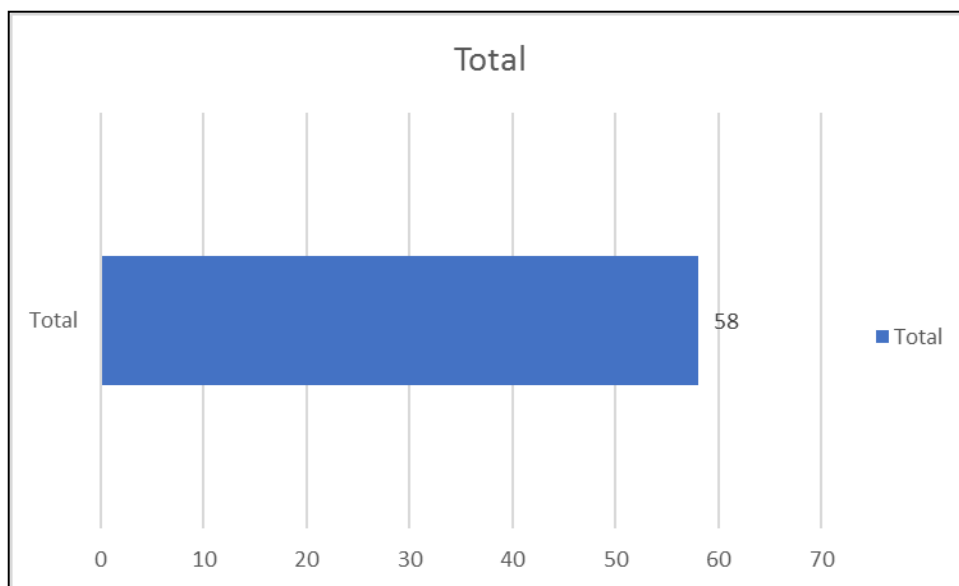


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS JUNIO 2023

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

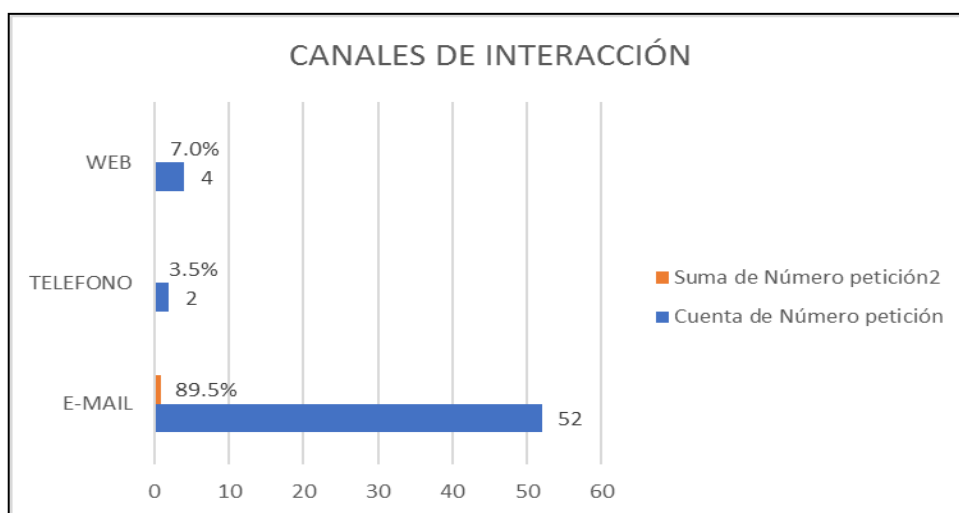


Total Requerimientos 58

### 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 junio de 2023 un total de 58 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

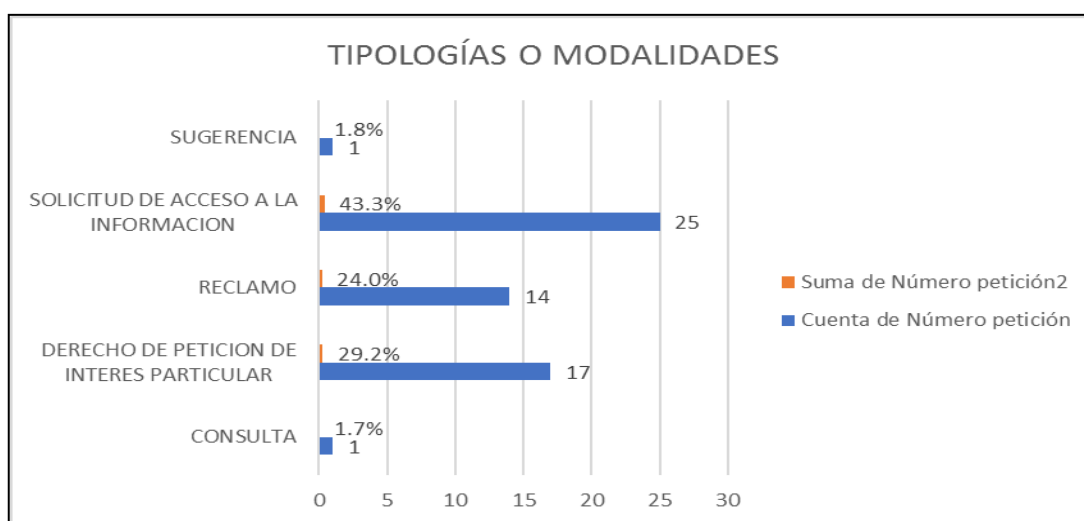


Total Requerimientos 58

## 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 89,5%, 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 7% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 3,5% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 58

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 43,3% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de junio de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 29,2%, “Reclamo” con un 24%, “Sugerencia” con un 1,8% y “Consulta” con un 1,7%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	29	50%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	10	17%
PAGINA WEB	5	9%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	9%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>52</b>	<b>90%</b>
Otros subtemas	6	10%
<b>Total general</b>	<b>58</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 50% 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 extraordinario No. 0007 jugado el 20 de mayo de 2023 y para el sorteo especial del día del padre No. 2695 jugado el 22 de junio de 2023, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios 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 junio de 2023, inconformidad de algunos clientes frente a la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE del código de beneficios impresos en la billetería física, ya que hacen el proceso de redención de los \$650 en la página web y pasan varias semanas sin recibir el correo electrónico de la Lotería para poder acercarse a las estaciones de Transmilenio a hacer la recarga en la tarjeta TU LLAVE (*se puso en conocimiento de los casos al Subgerente General para revisar 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 17% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre 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*), un cliente reportó que el banco le realizó el débito de la compra realizada para el sorteo 2692 pero en su cuenta de la página de la Lotería le aparece como “cancelado” (*se puso en conocimiento de manera inmediata a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización para que revisaran y subsanaran la falla reportada realizando la devolución del dinero, ya que el pago fue exitoso pero en la plataforma de la Lotería no se vio reflejado el pago de la misma*), un cliente preguntó por qué para el sorteo especial 2695 a jugarse el 22 de junio de 2023 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*), un cliente preguntó por qué para el sorteo especial del día del padre No. 2695 solo llega un raspa y gana virtual por las compras a través de la página web indicó que deberían llegar tres raspas porque el costo del billete unifaccional es \$15.000 y el raspa es por fracción \$5.000, (*se puso en conocimiento este caso al Subgerente General para que revisara y brindara respuesta sobre esa inquietud*); entre otros, **“Página Web”** con un 9% relacionado con algunos clientes que solicitaban el desbloqueo de sus cuentas inscritas en la página web ya que les aparecían bloqueadas (*se puso en conocimiento de los casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*), un cliente solicita justo de correo electrónico en su cuenta inscrita debido a que lo inscribió erradamente; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 9% 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 2695 del 22 de junio, así como el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2696 del 29 de junio ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó información de los resultados de los números ganadores de las motocicletas eléctricas del sorteo 2695 del 22 de junio, un cliente requiere los resultados del sorteo 2695 del 22 de junio y cómo consultar si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido para dicho sorteo, **“Información Institucional”** con un 5% relacionada con información sobre las nóminas paralelas de todas las entidades distritales, sobre las ampliaciones de plantas y el mérito en concordancia con el plan de desarrollo distrital, cuántas y cuáles entidades distritales han ampliado sus plantas de personal de conformidad con el plan de desarrollo distrital, el decreto 1800 del 2019 y los acuerdos sindicales y el estado en el que se encuentran las mismas, información por parte de cada una de las entidades distritales sobre el uso de imágenes, slogans, frases, nombres, logros, marcas y demás formas o figuras que usen para distinguir cualquier edificación, monumento o sitio público, dotaciones, papelería, elementos de merchandising, vehículos, publicidad y propaganda oficial, presupuesto utilizado para los mismos para cada vigencia desde el 2019 hasta el 2023, campañas masivas en las que se utilizaron, auditorías realizadas por las oficinas de control interno al uso de imagen, logos y demás figuras identitarias, entre otras preguntas y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Rifas” con un 3,4%, “Administración del Talento Humano”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros”, cada uno con un 1,7% 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. De igual manera de las 5 peticiones del subtema “Página Web” una (1) se asignó 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 Gestión Tecnológica e Innovación se revisaba el caso 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	30	61%
UNIDAD DE LOTERIAS	9	18%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	8%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	6%
SUBGERENCIA GENERAL	2	4%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>48</b>	<b>98%</b>
Otros dependencias	1	2%
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	29%
ATENCION AL CLIENTE	1	14%
CONTROL INTERNO DISIPLINARIO	1	14%
SUBGERENCIA GENERAL	1	14%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	14%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>6</b>	<b>86%</b>
Otros dependencias	1	14%
<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 49 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1	1.0	1	1.0
CONTROL INTERNO DISIPLINARIO		10				10
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5					5
SUBGERENCIA GENERAL	15		15			15
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS				4.3		4.3
UNIDAD DE LOTERIAS	8.5		7.3			7.5
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	10					10
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1					1
<b>Total general</b>	<b>6.1</b>	<b>10</b>	<b>5.6</b>	<b>1.4</b>	<b>1</b>	<b>3.9</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,9 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

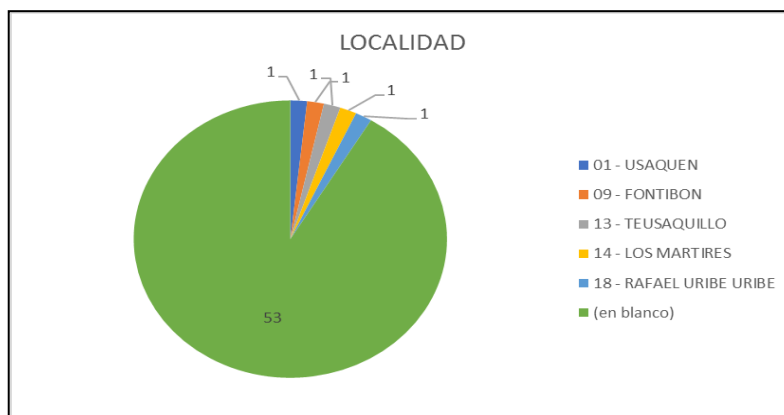
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 6,1 días
- Queja: 10 días
- Reclamo: 5,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,4 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 día
- Control Interno Disciplinario: 10 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 5 días
- Subgerencia General: 15 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4,3 días
- Unidad de Loterías: 7,5 días
- Unidad de Recursos Físicos: 10 días
- Unidad Financiera y Contable: 1 día

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

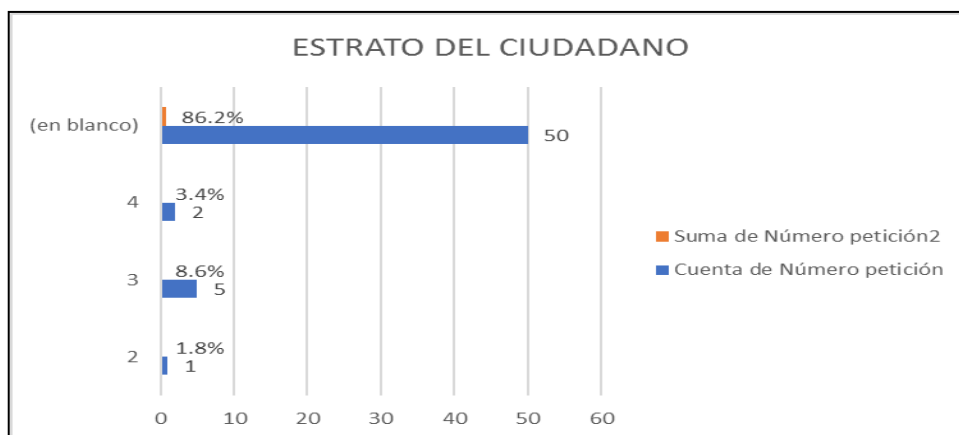


Total Requerimientos 58

### 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 53 de las 58 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén, una (1) petición correspondiente a la localidad de Fontibón, una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo, una (1) petición correspondiente a la localidad de Los Mártires y una (1) petición correspondiente a la localidad de Rafael Uribe Uribe.

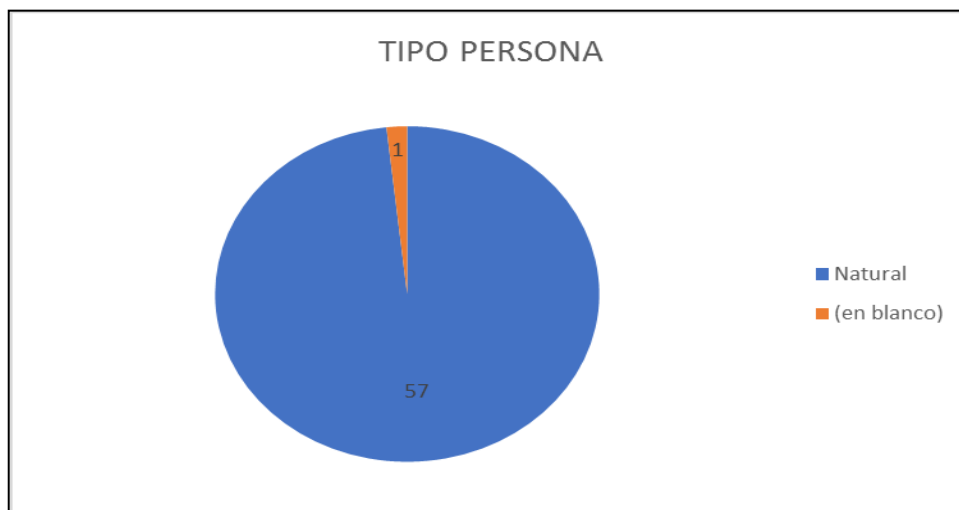
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 58

### 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 50 de las 58 peticiones recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4, cinco (5) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 58

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 57 peticiones que equivalen al 98,3% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 1,7% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en junio de 2023.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	57	98%
Anónimo	1	2%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	57	98%
No Identificado	1	2%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 57 que equivale al 98,3% de las 58 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (57 por persona natural) y la restante una (1) que equivale al 1,7% 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.