


|   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
|  <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b><br/><b>Lotería de Cundinamarca</b><br/><b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p> | <p><b>Informes Internos</b></p> | <p>Código: 100-DI-F013<br/>Versión: 1<br/>Fecha: 05/03/2019<br/>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 del tercer trimestre 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 julio 2020 al 30 de septiembre de 2020.

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 en los meses de julio, agosto y septiembre 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](http://www.loteriadecundinamarca.com.co)

Correo electrónico: [servicioalcliente@loteriadecundinamarca.com.co](mailto:servicioalcliente@loteriadecundinamarca.com.co)

correo electrónico: [lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co](mailto:lotcundi@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**

| TERCER TRIMESTRE 2020                  |   |                              |  |            |            |            |            |
|--|---|------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|
| CANALES DE ATENCIÓN                    | MECANISMO                               | PQR'S                        | TIPO DE PETICIÓN                                   | JULIO      | AGOSTO     | SEPTIEMBRE | TOTAL      |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | Patrocinios, apoyos                                | 1          | 0          | 0          | 1          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | Propuestas   | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | Autorizaciones rifas.                              | 5          | 1          | 3          | 9          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | Información  | 4          | 2          | 1          | 7          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes entes de control | Coljugos, Contraloría, Gobernación, Alcaldías      | 0          | 1          | 0          | 1          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | Certificaciones,                                   | 2          | 3          | 2          | 7          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | Derechos de peticion                               | 1          | 0          | 0          | 1          |
| Escritas Presencial Correo Electronico | Radicadas aplicativo mercurio           | Solicitudes                  | otros  | 3          | 0          | 2          | 5          |
| Chat – correo electrónico              | Pagina WWW.Loteriadecundinamarca.com.co | Información resultados       | Resultados sorteos, premios seco, cobro de premios | 72         | 44         | 33         | 149        |
| Línea 018000                           | Telefonica's                            | Solicitudes                  | Información sorteos                                | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Redes sociales                         | Escritas                                | Información resultados       | Información sorteos                                | 126        | 145        | 160        | 431        |
| Buzón de sugerencias                   | Escritas                                | Solicitudes Presenciales     | Peticiones, Quejas, Sugerencias                    | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Reclamos                               | Escritas                                | Reclamos                     | Reclamos   | 0          | 0          | 0          | 0          |
| Denuncia                               | Escritas                                | Denuncia                     | Denuncia   | 0          | 1          | 0          | 1          |
| <b>Total</b>                           |   |                              |  | <b>214</b> | <b>197</b> | <b>201</b> | <b>612</b> |

|   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
|  <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b><br/><b>Lotería de Cundinamarca</b><br/><b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p> | <p><b>Informes Internos</b></p> | <p>Código: 100-DI-F013<br/>Versión: 1<br/>Fecha: 05/03/2019<br/>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 TERCER 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 tercer trimestre de 2020 fue Facebook con un porcentaje del 69%, la línea de atención 018000413672 presenta un 0%, los derechos de petición presenciales con un 1%, solicitudes de información radicadas en el aplicativo mercurio 5% y el chat página de la página web un 24%, denuncias con 1%.

| CLASIFICACIÓN TERCER TRIMESTRE 2020 CANAL DE ATENCIÓN |       |        |            |       |         |
|---|-------|--------|------------|-------|---------|
| CANAL   | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL | %       |
| 018000413672  | 0     | 0      | 0          | 0     | 0%      |
| SOLICITUDES PRESENCIAL- ESCRITAS                      | 15    | 8      | 8          | 31    | 5%      |
| DERECHOS DE PETICION - ESCRITAS                       | 1     | 0      | 0          | 1     | 1%      |
| FACEBOOK  | 126   | 145    | 160        | 431   | 69%     |
| CHAT / CORREO E.                                      | 72    | 44     | 33         | 149   | 24%     |
| <b>TOTAL</b>  | 214   | 197    | 201        | 612   | 100,00% |

|   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
|  <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b><br/><b>Lotería de Cundinamarca</b><br/><b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p> | <p><b>Informes Internos</b></p> | <p>Código: 100-DI-F013<br/>Versión: 1<br/>Fecha: 05/03/2019<br/>Página: 4 de 10</p> |
|---|---------------------------------|---|

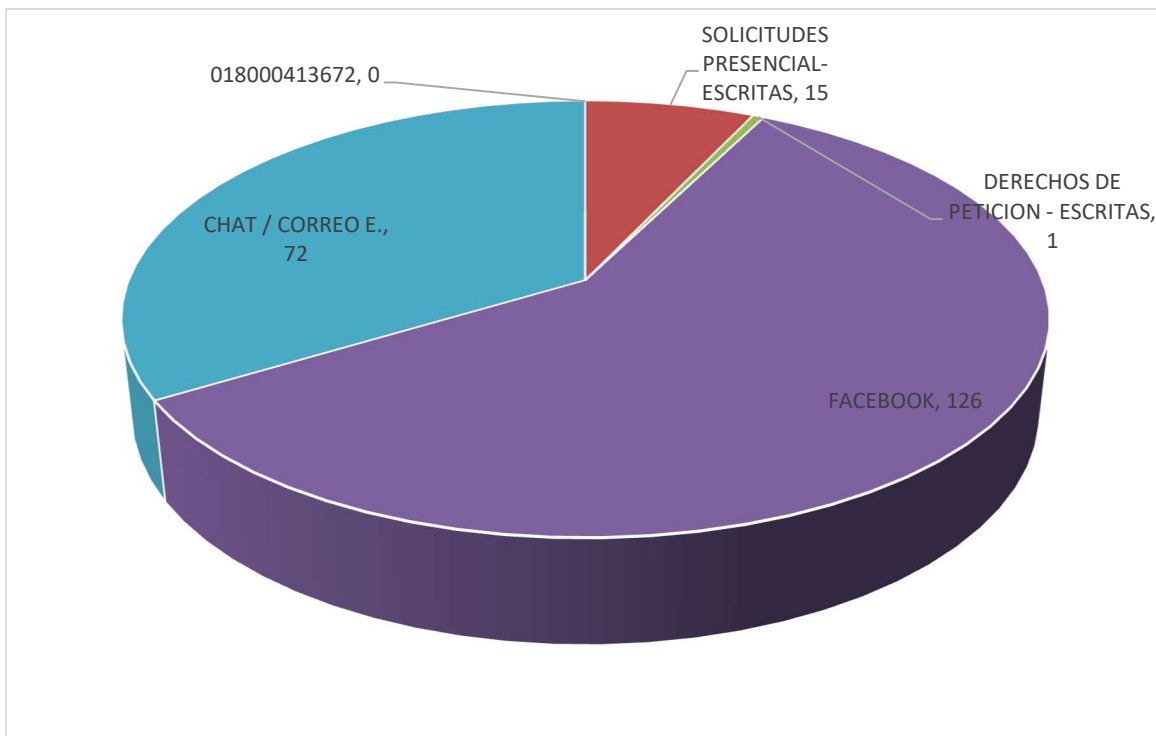
**PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE**


**RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD**

Durante el tercer trimestre del 2020 se recibieron 612 peticiones; dando cumplimiento a los tiempos establecidos de acuerdo al artículo 5 del Decreto 491 del 17 de marzo de 2020, emitido por la Presidencia de la Republica, de la siguiente manera:

431 solicitudes de información de resultados sorteos a través de las redes sociales, 31 solicitudes radicados aplicativo mercurio; 1 derechos de petición radicados aplicativo mercurio; 149 solicitudes de información general a través del chat de la página [ww.loteriadecundinamarca.com.co](http://ww.loteriadecundinamarca.com.co).

**GRÁFICA CANALES DE COMUNICACIÓN TERCER TRIMESTRE 2020**



|   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
|  <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b><br/><b>Lotería de Cundinamarca</b><br/><b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p> | <p><b>Informes Internos</b></p> | <p>Código: 100-DI-F013<br/>Versión: 1<br/>Fecha: 05/03/2019<br/>Página: 5 de 10</p> |
|---|---------------------------------|---|

**PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD**

Durante el tercer trimestre del 2020 se dio respuesta:

431 solicitudes de información de resultados sorteos a través de las redes sociales, 31 solicitudes radicados aplicativo mercurio, 1 derechos de petición radicados aplicativo mercurio, 149 solicitudes de información general a través del chat de la página [ww.loteriadecundinamarca.com.co](http://ww.loteriadecundinamarca.com.co).

| PQR'S EN TERCER TRIMESTRE 2020           |            |            |            |            |             |                   |                    |                        |            |             |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------------|--------------------|------------------------|------------|-------------|
| Canal                                    | Julio      | Agosto     | Septiembre | Total      | %           | Respondidas Julio | Respondidas Agosto | Respondidas Septiembre | Total      | %           |
| Peticiones escritas - radicadas mercurio | 15         | 7          | 8          | 30         | 5%          | 15                | 4                  | 2                      | 21         | 3%          |
| Derechos de petición.                    | 1          | 0          | 0          | 1          | 0%          | 1                 | 0                  | 0                      | 1          | 0%          |
| Preguntas sorteos (Redes sociales)       | 126        | 145        | 160        | 431        | 70%         | 126               | 145                | 160                    | 431        | 71%         |
| Preguntas sorteo (Telefonico)            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          | 0                 | 0                  | 0                      | 0          | 0%          |
| Quejas                                   | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          | 0                 | 0                  | 0                      | 0          | 0%          |
| Denuncia                                 | 0          | 1          | 0          | 1          | 0%          | 0                 | 1                  | 0                      | 1          | 0%          |
| Rreclamos                                | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          | 0                 | 0                  | 0                      | 0          | 0%          |
| Chat Resultados – correo electrónico     | 72         | 44         | 33         | 149        | 24%         | 72                | 44                 | 33                     | 149        | 25%         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>214</b> | <b>197</b> | <b>201</b> | <b>612</b> | <b>100%</b> | <b>214</b>        | <b>194</b>         | <b>195</b>             | <b>603</b> | <b>100%</b> |

**RECEPCIÓN Y RESPUESTA POR DEPENDENCIA PQRS TERCER TRIMESTRE 2020**

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



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

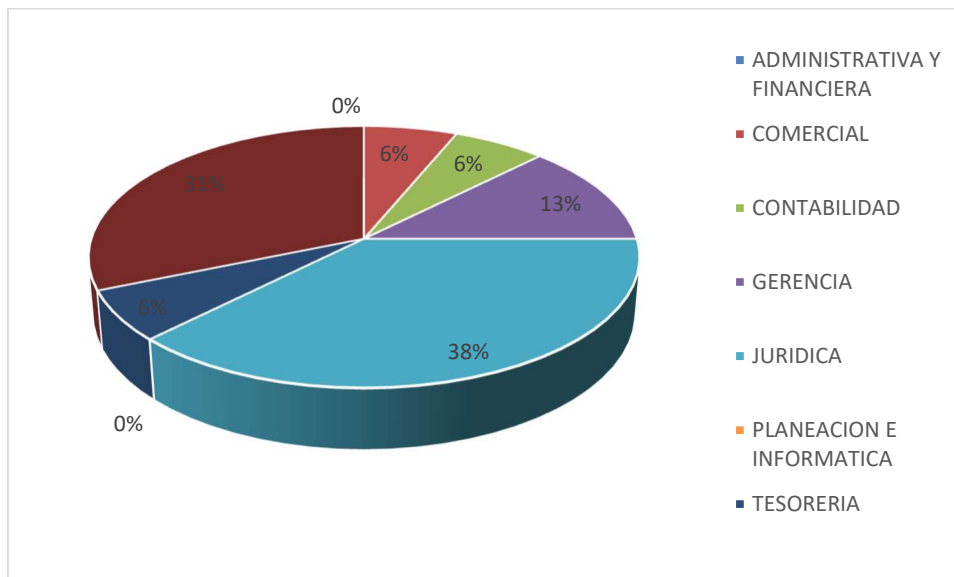
**Informes Internos**


Código: 100-DI-F013  
Versión: 1  
Fecha: 05/03/2019  
Página: 6 de 10

**PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD**

| DEPENDENCIA                 | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|-----------------------------|-------|--------|------------|-------|
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 0     | 1      | 1          | 2     |
| COMERCIAL                   | 1     | 1      | 0          | 2     |
| CONTABILIDAD                | 1     | 3      | 2          | 6     |
| GERENCIA                    | 2     | 2      | 0          | 4     |
| JURIDICA                    | 6     | 1      | 5          | 12    |
| PLANEACION E INFORMATICA    | 0     | 0      | 0          | 0     |
| TESORERIA                   | 1     | 0      | 0          | 1     |
| SUBGERENCIA                 | 5     | 0      | 0          | 5     |
| TOTAL                       | 16    | 8      | 8          | 32    |



|   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
|  <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b><br/><b>Lotería de Cundinamarca</b><br/><b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p> | <p><b>Informes Internos</b></p> | <p>Código: 100-DI-F013<br/>Versión: 1<br/>Fecha: 05/03/2019<br/>Página: 7 de 10</p> |
|---|---------------------------------|---|

**PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD**

### **32 PQR'S radicadas a través del aplicativo mercurio en el tercer 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 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.



**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

| PQR'S EN TERCER TRIMESTRE 2020           |            |            |            |            |             |                   |                    |                        |            |             |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------------|--------------------|------------------------|------------|-------------|
| Canal                                    | Julio      | Agosto     | Septiembre | Total      | %           | Respondidas Julio | Respondidas Agosto | Respondidas Septiembre | Total      | %           |
| Peticiones escritas - radicadas mercurio | 15         | 7          | 8          | 30         | 5%          | 12                | 7                  | 3                      | 22         | 4%          |
| Derechos de peticion.                    | 1          | 0          | 0          | 1          | 0%          | 1                 | 0                  | 0                      | 1          | 0%          |
| Preguntas sorteos (Redes sociales)       | 126        | 145        | 160        | 431        | 70%         | 126               | 145                | 160                    | 431        | 71%         |
| Preguntas sorteo (Telefonico)            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          | 0                 | 0                  | 0                      | 0          | 0%          |
| Quejas                                   | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          | 0                 | 0                  | 0                      | 0          | 0%          |
| Denuncia                                 | 0          | 1          | 0          | 1          | 0%          | 0                 | 1                  | 0                      | 1          | 0%          |
| Reclamos                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0%          | 0                 | 0                  | 0                      | 0          | 0%          |
| Chat Resultados – correo electrónico     | 72         | 44         | 33         | 149        | 24%         | 72                | 44                 | 33                     | 149        | 25%         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>214</b> | <b>197</b> | <b>201</b> | <b>612</b> | <b>100%</b> | <b>211</b>        | <b>197</b>         | <b>196</b>             | <b>604</b> | <b>100%</b> |

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.

| <b>RADICADO</b> | <b>DEPENDENCIA</b> |
|-----------------|--------------------|
| 2020000303      | JURIDICA           |
| 2020000329      | JURIDICA           |
| 2020000334      | JURIDICA           |
| 2020000389      | JURIDICA           |
| 2020000396      | JURIDICA           |
| 2020000397      | JURIDICA           |
| 2020000406      | JURIDICA           |
| 2020000408      | JURIDICA           |





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

**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**

### **NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

No se negó ninguna solicitud de acceso a la información a las PQRS recibidas



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

**Informes Internos**

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

**PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD**

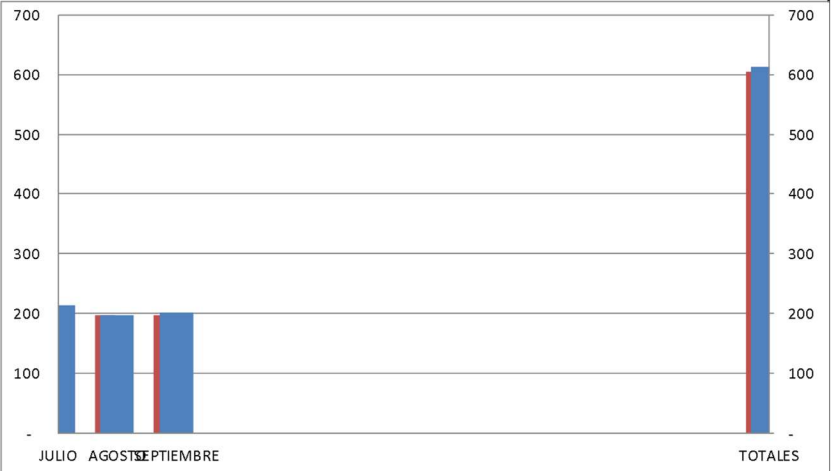


**Empresa Industrial y Comercial**  
**Lotería de Cundinamarca**  
**Los Lunes, Hágase Rico**

**HOJA DE VIDA INDICADORES**

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

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| <b>PROCESO:</b>                               |  | <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>                                 | <b>PERIODO</b>  | <b>JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE 2020</b>   |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>                  | 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. |  |   |   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>                     | Eficacia   | <b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>                              | Control de petición, queja, reclamo, solicitudes. Sugerencia y derechos de petición 210-AC-F001 |   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>                   |  | <b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>                           |   | <b>FÓRMULA</b>  |
| <i>Atención peticiones, quejas y reclamos</i> |  | <b>PERIODICIDAD</b>  | <b>META</b>   | <i>(Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados oportunamente/Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos)</i> |
|   |  | Mensual  | 100%  |   |
| <b>Datos</b>                                  |  |  |   |   |
| <b>Mes</b>                                    | <b>Cantidad peticiones, quejas y reclamos recibidos</b>  | <b>Cantidad peticiones, quejas y reclamos solucionados</b> | <b>% Cumplimiento</b>   | <b>Meta</b>   |
| JULIO   | 214  | 211  | 99%   | 100%  |
| AGOSTO  | 197  | 197  | 100%  | 100%  |
| SEPTIEMBRE                                    | 201  | 196  | 98%   | 100%  |
|   |  |  |   |   |
|   |  |  |   |   |
|   |  |  |   |   |
|   |  |  |   |   |
|   |  |  |   |   |
|   |  |  |   |   |
| <b>TOTALES</b>                                | <b>612</b>   | <b>604</b>   | <b>99%</b>  | <b>100%</b>   |



**ANÁLISIS DE DATOS**

En el tercer trimestre correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre 2020;  
- Durante el tercer trimestre del 2020 se dio respuesta:

431 solicitudes de información de resultados sorteos a través de las redes sociales, 31 solicitudes radicados aplicativo mercurio, 1 derechos de petición radicados aplicativo mercurio, 149 solicitudes de información general a través del chat de la página ww.loteriadecundinamarca.com.co.  
En conclusion la loteria de Cundinamarca registro todas las PQR'S recibidas por los diferentes canales de comunicacion y atencion al cliente y les dio el tramite a 604 respuestas oportuna a los ciudadanos dentro de los terminos de ley.

Se requiere accion correctiva? Si  No  **Responsable del Indicador: Jefe Oficina Comercial y Publicidad**



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

**Informes Internos**

Código: 100-DI-F013  
Versión: 1  
Fecha: 05/03/2019  
Página: 11 de 10

**PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**RESPONSABLE DEL INFORME: OFICINA COMERCIAL Y PUBLICIDAD**

FIRMA:

MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO

Elaboro: Wilmar Alexis Castillo Moreno  
Aprobó: Mayra Alexandra Nieto Benito  
Fecha: octubre 05 DE 2020