



MANUAL EXTERNO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS


ANTE IGT JUEGOS S.A.S.

1. Objetivo

El Manual Externo tiene como propósito facilitar a los Usuarios de IGT JUEGOS S.A.S. (en adelante “IGT JUEGOS” o la “Compañía”) la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y, Solicitudes (en adelante “PQRS”) respecto del servicios de venta del juego de suerte y azar tipo Lotto denominado “BALOTO” (en adelante “BALOTO” y/o “BALOTO REVANCHA”), el cual es comercializado por la Compañía.

2. Canales de Atención

IGT JUEGOS cuenta con los siguientes Canales de Atención para que los Usuarios presenten sus PQRS:

- Atención telefónica (línea de asistencia):
 - Bogotá (1) 5923430.
 - Desde el resto del país 018000956886.
- Atención virtual:
 - Página web: <https://www.baloto.com/> a través de la pestaña de  PQRS () dispuesta en el costado derecho del sitio web.

En caso de falla en los servicios virtuales, las PQRS podrán gestionarse a través de las líneas de atención telefónicas.

3. Definición de “Usuario”

Para el presente Manual, el Usuario es la persona que se acerca a uno de los puntos de venta de Baloto para adquirir tiquetes de BALOTO y BALOTO REVANCHA con el objetivo de participar en los sorteos realizado por IGT JUEGOS.

Este Usuario tiene derecho a presentar derechos de petición, solicitudes, sugerencias, reclamos o felicitaciones ante IGT JUEGOS a través de los canales de atención habilitados (ver numeral 2), por razones de interés general o interés

particular, con el objetivo de solicitar información y/o respuesta a consultas relacionadas con el juego BALOTO y/o BALOTO REVANCHA de IGT JUEGOS.

4. Tipología de PQRS

La expresión “PQRS” corresponde a la abreviatura para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por los Usuarios de IGT JUEGOS.

Para mayor claridad de los Usuarios, presentamos una definición de cada uno de los tipos de PQRS:

- **Petición:** Manifestación escrita procedente de autoridades competentes (Entes de vigilancia y control), de personas naturales, o de personas jurídicas con las cuales IGT JUEGOS tenga una relación comercial.
- **Queja o Reclamo:** Manifestación verbal o escrita presentada por una persona natural sobre el incumplimiento o irregularidad relacionada con el juego BALOTO y/o BALOTO REVANCHA de IGT JUEGOS.
- **Solicitud:** Requerimiento de información o gestión presentado por una persona natural o persona jurídica.

5. Plazo de respuesta de PQRS

Las PQRS deben ser resueltas dentro de los términos establecidos en la ley aplicable.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos legalmente señalados, IGT JUEGOS informará esta circunstancia al Usuario antes del vencimiento del término establecido en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

6. Procedimiento de PQRS

Para registrar una PQRS es indispensable contar con información específica para una adecuada gestión. El sistema solicitará dicha información dependiendo de las opciones seleccionadas por el Usuario.

Tenga en cuenta que algunos requerimientos se atienden únicamente a través de la línea de asistencia (ver los números en el numeral 2) para ser debidamente atendidos, situación que podrá verificar mediante la página web.

Si presenta su PQRS mediante la página web:

- El sistema de registro informará si el requerimiento se debe atender desde la línea de asistencia dependiendo de las opciones seleccionadas por el Usuario

- El sistema emitirá una respuesta inmediata en caso de que la opción seleccionada por el Usuario lo permita; de lo contrario, el Usuario recibirá vía correo electrónico un consecutivo que le permitirá identificar su PQRS y hacerle seguimiento en la línea de asistencia.

Si presenta su PQRS mediante la línea de asistencia telefónica:

- Un asesor atenderá el requerimiento del Usuario del sistema, el cual, dependiendo de su naturaleza, será respondido directamente por IGT JUEGOS o se direccionará a los canales de atención adecuados para cada caso.
- Si el PQRS no se soluciona durante la llamada, al Usuario del sistema se le informa un número de radicado para su posterior seguimiento.

7. PQRS ambiguas o incompletas

Ante una PQRS incompleta o ambigua, se solicitará la información adicional y las aclaraciones pertinentes, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la PQRS.

El plazo para completar o aclarar la PQRS será máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en la que el Usuario reciba la solicitud de información adicional por parte del Concesionario, el cual podrá ser prorrogado por un término igual a solicitud del Usuario.

En caso de que el Usuario no atienda al requerimiento de información o de aclaración en los plazos dispuestos, IGT JUEGOS entenderá que el Usuario ha desistido de su PQRS y procederá al archivo del caso, lo cual será informado al Usuario mediante comunicación escrita motivada que será enviada al correo electrónico registrado por el Usuario al momento de realizar la PQRS.

8. Solicitudes relativas al tratamiento de Datos Personales

En caso de que su solicitud se refiera a sus derechos como titular de datos personales, le solicitamos seguir el procedimiento incluido en la Política de Tratamiento de Información en la parte inferior de la página <https://www.baloto.com/>

9. Solicitudes de propietarios u operadores de puntos de venta de Baloto

Si usted es propietario u operador de un punto de venta de Baloto, dispone exclusivamente de las líneas de asistencia para interponer solicitudes ante IGT JUEGOS.

Recuerde que las líneas de asistencia son las siguientes:

- Desde Bogotá: (1) 5923430.
- Desde el resto del país: 018000956886.

10. Solicitudes sobre servicios comerciales mediante la RED VIA

Si desea presentar una PQRS relacionada con los servicios comerciales operados por IGT COLOMBIA LTDA mediante la RED VIA, tales como pago de facturas de servicios públicos, giros, recargas, etc., deberá dirigirse a la página web www.via.com.co y allí registrar su PQRS.