

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

OBJETIVO: Presentar el informe de Trimestral de los meses Abril, Mayo, junio de 2018, de las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición (P.Q.R.'s) recibidas por diferentes medios en la Empresa.

DETALLE

La Oficina de atención al cliente presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, requerimientos - PQRS, recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales, comprendidos entre el 1 de abril al 30 de junio de 2018, con el fin de analizar y establecer oportuna respuesta

Dando cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) damos a conocer a la ciudadanía en general, la gestión de la lotería de Cundinamarca durante el segundo trimestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Glosario:

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la entidad, sobre hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o una indebida gestión por parte de un servidor público, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades y deberán atenderse dentro de los (15) días siguientes a su recepción.

Petición: Solicitud verbal o escrita presentada ante un servidor público de la empresa, con el fin de requerir su intervención en un asunto de su competencia. Toda persona puede acudir ante las autoridades para que

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 2 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

dentro de los términos que defina la Ley se expida un pronunciamiento oportuno.

Queja: Es cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción, respecto al servicio o a los servidores públicos de la entidad, y que requiere respuesta, deberán atenderse dentro de los (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la comunicación verbal, escrita o por medio electrónico mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio, deberán atenderse dentro de los (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Recomendación entregada por la parte interesada o por el ciudadano en general, que tiene por objeto mejorar el servicio, funciones, metas u objetivos de la empresa, deberán atenderse dentro de los (15) días siguientes a su recepción.

Derecho de Petición: Es la situación mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre la materia (C.N.art.23). Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Art. 6º del C.C.A.). Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

CANALES DE ATENCION:

- Presencial
- Telefónico
- Escrito
- Virtual

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunas, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 3 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Durante el segundo semestre de 2018 se recibieron 46 PQR'S, de las cuales fueron respondidas 44, quedando pendiente (1) solicitud respuesta certificada por Thomas Greg & Sons de Colombia premio promocional del sorteo No. 4397 del 18 de junio de 2018 hecha por el señor Wilfrido Segundo Ruiz, (1) reclamo, del señor Jairo Ángel poca transparencia resultados en la página web, hecho el 21 de junio de 2018.

1. Solicitudes: 40

Solicitud	Canal	Dependencia responsable	Total
envió hoja de vida	Correo electrónico	Oficina Administrativa	2
Resultados sorteos	chat	Atención al Cliente	7
Resultados sorteos	Telefónico		1
Información premios promocional	chat	Atención al Cliente	1
Información horario del sorteo	chat	Atención al Cliente	1
Información compra lotería en línea	chat	Atención al Cliente	1
Acierto 2 primeras cifras	chat	Atención al Cliente	1
Duda sobre resultado 4038 -4830 premio mayor	chat	Atención al Cliente	4
Fechas sorteos	chat	Atención al Cliente	5
Información volante de resultados (ciudad)	chat	Atención al Cliente	1
Información cobro premio otra ciudad y Bogotá	chat	Atención al Cliente	3
Información resultados chance	chat	Atención al Cliente	2
Información foráneas	Correo electrónico	Subgerencia	1
Requisitos para realizar una raspa y gana	chat	Oficina Jurídica	1
Autorización bono	chat	Oficina Jurídica	1

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 4 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

bomberos			
Información fechas billetes adquiridos el 4 de junio juega después di festivo	chat	Atención al Cliente	1
Plan de premios	chat	Atención al Cliente	1
Información si la serie paga algo	chat	Atención al Cliente	1
Información sorteos anteriores	chat	Atención al Cliente	1
Información de fracciones y valor del premio	chat	Atención al Cliente	1
Informa que gano 20 millones	chat	Atención al Cliente	1
Premios abonados	chat	Atención al Cliente	1
Información series de la lotería	chat	Atención al Cliente	1
Información de aval	chat	Oficina Jurídica	1
			40

2. Reclamos: 5

Reclamos	Canal	Dependencia responsable	Total
Descontento por resultados página web	Chat	Oficina Planeación e informática	3
Inconformidad valor de la fracción \$5.000	Correo electrónico	Comercial y de publicidad	1
Inconformidad por correo página web	Chat	Oficina Planeación e informática	1
			5

3. Derechos de Petición y/o requerimientos de Embargo: 1

Requerimiento	Canal	Dependencia responsable	Total
Embargo ganancias ocasionales derivadas de los sorteos	Correo electrónico	Oficina Jurídica	1

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunas, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 5 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

**Tabla No. 1. Medios por los cuales se recibieron las pqr's
Meses de Abril- Mayo- Junio de 2018**

	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	4	8,70%
Chat	40	86,96%
Telefónico	2	4,35%
Presencial	0	0,00%
TOTAL		

❖ **Atención telefónica Línea Nacional 018000 413672**

Por ser la única línea gratuita se atendió 1 llamada, solicitud de resultados.

❖ **Buzón de sugerencias**

Durante el segundo trimestre de 2018, en la apertura del buzón de sugerencias, ubicado en el piso 1 de la oficina de Atención al Cliente ubicado en la carrera 30 No. 49° 10- edificio Lotería de Cundinamarca, no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.



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

Informes Internos

Código: 100-DI-F013

Versión: 1

Fecha: 02/02/2018

Página: 6 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	4	8,70%
Chat	40	86,96%
Telefónico	2	4,35%
Presencial	0	0,00%
TOTAL	46	100%

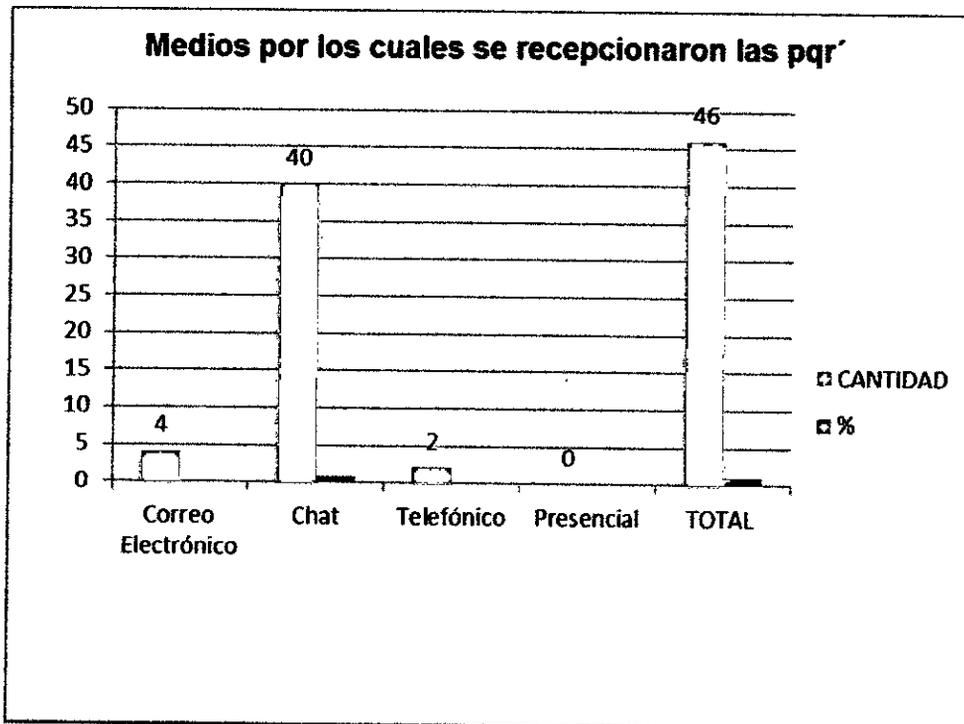


Tabla No. 2 PQR's y derechos de petición recibidos y respondidas



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

Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 7 de 10

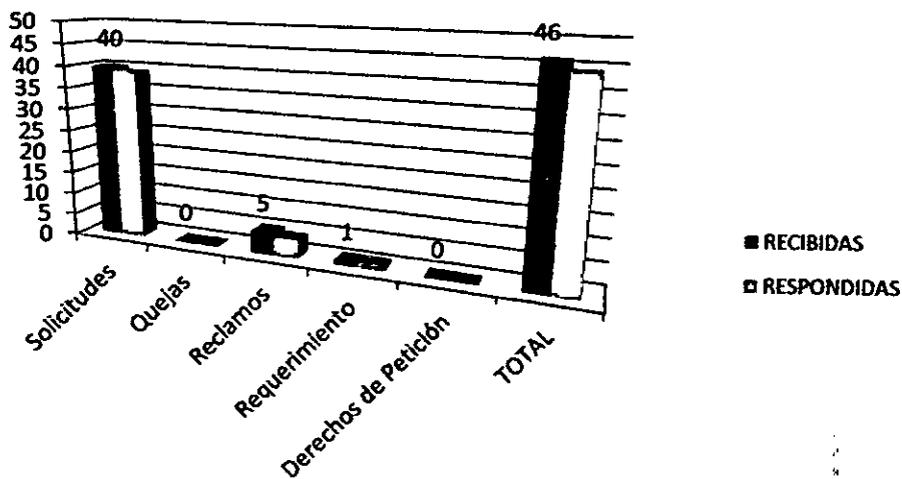
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

TIPO	RECIBIDAS	RESPONDIDAS
Solicitudes	40	39
Quejas	0	0
Reclamos	5	4
Requerimiento	1	1
Derechos de Petición	0	0
TOTAL	46	44

INDICADOR ATENCIÓN DE PQR'S

PQR's y derechos de peticion recibidos y atendidos





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

Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 8 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ



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

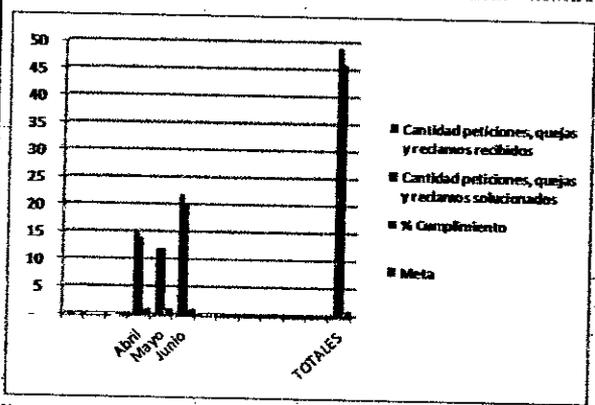
HOJA DE VIDA INDICADORES

Código: 100-DI-F020
Versión: 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 1 de 1

PROCESO:	ATENCIÓN AL CLIENTE	PERIODO REPORTADO	Abril-Mayo-Junio de 2018
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:	Control de petición, queja, reclamo, solicitudes, Sugerencia y derechos de petición 210-AC-F001
NOMBRE DEL INDICADOR	ATENCIÓN peticiones, quejas y reclamos		FORMULA
	PERIODICIDAD	META	(Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados oportunamente / Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos)
	Mensual	100%	

Datos				
Mes	Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos	Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados	% Cumplimiento	Meta
Abril	15	14	93%	100%
Mayo	12	12	100%	100%
Junio	22	20	91%	100%
TOTALES	47	46	96%	100%



ANÁLISIS DE DATOS

En los meses de abril, mayo, junio de 2018; se recibió (1) requerimiento de embargo, (5) reclamos y (43) solicitudes, para un total de 49 recibidas PGR's de los cuales fueron atendidas 46, se deja evidencia que la acción correctiva abierta el 16/04/2018, por reclamo relacionado con el engaño y robo de una compradora de lotería de cundinamarca sorteo 4378, el día 5 de febrero de 2018, se realizó plan de tratamiento con fechas 30/05/2018 y fue cerrada el 19/06/2018, Soportes ENLACE YOUTUBE. [HTTPS://WWW.YOUTUBE/WATCH?V=2QXYVAY8IC](https://www.youtube/watch?v=2QXYVAY8IC)

Se requiere acción correctiva? Sí No Responsable del Indicador: Jefe Oficina Comercial y Publicidad

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 9 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE – ATENCION AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ

FIRMA: 
RUTH MARY MURILLO VELASQUEZ
FECHA: Bogotá, D.C., 12 de julio de 2018

Elabora: Mónica Rodríguez Berrón 
Revisa: Raúl Manuel García Dueñas

