



OT-120-06104-2019-S

110-

Tunja, 10 de Enero de 2019


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 Tercer Trimestre correspondiente a las Quejas, Reclamos, Satisfacción del Cliente, Partes Interesadas y actas de apertura buzón de sugerencias de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018, respectivamente.

Cordialmente,


RAFAEL LEONARDO ROJAS AZULA
Subgerente Comercial y Operativo (E)

Copia: Doctor Héctor David Chaparro Chaparro, Gerente General
Doctora Rosa Yinet Hernández Buitrado, Asesora de Control interno

Proyecto: Luis F. Araque *HA-1*

Revisó: Rafael L. Rojas

Archivar: 120.48.01.01



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

CUARTO TRIMESTRE DE 2018

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron quince (15) quejas, trece (13) peticiones, una (1) información para reclamar premio, dos (2) derecho de petición, del Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o sugerencia, Satisfacción del Cliente.

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

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-42 Agencia de Loterías Andaguada, queja frente a la demora en la entrega de Billetería a la fecha se ha presentado esta demora en los últimos cuatro (4) sorteos, fecha 01 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-43 Agencia de Loterías Loterías Boyacá, queja frente a la demora en la recolección de la billetería de devolución a la fecha de la queja van cinco (5) sorteos sin recoger dicha devolución, fecha 04 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-47 Distribuidora de Lotería Pedro I. Roza y Compañía, queja frente a la reiterativa demora en la recolección de premios indicando que esta anomalía se viene presentando desde que entro a operar la transportadora Coordinadora, fecha 08 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-51 Disloterías Vallejo, queja frente a la expedición de Paz y Salvo, de igual forma este distribuidor ha colocados dos (2) derechos de petición, fecha 18 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-56 Santandereana de Loterías, queja frente a la entrega de billetería del Sorteo Extraordinario de Navidad ya que en la misma ciudad entregaron a unos distribuidores y a otros no, fecha 24 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-58 Servicios Transaccionales de Colombia, queja frente a la demora en la recolección de la billetería de devolución a la fecha de la queja aun no han recogido la devolución en la sucursal del Magdalena, fecha 25 de Octubre de 2018.



- ✓ Ticket PQRS-59 Servicios Transaccionales de Colombia, queja frente a la demora en la recolección de la billetería de devolución a la fecha de la queja aun no han recogido la devolución en la sucursal del Magdalena, fecha 26 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-61 Loterías Andagueda, queja frente a la demora en la entrega de billetería ordinaria inconveniente persistente perdiendo ventas, fecha 29 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-65 Agencia de Loterías Loterías Boyacá, queja frente a la demora en la recolección de la billetería de devolución a la fecha de la queja van ocho (8) sorteos sin recoger dicha devolución, fecha 07 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-64 Sociedad Comercial GANAR Ltda., queja frente a la demora en la entrega de billetería del Sorteo Extraordinario de Navidad perjudicando la venta y la cartera ya que varios loteros no pagaron por comprar el extra donde ya llego, fecha 07 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-74 Representaciones Restrepo Ruiz, una queja más frente a la demora en la entrega de billetería del Sorteo Extraordinario de Navidad perjudicando la venta y la cartera ya que varios loteros no pagaron por comprar el extra donde ya llego, fecha 12 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-76 Cristo Ramón Lozano Lázaro, queja frente a la demora en la recolección de los premios y de la devolución de la billetería, fecha 27 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-77. Angélica Rojas, queja frente a la mecánica del Raspa del Sorteo Extraordinario de Navidad ya que no hay claridad, hay confusión y ambigüedad, fecha 07 de Diciembre de 2018.

Peticiones:

- ✓ Ticket PQRS-45 GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A., petición de envío de billetería a las oficinas de JER en el municipio de Soata a la fecha de la petición aun no le ha llegado, fecha 08 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-46 GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A., nueva petición de envío de billetería a las oficinas de JER en el municipio de Soata a la fecha de la petición aun no le ha llegado, fecha 10 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-48 La Rueda Millonaria, petición de envío de billetería a las oficinas de la Rueda Millonaria en la ciudad de Pereira a la fecha de la petición aun no le ha llegado, fecha 10 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-52 Multiloterías Santa Martha, petición de nueva mezcla de la sede Calle 19 No. 4 – 70 de la ciudad de santa Martha, fecha 24 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-53 Servicios UNIRED S.A.S., petición envío liquidación de premios y promocionales del año 2018, fecha 19 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-54 Cooperativa de Loteros del Valle, petición de revisión de los saldos ya que presentan diferencias entre las liquidaciones del distribuidor y las liquidaciones de la Lotería, fecha 19 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-55 Fonseca Rodríguez Ofelia, petición pago de billete ganador por perdida falsa petición ya que el número del billete en mención no fue vendido, fecha 19 de Octubre de 2018.



- ✓ Ticket PQRS-60 Servicios Transaccionales de Colombia, Jorge Vallejo, petición de envío de billetería a la fecha de la petición aun no le ha llegado, fecha 25 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-63. Distribuidora de Loterías el Trébol Ltda., petición de envío de billetería a la fecha de la petición aun no le ha llegado, fecha 25 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-66. GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A., petición de reubicación de cupo adicional de billetería de 500 billetes en Putumayo y Nariño, fecha 07 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-72. Servicios Transaccionales de Colombia, Jorge Vallejo, petición de entrega de billetería del Sorteo Extraordinario de Navidad no ha llegado a Nariño, Putumayo, Tumaco, San Andrés y Valledupar, fecha 09 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-73. Representaciones Restrepo y Ruiz, petición de entrega de billetería del Sorteo Extraordinario de Navidad no ha llegado a Manizales a la fecha de la petición, fecha 12 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-75. Urueta Andrés, petición de resolver la duda cual es el Logo del Sorteo Extraordinario de Navidad, fecha 16 de Noviembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-78. Santis Cesar, petición de información venta Sorteo Extraordinario de Navidad en línea, fecha 17 de Diciembre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-79. Distribuidoras de Loterías José Armando Mendieta, petición de recolección de billetería de devolución en las ciudades de Chiquinquirá, Villa de Leyva y Tunja, fecha 28 de Diciembre de 2018.

Reclamo:

- ✓ Ticket PQRS-62. Distribuidoras de Loterías José Armando Mendieta, reclamo ya que a la fecha del reclamo no han entregado la billetería del Sorteo Extraordinario de Navidad y a las otras dos distribuidoras de la ciudad de Tunja ya entregaron la misma, fecha 31 de Octubre de 2018.

Derechos de Petición:

- ✓ Ticket PQRS-49 Disloterías Vallejo, derecho de petición solicitando Paz y Salvo y Acta de caducidad del contrato, fecha 10 de Octubre de 2018.
- ✓ Ticket PQRS-50 Disloterías Vallejo, derecho de petición solicitando aclaración de saldos, fecha 15 de Octubre de 2018.



CONSOLIDADO PQRS CUARTO TRIMESTRE
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2018

DESCRIPCION	TOTAL DE PQRS	%
Queja en la demora en la recolección Devolución y premios.	6	19
Queja Expedición Paz y Salvo.	1	3
Queja Mecánica confusa del Raspa Sorteo Extraordinario de Navidad	3	10
Queja por la demora y retraso en la entrega de billetería	5	16
Petición entrega de billetería a tiempo	8	26
Petición nueva mezcla	1	3
Petición liquidación premios y promocionales	1	3
Petición revisión de saldos	1	3
Petición redistribución de cupo	1	3
Petición pago de premio	1	3
Reclamo entrega demorada billetería Sorteo Extraordinario de Navidad	1	3
Derecho de Petición Revisión devolución y venta sorteo 4214	2	6
TOTAL	31	100

Grafico 1. PQRS cuarto trimestre 2018.

