

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : RECAUDO LUCES DEL VALLE

ESPECIALIZACIÓN : MERCADEO

PROMOCIÓN : 22

PALABRAS CLAVES:. Servicio al cliente, promoción, red comercial, licitación, adjudicación.

TEMAS CUBIERTOS: Servicio al cliente, Mercado, Posicionamiento, Diversificación.

RESUMEN DEL CASO:

El caso trata de una red comercial con más de 10.000 puntos a nivel nacional, que inicio con un negocio en particular con un tipo de comercialización específica para su producto base y que debido al ciclo de maduración y poco crecimiento de dicho producto busco diversificarse y establecerse como una red multiservicios la cual demanda una fuerza de ventas más competente y un servicio al cliente diferente al del producto inicial, al participar en una licitación de recaudo de servicios públicos y ser adjudicada para una importante empresa se enfrentan a una serie de problemas con los cuales no habían tenido que lidiar anteriormente y lo cual lleva a replantearse completamente y pensar si probablemente no están preparados para otro tipo de productos.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA: __ OPCIONAL _____

CONTACTO EMPRESA : __ OPCIONAL _____

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Carolina Guevara	3148903267	caroguevara21@hotmail.com

RECAUDO LUCES DEL VALLE

La galaxia es una empresa de tecnología creada hace 14 años de la iniciativa de un grupo de empresarios del valle del cauca cuyo principal objetivo fue disponer de una compañía de tecnología responsable de construir y desarrollar todas las necesidades informáticas del grupo de empresas asociadas y usuarias que la constituyen.

La galaxia ofrece una completa gama de servicios y soluciones que permiten resolver a las empresas necesidades de desarrollo de software, consultoría, implementación y administración de infraestructura informática, soporte técnico y capacitación.

La empresa nació de una necesidad que tenían las empresas socias de tener todos sus procesos sistematizados, en línea y tiempo real, como uno de los requisitos legales para tener la concesión del producto chance.

Las apuestas de chance es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el jugador, en formulario oficial, en forma manual o sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero, de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario.

En todo juego hay un principal propósito que es ganar, pero también implica que hay perdedores, las formas de juegos satisfacen emociones implícitas, la principal motivación es la ilusión o esperanza de ganar algún dinero. Los apostadores lo ven común una forma fácil de ganar, una milagrosa manera de mejora económica sin esfuerzo y con el cual buscan una solución inmediata a los problemas del día a día.

El chance procede de cuba e ingreso al país por intermedio de un grupo de emigrantes italianos que llegaron a barranquilla a mediados del siglo XX, y continuo su expansión hacia el valle del cauca, Santander, Antioquia y otros departamentos, primero se realizaba de forma clandestina.

Caso de grado realizado por Carolina Guevara Pérez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Sory Torres. Santiago de Cali – Colombia. 24 de Agosto de 2012

Especialización en Mercadeo

Actualmente el juego se realiza de manera legal por la expedición de la ley 1 de 1982 en el cual el chance se denominó como juego de apuestas permanentes, a partir de ahí se inicia la explotación autorizada del juego, exigiéndose a cada casa de apuestas permanentes aportes a través de regalías. Posteriormente, con el objetivo de regular con mayor detalle y especificidad los juegos de suerte y azar, se expidió la ley 643 de 2001, que otorga competencias y responsabilidades al Estado y las entidades territoriales para la explotación y concesión de dichos juegos.

El chance es un negocio grande con implicaciones sociales, no solo grande para los empresarios sino también para la salud del departamento. Por cada \$100 que se vende en chance, la salud del departamento recibe \$12, por otro lado, tienen un gran impacto social en la generación de empleo, la empresa dueña de la concesión de chance de Cali, Jamundi y Yumbo puede llegar a los 10.000 empleados.

En los últimos años de acuerdo a diversos estudios de mercado elaborados por las empresas de chance estas se encuentran en la siguiente problemática:

- El producto ha llegado a su maduración y las ventas tienden a descender cada año
- Los consumidores de chance están envejeciendo
- Las personas jóvenes no muestran interés por este tipo de juegos, buscan modernidad, juegos llamativos apoyados en tecnología.

Al ver las empresas el panorama actual y haciendo uso de su gran fortaleza que es la cantidad de puntos de venta, unos 20.000 puntos a nivel nacional, con la red de puntos más grande del país, decidieron consolidarse como una red multiservicios, puntos que no solo ofrezcan chance, sino usar la misma estructura física y fuerza de ventas ofreciendo también otro tipo de productos que permite tener ingresos marginales para las empresas y los vendedores.

En Cali el 57,3% de la población mayor de 18 años juega habitualmente chance. Jugar chance es más común entre las mujeres y más común en los estratos de menores ingresos. La motivación para comprar chance es muy clara. Se compra chance para cubrir las emergencias diarias; ganándose el chance nadie saldrá de pobre, pero si resolverá un problema.

Especialización en Mercadeo

La principal fuente económica de la empresa la galaxia provenía del capital y aportes de los socios para el mantenimiento de la misma mientras la compañía generaba recursos propios.

Aprovechando la necesidad de las empresas de apuestas de comercializar nuevos productos y servicios, la compañía la galaxia ofrecía realizar los convenios y ofrecer la plataforma tecnológica, desarrollo de software e infraestructura que permitiera a las empresas diversificarse a cambio de un % de las ventas.

Es así cuando surgen otros productos como recargas, pines para llamadas de larga distancia, venta de minutos, microseguros, venta de celulares, recaudos etc.

Estos productos iniciaron hace unos 6 años y poco a poco se fueron convirtiendo en productos de suma importancia, tanto para la red de apuestas como para la empresa la galaxia.

El inicio con los nuevos productos fue un proceso paulatino y de mucha capacitación, los vendedores de apuestas tienen un perfil toma pedidos; es decir no son vendedores que ofrezcan los diferentes productos y servicios, el chance es un producto que se vende solo, los clientes vienen con una solicitud puntual las cuales las vendedoras tramitan, algunos de los nuevos productos se venden bajo el mismo esquema, otros productos requieren un impulso por parte de los vendedores el cual les exige estar más capacitadas en los productos, en técnicas de ventas y en servicio al cliente.

Poco a poco los nuevos productos se convirtieron en más del 50% de los ingresos actuales de la compañía la Galaxia, por lo cual estos nuevos productos son de gran interés para la compañía.

Por solicitud de la junta directiva de la compañía la galaxia se inicio el proceso para recaudar diferentes servicios con los puntos de venta, como facturas de servicios públicos, telecomunicaciones, préstamos bancarios etc. Ofrecer el servicio de recaudo fue visto más como algo estratégico, son convenios que como tal no ofrecen una gran rentabilidad pero son productos que generan un alto tráfico en los puntos de venta lo cual puede generar ventas cruzadas, es decir aprovechar la cantidad de personas que entrarían a los puntos para ofrecer el producto estrella que es el chance y los demás productos del portafolio.

De acuerdo a dicha solicitud, se iniciaron los contactos para realizar recaudos de diferentes compañías a las cuales se les ofreciera la red como sitios de pago para sus clientes.

Especialización en Mercadeo

En el mes de septiembre de 2011 la compañía la galaxia recibió una invitación para participar en una licitación para ofrecer la prestación de los servicios requeridos para realizar las labores de apoyo necesarias para recaudar los dineros que por concepto del servicio de energía eléctrica y otros conceptos o servicios, facturan la empresa luces del valle a sus clientes en el valle del cauca y choco.

Para atender a esta petición de oferta, la empresa la galaxia estaba obligada a cumplir con todos los requisitos y especificaciones solicitadas en las condiciones generales y demás anexos para contratar con luces del valle.

Las características de la invitación eran las siguientes:

- **Condiciones generales de la petición de oferta para luces del valle:** En estas condiciones se especificaba que la oferta debe cumplir con la legislación colombiana, el idioma de la propuesta, las direcciones de correspondencia, la fecha de cierre y las inhabilidades e incompatibilidades para presentar ofertas y las garantías de seriedad de la oferta, los requisitos para la presentación de las solicitudes de oferta, causales de desestimación de la oferta, los criterios de selección del contratista, el valor del contrato y la duración del mismo, la facturación, forma de pago, las inspecciones que se realizarían para corroborar la correcta prestación del servicio, sanciones y multas, confidencialidad, condiciones de terminación anticipada del contrato, la normatividad ambiental, características del proceso de selección, contratación, inducción, entrenamiento y formación y las obligaciones y compromisos del contratista.
- **Especificaciones técnicas:** En las especificaciones técnicas se define el alcance de la solución que son las actividades propias del recaudo de acuerdo con la capacitación impartida por luces del valle y la empresa la galaxia deberá acatar las recomendaciones y sugerencias que esta le realice con el fin de dar seguridad a la información y al manejo y custodia del dinero, se debe garantizar la cobertura en todos los puntos de recaudo propuestos, garantizar que la tecnología de la empresa la galaxia se adapte a los requerimientos de la empresa luces del valle y respaldo en caso de interrupción de las comunicaciones.

En las especificaciones técnicas esta también todos los términos y condiciones de la calidad del servicio entre los cuales esta el espacio mínimo de los puntos, el horario de atención, condiciones físicas como iluminación y ventilación de los puntos, condiciones generales de limpieza, comunicación fluida con los cajeros, garantizar que en las fechas de

Especialización en Mercadeo

vencimiento de las facturas los clientes van a ser atendidos de forma ágil y oportuna, las condiciones de aseo y buena presentación personal por parte de los cajeros.

Se establecen también condiciones mínimas de seguridad, el dinero debe estar siempre protegido, el dinero debe ser consignado diariamente a las cuentas de luces del valle.

La empresa luces del valle tiene oficinas propias en los municipios de buenventura, dagua y jamundi, donde el recaudo que tenían en esas oficinas debe continuar con la red de puntos la estrellita afiliados a la galaxia, con los gastos de personal, equipos de computo etc.

Se debe especificar para todos los puntos como es el la seguridad, los criterios de selección del personal, controles en los procesos como arqueos de caja aleatorios, mecanismos de seguridad como cámaras o botones de pánico, políticas en el transporte de dineros, especificar las compañías de transporte y anexar los contratos con las mismas, adicionalmente las condiciones de hardware mínimas que deben tener los equipos en los puntos de atención.

- **Modelo carta de presentación:** elaborar la carta de acuerdo al modelo enviado por luces del valle.
- **Diligenciar el formulario cantidades y precios:** En este formato están todos los municipios, corregimientos y veredas del valle con su respectiva cantidad de municipios donde la empresa la galaxia debía determinar el valor a cobrar por cada cupón.
- **Garantías del contrato:** para la presentación de la oferta se debe adquirir una póliza de seriedad de la oferta por valor de \$50.000.000 expedida por una compañía de seguros a favor de luces del valle donde la compañía la galaxia garantiza la validez de la oferta con vigencia de 90 días.

En caso de ser adjudicada la licitación se deben adquirir otras pólizas para la legalización del contrato como póliza de cumplimiento, póliza de manejo global comercial, póliza de incendio y sustracción, póliza de transporte de valores.

- **Experiencia del proveedor:** En este caso la empresa la galaxia debía diligenciar un formato con los clientes actuales a los cuales les realiza

Especialización en Mercadeo

recaudos junto con certificación de los servicios realizados, para este caso se anexaron las copias de los contratos con otros clientes.

Adicionalmente informan de una cita para aclaraciones e inquietudes de la oferta, en el cual había que leer en su totalidad de la documentación y llevar las inquietudes puntuales, adicionalmente había que enviar por correo electrónico previamente las aclaraciones hasta el día 19 de septiembre.

La propuesta debía ser entregada a mas tardar el día 4 de octubre a las 4:00 pm, el sobre debía contener la propuesta presentada tanto la propuesta económica como la propuesta técnica en sobres independientes debidamente marcados, esta información se debía entregar física y una copia en medio magnético.

El término de duración del servicio es de 3 años, el incremento máximo para el segundo y tercer año de vigencia del contrato será del 80% del ipc al 31 de dic. del año inmediatamente anterior.

La forma de pago se realizara a los 30 días siguientes a la fecha de radicación de la factura.

Adicionalmente la compañía la galaxia debía enviar documentos generales como cámara de comercio, estados financieros, Rut, etc.

De acuerdo a todas las condiciones de la empresa luces del valles , la galaxia inicio un proceso arduo de 20 días aproximadamente preparando todo el trámite concerniente a la documentación que comprendía la propuesta económica y la propuesta técnica, para lo cual estuvo el señor Jorge calvo como líder del proyecto y la señora Catalina Cifuentes para gestionar todo lo pertinente a la licitación, junto con personal del área técnica, financiera y gerencia general para realizar la propuesta económica donde esta ultimo definió el valor a cobrar por cupón, el gerente general de la compañía tenía información de primera mano sobre lo que los recaudadores actuales estaban cobrando y con base en eso se elaboro la propuesta del cobro por cupón.

Finalmente después de reunir toda la documentación, cumplir con todas las exigencias de luces del valle, catalina Cifuentes realiza la entrega de la documentación el día día 4 de Octubre a las 3:45 pm.

Después de recibir la propuesta, solicitaron una presentación de la misma por la gerencia general de la galaxia y otra documentación que necesitaban para el proceso de estudio, lo cual indiciaba que estábamos en el camino correcto para la adjudicación de la licitación.

Especialización en Mercadeo

El día 16 de noviembre se recibió un documento oficial por parte de Luces del Valle con el cual se formalizaba la aceptación de la propuesta para realizar las labores de apoyo necesarias para recaudar los dineros de Luces del Valle por parte de la empresa La Galaxia, la cual debía iniciar a partir del 1 de febrero de manera masiva en todos los puntos del Valle del Cauca y un municipio de Chocó.

El convenio consiste en recaudo en 41 municipios del Valle del Cauca (Sin Cali) con corregimientos y veredas y un municipio del departamento del Chocó. (Ver **Anexo 1** con el listado de municipios adjudicados)

Los 41 municipios son manejados por 6 empresas de apuestas y una empresa con cobertura en el departamento del Chocó. En total son 7 empresas, cada una con un gerente y un director comercial diferente, a pesar de ser parte de una red nacional son empresas independientes y autónomas con políticas y criterios diferentes.

La compañía La Galaxia, inicia el proceso de socialización a los gerentes de las diferentes empresas a través de las reuniones de junta directiva ya que todas estas empresas son socias de La Galaxia.

El día 6 de diciembre se realiza una convocatoria a los directores comerciales de las 7 empresas ofertadas con el propósito de realizar el proceso de socialización del convenio, donde se informa en qué consiste, quien es la empresa Luces del Valle, cual fue el ofrecimiento de la compañía La Galaxia, la cantidad de puntos adjudicados por cada una, los requerimientos de parte de Luces del Valle en cuanto a las condiciones físicas de los puntos de atención, condiciones generales de atención al público, los horarios fijados, las condiciones de seguridad y todas las cosas con las que la empresa La Galaxia se había comprometido con Luces del Valle, los requerimientos tecnológicos, las oficinas propias de Luces del Valle que también debían ser asumidas por la red, se informo la forma como se debe hacer el recaudo, los diferentes documentos con los cuales el cliente puede acercarse a recaudar como lo son factura original, duplicado de la factura, comprobante de pago manual todas las anteriores se pueden realizar con pago en efectivo y en cheque.

Mientras tanto el área técnica avanzaba con el proceso de entrega de la aplicación con el área de sistemas de cada empresa y se realizó un cronograma de capacitación para los cajeros donde se les explicaba el proceso que deben realizar en el punto de atención para poder ejecutar el recaudo.

Mediante correos y comunicación constante por parte de Catalina Cifuentes se realizaron todas las labores de socialización a las diferentes empresas para que todo estuviera listo para el 1 de febrero, la empresa Luces del Valle realizó la

Especialización en Mercadeo

divulgación a sus clientes en el respaldo de las facturas anunciando de que a partir del 1 de febrero en los puntos de venta identificados como la estrellita podrían realizar el pago de sus facturas de servicios de energía, igualmente enviaron pendones y afiches para ubicarlos en los puntos de atención de las empresas.

Efectivamente llego el día tan anunciado 1 de febrero, el principal front para la empresa luces del valle es Jorge Calvo y Catalina Cifuentes quienes son los que estuvieron al frente del convenio desde el inicio y participaron activamente en la preparación de los documentos de la licitación y los que estuvieron en constante comunicación y reuniones para definir todos los detalles de la salida a producción del 1 de febrero.

Cuando se inicia el recaudo, se presentaron muchos inconvenientes que de alguna manera se esperaban que sucedieran al ser un proceso nuevo para los cajeros de los puntos y al ser un proceso nuevo para el cliente.

Durante la primera semana Catalina Cifuentes comienza a recibir múltiples llamadas diarias por parte de Carlos Merchan y Luz Gutiérrez los funcionarios de luces del valle donde informaban entre otros problemas los siguientes:

- Los cajeros no estaban informados acerca del recaudo: Que todos los cajeros estén enterados es un proceso complejo ya que la fuerza de ventas es bastante grande, son aproximadamente 10.000 cajeros algunas empresas cuentan con sistema de mensajería externo otras no cuentan con este recurso lo cual hace más difícil la divulgación de la información.
- En algunos puntos de venta los cajeros no estaban aceptando el soporte de pago manual, la compañía la galaxia realizo múltiples divulgaciones del tema a los directores comerciales de cada compañía para que estos se encargaran de replicar la información a la fuerza de ventas sin embargo algunos cajeros no tenían conocimiento.
- En algunos puntos de venta los cajeros no estaban aceptando cheques como fuente de pago adicional al efectivo.
- No hay cobertura en el total de municipios ofertados, esta situación se presento debido a que en algunas veredas del centro y norte del valle la cobertura a nivel de gprs que es el medio por el cual tenían comunicación era lenta o intermitente y este tipo de conectividad no soportaba la aplicación de recaudos esto se presento en la vereda Galicia y Ceylán y del norte del valle se presento en la vereda Alban, El balsal, El naranjal y la

Especialización en Mercadeo

Primavera, al hacer una revisión de los puntos por parte de Catalina Cifuentes con los directores comerciales se llegó a la conclusión de que estos no se debieron incluir en la oferta, ya que no presentaban las condiciones técnicas mínimas para poder realizar el recaudo, al haberse incluido en la oferta y por presión de la empresa luces del valle ya que dichos puntos se convirtieron en los únicos puntos de recaudo de dichas veredas se tomó la decisión de realizar el recaudo en estos puntos de manera manual y realizar el registro en los puntos más cercanos donde sí hay un sistema apto para realizarlo.

- Reportaron que en los puntos de pradera no estaban realizando recaudos lo cual por ser una zona de alto riesgo estaba generando problemas de orden público ya que los usuarios no tenían donde realizar el recaudo y se estaban amotinando en el único punto que iba a estar habilitado.
- Problema de atención clientes donde de luces del valle informaba que en los puntos de venta las cajeras atendían primero a los clientes de chance y después a los clientes de luces del valle, lo cual iba en deterioro de la imagen de luces del valle.
- En visitas realizadas a los puntos de atención por parte de luces del valle algunas cajeras manifestaron que les era más rentable continuar con la venta de chance que lo que le pagaban por realizar los recaudos.
- El punto único de Vijes no estaba realizando recaudos lo cual ocasiono inconformidad de los clientes al no tener donde recaudar.
- Los puntos propios de Buenaventura, Dagua y Jamundi aun no estaban realizando recaudos, en estos puntos las empresas de apuestas debían contratar personal que podía ser el que estaba anteriormente contratado por luces del valle, personal nuevo, o personas de las mismas empresas de apuestas, esto generaba un sobre costo a las empresas ya que la mayoría de empleados trabajan por comisión y no cuentan con seguridad social, en el caso de estos cajeros debían ser contratados directamente por la empresa y con unas condiciones salariales diferentes al resto de cajeros, esta gestión aun no se había realizado.
- Informaron que en las veredas san Antonio y villacolombia del municipio de jamundi, no se estaba realizando recaudo, en estas veredas la empresa que cubría la zona no tenía punto de atención por problemas de seguridad por lo tanto estos puntos no estaban recaudando, con este punto se presentó una discusión entre Carlos Merchán y Carolina Cifuentes de la

Especialización en Mercadeo

galaxia quien manifestaba que estos municipio nunca fueron enviados en la relación de puntos de la propuesta ya que ahí no se tenía cobertura y no se hubieran podido ofrecer, después de revisar el tema se encontró que el error estuvo en el formulario cantidades y precios incluido dentro de los documentos a diligenciar ya que ahí se colocó valor por cupón en todos los municipios, veredas y corregimientos incluyendo los de san Antonio y villacolombia.

Debido a todos los inconvenientes presentados durante la primera semana de recaudos, de luces del valle convocan a una reunión de seguimiento en las instalaciones de la empresa la galaxia el día 10 de febrero.

La reunión inicio a las 2:00 pm con Carlos Merchán y Luz Gutiérrez de parte de la compañía luces del valle y Catalina Cifuentes, Jorge Calvo, Dolly Restrepo directora financiera de la compañía la galaxia.

La compañía luces del valle inicia la reunión expresando su inconformidad por las diversas situaciones presentadas en la primera semana de recaudo, si bien esperaban que la primera semana iba a ser traumática no esperaban que fuera tanto, el sr Carlos Merchán manifestó su inconformidad por la actitud del sr Jorge Calvo de la galaxia quien durante la primera semana no contesto llamadas telefónicas y sintieron que él como líder del proyecto debía estar al frente de todo la primera semana, reconocieron la labor de la señora catalina Cifuentes quien estuvo al pendiente de todo y diligente en los diferentes problemas presentados durante la primera semana, la reunión fue bastante tensa al principio y se fueron aclarando poco a poco los temas de las diferentes áreas: técnica, conciliación y recaudo y mercadeo, la parte más critica era la labor de servicio al cliente en los puntos de atención.

Muchos de los inconvenientes reportados por luces del valle fueron solucionados antes de la reunión de seguimiento como que los cajeros estaban en su totalidad enterados del recaudo, se minimizo las reclamaciones por cajeros que devolvían a los clientes por que no conocían el comprobante de pago manual e igualmente por no recibir pago con cheque, los puntos donde no había cobertura gprs se estaba realizando el recaudo de manera manual, los puntos de pradera ya estaban habilitados con un horario especial por el tema de seguridad en la zona, el punto de Vijes ya estaba habilitado después de que el director comercial de la empresa dejara claro el tema con la cajera de dicho punto, los puntos de las oficinas propias ya los cajeros se habían contratado y estaban habilitados y para los puntos de san Antonio y villacolombia la compañía la galaxia contrato directamente el servicio de recaudo con las personas que anteriormente realizaban el recaudo en la zona y en la galaxia se registraban estos pagos.

Especialización en Mercadeo

Al presentar todas las soluciones que se habían dado poco a poco el personal de la empresa luces del valle quedo más tranquilo, la reunión finalizo tipo 6 pm donde ya había un trato más cordial y un reconocimiento de que las cosas estaban mejorando, se dejo un acta con los compromisos de las diferentes áreas.

La siguiente semana la comunicación sigue constante entre Carlos merchán y carolina Cifuentes reportando aun casos de servicio al cliente presentados en los puntos de atención los cuales se iban reportando a cada empresa y solucionando poco a poco.

Posteriormente se presenta un inconveniente con los archivos diarios de facturación y reportes entregados a luces del valle para lo cual citan nuevamente a reunión, en este caso solo a las personas del área técnica encargada de este proceso a quienes también el sr Carlos Merchán manifestó su inconformidad sobre el servicio de recaudo y que se estaba preguntando si había tomado la mejor decisión al escoger a la compañía la galaxia como su recaudador único. Con dicha reunión se solució el inconveniente de los archivos que no estaban llegando de manera adecuada.

Una semana después se cita a una nueva reunión, esta vez en las instalaciones de luces del valle donde realizan una presentación informe de todo lo sucedido hasta el momento y las mejoras que ha habido en los inconvenientes presentados.

Al mes de haber iniciado el recaudo empiezan a surgir nuevos inconvenientes reportados por Carlos merchán y luz Gutiérrez en este caso ya se trataban de reclamaciones de clientes donde se encontraron:

- Problemas de pagos no abonados, es decir puntos en los cuales por la premura de salir el 1 de febrero y que no estaban listos a nivel técnico decidieron recibir los recaudos de manera manual y colocar un sello de recibido y posteriormente el cliente se acerco a reclamar a las líneas de atención de luces del valle con recibo en mano con sello mas el pago no había sido aplicado en el sistema, estos casos se reportaron a las respectivas empresas en los cuales algunos se lograron aclarar con los cajeros y otros simplemente no pudieron identificar a que cajero correspondían pero al ser recibos con el sello de determinada empresa estas se vieron en la obligación de asumir esos pagos y realizarlos a luces del valle lo cual estaba generando ya inconformidad al interior de cada empresa.
- problemas pagos abonados a nic (numero de identificación del cliente) errado, Cuando recién inicio el recaudo los pagos que eran digitados de

Especialización en Mercadeo

manera manual y no a través de lector de código de barras no se estaban validando con la base de datos de luces del valle, esto permitió que las cajeras pudieran registrar pagos a nics que no existían o abonárselo a otro cliente no el que estaba registrado en la factura, cuando el cliente se presentaba en las oficinas de luces del valle estos realizaban el ajuste respectivo no sin antes hacer la respectiva reclamación ante la galaxia quien a su vez hacia la retroalimentación a las diferentes empresas.

- problemas pagos por valores errados, cuando se realizaban recaudos manuales algunos cajeros se equivocaban digitando el valor a recaudar y el cuándo el cliente se acercaba a la oficina de luces del valle, hacían el reporte a la empresa la galaxia quien identificaba la empresa y tras mucho seguimiento estar pendientes de que realizaron el pago del excedente faltante para reportarlo a luces del valle y que estos aplicaran el pago correcto al cliente.

Todos estos y otros inconvenientes generaron una nueva molestia a la empresa luces del valle quienes el día 20 de marzo emitieron un comunicado oficial dirigido al gerente general de la compañía la galaxia donde expresaron sus inconformidades con el contrato de prestación del servicio de recaudo, a continuación se enuncian algunas respuestas de la compañía la galaxia de los puntos reportados por luces del valle ya en un tono de molestia y a la defensiva por tantos inconvenientes reportados y con la molestia de que la empresa luces del valle realizaba reportes generalizados y no casos puntuales adicionalmente por la poca flexibilidad de la empres luces del valle con algunos del los inconvenientes presentados.

- Sobre el reporte de cheques recibidos a partir del lunes 26 de marzo se está generando de acuerdo a su solicitud desde la cuenta operacionesrecaudo@lagalaxia.com.co.
- En varias oportunidades a las empresas se les ha socializado reforzar la capacitación a los cajeros para recibir el comprobante manual, situación que ha mejorado en el último mes, adicionalmente se realizara un escalamiento de gerencia a gerencias.
- Sobre la situación que se presenta en los puntos donde se atienden primero a los clientes de apuestas y luego a los clientes de luces del valle se realizara escalamiento a las gerencias de nuestros colaboradores,

Especialización en Mercadeo

adicionalmente con el fin de mitigar esa problemática de congestión en los puntos de atención, habilitamos 120 oficinas más de las adjudicadas.

- Sobre el punto de interrupciones en las comunicaciones, no compartimos lo manifestado en esta afirmación ya que la galaxia presenta una disponibilidad de plataforma que está a la altura de los estándares mundiales y procesamos mensualmente por chance 60.000.000 de transacciones, recargas y demás productos virtuales 8.800.000 de transacciones mes y en el servicio de recaudo 174.000 cupones, brindando disponibilidad superior al 99.8%
- A partir del 27 de Febrero se implemento en el software una validación en el punto de atención en el cual cuando la cajera digita un nic el sistema valida que exista y trae los datos del cliente con el cual la cajera puede validar que el nic sea el correcto minimizando este tipo de inconsistencias, adicionalmente las partes aceptaron que en una fase inicial no se iba a realizar validación de nics ni valores a pagar asumiendo el riesgo de que se presenten este tipo de inconsistencias, sin embargo hicimos en la marcha un desarrollo para mitigar esta situación, por lo tanto no entendemos porque se está argumentando asumir multas por parte de la galaxia.
- En cuanto a la demora en el reporte de los pagos realizados por los clientes, esto se puede presentar en los casos de pagos recibidos de manera manual donde no hay una cobertura de gprs adecuada que permita realizarlos de manera sistematizada, se ha gestionado con el comercializador para mejorar los tiempos de esos pagos. Consideramos que no es justo esta reclamación ya que de 174.000 cupones solo se han presentado 10 casos puntuales que solo representan un 0.00575% consideramos que esos niveles de reclamación esta en los estándares de reclamaciones de facturación para una empresa de servicios públicos.
- Se enviara una circular a las empresas reforzando que consignen los cheques diariamente en los municipios donde haya sucursal del banco agrario y/o los bancos autorizados, y que coloquen al Dorso el nic, nombre del cliente, teléfono y dirección del girador, adicionalmente sugerimos que

Especialización en Mercadeo

en la factura se indique al cliente que si va a pagar con cheque coloque los datos necesarios.

Como puntos adicionales la compañía la galaxia realiza las siguientes sugerencias:

Adicionalmente solicitamos a luces del valle revisar los siguientes puntos:

1. Generar varios ciclos de facturación en cada uno de los municipios con el fin de atomizar en las fechas límites de pago la congestión en los puntos de venta.
2. Explorar la posibilidad de aperturar nuevas cuentas corrientes recaudadoras en municipios donde no tengan cobertura de los bancos Colombia y mi casita.
3. De manera general solicitamos considerar la posibilidad de ampliar el plazo para consignar los dineros recaudados a terceros a dos (2) días hábiles en los municipios donde definitivamente no hay servicio bancario.
4. Independientemente de los diferentes contratiempos presentados en la atención del servicio, es importante resaltar, que al corte de marzo 31 de 2012 se ha recibido en nuestros puntos de atención 317.311 cupones y reembolsado \$22.519.673.976, en solo dos meses de la prestación del servicio.

Por lo anterior consideramos que la prestación del servicio se realiza con calidad y según las expectativas negociadas con la empresa la galaxia.

Posterior a la entrega de las respuestas por parte de la galaxia, la empresa luces del valle realiza nueva convocatoria de reunión el día 25 de abril donde están presentes nuevamente, Carlos Merchán, luz Gutiérrez por luces del valle y Jorge calvo, catalina Cifuentes, y Dolly Restrepo, la reunión la inicio Carlos merchán con un tono conciliador, manifestando que no habían dado respuesta al comunicado anterior para no seguir de carta en carta y querían tratar los temas personalmente, identificando la defensiva respuesta por parte de la galaxia.

Especialización en Mercadeo

Se reconocieron mejoras a muchos de los inconvenientes, hubo otros que fueron reiterativos y de gran importancia para luces del valle como lo son los horarios de atención de los puntos los cuales en algunos casos no estaban acorde con lo presentado en la oferta de licitación y la preferencia por los clientes de chance sobre los clientes de luces del valle en los puntos de atención, para lo cual el sr Jorge calvo estableció unos compromisos de hablar con la gerencia de cada empresa para ampliar los horarios de atención que no estaban acordes con la propuesta inicial y unos recorridos por los puntos de atención para reforzar con las cajas conceptos de servicio al cliente vitales para luces del valle.

Posteriormente se empiezan a generar nuevas reclamaciones por parte de Carlos merchán a catalina Cifuentes esta vez por demora en los pagos, el compromiso de pago con luces del valle es que este debe ser realizado diariamente, la compañía la galaxia todos los días en horas de la mañana envía a cada empresa un documento de reintegro a través del cual solicita los valores a pagar por los recaudos realizados el día anterior, la mayoría de empresas cumplen sagradamente con este compromiso adquirido, algunas empresas no pueden cumplir con esto debido a cobertura en zonas alejadas no bancarizadas que implican riesgo en el transporte de dinero, contratar personal exclusivo para esta labor etc.

Esta nueva queja sobre pagos realizados tardíamente, valores no conciliados y el cierre que no se había podido realizar para el mes de abril el cual seguía pendiente se volvió ahora constante para lo cual el área financiera y operativa de la compañía estaba trabajando con todos sus recursos para encontrar las diferencias y conciliar, poco a poco se fueron detectando las diferencias y consignado valores para lograr la conciliación con luces del valle.

Estas nuevas reclamaciones generaron una nueva convocatoria de reunión entre las partes la cual no se ha llevado a cabo.

Todos esos inconvenientes presentados en el proceso de recaudo entre la empresa luces del valle, la galaxia y la red de empresas de los puntos de atención la estrellita, empezaron a generar descontento entre las empresas prestadoras del servicio de recaudo, manifestando lo siguiente:

- La comisión es muy baja versus el riesgo en los puntos de venta, implica tener personal nuevo contratado como mensajeros y compañías de transporte de valores para poder realizar los pagos diarios.
- Comisión muy baja versus los gastos para mantener la operación

Especialización en Mercadeo

- Mucha labor operativa que tiene a los empleados de las compañías concentradas solo en este servicio descuidando el negocio principal.
- Concentración de clientes en los puntos de atención en horas pico lo cual estaba afectando la venta de los otros productos.
- Gastos financieros como el 4*1000 por los movimientos bancarios lo que los llevaba a realizar pagos en efectivo aumentando el riesgo.

Con estos interrogantes las empresas se estaban cuestionando, si ofrecer este tipo de servicio de recaudo era viable para la galaxia y la red de empresas que tienen los puntos debido a la comisión baja y los riesgos y gastos que implica mover cantidades de dinero tan grandes. Adicionalmente la empresa la galaxia se cuestionaba si la red estaba preparada para ofrecer este tipo de servicios, por el hecho de ser empresas independientes con criterios distintos siendo más difícil ponerlas de acuerdo y que todas trabajaran de la misma forma, se preguntaban si los cajeros estaban preparados para atender este tipo de servicios que tienen un grado de dificultad más alto donde el servicio debe ser diferente a los que han estado acostumbrados a manejar y cuestionándose si valía la pena continuar con las diferentes negociaciones de recaudos que se estaban adelantando con otras empresas como bancos, empresas de servicios públicos, empresas de telecomunicaciones, transportes, etc.

Por ahora la decisión es tener todos los recaudos en stand by hasta terminar de estabilizar toda la operación con recaudo de luces del valle.

DISTRITO	MUNICIPIO	UBICACION DEL PUNTO DE RECAUDO	SECTOR	Cant. Ptas ofertados
CENTRO	DAGUA	Borrero Ayerbe-El Carmen	RURAL	1
CENTRO	BUGA	Buga	URBANO	33
CENTRO	DAGUA	Dagua ON LINE	URBANO	1
CENTRO	DAGUA	Danubio	RURAL	1
CENTRO	DAGUA	El Queremal	RURAL	1
CENTRO	RIO FRIO	Fenicia - Riofrio	RURAL	1
CENTRO	GINEBRA	Ginebra ON LINE	URBANO	2
CENTRO	RESTREPO	Restrepo ON LINE	URBANO	1
CENTRO	RIO FRIO	Riofrio ON LINE	URBANO	6
CENTRO	RIO FRIO	Salónica	RURAL	1
CENTRO	TRUJILLO	Trujillo	URBANO	1
CENTRO	VIJES	Vijes	URBANO	1
CENTRO	YOTOCO	Yotoco	URBANO	6
NORTE	EL CAIRO	Alben	RURAL	1
NORTE	ARGELIA	Argelia	URBANO	1
NORTE	BOLIVAR	Bolivar ON LINE	URBANO	3
NORTE	BUGALAGRANDE	Ceylan	RURAL	1
NORTE	EL AGUILA	El Aguila	URBANO	1
NORTE	EL CAIRO	El Cairo	URBANO	2
NORTE	VERSALLES	El Belsal	RURAL	1
NORTE	EL DOVIO	El Dovio	URBANO	3
NORTE	BOLIVAR	El Naranja	RURAL	1
NORTE	BUGALAGRANDE	Gelicia	RURAL	1
NORTE	ANDALUCIA	La Marina	RURAL	1
NORTE	ZARZAL	La Pailla	RURAL	6
NORTE	BOLIVAR	La Primavera	RURAL	1
NORTE	OBANDO	Obando ON LINE	URBANO	3
NORTE	ROLDANILLO	Roldanillo ON LINE	URBANO	8
NORTE	CHOCO	San José del Palmar	RURAL	1
NORTE	SEVILLA	Sevilla ON LINE	URBANO	14
NORTE	TORO	Toro ON LINE	URBANO	3
NORTE	ULLOA	Ulloa	URBANO	1
NORTE	VERSALLES	Versalles	URBANO	1
NORTE	EL AGUILA	Villanueva	RURAL	1
NORTE	ZARZAL	Zarzal ON LINE	URBANO	13
PACIFICO	BUENAVENTURA	Buenaventura	URBANO	17
PACIFICO	BUENAVENTURA	Buenaventura ON LINE	URBANO	1
PACIFICO	BUENAVENTURA	La Bocana, Ladrilleros, Juanchecho	RURAL	2
SUR	PALMIRA	Amoime	RURAL	1
SUR	JAMUNDI	Ampudia	RURAL	1
SUR	CANDELARIA	Candelaria	URBANO	1
SUR	CANDELARIA	El Carmelo	RURAL	1
SUR	CANDELARIA	El Cabuyal	RURAL	1
SUR	EL CERRITO	El Cerrito	URBANO	4
SUR	FLORIDA	Florida	URBANO	1
SUR	JAMUNDI	Jamundi	URBANO	7
SUR	JAMUNDI	Jamundi ON LINE	URBANO	1
SUR	PALMIRA	Palmira	URBANO	72
SUR	PALMIRA	Tienda Nueva	RURAL	1
SUR	CANDELARIA	Poblado Campestre	RURAL	1
SUR	PRADERA	Pradera	URBANO	1
SUR	JAMUNDI	Robles	RURAL	1
SUR	PALMIRA	Rozo	RURAL	1
SUR	JAMUNDI	San Antonio	RURAL	1
SUR	FLORIDA	San Antonio de los Caballeros	RURAL	1
SUR	EL CERRITO	Santa Elena	RURAL	1
SUR	JAMUNDI	Terranova	URBANO	1
SUR	JAMUNDI	Villacolombia	RURAL	1
SUR	CANDELARIA	Vilagorgona	RURAL	1