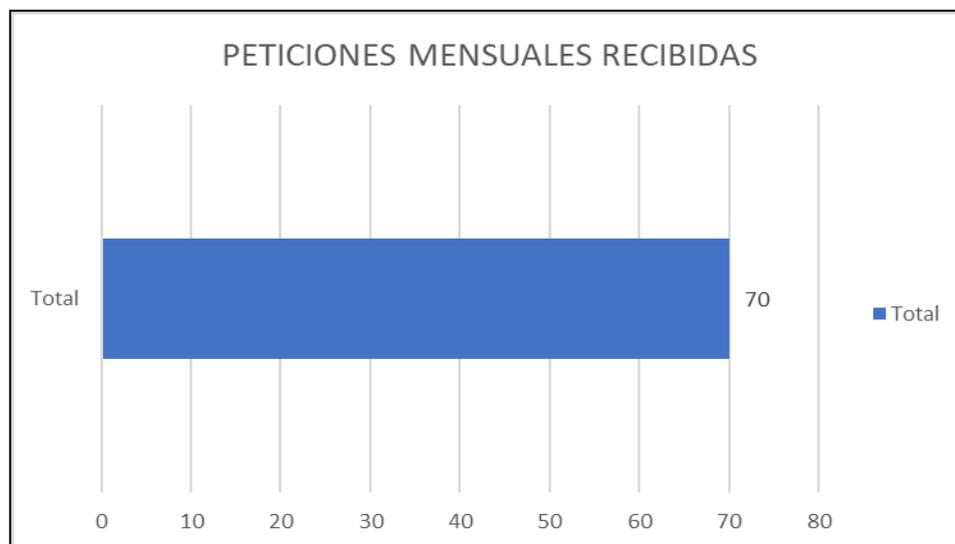


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS ABRIL 2022

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

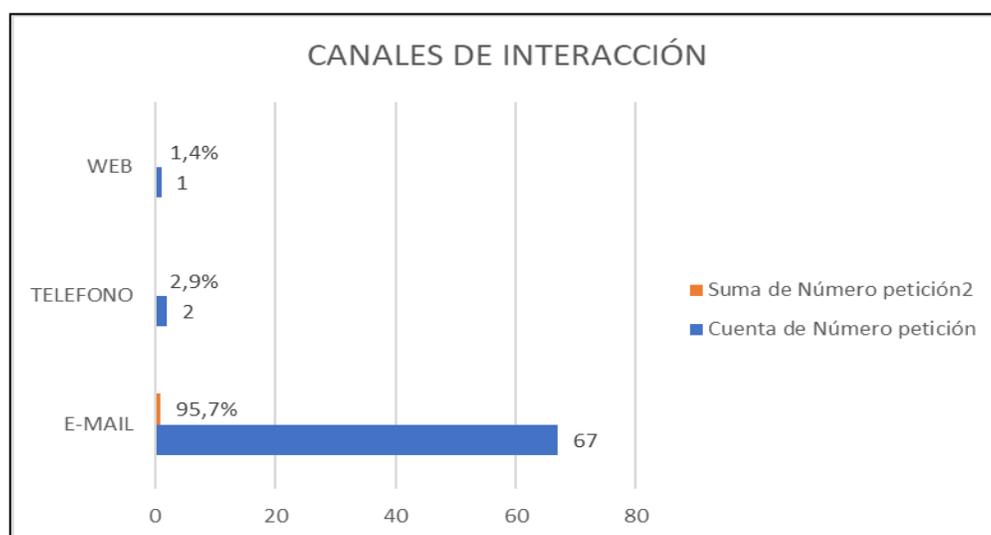


Total Requerimientos 70

### 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, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de abril de 2022 un total de 70 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

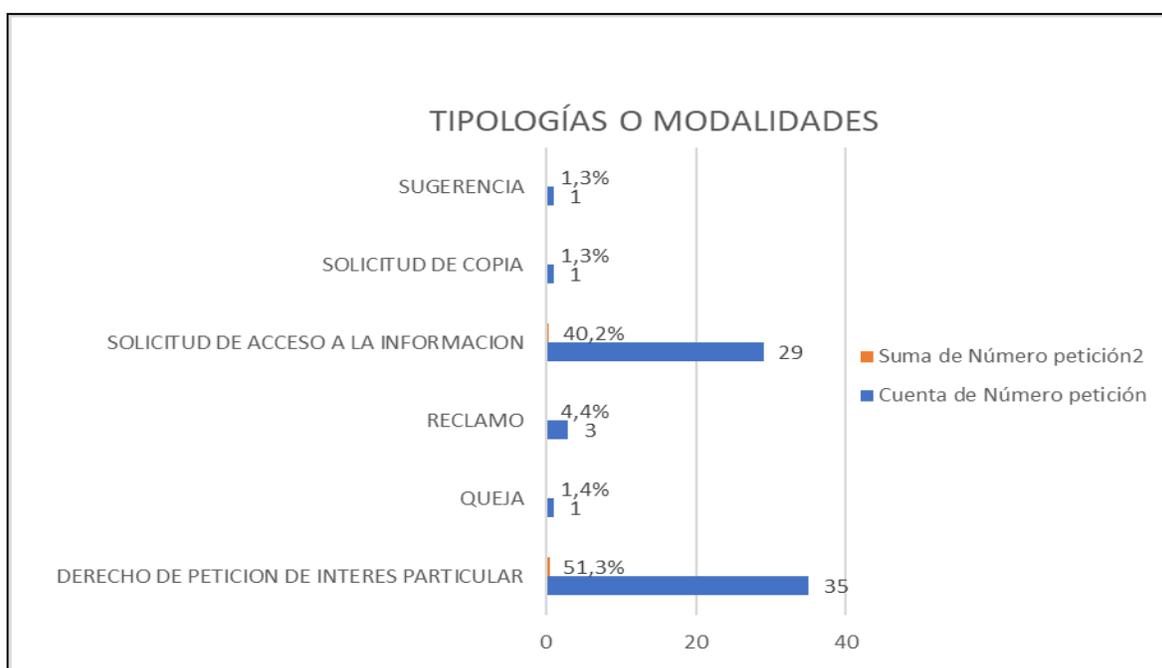


Total Requerimientos 70

## Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto: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](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 95,7%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 2,9% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 1,4% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 70

## Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 51,3% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de abril de 2022, seguida de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 40,2% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 4,4%, “Queja” con un 1,4% y “Sugerencia” y “Solicitud de Copia” cada una con un 1,3%.

**Nota:** Respecto de la PQRS tipificada como “queja” se aclara que la misma fue registrada por la peticionaria en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y dirigida a la Lotería de Bogotá y dado que, de acuerdo al asunto y descripción de la queja, no era competencia de la Lotería de Bogotá atender la misma se procedió a realizar traslado a través del SDQS a la Terminal de Transporte de Bogotá.

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

| Subtema                                       | Total     | %           |
|---|-----------|-------------|
| PAGINA WEB                                    | 29        | 41%         |
| PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA      | 20        | 29%         |
| DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES | 8         | 11%         |
| RESULTADOS DE SORTEOS                         | 4         | 6%          |
| OPERACIÓN DE JUEGOS PROMOCIONALES             | 3         | 4%          |
| <b>Total 5 subtemas</b>                       | <b>64</b> | <b>91%</b>  |
| Otros subtemas                                | 6         | 9%          |
| <b>Total general</b>                          | <b>70</b> | <b>100%</b> |

#### Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Página Web”** con un 41%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de fallas en el estado de las compras realizadas por la página web ya que les aparecen en estado “fallido” y/o “cancelado” a pesar de haber realizado la compra de manera exitosa y haber sido descontado el pago de la misma especialmente para los sorteos 2634, 2635, 2636 y para el sorteo especial 2639, varios clientes reportaron no haber recibido a sus correos electrónicos el comprobante de su compra, es decir, el e-mail de “compra exitosa” ni el de “raspa y gana” especialmente para compras de los sorteos 2634, 2635 y 2636, dos clientes reportaron que el banco les realizó el débito de las compras realizadas pero en la plataforma de la Lotería no se vio reflejado el pago de las mismas para los sorteos en los que se había debitado el pago por parte del banco (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas por estos dos clientes e implementaran los correctivos de los dos casos), solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente sin que ellos lo hicieran (como: fecha de nacimiento y número de cédula) y que no les permite comprar, un cliente manifestó inconformidad frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave ya que cuando procedió a redimirlo le salió un aviso que indicaba que el código no está premiado o ya fue redimido y aclaró que no es posible por cuanto él hizo el proceso de redención por primera vez (se puso en conocimiento el caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes); entre otros, seguido de: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 29% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, otro preguntó cómo cobrar premio si la compra la hizo físicamente (billete o fracción física), información sobre el plan de premios y qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, algunos preguntaban sobre el estado de las transacciones que solicitaban por transferencia a cuenta bancaria y de otra parte demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados 15 días o más no los ven reflejados en sus cuentas bancarias, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos) y cómo se redime el premio bono o cupón por 50.000 créditos del raspa y gana virtual) de los sorteos del mes de abril, inquietudes de clientes que

preguntaban cómo se participa con el número y serie en los premios del plan de premios, cuál es el tiempo de prescripción o caducidad para cobrar premios; entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 11% que tenía que ver principalmente con la inquietud de un cliente sobre cómo verificar en su perfil de su cuenta inscrita en la página web para cuál sorteo compró, algunos clientes preguntaron cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2633 del 31 de marzo para saber si los mismos están o no premiados (*se les explicaba el paso a paso para la consulta de dichos códigos y se les aclaraba que el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención*), inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billetería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” (*se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de recarga de \$650 para la tarjeta personalizada de Tu Llave y se explicaba cómo redimir el beneficio de dichos códigos*), preguntas sobre qué significa o a qué se refiere el código que aparece impreso en las fracciones y billetes físicos en la casilla titulada: “tu código de ñapa y beneficios”, un cliente preguntó por qué para el sorteo especial 2639 a jugarse el 19 de mayo de 2022 no se están vendiendo las fracciones por separado (*se le explicó que dicho sorteo era diferente a los sorteos ordinarios ya que es un redistribuido unifaccional con un premio mayor de \$12.000 millones y otros premios secos distintos al plan de premios de los sorteos ordinarios o tradicionales por ende y en razón a la particularidad de dicho sorteo, la billetería que se sacó a la venta es “unifaccional” es decir las tres fracciones en una sola por los mismos \$15.000*); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 6% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del carro correspondiente a los sorteos 2633 jugado el 31 de marzo y 2636 jugado el 28 de abril ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web; en este sentido, uno de los clientes que preguntó por dichos resultados sugiere que cuando hayan sorteos adicionales como los de los carros publiquen el resultado en la misma lista de resultados de los premios del plan de premios ubicada en la página web, **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 4% relacionado con un ciudadano que pregunta qué requisitos se necesitan para realizar un concurso a través de redes sociales, cuáles son los pasos y reglamentación, otra persona pregunta si una campaña de expectativa on line de una actividad de entrega de contenidos educativos y recreativos se considera una actividad promocional y de ser así qué requisitos se requieren para adelantar la actividad y otra persona solicita se le informe si la empresa Inter World está autorizada por la Lotería de Bogotá para realizar un juego promocional donde sortearán un vehículo Toyota; entre otros, y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional” con un 2,8% y “Administración del Talento Humano”, “No Pago de Premios de Chance”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con 1,4% respectivamente.

**Nota:** De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” y “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” la gran mayoría se asignaron dentro del SDQS al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible. De igual manera de las 29 peticiones del subtema “Página Web” 26 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente y aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistema en los estados de compra, en los envíos de correos de “compra exitosa” y “raspa y gana”, y algunas relacionadas con las compras pagadas y debitadas que salieron canceladas en la plataforma para los sorteos en los que se había debitado el pago, no se asignaron a la oficina de sistemas, aunque por el tema fuera del resorte de dicha área sino a

Atención al Cliente para garantizar una respuesta oportuna e internamente con los ingenieros de la oficina de sistemas se revisaban los casos y se emitía respuesta desde el área de Atención al Cliente.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad                                      | Total    | %           |
|--|----------|-------------|
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE                    | 1        | 100%        |
| <b>Total de traslados por no competencia</b> | <b>1</b> | <b>100%</b> |

### Análisis:

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS se realizó a través del mismo sistema, el traslado de una (1) petición por no competencia a la entidad distrital: Terminal de Transporte.

## 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                  | 51   | 93%         |
| SISTEMAS                             | 3  | 5%          |
| SECRETARIA GENERAL                   | 1  | 2%          |
| N.A.                                 |  |             |
| N.A.                                 |  |             |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b> | <b>55</b>                                    | <b>100%</b> |
| Otros dependencias                   | 0  | 0%          |
| <b>Total general</b>                 | <b>55</b>                                    | <b>100%</b> |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD               | Total requerimientos cerrados periodo anterior | %           |
|--|--|-------------|
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 6  | 33%         |
| UNIDAD DE LOTERIAS                     | 4  | 22%         |
| SECRETARIA GENERAL                     | 3  | 17%         |
| SUBGERENCIA GENERAL                    | 2  | 11%         |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO          | 1  | 6%          |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b>   | <b>16</b>                                      | <b>89%</b>  |
| Otros dependencias                     | 2  | 11%         |
| <b>Total general</b>                   | <b>18</b>                                      | <b>100%</b> |

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 55 requerimientos de periodo actual y 18 requerimientos de periodo anterior.

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

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD               | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA       | RECLAMO   | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | Total general |
|--|----------------------------------|--|---|-------------|-----------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| ATENCION AL CLIENTE                    |                                  |  | 1,1                                       | 10,5        |           | 1                                    |                    | 1          | 1,4           |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO          | 7                                |  |   |             |           |                                      |                    |            | 7             |
| SECRETARIA GENERAL                     |                                  | 12                                     | 5,7                                       |             |           |                                      |                    |            | 7,3           |
| SISTEMAS                               |                                  |  | 3,7                                       |             |           |                                      | 17                 |            | 7             |
| SUBGERENCIA GENERAL                    |                                  |  | 22  |             |           |                                      |                    |            | 22            |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS |                                  |  | 25,8                                      |             |           | 10                                   |                    |            | 23,2          |
| UNIDAD DE LOTERIAS                     |                                  |  | 18,7                                      |             | 15        |                                      |                    |            | 17,8          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                   | <b>7</b>                         | <b>12</b>                              | <b>7,4</b>                                | <b>10,5</b> | <b>15</b> | <b>1,3</b>                           | <b>17</b>          | <b>1</b>   | <b>5,4</b>    |

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,4 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

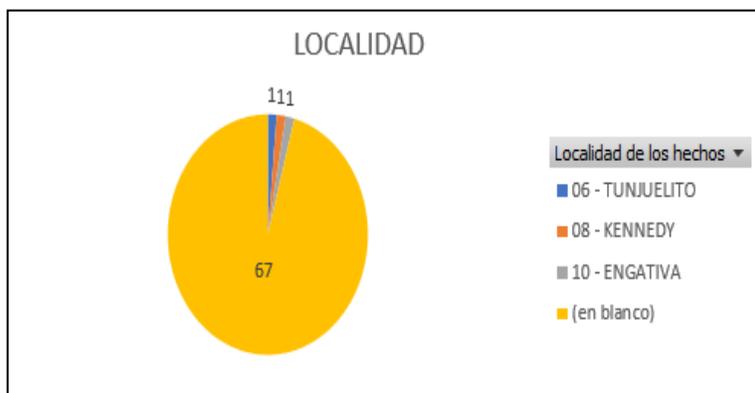
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 12 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,4 días
- Reclamo: 15 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,3 días
- Solicitud de Copia: 17 días
- Denuncia por Actos de Corrupción: 7 días
- Queja: 10,5 días
- Sugerencia: 1 día

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

- Atención al Cliente: 1,4 días
- Control Interno Disciplinario: 7 días
- Secretaría General: 7,3 días
- Sistemas: 7 días
- Subgerencia General: 22 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 23,2 días
- Unidad de Loterías: 17,8 días

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

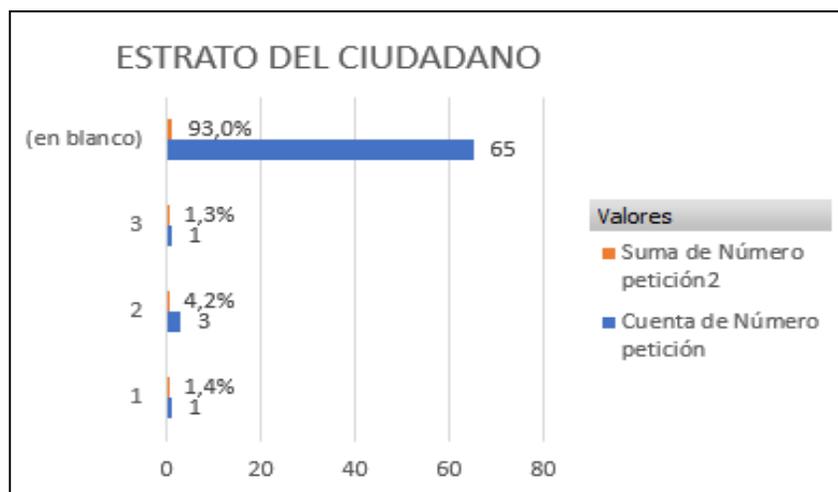


Total Requerimientos 70

### 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 67 de las 70 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Tunjuelito, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy y una (1) a la localidad de Engativá.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

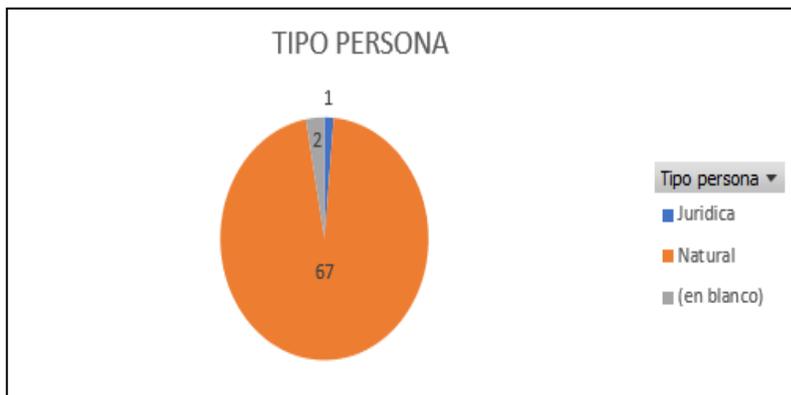


Total Requerimientos 70

### 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 65 de las 70 peticiones que el sistema arroja como recibidas,

sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 3, tres (3) al estrato 2 y una (1) petición correspondiente al estrato 1.



Total Requerimientos 70

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 67 peticiones que equivalen al 95,6% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 1,5% por persona jurídica y dos (2) que equivalen al 2,9% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en abril de 2022.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Nombre petionario | N         | %           |
|-------------------|-----------|-------------|
| Natural           | 67        | 96%         |
| Jurídica          | 1         | 1%          |
| Anónimo           | 2         | 3%          |
| <b>Total</b>      | <b>70</b> | <b>100%</b> |

| Nombre petionario | N         | %           |
|-------------------|-----------|-------------|
| Identificado      | 68        | 97%         |
| No identificado   | 2         | 3%          |
| <b>Total</b>      | <b>70</b> | <b>100%</b> |

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 68 que equivale al 97% de las 70 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural y persona jurídica) y las dos (2) restantes que equivalen al 3% por peticionarios anónimos.

## 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 Ley y del Decreto 491 de 2020.

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.