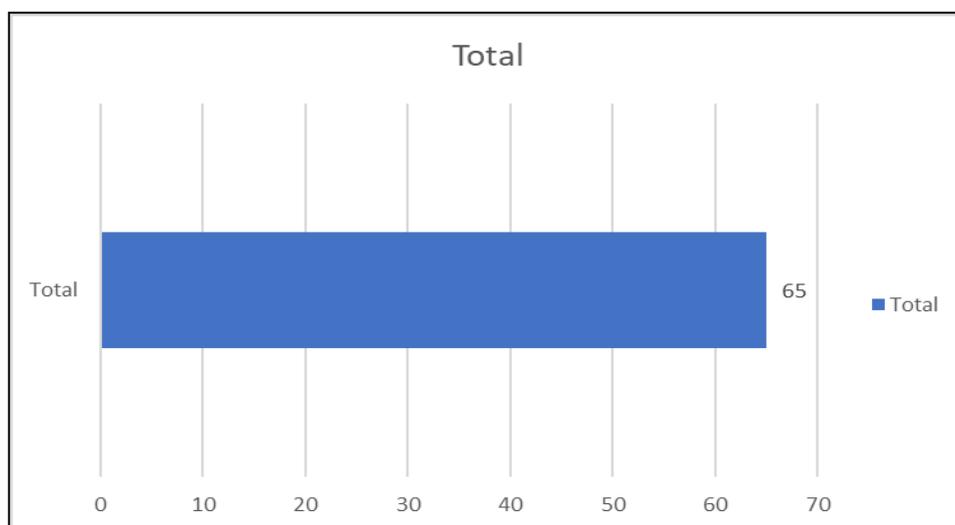


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MAYO 2022

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

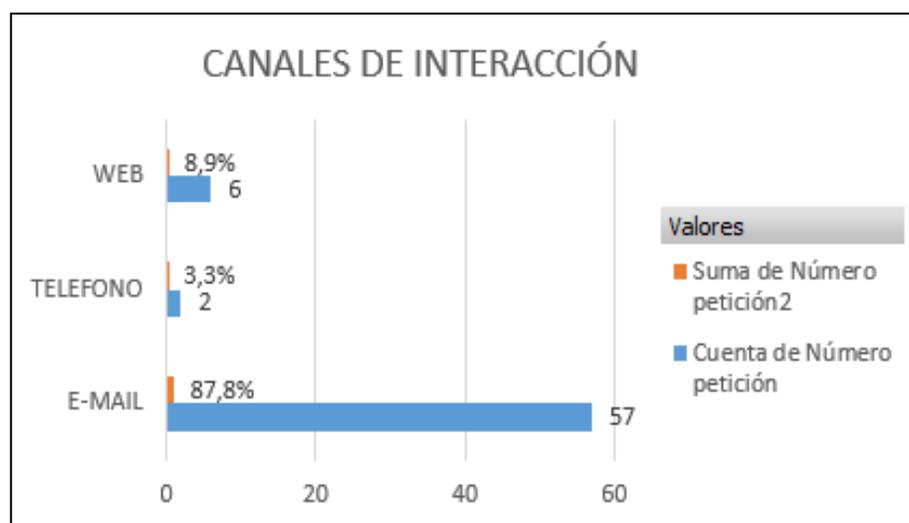


Total Requerimientos 65

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 mayo de 2022 un total de 65 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

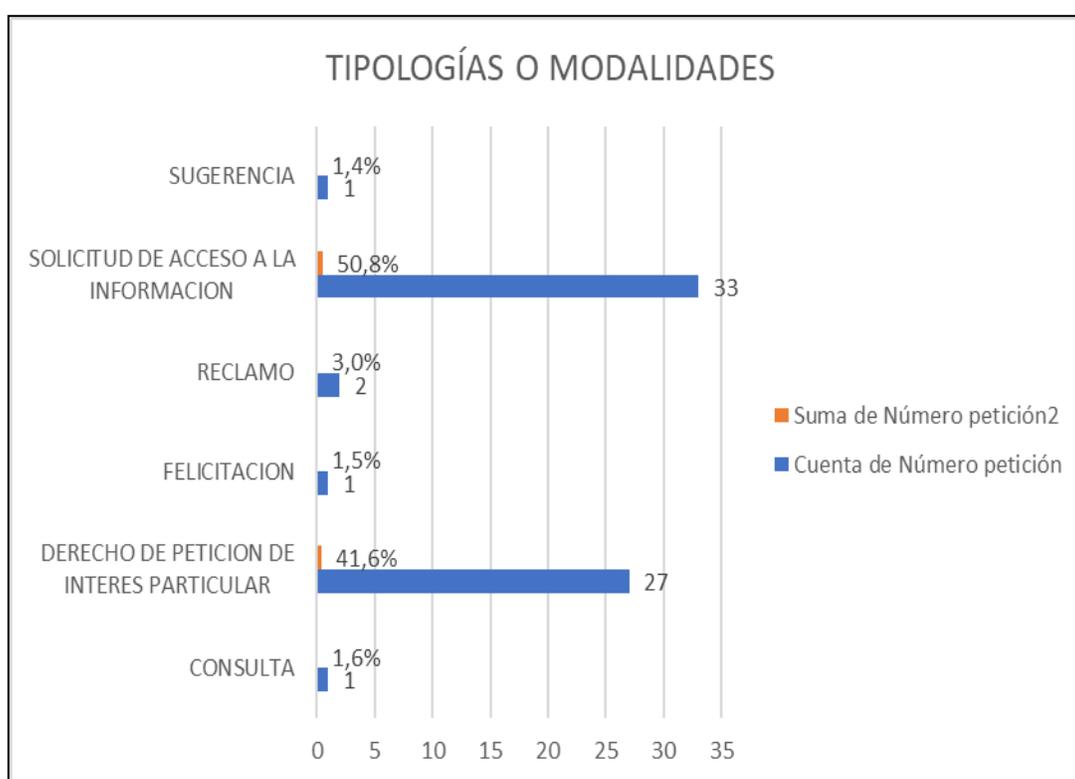


Total Requerimientos 65

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 97,8%, 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 8,9% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 3,3% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 65

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 50,8% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 41,6% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 3%, “Consulta” con un 1,6%, “Felicitación” con un 1,5% y “Sugerencia” con un 1,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	17	26%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	15	23%
PAGINA WEB	12	18%
RESULTADOS DE SORTEOS	9	14%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	5%
Total 5 subtemas	56	86%
Otros subtemas	9	14%
Total general	65	100%

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 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, otro preguntó cómo cobrar premio si la compra la hizo físicamente (billete o fracción física), 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, algunos preguntaban sobre el estado de las transacciones que solicitaban por transferencia a cuenta bancaria y de otra parte 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, 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 mayo, información sobre el plan de premios para el gran sorteo dorado especial de día de las madres 2639; entre otros, seguido de: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 23% que tenía que ver principalmente con la inquietud de un cliente sobre cómo verificar en su perfil de su cuenta inscrita en la página web para cuál sorteo compró, algunos clientes preguntaron cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2636 del 28 de abril y 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 2639 a jugarse el 19 de mayo 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), un cliente manifiesta confusión en la tripleta del raspa del sorteo especial de madres pues al salir el logo de la Lotería en las tres casillas asume que es ganador (se le explicó 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), se recibió una sugerencia de un cliente que indica que el código de ñapa en las fracciones y billetes físicos no venga a la vista de los vendedores sino que sea a través de un raspa, inquietud sobre por qué los compradores virtuales no tienen la misma oportunidad en los premios del raspa de los billetes físicos si el costo del billete es el mismo, inquietud sobre por qué para el sorteo unifraccional de madres solo llega un raspa y gana virtual por las compras a través de la página web indica que deberían llegar tres raspas porque el costo del billete unifraccional es \$15.000 y el raspa es por fracción \$5.000, (se puso en conocimiento estos casos al Subgerente General para revisar y brindar respuesta sobre esas sugerencias y comentarios); entre otros, **“Página Web”** con un 18%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de fallas en el estado de las compras realizadas por la página web ya que les aparecen en estado “fallido” a pesar de haber realizado la compra de manera exitosa y haber sido descontado el pago de la misma especialmente para los sorteos 2637 y para el sorteo especial 2639, un cliente reportó no haber recibido a su correo electrónico el comprobante de su compra, es decir, el e-mail de “compra exitosa” ni el de “raspa y gana” para compra hecha para el sorteo 2640, un cliente reportó que el banco le realizó el débito de la compra realizada para el sorteo 2639 pero en su cuenta de la página de la Lotería le aparece como “cancelado” (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran la falla reportada ya que el pago fue exitoso pero en la plataforma de la Lotería no se vio reflejado el pago de la misma), 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, un cliente solicitó la corrección de su número de cédula ya que la registró erradamente; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 14% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del carro correspondiente a los sorteos 2636 jugado el 28 de abril, 2639 jugado el 19 de mayo y 2640 jugado el 26 de mayo ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web; en este sentido, inquietudes sobre cómo consultar en la página web los resultados de los lanzamientos adicionales (carros) de los sorteos que tienen esa característica; entre otros, **“Información Institucional”** con un 5% relacionado con un ciudadano que solicita información sobre salario del jefe de la entidad y/o secretarías, funcionarios directos e indirectos, gastos de funcionamiento y gastos de inversión, otra persona solicitó información sobre cumplimiento de la política pública de comunicación comunitaria y otra persona felicita por el excelente trabajo que hace la Lotería de Bogotá y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” y “Temas Contractuales” cada uno con un 4,6% respectivamente, “Administración del Talento Humano” con un 3% y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 1,5%.

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 12 peticiones del subtema “Página Web” se asignaron a la oficina de Atención al Cliente, aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistema en los estados de compra, en los envíos de correos de “compra exitosa” y “raspa y gana”, y algunas relacionadas con las compras pagadas y debitadas que salieron canceladas en la plataforma para los sorteos en los que se había debitado el pago, 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	45	82%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	5%
SECRETARIA GENERAL	1	2%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	2%
Total 5 primeras dependencias	55	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	55	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	41%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5	29%
SUBGERENCIA GENERAL	3	18%
SISTEMAS	1	6%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	6%
Total 5 primeras dependencias	17	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	17	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 55 requerimientos de periodo actual y 17 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1		1	1
SECRETARIA GENERAL	2				2
SISTEMAS	10				10
SUBGERENCIA GENERAL	28,5		30		29
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	11			20	13
UNIDAD DE LOTERIAS	14		7		11,7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14				14
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	8				8
TOTAL GENERAL	9,1	1	11,6	2,1	5,8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,8 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.

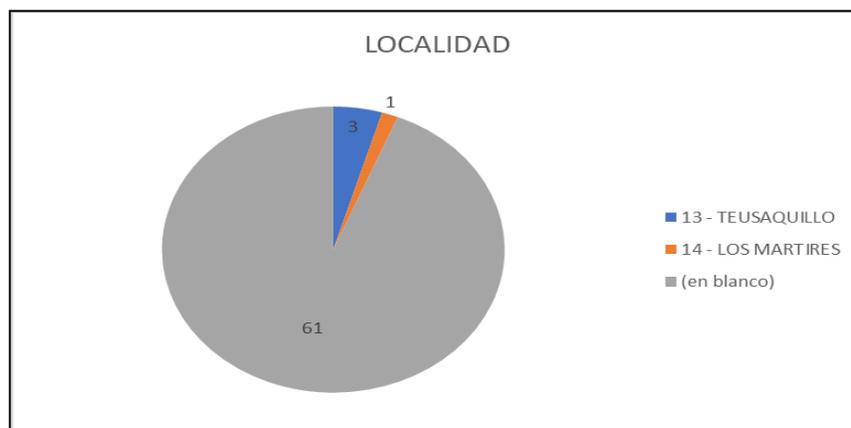
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 9,1 días
- Felicitación: 1 día
- Reclamo: 11,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,1 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 día
- Secretaría General: 2 días
- Sistemas: 10 días
- Subgerencia General: 29 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 13 días
- Unidad de Loterías: 11,7 días
- Unidad de Talento Humano: 14 días
- Unidad Financiera y Contable: 8 días

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

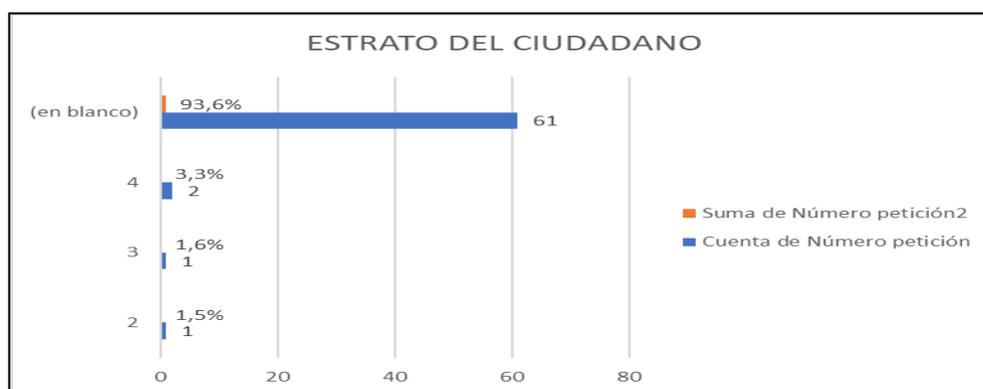


Total Requerimientos 65

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 61 de las 65 PQRs recibidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo y una (1) petición correspondiente a la localidad de Los Mártires.

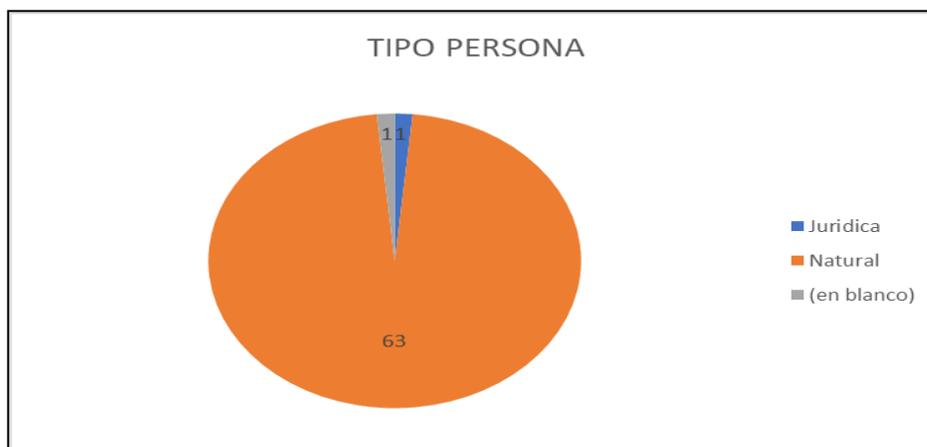
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 65

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 61 de las 65 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 4, una (1) al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 65

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 63 peticiones que equivalen al 97% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 1,5% por persona jurídica y una (1) que equivale al 1,5% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en mayo de 2022.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Natural	63	97%
Jurídica	1	2%
Anónimo	1	2%
Total	65	100%

Nombre peticionario	N	%
Identificado	64	98%
No identificado	1	2%
Total	65	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 64 que equivale al 98% de las 65 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural y persona jurídica) y la restante (1) que equivale al 2% 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 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.