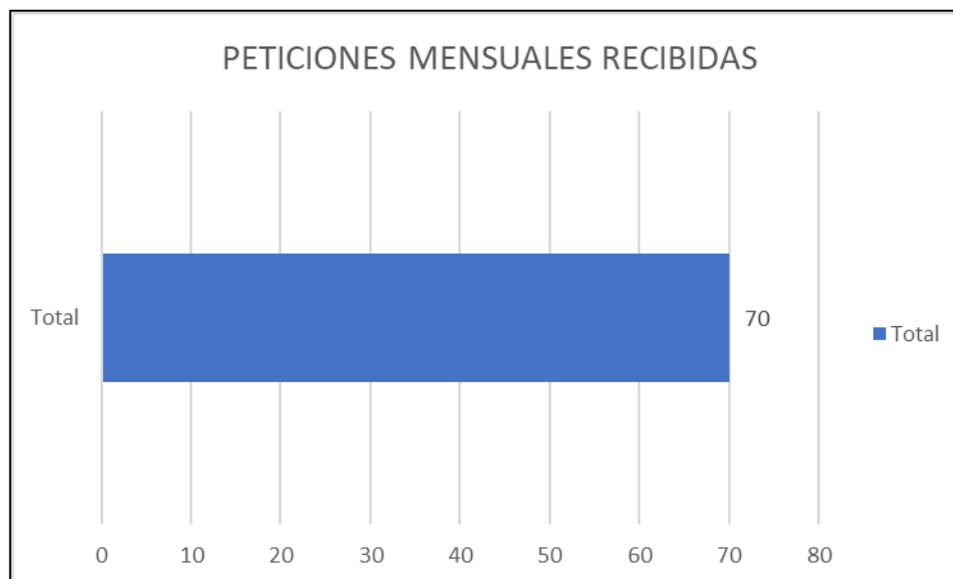


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ABRIL 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

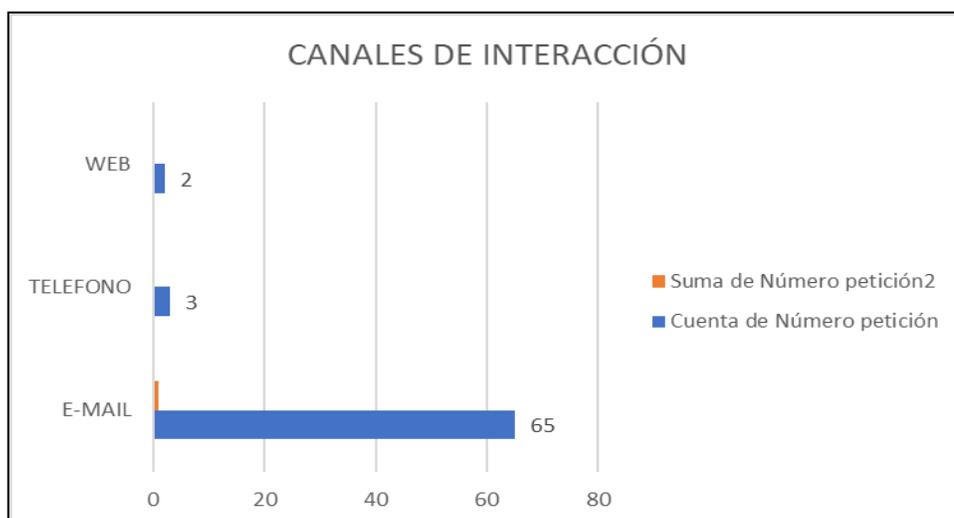


Total Requerimientos 70

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 al **reporte de gestión** extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de abril de 2021 un total de 70 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

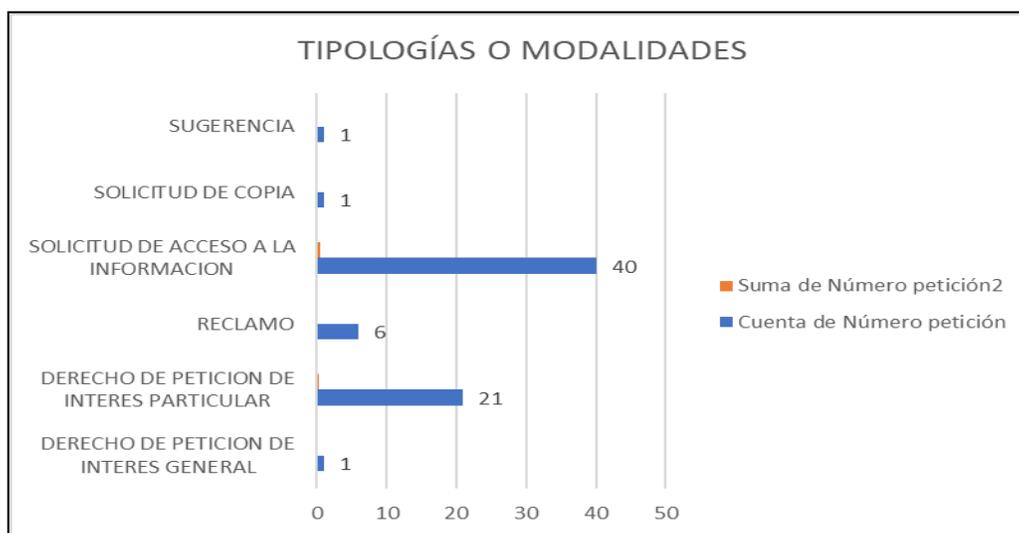


Total Requerimientos 70

Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com y a través de la sección “contáctenos” de la página web con un 92,9%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido con un menor porcentaje del canal: “telefónico” con un 4,3% y el canal: “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 2,8%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 70

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 56,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de abril de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30,8% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 8,3%, la “Solicitud de Copia” y “Derecho de Petición de Interés General” cada uno con un 1,5% y “Sugerencia” con un 1,3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	34	55%
PAGINA WEB	8	13%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	13%
RESULTADOS DE SORTEOS	7	11%
TEMAS FINANCIEROS	2	3%
Total 5 subtemas	59	95%
Otros subtemas	3	5%
Total general	62	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 55% que tenía que ver con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales de sorteos ordinarios en el mes de abril, así como los premios del raspa del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021 y los premios del promocional Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas, así mismo algunas inquietudes de clientes relacionados con la demora en la transferencia a sus cuentas bancarias de premios ganados, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Página Web”** con un 13% relacionado con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente y que no les permite comprar, así mismo algunos clientes solicitaron ajustes en la información de sus cuentas que por error ingresaron mal, algunas inquietudes relacionadas con el cargue de créditos ganados, entre otros, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 13% relacionado con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, dudas sobre el envío de la confirmación de la compra al correo, preguntan sobre si la Lotería vende abonados para comprar por la página, cómo ser distribuidor de Lotería de Bogotá, entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 11% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros, y en un menor porcentaje los subtemas: “Temas Financieros” con un 3%, “Administración del Talento Humano”, “Información Institucional” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 1%.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros), “Página Web” 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 y en los casos particulares de peticiones que tenían que ver con dificultades o inconvenientes que presentan los clientes en el proceso de compra de billetes o fracciones a través de nuestra página web (como error en datos de las cuentas de los clientes que les impiden hacer la compra, información de cómo cobrar premios ganados, cómo comprar, cómo redimir los créditos, entre otros) en conjunto con el ingeniero de Sistemas se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata sin tener que escalar dichas peticiones al área de Sistemas.

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	88%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	8%
SISTEMAS	1	2%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	2%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	51	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	51	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SISTEMAS	2	18%
SUBGERENCIA GENERAL	2	18%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	18%
ATENCION AL CLIENTE	1	9%
TESORERIA	1	9%
Total 5 primeras dependencias	8	73%
Otros dependencias	3	27%
Total general	11	100%

Análisis

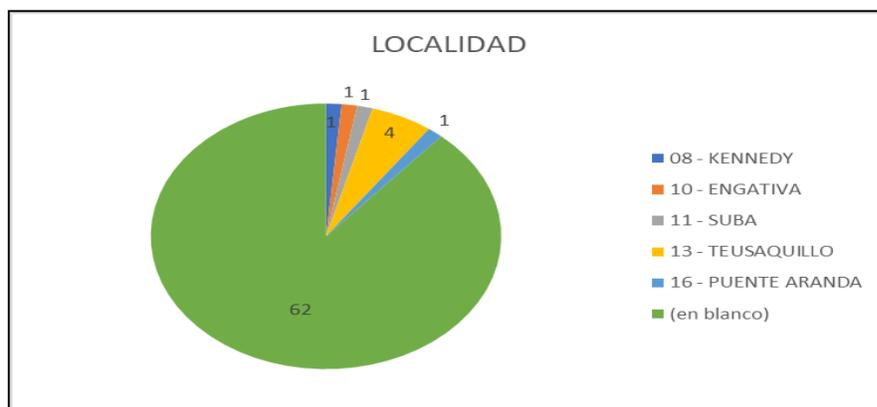
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 51 requerimientos de periodo actual y 11 requerimientos de periodo anterior.

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		1,0		1,0
SISTEMAS	7		11		9,7
SUBGERENCIA GENERAL	30			30	30
TESORERIA	17				17
UNIDAD DE LOTERIAS	2,3	3	7		4
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	17				17
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	30				30
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2,5				2,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 13,8 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020; sin embargo, teniendo en cuenta que la mayoría de PQRS fueron atendidas por el área de Atención al Cliente, estas respuestas se dieron el mismo día en que se recibían las peticiones o a más tardar el día hábil siguiente, por ende, si la mayoría se atendieron casi de manera inmediata el promedio sería de 1 a 3 días aproximadamente.

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

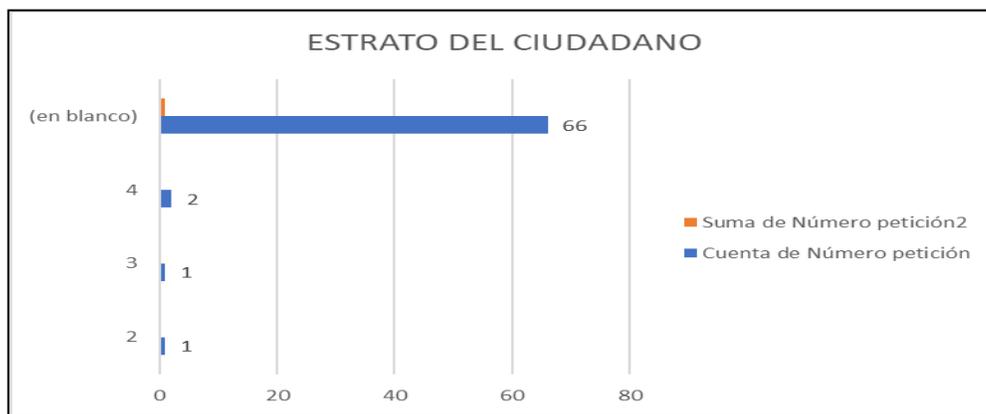


Total Requerimientos 70

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 70 PQRS recibidas, sólo se encontró información de cuatro (4) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá, una (1) petición correspondiente a la localidad de Suba y una (1) petición correspondiente a la localidad de Puente Aranda.

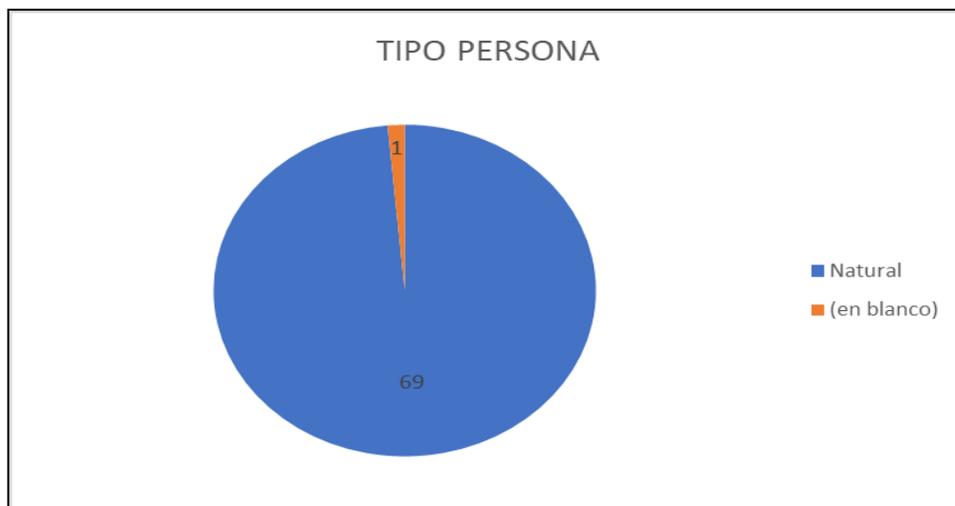
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 70

Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 66 de las 70 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 4, una (1) petición correspondiente al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 70

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 69 que equivalen al 98,7% fueron realizadas por personas naturales y 1 equivalente al 1,3% a persona anónima, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en abril de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	69	99%
Anónimo	1	1%
Total	70	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	69	99%
Anónimo	1	1%
Total	70	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 70 peticiones recibidas, 69 corresponden a personas naturales y 1 a persona anónima, en este sentido de las 70 peticiones recibidas, 69 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 Ley.

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.

Así mismo se recomienda revisar el sistema en el apartado de tiempo promedio de respuesta ya que el resultado del promedio no es claro por lo que ha tocado sacar ese promedio de manera manual.