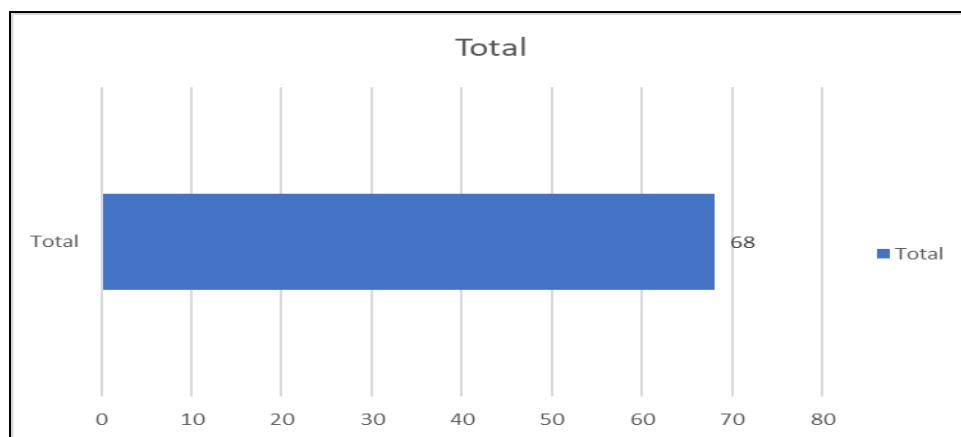


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS OCTUBRE 2022

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



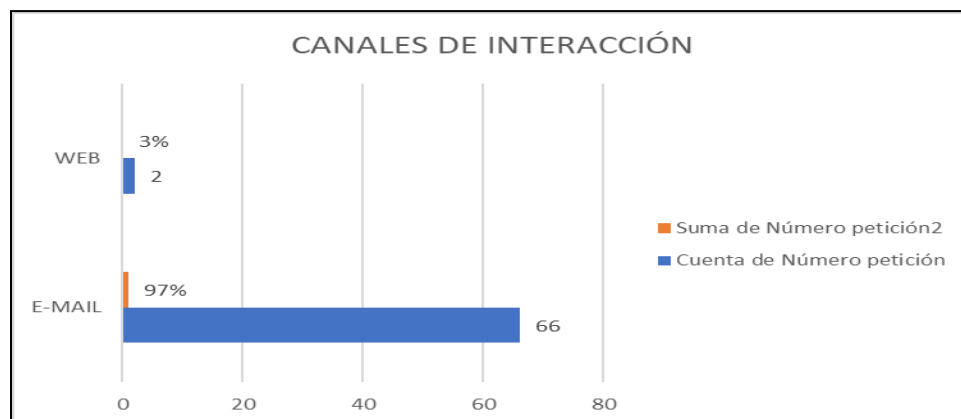
Total Requerimientos 68

### 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 octubre de 2022 un total de 68 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

**Aclaración:** Según el registro interno de la oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá se evidencia que durante el mes de octubre de 2022 se recibieron un total de **67** PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo, se aclara que por error involuntario se registró una misma petición dos veces por lo que quedó con dos números de petición distintos, ante lo cual se tiene en cuenta el primer número registrado de la petición al que se le dio respuesta antes de volver a radicar la misma petición con el mismo asunto.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

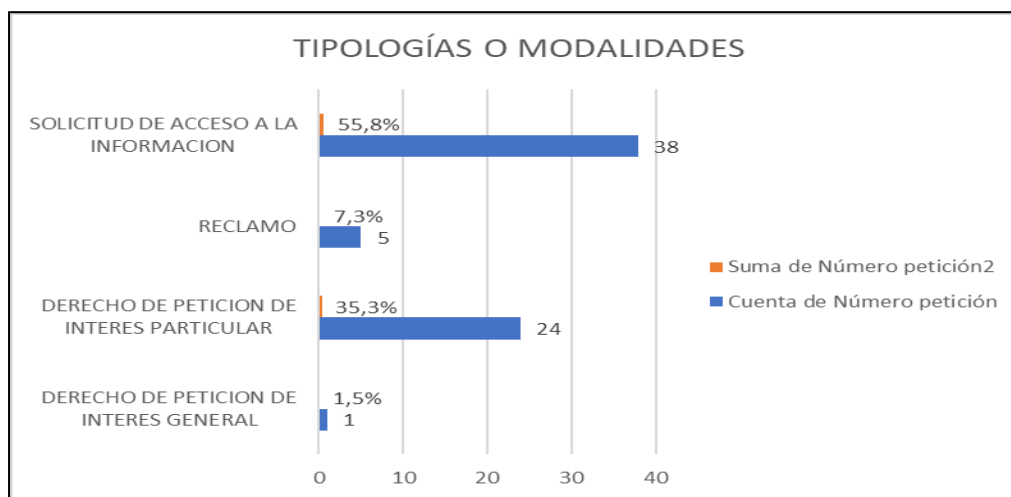


Total Requerimientos 68

## 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%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal el canal web (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 3% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 68

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 55,8% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de octubre de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 35,3% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 7,3% y Derecho de Petición de Interés General con un 1,5%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	29	43%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	13	19%
PAGINA WEB	12	18%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	7%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	6%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>63</b>	<b>94%</b>
Otros subtemas	4	6%
<b>Total general</b>	<b>67</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 43% 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, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación a cuenta bancaria, reclamo de un cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado del sorteo 2659 que solicitó por consignación y pasados más de 10 días no lo ve reflejado en su cuenta bancaria, 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 octubre, cómo redimir o reclamar los premios del raspa y gana para compras hechas a través de la página web para el sorteo extraordinario “Gran Sorteo Dorado del 15 de octubre” (bono de recambio de \$20.000 y premio de \$50.000); demora en la carga de créditos ganados por dos clientes en raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los habían cargado; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 19% 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 2658 del 29 de septiembre y 2662 del 27 de octubre 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*), dos clientes solicitaron verificación de la tripleta del raspa y gana físico de billetes adquiridos para el sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado jugado el 15 de octubre de 2022 para saber si obtuvieron o no algún premio en dicho raspa y gana, dos clientes solicitaron verificación del raspa y gana físico de las fracciones adquiridas para el sorteo 2658 jugado el 29 de septiembre de 2022 para saber si obtuvieron o no algún premio en dicho raspa y gana, solicitud de dos clientes que pidieron verificar, frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave impresos en la billetería física del sorteo 2661, ya que cuando proceden a redimirlos les sale un aviso que indica que el código no está premiado o ya fue redimido y aclaraban que no es posible por cuanto ellos hacen el proceso de redención por primera vez (*se puso en conocimiento de los casos al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, **“Página Web”** con un 18%, 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 número de cédula) y que no les permite comprar, varios clientes reportaron no haber recibido a sus correos electrónicos el comprobante de su compra, es decir, el e-mail de “compra exitosa” ni el de “raspa y gana” para compras hechas para el sorteo 2661 (cinco clientes) y para el 2662 (un cliente), un cliente reportó fallas en la aplicación, en el momento del pago, del código premiado de Tu Código de Ñapa ya que le aparece como caducado aún estando dentro del término de vigencia del código premiado; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 7% relacionado con clientes que solicitaban información sobre el resultado del sorteo del vehículo

Ford Escape correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado jugado el 15 de octubre de 2022 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicita los resultados del sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 15 de octubre y se le indique cómo saber si con los resultados obtuvo algún premio con el billete adquirido, solicitudes de resultados de sorteos específicos, un cliente solicitó información de los premios mayores que han caído en el transcurso del año 2022; “**Información Institucional**” con un 6% relacionado con información sobre inmuebles que puedan ser viables para su funcionamiento a fin de celebrar un contrato de comodato o un contrato de arrendamiento con otra entidad pública, información comités de convivencia laboral 2020 – 2022, información sobre número de cargos de carrera administrativa bajo la denominación de asesor de la planta de personal de la entidad que a la fecha se encuentren en vacancia definitiva en los cuales se requiera el perfil de abogado y en dicho caso informar el manual de funciones y requisitos del perfil de cada uno de los cargos vacantes y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Rifas” con un 4,4% y “Administración del Talento Humano” con un 1,4%.

**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

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	47	87%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	6%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	4%
SISTEMAS	1	2%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	2%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	8	42%
SISTEMAS	7	37%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	21%
N.A.		
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 54 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	1,1	1	1	1,0
SISTEMAS	12,9	11		12,6
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			4,5	4,5
UNIDAD DE LOTERIAS	7,7	10,3	6	8,3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS			5	5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	12,8			12,8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6,4</b>	<b>8,6</b>	<b>1,5</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.

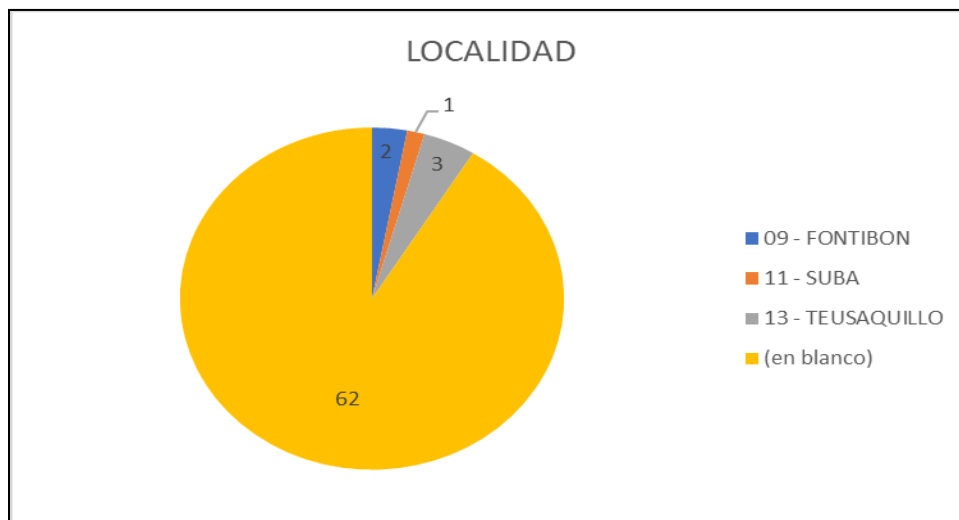
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 6,4 días
- Reclamo: 8,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 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
- Sistemas: 12,6 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4,5 días
- Unidad de Loterías: 8,3 días
- Unidad de Recursos Físicos: 5 días
- Unidad de Talento Humano: 12,8 días

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

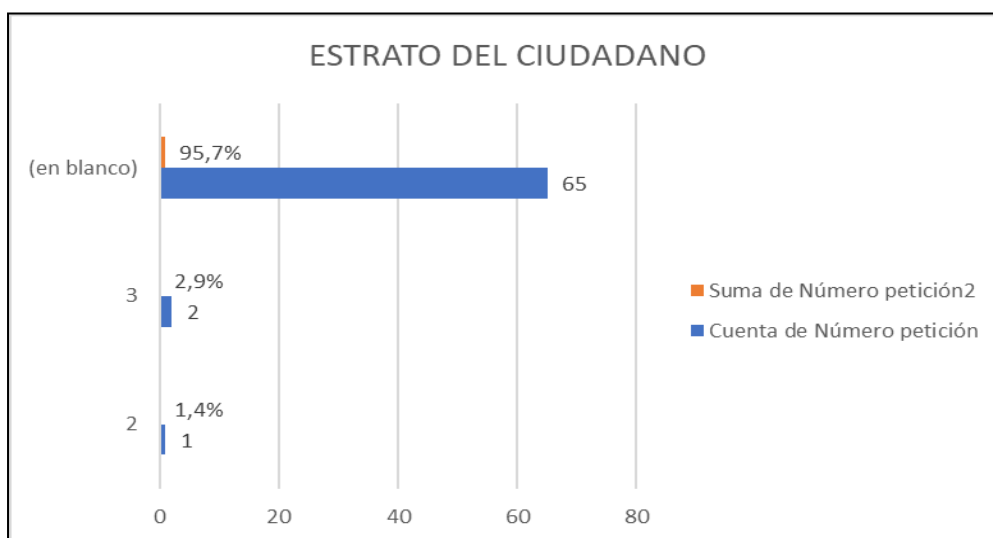


Total Requerimientos 68

### 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 62 de las 68 PQRS que el sistema reporta como recibidas, sólo se encontró información de tres (3) 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.

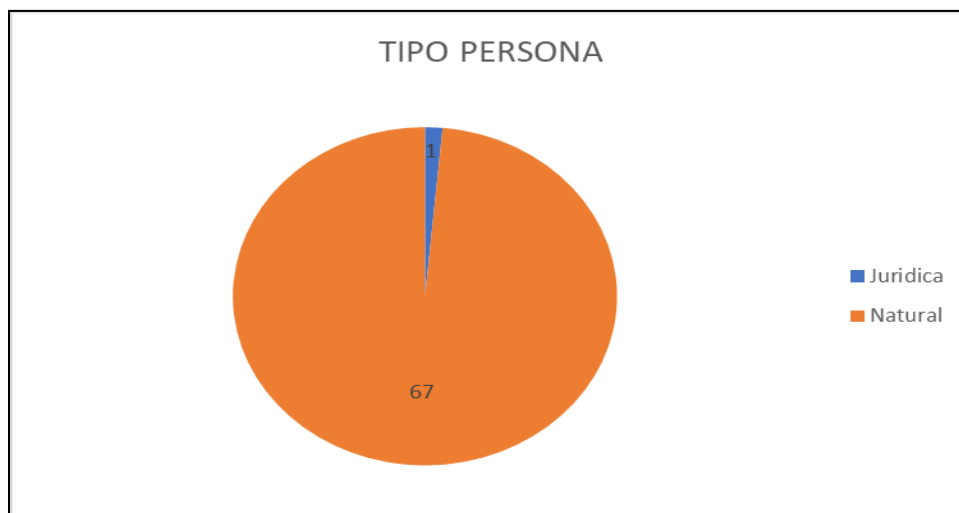
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 68

## 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 65 de las 68 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 68

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 67 peticiones (66 según el reporte de la entidad) que equivalen al 99% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 1% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en octubre de 2022.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	66	99%
Jurídica	1	1%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	67	100%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 66 que equivale al 100% de las 67 peticiones recibidas según el cuadro de control de la entidad, fueron realizadas por peticionarios identificados (66 persona natural y 1 persona jurídica).

## 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.