

DETECCIÓN

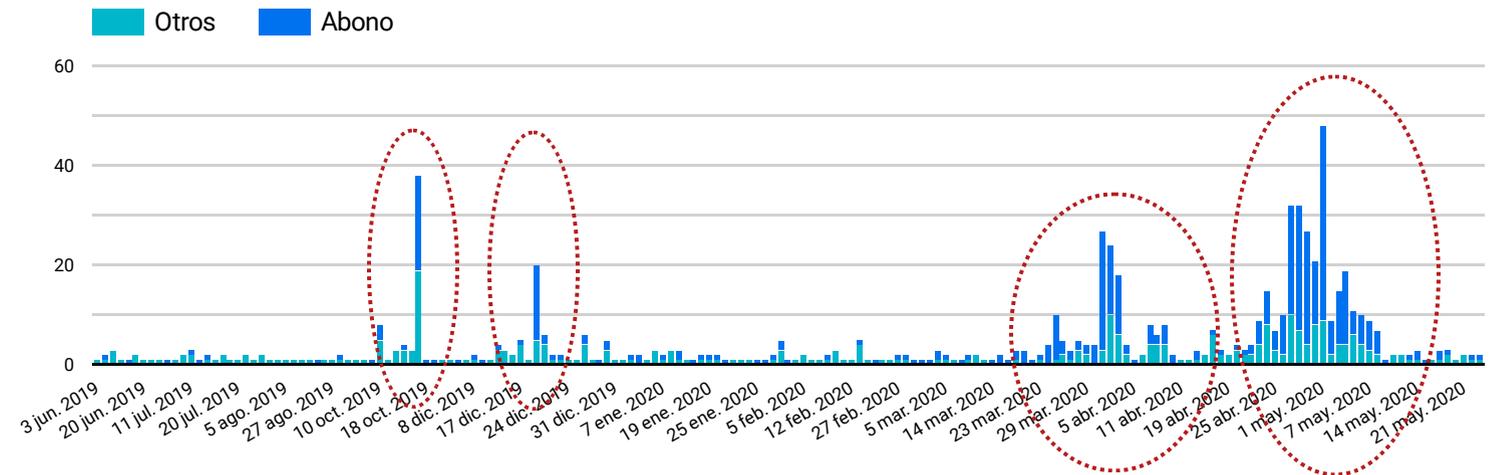
Acorde a registros presentes en RECLAMOS.CL, se identifica un alza significativa en la cantidad de expresiones de maltrato y riesgo legal asociados a reclamos de Lotería de Concepción.

Las alzas observadas se originan en el segundo semestre del año 2019, reiterándose en mayor escala durante el primer semestre del año 2020.



EVENTOS

Las incidencias se presentan en fechas y períodos específicos. Esto parece estar relacionado con faltas de continuidad, inestabilidad en sus sistemas y/o procedimientos.



CAUSA

Las alzas se correlacionan con reclamos asociados a problemas con el abono a sus cuentas.

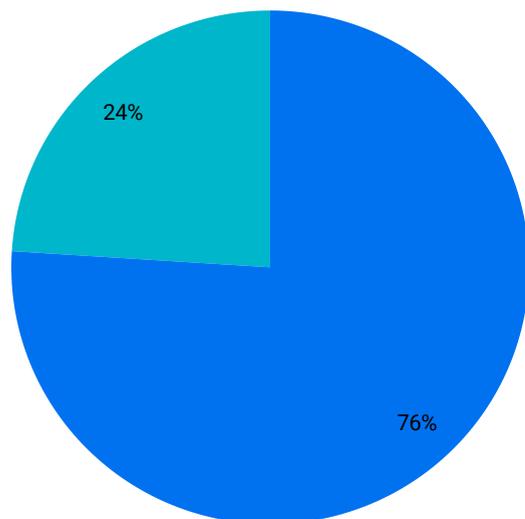
Los afectados declaran inconsistencias entre sus transacciones y lo registrado por plataformas de Lotería.

- Abonos no realizados.
- Depósitos no contabilizados.
- Descuentos inconsistentes.
- Abonos no reflejados en cuentas.



SEGUIMIENTO

Luego de dos semanas, el 78% de los afectados indica que el problema no ha sido resuelto.

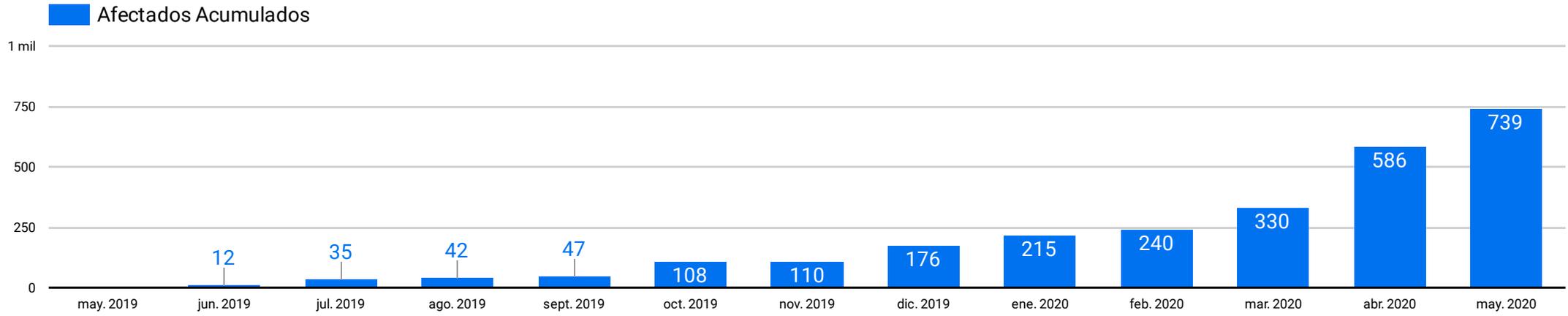


● No solucionado ● Solucionado

Fecha	Resultado a dos semanas
23 may. 2020	Ya apasado arto tiempo y ninguna respuesta me an dado ni devolucion tampoco.
22 may. 2020	Ante los muchos pero muchos mensajes No ha dado respuesta y solución a mi problema Les envíe todos los...
22 may. 2020	se me hizo la devolución de mi abono Muchas gracias
21 may. 2020	Aún no tengo devolución, estoy sin trabajo porfavor nesecito respuesta y la devolución de mi dinero
21 may. 2020	Muy rápido
21 may. 2020	no han hecho nada para resolverlo
20 may. 2020	Me lleo el dinero adeudado la esperanza al final no se perdió
19 may. 2020	Aún espero la respuesta. No me han reembolsado nada aún. No han llamado nada
19 may. 2020	Nada hasta el día de hoy no e recibido ninguna respuesta
19 may. 2020	No aparece mi abono, nadie responde, pésimo pésimo todo
18 may. 2020	El primer reclamo , me devolvieron pero por el segundo no me recuerdo si me devolvieron o no. Está muy bien .
18 may. 2020	No me han devuelto el dinero hasta la fecha , nadie se hizo responsable
18 may. 2020	Soluciono el problema de la clave, pero no puedo abonar dinero ya que solo tengo cuenta rut y como estamos en cuar...
17 may. 2020	No sirve de nada
16 may. 2020	todavía no se devuelve el dinero a la cuenta
15 may. 2020	Desde el día 1 de Mayo que realice el reclamo por el no abono de 20000 pesos desde mi cta rut y hasta el día de hoy ...
15 may. 2020	Me. Dijeron que tenia que esperar 5 dias habiles y no me realizaron la devolución del dineronque nonse abono a la cu...
15 may. 2020	Ninguna solucion
15 may. 2020	No han hecho devolución
15 may. 2020	No hubo devolución
15 may. 2020	No tuve devolución del dinero y por el internet es mala la señal.
15 may. 2020	Se envía correo con todos los detalles del abono y aún no devuelven dinero.
15 may. 2020	Se que lo leyeron, por algo lleo este correo. Sigo esperando respuesta... Saludos cordiales. Carmen Mar...
13 may. 2020	Al dia de hoy miercoles 13 de mayo, no he recibido nada de parte de loteria ni la devolucion de dinero ni el abono a mi...
12 may. 2020	Ninguna respuesta por parte de Lotería, hice un abono de 4000 mil pesos, se depositó de la cuenta bancaria pero no

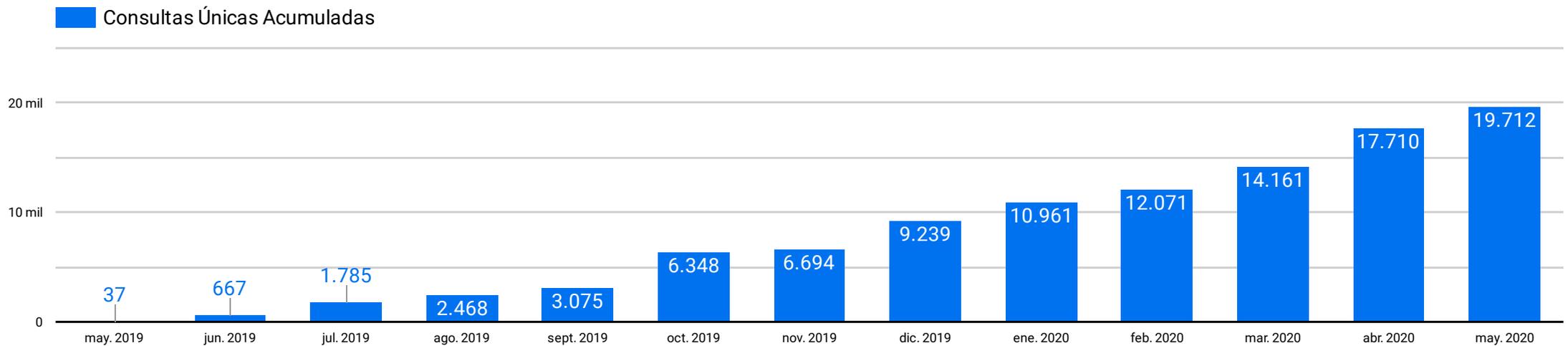
RECLAMOS ÚNICOS

Durante este período un total de 733 personas han ingresado reclamos describiendo problemas con Lotería.



CONSULTAS ÚNICAS

Durante este período un total cercano a 20.000 personas han consultado estos reclamos.

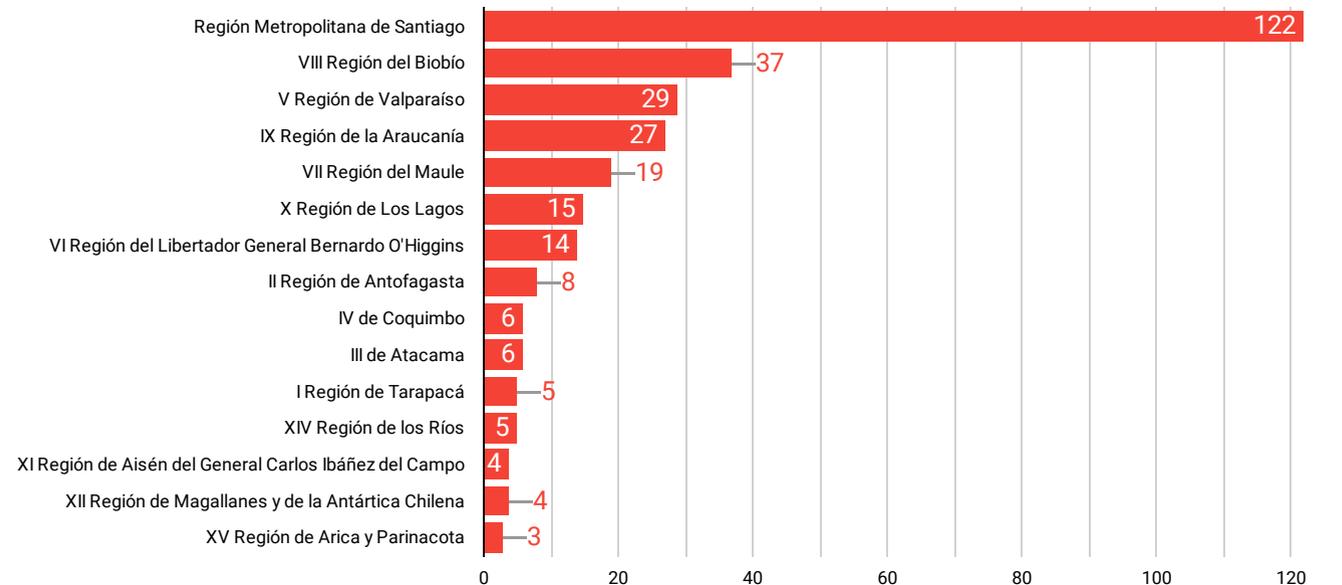


304

**AFECTADOS
SOLICITAN
MEDIACIÓN
COLECTIVA**

REPRESENTACIÓN

Desde el 14 de abril del 2020, 299 persona han solicitado ser considerados dentro de su procedimiento de mediación colectiva.



	Fecha Registro	Iniciales	Rut	Comuna	Región
1.	4 may. 2020	G.R.	17525XXX-X	Rancagua	VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
2.	1 may. 2020	B.G.	18285XXX-X	La Florida	Región Metropolitana de Santiago
3.	30 abr. 2020	L.S.	16326XXX-X	Chillán	VIII Región del Biobío
4.	28 abr. 2020	K.R.	18679XXX-X	La Unión	XIV Región de los Ríos
5.	27 abr. 2020	A.F.	18048XXX-X	Peñalolén	Región Metropolitana de Santiago
6.	25 abr. 2020	C.V.	15454XXX-X	San Joaquín	Región Metropolitana de Santiago
7.	25 abr. 2020	Y.C.	16300XXX-X	Copiapó	III de Atacama
8.	24 abr. 2020	N.F.	18847XXX-X	Renca	Región Metropolitana de Santiago
9.	25 may. 2020	A.H.	14075XXX-X	Padre Las Casas	IX Región de la Araucanía
10.	25 may. 2020	K.C.	17469XXX-X	Los Andes	V Región de Valparaíso
11.	22 may. 2020	J.Q.	16901XXX-X	La Cisterna	Región Metropolitana de Santiago
12.	22 may. 2020	L.V.	12861XXX-X	Pedro Aguirre Cerda	Región Metropolitana de Santiago
13.	21 may. 2020	E.C.	15945XXX-X	Viña del Mar	V Región de Valparaíso