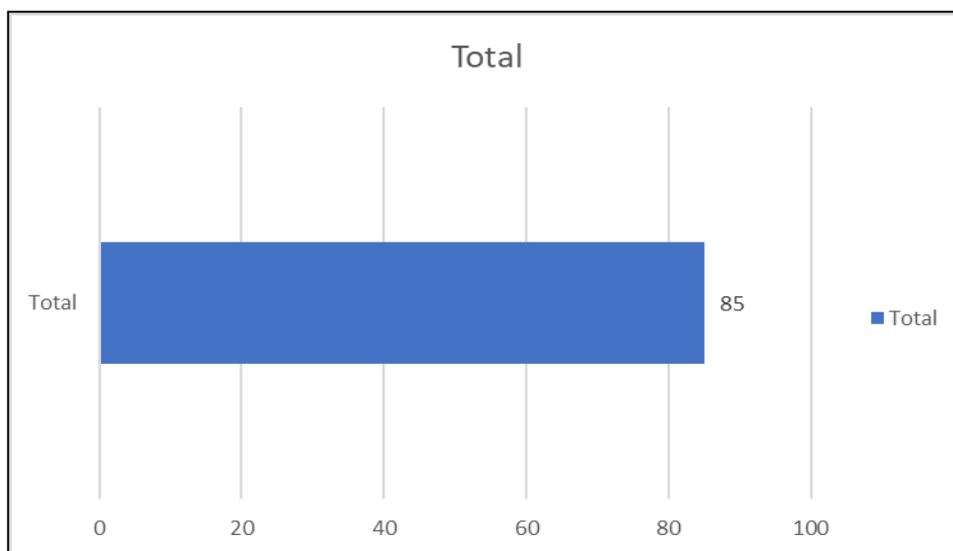


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS AGOSTO 2022

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

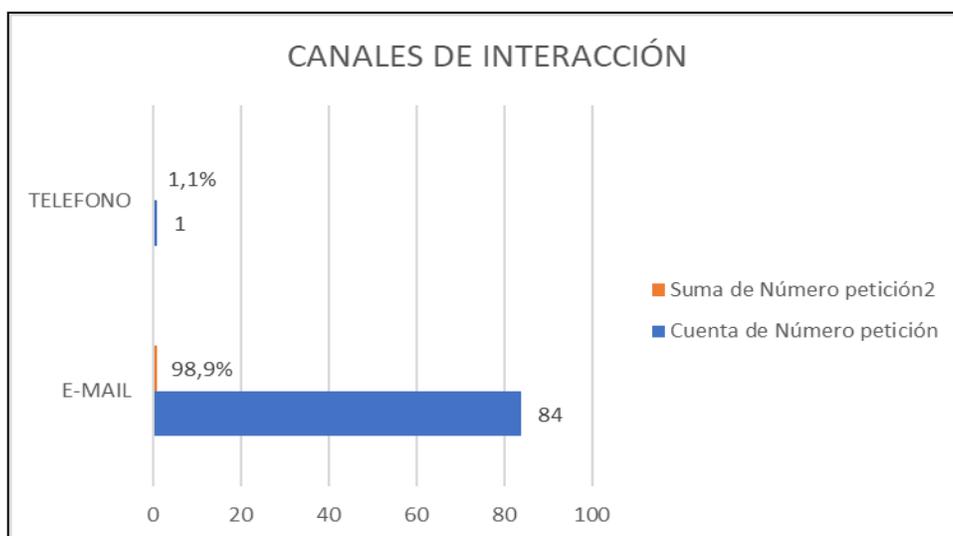


Total Requerimientos 85

### 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 agosto de 2022 un total de 85 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

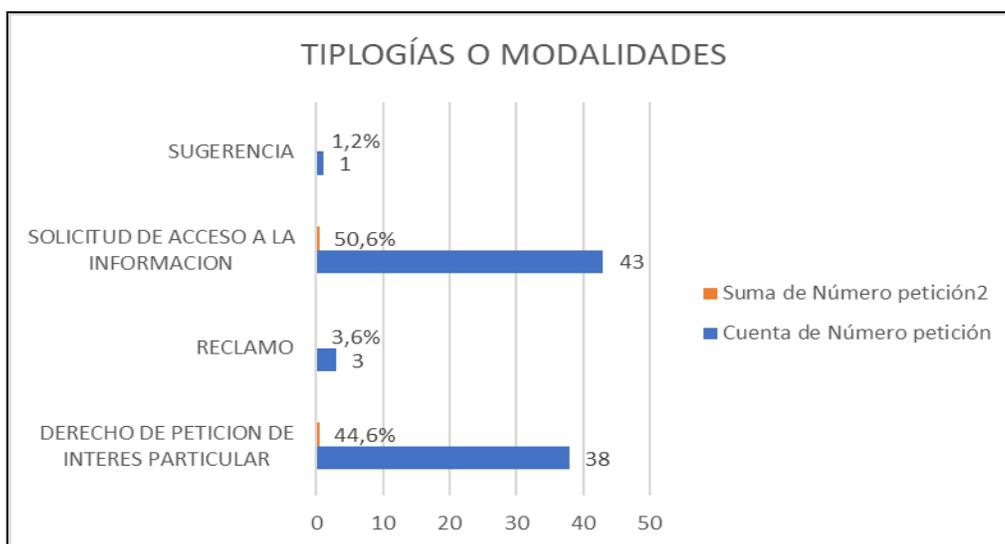


Total Requerimientos 85

## 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 98,9%, 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 1,1% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 85

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 50,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 44,6% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 3,6%, y “Sugerencia” con un 1,2%.

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

| Subtema                                       | Total     | %           |
|---|-----------|-------------|
| PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA      | 31        | 36%         |
| DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES | 17        | 20%         |
| PAGINA WEB                                    | 14        | 16%         |
| RESULTADOS DE SORTEOS                         | 7         | 8%          |
| INFORMACION INSTITUCIONAL                     | 5         | 6%          |
| <b>Total 5 subtemas</b>                       | <b>74</b> | <b>87%</b>  |
| Otros subtemas                                | 11        | 13%         |
| <b>Total general</b>                          | <b>85</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 36% 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, 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, preguntas sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación a cuenta bancaria, reclamo de una cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado que solicitó por consignación y pasados 12 días no lo ve reflejado en su cuenta bancaria, 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 agosto; entre otros, seguido de: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 20% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2649 del 28 de julio y del sorteo 2653 del 25 de agosto 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*), inquietudes sobre cómo aplicar el código que otorga un 20% de descuento exclusivo para las compras en la página web de los sorteos del mes de agosto, un cliente pregunta qué comprobante obtiene o cuál es el soporte de su compra cuando la realiza a través de la página web o con qué comprobante reclama en caso de llegar a ganar algún premio si lo compra virtual, un cliente solicitó verificación de la tripleta del raspa y gana físico del billete adquirido para el sorteo 2644 del 23 de junio para saber si obtuvo o no algún premio en dicho raspa y gana, un cliente reporta falla en la aplicación del código del 20% de descuento ya que le aparece caducado (*se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran la falla reportada*), frente al beneficio de Tu Llave, un cliente solicitó información respecto de la totalidad de beneficios que ha registrado en la web, totalidad que ha reclamado en las estaciones de Transmilenio y en cuáles y la fecha en que termina el beneficio de Tu Llave; entre otros, **“Página Web”** con un 16%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de clientes que indicaron 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 hechas el 29 de julio para el sorteo 2650, el 5 y 6 de agosto para el sorteo 2651, una cliente reporta falla en el estado de la compra realizada el 1 de agosto para el sorteo 2650 ya que le aparece como “cancelada” a pesar de haber sido debitado del banco el pago de la misma, tres clientes que indicaron que pasados más de dos días no les habían abonado los créditos ganados en el raspa y gana virtual especialmente para compras hechas para el sorteo 2649 y para el sorteo 2650 (*se pusieron estos casos en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas*), un cliente pregunta por qué

siempre que ingresa a la cuenta inscrita en la página web le pide restablecer contraseña aun escribiéndola correctamente (*se puso en conocimiento al área de Sistemas para que revisara el caso reportado*), solicitud hecha por un cliente para corregir la fecha de nacimiento en los datos de su cuenta inscrita ya que no es la correcta y no le permite comprar; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 8% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape correspondiente al sorteo de aniversario 2653 jugado el 25 de agosto y un cliente solicitó los resultados del vehículo Ford Escape del sorteo especial de madres 2639 jugado el 19 de mayo, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, solicitudes de resultados de sorteos específicos, un cliente preguntó si cuando gane algún premio o aproximación lo notifican por correo electrónico, un cliente preguntó por qué para el sorteo 2653 en la billettería física aparece un carro Kia Niro y en los resultados aparece un vehículo Ford Escape (*se le informó sobre el aviso de fe de erratas que se publicó explicando el error en la impresión*); entre otros, **“Información Institucional”** con un 6% relacionado con la inquietud de un cliente que pregunta si cuando se gana un premio grande hay algún tipo de asesoría u orientación financiera para hacer un buen uso o inversión de ese dinero, pregunta sobre cuál es el plan de premios autorizado para el chance Paga Millonario e información del pago realizado por Paga Todo a los 9 apostadores que ganaron con 3 cifras del chance Paga Millonario del día 9 de agosto del 2022, otro cliente solicita aclaración del pago que le hicieron en apuesta realizada de Dorado Mañana y Dorado Tarde, un cliente pregunta: ¿Cuándo fue el primer sorteo de la Lotería de Bogotá, y cuál fue el valor del premio mayor que se sorteaba?, ¿Cuántos tiquetes se vendieron en ese primer sorteo?, ¿Cuántos tiquetes se vendieron en el último sorteo?, ¿Cuántas personas en promedio juegan Lotería de Bogotá por sorteo?, ¿Cuántas veces ha caído el premio mayor de Lotería de Bogotá desde su existencia? y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Temas Financieros” con un 5,8%, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Contractuales” cada uno con un 2,3% respectivamente y “Administración del Talento Humano” y “Operación de Juegos Promocionales” cada uno con un 1,1% respectivamente.

**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 al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible. De igual manera de las 14 peticiones del subtema “Página Web” 13 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente, aunque no fuese del resorte de dicha área, 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 y aquella en la que un cliente preguntó por qué siempre que ingresa a la cuenta inscrita en la página web le pide restablecer contraseña aun escribiéndola correctamente, se asignó a la oficina de Sistemas.

## 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                    | 55   | 77%         |
| UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE           | 4  | 6%          |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 3  | 4%          |
| UNIDAD DE LOTERIAS                     | 3  | 4%          |
| SECRETARIA GENERAL                     | 2  | 3%          |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b>   | <b>67</b>                                    | <b>94%</b>  |
| Otros dependencias                     | 4  | 6%          |
| <b>Total general</b>                   | <b>71</b>                                    | <b>100%</b> |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD               | Total requerimientos cerrados periodo anterior | %           |
|--|--|-------------|
| SUBGERENCIA GENERAL                    | 6  | 38%         |
| UNIDAD DE LOTERIAS                     | 5  | 31%         |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 2  | 13%         |
| SECRETARIA GENERAL                     | 1  | 6%          |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS             | 1  | 6%          |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b>   | <b>15</b>                                      | <b>94%</b>  |
| Otros dependencias                     | 1  | 6%          |
| <b>Total general</b>                   | <b>16</b>                                      | <b>100%</b> |

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 71 requerimientos de periodo actual y 16 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 | SUGERENCIA | Total general |
|--|---|-------------|--------------------------------------|------------|---------------|
| ATENCION AL CLIENTE                    | 1   | 1           | 1                                    |            | 1             |
| SECRETARIA GENERAL                     | 3,3                                       |             |                                      |            | 3,3           |
| SISTEMAS                               | 10  |             |                                      |            | 10            |
| SUBGERENCIA GENERAL                    | 15,3                                      | 15          |                                      | 15         | 15,1          |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 5   |             | 5                                    |            | 5             |
| UNIDAD DE LOTERIAS                     | 21,8                                      |             | 8,5                                  |            | 18,5          |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS             | 6   |             |                                      |            | 6             |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO               | 11,5                                      |             |                                      |            | 11,5          |
| UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE           | 2,8                                       |             |                                      |            | 2,8           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                   | <b>7,1</b>                                | <b>11,5</b> | <b>1,7</b>                           | <b>15</b>  | <b>4,7</b>    |

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,7 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:

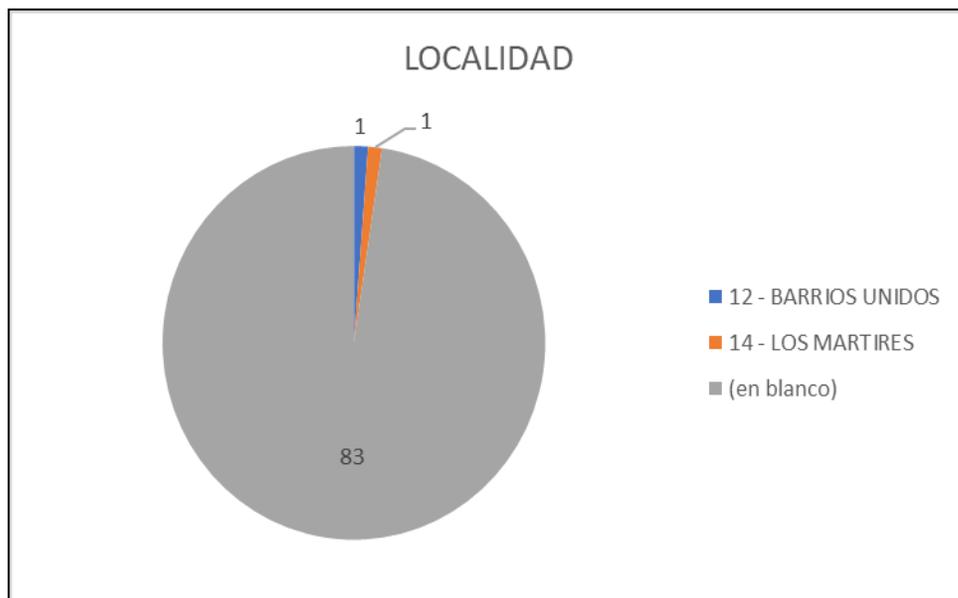
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,1 días
- Reclamo: 11,5 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,7 días
- Sugerencia: 15 días

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
- Secretaría General: 3,3 días
- Sistemas: 10 días
- Subgerencia General: 15,1 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías: 18,5 días
- Unidad de Recursos Físicos: 6 días
- Unidad de Talento Humano: 11,5 días
- Unidad Financiera y Contable: 2,8 días

**NOTA:** Aunque el sistema SDQS reporta para el caso de la Unidad de Loterías tiempo promedio de respuesta de 18,5 días, se aclara que este tiempo promedio no corresponde a la realidad, ya que de los nueve (9) Derechos de Petición de Interés Particular asignados a dicha área, ocho (8) se respondieron dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo y uno (1) con corte al 9 de septiembre de 2022 está en término para su respectiva respuesta; así mismo de las dos (2) Solicitudes de Información, una (1) se respondió dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo y una (1) con corte al 7 de septiembre de 2022 está en término para su respectiva respuesta, y un (1) Reclamo asignado a dicha área se respondió dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo.

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

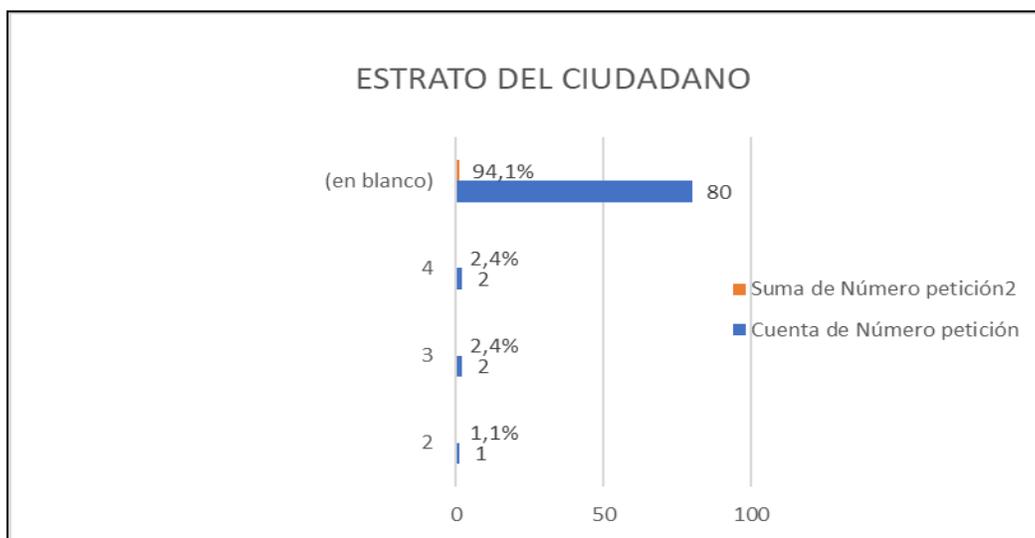


Total Requerimientos 85

### 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 83 de las 85 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Barrios Unidos y una (1) petición correspondiente a la localidad de Los Mártires.

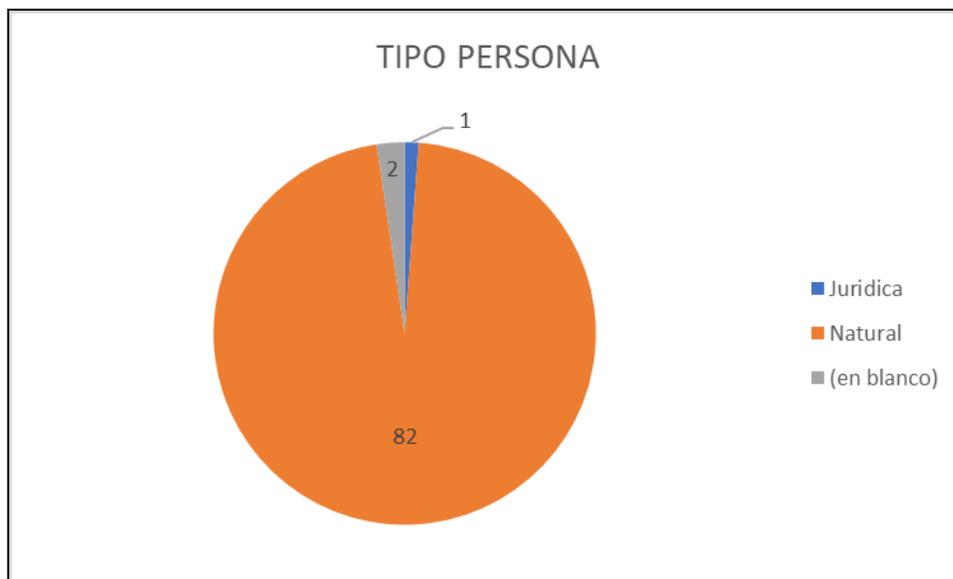
### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 85

## 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 80 de las 85 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) petionario al estrato 2.



Total Requerimientos 85

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 82 peticiones que equivalen al 96,5% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 1,1% por persona jurídica y dos (2) que equivalen al 2,3% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en agosto de 2022.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Tipo petionario | N         | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| Natural         | 82        | 96%         |
| Jurídica        | 1         | 1%          |
| Anónimo         | 2         | 2%          |
| <b>Total</b>    | <b>85</b> | <b>100%</b> |

| Peticionario    | N         | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| Identificado    | 83        | 98%         |
| No identificado | 2         | 2%          |
| <b>Total</b>    | <b>85</b> | <b>100%</b> |

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 83 que equivale al 98% de las 85 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural y persona jurídica) y las restantes dos (2) que equivalen al 2% 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 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.

Se recomienda a los administradores y gestores de los reportes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha revisar el sistema en el apartado de tiempo promedio de respuesta ya que el resultado del promedio para algunas áreas o dependencias no coincide con los tiempos de respuesta reales que se han dado a las PQRS de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.