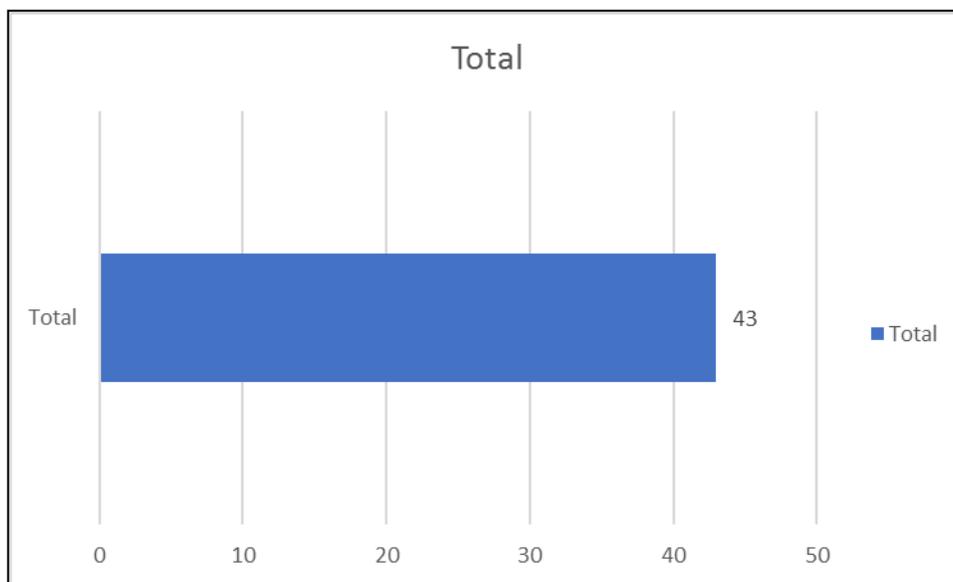


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

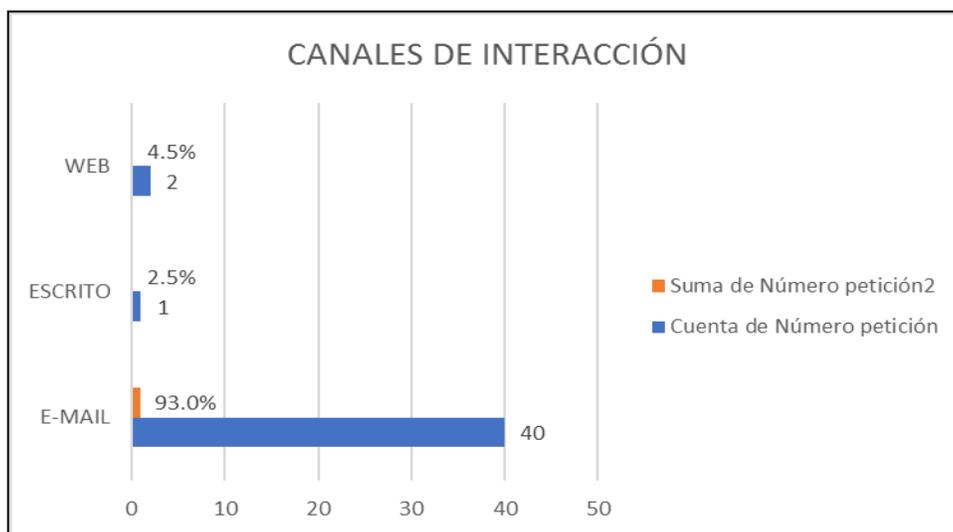


Total Requerimientos 43

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 septiembre de 2023 un total de 43 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

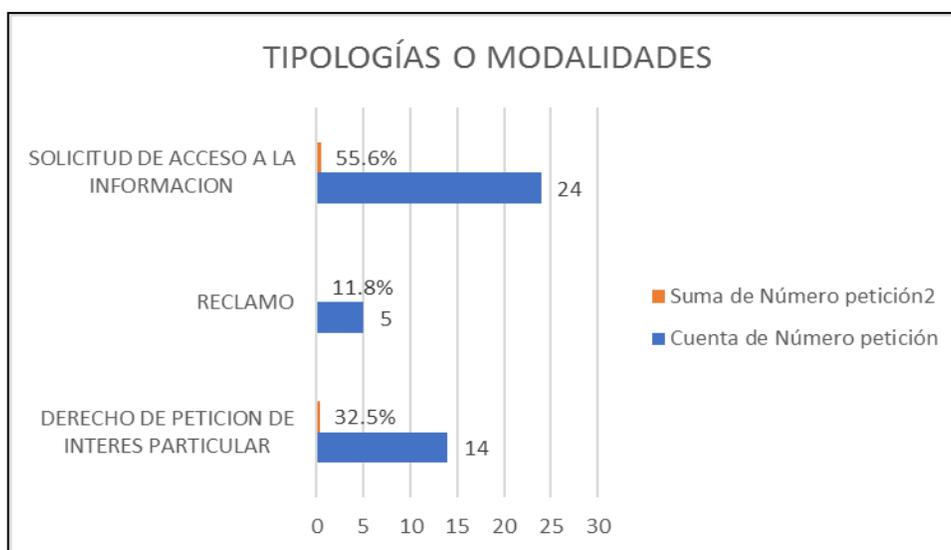


Total Requerimientos 43

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 93%, 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 4,5% y el canal “escrito” (peticiones radicadas por el peticionario físicamente en la oficina de correspondencia) con un 2,5% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 44

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 56,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 25,2% y “Reclamo” con un 18,1%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	18	42%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	12%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	12%
PAGINA WEB	4	9%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	7%
Total 5 subtemas	35	81%
Otros subtemas	8	19%
Total general	43	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 42% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de las aproximaciones que se pagan, cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información y claridad sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para los sorteos redistribuidos especiales de fin de mes No. 2705 del 31 de agosto de 2023 y el 2709 del 28 de septiembre de 2023, información sobre el estado del pago de premio ganado que un cliente solicitó por consignación a cuenta bancaria, reclamo de un cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado que solicitó por consignación y pasados más de 10 días no lo ve reflejado en su cuenta bancaria, 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 septiembre de 2023; entre otros, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 12% que tenía que ver principalmente con 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 en la página web*), cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas de los sorteos del último jueves de cada mes 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*); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 12% 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 2703 del 17 de agosto de 2023, así como el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDA del sorteo especial de fin de mes No. 2705 del 31 de agosto de 2023 y del sorteo No. 2709 del 28 de septiembre de 2023 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó la información de todos los resultados del sorteo 2706 del 7 de septiembre de 2023 y otro cliente los resultados del sorteo 2707 del 14 de septiembre de 2023, **“Página Web”** con un 9% relacionado con un cliente que reporta inconvenientes con la tarjeta de crédito visa Cencosud para poder pagar las compras en la página web, un cliente solicita cambio de correo electrónico y reactivación de cuenta, un cliente reporta que cuando va a usar el código de descuento por pasarse a la factura virtual del acueducto le sale un mensaje que indica: “se ha alcanzado el límite de uso de cupones”, un cliente solicita ajuste en su número de cédula de la cuenta inscrita en la página web ya que lo registró erradamente (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con información sobre participación femenina en cargos de máximo nivel decisorio y políticas de equidad de género que se hayan implementado para el periodo 2016 a 2019, y 2020 a la fecha, qué obstáculos se han identificado dentro de la presente administración sobre la aplicación de la Ley 581 de 2000 y las políticas de equidad de género, cuáles son y sus

posibles causas, un ciudadano venezolano reporta inconvenientes para el pago de un premio de baloto revancha por parte de GELSA en cuyo punto de venta indican que por ser extranjero no le pueden pagar el premio (*la Unidad de Apuestas y Control de Juegos trasladó esta petición a COLJUEGOS para que por competencia dieran respuesta al peticionario*), un ciudadano quiere saber los requisitos para ser vendedor de lotería o chance ya que cuenta con un punto Efecty, un punto Servientrega y una tienda y le preguntan mucho por lotería y en un muy menor porcentaje los subtemas: “No Pago de Premios de Chance” con un 7%, “Temas Financieros” con un 5%, “Operación de Juegos Promocionales”, “Operación de Rifas” y “Temas Contractuales” cada uno con un 2% 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 peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	24	63%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	8%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	8%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2	5%
Total 5 primeras dependencias	36	95%
Otros dependencias	2	5%
Total general	38	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	50%
SUBGERENCIA GENERAL	3	30%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	10%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	10%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	10	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	10	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 38 requerimientos de periodo actual y 10 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
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	6.2			6.2
SECRETARIA GENERAL	5			5
SUBGERENCIA GENERAL	8	14		10
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2.5		4	3
UNIDAD DE LOTERIAS	12.2	12.5	22	13.5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			8	8
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	4.3			4.3
Total general	7.3	7	2.3	4.8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,8 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

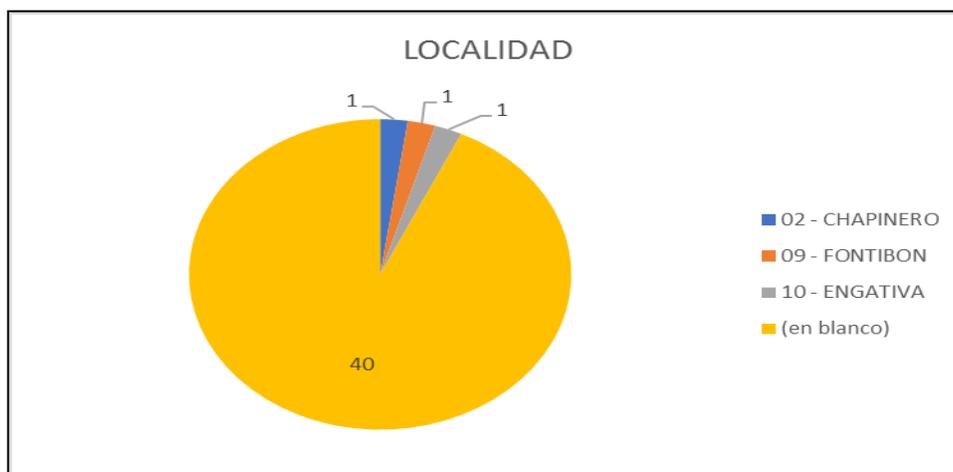
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,3 días
- Reclamo: 7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,3 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 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 6,2 días
- Secretaría General: 5 días
- Subgerencia General: 10 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 3 días
- Unidad de Loterías: 13,5 días
- Unidad de Talento Humano: 8 días
- Unidad Financiera y Contable: 4,3 días

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

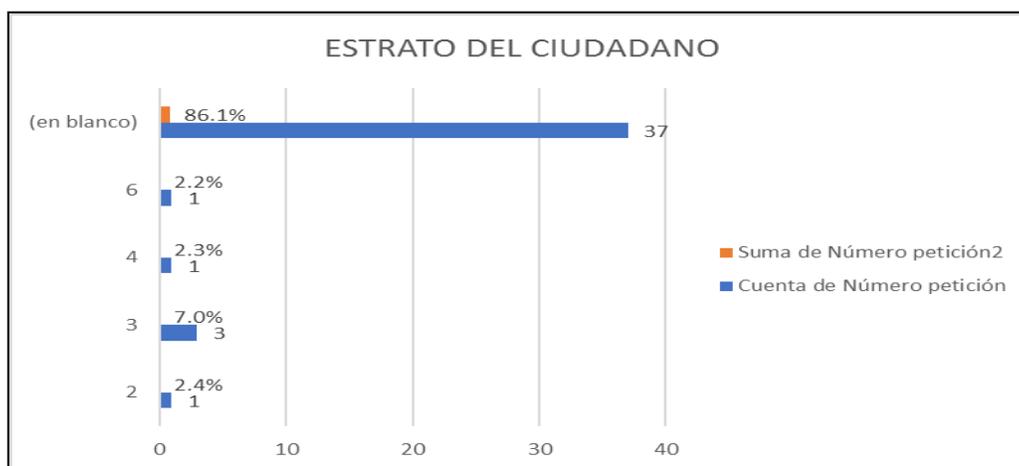


Total Requerimientos 43

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 40 de las 43 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Chapinero, una (1) petición correspondiente a la localidad de Fontibón y una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá.

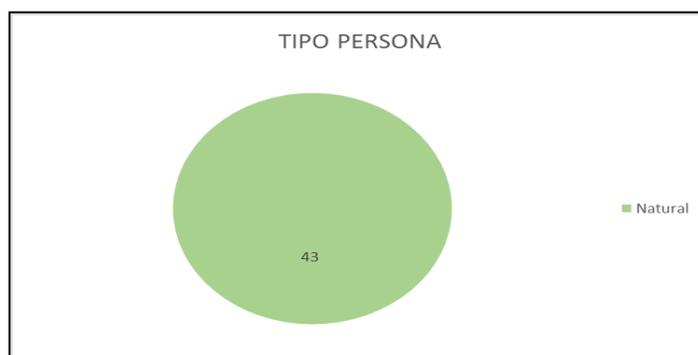
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 43

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 37 de las 43 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) petionario correspondiente al estrato 6, un (1) petionario correspondiente al estrato 4, tres (3) petionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) petionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 43

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 43 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 septiembre de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	43	100%
Total	43	100%

Peticionario	N	%
Identificado	43	100%
Total	43	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 43 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (persona natural).

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.