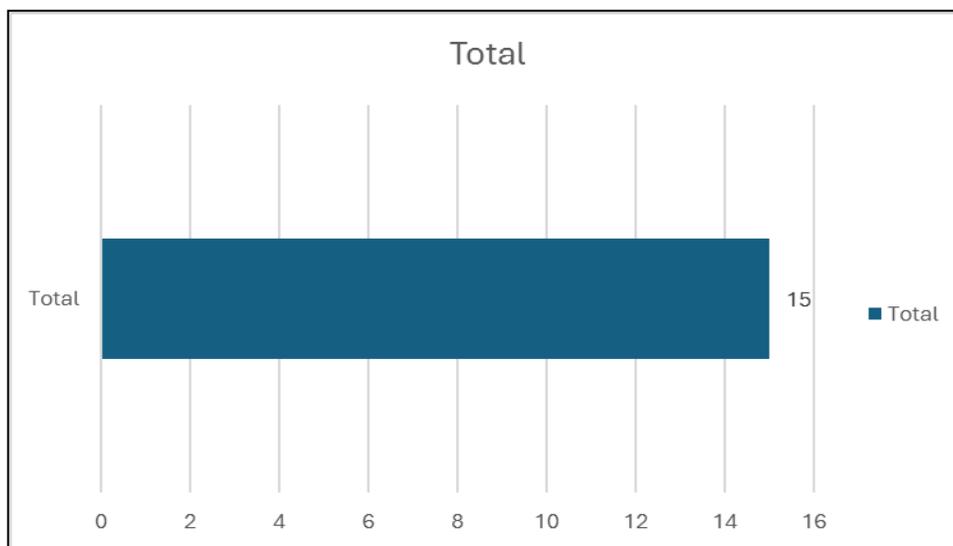


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JUNIO 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

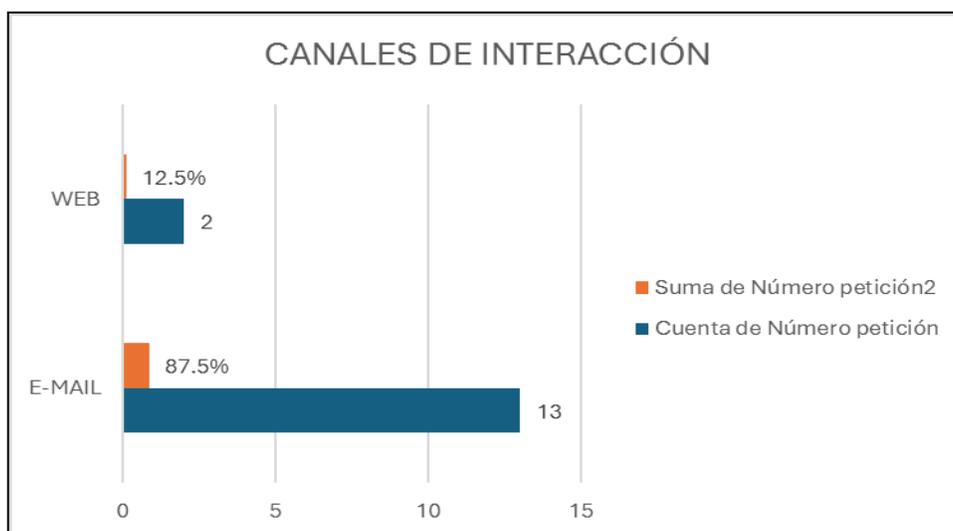


Total Requerimientos 15

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 2024 un total de 15 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

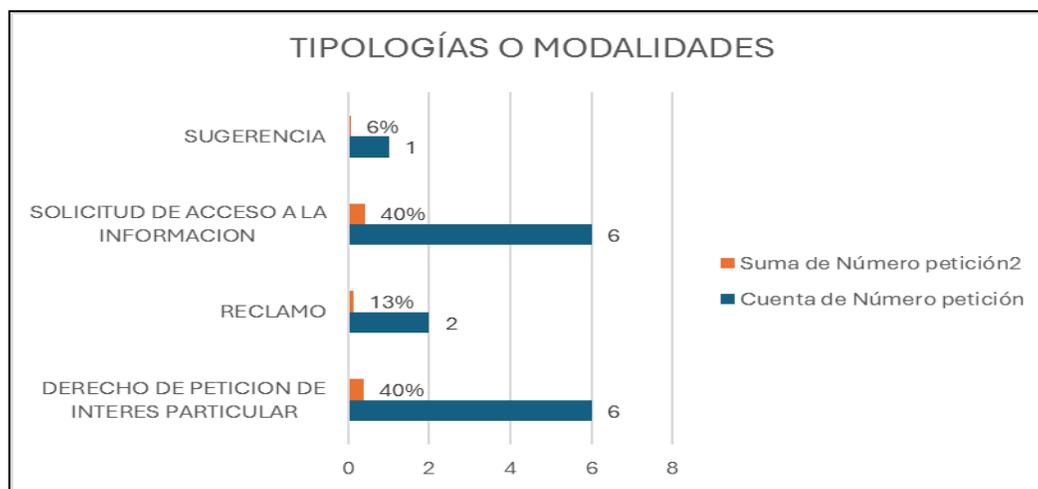


Total Requerimientos 15

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 87,5%, 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 12,5% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 15

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” y “Derecho de Petición de Interés Particular” cada uno con un 40% fueron las tipologías más utilizadas al interponer peticiones en el mes de junio de 2024, seguido en un menor porcentaje de “Reclamo” con un 13% y “Sugerencia” con un 1%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	6	40%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	13%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	13%
PAGINA WEB	2	13%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	7%
Total 5 subtemas	13	87%
Otros subtemas	2	13%
Total general	15	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que los subtemas más representativos o consultados fueron: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 40% que tenía que ver principalmente con reclamo de dos 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 los ven reflejados en sus cuentas bancarias, información sobre el estado del pago de premio ganado que un cliente solicitó por consignación a su cuenta bancaria, un cliente preguntó si obtuvo algún premio con el billete unifraccional adquirido para el sorteo especial de padres ya que acertó las 4 cifras y un dígito de la serie de un premio seco (*se le explicó que el plan de premios y aproximaciones de dicho sorteo especial no contemplaba el pago de aciertos a los premios secos sin serie y se le informó que con el número adquirido obtuvo el acierto de las dos últimas cifras del premio mayor en diferente serie*), un cliente indicó que ganó \$1.000.000 en el raspa y gana del sorteo extraordinario No. 0008 jugado el 20 de octubre de 2023 y en esa época no se lo quisieron pagar en Paga Todo aduciendo que se lo debían pagar en la Lotería de Bogotá y por falta de tiempo no pudo reclamar el premio y el premio se perdió por los 3 meses de vigencia que establecían por lo que pedía una solución, un cliente preguntó si una fracción de Lotería de Bogotá que resulte ganadora de algún premio la pueden cobrar dos personas? en caso de que la fracción la hayan comprado entre dos personas y en caso afirmativo cómo se debería marcar la fracción, seguido de los subtemas: **“Administración del Talento Humano”** con un 13% relacionado con un ex funcionario que solicitó certificación CETIL de tiempos laborados del 6 de marzo de 1990 al 9 de agosto de 1990 con destino a Colpensiones y un ciudadano remite la hoja de vida para ser tenida en cuenta en caso de que exista algún proceso de vacantes para laborar en la entidad, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 13% que tenía que ver con un cliente que compró a través de la página web para el sorteo especial de padres Gran Sorteo Dorado preguntó por qué salía una sola fracción a \$18.000 (*se le explicó que el sorteo especial de padres Gran Sorteo Dorado contaba con un plan de premios redistribuido unifraccional el cual fue un sorteo especial con un premio mayor de \$16.000 millones y al ser un sorteo especial dicho sorteo se jugaba con una sola fracción la cual tenía un costo de \$18.000*), una cliente indicó que hizo una compra para el sorteo especial de padres y al momento de seleccionar la cantidad de fracciones no se podía escoger 1, 2 o 3 fracciones sino solo una por un valor de \$18.000 lo que le daba el derecho a participar del raspa y gana en 3 ocasiones, una por fracción ya que la fracción cuesta \$6.000 y solo le habilitó una oportunidad, **“Página Web”** con un 13% que tenía que ver principalmente con una persona que indicó que en la página web en los resultados de los sorteos son confusos los títulos de los premios secos ya que dice: premio seco 3 de \$50 millones y son 5, premio seco 4 de \$20 millones y son 8, premio seco 5 de \$10 millones y son 10 por lo que sugiere revisar y un cliente solicitó corrección del correo electrónico con el que se registró en la página web ya que el que registró quedó con un error, **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con una solicitud de información realizada al Alcalde Carlos Fernando Galán y las entidades del distrito sobre hechos de corrupción e irregularidades que se hayan encontrado de la pasada administración distrital de Claudia Nayibe López Hernández durante su permanencia en este cargo público y ante qué autoridades se han puesto en conocimiento y en el mismo porcentaje del subtema anterior los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** y **“Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”** cada uno con un 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.

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, en el mes de junio de 2024, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	4	40%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	40%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	20%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	10	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	10	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	8	42%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	16%
SECRETARIA GENERAL	2	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	11%
ATENCION AL CLIENTE	1	5%
Total 5 primeras dependencias	16	84%
Otros dependencias	3	16%
Total general	19	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 10 requerimientos de periodo actual y 19 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		4	1.3	1.8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			7	7
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	14	13.8	4	12.6
SECRETARIA GENERAL	7		2	4.5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	7		8	7.5
UNIDAD DE LOTERIAS	9	2	1	6.9
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	15			15
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	5.5		4	5
Total general	9.4	10.7	3.1	7.6

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 7,6 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

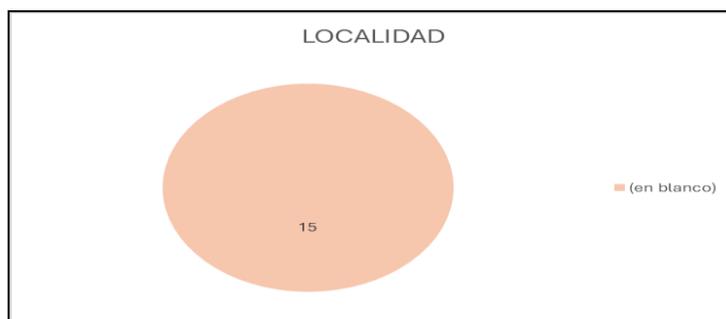
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,4 días
- Reclamo: 10,7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 3,1 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: 1,8 días
- Oficina de Control Interno Disciplinario: 7 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 12,6 días
- Secretaría General: 4,5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7,5 días
- Unidad de Loterías: 6,9 días
- Unidad de Recursos Físicos: 15 días
- Unidad de Talento Humano: 5 días

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

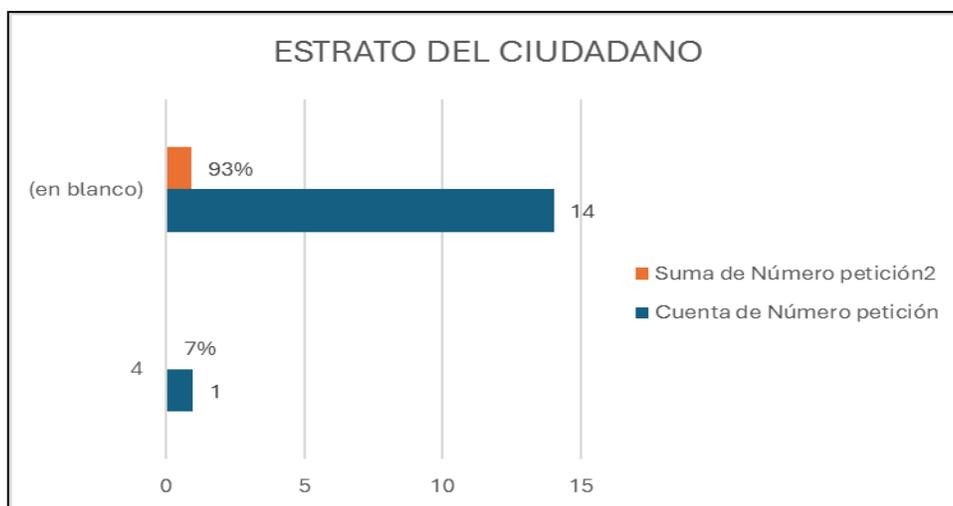


Total Requerimientos 15

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 ninguna de las 15 PQRS recibidas.

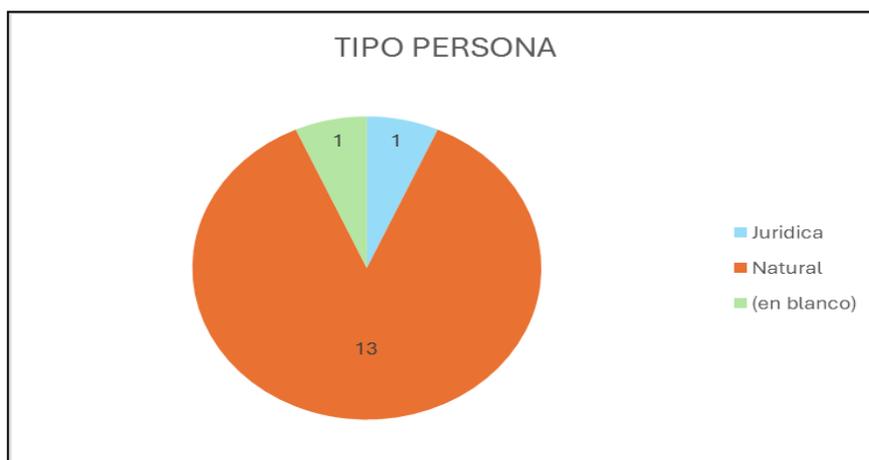
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 15

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 14 de las 15 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) petionario correspondiente al estrato 4.



Total Requerimientos 15

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 13 peticiones que equivalen al 87% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 6% por persona jurídica y una (1) que equivale al 6% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en junio de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	13	87%
Jurídica	1	7%
Anónimo	1	7%
Total	15	100%

Peticionario	N	%
Identificado	14	93%
Total	15	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 14 que equivalen al 93% de las 15 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (13 persona natural y 1 persona jurídica) y la restante que equivale al 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 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.