



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

LOTERIA DE BOYACA  
SERVICIO AL CLIENTE

TUNJA  
CUARTO TRIMESTRE  
OCTUBRE - NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2020



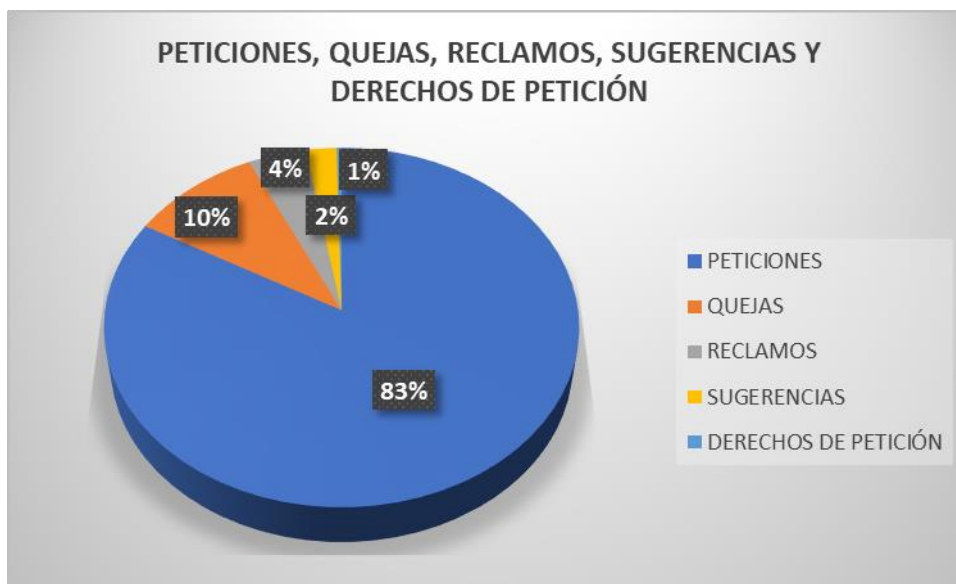
## INTRODUCCIÓN

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 octubre y el 31 de diciembre 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 octubre, noviembre y diciembre de 2020, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron dos mil doscientos noventa y ocho (2.298) Peticiones, doscientas setenta (270) quejas, ciento veinte (120) Reclamos, sesenta y tres (63) Sugerencias y diez (10) Derechos de Petición, del Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, Satisfacción del Cliente, Para un total de 2.761 contactos en el cuarto trimestre objeto de análisis.

TIPO	CANTIDAD	%
PETICIONES	2.298	83,23%
QUEJAS	270	9,78%
RECLAMOS	120	4,35%
SUGERENCIAS	63	2,28%
DERECHOS DE PETICIÓN	10	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>	<b>100,00%</b>



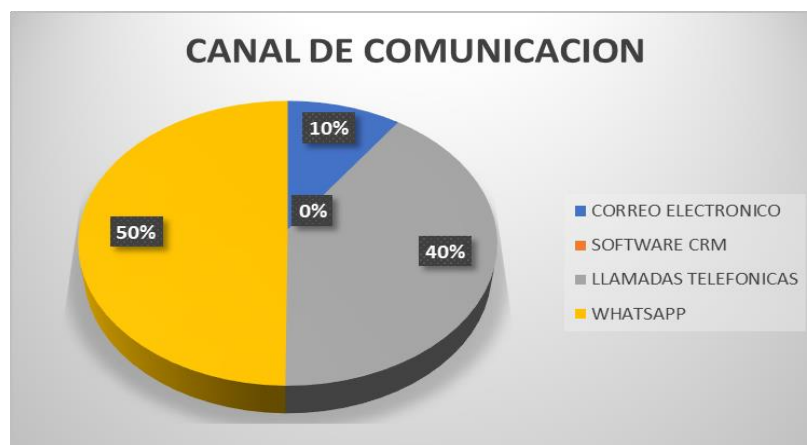
Cómo se puede observar en el cuadro anterior y en la Gráfica se realiza el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del cuarto trimestre de la vigencia 2020, donde las Peticiones son 2.298 que corresponden al 83.23%, Quejas 270 que corresponde al 9.78%, Reclamos 120 que corresponde al 4.35%, Sugerencias 63 que corresponde al 2.28% y Derechos de Petición 10 que corresponde al 0.36%, esto para un total de 2.761 peticiones quejas reclamos, 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 cuarto trimestre 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, de los quincenazos, bonos Halloween, bonos



esperanza, bonos optimismo, bonos bienvenido diciembre, prima navideña y promocionales de Incentivo en Especie con Cobro del mes de diciembre y por el Sorteo Extraordinario de Navidad, que han dado gran resultado y aceptación para el público apostador.

### CANAL DE COMUNICACIÓN.

TIPO	CANTIDAD	%
WHATSAPP	1.376	49,84%
LLAMADAS TELEFONICAS	1.118	40,49%
CORREO ELECTRONICO	267	9,67%
SOFTWARE CRM	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>	<b>100%</b>



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 2.761 contactos que se tuvieron en el cuarto trimestre del 2020 corresponden así: por correo electrónico 267 que corresponde al 9.67%, el software CRM fueron 0 contactos que corresponde al 0.00%, en el cuarto trimestre de esta vigencia el Software del Cas CRM no estuvo en funcionamiento, se solicita a la alta dirección aprobar la actualización del Software Cas CRM, teniendo en cuenta que la versión adquirida por la entidad es la X9 y ya está por salir la versión X13, las llamadas telefónicas que se recibieron 1.118 llamadas que corresponde a un 40.49%, contactos por WhatsApp fueron 1.376 clientes que se contactaron por WhatsApp que corresponde al 49,84%, el WhatsApp inicia a funcionar a partir del 20 de mayo de 2020, 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 publica 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 2.494 contactos por este canal entre llamadas y WhatsApp.

## TIPO DE CLIENTE.

<i>TIPO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>%</i>
APOSTADORES	2.193	79,43%
GANADORES	270	9,78%
DISTRIBUIDORES	185	6,70%
VENDEDORES	65	2,35%
CONTRATISTAS	48	1,74%
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>	<b>100,00%</b>

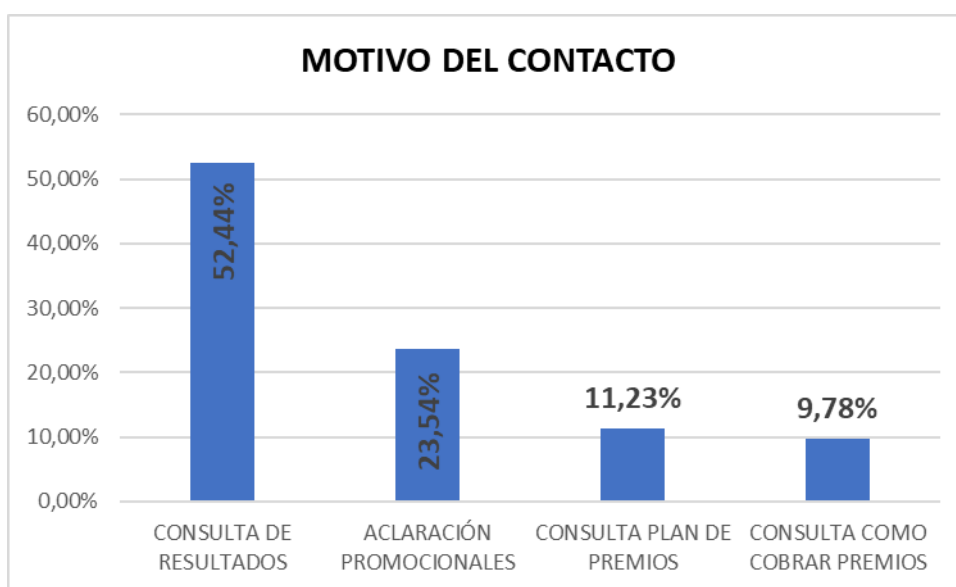


Cómo se puede observar en la Gráfica anterior objeto de análisis para el cuarto trimestre de 2020, los tipos de clientes que tuvieron contacto con la Lotería de Boyacá dentro de los cuales tenemos Apostadores, Ganadores, Distribuidores, Vendedores y Contratistas se contactaron: Apostadores 2.193 que corresponde al 79,43%, se contactaron Ganadores 270 que corresponde al 9,78%, Distribuidores 185 que corresponde al 6,70%, Vendedores 65 que corresponde al 2,35% y contratistas 48 que corresponde al 1,74%, dentro de estos contratistas tenemos en cuenta a los arrendatarios de inmuebles, para un total de 2.761 contactos por tipo de cliente.



## MOTIVO DEL CONTACTO.

TIPO	CANTIDAD	%
CONSULTA DE RESULTADOS	1.448	52,44%
CONSULTA PLAN DE PREMIOS	310	11,23%
CONSULTA COMO COBRAR PREMIOS	270	9,78%
ACLARACIÓN PROMOCIONALES	650	23,54%
DEMORA ENTREGA BILLETARIA	58	2,10%
SOLICITUD DE PATROCINIOS	10	0,36%
SOLICITUD CERTIFICADOS RETEFUENTE	3	0,11%
SOLICITUD PROMOCIONAL DISTRIBUIDORES	6	0,22%
SOLICITUD USO DE RESULTADOS Y/O PROM.	6	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>	<b>100,00%</b>



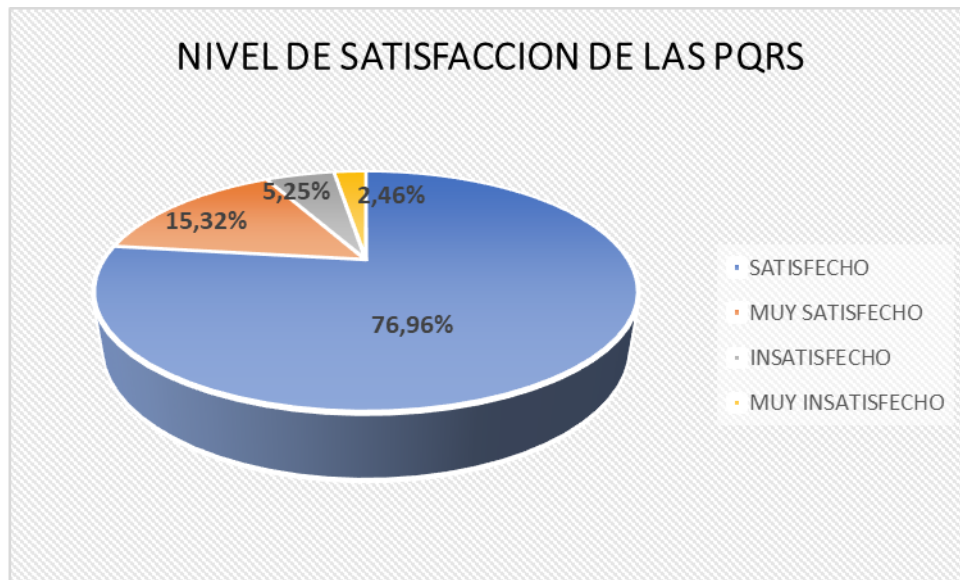
Teniendo en cuenta el grafico anterior anterior el motivo de contacto de las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, de los contactos que tienen mayor número de porcentaje son la consulta de resultados sorteos ordinarios y en mayor proporción del sorteo extraordinario de Navidad, consulta de plan de premios en alta proporción del Sorteo Extraordinario de Navidad, consulta cómo cobrar un premio, consulta para aclaración de las mecánicas de los promocionales, teniendo en cuenta que en este último trimestre se realizaron un gran número de promocionales con mecánicas diferentes e innovadoras en el mercado, 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, 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 del distribuidor Vía, 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 de 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, 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 interrapidísimo por diferentes pérdidas de bonos y televisores, solicitud de resultados anteriores al 2005.

#### NIVEL DE SATISFACCION PQRS.

TIPO	CANTIDAD	%
SATISFECHO	2.125	76,96%
MUY SATISFECHO	423	15,32%
INSATISFECHO	145	5,25%
MUY INSATISFECHO	68	2,46%
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>	<b>100,00%</b>







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 2.761 contactos realizados en el trimestre objeto de análisis; Muy Satisfechos se encuentran 423 personas que corresponde al 15.32%, se encuentra Muy Satisfechos por la facilidad de comunicación, por la respuesta rápida y oportuna y porque han sido felices ganadores de un premio, Porque se les pago un premio rápidamente, Satisfechos se encuentra 2.125 personas que corresponde al 76.96%, se encuentran Satisfechos puesto que se dio una respuesta rápida, se les atiende la solicitud que ellos estaban buscando, Insatisfechos se encuentran 145 personas que corresponde al 5.25% y se encuentran Muy Insatisfechos 68 personas correspondiente al 2.46%, 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 Iguualmente 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 92.28%.

#### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

TIPO	CANTIDAD	%
MENOS 8 HORAS	1.980	71,71%
8 A 24 HORAS	594	21,51%
48 A 72 HORAS	128	4,64%
MAS DE 72 HORAS	45	1,63%
NO SE DA RESPUESTA	14	0,51%
<b>TOTAL</b>	<b>2.761</b>	<b>100,00%</b>







En el gráfico anterior se puede observar la oportunidad en la respuesta, en menos de 8 horas en la respuesta se dieron respuesta a 1.980 peticionarios que corresponde al 71.71%, 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 594 contactos que corresponde al 21.51%, de 48 a 72 horas está respondiendo a 128 contactos que corresponde al 4.64%, más de 72 horas a 45 contactos que corresponde a 1.63%, no se da respuesta a 14 peticionarios que corresponde al 0.51%, 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 2.761 contactos. En conclusión, en menos de 24 horas se da respuesta al 93,21%.



## INFORME DE CONTACTOS POR REDES SOCIALES OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE LOTERIA DE BOYACA

### ESTADISTICAS DEL FAN PAGE DE FACEBOOK

#### SEGUIDORES:

Crecimiento de seguidores del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2020, seguidores: 92.627

TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 108.033



1 de octubre de 2020 a 30 de diciembre de 2020

Orígenes de seguimientos    Orígenes de anulaciones

Estos datos solo están disponibles después del 2 de octubre de 2020. Esta disponibilidad se refleja en los datos que se muestran a continuación.

Origen de seguimiento	Número de seguidores	Porcentaje de seguidores
Computadora sin clasificar	7.9K	51.47%
Tu página	4K	26.39%
Búsqueda	3.2K	20.8%
Anuncios	125	0.82%
API	77	0.5%
Sugerencias de páginas	3	0.02%



## LIKES:

Crecimiento de los likes del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2020, likes: 10.021

Total de **Me gusta** de la página hasta hoy: 93.713



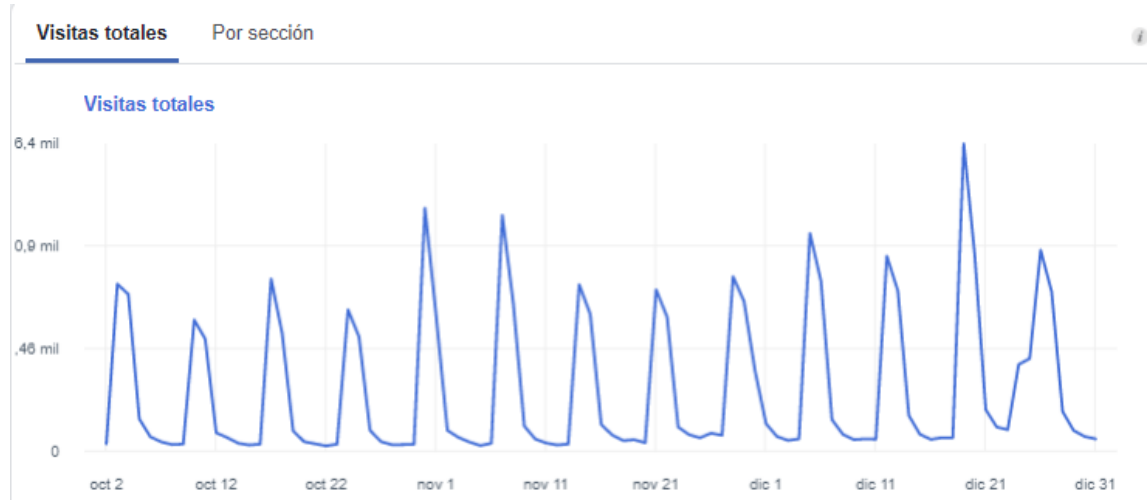
## ALCANCE DE LAS PUBLICACIONES DEL FAN PAGE DE FACEBOOK

Las publicaciones en el mes de octubre y noviembre fueron orgánicas como se puede evidenciar y en el mes de diciembre hubo publicaciones mixtas (pagas y orgánicas).

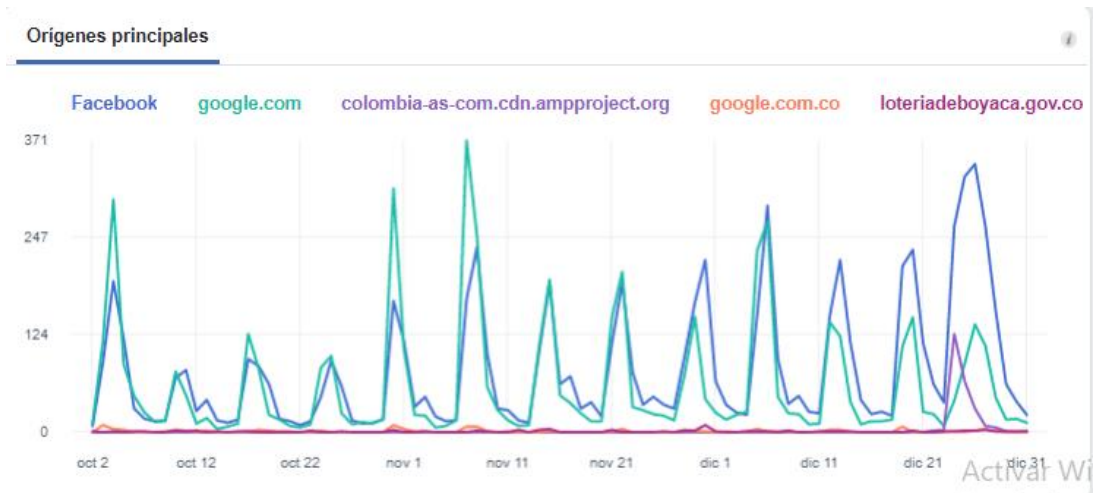




Las visitas varían según la publicación que se realice.



Visitas principales.





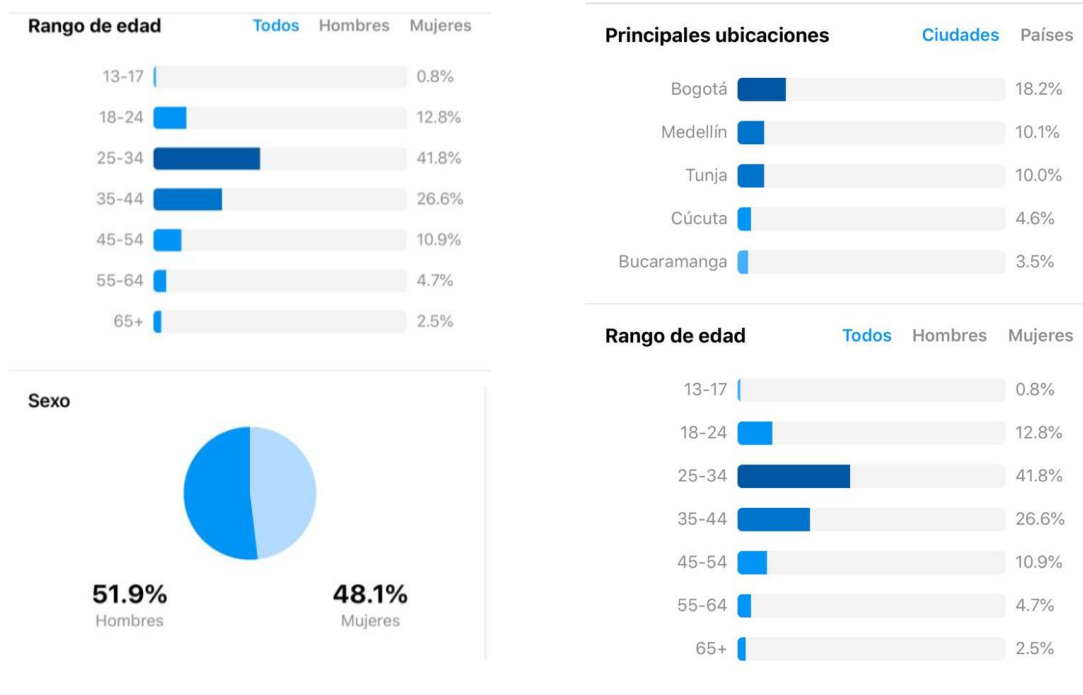
## ESTADISTICAS DE INSTAGRAM

### SEGUIDORES:

Crecimiento de seguidores del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2020, seguidores: 1755

TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 9420

Distribución de segmento de instagram.



1857 Publicaciones   9420 Seguidores   4587 Seguidos

**Lotería de Boyacá**  
 loteriadeboyaca.gov.co/  
 Calle 19 No 9 - 35 Piso 3 Edificio Lotería de Boyacá Plaza de Bolívar, Tunja

Editar perfil   Promociones  
 Estadísticas   Contacto   Agregar tienda





## ESTADISTICAS DE TWITTER

### SEGUIDORES:

Crecimiento de seguidores del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2020, seguidores: 625

TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 10.474

Resumen estadístico del 1 de octubre al 31 de diciembre:

Tweets: 187

Impresiones de tweets: 602

Visitas al perfil: 44.634

Menciones: 670

**Lotería de Boyacá**  
@LoteriadeBoyaca

Lotería de Boyacá, un Sábado de Pobre lo Sacará!

Colombia [loteriadeboyaca.gov.co](http://loteriadeboyaca.gov.co)

Se unió en abril de 2011

312 Siguiendo 10.4K Seguidores

**Tweets** Tweets y respuestas Multimedia M

**Lotería de Boyacá** @LoteriadeB... · 4d ✓

#Atención estos son los resultados del sorteo No. 4347 jugado el 23 de enero del 2021. Recuerda que los sueños y metas se hacen realidad si persistimos para alcanzarlos, no dejes pasar la oportunidad y compra la Lotería de Boyacá.



## CONCLUSIONES Y 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 conclusiones y 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:

- 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 cometarios con el fin de garantizar el derecho de acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014.
- Se ha presentado queja reiterativa en la demora para el pago de premios y promocionales con bonos por parte de tesorería, no hay respuesta oportuna a las solicitudes, no hay la mejor disposición de esta área con la gestión comercial, reflejando a nuestros clientes un pésimo servicio.
- Se ha presentado queja reiterativa de la página WEB de la Entidad, no se puede consultar en ¿ERES UN **GANADOR**?, los promocionales no se encuentra en los históricos, los días domingos la página mantiene bloqueada, para encontrar resultados y promocional no es fácil, los resultados de los promocionales en los banners rotativos no son buena opción de consulta, no es amigable.
- Se recomienda a la alta dirección realizar contrato con una empresa altamente calificada, con experiencia e idónea a fin de rediseñar y reestructurar la página WEB de acuerdo a los requerimientos solicitados por los clientes y por la Entidad.
- Se recomienda a la alta dirección realizar contrato con una empresa altamente calificada, con experiencia e idónea a fin de rediseñar y reestructurar la aplicación APP para móviles que no está funcionando, desde el inicio de la operación de la misma ha presentado fallas, de acuerdo a los requerimientos solicitados por los clientes y por la Entidad.
- Solicitar a la alta dirección aprobar la actualización del Software Cas CRM, teniendo en cuenta que la versión adquirida por la entidad es la X9 y ya está por salir la versión X13.
- Solicitar a la alta dirección incrementar esfuerzos a fin de dar respuestas técnicas y satisfactorias a los jugadores en las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, ya que se presenta un alto porcentaje de silencio frente a los comentarios y peticiones por este medio.
- 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