociada a cada servicio asociada al año 2025 de manera separada.

A) Sobre el Servicio Eléctrico

Para el año 2025, se obtiene el siguiente resultado en la atención de clientes a través del Departamento Contraloría de Servicios.

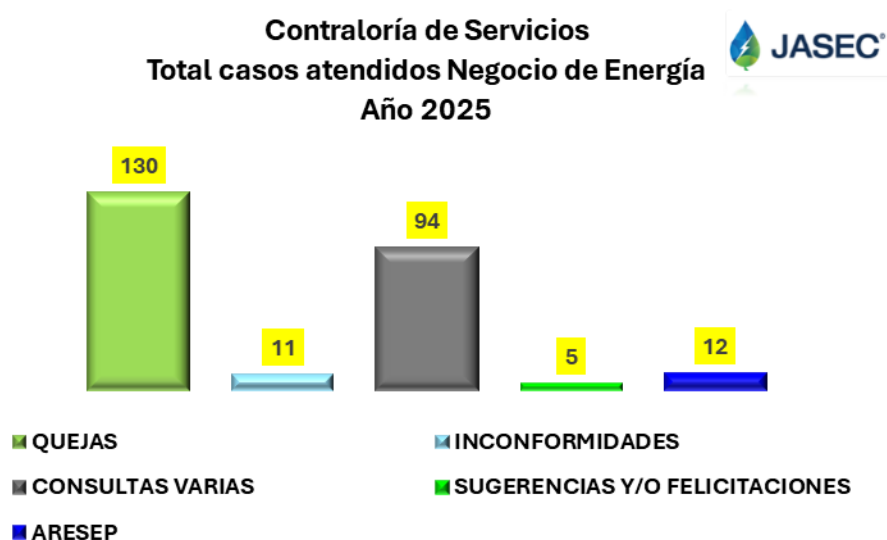
Quejas recibidas y tramitadas durante el 2025: **130** casos

Inconformidades recibidas y tramitadas que ameritaron la apertura de expediente durante 2025: **11** casos

Casos gestionados a través de ARESEP 2025: Se respondieron **12** informes y se realizaron dos audiencias virtuales y un órgano administrativo en ARESEP.

Casos menores, consultas, comentarios, recomendaciones o felicitaciones y que no ameritaron la apertura de expediente 2025: **99** casos

Aportamos un gráfico ilustrativo de la gestión de la Contraloría de Servicios durante el año 2025 para el servicio de electricidad.





Considerando los casos recibidos y tramitados, los casos atendidos y gestionados con ARESEP y las consultas atendidas que no ameritaron la apertura de expediente se tramitaron un total de **252** gestiones, las cuales fueron debidamente atendidas, tramitadas y respondidas.

Si comparamos las **252** gestiones recibidas con relación a los **112.713** clientes activos directos de electricidad al finalizar el año 2025 (**Fuente: Facturación y Recaudación**), se identifica que la totalidad de gestiones tramitadas corresponde a un 0,22% de la totalidad de clientes y usuarios del servicio eléctrico.

Los reclamos recibidos y tramitados versan en diferentes temas o situaciones, algunas de las más frecuentes son:

- a. Reclamos por problemas en la facturación (consumo, lecturas, facturación, ECNF, hurtos de energía, pagos dobles, arreglos de pagos, devoluciones, factura electrónica entre otros).
- b. Reclamos asociados a Cortas y Reconexiones (electricidad).
- c. Reclamos asociados a Alumbrado Público (requisitos- reportes-tiempo-otros) Reportes de Alumbrado Público.
- d. Reclamos asociados a Suspensiones Eléctricas (paros programados- avisos - sectores- información- otros)
- e. Denuncias asociadas a los diferentes servicios y/o funcionarios (confidencial- otros)
- f. Consultas y/o solicitudes de diversos temas asociados a los servicios (departamentos- requisitos- trámites- recibos -históricos consumos- disponibilidad de servicios- otros)
- g. Centro de Carga de vehículos eléctricos (reclamos, consultas, tarifas, averías, entre otros)
- h. Reclamos por condiciones en la red (infraestructura- mejoras-estudios-mantenimiento- disponibilidad - reubicación de postes-otros)
- i. Reclamos relacionados a los tiempos de espera en el sistema de colas
- j. Falta de respuesta a gestión o consultas presentada por el cliente - usuario (ausencia- tiempos- otros)
- k. Falta o mala atención a los reportes de averías (ausencia- tiempos- reparaciones -otros)

Para ello se realiza a lo interno, la revisión de las diferentes bases de datos de información, consultas, revisión de normativas, inspecciones y similares; según el caso y características se procede a trasladarlo a la instancia correspondiente o a responder debidamente al interesado. Al cierre del período 2025, todos los casos fueron debidamente atendidos, tramitados y cerrados.



A partir de 2015, JASEC inicio la oferta del servicio de internet, lo cual propició que la Contraloría de Servicios ampliara la disponibilidad para atender quejas, inconformidades, consultas y sugerencias que se generaran entorno a este servicio. Para este informe detallamos los casos asociados a clientes minoristas, dado que los mayoristas son atendidos por otras dependencias.

En referencia a los casos más frecuentes que se recibieron en el 2025, según los registros del departamento se circunscriben a 6 aspectos en particular:

- a. Reclamo relacionado a la solicitud, rechazo, traslado, sustitución, atraso, otros del negocio de Internet (monto cobrado por periodos muy prolongados después del retiro).
- b. Reclamos por el mal funcionamiento del servicio de internet (velocidad, lento, sin servicio entre otros)
- c. Reclamo por cobros atrasados u otros cobros asociados a los servicios (ONT- Facturaciones pendientes por retiros- otros)
- d. Reclamos por problemas en la facturación (consumo -facturas-pagos dobles- arreglos de pagos-devoluciones -otros)
- e. Mal servicio al cliente (trato funcionario inapropiado- ausente- otros)
- f. Reclamos por daños (equipos- ONT- otros)

La recepción de los reclamos referente al servicio de internet minorista ha generado información para que se continúen revisando los registros, trámites y medios de contacto con los clientes, con el propósito de que realicen acciones de mejora.

Dicha recepción se respalda en los mismos medios u opciones establecidas para el servicio eléctrico, ofreciendo una importante gama de canales para presentar consultas o reclamos.

Para el año 2025, se obtiene el siguiente resultado en la atención de clientes a través del Departamento Contraloría de Servicios.

- a. Quejas recibidas y tramitadas durante el 2025: **15** casos
- b. Inconformidades recibidas y tramitas que ameritaron la apertura de expediente durante 2025: **0** casos
- c. Casos gestionados a través de SUTEL 2025: **0** casos

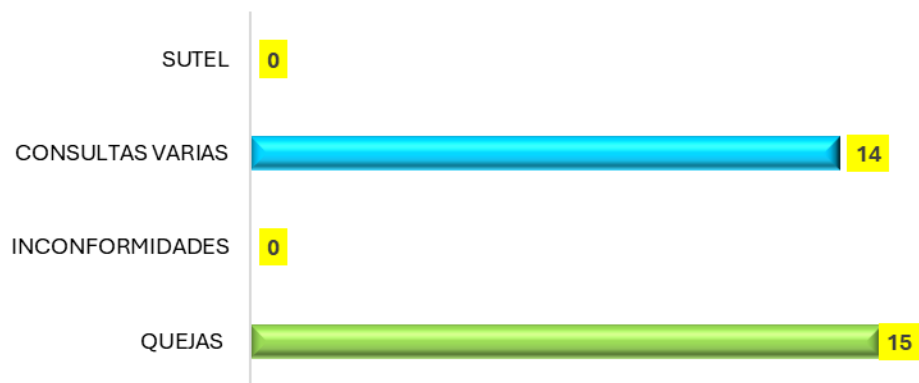


JASEC®

- d. Sugerencias, reclamos menores, consultas, comentarios, recomendaciones o felicitaciones que no ameritaron la apertura de expediente 2025: **14 casos**

Aportamos un gráfico ilustrativo de la gestión de la Contraloría de Servicios durante el año 2025 en el servicio de internet.

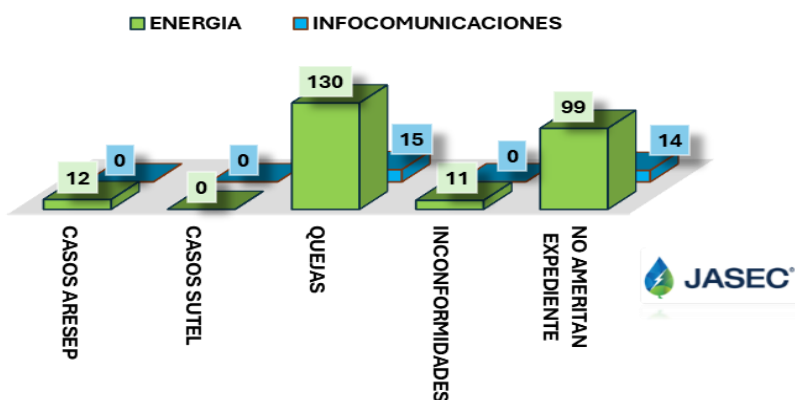
Contraloría de Servicios **JASEC®**
Total casos atendidos Negocio de Infocomunicaciones
Año 2025



Al final del 2025, el servicio de internet para clientes directos de JASEC, tenía una clientela de **5007**, por lo que de los **29** casos obtenemos un promedio de 0.58%.

Resumen en la atención de gestiones de ambos servicios

CONTRALORÍA DE SERVICIOS- JASEC
CASOS ATENDIDOS ENERGÍA E INFOCOMUNICACIONES
AÑO 2025



Medios utilizados por los clientes para contactar a la Contraloría de Servicios

Medios de ingreso de casos Año 2025



Encuestas de Percepción

Dentro de algunas funciones que tiene el Departamento Contraloría de Servicios definidas en la Ley No. 9158, está la realización de encuestas de percepción, que tienen como objetivo conocer cómo perciben los clientes la calidad de los servicios brindados por JASEC.

Para el año 2025, se realizaron 2 encuestas de percepción (una por semestre).

Los servicios objeto de la encuesta fueron:

1. Departamento Atención al Cliente (plataforma digital)
2. Departamento Facturación y Recaudación (Clientes Industriales).

Los resultados de ambos ejercicios generaron informes que fueron remitidos a la Administración Activa, pues contienen información muy valiosa para el mejoramiento e innovación en la atención de nuestros clientes según algunos comentarios y recomendaciones que aportaron las personas que respondieron las encuestas y que van en total beneficio para la prestación de servicios eficientes y de excelente calidad.



La Ley 9158, define para las dependencias contraloras de servicios, la elaboración y remisión de diversos tipos de informes tanto para las autoridades internas como para entes o dependencias externas que según la adscripción o temática especial, requieren información asociada a los alcances establecidos para las unidades. Es así que para el año 2025, se cumplió de manera eficiente y oportuna con la elaboración y remisión de los informes pertinentes a las autoridades y entes correspondientes.

Se elaboraron un total de **19** informes para entes o clientes externos y **24** informes entes internos.

Para este periodo 2025, no se recibieron quejas relacionadas con la falta de atención de las solicitudes de información de acceso público presentadas ante instancias internas de la institución.

Recomendaciones a la Administración Activa

Durante el año 2025, se emitieron a la Administración Activa un total de **6** recomendaciones respecto al ejercicio regular y **9** como resultado de la aplicación de las encuestas de percepción; todas con el objetivo de que sean valoradas por parte de las diferentes instancias que brindan servicios a los clientes y con la autoridad de tomar decisiones respecto a definir acciones de mejora en procura de una mejor calidad y eficiencia en la prestación de servicios.

Dichas recomendaciones iniciarían su implementación durante el año 2026 en función de su viabilidad y conveniencia, por lo que se proyecta que las denuncias o reclamos en ambos servicios se reducirán considerablemente en el corto y mediano plazo.

Mejoras Propuestas para el 2026

Nuestro reto para el 2026 es continuar propiciando medios eficientes para enlazar a la institución con los clientes, usuarios y ciudadanos; con el objetivo de atender sus inquietudes, reclamos y sugerencias y atenderles y responderles con sustento en las leyes, normativas, reglamentos y procedimientos pertinentes de forma tal que experimenten una real satisfacción en su contacto con nuestro departamento por ende con todas las dependencias y autoridades institucionales. –u.l.–