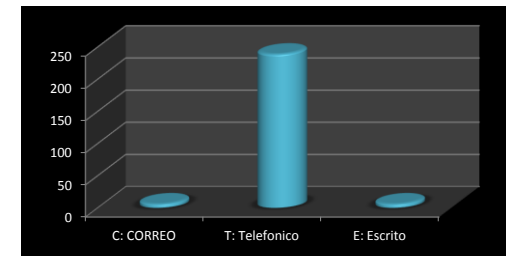


**CONSOLIDADO TIPO DE SOLICITUDES
AÑO 2017**

TIPIFICACION DE NOVEDAD		TIPO DE CLIENTE		MEDIO DE CONTACTO	
SOLICITUDES (S)	243	APOSTADOR (A)	243	C: CORREO	6
QUEJAS (Q)	6	DISTRIBUIDOR (D)	2	T: Telefonico	239
FELICITACIONES (F)	0	LOTERO (L)	6	E: Escrito	6
RECLAMOS ®	0	INTERNO (I)	0	P: Personal	0
SUGERENCIAS	2	PROVEEDOR (P)	0		
TOTAL	251		251		251



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

Analisis

Durante el año 2017 se puede evidenciar que:
 El tipo de requerimiento que se presenta de manera permanente es con relación a las consultas sobre resultados de los sorteos semanales, puntos de pago de premios y caducidad de los mismos. Durante este periodo se presentan 6 quejas y 2 sugerencias.

Nuestro cliente comprador es quien consulta con mayor frecuencia, teniendo en cuenta que el 97% de las solicitudes han sido efectuadas por nuestro cliente apostador, el 2% equivale a consultas de nuestros loteros y el 1% a nuestro cliente distribuidor.

Actualmente el medio de contacto en nuestra empresa con mayor trafico es el telefonico, con un 95% de utilización y el restante 4% por escrito.