



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)
PRIMER SEMESTRE DE 2020

LOTERIA DE BOYACA
SERVICIO AL CLIENTE

TUNJA
ENERO – JUNIO 2020



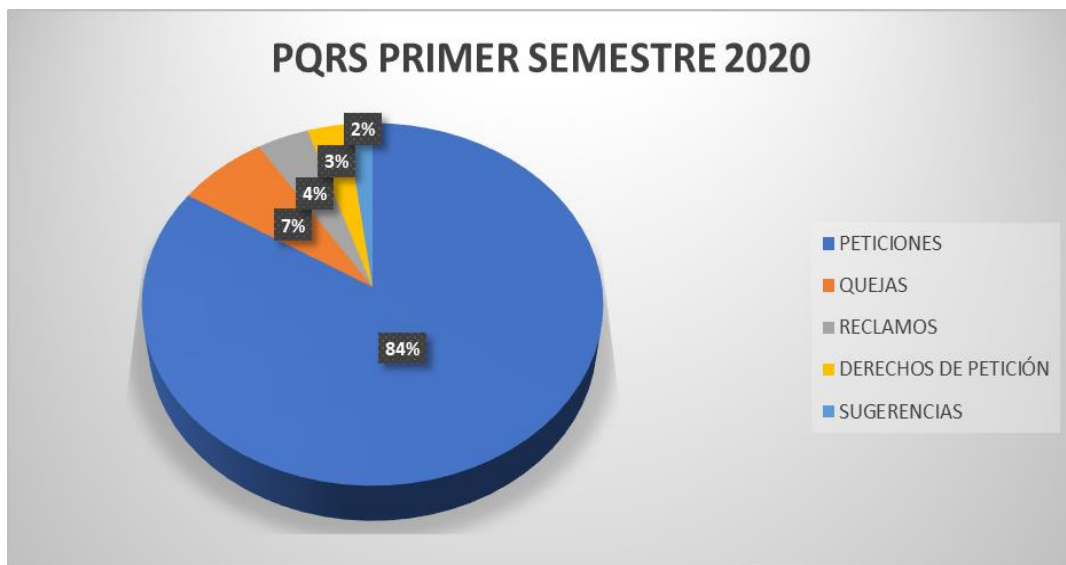
INTRODUCCIÓN

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 enero y el 30 de junio 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 semestre, 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 Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2020, en la Subgerencia Comercial y Operativa se recibieron cincuenta y cinco (55) quejas, seiscientos noventa (690) peticiones, sugerencias veintiocho (28), treinta y tres (33) reclamos, dieciocho (18) derechos de petición, del Procedimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, Satisfacción del Cliente, se trabaja el presente informe de forma semestral teniendo en cuenta la eventualidad presentada con el CONVID-19.

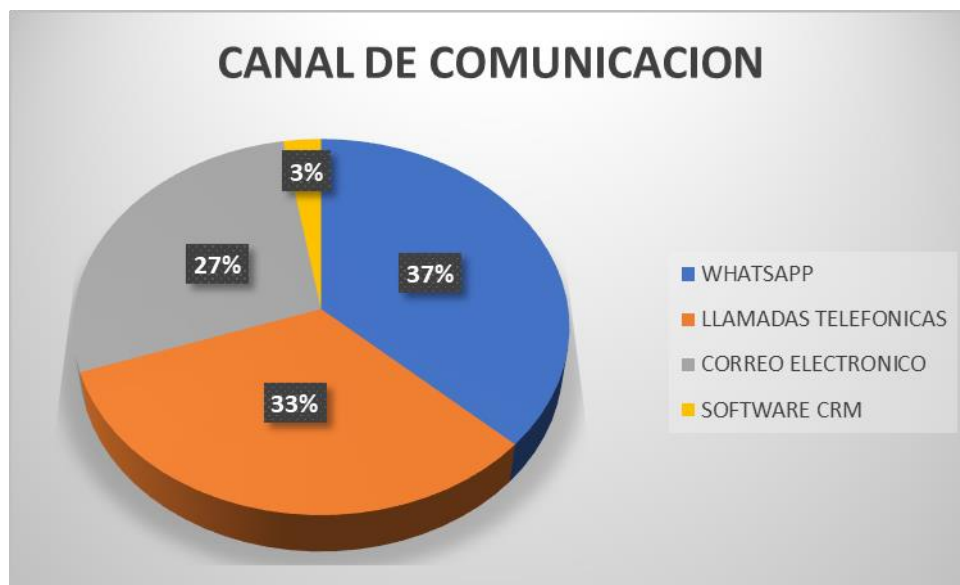
TIPO	CANTIDAD	%
PETICIONES	690	84%
QUEJAS	55	7%
RECLAMOS	33	4%
SUGERENCIAS	28	3%
DERECHOS DE PETICIÓN	18	2%
TOTAL	824	100%



Cómo se puede observar en el cuadro anterior y en la Gráfica se realiza el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de la vigencia 2020, donde las Peticiones son 690 que corresponden al 84%, Quejas 55 que corresponde al 7%, Reclamos 33 que corresponde al 4%, Sugerencias 28 que corresponde al 3% y Derechos de Petición 18 que corresponde al 2%, esto para un total de 824 peticiones quejas reclamos y sugerencias y derechos de petición que se hicieron por diferentes canales de comunicación. Cómo se analizará en los cuadros anteriores este análisis se realiza durante el primer semestre del 2020, teniendo en cuenta que los informes son trimestrales, pero por la contingencia y la calamidad presentada por el COVID-19, se realiza el presente informe por semestre, ya que en el primer trimestre se cancelaron 7 sorteos y se estuvieron realizando proyecciones y estrategias comerciales para apoyando la estrategia comercial para así enfrentar la crisis que se ha presentado.

CANAL DE COMUNICACIÓN.

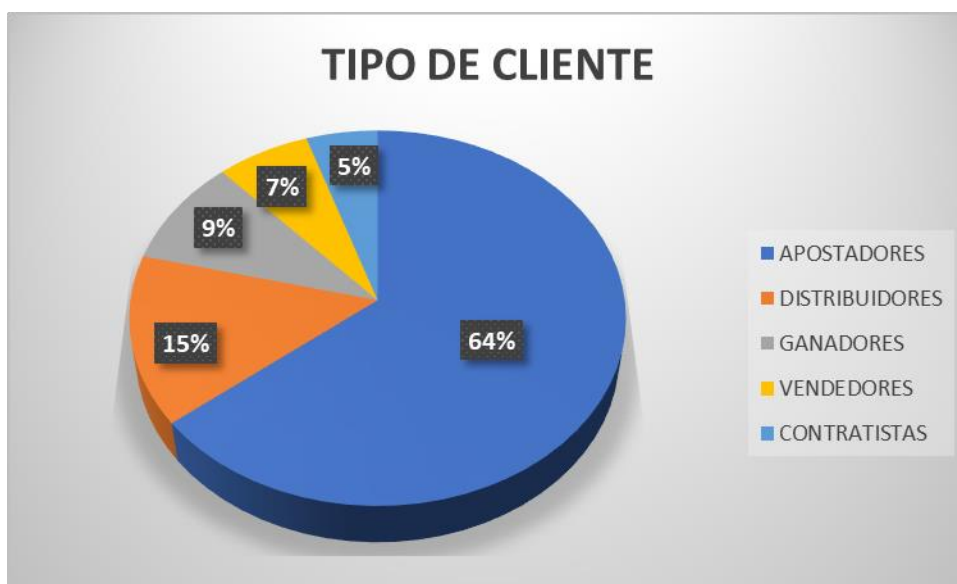
TIPO	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRONICO	228	28%
SOFTWARE CRM	22	3%
LLAMADAS TELEFONICAS	270	33%
WHATSAPP	304	37%
TOTAL	824	100%



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 824 contactos que se tuvieron en el primer semestre del 2020 corresponden así: por correo electrónico 228 que corresponde al 28%, el software CRM fueron 22 contactos que corresponde al 3%, teniendo en cuenta que el software CRM estuvo tres (3) meses de inactivo, motivo por el cual se instauraron un menor número de PQRS por este canal teniendo, el contrato de alojamiento de Hosting estaba vigente pero con un saldo muy bajo que no se podía utilizar en debida forma, las llamadas telefónicas que se recibieron 170 llamadas que corresponde a un 33%, contactos por WhatsApp fueron 304 clientes que se contactaron por WhatsApp que corresponde al 37%, el WhatsApp inicia a funcionar a partir del 20 de mayo de 2020, después de mucho tiempo después que se había hecho esta solicitud al área financiera y comercial desde el mes de diciembre de 2019, una vez se tiene disponibilidad de la línea, 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 pide a la empresa impresora que lo publiquen 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 304 contactos por este canal.

TIPO DE CLIENTE.

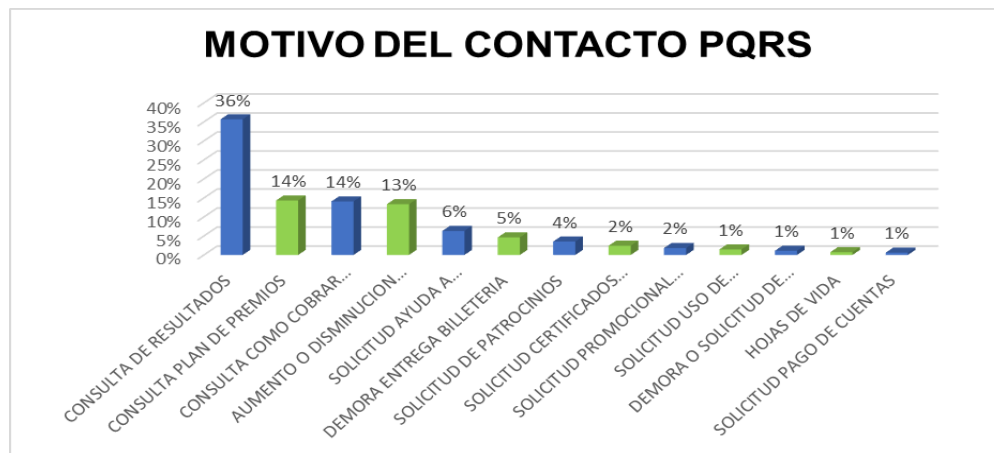
TIPO	CANTIDAD	%
APOSTADORES	530	64%
GANADORES	77	9%
DISTRIBUIDORES	120	15%
VENDEDORES	55	7%
CONTRATISTAS	42	5%
TOTAL	824	100%



Cómo se puede observar en la Gráfica anterior objeto de análisis para el primer semestre 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 530 que corresponde al 64%, se contactaron Ganadores 77 que corresponde al 9%, Distribuidores 120 que corresponde al 15%, Vendedores 55 que corresponde al 7% y contratistas 42 que corresponde al 5%, dentro de estos contratistas tenemos en cuenta a los arrendatarios de inmuebles, para un total de 824 contactos por tipo de cliente.

MOTIVO DEL CONTACTO.

TIPO	CANTIDAD	%
CONSULTA PLAN DE PREMIOS	118	14%
CONSULTA DE RESULTADOS	294	36%
CONSULTA COMO COBRAR PREMIOS	116	14%
AUMENTO O DISMINUCION DE CUPO	110	13%
DEMORA ENTREGA BILLETERIA	38	5%
DEMORA O SOLICITUD DE VOLANTES	9	0,01
SOLICITUD CERTIFICADOS RETEFUENTE	20	0,02
SOLICITUD USO DE RESULTADOS Y/O PROM.	12	0,01
SOLICITUD PROMOCIONAL DISTRIBUIDORES	15	0,02
SOLICITUD AYUDA A VENDEDORES	52	0,06
SOLICITUD PAGO DE CUENTAS	5	0,01
SOLICITUD DE PATROCINIOS	29	0,04
HOJAS DE VIDA	6	0,01
TOTAL	824	100%



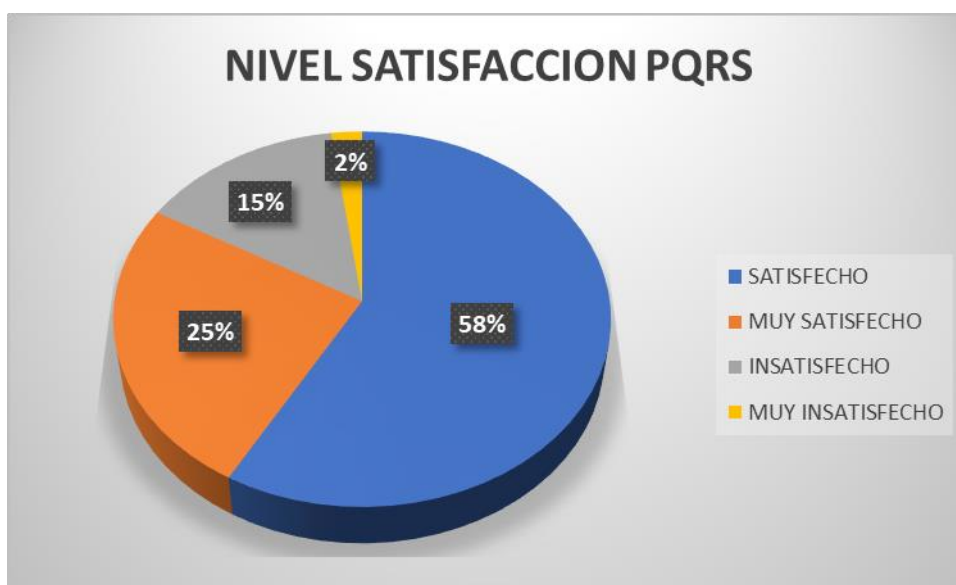
Teniendo en cuenta el grafico anterior anterior el motivo de contacto de las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, de los contactos que tienen mayor número de porcentaje son la consulta de resultados, consulta de plan de premios, consulta cómo cobrar un premio, aumento disminución de cupo, demora en la entrega de billetería, demora o solicitud de volantes de resultados, 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, radicación de hojas de vida, 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 de vía baloto, 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 e 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, queja por parte de vía baloto por la demora en el pago de premios promocional interno, 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 interrapiidísimo por diferentes pérdidas de bonos y televisores, solicitud de resultados anteriores al 2005.

NIVEL DE SATISFACCION PQRS.

TIPO	CANTIDAD	%
MUY SATISFECHO	210	25%
SATISFECHO	477	58%
INSATISFECHO	119	14%
MUY INSATISFECHO	18	2%
TOTAL	824	100%



En el cuadro en el gráfico anterior se puede observar claramente el nivel de satisfacción de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de un total de 824 contactos realizados en el semestre; Muy Satisfechos se encuentran 210 personas que corresponde al 25%, se encuentran Muy Satisfechos por la facilidad de comunicación, por la respuesta rápida y porque han sido felices ganadores de un premio, Porque se les pago un premio rápidamente, Satisfechos se encuentra 477 personas que corresponde al 58%, se encuentran Satisfechos puesto que se dio una respuesta rápida, se les atiende la solicitud que ellos estaban buscando, Insatisfechos se encuentran 119 personas que corresponde al 14% y se encuentran Muy Insatisfechos 18 personas correspondiente al 2%, 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 Igualmente 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 83%.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

TIPO	CANTIDAD	%
MENOS 8 HORAS	553	67%
8 A 24 HORAS	130	16%
48 A 72 HORAS	88	11%
MAS DE 72 HORAS	48	6%
NO SE DA RESPUESTA	5	1%
TOTAL	824	100%



En el gráfico anterior se puede observar la oportunidad en la respuesta, en menos de 8 horas en la respuesta se dieron respuesta a 553 peticionarios que corresponde al 67%, 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 130 contactos que corresponde al 16%, de 48 a 72 horas está respondiendo a 88 contactos que corresponde al 11%, más de 72 horas a 48 contactos que corresponde a 6%, no se da respuesta a 5 peticionarios que corresponde al 1%, no se ha dado respuesta a estos peticionarios puesto que no ha habido una respuesta del área jurídica o de la el área directiva para dar la respuesta, para un total de 824 contactos. En conclusión en menos de 24 horas se da respuesta al 83%.

INFORME DE CONTACTOS POR REDES SOCIALES LOTERIA DE BOYACA

FAN PAGE DE FACEBOOK

SEGUIDORES.

Crecimiento de seguidores del 1 de enero a 30 de Junio de 2020, seguidores: 15.428
TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 87.212



LIKES.

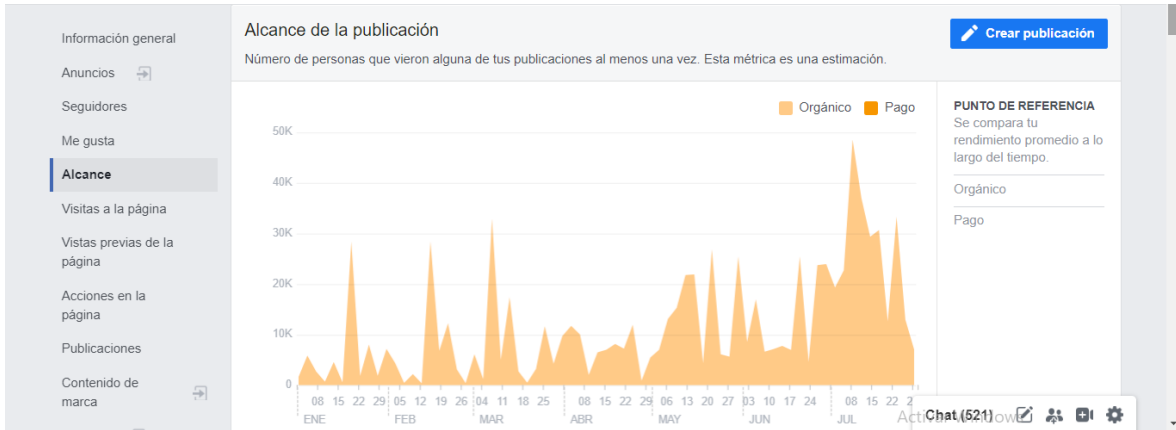
Crecimiento de los likes del 1 de enero al 30 de junio del 2020, likes: 12.013 Total de Me gusta de la página hasta hoy: 79.247 LIKES DEL FAN PAGE DE FACEBOOK





ALCANDE DE LAS PUBLICACIONES DEL FAN PAGE DE FACEBOOK

Todas las publicaciones han sido orgánicas.



Las visitas varían según la publicación que se realice.

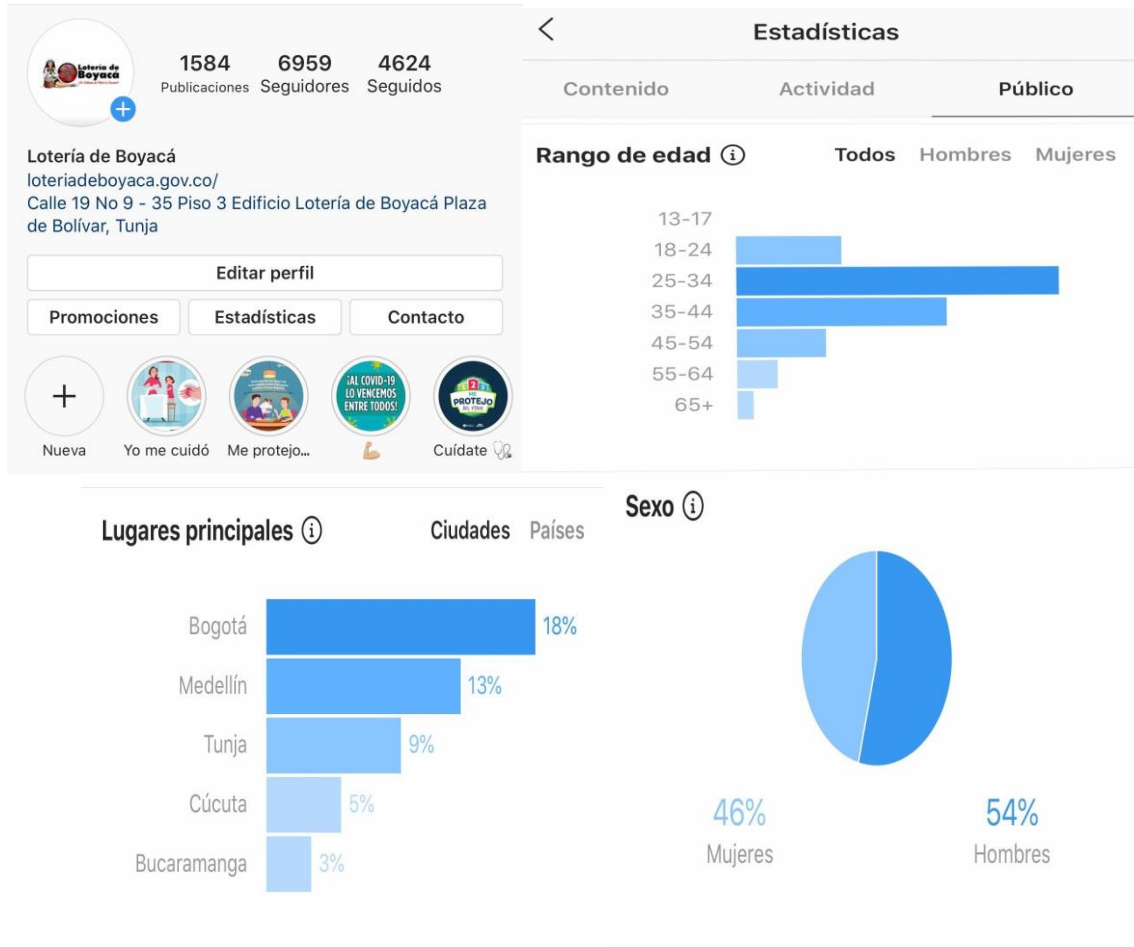




ESTADÍSTICAS DE INSTAGRAM

SEGUIDORES.

Crecimiento de seguidores del 1 de enero a 30 de Junio de 2020, seguidores: 1153
TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 6959





ESTADISTICAS DE TWITTER

SEGUIDORES.

Crecimiento de seguidores del 1 de enero a 30 de Junio de 2020, seguidores: 1733 TOTAL ACTUAL DE SEGUIDORES: 9596

Lotería de Boyacá
@LoteriadeBoyaca

Lotería de Boyacá, un Sábado de Pobre lo Sacará!
Colombia loteriadeboyaca.gov.co
Se unió en abril de 2011

299 Siguiendo 9596 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Multimedia Me

Lotería de Boyacá @LoteriadeBo... · 17h
Nuestro billete semanal nos muestra nuestra riqueza hídrica ancestral siendo el orgullo de nuestros boyacenses que cada día buscan proteger y sensibilizar el recurso hídrico y la diversidad de especies de Boyacá. 💧 🌿



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 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:

- Rediseñar el informe trimestral de PQRS para el 2020, a efectos de ajustarlo conforme a las nuevas herramientas implementadas por la entidad.
- 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.
- Solicitar al Grupo de Gestión Documental, la revisión del sistema ABOX con relación a los reportes que se generan respecto de las «peticiones sin respuesta», en la medida en que la información que arroja no refleja la realidad en alguna de ellas, toda vez que al consultarlas una a una, se evidencia que han sido respondidas en forma oportuna.
- 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