



LOTERIA DE BOYACA 10/10/2018 16:49:29  
INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS, SATISFACCION AL C.  
20-SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



OT-120-05592-2018-S

110-

Tunja, 10 de octubre de 2018

Señores  
CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA  
Carrera 45 93 – 61 Barrio La Castellana  
Teléfono 091-6100822  
Bogotá D. C.

Asunto: Informe Trimestral Quejas, Reclamos, Satisfacción al Cliente

Respetados Señores:

De manera atenta remitimos el Informe del Segundo Trimestre correspondiente a las Quejas, Reclamos, Satisfacción del Cliente, Partes Interesadas y actas de apertura buzón de sugerencias de los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, respectivamente.

Cordialmente,



JOSÉ HILDEBRANDO ROJAS JIMÉNEZ  
Subgerente Comercial y Operativo

Anexos: 25 folios  
Copia: Doctor Héctor David Chaparro Chaparro, Gerente General  
          Doctora Rosa Yinet Hernández Buitrado, Asesora de Control interno  
Proyecto: Yolanda Espitia Luis F. Araque  
Revisó: José Rojas  
Archivar: 120.48.01.01



## ANÁLISIS TÉCNICO DE RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

TERCER TRIMESTRE DE 2018

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron seis (8) quejas, cinco (5) peticiones, una (1) información para reclamar premio, un (1) derecho de petición, dos (2) inquietud de resultados y tres (3) solicitud de resultados del Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o sugerencia, Satisfacción del Cliente.

En razón a lo anterior, se establecieron 5 ítems así:

- ✓ Una (1) inquietud resultados sorteo 4187 del 28 de octubre de 2017 (LOT-120-05122-2018-S), se tramito la respuesta (dos folios).
- ✓ Una (1) Informar trámite para reclamar un premio ganado en el promocional número 4224 jugado el 14 de julio de 2018 de la Lotería de Boyacá (LOT-120-05132-2018-S), se tramito la respuesta (dos folios).
- ✓ Una (1) solicitud resultados sorteo 4229 del 18 de agosto de 2018 (LOT-120-05329-2018-S y LOT-120-05330-2018-S), se tramito la respuesta (dos folio).
- ✓ Una (1) solicitud resultados sorteo 4227 del 4 de agosto de 2018 (LOT-120-05331-2018-S), se tramito la respuesta (dos folio).
- ✓ Una (1) solicitud resultados sorteo 4230 del 25 de agosto de 2018 (LOT-120-05399-2018-S), se tramito la respuesta (dos folios).
- ✓ Una (1) inquietud resultados Lotería de Boyacá (LOT-120-05408-2018-S), se tramito la respuesta (dos folios).

Teniendo en cuenta que la Lotería de Boyacá está en proceso de implementación de una nueva herramienta tecnológica Software Servicio al Cliente CRM, sistema flexible y adoptable a las necesidades de la empresa, dando la posibilidad de definir estructuras de datos, de administración y personalización. Se reciben en el trimestre objeto de análisis las siguientes PQRS, las cuales se distinguen mediante un ticket llevando un consecutivo, así PQRS-00; nuestros usuarios pueden acceder mediante botón ubicado en la página WEB de la entidad [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co)

Nota: todos los soportes y archivos adjuntos quedan grabados en el expediente de cada usuario. Cumpliendo con la política de cero papel.

#### Quejas:

- ✓ Ticket PQRS-21 Agencia de Loterías Ramón Alberto Chinchilla, queja frente a la recolección de Billetería, fecha 28 de agosto de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-28 Distribuidora de Lotería CGP, queja frente a la recolección de premios el día sábado, fecha 10 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-30 Distribuidora de Lotería Pedro I. Rozo y Compañía, queja a la calidad del papel y poca claridad en la impresión del promocional del sorteo 4231, fecha 10 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-31 Distribuidora de Linda, queja en varias oportunidades ha solicitado cambio en la mezcla de la numeración de la billetería, fecha 10 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-35 Distribuciones Boyacá, queja demora en la recolección de la devolución de billetería y premios, fecha 12 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-36 River Angar Santiago, queja por el Plan de Premios, fecha 12 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-37 Luis Gabriel Rivera, queja envió anchetas promocional Club amigos Loteria de Boyacá, fecha 17 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-42 Loterías Andaguada, queja la demora y retraso en la entrega de la billetería a la ciudad de Quibdó perdiendo venta en el despacho a poblaciones remotas, fecha 28 de Septiembre de 2018.

#### Peticiones:

- ✓ Ticket PQRS-20 GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A., petición información como paga premio seco por valor de \$10.000.000, fecha 30 de Agosto de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-26 GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A., petición revisión de billetería sorteo 4223, fecha 10 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-27 Multiautos del Caribe sas, petición autorización para uso de resultados, fecha 10 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-32 Agencia de Loterías el chino, petición certificado de ventas año gravable 2017, fecha 11 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-33 Comercial Nutresa, petición concepto si para actividad de meritocracia es necesario autorización por parte de la Lotería de Boyacá, fecha 12 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-34 Distribuidora de Loterías Dislozipa, petición Aumento de cupo, fecha 12 de Septiembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-41 Alimentos cárnicos, petición autorización uso de resultados actividades comerciales, fecha 28 de Septiembre de 2018.

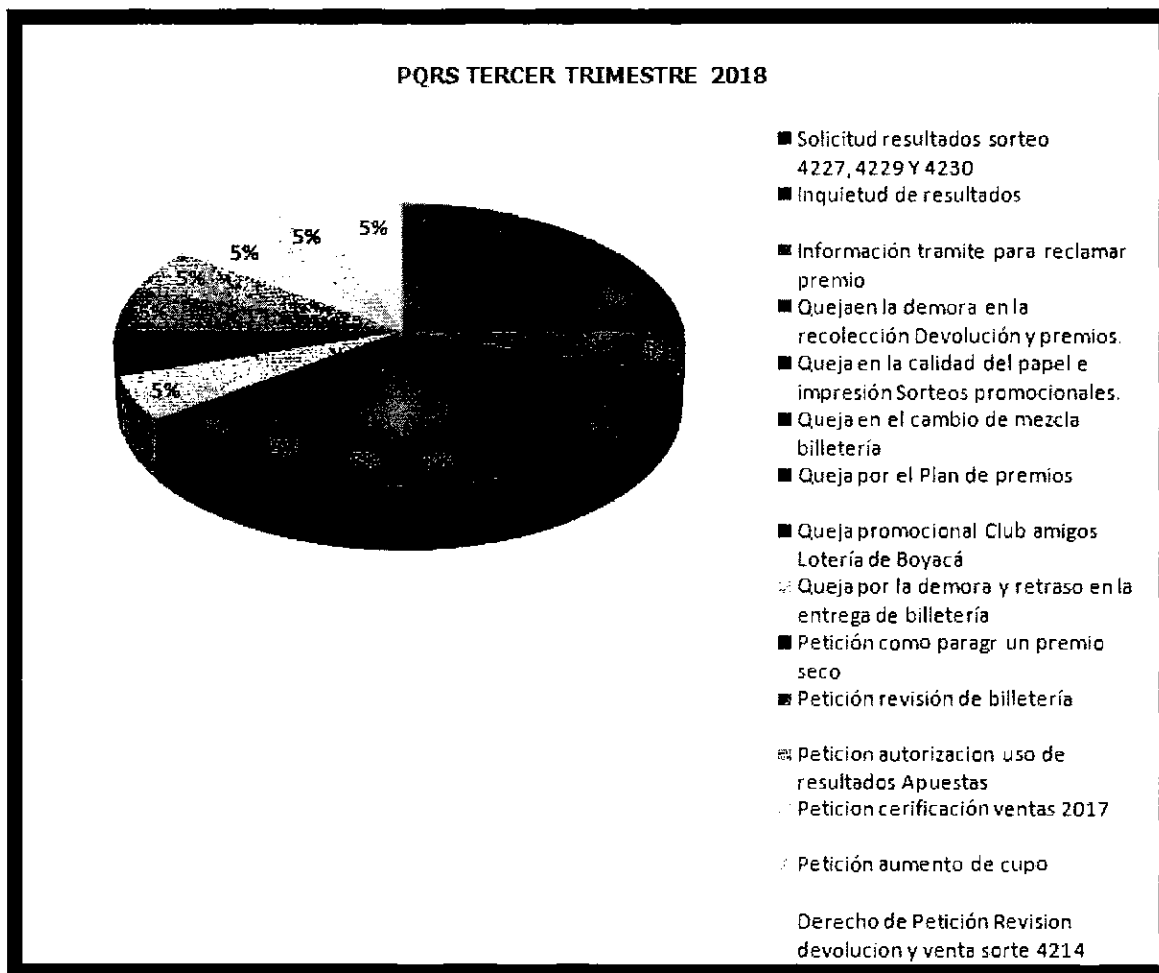
#### Derechos de Petición:

- ✓ Ticket PQRS-23 Loticolombia, derecho de petición solicitando venta y devolución exacta del sorteo 4214 donde se realizo sorteo con fracción Extra, fecha 30 de Agosto de 2018.

CONSOLIDADO PQRS TERCER TRIMESTRE  
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018

DESCRIPCION	TOTAL PQRS	%
Solicitud resultados sorteo 4227, 4229 Y 4230	3	15
Inquietud de resultados	2	10
Información tramite para reclamar premio	1	5
Queja en la demora en la recolección Devolución y premios.	3	15
Queja en la calidad del papel e impresión Sorteos promocionales.	1	5
Queja en el cambio de mezcla billetería	1	5
Queja por el Plan de premios	1	5
Queja promocional Club amigos Lotería de Boyacá	1	5
Queja por la demora y retraso en la entrega de billetería	1	5
Petición como pagar un premio seco	1	5
Petición revisión de billetería	1	5
Petición autorización uso de resultados Apuestas	1	5
Petición certificación ventas 2017	1	5
Petición aumento de cupo	1	5
Derecho de Petición Revisión devolución y venta sorteo 4214	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Grafico 1. PQRS tercer trimestre 2018.





María Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

RTA INQUIETUD RESULTADOS SORTEO 4189 DE 2017

María Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>  
Para: orjuela1122@gmail.com, jrojas <jrojas@loteriadeboyaca.gov.co>

LOTERIA DE BOYACA 26/07/2018 11:00:11  
RESPUESTA INQUIETUD RESULTADOS SORTEO 4189 DE 2017 - J...  
120-SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

le julio de 2018 16:15

110  
Tunja, 24 de julio de 2018



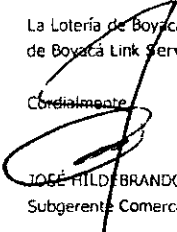
Asunto: Inquietud resultados sorteo 4187 de 2017

Buenas Tardes Señor José Orjuela: En respuesta a su inquietud de fecha 18 de julio de 2018, le informamos que de acuerdo con los resultados del sorteo 4187 jugado el 28 de octubre de 2017, el número 1157 no corresponde a un billete o fracción premiada. Adjunto fotocopia de los resultados del sorteo en mención.

Usted es muy importante para nosotros, cualquier inquietud con gusto le atenderemos, igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente **018000918706**.

La Lotería de Boyacá está interesada en conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de nuestro producto y servicios, lo invitamos a ingresar a la página [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co) de la Lotería de Boyacá Link Servicio al Cliente, Encuesta Clientes y diligencia la Encuesta En Línea Para Medir La Satisfacción del Cliente o el Link PQRS.

Cordialmente

  
JOSÉ HILDIRBRANDO ROJAS JIMÉNEZ  
Subgerente Comercial y Operativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Documento Referenciado: Correo electrónico 18/07/18  
Archivar:120.48.01

 RESULTADOS SORTEO 4187 DE 2017.pdf  
823K

correo de LOTERIA DE BOYACA - sorteo4187 de octubre 28 de 2017

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=a141e0f59d&jsver=7k>



Maria Yolanda Espitia Pinilla <Info@loteriadeboyaca.gov.co>

---

sorteo4187 de octubre 28 de 2017

jose orjuela <orjuela1122@gmail.com>  
Para: info@loteriadeboyaca.gov.co

18 de julio de 2017, 17:24

Buena tarde de la manera más atenta y respetuosa me dirijo con el fin de solicitar el un favor : la lotería de ese día callo en 4187 y yo tengo 1157 , me dicen que paga por la última donde voy para reclamar los 18.072.29 sabiendo que caduca en un año..  
Agradezco la atención prestada a la presente.



Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

## RTA RECLAMACIÓN PREMIOS PROMOCIONAL SORTEO 4224 DE 2018

Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

30 de julio de 2018, 11:43

Para: hugo serrato velasquez <husermol@hotmail.com>, rojas <rojas@loteriadeboyaca.gov.co>

110

LOTERIA DE BOYACA 30/07/2018 15:57:17  
RESPUESTA RECLAMACION PREMIOS PROMOCIONAL SORTEO 4224 ...  
120-SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



.OT-120-05132-2018-S

Tunja, 30 de julio de 2018

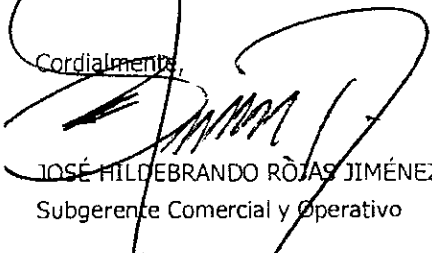
Asunto: Celular Promocional sorteo 4224 de 2018

Buenas Días Señor Hugo Serrato velasquez: En respuesta a su correo electrónico del 25 de julio de 2018, le informamos que debe enviar por correo certificado el original del desprendible con sus datos personales y fotocopia de la cédula ampliada al 150 (completando los datos personales en este documento, dirección, ciudad o municipio y teléfono) a la Lotería de Boyacá Calle 19 número 9 - 35 Tercer Piso de la ciudad de Tunja. A vuelta de correo recibirá el celular.

Usted es muy importante para nosotros, cualquier inquietud con gusto le atenderemos, igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente **018000918706**.

La Lotería de Boyacá está interesada en conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de nuestro producto y servicios, lo invitamos a ingresar a la página [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co) de la lotería de Boyacá Link **Servicio al Cliente, Encuesta Clientes** y diligencia la **Encuesta En Línea Para Medir La Satisfacción del Cliente** o al Link **PQRS**.

Cordialmente,

  
JOSÉ HILDEBRANDO ROJAS JIMÉNEZ  
Subgerente Comercial y Operativo

Elaboró: Yolanda Espitia

Documento Referenciado: Correo electrónico 225/07/18

Archivar:120.48.01





Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

## SOLICITUD PASOS Y REQUISITOS PARA RECLAMACION DE PREMIO


hugo serrato velasquez <husermol@hotmail.com>


25 de julio de 2018, 14:12

Para: "info@loteriadeboyaca.gov.co" <info@loteriadeboyaca.gov.co>

buenas tardes:

en vista de que no he podido comunicarme con ustedes vía telefónica, me permito solicitar los requisitos a seguir para la reclamación del premio, ya que resulté favorecido con el premio de un celular en el raspa raspa con el billete No. 7941 del sorteo 4224 de Julio 14 de 2018.

 Libre de virus. www.avast.com

 20180725141504256.pdf  
868K





Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

**Sorteo 4229**


Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

21 de agosto de 2018 9:12

Para: Alexi Ceballo <alexiceballo70@gmail.com>, jrojas <jrojas@loteriadeboyaca.gov.co>

110

**OTERIA DE BOYACA** 21/08/2018 16:19:23  
**RESULTADOS SORTEO 4229 - ALEXIS CEBALLOS**  
 20-SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



**OT-120-05329-2018-S**

Tunja, 21 de agosto de 2018

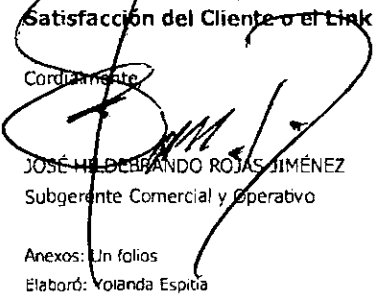
Asunto: Resultados Sorteo 4229 de 2018

Buenas Días Señor Alexis Ceballos: En atención a su solicitud de fecha 19 de agosto de 2018, le enviamos los resultados del sorteo 4229 jugado el 18 de agosto de 2018.

Usted es muy importante para nosotros, cualquier inquietud con gusto le atenderemos, igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente **018000918706**.

La Lotería de Boyacá está interesada en conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de nuestro producto y servicios, lo invitamos a ingresar a la página [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co) de la lotería de Boyacá Link **Servicio al Cliente**, **Encuesta Clientes** y diligencia la **Encuesta En Línea Para Medir La Satisfacción del Cliente** o el **Link PQRS**.

Cordialmente,

  
 JOSÉ HUMBERTO ROJAS JIMÉNEZ  
 Subgerente Comercial y Operativo

Anexos: Un folios

Elaboró: Yolanda Espitia

Documento Referenciado: Correo electrónico 19/08/18

Archivar: 120.48.01

El 19 de agosto de 2018, 9:39, Alexi Ceballo <alexiceballo70@gmail.com> escribió:  
 Me pueden enviar resultados del sorteo. Gracias.

 **RESULTADOS SORTEO 4229 DE 2018.pdf**  
 725K



## VERIFICACIÓN LOTERÍA DE BOYACA

Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

17 de agosto de 2018, 17:38

Para: JOHANA PAOLA ROSAS MUÑOZ <jprm78\_@hotmail.com>, jrojas <jrojas@loteriadeboyaca.gov.co>

110

Tunja, 17 de agosto de 2018

Asunto: Resultados sorteo 4227 de 2018

Buenas Tardes Señora Johana Paola Rosas Muñoz: En respuesta a su solicitud de fecha 6 de agosto de 2018, le informamos que de acuerdo con los resultados del sorteo 4227 jugado el 4 de agosto de 2018, el número 1415 de la serie 062, no corresponde a un billete premiado. Adjunto fotocopia de los resultados del sorteo en mención.

Con respecto al raspa del promocional "RASPA Y GANA CON BOYACÁ", le comunicamos que no es ganadora porque en el texto de los tres scratch de las fracciones, tiene premios diferente. **El comprador es ganador cuando al raspar los tres scratch aparece el mismo premio en las tres casillas ejemplo "GANA BONO 300 MIL, GANA BONO 300 MIL, GANA BONO 300 MIL".**

Las condiciones del promocional "RASPA Y GAN CON BOYACÁ" están al respaldo del billete o fracción.

Usted es muy importante para nosotros, cualquier inquietud con gusto le atenderemos, igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente **018000918706**.

La Lotería de Boyacá está interesada en conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de nuestro producto y servicios, lo invitamos a ingresar a la página [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co) de la lotería de Boyacá Link **Servicio al Cliente, Encuesta Clientes** y diligencia la **Encuesta En Línea Para Medir La Satisfacción del Cliente o el LINK PQRS.**

Cordialmente,

**JOSÉ HILDEBRANDO ROJAS JIMÉNEZ**  
Subgerente Comercial y Operativo

Anexos: Un folio

Elaboró: Yolanda Espitia

Documento Referenciado: Correo electrónico 06/08/18

Archivar:120.48.01

[El texto citado está oculto]



María Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

## VERIFICACIÓN LOTERÍA DE BOYACA

JOHANA PAOLA ROSAS MUÑOZ <jprm78\_@hotmail.com>


6 de agosto de 2018, 10:00

Para: "info@loteriadeboyaca.gov.co" <info@loteriadeboyaca.gov.co>

Buenos días, comedidamente solicito el favor de verificar mi billete de Loteria, si accedo a algún plan de premios.

cordial saludo,

**Johana Paola Rosas Muñoz**

 Libre de virus. [www.avast.com](http://www.avast.com)

 1415 SERIE 062.pdf  
879K



Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

### RTA SRA MARCELA RIDRÍGUEZ RESULTADOS SORTEO 4230

Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>  
Para: marrosi008@yahoo.com, jrojas <jrojas@loteriadeboyaca.gov.co>

3 de septiembre de 2018, 9:50

110

Tunja, 3 de septiembre de 2018

Asunto: Resultados sorteo 4230 de 2018

**LOTERIA DE BOYACA** 06/09/2018 9:29:58  
RESPUESTA RESULTADOS SORTEO 4230 - MARCELA RODRIGUEZ  
20-SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



Buenas Días Señora Marcela Rodríguez: En respuesta a su solicitud de fecha 30 de agosto de 2018, le informamos que de acuerdo con los resultados del sorteo 4230 jugado el 25 de agosto de 2018, el número 0325 de la serie 026, no corresponde a una fracción premiada. Adjunto fotocopia de los resultados del sorteo en mención.

Usted es muy importante para nosotros, cualquier inquietud con gusto le atenderemos, igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente **018000918706**.

La Lotería de Boyacá está interesada en conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de nuestro producto y servicios, lo invitamos a ingresar a la página [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co) de la Lotería de Boyacá Link **Servicio al Cliente, Encuesta Clientes** y diligencia la **Encuesta En Línea Para Medir La Satisfacción del Cliente o el Link PQRS**.

Cordialmente,  
  
**JOSE HILDEBRANDO ROJAS JIMÉNEZ**  
Subgerente Comercial y Operativo

Anexos: Un folio  
Elaboró: Yolanda Espitia  
Documento Referenciado: Correo electrónico 30/08/18  
Archivar:120.48.01

## **Pregunta**

Recibidos x

Marcela Rodriguez Sierra      30  
<marrosi008@yahoo.com>      ago.  
      (hace  
      6 días)

para mí

Buenas noches

Para el sorteo del día sábado 25 de agosto compré una fracción, tengo el segundo y tercer número con diferente série

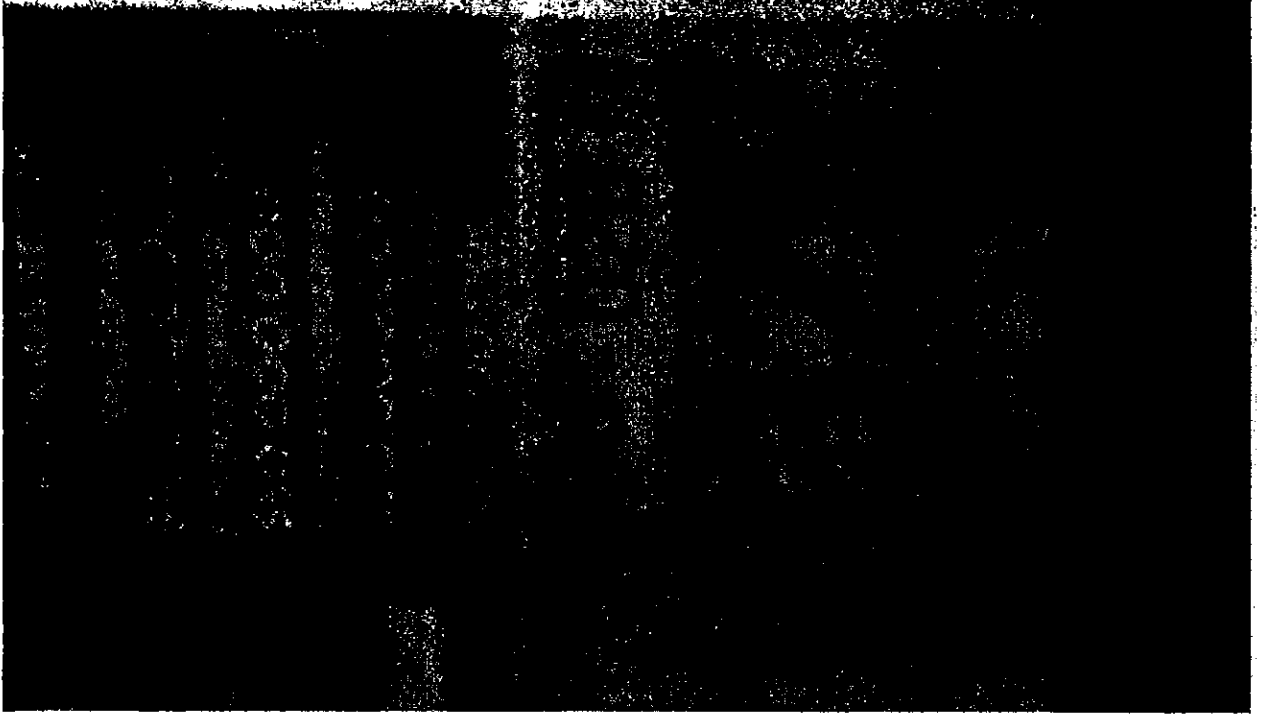
Por favor me indica si pagan algo por estos dos números

Muchas gracias por la información

Marcela Rodríguez  
Cel 3105853821

Enviado desde Yahoo Mail para  
Android

Abril con



IMG\_20180830\_202317430.jpg



Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

## RTA INQUIETUD RESULTADOS LOTERÍA DE BOYACÁ

Maria Yolanda Espitia Pinilla <info@loteriadeboyaca.gov.co>

10 de septiembre de 2018, 10:02

Para: mono-77@hotmail.es, jrojas <jrojas@loteriadeboyaca.gov.co>

110-

Tunja, 10 de septiembre de 2018

LOTERIA DE BOYACA 10/09/2018 16:02:24  
INQUIETUD RESULTADOS LOTERIA DE BOYACA - NORBERTO RICO...  
20-SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



.07-120-05408-2018-S

Señor

NORBERTO RICO ROJAS

mono-77@hotmail.es

Asunto: Inquietud Resultados Lotería de Boyacá

En atención a su inquietud de fecha 9 de septiembre de 2018, en la cual nos manifiesta que compró una fracción y coincide el último número del Premio Mayor y si es ganador donde puede cobrar el premio.

En razón a lo anterior, le informamos que de acuerdo con el actual Plan de Premios de la Lotería de Boyacá, si acertó la última cifra del Premio Mayor, por fracción gana Cinco Mil Pesos (\$5.000) M/cte. El premio lo puede cobrar con su vendedor de confianza o en la distribuidora, los datos los encuentra en la fracción.

En la página de la Lotería Boyacá [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co), en el link DISTRIBUIDORES puede consultar el DIRECTORIO DE DISTRIBUIDORES.

Usted es muy importante para nosotros, cualquier inquietud con gusto le atenderemos, igualmente puede comunicarse a la línea de atención al cliente **018000918706**.

La Lotería de Boyacá está interesada en conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de nuestro producto y servicios, lo invitamos a ingresar a la página [www.loteriadeboyaca.gov.co](http://www.loteriadeboyaca.gov.co) de la lotería de Boyacá Link **Servicio al Cliente, Encuesta Clientes** y diligencia la **Encuesta En Línea Para Medir La Satisfacción del Cliente**.

Cordialmente,

JOSÉ HILDEBRANDO ROJAS JIMÉNEZ  
Subgerente Comercial y Operativo

Elaboró: Yolanda Espitia

Revisó: José Rojas

Documento Referenciado: Correo electrónico 09/09/18

Archivar: 120.48.01



Correo de LOTERIA DE BOYACA - Pregunta

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=a141e0f59d&jsver=fj3H>



Maria Yolanda Espitia Pinilla <[info@loteriadeboyaca.gov.co](mailto:info@loteriadeboyaca.gov.co)>

---

## Pregunta

Norberto Rico Rojas <[mono-77@hotmail.es](mailto:mono-77@hotmail.es)>

9 de septiembre de 2018, 9:34

Para: "[info@loteriadeboyaca.gov.co](mailto:info@loteriadeboyaca.gov.co)" <[info@loteriadeboyaca.gov.co](mailto:info@loteriadeboyaca.gov.co)>

Soy de Medellín compré una fracción coincidió el último número del mayor... Gané algo? dónde puedo reclamar

Gracias



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID: 91050955-18

## APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

ACTA 001

FECHA: 05 DE JULIO DE 2018

HORA: DESDE LAS 3:45P. M. HASTA LAS 4:00 P. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de sugerencias, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

A partir de la fecha a apertura del buzón se realizará una vez a la semana, con el fin de dar respuesta oportunamente a las sugerencias, quejas y reclamos.

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID 9105045540

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 002

FECHA: 13 DE JULIO DE 2018

HORA: DESDE LAS 10:45 A. M. HASTA LAS 11:00 A. M.


LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de sugerencias, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

El buzón de PQRS será ubicado en un lugar diferente para una mayor accesibilidad.

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID 01050055-18

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 003

FECHA: 19 DE JULIO DE 2018

HORA: DESDE LAS 14:45 P. M. HASTA LAS 15:00 P. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID 0105085548

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 004

FECHA: 26 DE JULIO DE 2018

HORA: DESDE LAS 11:30 A. M. HASTA LAS 11:45 A. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNANDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID: 9105085548

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 005

FECHA: 02 DE AGOSTO DE 2018

HORA: DESDE LAS 2:30 P. M. HASTA LAS 2:45 P. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID: 010506548

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 006

FECHA: 09 DE AGOSTO DE 2018

HORA: DESDE LAS 10:30 A. M. HASTA LAS 10:45 A. M.

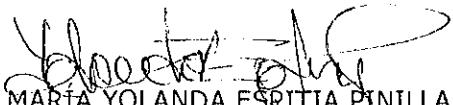
LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
TU 91050955-8

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 007

FECHA: 16 DE AGOSTO DE 2018

HORA: DESDE LAS 11:15 A. M. HASTA LAS 11:30 A. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

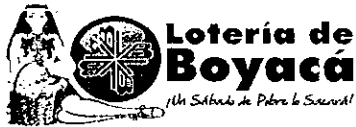
Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01





Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID: 9105085548

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 008

FECHA: 24 DE AGOSTO DE 2018

HORA: DESDE LAS 11:15 A. M. HASTA LAS 11:30 A. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008  
www.tuv.com  
IT 910508549



## APERTURA BUZON PQRS

### ACTA 09

FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2018

HORA: DESDE LAS 09:30 A. M. HASTA LAS 09:45 A. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNANDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID 9105085-18

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 010

FECHA: 6 DE SEPTIEMBRE DE 2018

HORA: DESDE LAS 3:30 A. P. HASTA LAS 3:45 P. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
TU 91950255-18

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 011

FECHA: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2018

HORA: DESDE LAS 4:30 P. M. HASTA LAS 4:45 P. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID: 0105095948

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 012

FECHA: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

HORA: DESDE LAS 3:30 P. M. HASTA LAS 3:45 P. M.

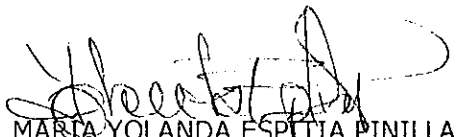
LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de sugerencias, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01



Management  
System  
ISO 9001:2008



www.tuv.com  
ID 910505548

## APERTURA BUZON PQRS

ACTA 013

FECHA: 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018

HORA: DESDE LAS 3:30 P. M. HASTA LAS 3:45 P. M.

LUGAR: RECEPCION LOTERÍA DE BOYACÁ

ASISTENTES: DRA. ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO,  
Asesora de Control Interno  
SRA. MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Se procedió a realizar la apertura del Buzón de PQRS, ubicado en la entrada de la recepción de la Lotería de Boyacá, sin encontrar formatos diligenciados.

Nuevamente se recomienda la ubicación de buzón de PQRS en un lugar diferente.

Cordialmente,

  
ROSA YINETH HERNÁNDEZ BUITRAGO  
Asesora de Control Interno

  
MARÍA YOLANDA ESPITIA PINILLA  
Técnico Administrativo

Elaboró: Yolanda Espitia  
Archivar: 120.48.01