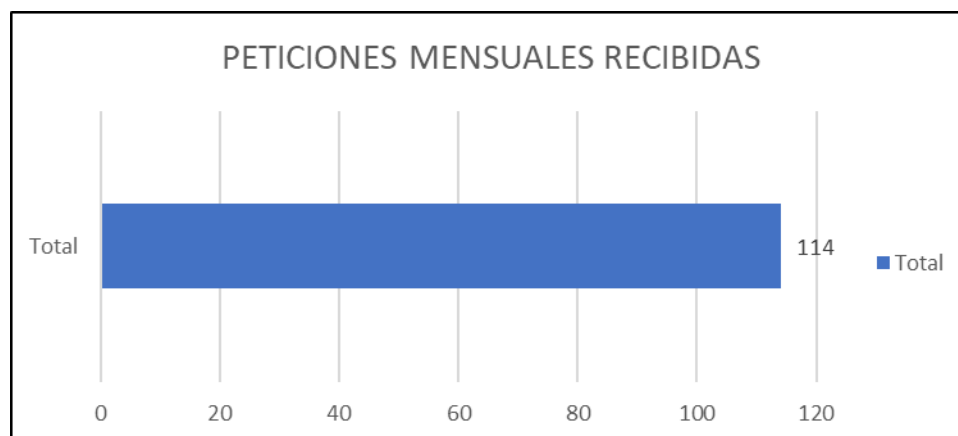


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS DICIEMBRE 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

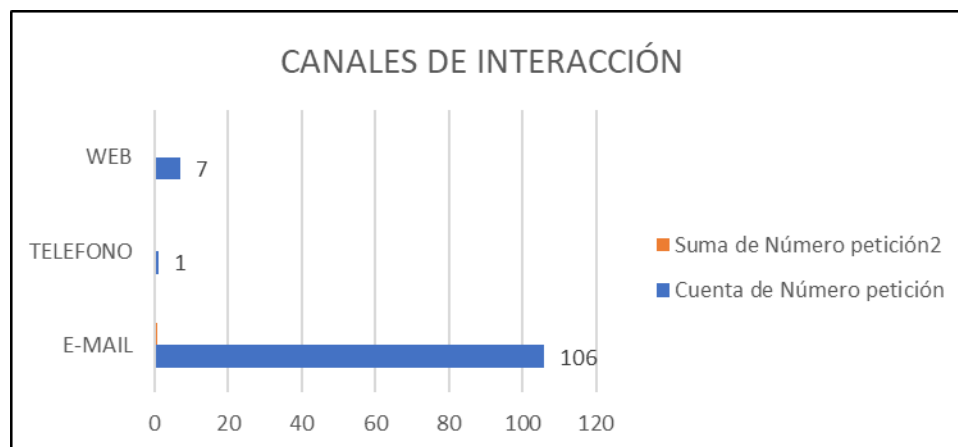


Total Requerimientos 114

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 diciembre de 2020 un total de 114 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



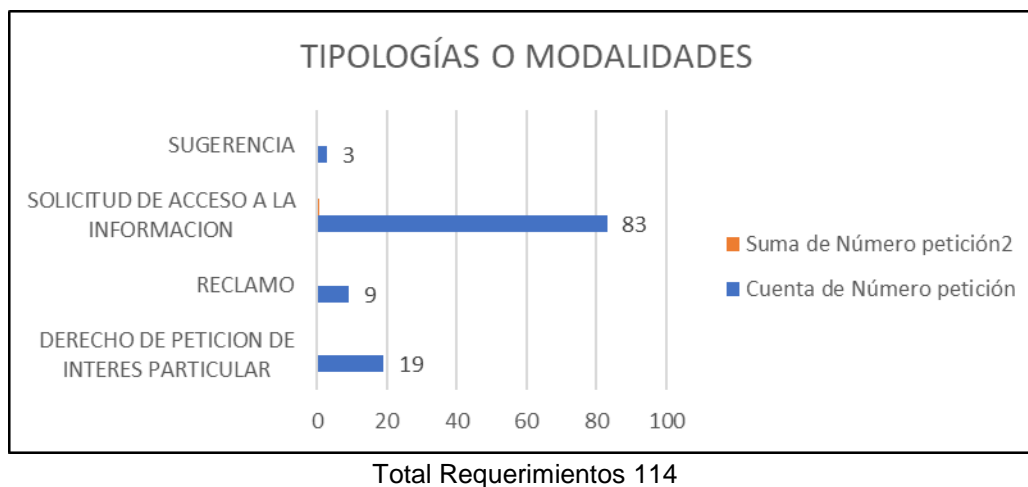
Total Requerimientos 114

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 93%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de

estudio, seguido con un menor porcentaje del canal: “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 6,2% y el canal “telefónico” con un 0,9%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 72,9% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2020, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 16,5% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 7,9% y el “Sugerencia” con un 2,6%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	55	47%
RESULTADOS DE SORTEOS	29	25%
PAGINA WEB	11	9%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	9	8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	3%
Total 5 subtemas	108	93%
Otros subtemas	8	7%
Total general	116	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 47% que tenía que ver con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados, aproximaciones, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana del

sorteo extraordinario y el raspa y gana exclusivo para compras virtuales y la Ñapa Digital, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: “Resultados de Sorteos” con un 25% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de la Ñapa Digital, o resultados de sorteos de la Lotería de Bogotá, o resultados del sorteo especial del carro y la moto para el sorteo extraordinario y para los sorteos del 24 y el 31 de diciembre de 2020 y en un menor porcentaje los subtemas: “Página Web” con un 9% relacionado con solicitudes para corregir datos de sus cuentas en la página web para poder continuar con su proceso de compra, entre otros, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 8% relacionado con dificultades o dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, entre otros y “Traslado a entidades distritales” con un 3%.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”, “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría tuvieron que ver con información que solicitaban los clientes sobre los resultados de los sorteos especiales del carro y la moto para el sorteo extraordinario y del 24 y el 31 de diciembre de 2020) y “Página Web” 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, 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

Entidad	Total	%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	6	100%
Total de traslados por no competencia	6	100%

Análisis:

De acuerdo al reporte extraído del SDQS se realizaron a través del mismo sistema, seis (6) traslados por no competencia de seis peticiones a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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	102	94%
SUBGERENCIA GENERAL	1	1%
TESORERIA	3	3%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	3%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	109	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	109	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SECRETARIA GENERAL	1	14%
SUBGERENCIA GENERAL	3	43%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	14%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	29%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	7	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	7	100%

Análisis

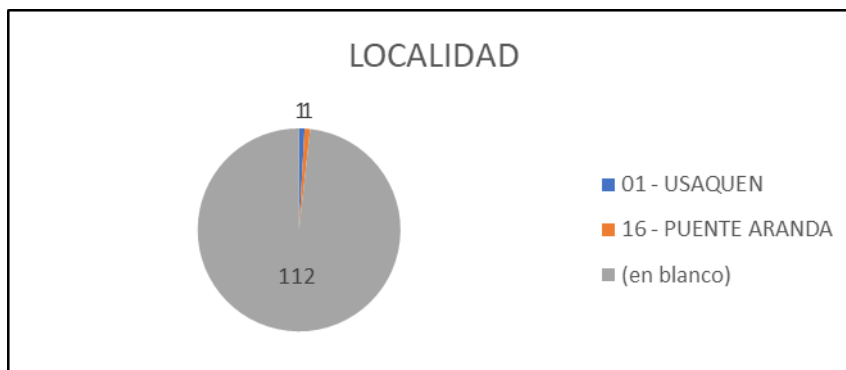
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 109 requerimientos de periodo actual y 7 requerimientos de periodo anterior.

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	1	1
SECRETARIA GENERAL	12				12
SUBGERENCIA GENERAL	14,3			29	18
TESORERIA		9,3			9,3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	23				23
UNIDAD DE LOTERIAS	8		6		7,3
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	28,5				28,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 14,1 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

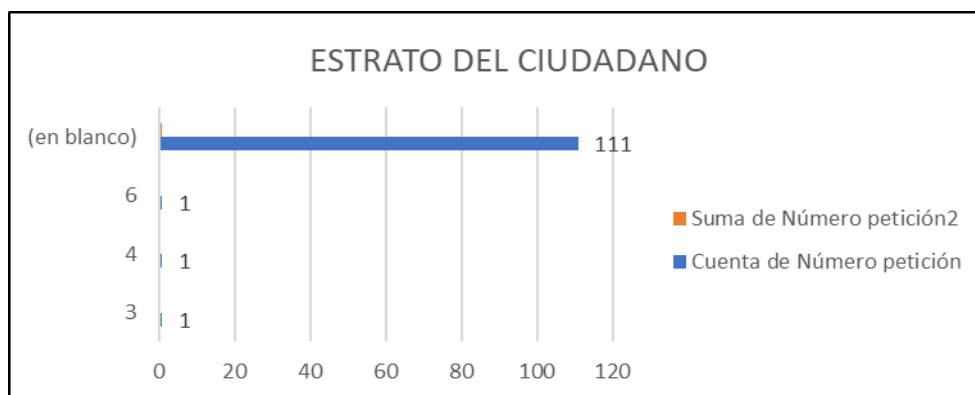


Total Requerimientos 114

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 112 de las 114 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén y una (1) petición correspondiente a la localidad de Puente Aranda.

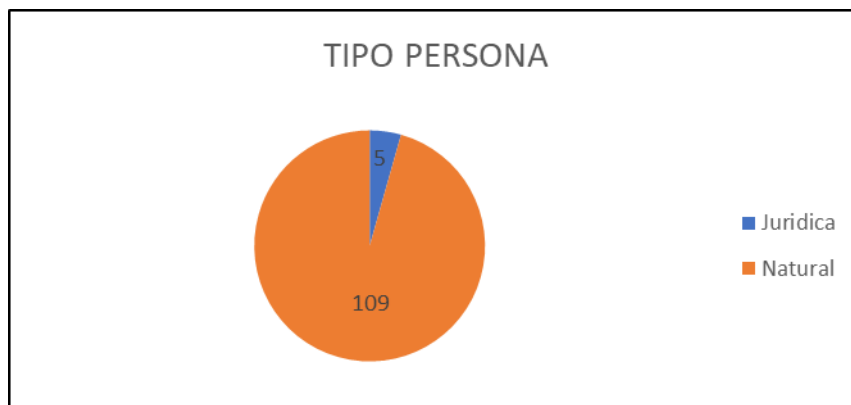
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 114

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 111 de las 114 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 6, una (1) petición correspondiente al estrato 4 y una (1) petición correspondiente al estrato 3.



Total Requerimientos 114

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 109 que equivalen al 95,6% fueron realizadas por personas naturales y 5 equivalentes al 4,4% a personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en diciembre de 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Natural	109	96%
Jurídica	5	4%
Total	114	100%

Nombre peticionario	N	%
Identificado	114	100%
Total	114	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 114 peticiones recibidas, 109 corresponden a personas naturales y 5 a personas jurídicas, así mismo todas las 114 fueron 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.