



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)
TERCER TRIMESTRE DE 2020

LOTERIA DE BOYACA
SERVICIO AL CLIENTE

TUNJA
TERCER TRIMESTRE
JULIO – SEPTIEMBRE 2020



INTRODUCCIÓN

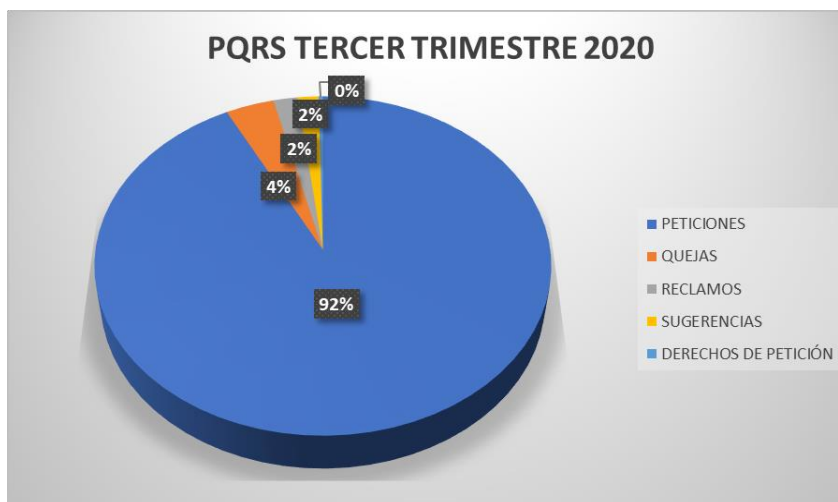
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por el área de Servicio al Cliente de la Lotería de Boyacá, durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 30 de Septiembre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas. En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición. Se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRS. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos. Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones. De igual forma, se efectúa una compilación de la información del 2020, con respecto al comportamiento de las PQRS atendidas por los diferentes canales de atención. Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del área.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2020, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron cuarenta y seis (46) quejas, mil ciento treinta y tres (1.133) peticiones, sugerencias veinte (20), veintitrés (23) reclamos y cuatro (4) derechos de petición, del Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, Satisfacción del Cliente, Para un total de 1226 contactos es el tercer trimestre objeto de análisis.

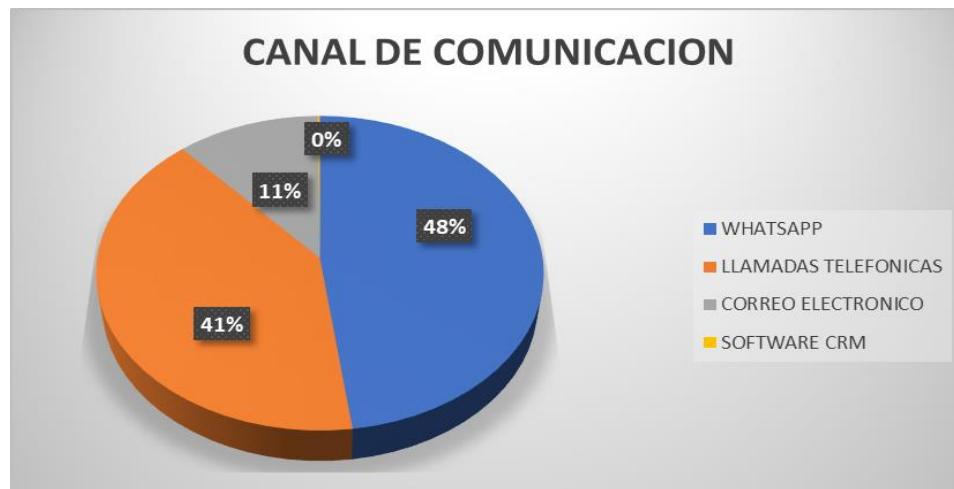
TIPO	CANTIDAD	%
PETICIONES	1.133	92%
QUEJAS	46	4%
RECLAMOS	23	2%
SUGERENCIAS	20	2%
DERECHOS DE PETICIÓN	4	0%
TOTAL	1.226	100%



Cómo se puede observar en el cuadro anterior y en la Gráfica se realiza el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del tercer trimestre de la vigencia 2020, donde las Peticiones son 1.133 que corresponden al 92%, Quejas 46 que corresponde al 4%, Reclamos 23 que corresponde al 1.9%, Sugerencias 20 que corresponde al 1.6% y Derechos de Petición 4 que corresponde al 0.33%, esto para un total de 1.226 peticiones quejas reclamos y sugerencias y derechos de petición que se hicieron por diferentes canales de comunicación. Cómo se observa en los cuadros anteriores este análisis se realiza durante el tercer semestre del 2020, un alto porcentaje lo representa peticiones como de resultados especialmente de los promocionales realizados en este trimestre como es el caso de los sueldazos que han dado gran resultado y aceptación para el público apostador.

CANAL DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD	%
WHATSAPP	587	47,88%
LLAMADAS TELEFONICAS	498	40,62%
CORREO ELECTRONICO	139	11,34%
SOFTWARE CRM	2	0,16%
TOTAL	1.226	100,00%



En el gráfico anterior podemos observar los canales de comunicación por medio de los cuales se recibieron las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Lotería de Boyacá, de 1.226 contactos que se tuvieron en el tercer trimestre del 2020 corresponden así: por correo electrónico 139 que corresponde al 11.34%, el software CRM fueron 2 contactos que corresponde al 0.16%, teniendo en cuenta que el software CRM estuvo tres (3) meses de inactivo, motivo por el cual se instauraron un menor número de PQRS por este canal teniendo, el contrato de alojamiento de Hosting estaba vigente pero con un saldo muy bajo que no se podía utilizar en debida forma, las llamadas telefónicas que se recibieron 498 llamadas que corresponde a un 40.62%, contactos por WhatsApp fueron 587 clientes que se contactaron por WhatsApp que corresponde al 47,88%, el WhatsApp inicia a funcionar a partir del 20 de mayo de 2020, después de mucho tiempo después que se había hecho esta solicitud al área financiera y comercial desde el mes de diciembre de 2019, una vez se tiene disponibilidad de la línea, inicia funcionar se publica el número WhatsApp 315 872 7559 por los diferentes medios de comunicación, en todas las redes sociales, en la página web, de igual forma se pide a la empresa impresora que lo publiquen en el reverso del billete donde, empezado a ver un mayor número de contactos, teniendo en cuenta que los números telefónicos fijos de la Entidad no se están atendiendo puesto que es del 19 de marzo se está realizando teletrabajo, para un total de 1.085 contactos por este canal entre llamadas y WhatsApp.

TIPO DE CLIENTE.

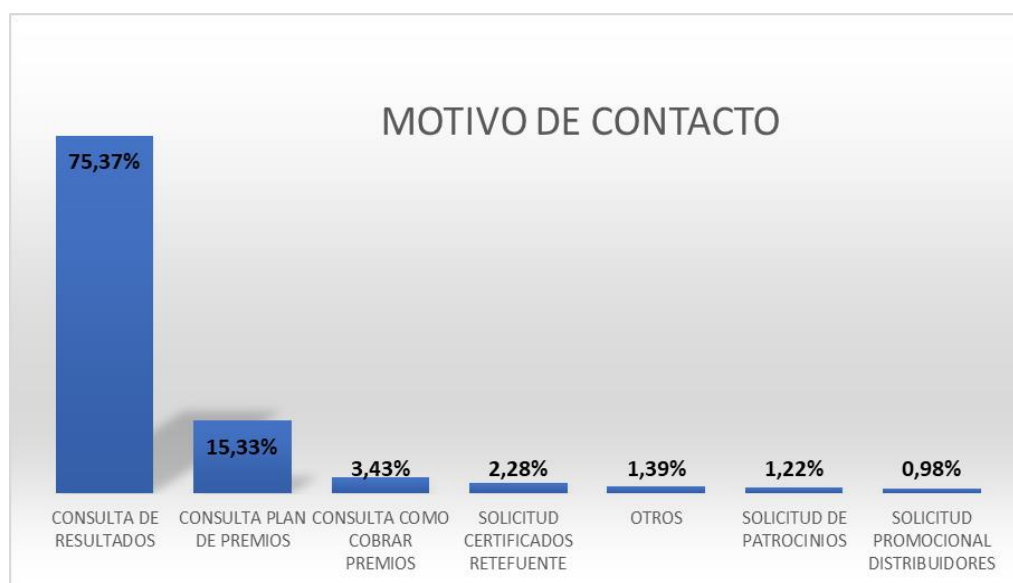
TIPO	CANTIDAD	%
APOSTADORES	1073	87,52%
GANADORES	42	3,43%
DISTRIBUIDORES	67	5,46%
VENDEDORES	18	1,47%
CONTRATISTAS	26	2,12%
TOTAL	1.226	100,00%



Cómo se puede observar en la Gráfica anterior objeto de análisis para el tercer trimestre de 2020, los tipos de clientes que tuvieron contacto con la Lotería de Boyacá dentro de los cuales tenemos Apostadores, Ganadores, Distribuidores, Vendedores y Contratistas se contactaron Apostadores 1073 que corresponde al 87,52%, se contactaron Ganadores 42 que corresponde al 3,53%, Distribuidores 67 que corresponde al 5,46%, Vendedores 18 que corresponde al 1,47% y contratistas 26 que corresponde al 2,12%, dentro de estos contratistas tenemos en cuenta a los arrendatarios de inmuebles, para un total de 1.226 contactos por tipo de cliente.

MOTIVO DEL CONTACTO.

TIPO	CANTIDAD	%
CONSULTA DE RESULTADOS	924	75,37%
CONSULTA PLAN DE PREMIOS	188	15,33%
CONSULTA COMO COBRAR PREMIOS	42	3,43%
AUMENTO O DISMINUCION DE CUPO	3	0,24%
DEMORA ENTREGA BILLETERIA	3	0,24%
SOLICITUD DE PATROCINIOS	15	1,22%
SOLICITUD CERTIFICADOS RETEFUENTE	28	2,28%
SOLICITUD PROMOCIONAL DISTRIBUIDORES	12	0,98%
SOLICITUD USO DE RESULTADOS Y/O PROM.	3	0,24%
DEMORA O SOLICITUD DE VOLANTES	3	0,24%
HOJAS DE VIDA	3	0,24%
SOLICITUD PAGO DE CUENTAS	2	0,16%
TOTAL	1.226	100,00%



Teniendo en cuenta el grafico anterior anterior el motivo de contacto de las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, de los contactos que tienen mayor número de porcentaje son la consulta de resultados, consulta de plan de premios, consulta cómo cobrar un premio, aumento disminución de cupo, demora en la entrega de billeteria, demora o solicitud de volantes de resultados, solicitud de certificados de retención en la Fuente, solicitud de resultados de promocionales, solicitud de realización promocionales distribuidores, solicitud ayuda a vendedores, solicitud de pago de cuentas, solicitud de patrocinio, radicación de hojas de vida, las anteriores fueron los más relevantes y con mayor porcentaje de participación. Igualmente se reciben quejas por la calidad del raspa,



pago de premios concurso de un distribuidor, solicitudes de actividades comerciales por parte de vía baloto, solicitud de documentación legales Lotería de Boyacá, solicitud de autorizaciones de realización de promocionales, solicitud de autorización de uso de resultados, solicitud de cambio en la mezcla, solicitud de verificación si el cliente apostador es ganador o no del raspa, solicitud e aclaración y explicación por el cambio del Plan de Premios, obviamente hay bastante cantidad se quejas porque se cambiaron las aproximaciones, se quitó el pago de la primera, el pago de las dos primeras, el pago de las tres primeras y el pago de la serie, de igual forma queja por el que se mantuvo el precio de \$5.000 y se bajó al Premio Mayor a \$6.000 millones, solicitud para sacar de juego billetes no conformes por parte de algunos distribuidores, quejas por la demora en el pago de premios, solicitud de certificación laboral, propuestas comerciales, solicitud de cambio destino de un premio, solicitud de pago de premios obtenidos en el Raspa y Gana con Boyacá, queja por demora en el pago de promocionales a los apostadores, queja por parte de vía baloto por la demora en el pago de premios promocional interno, solicitud de colaboración a las diferentes poblaciones del departamento, solicitud de cómo acceder a los resultados por medio de la página, quejas sobre la página que no funciona bien que no se publican los resultados, solicitud de logos por parte de algunas aliados comerciales, queja sobre juego ilegal en los últimos días han habido bastante quejas por billete adulterado, solicitud para utilización de nuevos canales de los distribuidores, quejas en interrapiidísimo por diferentes pérdidas de bonos y televisores, solicitud de resultados anteriores al 2005.

NIVEL DE SATISFACCION PQRS.

TIPO	CANTIDAD	%
SATISFECHO	895	73%
MUY SATISFECHO	196	16%
INSATISFECHO	98	8%
MUY INSATISFECHO	37	3%
	1.226	100%



En el cuadro en el grafico anterior se puede observar claramente el nivel de satisfacción de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de un total de 1.226 contactos realizados en el semestre; Muy Satisfechos se encuentran 196 personas que corresponde al 16%, se encuentra Muy Satisfechos por la facilidad de comunicación, por la respuesta rápida y porque han sido felices ganadores de un premio, Porque se les pago un premio rápidamente, Satisfechos se encuentra 895 personas que corresponde al 73%, se encuentran Satisfechos puesto que se dio una respuesta rápida, se les atiende la solicitud que ellos estaban buscando, Insatisfechos se encuentran 98 personas que corresponde al 8% y se encuentran Muy Insatisfechos 37 personas correspondiente al 3%, puesto que hay resistencia en el cambio de Plan de Premios, personas que estaban acostumbradas a cobrar en el anterior Plan la primera, las dos primeras o las tres primeras y no se les paga el premio Igualmente insatisfacción que presentan por el cambio del plan de premios del premio mayor sin haber variado el precio y muy insatisfechos a pesar de dar la explicación de atenderles dentro de los tiempos establecidos no quedan satisfechos con la respuesta. En conclusión Muy satisfechos y Satisfechos se encuentra el 89%.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

TIPO	CANTIDAD	%
MENOS 8 HORAS	1054	86%
8 A 24 HORAS	86	7%
48 A 72 HORAS	37	3%
MAS DE 72 HORAS	37	3%
NO SE DA RESPUESTA	12	1%
TOTAL	1.226	100%



En el gráfico anterior se puede observar la oportunidad en la respuesta, en menos de 8 horas en la respuesta se dieron respuesta a 1.054 peticionarios que corresponde al 86%, debido a que inmediatamente entra la llamada se contesta e inmediatamente que entran los WhatsApp se contestan, el correo de la misma forma se contesta en el menor tiempo posible, entre las 8 a 24 horas está respondiendo a 86 contactos que corresponde al 7%, de 48 a 72 horas está respondiendo a 37 contactos que corresponde al 3%, más de 72 horas a 37 contactos que corresponde a 3%, no se da respuesta a 12 peticionarios que corresponde al 1%, no se ha dado respuesta a estos peticionarios puesto que no ha habido pronunciamiento del área directiva para dar la respuesta, para un total de 1.226 contactos. En conclusión en menos de 24 horas se da respuesta al 93%.



INFORME DE CONTACTOS POR REDES SOCIALES JULIO, AGOSTO SEPTIEMBRE LOTERIA DE BOYACA

ESTADISTICAS DEL FAN PAGE DE FACEBOOK

Estas mediciones pueden variar cada hora, minuto, día y mes etc.

SEGUIDORES: Crecimiento de seguidores del 30 de Junio al 7 de octubre de 2020, seguidores: 14.761

TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 94,705



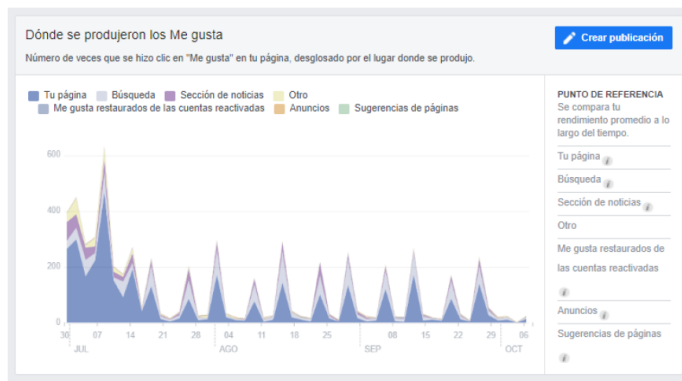
LIKES: Crecimiento de los likes del 30 de Junio al 7 de octubre de 2020, likes: 11.040

Total de Me gusta de la página hasta hoy: 84.274





LIKES DEL FAN PAGE DE FACEBOOK



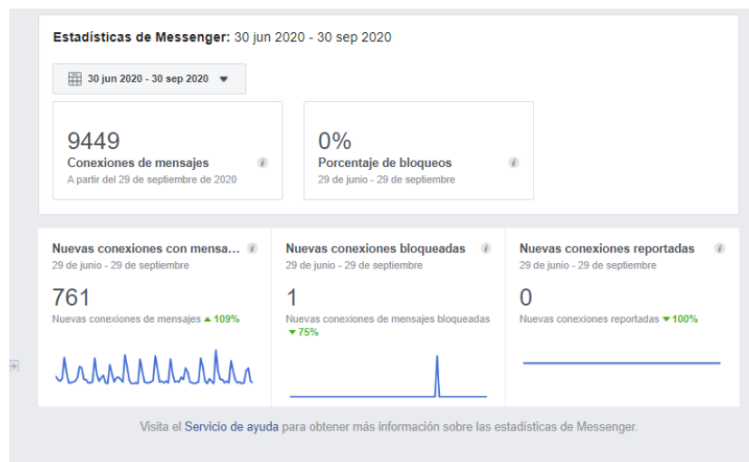
ALCANCE DE LAS PUBLICACIONES DEL FAN PAGE DE FACEBOOK

Todas las publicaciones han sido orgánicas.



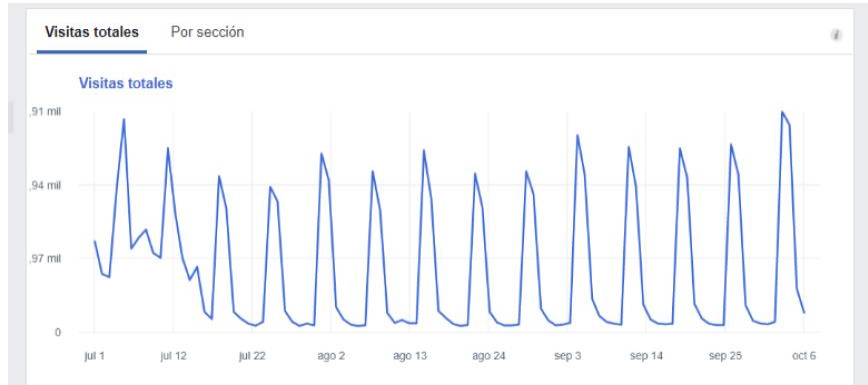
ALCANCE TOTAL NUMERICO DE LAS PUBLICACIONES DEL FAN PAGE DE FACEBOOK

Mensajes reportados: 9449





Las visitas varían según la publicación que se realice



Somos la Lotería número uno en llevar mayor satisfacción, interacción, me gustas y publicaciones en el fan page de la Lotería de Boyacá.

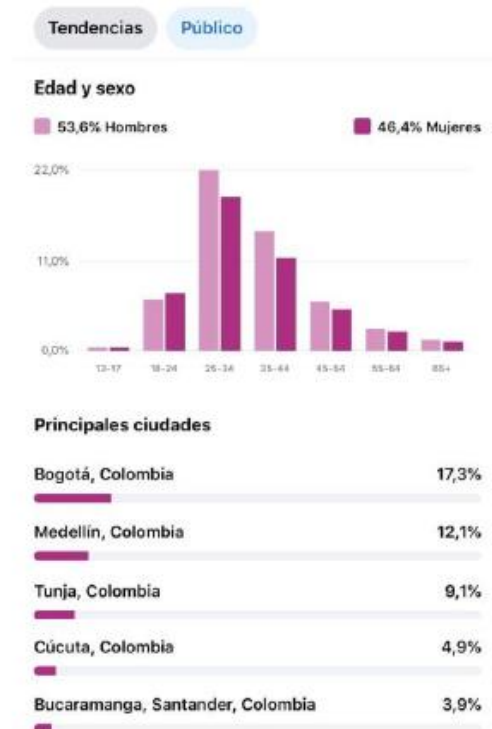
Páginas en observación		
Buscar una página en observación		
1	Lotería de Boyacá 84.305 Me gusta en total	610 ▲ Me gusta de esta semana
2	Lotería de Medellín 70.136 Me gusta en total	332 ▲ Me gusta de esta semana
3	Lotería de Bogotá 43.030 Me gusta en total	277 ▲ Me gusta de esta semana
4	Lotería del Cauca 29.337 Me gusta en total	129 ▲ Me gusta de esta semana
5	Lotería del Valle 27.282 Me gusta en total	156 ▲ Me gusta de esta semana
6	Lotería de Cundinamarca 26.251 Me gusta en total	195 ▲ Me gusta de esta semana
7	Lotería de Cundinamarca 26.251 Me gusta en total	195 ▲ Me gusta de esta semana
8	Lotería Santander 24.020 Me gusta en total	230 ▲ Me gusta de esta semana
9	Lotería del Tolima 20.397 Me gusta en total	116 ▲ Me gusta de esta semana



ESTADISTICAS DE INSTAGRAM

SEGUIDORES: Crecimiento de seguidores del 30 de Junio al 7 de oct. de 2020, seguidores: 568

TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 7527



Alcance de Instagram ①

5.323 ↑15,8%



Resumen

3.455	Cuentas alcanzadas	+28,4% >
403	Interacciones con el contenido	+122,8% >
7.527	Total de seguidores	+1,1% >



ESTADISTICAS DE TWITTER

SEGUIDORES: Crecimiento de seguidores del 30 de Junio al 7 de octubre de 2020, seguidores: 225

SIGUIENDO TOTAL: 299

TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 9821

Claro 4G 6:44 p. m. 12.5%
¡PREMIO MAYOR! \$6.000
¡sueldazo!
5 MILLONES MENSUALES
3373
SERIE 237 despachada a: SANTANDER DE QUILCHAO
Editar perfil

Lotería de Boyacá
@LoteriadeBoyaca

Lotería de Boyacá, un Sábado de Pobre lo Sacará!
Colombia loteriadeboyaca.gov.co
Se unió en abril de 2011
299 Siguiendo 9821 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Multimedia Me

Lotería de Boyacá @LoteriadeBoy... · 5h
En Bogotá, 🍌 felicitamos al jugador a quien la suerte le sonrió con el premio Esperanza de \$20 millones, en el sorteo 4331. 💰
¡Felicitaciones! 🎉

Llevamos ESPERANZA a la ciudad de



RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el área de Servicio al Cliente de la Lotería de Boyacá y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de la Entidad del orden departamental Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería de Boyacá:

- Rediseñar el informe trimestral de PQRS para el 2020, a efectos de ajustarlo conforme a las nuevas herramientas implementadas por la entidad.
- Socializar en la Lotería de Boyacá a través de los medios de comunicación internos el informe trimestral y semestral de PQRS a efectos de resumir y explicar el mismo en forma figurativa.
- Se solicita al área de comunicaciones dar respuesta al 100% de los comentarios con el fin de garantizar el derecho de acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014.
- Solicitar al Grupo de Gestión Documental, la revisión del sistema ABOX con relación a los reportes que se generan respecto de las «peticiones sin respuesta», en la medida en que la información que arroja no refleja la realidad en alguna de ellas, toda vez que al consultarlas una a una, se evidencia que han sido respondidas en forma oportuna.
- Solicitar a la alta dirección el apoyo de auxiliar técnico o técnico administrativo de acuerdo a estudio realizado de cargas con el fin de llevar mayor control y oportunidad en la consolidación de la información y oportunidad en la respuesta.
- De igual forma con el fin de facilitar y brindar un Servicio al Cliente óptimo y oportuno; a clientes como los son Distribuidores, Apostadores, Ganadores, Vendedores, Proveedores, Arrendatarios y Clientes Internos de la Entidad, se solicita estar muy atentos en tiempo real de sus líneas telefónicas fijas de oficina y móviles, WhatsApp, correos electrónicos institucionales y demás medios de comunicación, lo anterior con el fin de dar respuesta de forma oportuna y efectiva a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes realizadas por los diferentes actores que interactúan con la Entidad, teniendo en cuenta que se está realizando teletrabajo y trabajo semipresencial.

LUIS FERNANDO ARAQUE PERICO.
Profesional Universitario.
Servicio al Cliente.

Reviso: Yohana M. Buitrago Vargas.
Archivar: 120.48.01.01