



LOT-120-06710-2019-S

110-

Tunja, 10 de Abril 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 Primer Trimestre correspondiente a las Quejas, Reclamos, Satisfacción del Cliente, Partes Interesadas y actas de apertura buzón de sugerencias de los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2019, respectivamente.

Cordialmente,


CARLOS EMILIO VARGAS CANTOR
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 *HAH*
Revisó: Carlos E. Vargas
Archivar: 120.48.01.01



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

PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron cinco (6) quejas, catorce (14) peticiones, uno (1) reclamos, uno (1) 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-82. Gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A., queja frente a la demora en recolección de la devolución de Billetería en las poblaciones de Guateque y Garagoa.
- ✓ Ticket PQRS-83. Sipaga Acacias, queja frente a la demora en la entrega de los volantes de resultados.
- ✓ Ticket PQRS-96. Distribuidora de Lotería Sarare, queja frente a la demora en la entrega de la billetería, se está entregando dos (2) días antes de jugar el sorteo, perdiendo de esta forma un alto % en ventas.
- ✓ Ticket PQRS-97. Distribuidora Mercantil de Loterías del Valle, Queja por pérdida de Premios del sorteo 0006 Sorteo Extraordinario de Navidad 2018.
- ✓ Ticket PQRS-98. Gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A., queja frente a la demora en la entrega de la billetería, se está entregando pocos días antes de jugar el sorteo, perdiendo de esta forma un alto % en ventas en Garagoa.
- ✓ Ticket PQRS-101. Ana Milena Garizao Henao, Queja frente transparencia del sorteo 4261 jugado el día 6 de abril de 2019.

Peticiones:

- ✓ Ticket PQRS-80. Emisora la Voz de San Luis, petición de aceptación de propuesta publicitaria en la emisora anteriormente mencionada.

- ✓ Ticket PQRS-84. Distribuidora Llano Suerte, solicitud cambio de numeración en la mezcla de la billetería asignada en el cupo de este distribuidor.
- ✓ Ticket PQRS-85. Distribuidora Llano Suerte, petición de porta billetes para los vendedores del producto Lotería de Boyacá.
- ✓ Ticket PQRS-86. Representaciones Restrepo Ruiz, petición conciliación en cartera los saldos reales incluyendo descuento de premios y promocionales, no le coinciden saldos de la distribuidora con saldos de la Entidad.
- ✓ Ticket PQRS-87. Representaciones Restrepo Ruiz, petición conciliación en cartera los saldos reales incluyendo descuento de premios y promocionales, no le coinciden saldos de la distribuidora con saldos de la Entidad. (Repíte el Ticket PQRS-86)
- ✓ Ticket PQRS-88. Representaciones Restrepo Ruiz, petición conciliación en cartera los saldos reales incluyendo descuento de premios y promocionales, no le coinciden saldos de la distribuidora con saldos de la Entidad. (Repíte el Ticket PQRS-86).
- ✓ Ticket PQRS-90. Energía de Gas S.A.S., Petición Autorización de Uso de Resultados, con el fin de realizar promocional durante la vigencia de 2019.
- ✓ Ticket PQRS-91. Canal Tvomás, petición de transmisión de pauta publicitaria en la parrilla de Tvomás en la región del Rio Suarez.
- ✓ Ticket PQRS-92. Comercial Nutresa, petición concepto promocional meritocracia a realizar por esta empresa si necesita o no autorización de la Lotería de Boyacá.
- ✓ Ticket PQRS-93. GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A, petición Solicitamos cambio de mezcla en todas las zonas de Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Ibagué, Manizales del código 507.
- ✓ Ticket PQRS-94. GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A, petición solicitamos cambio de mezcla en todas las zonas de Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Ibagué, Manizales del código 507. (Repíte el Ticket PQRS-93)
- ✓ Ticket PQRS-95. Andrés Arévalo, petición de información sobre actividad rifa que está realizando la agencia de viajes GAIA, solicita información si la Lotería de Boyacá expidió autorización de usos de resultados, ya que la rifa está jugando con la Lotería de Boyacá.
- ✓ Ticket PQRS-99. GELSA Grupo Empresarial en Línea S.A, petición solicitamos cambio de mezcla en todas las zonas de Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Ibagué, Manizales del código 507. (Reiteran la petición con Ticket PQRS-93).
- ✓ Ticket PQRS-100. Alejandro Ochoa, petición para la ubicación y compra de un número específico el número 4587 con serie 186.

Reclamo:

- ✓ Ticket PQRS-89. Representaciones Restrepo Ruiz, petición conciliación en cartera los saldos reales incluyendo descuento de premios y promocionales, no le coinciden saldos de la distribuidora con saldos de la Entidad. (Repíte el Ticket PQRS-86 ahora como Reclamo.)

Derechos de Petición:



Ticket PQRS-81. Leidy Stella Pardo Moreno, petición en interés particular deseo consultar a su entidad se me aclare los efectos legales del sorteo denominado como ustedes como **SORTEO EXTRADORDINARIO DE NAVIDAD** que se realizó el día 22 de Diciembre del año inmediatamente anterior.

Llamadas telefónicas: En el mes de diciembre de 2018 se recibieron por el 01 8000 918716 332 llamadas en las cuales se dio respuesta satisfactoria.

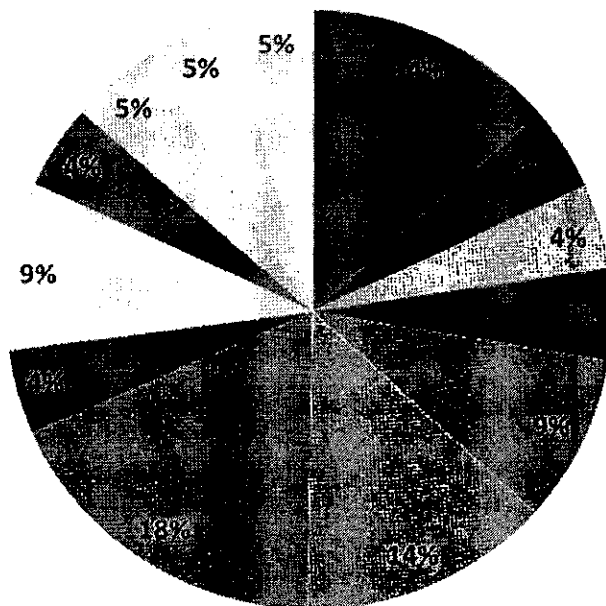
Llamadas telefónicas: En el primer trimestre de 2019 se recibieron por el 01 8000 918716, 60 llamadas en las cuales se dio respuesta satisfactoria.

CONSOLIDADO PQRS PRIMER TRIMESTRE
ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019

DESCRIPCION	TOTAL DE PQRS	%
Queja en la demora en la recolección Devolución y premios.	3	14%
Queja en la demora entrega volantes de resultados.	1	5%
Queja por pérdida de premios Sorteo Extraordinario de navidad.	1	5%
Queja frente a la transparencia del sorteo.	1	5%
Petición propuesta comercial.	2	9%
Petición conciliación cartera	3	14%
Petición nueva mezcla	4	18%
Petición porta billetes para los vendedores	1	5%
Petición uso de resultados	2	9%
Petición ubicación y compra numero específico	1	5%
Reclamo conciliación cartera	1	5%
Reclamo no corresponden saldos de cartera.	1	5%
Derecho de Petición Sorteo Extraordinario de Navidad.	1	5%
TOTAL	22	100%

Grafico 1. PQRS Primer trimestre 2019.

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019



- Queja en la demora en la recolección Devolución y premios.
- Queja en la demora entrega volantes de resultados.
- Queja por pérdida de premios Sorteo Extraordinario de navidad.
- Queja frente a la transparencia del sorteo.
- Petición propuesta comercial.
- peticion conciliación cartera
- Petición nueva mezcla
- Petición porta billetes para los vendedores
- Petición uso de resultados