 <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: 05/03/2019 Página: 1 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

La oficina de atención al cliente de la lotería de Cundinamarca presenta el informe de alcance de PQR'S del seguimiento a las solicitudes radicadas a través del aplicativo "Mercurio" y los diferentes canales de atención (telefónico, presencial y virtual) trimestral del 1 enero 2020 al 31 de marzo de 2020, para aclarar las acciones correctivas 163, 164, 165 encontradas en la auditoria interna realizada el 30 de Julio del 2020 donde se evidencio que en los informes se contaba las facturas, comunicaciones, respuestas lo cual no pertenece en la tipología documental a las PQR'S.

El seguimiento se hace teniendo en cuenta la trazabilidad de la solicitud radicada 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 "Atención a 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 el mes de agosto de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

OBJETIVO: Realizar un seguimiento al cumplimiento de las soluciones brindadas a los clientes de la Lotería de Cundinamarca que garantice el acceso oportuno para atender, solucionar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones de tal manera que se resuelvan o aclaren todas sus inquietudes, buscando la satisfacción del cliente.

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 (57) 018000413672
 Líneas de servicio al ciudadano 4802020
 Virtuales: Chat Página web www.loteriadecundinamarca.com.co
 Correo electrónico: atencionalcliente@loteriadecundinamarca.com.co
 Redes Sociales Facebook, Instagram, twitter
 Buzón de sugerencias- primer piso Lotería de Cundinamarca



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


Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 05/03/2019
Página: 2 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

PRIMER TRIMESTRE 2020							
CANALES DE ATENCIÓN	MECANISMO	PQR'S	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	Patrocinios, apoyos	8	6	2	16
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	Propuestas	0	0	0	0
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	Autorizaciones rifas.	14	7	7	28
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	Información	1	9	4	14
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes entes de control	Coljugos, Contraloría, Gobernación, Alcaldías	1	0	0	1
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	Certificaciones,	5	7	0	12
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	Derechos de petición	3	1	4	8
Escritas Presencial Correo Electronico	Radicadas aplicativo mercurio	Solicitudes	otros	45	0	0	45
Chat – correo electrónico	Pagina WWW.Loteriadecun dinamarca..com.c o	Información resultados	Resultados sorteos, premios seco, cobro de premios	80	48	43	171
Línea 018000	Telefonica's	Solicitudes	Información sorteos	160	88	25	273
Redes sociales	Escritas	Información resultados	Información sorteos	0	147	152	299
Buzón de sugerencias	Escritas	Solicitudes Presenciales	Peticiones, Quejas, Sugerencias	0	0	0	0
Reclamos	Escritas	Reclamos	Reclamos	3	0	0	3
Denuncia	Escritas	Denuncia	Denuncia	0	2	0	2
Total				320	315	237	872

 <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: 05/03/2019 Página: 3 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

CLASIFICACIÓN DE PQR'S

1. Solicitudes
2. Derechos de petición
3. Información de resultados
4. Entes de control
5. Quejas
6. Reclamos
7. Denuncias
8. Felicitaciones
9. Otros

CANALES DE COMUNICACIÓN DE PQR'S PRIMER TRIMESTRE 2020

Se presenta la tabla de control a fin de supervisar y controlar las peticiones por canal de recepción. El canal más usado en el primer trimestre de 2020 fue Facebook con un porcentaje del 50%, la línea de atención 018000413672 presenta un 25%, los derechos de petición presenciales con un 1%, solicitudes de información 9% y el chat página de la página web un 14%, denuncias con 1%.

(3) Tres denuncias por estafa mes de enero, (2) casos mes de febrero. Para un total de 5 personas que fueron estafadas por una banda de delincuentes en diferentes fechas. Los abordan en la calle, engañan a la gente usando un billete de la lotería de Cundinamarca para estafarlos. Luego los hacen ir a un cajero por su propia voluntad. Se brinda la respuesta telefónicamente, se calma a la persona y se le informa que desafortunadamente fue víctima de una estafa y que haga el respectivo denuncia ante la policía nacional o ante la fiscalía. Las personas colocaron el caso, pero no quisieron dar datos personales se informa al área comercial. Se divulga información en redes sociales.



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

Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 05/03/2019
Página: 4 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD


CLASIFICACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2020 CANAL DE ATENCIÓN

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
018000413672	80	88	25	193	25%
SOLICITUDES PRESENCIAL- ESCRITAS	29	29	13	71	9%
DERECHOS DE PETICION - ESCRITAS	3	1	4	8	1%
FACEBOOK	160	147	152	459	50%
CHAT / CORREO E.	45	48	43	136	14%
Denuncia	3	2	0	5	1%
TOTAL	320	315	237	872	100,00%

GRÁFICA CANALES DE COMUNICACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2020



Durante el primer trimestre del 2020 se dio respuesta:

 <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: 05/03/2019 Página: 5 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

459 solicitudes de información de resultados sorteos a través de las redes sociales, 193 solicitudes brindadas por la línea de atención 018000413672 71 solicitudes radicados aplicativo mercurio, 8 derechos de petición radicados aplicativo mercurio, 5 Denuncia, 136 solicitudes de información general a través del chat de la página ww.loteriadecundinamarca.com.co.

PQR'S EN PRIMER TRIMESTRE 2020										
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	%	Respondidas Enero	Respondidas Febrero	Respondidas Marzo	Total	%
Peticiones escritas - radicadas mercurio	29	29	13	71	8%	22	16	4	42	5%
Derechos de petición.	3	1	4	8	1%	1	0	0	1	0%
Preguntas sorteos (Redes sociales)	160	147	152	459	53%	160	147	152	459	55%
Preguntas sorteo (Telefonico)	80	88	25	193	22%	80	88	25	193	23%
Quejas	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%
Denuncia	3	2	0	5	1%	3	2	0	5	1%
Rreclamos	0	0	0	0	0%	0			0	0%
Chat Resultados – correo electrónico	45	48	43	136	16%	45	48	43	136	16%
TOTAL	320	315	237	872	100%	311	301	224	836	100%

RECEPCIÓN Y RESPUESTA POR DEPENDENCIA PQRS PRIMER TRIMESTRE 2020

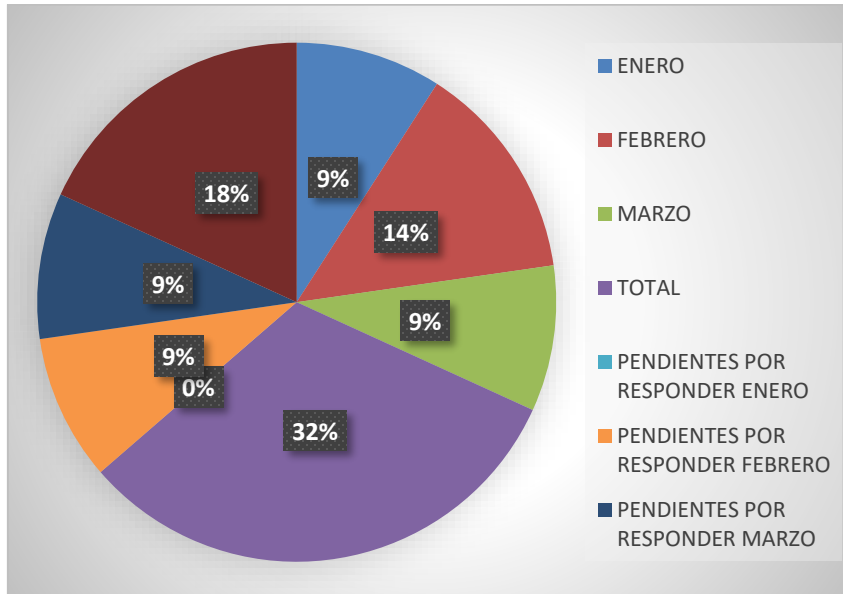
En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de las peticiones distribuidas y respondidas, durante primer trimestre 2020, por cada una de las dependencias de la Lotería de Cundinamarca.



PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE


RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PENDIENTES POR RESPONDER ENERO	PENDIENTES POR RESPONDER FEBRERO	PENDIENTES POR RESPONDER MARZO	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	6	4	14	0	4	4	8
COMERCIAL	7	5	0	12	3	0	0	3
CONTABILIDAD	1	2	0	3	0	0	0	0
GERENCIA	1	2	0	3	1	0	0	1
JURIDICA	15	6	9	30	4	6	9	19
PLANEACION E INFORMATICA	0	1	0	1	0	1	0	1
SUBGERENCIA	4	8	4	16	1	5	0	6
TOTAL	32	30	17	79	9	16	13	38



79 PQR'S radicadas a través del aplicativo mercurio en el primer trimestre 2020.

Tiempos de respuesta mediante ley 1755 de 2015, emitido el Congreso de Colombia, artículo Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y de pena de sanción disciplinaria, toda petición

 <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: 05/03/2019 Página: 7 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.

Tiempos de respuesta mediante el artículo 5 del Decreto 491 del 17 de marzo de 2020 presidencia de la Republica, Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19.

Se deja evidencia que los radicados con números fueron remitidos a cada oficina para dar trámite a su respuesta y así cumplir con los requisitos establecidos por la ley.

Indicador Trimestre 2020



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

Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 05/03/2019
Página: 8 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD



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

HOJA DE VIDA INDICADORES

Código: 100-DI-F020
Versión: 1
Fecha: 2/02/2018
Página: 1 de 1

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE **PERIODO:** ENERO-FEBRERO -MARZO 2020

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

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

FÓRMULA

Atención peticiones, quejas y reclamos

PERIODICIDAD

META

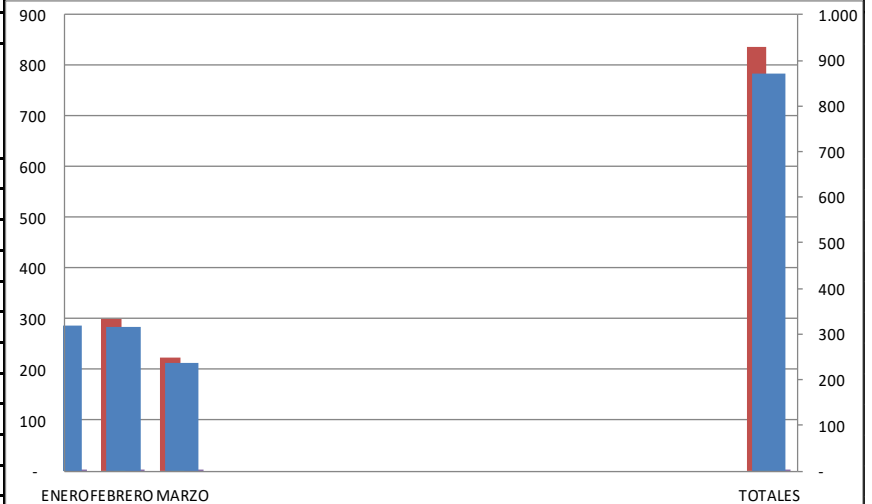
(Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados oportunamente/Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos)

Mensual

100%

Datos

Mes	Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos	Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados	% Cumplimiento	Meta
ENERO	320	311	97%	100%
FEBRERO	315	301	96%	100%
MARZO	237	224	95%	100%
TOTALES	872	836	96%	100%




ANÁLISIS DE DATOS

En el primer trimestre correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo 2020:

- 459 solicitudes de información de resultados sorteos a través de las redes sociales, 712 solicitudes, 8 derechos de petición, 5 Denuncia, 136 solicitudes de información general a través del chat de la página www.loteriadecundinamarca.com.co.

En conclusión la lotería de Cundinamarca registro todas las PQR'S recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dio el tramite a 836 respuestas oportuna a los ciudadanos dentro de los terminos de ley.

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>	Informes Internos	Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 9 de 10
---	--------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD

ORIGINAL FIRMADO

FIRMA: _____
MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO

Elaboro: Wilmar Alexis Castillo Moreno
Aprobó: Mayra Alexandra Nieto Benito
Fecha: septiembre 09 DE 2020