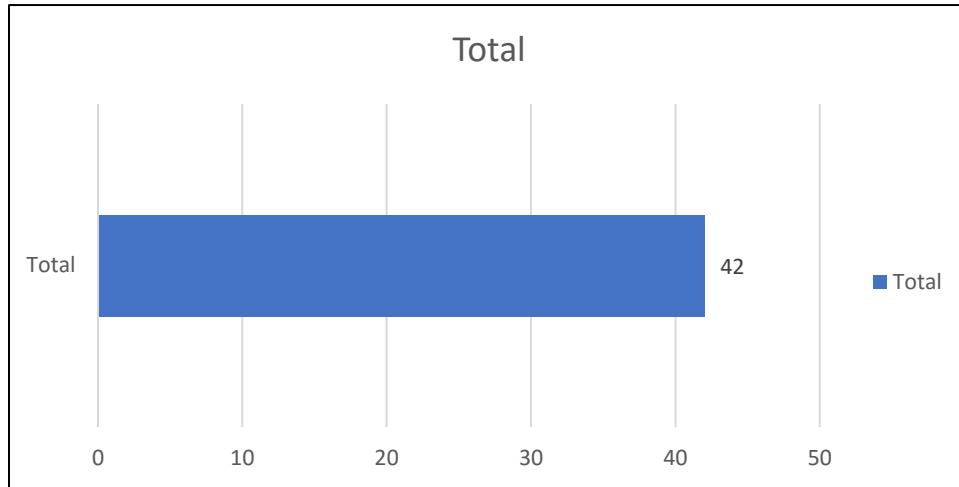


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS DICIEMBRE 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

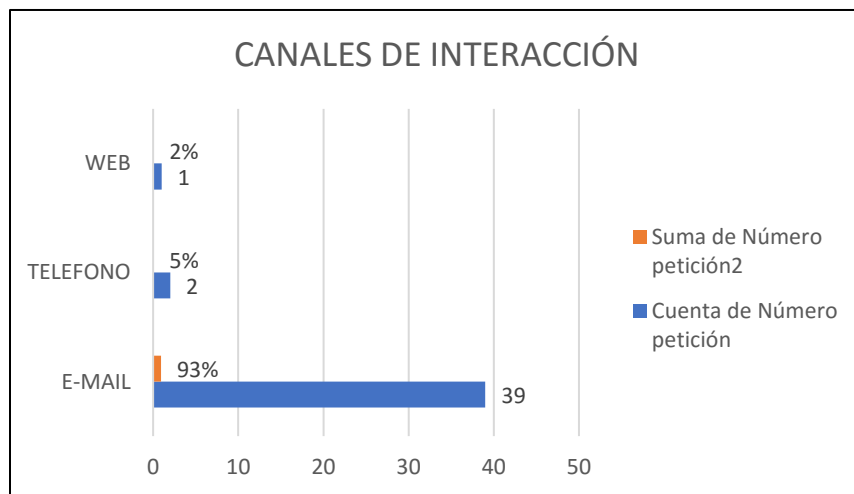


Total Requerimientos 42

Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el Sistema Bogotá Te Escucha. De acuerdo con el **reporte de gestión** extraído de dicho sistema y con el archivo interno de relación de PQRS recibidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de diciembre de 2024 un total de 42 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



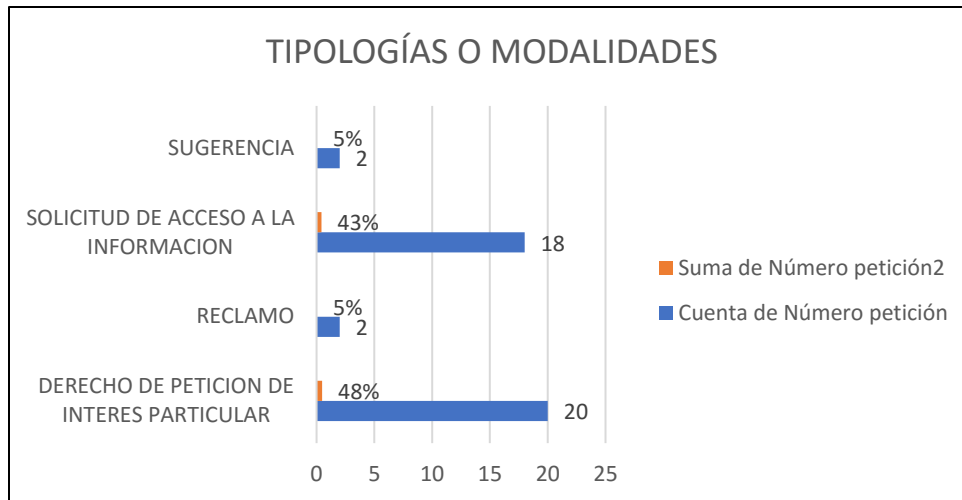
Total Requerimientos 42

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](mailto: 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 “telefónico” (línea de atención al

cliente) con un 5% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 2% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 42

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 48% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2024, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 43% y en un menor porcentaje “Reclamo” y “Sugerencia” cada uno con un 5%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	14	33%
PAGINA WEB	10	24%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	19%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	10%
OPERACION DE RIFAS	2	5%
Total 5 subtemas	38	90%
Otros subtemas	4	10%
Total general	42	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “**Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá**” con un 33% que tenía que ver 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 veían reflejados en sus cuentas bancarias, cuatro clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente solicitó se le informara si se gana un premio y la persona

vive fuera de Bogotá cómo reclama el monto ganado, un cliente preguntó cómo cobrar el premio que obtuvo por un acierto en la compra que hizo a través de la página web, un cliente preguntó si con el acierto de las 3 últimas cifras de un premio seco gana algo, tres clientes preguntaron qué premio obtuvieron, cómo reclaman el premio y qué significa la frase “Tres Bandas de la Suerte”, “Dominó de la Suerte” o “Placas de la Suerte” que les salió repetidas en las tres casillas de la tripleta del raspa y gana físico de los billetes de los sorteos especiales 2773 jugado el 19 de diciembre de 2024 y 2774 jugado el 26 de diciembre de 2024, un ciudadano preguntó sobre los descuentos que se le aplican al premio mayor de \$14.000 millones ya que según él debería pagar más después de descuentos, un ciudadano que reside en Chile indicó comprar lotería por la página de Lottired y preguntó en caso de ganar un premio cómo sería el trámite para cobrarlo; seguido de los subtemas: **“Página Web”** con un 24% relacionado con dos clientes que solicitaron revisar la página web ya que desde el viernes 29 de noviembre y el lunes 2 de diciembre de 2024 estaban intentando comprar para el sorteo No. 2771 del 5 de diciembre y en “tipo de sorteo” no aparecía ni estaba habilitado ningún sorteo, un ciudadano colombiano residente en Paraguay y otro residente en Argentina informaron que han estado intentando pagar la compra por la página web de la Lotería y les sale transacción rechazada y preguntaron cuál es el motivo por el cual les rechazan la compra, un cliente informó que tenía dos premios pendientes por cobrar por compras hechas en la página web y preguntó por qué cuando da clic en el botón “cobrar premio” no pasa nada, dos ciudadanas solicitaron la cancelación o dar de baja sus cuentas inscritas en la página web (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), dos clientes solicitaron cambio del correo electrónico con el que se registraron en la página web para cambiarlo por otro correo, una cliente preguntó por qué no volvió a recibir la fracción digital cuando hace compras por la página web solamente la recibió en un solo sorteo y en las compras posteriores solo recibe el reporte de la compra pero no la fracción digital, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 19% relacionado con un ciudadano que preguntó cuántas fracciones tiene el sorteo extraordinario del 14 de diciembre de 2024, una persona preguntó cómo comprar Lotería de Bogotá a través de la página web, un cliente que hizo una compra por la página web solicitó se le informara cuál es el soporte de la compra y si llega a ganar cuál es el procedimiento para reclamar el premio si la compra fue por la página web, un cliente observó que los billetes físicos del sorteo extraordinario del 14 de diciembre de 2024 que tenían la imagen de "Egan Bernal" y que fueron vendidos en puntos Paga Todo no traían la sección o franja del "raspa y gana" que se anunciaba en la página web y que sí traían los demás billetes físicos de ese sorteo que tenían otro diseño o imagen y que vendían los loteros por lo que sugirió que cuando la Lotería anuncie el "raspa y gana" en los billetes físicos todos deberían tener el "raspa y gana" de tal manera que haya equidad, igualdad y que todos los compradores que adquieren estos billetes físicos tengan la misma oportunidad de participar en el raspa y gana ya que se está pagando el mismo valor del billete para el mismo sorteo y desmotiva que no todos los billetes traían esa opción del raspe y gane lo que genera descontento y se puede prestar para que el comprador piense que los vendedores le quitan el raspa y gana para quedarse con esos raspa y no dárselos a los compradores, un ciudadano que hace referencia al billete donde aparece la imagen de un ciclista y los otros billetes que no tienen esa imagen correspondientes al sorteo extraordinario No. 0011 jugado el 14 de diciembre y preguntó si para dicho sorteo la Lotería de Bogotá sacó otro sorteo adicional u otra lotería para el mismo sorteo o si se trata de una estafa, un ciudadano sugiere que se debería dejar de convertir en sorteos especiales los sorteos ordinarios ya que muchos clientes tienen un presupuesto establecido semanal y no le parece bien que para esos sorteos solo se pueda comprar el billete completo ya que viene unifraccional si la persona tiene presupuestado sólo una o dos fracciones y agregó que para esos sorteos especiales están los sorteos

extraordinarios que se pueden jugar en otras fechas diferentes a los sorteos ordinarios, un cliente solicitó se le verificara el raspa y gana del billete físico que adquirió para el sorteo extraordinario 0011 del 14 de diciembre de 2024 para saber si estaba o no premiado ya que al raspar no estaba legible el texto, un cliente que hizo dos compras por la página web el 28 de diciembre de 2024 preguntó por qué no le llegó el correo con el raspa y gana virtual correspondiente a sus compras (*se le explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2774 del 26 de diciembre de 2024*), **“Resultados de Sorteos”** con un 10% relacionado con dos clientes que requerían información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones del sorteo especial No. 2770 del 28 de noviembre de 2024; uno de ellos adicionalmente preguntó cómo funciona ese sorteo del lanzamiento adicional, con qué número o parte del billete participa y dónde corrobora si ganó o no, dos clientes requerían información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones y para el bono de \$70 millones del sorteo extraordinario No. 0011 del 14 de diciembre de 2024, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, **“Operación de Rifas”** con un 5% relacionado con un ciudadano que solicitó información para obtener permiso para uso de resultados del premio mayor de la Lotería de Bogotá con el sorteo que se realizará el 13 de febrero de 2025 para una rifa que va a realizar llamada "Gana iPhone 16 pro max" cuyas boletas tendrán un costo de \$2.000 IVA incluido y se emitirán 10.000 boletas (*en la petición describió toda la mecánica, el plan de premios y el detalle de esta rifa*) y en un menor porcentaje los subtemas: “Administración del Talento Humano”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Contractuales” cada uno con un 2,3% 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 Sistema Bogotá Te Escucha 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 diciembre 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	17	61%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5	18%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	7%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
Total 5 primeras dependencias	28	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	28	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	9	100%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	9	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	9	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 13 requerimientos de periodo actual y 9 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	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5.6				5.6
SECRETARIA GENERAL			7		7
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5		9		7
UNIDAD DE LOTERIAS	11.8	12.7	6.5	11	11.1
Total general	7.1	12.7	2.4	11	5.4

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,4 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:

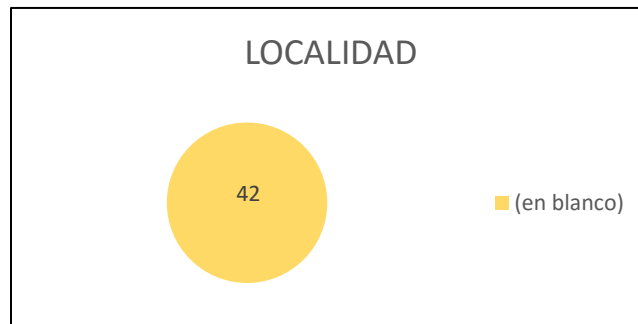
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,1 días
- Reclamo: 12,7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,4 días

- Sugerencia: 11 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: 5,6 días
- Secretaría General: 7 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7 días
- Unidad de Loterías: 11,1 días

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

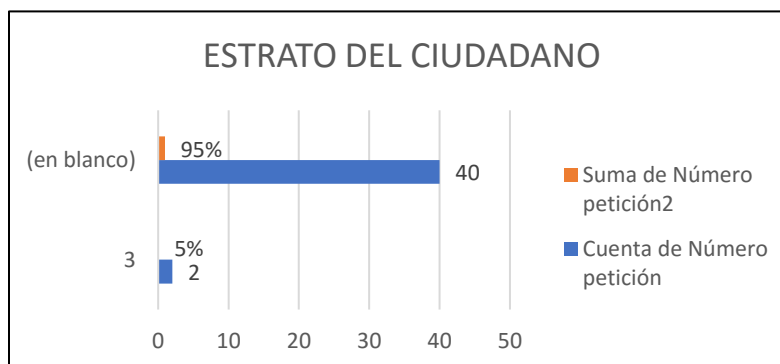


Total Requerimientos 42

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 42 PQRS recibidas.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

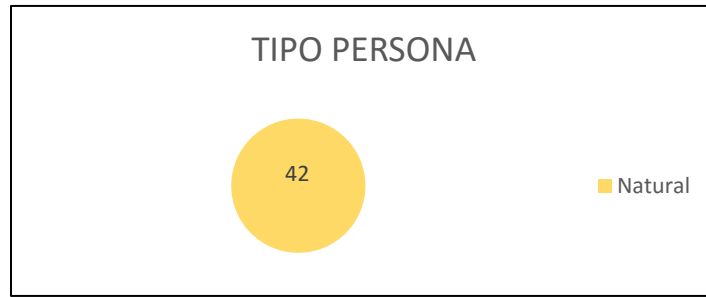


Total Requerimientos 42

Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que suministran información sobre datos demográficos) y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró

información sobre el estrato del ciudadano en 40 de las 42 peticiones recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 42

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 42 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en diciembre de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	42	100%
Total	42	100%

Peticionario	N	%
Identificado	42	100%
Total	42	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 42 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 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 Sistema Bogotá Te Escucha 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.