



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 1 de 11

MESES: ENERO- FEBRERO- MARZO DE 2018

Fecha de Recibido	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Dependencia Responsable de Resolverlos	Acción Planteada	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Fecha de Cierre	Sugerencias de los Usuarios sobre el tema
3/01/2018				X	Atención al cliente	Se brindó la información completa del acierto al de las (3) primeras cifras al mayor sin serie, según nuestro estipulado en nuestro plan de premios.	1	3/01/2018	
3/01/2018				X	Atención al Cliente	Envío acta del sorteo 4373 al correo electrónico suministrado por nuestro cliente. oficinaciberclas@gmail.com	1	3/01/2018	



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 2 de 11

11/01/2018				X	Oficina Administrativa y Financiera	Se agradece por darnos a conocer la propuesta, se le informa que en el momento no tenemos disponibilidad laboral.	9	26/01/2018	
14/01/2018				X	Atención al cliente	Se le brinda la información solicitada, nuestra lotería consta de (3) fracciones y cada una tiene un valor de \$4.000 pesos, por tal razón el billete vale \$12.000 pesos.	1	15/01/2018	
15/01/2018				X	Atención al cliente	Se le brinda la información de los puntos donde puede adquirir nuestra lotería en línea	1	15/01/2018	



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 3 de 11

15/01/2018				X	Atención al cliente	Se envía acta resultados del sorteo 4355	1	15/01/2018	
17/01/2018			X		Atención al cliente	Se realizaron dos llamadas al celular del señor Herrera los días 18 y 19 de enero para recordar el envío de los soportes y a la fecha no ha sido posible recibirlos para la verificación.	1	18/01/2018	
21/01/2018				X	Atención al cliente	Se le informa a nuestro cliente que se puede comunicarse con nosotros al teléfono 4802020. Ext 199, para brindarle la información.	1	22/01/2018	



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 4 de 11

23/01/2018				X	Atención al cliente	Se brinda la información de cómo acceder a nuestra página web www.loteriadecundinamarca.com.c , y buscar los resultados del sorteo 4376		23/01/2018	Agradece el servicio.
26/01/2018			X		Oficina comercial y de publicidad	Se reenvían los soportes a la oficina comercial para su verificación y dar trámite a la respuesta.	1	26/01/2018	
5/02/2018		X			Oficina comercial de publicidad				A la fecha no hay respuesta de la investigación realizada por la distribuidora



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 5 de 11

9/02/2018				X	Atención al cliente	Brindar la información del premio mayor sorteo 4378 numero 8395 serie 160, usted acertó la última cifra que paga el valor de \$4.000 pesos por fracción; puede acercarse a cualquier lotero para el recambio.	4	13/02/2018	
19/02/2018				X	Atención al cliente	Se brinda información de la hora de nuestro sorteo	1	20/02/2018	
20/02/2018				X	Atención al cliente	Se brinda la información del premio mayor del día 19 de febrero de 2018	1	20/02/2018	



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 6 de 11

20/02/2018				X	Atención al cliente	Se brinda la información estipulada en nuestro plan de premios del acierto a la última cifra del mayor con serie el valor de \$ 16.000 pesos por cada fracción.	1	20/02/2018	
21/02/2018				X	Atención al cliente	Se brinda la información y adjunta acta de resultados	1	21/02/2018	
23/02/2018				X	Atención al cliente	Comunicar el trámite de la entrega de bonos	3	26/02/2018	
6/03/2018				X	Atención al cliente	Se brinda la información del acierto a la última cifra del premio mayor el valor de \$4.000 pesos por fracción.	1	6/03/2018	



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 7 de 11

6/03/2018				X	Atención al cliente	Brindar la información completa de cómo acceder a nuestra página para acceder a ver los resultados.	1	6/03/2018	
10/03/2018				X	Atención al cliente	Brindar la información completa del horario y el día de nuestro sorteo	5	15/03/2018	
14/03/2018				X	Atención al cliente	Brindar la información de nombres y cargos de nuestra empresa.	1	15/03/2018	
21/03/2018				X	Atención al cliente	Brindar la información del día y horario de nuestro sorteo, cuando es lunes festivo.	1	21/03/2018	



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 8 de 11

23/03/2018	X				Subgerencia general	a la fecha se están verificando los saldos; dada la cantidad de consignaciones que realiza su distribuidora por sorteo en diferentes municipios por tanto se ha realizado depuración de vigencias del 2014 al 2018, se hace oportuno solicitar una vez más el apoyo por parte de su empresa a la persona encargada de conciliación para de esta manera poder llegar a un estado de cuenta real que nos permita emitir una certificación de	14/03/2018	
------------	---	--	--	--	---------------------	--	------------	--



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 9 de 11

						saldo; la mencionada solicitud se ha hecho a las funcionarias Darmely Lizarazo y Amanda Rivera quienes tienen a cargo dicha información entregada por la lotería de Cundinamarca.			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

TOTAL MES: 23 DERECHOS DE PETICION: 1 QUEJAS: 1 RECLAMOS: 2 SOLICITUDES: 19

CONTROL DE CAMBIOS

No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	27/03/2018	Se codificó nuevamente el Formato, para adaptarlo a la codificación de las Tablas de Retención Documental.



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 11 de 11

<p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>		<h3>HOJA DE VIDA INDICADORES</h3>		Código: 100-DI-F020 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 1	
PROCESO:		ATENCIÓN AL		PERIODO	
OBJETIVO DEL PROCESO:		Atender las solicitudes de los clientes y partes interesadas de la Lotería de Cundinamarca, de manera oportuna y efectiva dando cumplimiento a los requisitos establecidos, con el fin de mejorar su satisfacción.			
TIPO DE INDICADOR:		Eficacia		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
NOMBRE DEL INDICADOR:		Atención peticiones, quejas y reclamos		Control de petición, queja, reclamo, solicitudes, Sugerencia y derechos de petición 210-AC-F001	
INFORMACIÓN DEL INDICADOR:		FÓRMULA			
PERIODICIDAD:		META		$\frac{\text{Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados oportunamente}}{\text{Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos}} \times 100$	
Trimestral		100%			
Datos					
Mes	Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos	Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados	% Cumplimiento	Meta	
Enero	10	10	100%	100%	
Febrero	8	7	88%	100%	
Marzo	6	6	100%	100%	
TOTALES	24	23	96%	100%	
ANÁLISIS DE DATOS					
<p>En los meses de enero-febrero y marzo de 2018, se recibieron 1 derecho de petición, 1 queja, 2 reclamos y 19 solicitudes, para un total de 24 PQR's de las cuales se respondieron 23, quedando pendiente la queja de la señora Laura Maní del mes de febrero, en relación al cobro de una fracción por el valor de \$12.000 pesos, a la fecha no se ha tenido alguna información por parte de la distribuidora, la oficina comercial está en espera de la respuesta, y en el mes de marzo</p>					
Se requiere acción correctiva? <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Responsable del indicador: Jefe Oficina Comercial y Publicidad					



**Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico**

Consolidado Trimestral Informes Atención al Cliente

Código: 210-AC-F003
Versión: 1
Fecha: 27/03/2018
Página: 10 de 11

FIRMA: _____

PABLO ENRIQUE CAMACHO
Jefe Oficina Comercial y de Publicidad
FECHA: Bogotá, D.C., 13 de abril de 2018

Proyecta: Mónica Rodríguez Bernal 
Revisa: Raúl Manuel García Dueñas