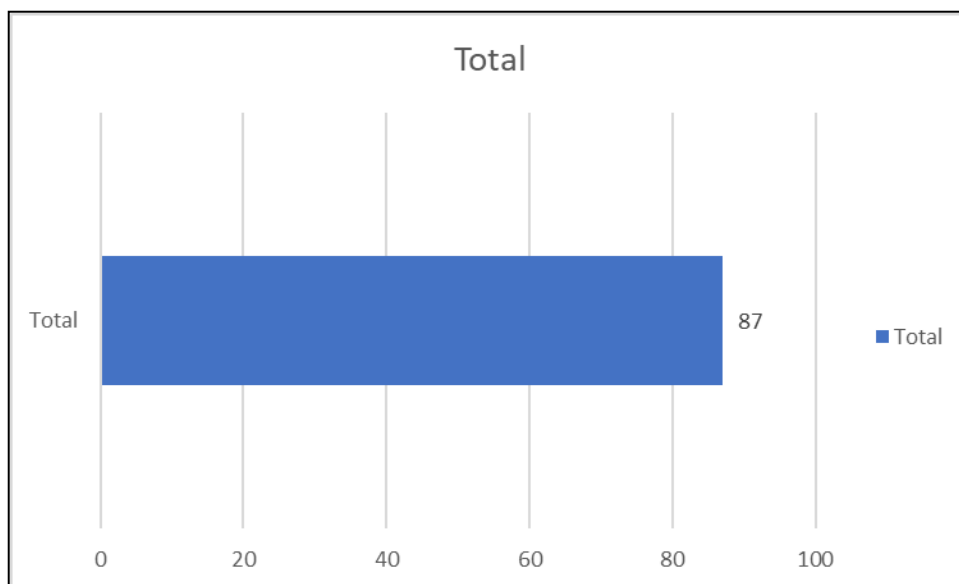


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JUNIO 2022

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

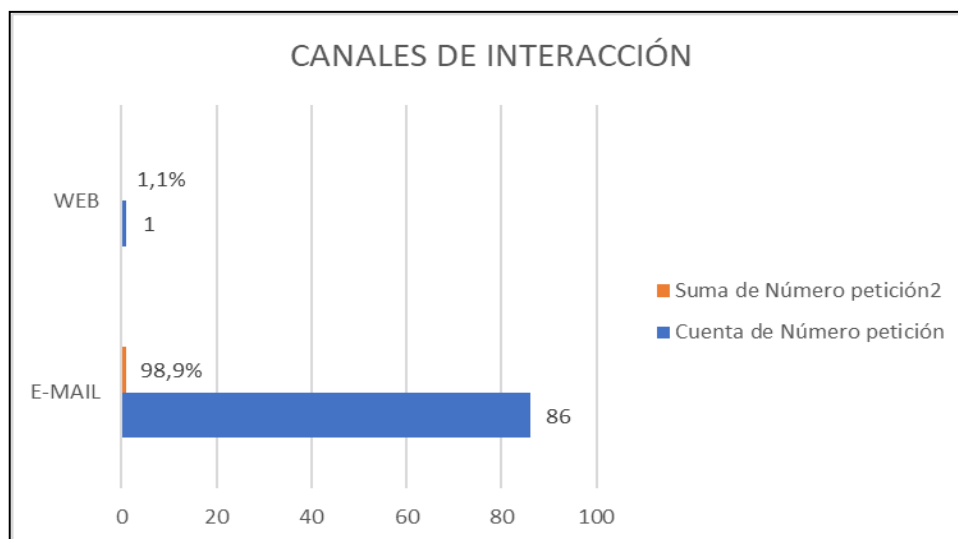


Total Requerimientos 87

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 junio de 2022 un total de 87 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

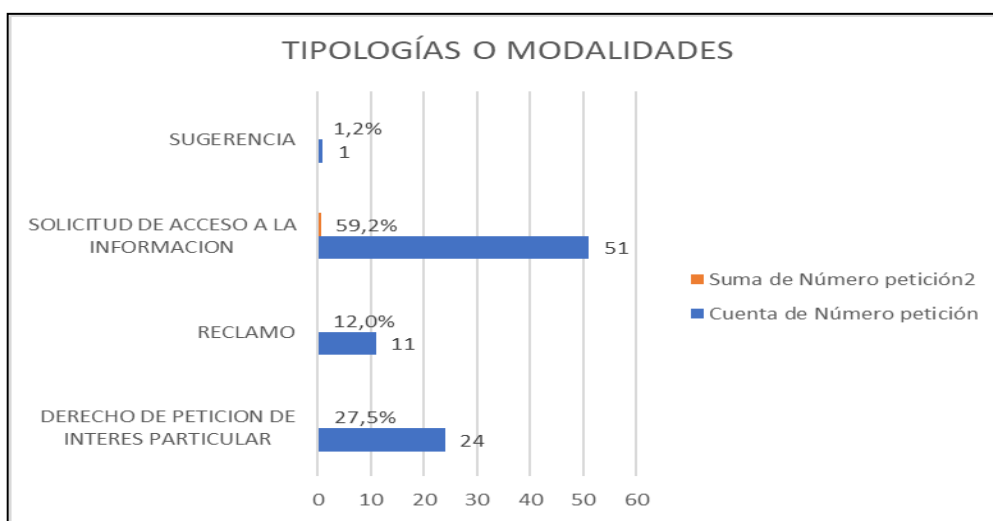


Total Requerimientos 87

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 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 “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS) con un 1,1% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 87

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 59,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de junio de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27,5% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 12%, y “Sugerencia” con un 1,2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	29	33%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	23	26%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	21	24%
RESULTADOS DE SORTEOS	8	9%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	2	2%
Total 5 subtemas	83	95%
Otros subtemas	4	5%
Total general	87	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Página Web”** con un 33%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de clientes que indicaron no haber recibido a sus correos electrónicos el e-mail con los enlaces de “raspa y gana” correspondientes a las compras realizadas especialmente para el sorteo 2641 del 2 de junio de 2022, un cliente reportó no haber recibido a su correo electrónico el comprobante de su compra, es decir, el e-mail de “compra exitosa” para compra hecha para el sorteo 2641 y otro cliente reportó el mismo caso para compra realizada para el sorteo 2645, demora en cargue de créditos ganados en el raspa y gana de compras hechas para el sorteo 2640 (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas), 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 que no les permite comprar, dos clientes solicitaron la corrección de su número de cédula ya que la registraron erradamente; entre otros, seguido de: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 26% 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 cuánto tarda o el estado de cobro de premios ganados que solicitaron por consignación a 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 junio; entre otros, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 24% 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 2640 del 26 de mayo 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”, preguntas sobre por qué para el sorteo especial 2644 jugado el 23 de junio de 2022 no se están vendiendo las fracciones por separado (*se explicaba 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*), 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 comprar a través de la página web, un cliente preguntó sobre disponibilidad, en la ciudad de Cali, de un número específico para adquirirlo físicamente, un cliente manifestó inconformidad frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave para el sorteo 2644 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*); algunos clientes manifestaron confusión en la tripleta del raspa físico del sorteo especial de padres (2644) pues al salir el logo de la Lotería en las tres casillas asumen que son ganadores (*se le explicaba que el logo viene con la frase del premio ganado y para ser ganador en las tres casillas debe salir el logo con la misma frase del premio ganado*), solicitudes de verificación de tripletas de raspa y gana físico de billetes adquiridos para el sorteo especial de padres 2644 ya que al raspar estaba muy adherido el papel y no lograron visualizar si obtuvieron algún premio con la tripleta; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 9% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape correspondiente al sorteo especial 2644 jugado el 23 de junio ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web; entre otros, **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 2% relacionado con una consulta sobre la legalidad o si está autorizado un sorteo de un vehículo Toyota Yaris 2022 por la compañía Inter World S.A.S., y una pregunta sobre cuáles son los requisitos y trámites para la realización de tres sorteos de una tarjeta regalo por valor de \$150'000.000 y dos vehículos, entre enero y marzo del próximo año que planea llevar a cabo la Caja Cooperativa Petrolera -COOPETROL, y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Administración del Talento Humano”, “Información Institucional”, “No Pago de Premios de Chance” y “Temas Contractuales” 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 las 29 peticiones del subtema “Página Web” se asignaron a la oficina de Atención al Cliente, aquellas que tuvieron que ver con los reportes de no recibo de e-mails de “raspa y gana” y/o del e-mail de “compra exitosa”, demora en cargue de créditos ganados en el raspa y gana y solicitudes de ajustes en datos de clientes en la página web, 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

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	74	93%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	4%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	3%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	1%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	80	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	80	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	7	64%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	18%
ATENCION AL CLIENTE	1	9%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	9%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	11	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	11	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 80 requerimientos de periodo actual y 11 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	1,5	1	1		1,1
SUBGERENCIA GENERAL	23,3			29	24,1
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6				6
UNIDAD DE LOTERIAS	5,3	12			7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	13,7				13,7
TOTAL GENERAL	7,8	2,1	1	29	3,7

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el periodo analizado fue de 3,7 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020 hasta el 18 de mayo de 2022 y posterior a dicha fecha la Ley 1755 de 2015.

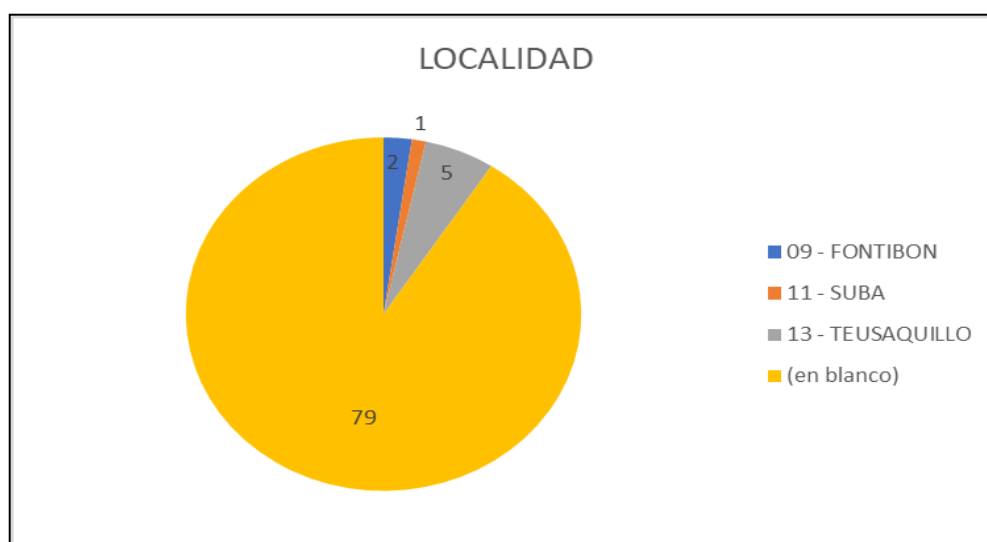
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,8 días
- Reclamo: 2,1 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1 día
- Sugerencia: 29 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: 1,1 día
- Subgerencia General: 24,1 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6 días
- Unidad de Loterías: 7 días
- Unidad de Talento Humano: 13,7 días

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

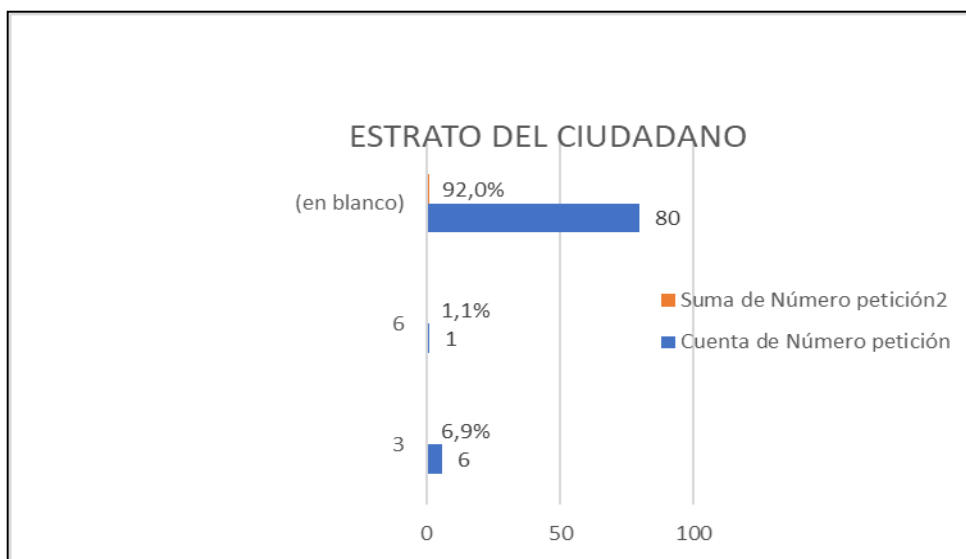


Total Requerimientos 87

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 79 de las 87 PQRs recibidas, sólo se encontró información de cinco (5) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo, dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Fontibón y una (1) petición correspondiente a la localidad de Suba.

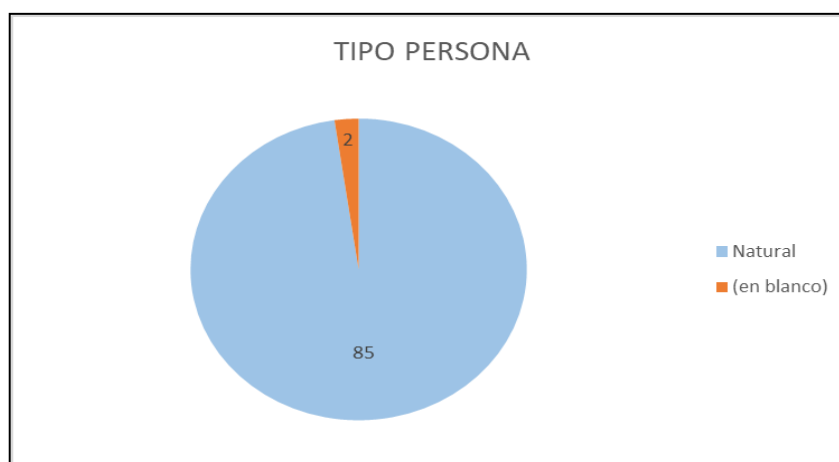
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 87

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 87 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de seis (6) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 6.



Total Requerimientos 65

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 85 peticiones que equivalen al 97,7% fueron realizadas por personas naturales 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 junio de 2022.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	85	98%
Anónimo	2	2%
Total	87	100%

Peticionario	N	%
Identificado	85	98%
No identificado	2	2%
Total	87	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 85 que equivale al 98% de las 87 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural) y las restantes (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 y del Decreto 491 de 2020 vigente hasta el 18 de mayo de 2022.

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.