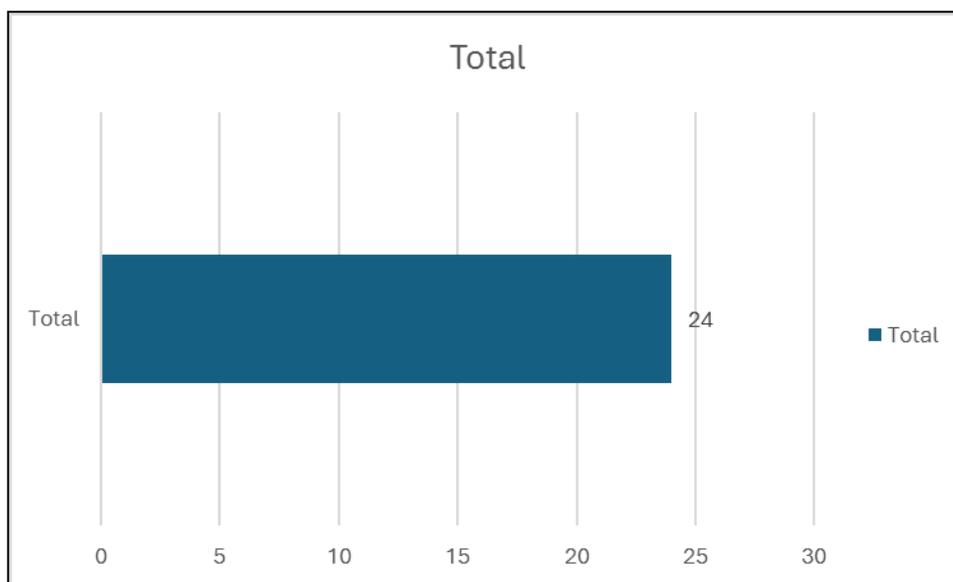


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ABRIL 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

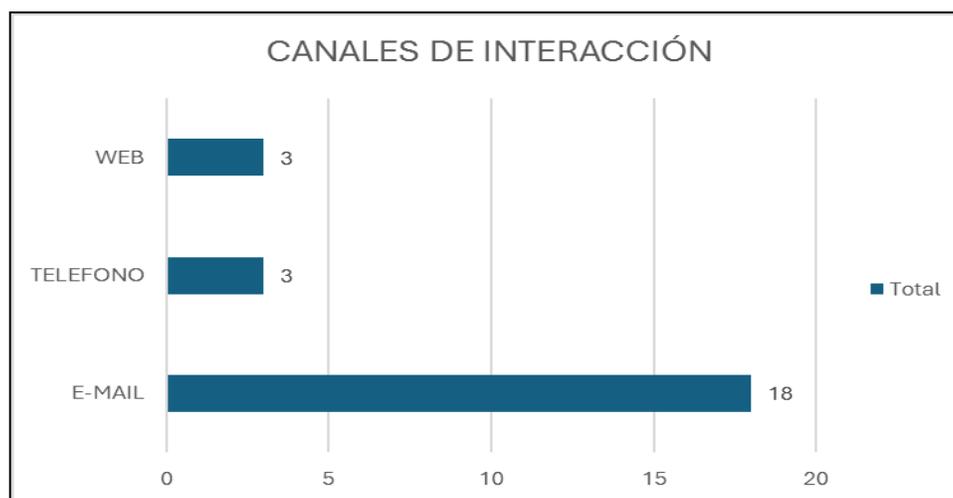


Total Requerimientos 24

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 abril de 2024 un total de 24 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

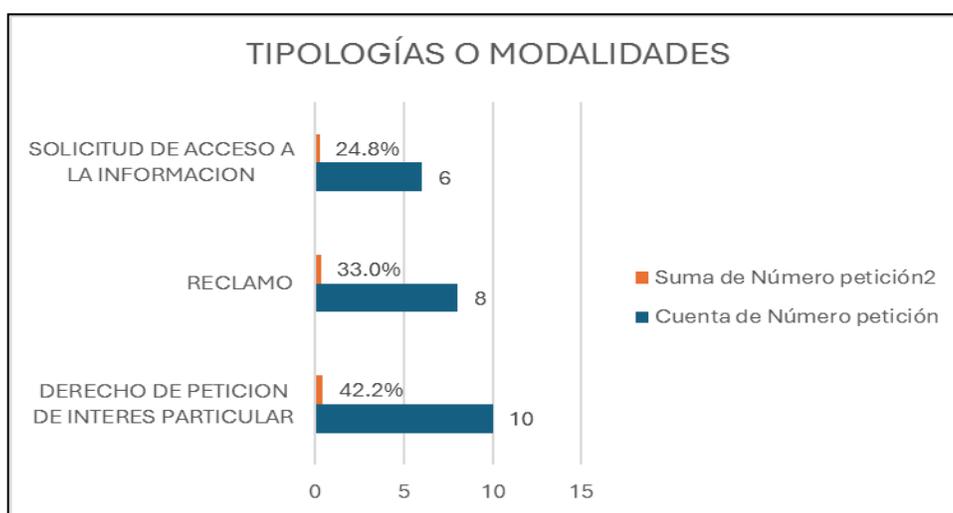


Total Requerimientos 24

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 75%, 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) y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) cada uno con 12,5% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 24

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 42,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de abril de 2024, seguido de “Reclamo” con un 33% y en un menor porcentaje “Solicitud de Acceso a la Información” con un 24,8%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	9	38%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	8	33%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	3	13%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	2	8%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	4%
Total 5 subtemas	23	96%
Otros subtemas	1	4%
Total general	24	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que los subtemas más representativos o consultados fueron: **“Página Web”** con un 38% que tenía que ver principalmente con reportes de varios clientes sobre inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que el sistema no la está reconociendo y tienen que hacer el proceso de restablecimiento de contraseña lo cual solo sirve una vez ya que al ingresar nuevamente, sin importar las veces en el día que ingresen, con la contraseña restablecida, el sistema les indica que la clave está errada y que deben restablecerla; situación que es desgastante y que sucede cada vez que ingresan a la cuenta, dos clientes reportaron fallas en la página web ya que el sistema no permite iniciar sesión y cada vez que ingresan el correo o usuario y la contraseña los devuelve a la página de “ingrese” para iniciar de sesión, tres clientes indicaron que cuando ingresan al perfil e inician sesión con el correo o usuario y la contraseña les sale un aviso que indica que la cuenta está bloqueada, un cliente solicitó cambio de correo electrónico en el perfil con el que se registró en la página web ya que el correo inicial ya no está en uso, un cliente solicitó corrección del número de cédula con el que se registró en el perfil de la página web ya que por error lo ingresó incorrecto (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 33% que tenía que ver principalmente con reclamo de un cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado que solicitó por consignación y pasados más de 10 días no los ve reflejados en su cuenta bancaria, un cliente presenta reclamo por la demora en el pago de un premio que obtuvo con la compra realizada en línea en Supergiros de Barranquilla, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, preguntas sobre cómo cobrar premios ganados por una aproximaciones si la compra se hace a través de la página web, un cliente preguntó cómo usar los créditos que tiene en el perfil de su cuenta inscrita en la página web y cómo comprar de nuevo utilizando dichos créditos, un cliente preguntó cómo cobrar premios pero no especificó si por compras físicas o realizadas por la página web; entre otros, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 13% que tenía que ver con un cliente que preguntó cómo comprar un billete de la Lotería de Bogotá pero no especificó si de manera física o virtual a través de la página web, un cliente reporta una falla en el tiquete de la compra realizada el 24 de marzo de 2024 de un billete de Lotería de Bogotá a través del portal Lottired toda vez que al verificar el tiquete de dicha compra observó que aparece escrito el sorteo 2720 jugado el 14 de diciembre de 2023 y no estaba escrito el número del sorteo correcto para el cual el cliente hizo la compra que era el sorteo 2735 que se jugaba el 30 de marzo de 2024 sin embargo la fecha del sorteo para el cual hizo la compra sí estaba escrita correctamente, un cliente preguntó cómo puede utilizar el valor total de los \$11.000 que tiene como créditos para comprar dos fracciones sin que tenga que dejar \$1.000 que le sobrarían en créditos sin poder usarlos, **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 8% que tenía que ver con solicitud de información respecto del trámite y requisitos para que una empresa sin ánimo de lucro realice un bingo virtual y presencial en Bogotá con el fin de recaudar fondos para el cumplimiento de su objeto social, **“Administración del Talento Humano”** con un 4% relacionado con un ciudadano que remitió su hoja de vida para ser tenida en cuenta en caso de existir alguna vacante laboral en la entidad y en un muy menor porcentaje el subtema: “Información Institucional” con un 4,1% 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

Entidad	Total	%
TRANSMILENIO	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

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: Transmilenio.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no registró, en el mes de abril de 2024, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	38%
ATENCION AL CLIENTE	5	31%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	25%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	6%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	16	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	16	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	50%
SECRETARIA GENERAL	1	25%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	25%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	4	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	4	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 16 requerimientos de periodo actual y 4 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		1.25	1.2
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	7	6.6		6.7
SECRETARIA GENERAL	14			14
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			6	6
UNIDAD DE LOTERIAS	9.7	13.5	4	10
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	4			4
Total general	7.9	8.6	2.5	6.5

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,5 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

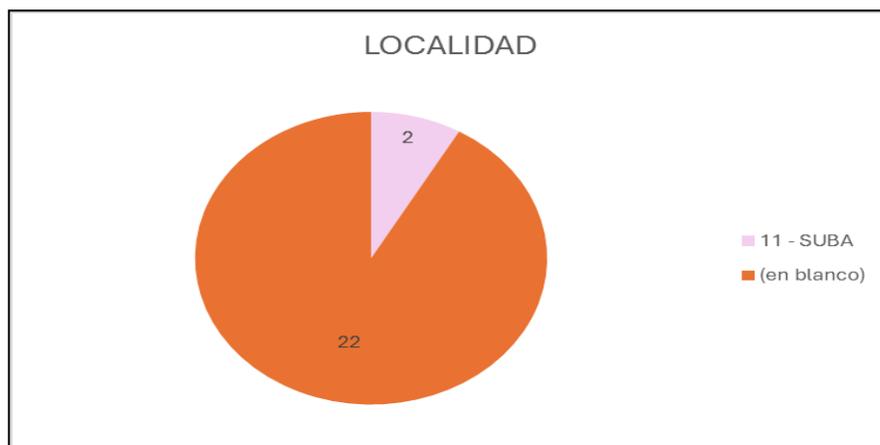
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 7,9 días
- Reclamo: 8,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,5 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: 1,2 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 6,7 días
- Secretaría General: 14 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6 días
- Unidad de Loterías: 10 días
- Unidad de Recursos Físicos: 4 días

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

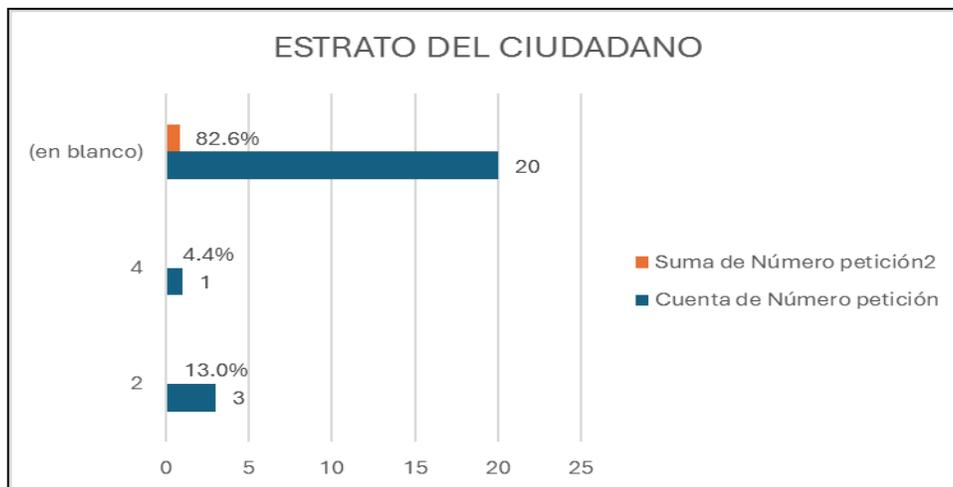


Total Requerimientos 24

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 22 de las 24 PQRS recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Suba.

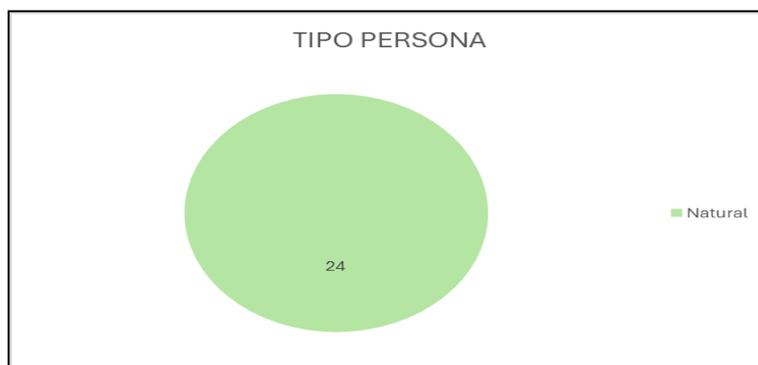
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 24

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 20 de las 24 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4 y tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 24

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 24 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en abril de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	24	100%
Total	24	100%

Peticionario	N	%
Identificado	24	100%
Total	24	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 24 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (persona natural).

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 1437 de 2011 modificada por 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.