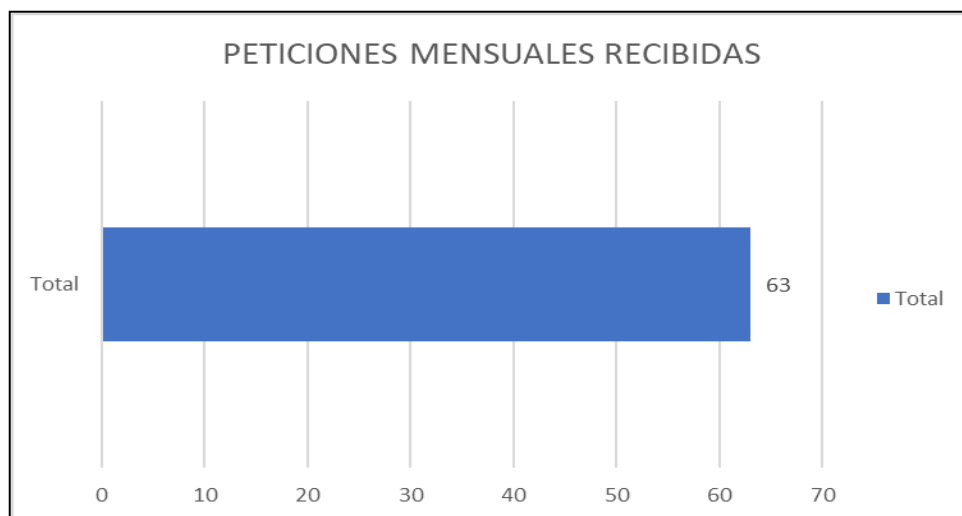


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS FEBRERO 2022

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

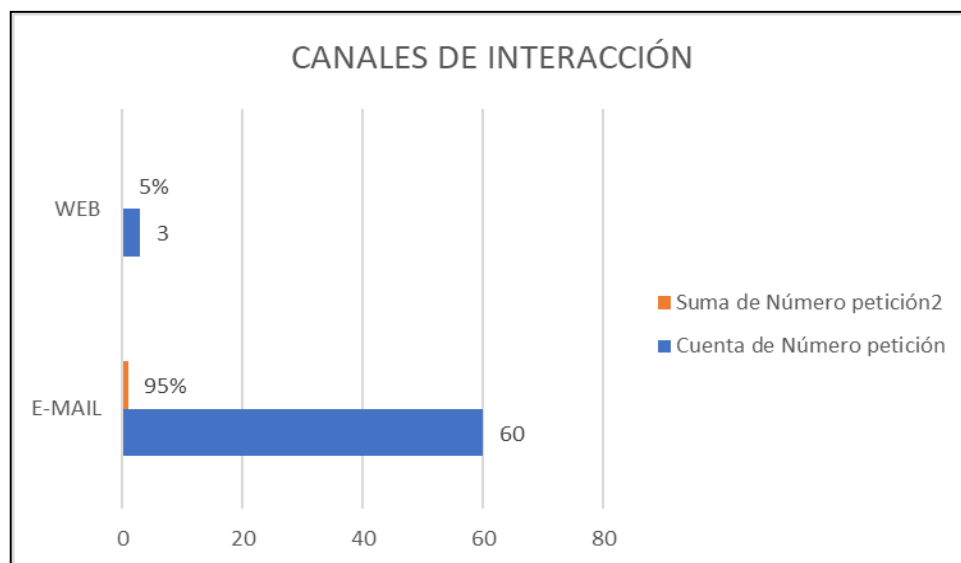


Total Requerimientos 63

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 febrero de 2022 un total de 63 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

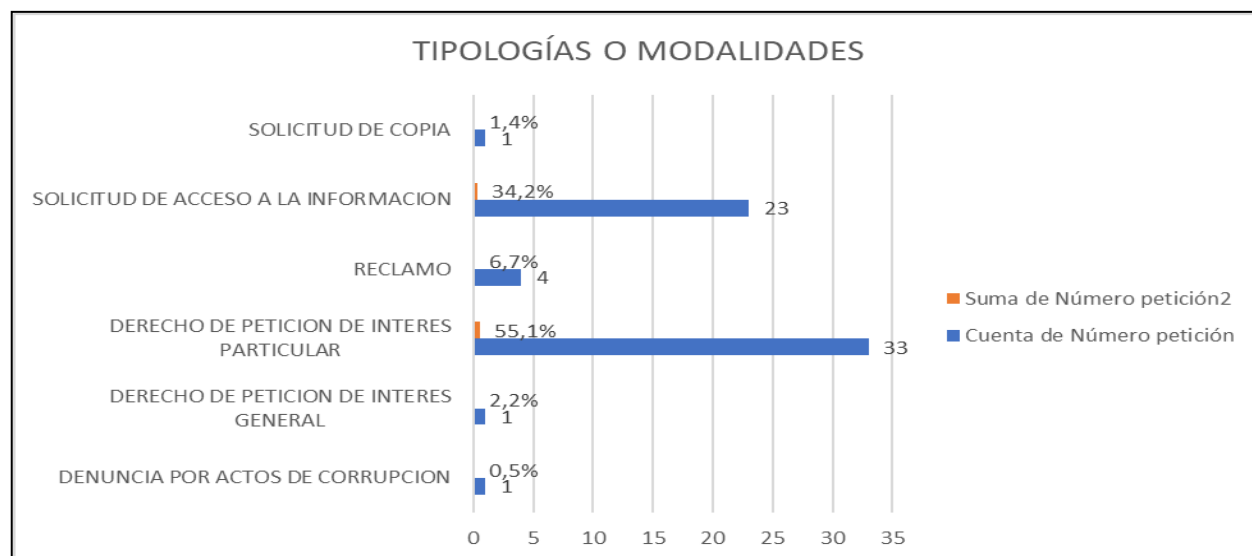


Total Requerimientos 63

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 95%, fue el medio más 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 a través del SDQS), con un 5% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 63

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 55,1% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de febrero de 2022, seguida de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 34,2% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 6,7%, “Solicitud de Copia” con un 1,4%, “Derecho de Petición de Interés General” con un 2,2% y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un 0,5%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	26	41%
PAGINA WEB	21	33%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	8%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	6%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	3%
Total 5 subtemas	58	92%
Otros subtemas	5	8%
Total general	63	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 41% 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, otros preguntaban cómo cobrar premios si la compran la hacen físicamente (billete o fracción física), información sobre el plan de premios qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación y algunos preguntaban sobre el estado de las transacciones que solicitaban por transferencia a cuenta bancaria y algunos reclamos por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados 15 días o más no los ven reflejados en sus cuentas bancarias, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de los sorteos del mes de febrero, cómo hacer efectiva la recarga para la tarjeta Tu Llave después de haber hecho la redención del código del promocional “jugando con la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios – movízate con la Lotería de Bogotá” en la página web de la Lotería; entre otros, **“Página Web”** con un 33%, relacionado en su gran mayoría con: solicitudes hechas por clientes sobre cómo restablecer la contraseña para acceder a la cuenta en la página web, un cliente solicitó cómo recuperar los correos de compra exitosa debido a que el correo electrónico con el que se inscribió ya no le sirve, un cliente solicitó cambio de correo electrónico con el que se registró en la página web, algunos clientes reportaron fallas en el estado de las compras realizadas por la página web ya que les aparecen en estado “fallido” a pesar de haber realizado la compra de manera exitosa y haber sido descontado el pago de la misma, varios clientes reportaron fallas en las compras ya que después de descontado el pago les aparecía en estado “cancelado”, hubo varios clientes que indicaron que pasados más de dos días no les habían abonado los créditos ganados en el raspa y gana virtual sobre todo los que compraron para el sorteo del 10 de febrero, una cliente indicó no haber recibido a su correo electrónico, después de realizada la compra, el e-mail de “Compra Exitosa” (soporte de la compra) para sorteos del mes de enero y para el sorteo del 3 de febrero no recibió el correo del raspa y gana, un cliente manifestó no haber recibido ni el correo de “compra exitosa” ni el del “raspa y gana” correspondiente a la compra para el sorteo del 10 de febrero (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas por los clientes e hicieran la actualización del estado de las compras y también el reenvío de los correos de compra exitosa y de raspa y gana para los casos reportado); entre otros, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 8% que tenía que ver principalmente con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: qué comprobante obtienen o cuál es el soporte de su compra cuando la realizan a través de la página web o cómo llega el billete o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, preguntas sobre disponibilidad de números específicos para comprar en la página web, un cliente preguntó por qué en el listado de series disponibles en la página web no llevan un consecutivo sino que se saltan números, un cliente manifestó su inquietud sobre cómo opera y cómo se interpreta la campaña promocional “una doble oportunidad de ganar”; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 6% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre cómo consultar resultados de sorteos en la página web, cómo

consultar resultados de sorteos promocionales en los que se sorteaban vehículos como por ejemplo los del sorteo extraordinario del 11 de diciembre y los de fin de año que sorteaban vehículos, un cliente sugiere incluir en el reverso de los billetes los valores netos en los premios que componen el plan de premios así como está con las aproximaciones, un cliente pregunta si se puede jugar chance en la página web de la Lotería de Bogotá; entre otros y en un menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional” con un 3%, “Administración del Talento Humano”, “Denuncia por posibles actos de corrupción: El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones”, “No Pago de Premios de Chance”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Operación de Rifas” cada uno con un 1,5% respectivamente.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” y “Resultados de Sorteos” 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 21 peticiones del subtema “Página Web” 20 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente y aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistema en los estados de compra, en los envíos de correos de “compra exitosa” y “raspa y gana”, la demora en el abono de los créditos ganados en raspa y gana a las cuentas de los clientes en la página web, no se asignaron a la oficina de sistemas, aunque por el tema fuera del resorte de dicha área sino a Atención al Cliente 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	37	97%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	3%
N.A.		0%
N.A.		0%
N.A.		0%
Total 5 primeras dependencias	38	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	38	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	47%
SUBGERENCIA GENERAL	3	20%
SECRETARIA GENERAL	2	13%
CONTROL INTERNO DISIPLINARIO	1	7%
SISTEMAS	1	7%
Total 5 primeras dependencias	14	93%
Otros dependencias	1	7%
Total general	15	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 38 requerimientos de periodo actual y 15 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1,7		1,2	1,4
CONTROL INTERNO DISIPLINARIO	6				6
SECRETARIA GENERAL		22			22
SISTEMAS		30			30
SUBGERENCIA GENERAL		30		20	26,7
UNIDAD DE LOTERIAS		20,3	13,4		16
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		24			24
TOTAL GENERAL	6	9,2	13,4	2,1	6,9

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,9 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

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

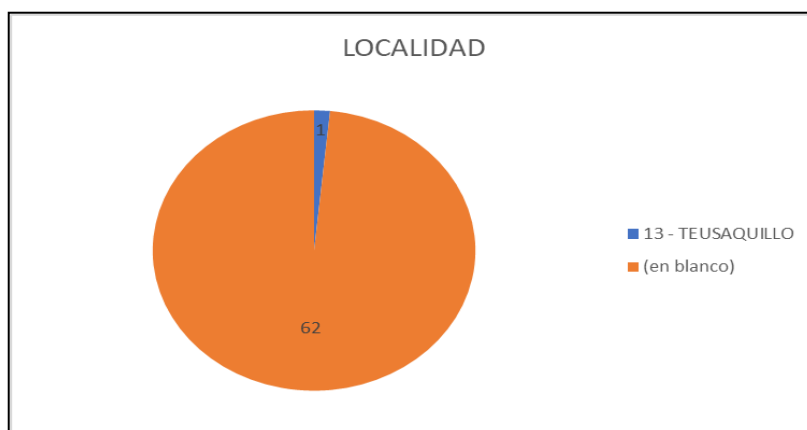
- Denuncia por Posibles Actos de Corrupción: 6 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,2 días
- Reclamo: 13,4 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,1 días

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

- Atención al Cliente: 1,4 días
- Oficina de Control Interno Disciplinario: 6 días

- Secretaría General: 22 días
- Sistemas: 30 días
- Subgerencia General: 26,7 días
- Unidad de Loterías: 16 días
- Unidad de Talento Humano: 24 días

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

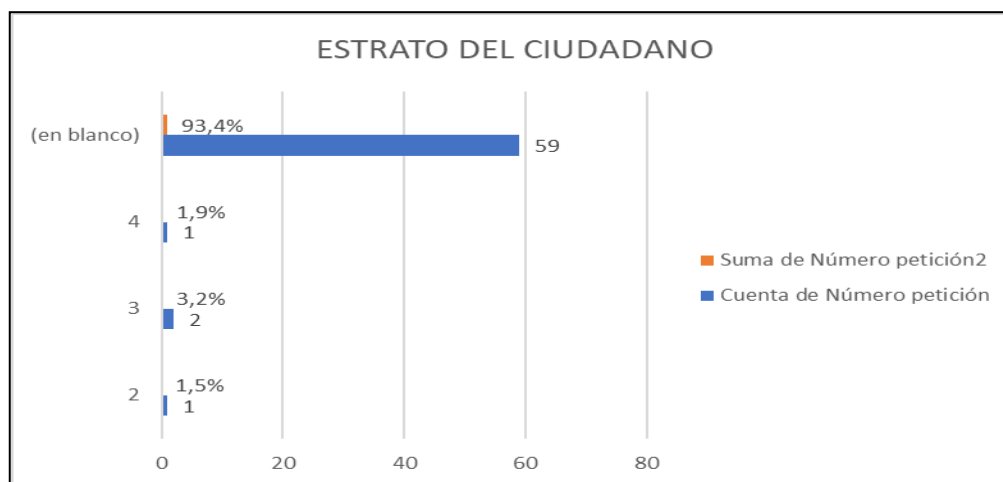


Total Requerimientos 63

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 63 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo.

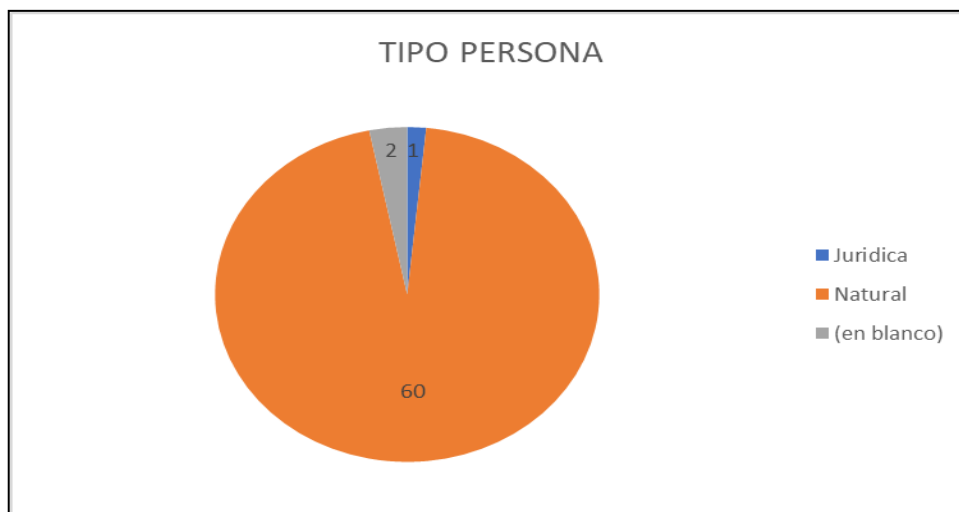
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 63

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 59 de las 63 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 4, dos (2) al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 63

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 60 peticiones que equivalen al 95,2% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivale al 3,1% por personas anónimas y una (1) que equivale al 1,5% a persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en febrero de 2022.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petitionerario	N	%
Natural	60	95%
Anónimo	2	3%
Jurídica	1	2%
Total	63	100%

Nombre petitionerario	N	%
Identificado	61	100%
Total	61	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 61 de las 63 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural y persona jurídica) y las dos (2) restantes por peticionarios anónimos.

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 y del Decreto 491 de 2020.

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.