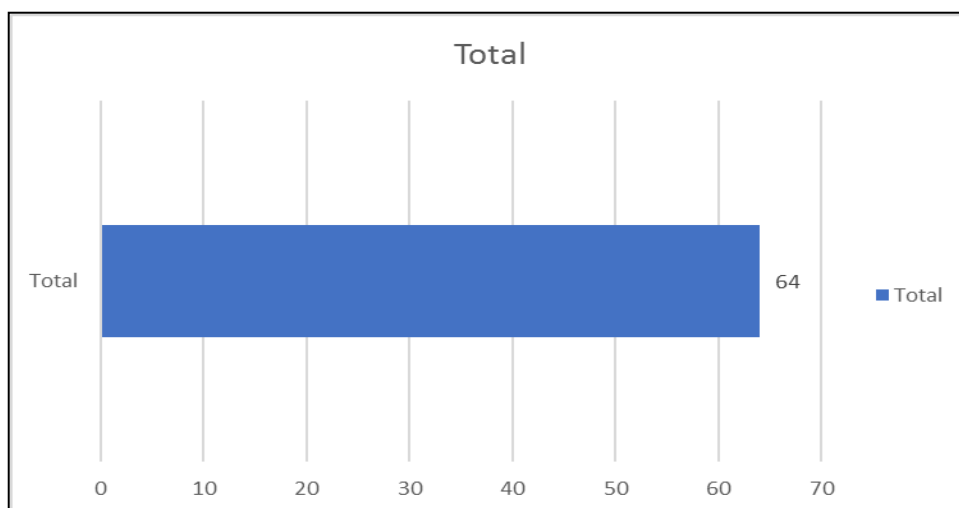


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS JULIO 2023

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



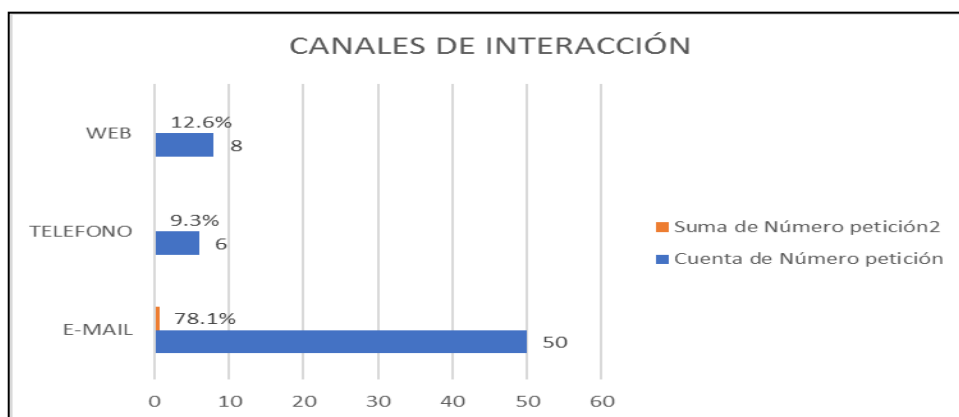
Total Requerimientos 64

### Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el SDQS Bogotá Te Escucha. De acuerdo con el **reporte de gestión** extraído del SDQS y con el archivo interno de relación de PQRS recibidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de julio de 2023 un total de 64 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

**NOTA:** Una de las 64 peticiones fue trasladada dos veces a través del SDQS por la Veeduría Distrital a todas las entidades del distrito, y se procedió a cerrarla con respuesta definitiva en el SDQS indicando que la petición tiene el mismo contenido y documento adjunto de la petición 2998742023 la cual se asignó al área encargada de su gestión y respuesta.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

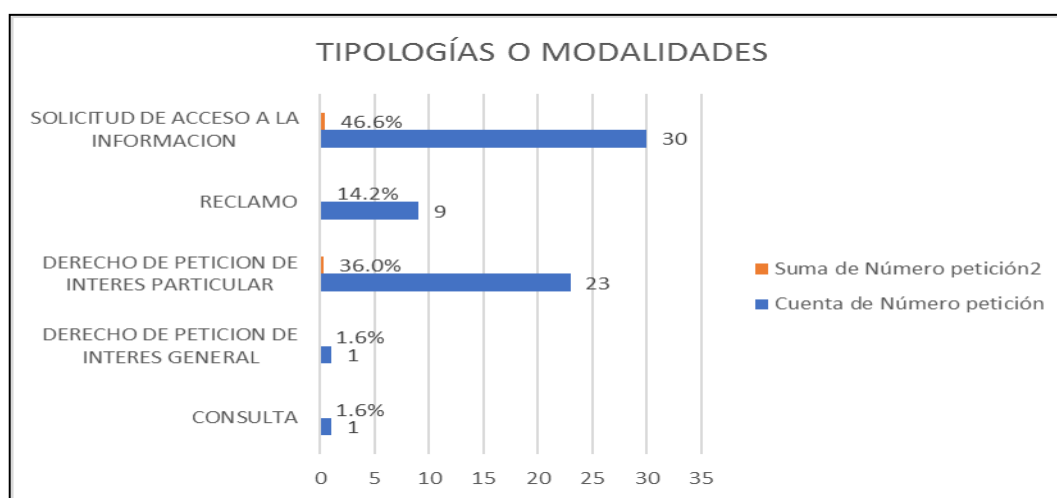


Total Requerimientos 64

## Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: cliente@loteriadebogota.com, o a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web o a través de la ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com con un 78,1%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 12,6% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 9,3% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 64

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 46,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 36%, “Reclamo” con un 14,2%, “Derecho de Petición de Interés General” y “Consulta” cada una con un 1,6%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	33	52%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	12	19%
INFORMACION INSTITUCIONAL	6	9%
PAGINA WEB	3	5%
RESULTADOS DE SORTEOS	3	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>57</b>	<b>89%</b>
Otros subtemas	7	11%
<b>Total general</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 52% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para el sorteo redistribuido especial No. 2699 del 18 de julio de 2023, información sobre el estado del pago de premios ganados que algunos clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, reclamos de varios clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados más de 10 días no lo ven reflejados en sus cuentas bancarias, reclamo de varios clientes por la demora en la carga de créditos ganados en el raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los veían abonados o cargados en la sección “mis créditos” de sus perfiles, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de julio de 2023, un cliente solicita se le informe cómo reclamar el premio de \$50.000 que ganó en el raspa y gana físico de la fracción adquirida para el sorteo especial No. 2696 del 29 de junio de 2023, inconformidad de un cliente frente a la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE del código de beneficios impresos en la billetería física, ya que hace el proceso de redención de los \$650 en la página web y cada vez que va a las estaciones de Transmilenio no hay saldo en las máquinas para recargar la tarjeta TU LLAVE (*se puso en conocimiento del caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*), cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos, un cliente indica que obtuvo una aproximación para el sorteo 2698 y para el sorteo 2699 y cobró como créditos el acierto del sorteo 2698 y el sistema automáticamente le cobró como créditos el segundo acierto del sorteo 2699; sin embargo, no aparecen abonados los créditos de dicho sorteo, otro cliente indica que cobró como créditos el acierto ganado en el sorteo 2699 y no le aparecen abonados en sus créditos (*se puso en conocimiento de los casos a la jefe de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización para revisar los casos y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 19% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web o cómo llega el billete o fracción, cómo redimir los códigos para la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE pre impresos en la billetería física de las fracciones y/o billetes de los sorteos de la Lotería de Bogotá (*se les explicaba cómo hacer el proceso de redención de dichos códigos en la página web*); entre otros, **“Información Institucional”** con un 9% relacionado con acciones se han llevado a cabo para la implementación de la política pública LGBTI, información sobre el chance paga encime, información sobre asociaciones público privadas en el distrito de Bogotá, información sobre planta de personal de la entidad (número total de cargos, nombre del funcionario, tipo de vinculación, cargo, grado, código y nivel), así como el nombre de los funcionarios que participan en los sorteos, la alternancia y rotación de los mismos en cada sorteo, quiénes tienen acceso a las balotas, indicar si los funcionarios reciben algún tipo de capacitación para asistir al sorteo, quienes cuentan con la capacitación y la última vez que la recibieron, en caso contrario indicar las razones, copia del documento que estructura el sorteo, entre otra información, **“Página Web”** con un 5% relacionado con solicitud de un cliente para dar de baja la cuenta inscrita en la

página web, un cliente pone en conocimiento nuevamente que la contraseña para acceder al perfil en la página sólo sirve por un día ya que siempre que ingresa a la cuenta inscrita en la página web no reconoce la contraseña y le pide restablecerla y tiene que hacer todo el proceso a pesar de que la contraseña esté escrita correctamente, manifiesta que eso es muy desgastante (*se puso en conocimiento a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para que revisara el caso reportado*), un cliente solicita verificación del correo con el que se inscribió porque no recuerda haberse inscrito y el sistema le indica que el correo ya existe, “**Resultados de Sorteos**” con un 5% relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2699 del 18 de julio, así como el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2700 del 27 de julio ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó la información de todos los resultados del sorteo 2699 del 18 de julio de 2023 y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” con un 3,1%, “No Pago de Premios de Chance”, “Operación de Rifas”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 1,5% de participación.

**Nota:** De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” y “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” la gran mayoría se asignaron dentro del SDQS a la oficina de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el momento de sacar la tabla dinámica correspondiente a traslados por no competencia no arrojó en los filtros de estado de petición final la opción de “solucionado por traslado” y “solucionado por asignar trasladar”; por lo anterior no se registra ningún traslado por no competencia.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no registró peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	39	75%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	8%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	6%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>50</b>	<b>96%</b>
Otros dependencias	2	4%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SECRETARIA GENERAL	2	29%
SUBGERENCIA GENERAL	2	29%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	29%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	14%
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 52 requerimientos de periodo actual y 7 requerimientos de periodo anterior.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1.1	1	1	1.0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4			4
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	6.7			6.7
SECRETARIA GENERAL	12.5		7	10.7
SUBGERENCIA GENERAL		15	10	12.5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6		3.5	4.3
UNIDAD DE LOTERIAS	5.8			5.8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14			14
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1			1
<b>Total general</b>	<b>5.5</b>	<b>3.3</b>	<b>1.6</b>	<b>3.3</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,3 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

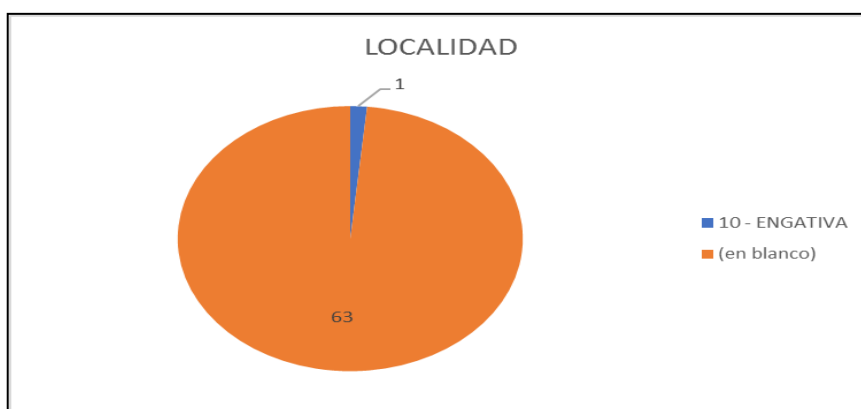
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 5,5 días
- Reclamo: 3,3 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,6 días

De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1 día
- Oficina Asesora de Planeación: 4 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 6,7 días
- Secretaría General: 10,7 días
- Subgerencia General: 12,5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4,3 días
- Unidad de Loterías: 5,8 días
- Unidad de Talento Humano: 14 días
- Unidad Financiera y Contable: 1 día

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

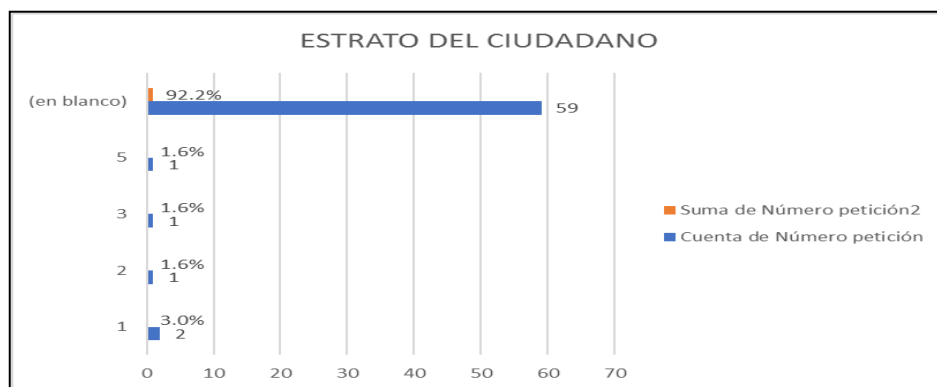


Total Requerimientos 64

### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 63 de las 64 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá.

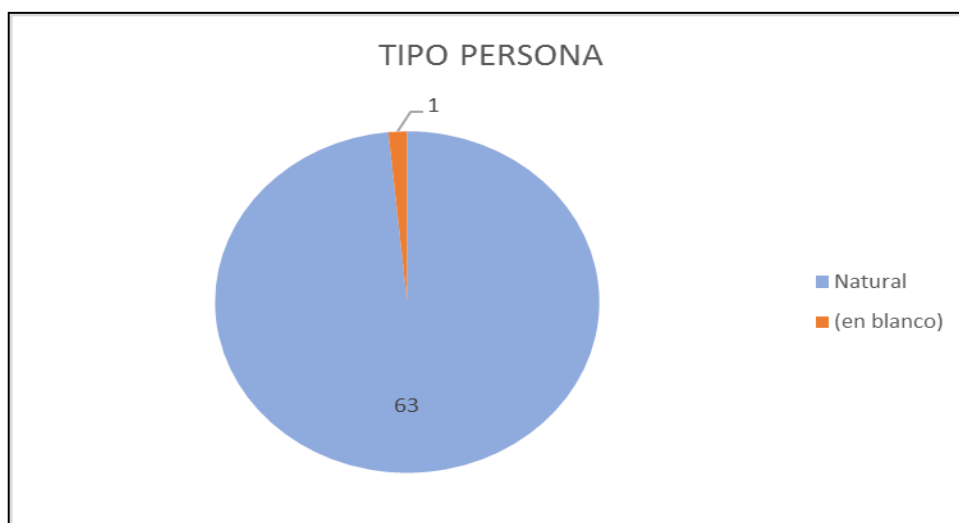
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 64

## Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que suministran información sobre datos demográficos) y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 59 de las 64 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, un (1) peticionario correspondiente al estrato 3, un (1) peticionario correspondiente al estrato 2 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 1.



Total Requerimientos 64

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 63 peticiones que equivalen al 98,4% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 1,6% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en julio de 2023.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	63	98%
Anónimo	1	2%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	63	98%
No Identificado	1	2%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



## **Análisis**

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 63 que equivale al 98% de las 64 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (63 por persona natural) y la restante una (1) que equivale al 2% por peticionario anónimo.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En conclusión, la Lotería de Bogotá registró todas las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dio el trámite respectivo, es decir, se les brindó respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

Así mismo se puede concluir que se procuró ingresar las peticiones así como las respuestas de los requerimientos en el SDQS el mismo día en que se recibían y el mismo día en que se producían las respuestas, salvo aquellas peticiones que se recibían fuera de horario laboral o fines de semana, para lo cual se procedió a subirlas al sistema el día hábil siguiente o en el horario laboral inmediato, y así evitar desfases en los tiempos promedio de atención y respuesta, siempre y cuando el sistema permita el acceso sin interrupciones para así poder garantizar una atención eficaz y acorde a la realidad.