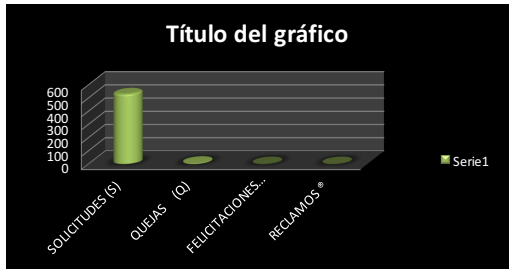
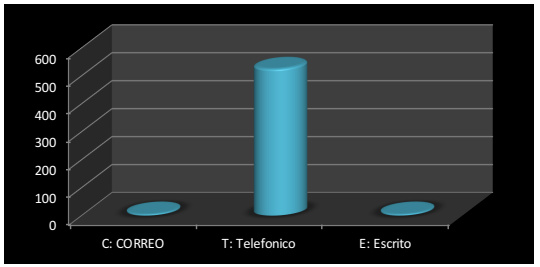
CONSOLIDADO TIPO DE SOLICITUDES
AÑO 2017

TIPIFICACION DE NOVEDAD		TIPO DE CLIENTE		MEDIO DE CONTACTO	
SOLICITUDES (S)	529	APOSTADOR (A)	529	C: CORREO	6
QUEJAS (Q)	6	DISTRIBUIDOR (D)	2	T: Telefonico	525
FELICITACIONES (F)	0	LOTERO (L)	6	E: Escrito	6
RECLAMOS ®	0	INTERNO (I)	0	P: Personal	0
SUGERENCIAS	2	PROVEEDOR (P)	0		
TOTAL	537		537		537





TIPIFICACION DE NOVEDAD		TIPO DE CLIENTE		MEDIO DE CONTACTO	
SOLICITUDES (S)	99%	APOSTADOR (A)	99%	C: CORREO	1%
QUEJAS (Q)	1%	DISTRIBUIDOR (D)	0%	T: Telefonico	98%
FELICITACIONES (F)	0%	LOTERO (L)	1%	E: Escrito	1%
RECLAMOS ®	0%	INTERNO (I)	0%	P: Personal	0%
SUGERENCIAS	0%	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 99% de las solicitudes han sido efectuadas por nuestro cliente apostador y el 1% equivale a consultas de nuestros loteros.
Actualmente el medio de contacto en nuestra empresa con mayor afluencia es el telefonico, con un 98% de utilización y el restante 2% por escrito.