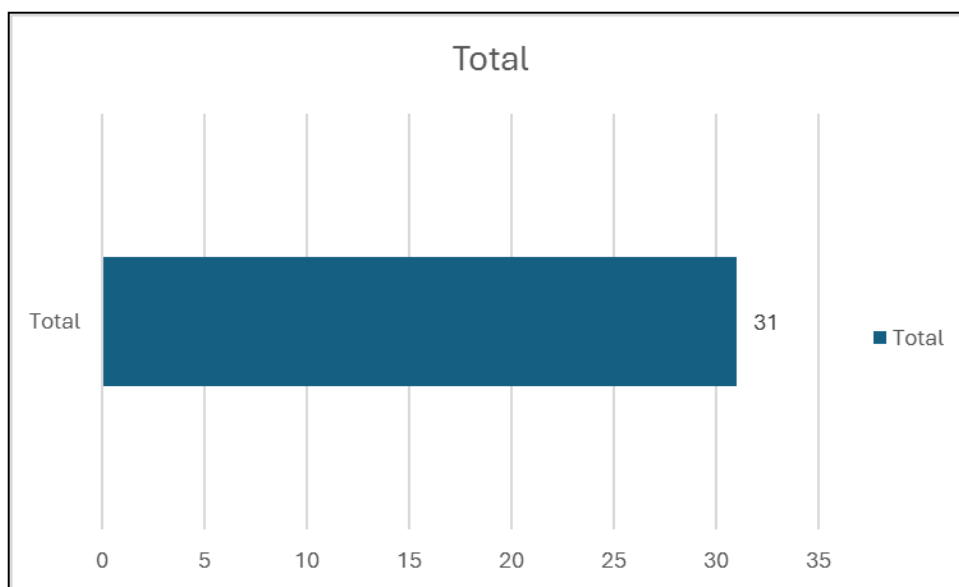


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MARZO 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

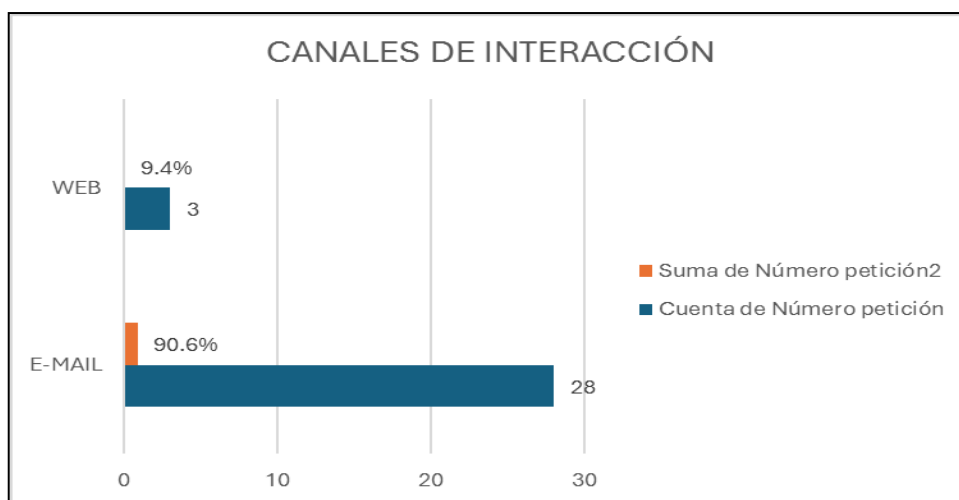


Total Requerimientos 31

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 marzo de 2024 un total de 31 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

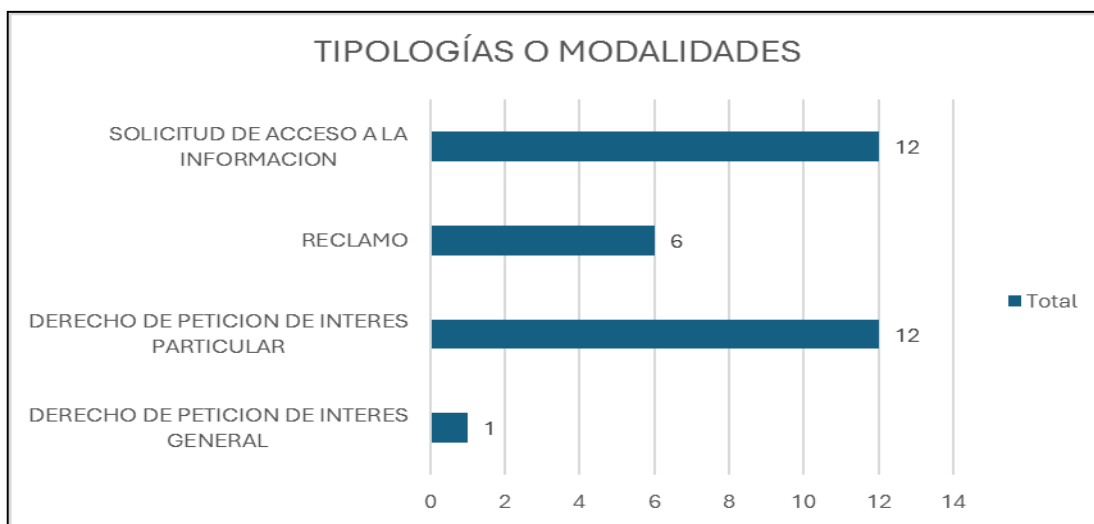


Total Requerimientos 31

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 90,6%, 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 9,4% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 31

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” y “Derecho de Petición de Interés Particular” cada uno con un 39% fueron las tipologías más utilizadas al interponer peticiones en el mes de marzo de 2024, seguido de “Reclamo” con un 19% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	8	26%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	7	23%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	6	19%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	13%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	6%
Total 5 subtemas	27	87%
Otros subtemas	4	13%
Total general	31	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que los subtemas más representativos o consultados fueron: **“Página Web”** con un 26% que tenía que ver principalmente con reportes de varios clientes quienes indican que al dar clic en el enlace del raspa y gana virtual de compras hechas para el sorteo 2731 y 2732 los direcciona a una página o URL no válida, un cliente indica que el correo del raspa y gana virtual de compra hecha para el sorteo 2732 no tiene habilitados los enlaces en “da click acá y juega” para dar clic y consultar, un cliente solicita se le indique cómo restablecer la contraseña para acceder a su perfil en la página web ya que la olvidó, un cliente requiere soporte con el restablecimiento de contraseña ya que hace el procedimiento y no recibe el correo para continuar con el proceso, dos clientes manifestaron inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que el sistema no la está reconociendo y tienen que hacer el proceso de restablecimiento de contraseña lo cual solo sirve una vez ya que al ingresar nuevamente, sin importar las veces en el día que ingresen, con la contraseña restablecida, el sistema les indica que la clave está errada y que deben restablecerla; situación que es desgastante y que sucede cada vez que ingresan a la cuenta (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 23% que tenía que ver con cuatro clientes que solicitaron verificación del estado de las compras realizadas y que aparecen como canceladas a pesar de haberse realizado el pago efectivo desde PSE, un cliente pregunta cómo usar los créditos que tiene en su perfil de su cuenta inscrita en la página web y qué puede comprar con dichos créditos, un cliente pregunta si para jugar la Lotería de Bogotá es necesario residir en Bogotá o pueden jugar personas de otra ciudad, un cliente pregunta cómo puede comprar un billete en la página web usando el premio que obtuvo con una aproximación, **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 19% que tenía que ver principalmente con clientes que preguntaban sobre aciertos o aproximaciones del plan de premios y cuánto pagan como por ejemplo el acierto de las dos primeras o las dos últimas cifras de cualquiera de los premios secos, acierto de un premio seco sin serie y el acierto de la serie del premio mayor, un cliente requiere saber el estado del pago de premio ganado que solicitó por consignación a cuenta bancaria, un cliente pregunta cómo cobrar premio ganado por una aproximación si la compra la hizo a través de la página web; entre otros, seguido de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 13% relacionado con solicitud de información de dos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional del bono para compra de vehículo por \$90 millones del sorteo 2722 del 28 de diciembre de 2023, un cliente requiere el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2703 del 17 de agosto de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web y un cliente solicitó información de los resultados del sorteo especial 2719 del 7 de diciembre de 2023, **“Administración del Talento Humano”** con un 6% relacionado con un anónimo que solicita se realice verificación de edades y se solicite a la fecha ya que funcionarios de carrera administrativa y/ o provisionales con derecho de pensión radicaron sus documentos de solicitud de pensión de vejez y tiene resolución de retiro que a la fecha las diferentes entidades distritales no solicitaron a los fondos de pensión su verificación y ejecución de retiros a disfrute de pensión y una persona solicita, a las entidades distritales, poder ser tenida en cuenta en los procesos de selección que se adelanten para cargos de libre nombramiento y remoción, con base en sus capacidades profesionales y experiencia y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Solicitud de

Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Contractuales” cada uno con un 3,2% 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, en el mes de marzo 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	13	48%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5	19%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	19%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	7%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	4%
Total 5 primeras dependencias	26	96%
Otros dependencias	1	4%
Total general	27	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	40%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	20%
SECRETARIA GENERAL	1	20%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	20%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	5	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	5	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 27 requerimientos de periodo actual y 5 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		9.5	6		7.2
SECRETARIA GENERAL				20	20
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		11		4	7.5
UNIDAD DE LOTERIAS		4.7			4.7
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		2			2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	5	3			4
Total general	5	5	6	2.7	4.2

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,2 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:

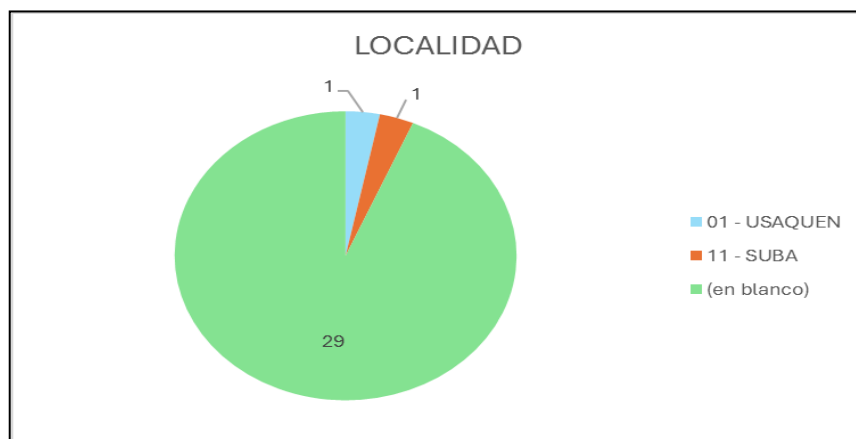
- Derecho de Petición de Interés General: 5 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 5 días
- Reclamo: 6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,7 días

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: 7,2 días
- Secretaría General: *20 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7,5 días
- Unidad de Loterías: 4,7 días
- Unidad de Recursos Físicos: 2 días
- Unidad de Talento Humano: 4 días

* **Nota:** Aunque el sistema SDQS reporta para el caso de la Secretaría General tiempo promedio de respuesta de 20 días, se aclara que este tiempo promedio corresponde a la respuesta definitiva que dicha dependencia dio a una Solicitud de Acceso a la Información sobre la cual dio respuesta parcial y posteriormente respuesta definitiva cumpliendo con los términos previstos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

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

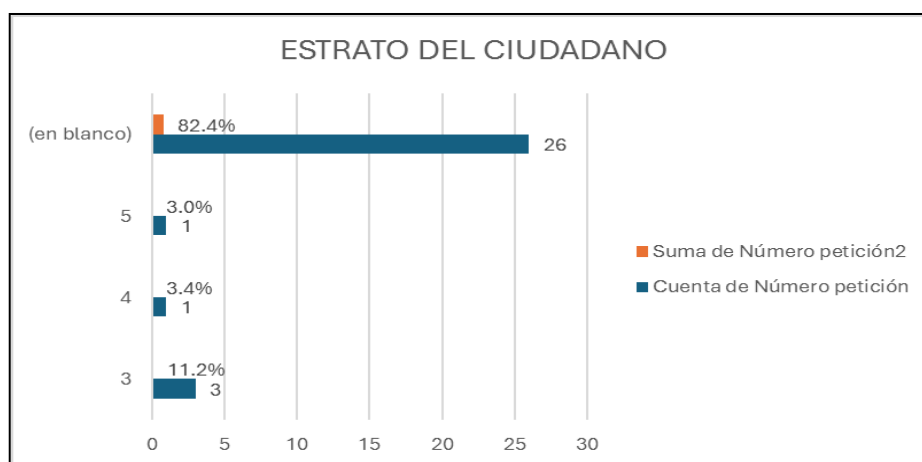


Total Requerimientos 31

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 29 de las 31 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 Suba.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

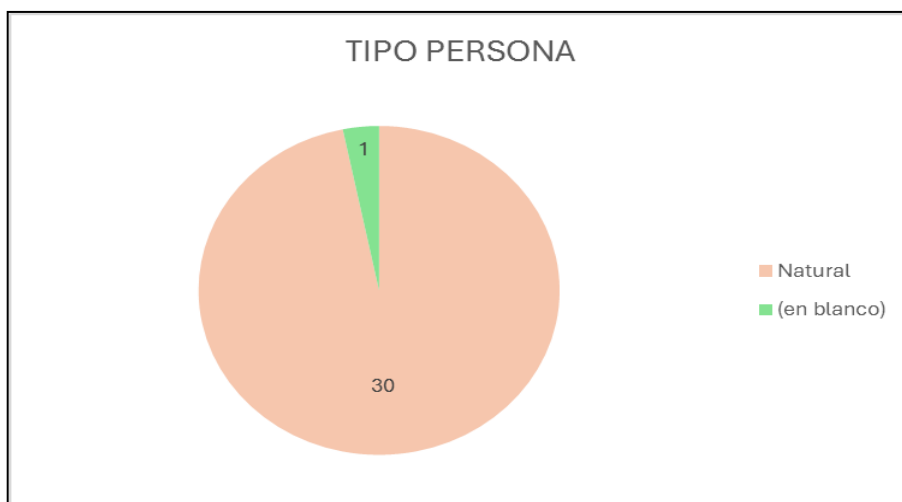


Total Requerimientos 31

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 26 de las 31 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, un (1) peticionario correspondiente al estrato 4 y tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 31

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 30 peticiones que equivalen al 97% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 3% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en marzo de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	30	97%
Anónimo	1	3%
Total	31	100%

Peticionario	N	%
Identificado	30	100%
Total	30	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 30 que equivalen al 97% de las 31 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural) y la restante que equivale al 3% por peticionario anónimo.

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.