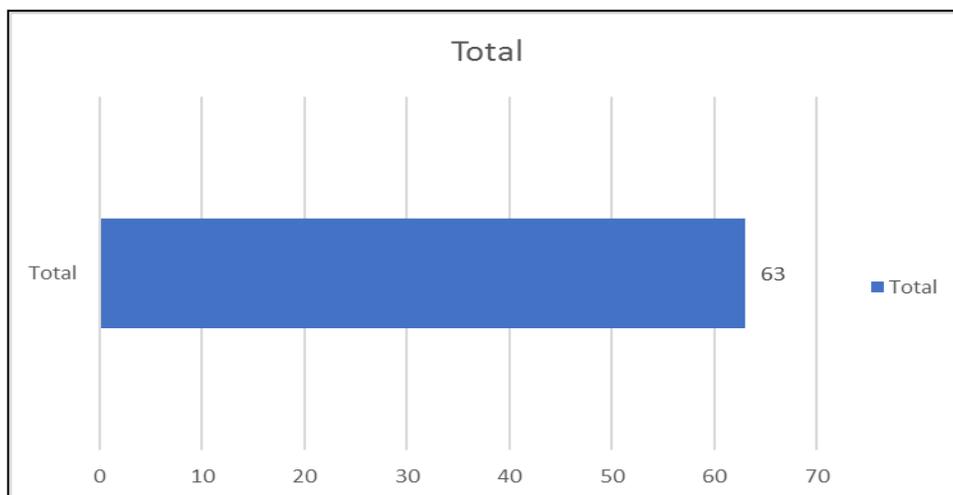


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS ENERO 2024

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

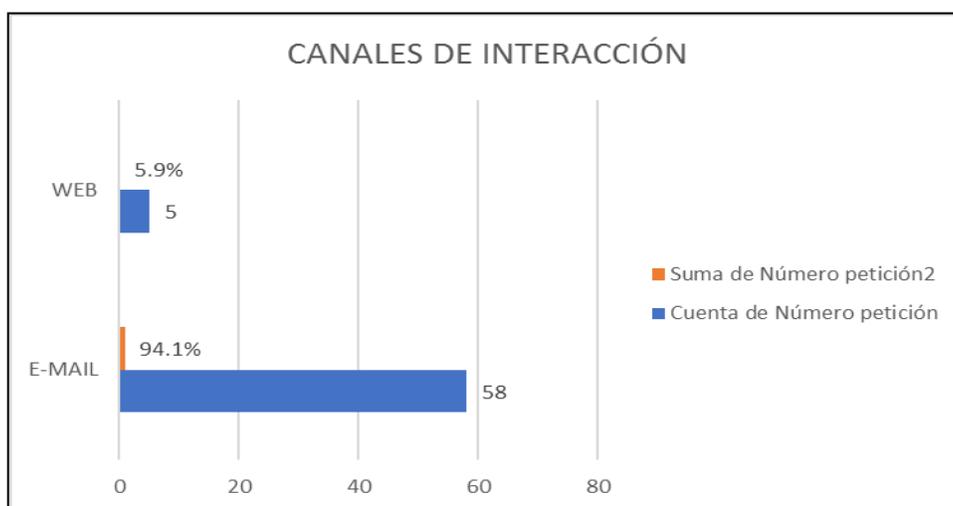


Total Requerimientos 63

### 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 y con el archivo interno de relación de PQRS recibidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de enero de 2024 un total de 63 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

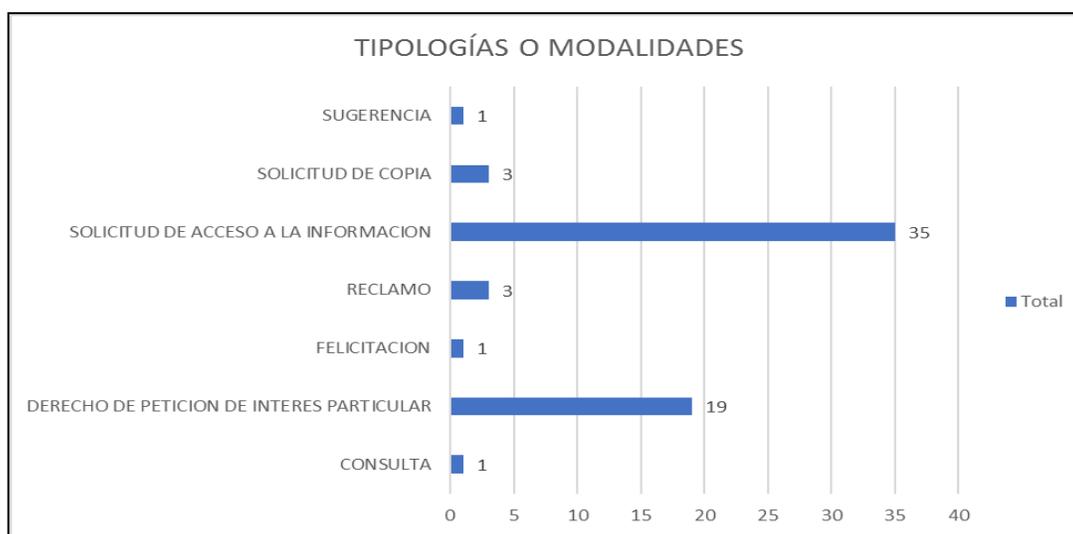


Total Requerimientos 63

## Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto: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 94,1%, 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 5,9% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 63

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 55,5% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2024, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30% y en un menor porcentaje “Reclamo” y “Solicitud de Copia” cada uno con un 4,7%, “Sugerencia”, “Felicitación” y “Consulta” cada uno con un 1,5%.

**Nota:** Frente a la petición clasificada como “Felicitación” se aclara que fue registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha por el petionario “anónimo” quien tipificó la petición como “Felicitación” y la dirigió a la Lotería de Bogotá; sin embargo, en el asunto de la petición señalaba: “*Si claro pero lógico, así los politiqueros y sus meras mañas ya tienen totiaada esa cabeza que solo les interesa la plata*”; sobre esa petición se procedió a solicitar al petionario, a través del SDQS Bogotá Te Escucha, aclaración de la petición y transcurridos los 10 días que establece la norma no se recibió respuesta a la solicitud de aclaración por lo cual se cerró la petición por vencimiento de términos.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	20	32%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	17	27%
INFORMACION INSTITUCIONAL	10	16%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	8%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>55</b>	<b>87%</b>
Otros subtemas	8	13%
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 32% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre por qué no llegó raspa y gana virtual para compras realizadas para los sorteos del mes de enero de 2024 (*se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2722 del 28 de diciembre de 2023*), algunos clientes preguntaron por qué no aparece el banner en la página web para poder hacer el proceso de redención de los códigos de beneficios (recarga de \$650 en la tarjeta personalizada Tu Llave) de las fracciones físicas de los sorteos 2721 del 21 de diciembre de 2023 y sorteo 2723 del 4 de enero de 2024 (*se les aclaraba que respecto de los dos últimos sorteos de diciembre de 2023 sorteos 2721 y 2722 se publicó en la página web la nota donde se informa sobre la culminación del convenio con Recaudo Bogotá a partir del 31 de diciembre y se indicaba que aquellas personas que jugaron los dos últimos sorteos de diciembre de 2023 tendrían hasta el miércoles 10 de enero para validar y hacer efectiva la recarga en la tarjeta personalizada TU LLAVE a través de las máquinas dispuestas en las estaciones y portales de TransMilenio en Bogotá y sobre las fracciones y billetes físicos de los sorteos 2723, 2724 y 2725 de enero de 2024 se les aclaraba que en la página web se publicó el aviso de fe de erratas en el que se informaba que por un error en la impresión de los billetes de dichos sorteos se incluyó el código de beneficios que anteriormente permitía la redención de una recarga de \$650 en la tarjeta personalizada tullave por cada fracción adquirida y se aclaraba que dicha actividad promocional no era válida en el desarrollo de los sorteos mencionados, dado que el convenio con Recaudo Bogotá culminó el 31 de diciembre de 2023*), un cliente solicitó información sobre cómo consultar los códigos impresos en los billetes y fracciones, un cliente solicitó información sobre cómo opera el raspa y gana físico **“bogoloto”** del sorteo 2719 del 7 de diciembre de 2023, cómo participa o con qué juega para el lanzamiento adicional bono para compra de vehículo por \$90 millones de pesos del sorteo 2719 del 7 de diciembre de 2023 y cómo consulta el Código de Ñapa y Beneficios del sorteo 2719 (*se le informó sobre el aviso de fe de erratas en que se aclaraba que por un error involuntario en la impresión de billetería de dicho sorteo se incluyó código de ñapa y este no era válido para dicho sorteo*), un cliente solicitó el envío del correo de “compra exitosa” ya que indica no haberlo recibido, un cliente solicitó revisar el estado de la compra realizada y pagada ya que le aparece como “cancelada”; entre otros, seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 27% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca del plan de premios y cuánto pagan las aproximaciones de los sorteos ordinarios para saber si obtuvieron algún premio con el número y serie adquiridos, cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, reclamo de algunos 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 ven reflejados en sus cuentas bancarias, reclamo de un cliente por la demora en la carga de créditos ganados en el raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los veía abonados o cargados en la sección “mis créditos” del perfil; entre otros, **“Información Institucional”** con un 16% relacionado con solicitud de información documental - pólizas de responsabilidad civil de servidores públicos adquiridas y/o contratadas por la Lotería de Bogotá vigentes para los años 2023 y 2024, información relacionada con la operación asociada a la modalidad de “Chance de doble acierto con premio acumulado – Chance Millonario”, solicitud copia de la póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente para el día 30 de mayo de 2023 a favor del velomotor de placas LIS829, un ciudadano hizo una observación sobre irregular o mala impresión de formularios de chance en puntos de venta ya que las personas que venden no saben imprimir o no colocan bien el papel en las impresoras y sugirió supervisar e instruir mejor a las personas que venden dicho producto, un ciudadano consultó sobre si le pueden notificar a través de sus correos electrónicos para recibir información importante de la entidad o de vacantes u ofertas de empleo, solicitud de información empalme administración distrital (*informe ejecutivo y detallado del empalme realizado en los diferentes proyectos, procesos, convenios, contratos, actuaciones, y demás, adicional al estado de ejecución en el marco del plan de desarrollo, alertas administrativas, operativas y ejecutivas relacionadas con el plan distrital de desarrollo, líneas base e indicadores y metas en su estado actual y su proyección hasta la armonización presupuestal que se dará en 2024, de cada sector, entidad y dependencia*), organigrama de la entidad, nombre de quien dirige cada una de las oficinas, dependencias, direcciones, subdirecciones y despachos adscritos a la entidad, funciones de las mismas, organigrama con nombres de quien preside y funciones de todos los institutos y/o entidades que dependen de los recursos de la administración distrital, presupuesto año 2024 de cada uno y presupuesto de la administración central, solicitud de información empalme de la alcaldía saliente y la alcaldía entrante (*información presupuestal, de contratación, de órdenes de prestación de servicios*), un ciudadano reportó una inconsistencia en la hora de emisión y en la hora de publicación, en la página web del canal Uno, del sorteo Dorado Tarde del 4 de enero de 2024, **“Resultados de Sorteos”** con un 8% relacionado con solicitudes sobre el resultado del lanzamiento adicional del vehículo MAZDA CX30 y FORD ESCAPE del sorteo 2721 del 21 de diciembre de 2023 y del sorteo extraordinario No. 0008 del 20 de octubre de 2023, un cliente solicita los resultados del lanzamiento adicional para el bono para compra de casa y carro por \$300 millones de pesos del sorteo extraordinario No. 0009 del 9 diciembre de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicita los resultados del sorteo 2717 del 23 de noviembre de 2023, un cliente solicita los resultados de los sorteos de los últimos dos años, **“Administración del Talento Humano”** con un 5% que tenía que ver principalmente con solicitud de certificación laboral y tiempo de servicio para trámite pensional, un ciudadano envía hoja de vida para ser tenida en cuenta en caso de existir alguna vacante en la entidad en estadística o análisis de datos, solicitud de información ley 909 de 2004 y Ley 1575 de 2012 en los niveles jerárquicos: profesional, técnico y asistencial (*cuántos cargos de dichos niveles se encuentran en carrera administrativa, en encargo, en vacancia definitiva y solicitudes de retiro por concepto de pensión a la fecha, cuántas personas han solicitado acciones afirmativas en las entidades que están en concurso de Bogotá Distrito V*) y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Página Web” con un 4,7%, “Operación de Juegos Promocionales” con un 3,1%, “Consulta de Datos Habeas Data”, “Operación de Rifas” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 1,5% 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	32	64%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	12%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4	8%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	6%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	6%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>48</b>	<b>96%</b>
Otros dependencias	2	4%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	11	61%
SUBGERENCIA GENERAL	3	17%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	17%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	6%
N.A.	N.A.	N.A.
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 50 requerimientos de periodo actual y 18 requerimientos de periodo anterior.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	2	1	1	1.2			1.2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				3			3
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		4.3		4			4.3
SUBGERENCIA GENERAL					10	16	12
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		16		5.5		9	9
UNIDAD DE LOTERIAS		12.4	11.3	7.7			11.3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS					2		2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		8.5		7.5			8.2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>9.5</b>	<b>9.2</b>	<b>2.4</b>	<b>7.3</b>	<b>12.5</b>	<b>5.5</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,5 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

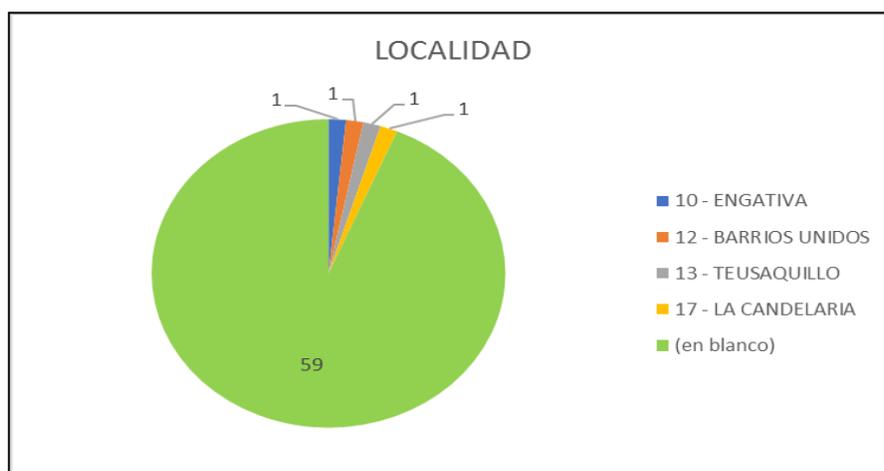
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Consulta: 2 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,5 días
- Reclamo: 9,2 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,4 días
- Solicitud de Copia: 7,3 días
- Sugerencia: 12,5 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: 1,2 días
- Oficina Asesora de Planeación: 3 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 4,3 días
- Subgerencia General: 12 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 9 días
- Unidad de Loterías: 11,3 días
- Unidad de recursos Físicos: 2 días
- Unidad de Talento Humano: 8,2 días

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

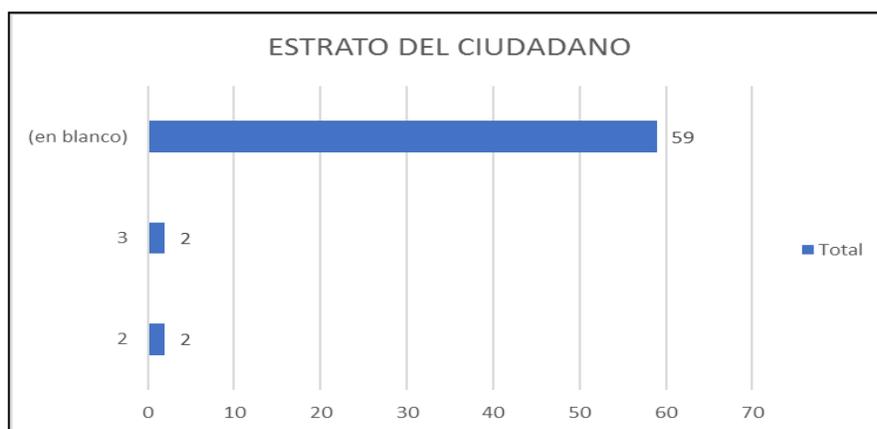


Total Requerimientos 63

### 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 59 de las 63 PQRS que el sistema reporta como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá, una (1) petición correspondiente a la localidad de Barrios Unidos, una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo y una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

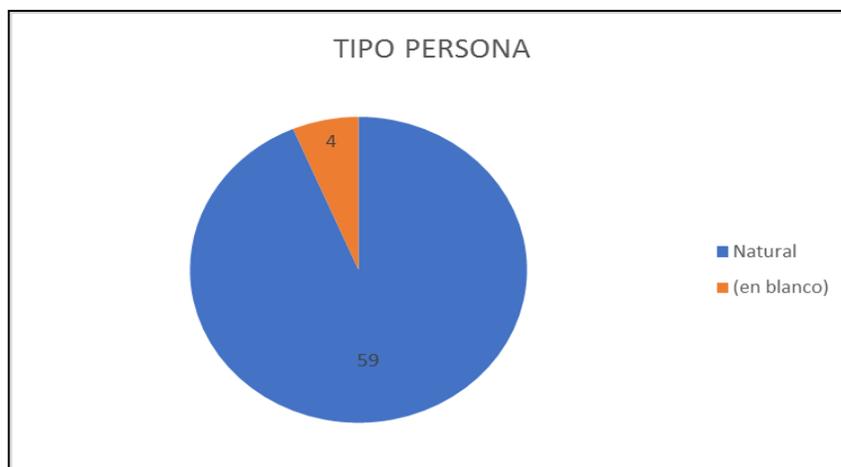


Total Requerimientos 63

### 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 reporta como

recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 63

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 59 peticiones que equivalen al 93,6% fueron realizadas por personas naturales y cuatro (4) que equivalen al 6,3% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en enero de 2024.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	59	94%
Anónimo	4	6%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	59	100%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 59 que equivalen al 94% de las 63 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural) y las restantes cuatro (4) que equivalen al 6% 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 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 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.