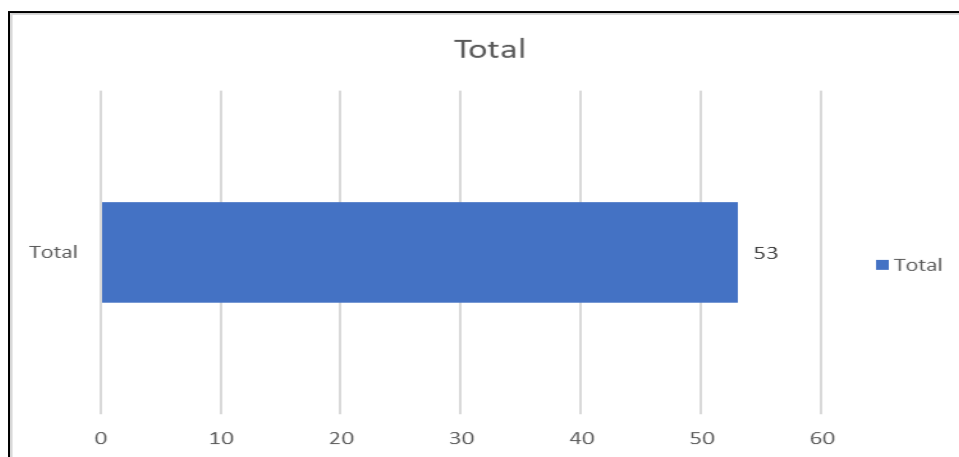


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS NOVIEMBRE 2022

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

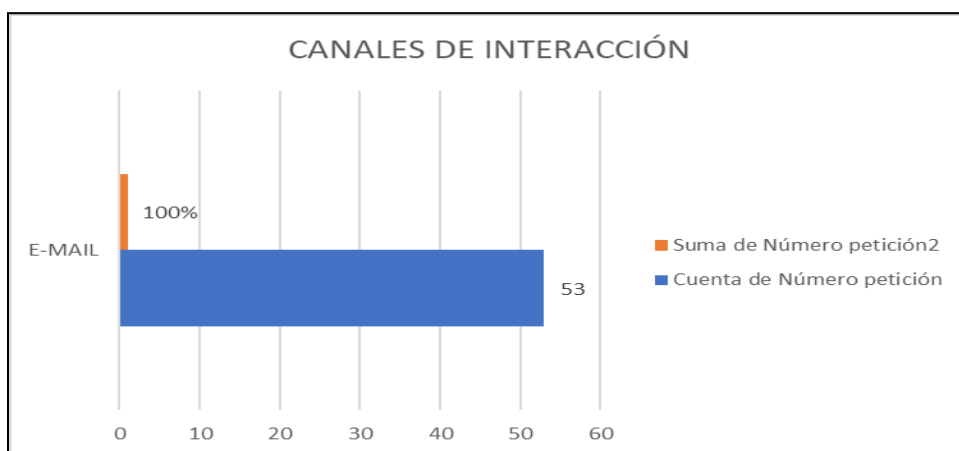


Total Requerimientos 53

### 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 noviembre de 2022 un total de 53 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



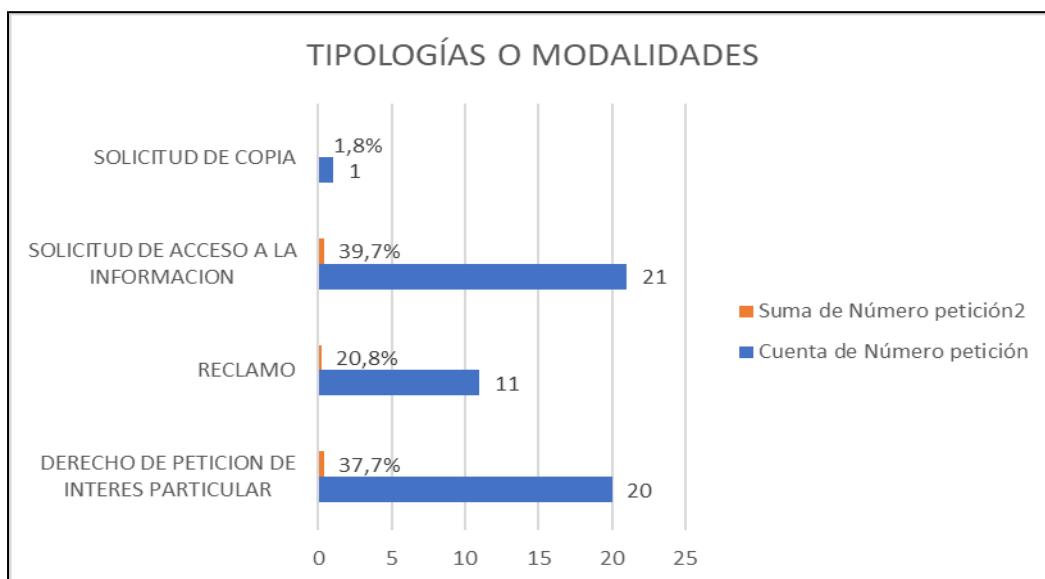
Total Requerimientos 53

### 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

100%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 53

#### Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 39,7% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de noviembre de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 37,7% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 20,8% y Solicitud de Copia con un 1,8%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	25	47%
PAGINA WEB	12	23%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	15%
RESULTADOS DE SORTEOS	3	6%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	2	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>50</b>	<b>94%</b>
Otros subtemas	3	6%
<b>Total general</b>	<b>53</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 47% 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 aproximaciones, 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, 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 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 noviembre, demora en la carga de créditos ganados por cuatro clientes en raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los veían abonados o cargados; entre otros, seguido de los subtemas: **“Página Web”** con un 23%, relacionado en su gran mayoría con: 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 reportó no haber recibido a su correo electrónico el comprobante de su compra, es decir, el e-mail de “compra exitosa”, un cliente reporta falla en el estado de su compra ya que sale “pendiente de pago” pero la misma fue debitada de manera exitosa, solicitud de un cliente para cambio de correo electrónico en la cuenta inscrita en la página web, un cliente manifiesta que no le aparece en la sección “premios por cobrar” el premio ganado en el sorteo 2664, varios clientes reportaron demora de más de 2 días en la habilitación del sorteo 2666 en la consulta de los códigos de Ñapa de dicho sorteo (*se puso en conocimiento de los casos al área de Sistemas para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 15% 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 2666 del 24 de noviembre 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 billettería 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*), un cliente pregunta cómo redimir o usar los créditos que tiene en su cuenta de la página web, 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, un cliente pregunta si existe una suscripción anual o sistema de abonados para comprar varios sorteos, un cliente pregunta por qué no le llegó raspa y gana virtual para compra realizada para el sorteo 2667 del 1 de diciembre (*se le explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2666 del 24 de noviembre*); entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 6% relacionado con un cliente que solicitó información sobre el resultado del sorteo 2663, otro cliente sobre los resultados del sorteo extraordinario Nro. 0005 del 15 de octubre de 2022 y otro cliente preguntó cómo consultar los resultados de las motos y bicicletas eléctricas del sorteo extraordinario del 15 de octubre de 2022 (*se le explicó que para dichos premios no se hacía un sorteo o lanzamiento adicional sino que los mismos hacían parte de los premios contenidos en el raspa y gana físico*); **“No Pago de Premios de Chance”**

con un 4% relacionado con el reclamo de un cliente quien indicó que pasados dos meses no le habían pagado un premio de chance con el Dorado Mañana y otro cliente también presentó reclamo porque el concesionario de apuestas permanentes no le ha pagado un premio de chance con el Dorado Mañana y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 1,8%

**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 12 peticiones del subtema “Página Web” 11 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.

## 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

Radicado / Asunto
3946872022
MEDIANTE MENSAJE ENVIADO POR EL PETICIONARIO EL 1 DE NOVIEMBRE DE 2022 AL CORREO CLIENTE@LOTERIADEBOGOTA.COM DICE DERECHO DE PETICION 97465 LOTERIA DE BOGOTA. BOGOTA D.C 1 DE NOVIEMBRE DE 2022. SENORES LOTERIA DE BOGOTA CIUDAD ATENCION YOLANDA PATRICIA GLEGO GALVIS CLIENTE@LOTERIADEBOGOTA.COM. DE ACUERDO COMO LO ESTABLECE EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE NUBE PUBLICA IV NO. CCE-241-AMP-2021 NOS PERMITIMOS ENVIAR DERECHO DE PETICION PARA LA ORDEN DE COMPRA EN MENCION. QUEDAMOS ATENTOS A UNA RESPUESTA CORDIALMENTE VEEDOR CIUDADANO (ADJUNTA DERECHO DE PETICION CON EL DETALLE DE LO REQUERIDO EN CUYO DOCUMENTO INDICA REFERENCIA ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE NUBE PUBLICA IV NUMERO CCE-241-AMP-2021 ASUNTO DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE COPIA DE TODAS LAS COTIZACIONES PRESENTADAS DEL EVENTO ADELANTADO QUE GENERO LA ORDEN DE COMPRA NO. 97465...SOLICITUDES A. POR LO CUAL SOLICITO DE MANERA CORDIAL A LA ENTIDAD QUE SUMINISTRE TODAS LAS COTIZACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL EVENTO DE COTIZACION DEL ASUNTO LA CUAL ESTA CONTENIDA EN EL SIMULADOR QUE PRESENTA CADA ENTIDAD PROVEEDORA. B. SOLICITAMOS SE ENTREGUE LA INFORMACION DE ACUERDO A LA PRESENTE TABLA ADJUNTA...)

### Análisis

Según el reporte, la entidad registró una petición clasificada con el subtema: veedurías ciudadanas procedente de: “Veedor Ciudadano” relacionada con un derecho de petición de solicitud de copia de todas las cotizaciones presentadas del evento adelantado que generó la orden de compra Nro. 97465, petición que se recibió mediante correo electrónico enviado por el petitionario al correo: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) el 1 de noviembre de 2022.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	37	86%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	9%
SISTEMAS	1	2%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	2%
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	43%
SUBGERENCIA GENERAL	3	21%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	21%
ATENCION AL CLIENTE	1	7%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	7%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

### Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 43 requerimientos de periodo actual y 14 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1,1		1,1		1,1
SISTEMAS				3	3
SUBGERENCIA GENERAL	16	15			15,7
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	9		8		8,5
UNIDAD DE LOTERIAS	11	9,5	6		9,4
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	15		9,5		11,3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4,8</b>	<b>10,6</b>	<b>2,4</b>	<b>3</b>	<b>4,2</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,2 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

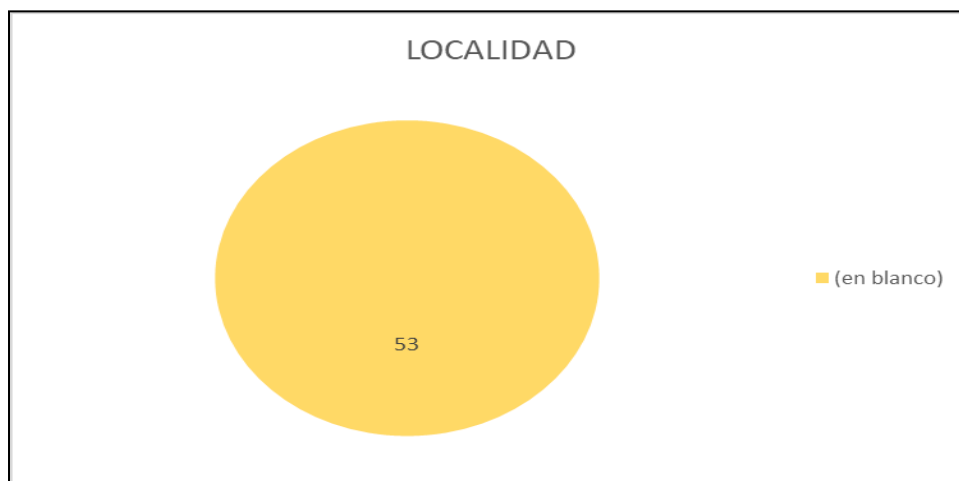
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 4,8 días
- Reclamo: 10,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,4 días
- Solicitud de Copia: 3 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
- Sistemas: 3 días
- Subgerencia General: 15,7 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 8,5 días
- Unidad de Loterías: 9,4 días
- Unidad de Talento Humano: 11,3 días

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

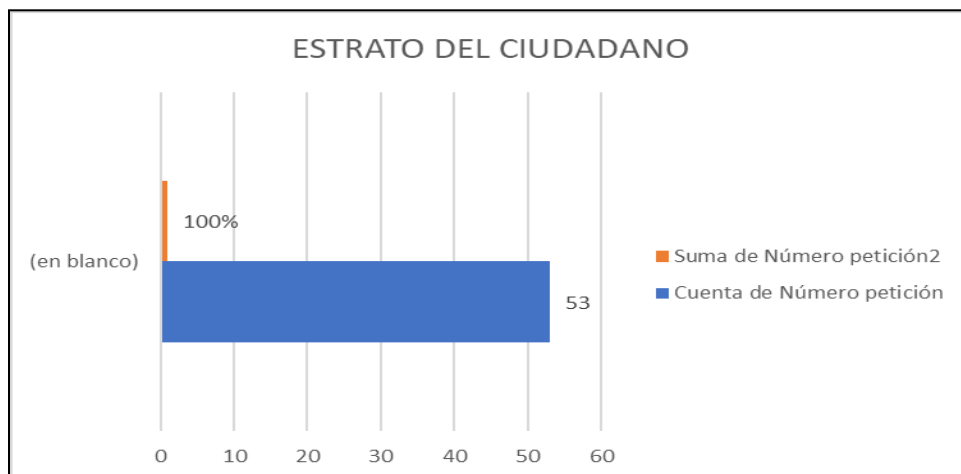


Total Requerimientos 53

### 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 53 PQRS que el sistema reporta como recibidas.

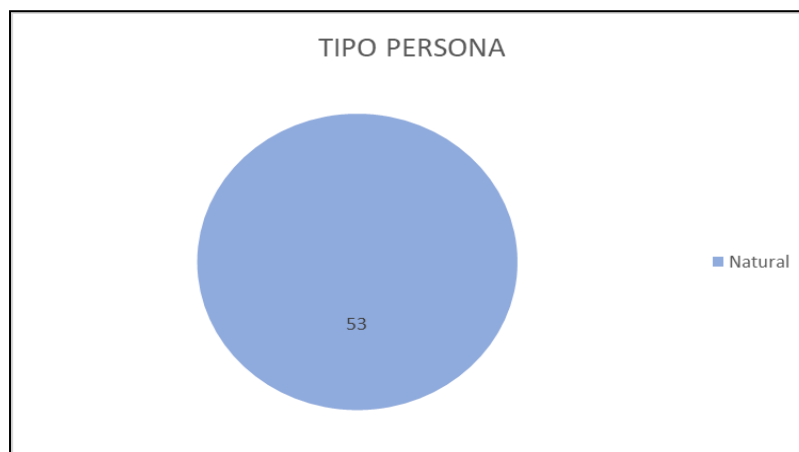
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 53

### 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 ninguna de las 53 peticiones que el sistema arroja como recibidas.



Total Requerimientos 53

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 53 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en noviembre de 2022.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Tipo peticionario	N	%
Natural	53	100%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	53	100%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 53 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados.

## 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.