



LOT-120-07718-2019-S

110-

Tunja, 10 de Octubre 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2019, respectivamente.

Cordialmente,

JOSE HIDELBRANDO ROJAS JIMENEZ
Subgerente Comercial y Operativo

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

Proyecto: Luis F. Araque
Revisó: José H. Rojas
Archivar: 120.48.01.01

ANALISIS TECNICO DE RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS
SATISFACCION DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

TERCER TRIMESTRE DE 2019

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2019, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron una (1) queja, trece (13) peticiones, un (1) reclamo, diecinueve (19) derechos 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-122. Juan Naranjo, queja frente a no coincide premio revisado en la página web y el premio que aparece en el terminal de venta.

Peticiones:

- ✓ Ticket PQRS-109. Almacenes Paraíso, petición autorización juego promocional.
- ✓ Ticket PQRS-110. Almacenes Paraíso, petición autorización juego promocional.
- ✓ Ticket PQRS-111. Joanna Osorio, petición solicitud de información sobre la transparencia de los Juegos de Suerte y Azar.
- ✓ Ticket PQRS-112. Almacenes Paraíso, petición solicitud Paz y Salvo y cierre promocional según resolución No. 028 del 03 de julio de 2019.
- ✓ Ticket PQRS-113. Luis Eduardo Cardona Martínez, petición información sobre número y serie ganador de la camioneta Toyota Rav4 del sorteo conmemorativo Bicentenario Unifraccional jugado el sábado 3 de agosto 2019.
- ✓ Ticket PQRS-114. Luis Antonio Ortiz, petición información sobre número y serie del sorteo conmemorativo Bicentenario Unifraccional camioneta Toyota Rav4 jugado el sábado 3 de agosto 2019.
- ✓ Ticket PQRS-115. Misael Ocampo, petición información sobre como reclamar un premio del promocional raspa y gana con Boyacá, solicita información a donde enviar los documentos.
- ✓ Ticket PQRS-117. Almacenes Paraíso, petición autorización juego promocional.

- ✓ Ticket PQRS-118. Corporación Nacional de Suboficiales y Soldados Reservistas, petición solicitud autorización uso de resultados de la Lotería de Boyacá.
- ✓ Ticket PQRS-119. Ricardo Moreno, petición información sobre número y serie ganador de la camioneta Toyota Rav4 del sorteo conmemorativo Bicentenario Unifraccional jugado el sábado 3 de agosto 2019.
- ✓ Ticket PQRS-120. Servisanpedro papelería, petición solicita se le sean enviados los resultados semanalmente.
- ✓ Ticket PQRS-121. Almacenes Paraíso, anexo actas sorteo y entrega de premio actividad maximización Ariel Boyacá.
- ✓ Ticket PQRS-123. Santiago Díaz, petición Solicitud de Información sobre como reclamar los premios en la ciudad de Bogotá.

Reclamo:

- ✓ Ticket PQRS-116. Agencia de Loterías El Chino, reclamo están llegando tarde los resultados de la lotería

Derechos de Petición:

RADICADO	FECHA	ENTIDAD/NOMBRE SOLICITANTE	DEPENDENCIA ENCARGADA	PETICIÓN	FECHA CONTESTACIÓN	RESPUESTA
LOT-100-08672-2019-E	02/07/2019	CRISTIAN LEONARDO SUESCUN PEREZ	ASESORIA JURIDICA	Asunto: DERECHO DE PETICION-CRISTIAN LEONARDO SUESCUN PEREZ-HOTEL HUNZA	23-07-2019	LOT-100-07185-2019-S
LOT-102-08696-2019-E	03/07/2019	JER S.A.	SUBGENCIA COMERCIAL Y OPERATIVA-APUESTAS PERMANENTES	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	08/07/2019	LOT-102-07084-2019-S
LOT-100-08799-2019-E	09/07/2019	MAICOL EDUARDO RODRIGUEZ GALINDO	GERENCIA COMERCIAL	ASUNTO: DERECHO DE PETICION SOLICITUD RESULTADOS SORTEO 3937 5 ENERO 2013 AL 4274 DEL 6 DE JULIO DE 2019.	12-07-2019	LOT-120-07105-2019-S
LOT-100-08881-2019-E	16-07-2019	MARICELA BAYONA CADENA	TAL HUMANO	Asunto: DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE COPIAS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS DE LA LOTERIA DE BOYACA 1 JUNIO 2017 AL 31 DICIEMBRE 2017.	14-08-2019	LOT-125-07305-2019-S
LOT-100-08881-2019-E	16-07-2019	MARICELA BAYONA CADENA	TAL HUMANO	Asunto: DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE COPIAS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS DE LA LOTERIA DE BOYACA 1 JUNIO 2017 AL 31 DICIEMBRE 2017.	14-08-2019	LOT-125-07305-2019-S
LOT-100-08904-2019-E	17-07-2019	GUSTAVO DIAZ BURGOS - LOTERO	GERENCIA COMERCIAL JURIDICA	ASUNTO: DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR-GUSTAVO DIAZ BURGOS. SOLICITUD AYUDA MONETARIA COMO VENDEDOR AMBULANTE DE LA LOTERIA DE BOYACA	08-08-2019	LOT-120-07289-2019-S
LOT-100-08944-2019-E	22-07-2019	JOSE JORGE MORALES FONSECA	GERENCIA JURIDICA INMUEBLES	ASUNTO: DERECHO DE PETICION. SOLICITUD DOCUMENTOS ARRENDAMIENTO HOTEL HUNZA AÑO 2002	01-08-2019	LOT-100-07203-2019-S
LOT-100-09146-2019-E	14-08-2019	LA RUEDA MILLONARIA. COD 148	COMERCIAL GERENCIA	Asunto: DERECHO DE PETICION, SOLICITUD EXPEDICION PAZ Y SALVO 2018 - LA RUEDA MILLONARIA. COD 148	22-08-2019	LOT-100-07367-2019-S
LOT-100-09178-2019-E	16-08-2019	MARIA TERESA RUBIANO RUIZ	GERENCIA JURIDICA TAL HUMANO	Asunto: Derecho de petición solicitud adopten las medidas administrativas tendientes a reconocer la estabilidad laboral reforzada.	09-09-2019	LOT-100-07460-2019-S
LOT-100-09279-2019-E	27-08-2019	COOPERATIVA DE LOTEROS DEL VALLE. COD.250	COMERCIAL GERENCIA	Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DESARCHIVO DEVOLUCION FISICO SORTEO 4194, DICIEMBRE 16 DE 2017 -	18-09-2019	LOT-100-07527-2019-S
LOT-125-09281-2019-E	29-08-2019	GOBERNACION DE BOYACA	TALENTO HUMANO	ASUNTO: DERECHO DE PETICION - RAD. S-2019-001358-GENDSA REMISION POR COMPETENCIA CON RADICADO INTERNO S-2019-000613-HACSJPP. SOLICITUD CERTIFICACION TIEMPO DE SERVICIO LABORADO MARIA LEONOR VARGAS RODRIGUEZ	04-09-2019	LOT-125-07434-2019-S



Lotería de Boyacá

(Un Sábado de Pebre lo Sincavá!)

LOT-100-09424-2019-E	10-09-2019	KAREN VIVIANA AVILA ORTEGA	APUESTAS GERENCIA	Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION PRESUNTO JUEGO ILEGAL - SI LA LOTERIA DE BOYACA EMITIO AUTORIZACION RESULTADOS DEL SORT 26 DE OCTUBRE DE 2019.	12-09-2019	LOT-100-07514-2019-S
LOT-100-09439-2019-E	11-09-2019	JUAN SEBASTIAN HERRERA RINCON- VEEDOR CIUDADANO ELECTORAL- VILLAVICENCIO	APUESTAS	Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION PRESUNTO JUEGO ILEGAL - JUAN SEBASTIAN HERRERA RINCON	12-09-2019	LOT-100-07515-2019-S
LOT-100-09511-2019-E	17-09-2019	JUAN CARLOS SICHACA CUERVO	TAL HUMANO GERENCIA	Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION JUAN CARLOS SICHACA CUERVO	23-09-2019	LOT-100-07541-2019-S
LOT-125-09552-2019-E	23-09-2019	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	TAL HUMANO	Asunto: DERECHO DE PETICION SOLICITUD ENVIO OPORTUNO DE REPORTES PENDIENTE ABONO SALDO EN CUENTA DISPONIBLE POR VALOR DE \$74.633	27/09/2019	LOT-125-07558-2019-S
LOT-100-09559-2019-E	23-09-2019	DISTRIBUIDORA LOTERIA LAS PALMAS COD. 216	CARTERA CONTABILIDAD FINANCIERA	Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION Y DOCUMENTOS. SOLICITUD PAZ Y SALVO 2018. REMITIR DOCUMENTOS POLIZAS Y PAGARES Y DEMAS VENCIDOS.	26-09-2019	LOT-100-07551-2019-S
LOT-100-09623-2019-E	02-10-2019	JOSE CELESTINO GIL ZAPATA	TESORERIA FINANCIERA GERENCIA	Asunto: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD RECTIFICACION ABONO CUENTA	10-10-2019	LOT-100-07634-2019-S
LOT-120-09644-2019-E	03-10-2019	NATALIA MEDINA TORRES	COMERCIAL	Asunto: DERECHO PETICION QUEJA, VULNERACION DE MI IMAGEN PERSONAL POR PARTE DE LA LOTERIA DE BOYACA		
LOT-100-09668-2019-E	07/10/2019	JORGE MORALES FONSECA	JURIDICA GERENCIA	Asunto: Solicitud de información Hotel Hunza contrato de arrendamiento Germán Morales e Hijos y A&S Turísticos		

En el cuadro anterior podemos observar que se radicaron en el trimestre julio, agosto y septiembre 19 Derechos de petición.

Llamadas telefónicas: En el primer trimestre de 2019 se recibieron por el 01 8000 918716, 68 llamadas en las cuales se dio respuesta satisfactoria.

CONSOLIDADO PQRS PRIMER TRIMESTRE
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2019

DESCRIPCION	TOTAL DE PQRS	%
Quejas	1	3%
Petición	13	38%
Reclamo	1	3%
Derecho de Petición	19	56%
TOTAL	34	100%

8

Grafico 1. PQRS tercer trimestre 2019.

