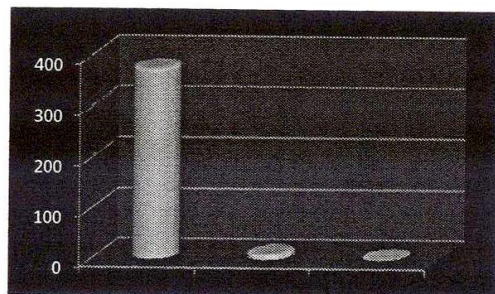
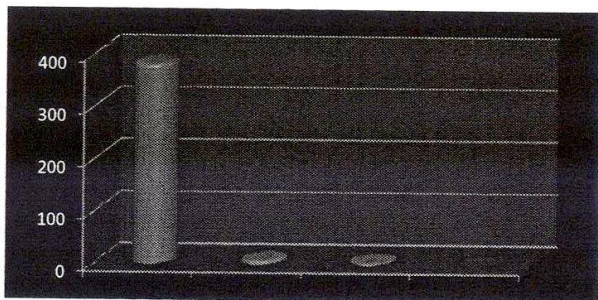


CONSOLIDADO TIPO DE SOLICITUDES
AÑO 2014

TIPIFICACION DE NOVEDAD		TIPO DE CLIENTE		MEDIO DE CONTACTO	
SOLICITUDES (S)	381	APOSTADOR (A)	375	C: CORREO	17
QUEJAS (Q)	7	DISTRIBUIDOR (D)	11	T: Telefonico	371
FELICITACIONES (F)	4	LOTERO (L)	2	E: Escrito	4
RECLAMOS *	0	INTERNO (I)	4		
		PROVEEDOR (P)	0		
TOTAL	392		392		392



TIPIFICACION DE NOVEDAD		TIPO DE CLIENTE		MEDIO DE CONTACTO	
SOLICITUDES (S)	97%	APOSTADOR (A)	96%	C: CORREO	4%
QUEJAS (Q)	2%	DISTRIBUIDOR (D)	3%	T: Telefonico	95%
FELICITACIONES (F)	1%	LOTERO (L)	1%	E: Escrito	1%
RECLAMOS *	0%	INTERNO (I)	1%		
		PROVEEDOR	0%		

Analisis

Dada la medición del año 2014 se puede evidenciar que:

El tipo de requerimiento que se presenta con mayor frecuencia es de tipo de solicitudes en el cual los clientes consultan de manera permanente sobre los resultados de los sorteos semanales, pago de premios y caducidad de los mismos.

Se conserva la tendencia a un numero reducido de quejas, aunque con relación al año anterior aumentaron a un 2%

Observamos que el 96% de las solicitudes han sido efectuadas por nuestro cliente apostador, 3% por nuestros distribuidores, 1% por nuestros loteros y 1% por nuestro cliente interno de las cuales el 95% de estas son atendidas telefonicamente y el 5% son atendidas por escrito.

Importante tener en cuenta que el presente informe representa una muestra de algunas de las llamadas recibidas por la linea de servicio al cliente, ya que muchas de estas solicitudes son transferidas y atendidas de manera directa por la persona requerida.