



Proceso Atención al Cliente – Sistemas de Gestión Informe Consolidado de PQRSDf – Segundo trimestre 2022	
Objetivo general	Presentar a la Alta Dirección, el informe consolidado de las Peticiones, Queja, Reclamos, solicitudes y felicitaciones recibidos durante el segundo trimestre del año 2022, a través del Proceso Atención al Cliente de la empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca; este informe incluye el análisis de los registros, conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de acción (cuando aplique) que aumenten la capacidad de la empresa, para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés
Periodo evaluado	<u> 1 </u> (día) de Enero hasta el <u> 31 </u> (día) de junio_ del año 2022.
Fuentes	Sistema de Gestión Mercurio, solicitudes recibidas presenciales, virtuales y telefónicamente.

DETALLE

La oficina de atención al cliente de la lotería de Cundinamarca presenta el primer informe del trimestre 2022. Con corte correspondiente al periodo del 01 de enero 2022 al 31 de junio 2022.

Que se deriva al seguimiento de las solicitudes allegadas a la empresa comercial e industrial Lotería de Cundinamarca a través de los diferentes canales de atención correo electrónico radicados dentro del aplicativo "Mercurio", mensajería, redes sociales, chat página web, telefónico, presencial, buzón de sugerencias)

El seguimiento se hace teniendo en cuenta la trazabilidad de las solicitudes radicadas y los documentos de respuesta. Los indicadores que se presentan tienen como referencia los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y el procedimiento de "Atención al cliente Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias".

El informe que se presenta da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), dando a conocer a la ciudadanía en general la gestión de la lotería de Cundinamarca



durante los meses de abril mayo y junio 2022 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD - TIEMPOS DE RESPUESTA

	Términos Ley 1755 de 2015	Decreto 491/2020	Ley 2207 17 mayo 2022 Deroga el decreto 491/2020 vuelve a los términos ley 1437 Y Ley Nacional 1755
DERECHO DE PETICIÓN (INTERÉS GRAL Y PARTICULAR)	15 DIAS	30 DIAS	15 DIAS
PETICIONES DE DOCUMENTOS (COPIAS O FOTOCOPIAS)	10 DIAS	20 DÍAS	10 DIAS
PETICIONES DE INFORMACIÓN	10 DIAS	20 DIAS	10 DIAS
CONSULTAS	30 DIAS	35 DIAS	30 DIAS
CONCEPTOS DE LEGALIDAD	30 DIAS	35 DIAS	30 DIAS
NO COMPETENCIA	5 DIAS	5 DIAS	5 DIAS
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	15 DIAS	30 DIAS	15 DIAS
DENUNCIA	15 DIAS	30 DIAS	15 DIAS
FELICITACIÓN	15 DIAS	30 DIAS	15 DIAS

CANALES DE ATENCIÓN

- **Presenciales:** Ventanilla única de radicación oficina atención al ciudadano sede administrativa
Av. Carrera. 30 No. 49A-10 Bogotá – Colombia
- **Telefónico Línea gratuita Nacional** 018000413672
- **Líneas de servicio al ciudadano** (601) 4802020
- **Virtuales:**
- **Chat Página web:** www.loteriadecundinamarca.com.co
- **Correo electrónico:** atencionalciente@loteriadecundinamarca.com.co
lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co
- **Redes Sociales**
Facebook: Lotería de Cundinamarca
Instagram: @lotcundi



Twitter:

Buzón de sugerencias: primer piso Lotería de Cundinamarca Av. Carrera. 30 No. 49A-10 Bogotá – Colombia

1. CANALES DE COMUNICACIÓN DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2022

A continuación veremos el control de las PQRSD allegadas a la entidad por los distintos canales de comunicación que ofrece la empresa industrial y comercial Lotería de Cundinamarca mes a mes.

El canal de comunicación más utilizado durante el primer semestre de la vigencia 2022 fue las redes sociales con 498 solicitudes con un 42%; llamadas telefónicas 018000413672 - (601) 4802020 recibidas con un 25%; PQRSD recibidas por Mensajería 1%; PQRSD recibidas por Correo electrónico (solicitudes escritas), quejas, derechos de petición, reclamos, denuncias, felicitaciones con un 14%; chat página de la página web con un 14%; presencial con un 5%; y buzón de sugerencias con un 0%.

1 SEMESTRE		
CANAL	CANTIDAD	%
Correo electrónico	166	14%
Mensajería	7	1%
Presencial	59	5%
Redes Sociales	498	42%
Chat página web	169	14%
Buzón de sugerencias	1	0%
Telefónico	293	25%
total	1193	100%



CLASIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022								
CANAL	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL PRIMER TRIMESTRE	%
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
Correo electrónico	21	11%	31	16%	32	14%	84	14%
Mensajería	1	0%	1	1%	4	2%	6	1%
Presencial	9	5%	4	2%	9	4%	22	4%
Redes Sociales	90	47%	77	39%	109	47%	276	44%
Chat página web	40	21%	33	17%	22	10%	95	15%
Buzón de sugerencias	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
Telefónico	32	16%	51	25%	54	22%	137	21%
total	193	100%	197	100%	231	100%	621	100%

CLASIFICACIÓN CANAL DE ATENCIÓN	SEGUNDO TRIMESTRE 2022							
	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL PRIMER TRIMESTRE	%
CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%			
Correo electrónico	20	12%	31	14%	31	17%	82	14%
Mensajería	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
Presencial	12	7%	13	6%	12	7%	37	6%
Redes Sociales	66	40%	94	42%	62	34%	222	39%
Chat página web	23	14%	31	14%	20	11%	74	13%
Buzón de sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Telefónico	42	26%	56	25%	58	32%	156	27%
total	164	100%	225	100%	183	100%	572	100%

2. PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGIA

Se presenta la siguiente tabla de revisar las PQRSD allegadas a la entidad por los distintos canales de comunicación y la clasificación por tipología de acuerdo a cada PQRSD que ofrece la empresa industrial y comercial Lotería de Cundinamarca mes a mes.

Enero 2022: Se recibieron 193 solicitudes por los diferentes canales de comunicación se atendieron las 21 PQRSD recibidos por correo electrónico, radicados por el aplicativo mercurio clasificados así: (3) propuestas; (8) solicitudes autorizaciones rifas; (4) solicitudes trámites de la entidad; (2) solicitud certificación; (3) otros (1) denuncia. 1 PQRSD recibidas por mensajería correo



certificado (1) trámite de la entidad. 9 PQRSD recibidas presencialmente (1) propuesta, (3) tramite de la entidad (1) informacion de sorteo (1) certificación (3) otros. 40 PQRSD recibidas por correo chat y respondidas por correo electrónico, (1) propuesta, (1) autorización rifa; (38) información de sorteo. 0 PQRSD recibido por el buzón de sugerencia. 90 PQRSD recibidos por redes sociales, (88) solicitudes relacionadas a los sorteos; (1) reclamo recibido por redes sociales, (1) denuncia recibido por redes sociales.

Febrero 2022: Se recibieron 197 PQRSD por los diferentes canales de comunicación de la siguiente manera: 31 PQRSD recibidos por correo electrónico, radicados por el aplicativo mercurio clasificados así: (3) apoyos; (2) propuestas; (5) solicitudes autorizaciones rifas; (8) solicitudes trámites de la entidad; (7) solicitud certificación; (3) derechos de petición; (2) otros. 1 PQRSD recibidas por mensajería (1) propuesta. 4 PQRSD recibidas presencialmente (1) propuesta, (1) autorización rifa (1) tramite de la entidad (1) otros. 33 PQRSD recibidas por correo chat y respondidas por correo electrónico, (1) chat, (1) tramite de la entidad; (27) información de sorteo; (2) certificaciones (2) otros. 0 PQRSD recibido por el buzón de sugerencia. 77 PQRSD recibidos por redes sociales, (77) solicitudes relacionadas a los sorteos; 51 PQRSD recibidas telefónicamente (5) tramite de la entidad, (1) reclamo (27) información de sorteos, (18) otros. (1) quejas. 32 PQRSD recibidas telefónicamente (4) tramite de la entidad (24) información de sorteos, (4) otros; (0) quejas; (0) derechos de petición.

Marzo 2022: Se recibieron 231 PQRSD por los diferentes canales de comunicación de la siguiente manera: 32 PQRSD recibidos por correo electrónico radicados por el aplicativo mercurio clasificados así (10) apoyos; (2) propuestas; (2) solicitudes autorizaciones rifas; (7) solicitudes trámites de la entidad; (3) entes de control (3) solicitud certificación; (5) otros; 4 PQRSD recibidas por mensajería: (1) trámite de la entidad (1) sorteo (2) copia de documentos; 9 PQRSD recibidas presencialmente (1) tramite de la entidad; (3) informacion de sorteos; (2) certificaciones (3) otros; 22 PQRSD recibidas por correo chat y respondidas por correo electrónico, (19) información de sorteo; (1) reclamo, (2) otros. 1 sugerencia recibida ante el buzón de sugerencia. 109 PQRSD recibidos por redes sociales, (56) solicitudes relacionadas a los sorteos (53) otros; 54 PQRSD recibidas telefónicamente (3) autorizaciones rifa; (5) tramites de la entidad (1) reclamo (27) información de sorteos, (18) otros.



Abril 2022: Durante el mes de abril 2022 se recibieron 164 PQRSD por los diferentes canales de comunicación de la siguiente manera: **20** PQRSD recibidos por correo electrónico: radicados por el aplicativo mercurio clasificados así: **(4)** apoyos; **(2)** propuestas; **(6)** solicitudes autorizaciones rifas; **(1)** solicitudes sorteo; **(4)** solicitud certificación; **(2)** derechos de petición; **(1)** otros. **1** PQRSD recibidas por mensajería: **(1)** autorización sorteo. **12** PQRSD recibidas presencialmente **(1)** patrocinio tramite de la entidad; **(1)** autorización rifa; **(1)** tramite de la entidad **(5)** informacion de sorteos; **(2)** denuncias **(1)** queja **(1)** otros. **23** PQRSD recibidas por correo chat y respondidas por correo electrónico, **(19)** información de sorteo; **(2)** propuestas; **(2)** sugerencias. **0** sugerencia recibida ante el buzón de sugerencia. **66** PQRSD recibidos por redes sociales, **(66)** solicitudes relacionadas a los sorteos. **42** PQRSD recibidas telefónicamente **(3)** autorizaciones rifa; **(31)** informacion de sorteos **(1)** reclamo **(7)** otros.

Mayo 2022: Durante el mes de mayo 2022 se recibieron 225 PQRSD por los diferentes canales de comunicación de la siguiente manera **31** PQRSD recibidos por correo electrónico: radicados por el aplicativo mercurio clasificados así: **(5)** apoyos; **(1)** propuestas; **(7)** solicitudes **(10)** tramite de la entidad; **(3)** entes de control; **(2)** solicitud certificación; **(3)** otros. **0** PQRSD recibidas por mensajería. **13** PQRSD recibidas presencialmente **(3)** solicitudes de apoyo **(1)** patrocinio tramite de la entidad; **(8)** informacion de sorteos; **(1)** otros. **31** PQRSD recibidas por chat y respondidas por correo electrónico, **(1)** apoyo; **(2)** propuestas; **(28)** informacion de sorteos. **0** sugerencia recibida ante el buzón de sugerencia. **94** PQRSD recibidos por redes sociales, **(94)** solicitudes relacionadas a los sorteos. **56** PQRSD recibidas telefónicamente **(1)** propuesta. **(3)** autorizaciones rifa; **(32)** informacion de sorteos **(1)** reclamo **(1)** denuncia **(18)** otros.

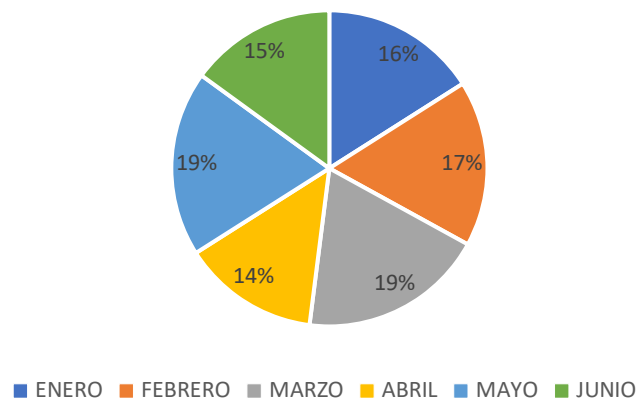
Junio 2022: Durante el mes de junio 2022 se recibieron 183 PQRSD por los diferentes canales de comunicación de la siguiente manera. **31** PQRSD recibidos por correo electrónico: radicados por el aplicativo mercurio clasificados así: **(8)** apoyos; **(1)** propuestas; **(4)** solicitudes autorizaciones rifa **(9)** tramite de la entidad; **(2)** entes de control; **(3)** solicitud certificación; **(4)** otros. **0** PQRSD recibidas por mensajería. **12** PQRSD recibidas presencialmente **(1)** solicitudes de apoyo **(1)** tramite de la entidad; **(8)** información de sorteos; **(1)** ente de control, **(1)** otros. **20** PQRSD recibidas por chat y respondidas por correo electrónico, **(1)** otros; **(19)** informacion de sorteos. **0** sugerencia recibida ante el



buzón de sugerencia. **62** PQRSD recibidos por redes sociales, **(62)** solicitudes relacionadas a los sorteos. **58** PQRSD recibidas telefónicamente **(1)** apoyo **(1)** autorizaciones rifa; **(2)** tramites de la entidad **(32)** informacion de sorteos **(1)** ente de control **(1)** reclamo **(20)** otros.

PQRSD 1 SEMESTRE		
CANAL	CANTIDAD	%
ENERO	193	16%
FEBRERO	197	17%
MARZO	231	19%
ABRIL	164	14%
MAYO	225	19%
JUNIO	183	15%
TOTAL	1193	100%

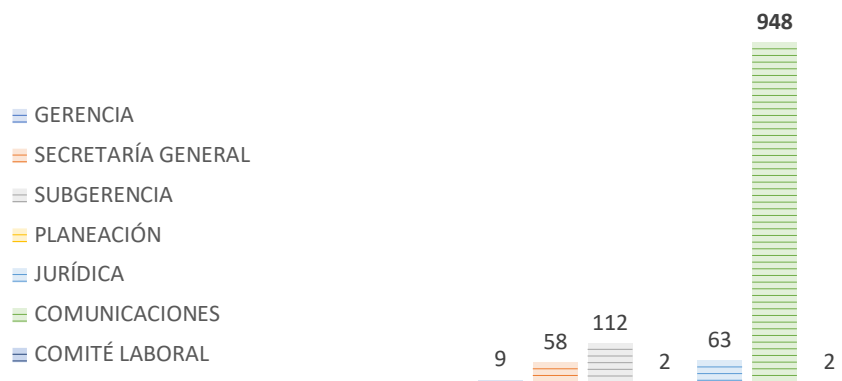
PQRSD 1 SEMESTRE



PQRSD ASIGNADAS A CADA OFICINA DURANTE PRIMER SEMESTRE DE 2022



	GERENCIA	SECRETARÍA GENERAL	SUBGERENCIA	PLANEACIÓN	JURÍDICA	COMUNICACIONES	COMITÉ LABORAL
ENERO	3	10	9	0	11	160	
FEBRERO	0	8	17	0	10	161	1
MARZO	1	13	16	0	8	193	
ABRIL	1	6	14	0	12	131	1
MAYO	2	11	26	1	15	170	
JUNIO	2	10	30	1	7	133	
TOTAL SEMESTRE	9	58	112	2	63	948	2



En el primer semestre de 2022 se recibieron 1.193 PQRSD y se remitieron a cada oficina de la siguiente manera.

- **La oficina asesora de Comunicaciones y publicidad respondió 948 solicitudes**, que en su mayoría llegan a través de redes sociales, las consultas más frecuentes son los resultados de los sorteos; seguido por solicitudes de apoyo para patrocinios, propuestas comerciales y trámites de la entidad

- **La oficina asesora jurídica recibió 63 solicitudes**, que en su mayoría se configuran en autorizaciones de rifas, solicitudes de entes de control, trámites de la entidad; denuncias.



- **La Secretaría general recibió 58 solicitudes**, que se basan propuestas; trámites de la entidad; certificaciones y derechos de petición
- **La Subgerencia General 112 solicitudes**, varias de estas son realizadas por los distribuidores y se establecen en trámites de la entidad; certificaciones; derechos de petición y propuestas.
- **La oficina de planeación le fueron asignadas 2 solicitudes** vía telefónica
- **Gerencia general** recibió y dio respuesta a **9 PQRSD**
- **El comité de convivencia laboral recibió 1** queja

PQRSD TIPIFICADAS 1 SEMESTRE 2022

SOLICITUDES/TIPIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Patrocinios, apoyos	0	3	10	5	9	10	37	3%
Propuestas	5	5	2	4	4	1	21	2%
Autorizaciones rifas.	9	7	6	12	11	5	50	4%
Tramites de la entidad	12	15	15	2	11	12	67	6%
Información sorteos	151	127	108	121	163	121	791	66%
Entes de control	0	0	3	0	3	4	10	1%
Certificaciones,	3	11	8	6	1	3	32	3%
Copia de documentos	0	1	0	0	0	0	1	0%
Reclamos	1	3	1	1	1	1	8	1%
Queja	0	0	0	1	0	0	1	0%
Denuncia	0	0	0	2	1	0	3	0%
Sugerencia	0	2	0	2	0	0	4	0%
otros	12	22	78	9	21	26	168	14%
TOTAL	193	196	231	165	225	183	1193	100%

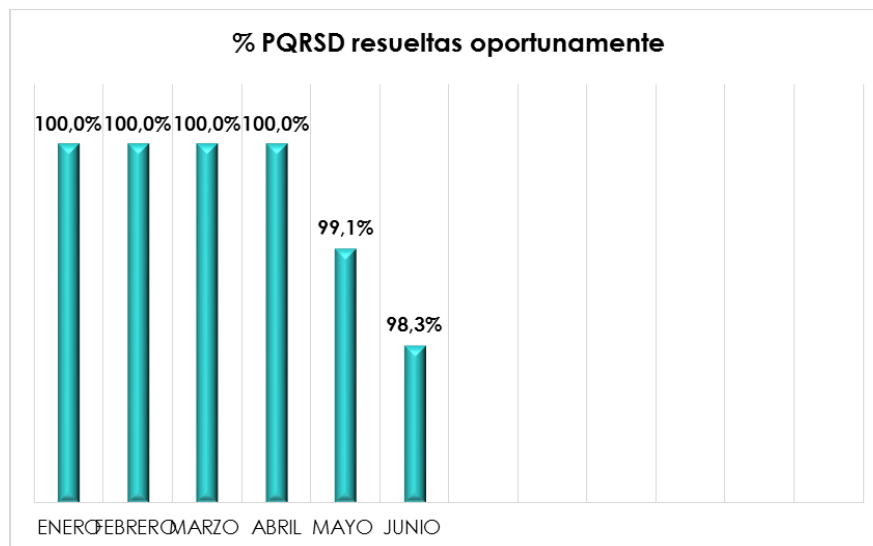
Durante el primer semestre de 2022 el 66% de las PQRSD corresponden a información sobre los sorteos; el 14% se tipifican en otros; seguido por trámites



de la entidad que corresponden al 6%; autorizaciones y rifas 4%; patrocinios y apoyos 3%; propuestas 2%; entes de control 1%; reclamos 1%.

CUMPLIMIENTO PQRSD RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE

MES	PQRSD recibidas desde en el mes anterior	PQRSD recibidas en el mes dentro de los términos	Total PQRSD recibidas (todos los medios)	PQRSD que pasan al siguiente mes	Total PQRSD que se deben responder en el presente mes	PQRSD resueltas oportunamente	No respondidas en términos	% Cumplimiento	Meta
ENERO	1	193	194	2	192	192	0	100,0%	100%
FEBRERO	2	197	199	18	181	181	0	100,0%	100%
MARZO	18	231	249	3	246	246	0	100,0%	100%
ABRIL	3	164	167	9	158	158	0	100,0%	100%
MAYO	9	225	234	5	229	227	2	99,1%	100%
JUNIO	5	183	188	10	178	175	3	98,3%	100%
TOTALES	38	1.193	1.231	47	1.184	1.179	5	99,6%	100%



Durante primer semestre de 2022 se recibieron 1.193 PQRSD dentro de los términos de ley, de los cuales 10 correspondientes al mes de junio pasan para



respuesta al mes de julio y se encuentran en términos de ley, lo cual indica que se respondieron 1.179 PQRSD dentro de los términos en el primer semestre de la vigencia 2022 y 5 se respondieron fuera de términos

PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS

RADICADO ENTRADA	FECHA ENTRADA	NOMBRE	ASUNTO	OBSERVACION	RESPONSABLE
2022000162	31/03/2022	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD OFICIO DECRETO DE PRUEBAS ARTICULO 51 LEY 610 DE 2000.	EVACUADO JURIDICA RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 26-05-2022 TIEMPO EN BANDEJA 38 DIAS	Oficina Asesora Jurídica
2022000167	01/04/2022	WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO	PRUEBAS	EVACUADO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL RESPONDE PRESENCIAL TIEMPO EN BANDEJA 46 DIAS	comité de convivencia laboral
2022000195	21/04/2022	SI PAGA	HEMOS SOLICITADO ES UN ESTADO DE CUENTA DETALLADO PARA PODER AUDITAR EN QUE SORTEOS SE ENCUENTRAN LOS FALTANTES QUE NOS INFORMAN EN EL CORREO.	EVACUADO CARTERA RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO TIEMPO EN BANDEJA 36 DIAS	Subgerencia General
2022000218	05/05/2022	SUPERLOTERIAS	SOLICITAMOS VALIDAR LAS LOTERÍAS DE CUNDINAMARCA, CRUZ ROJA, QUINDIO, BOGOTA Y MEDELLIN, YA QUE ESTAS NOS ESTAN LLEGANDO CON 7 DIAS	PENDIENTE POR RESPONDER SUBGERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 37 DIAS	Subgerencia General
2022000224	06/05/2022	COLJUEGOS	SOLICITUD INFORMACION RADICADO 20221030093352 DE 2022	PENDIENTE POR RESPONDER OFICINA ASESORA JURIDICA TIEMPO EN BANDEJA 36 DIAS	Oficina Asesora Jurídica



Informes Internos

Código: 100-DI-F010
Versión: 2
Fecha: 28/08/2020
Página: 12 de 12

FIRMA: _____

MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad

CONTROL DE CAMBIOS		
No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/02/2018	Se codifica nuevamente el Formato para adaptarlo a las Tablas de Retención Documental.
2	28/08/2020	Se actualizó el documento, para organizar la numeración de los formatos del SGI.