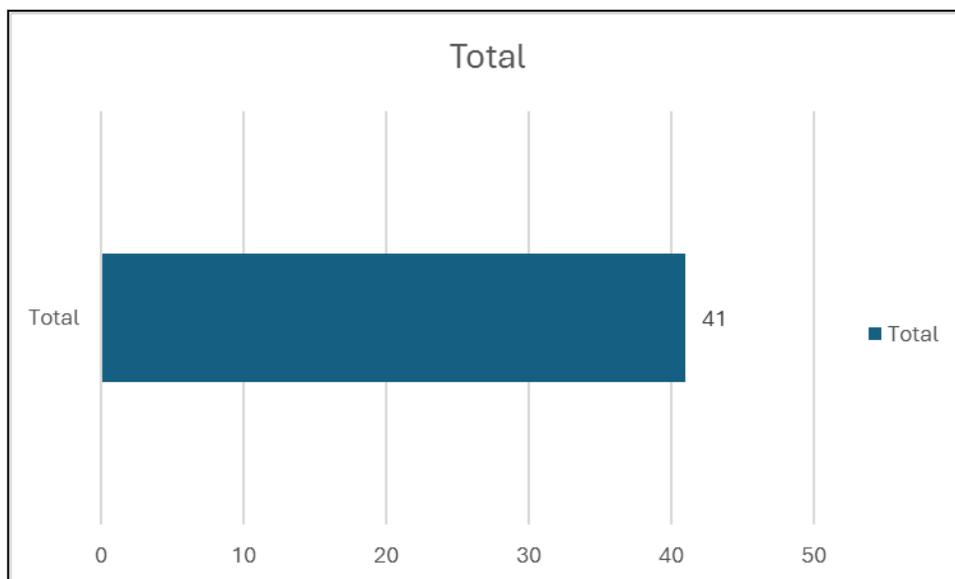


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MAYO 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

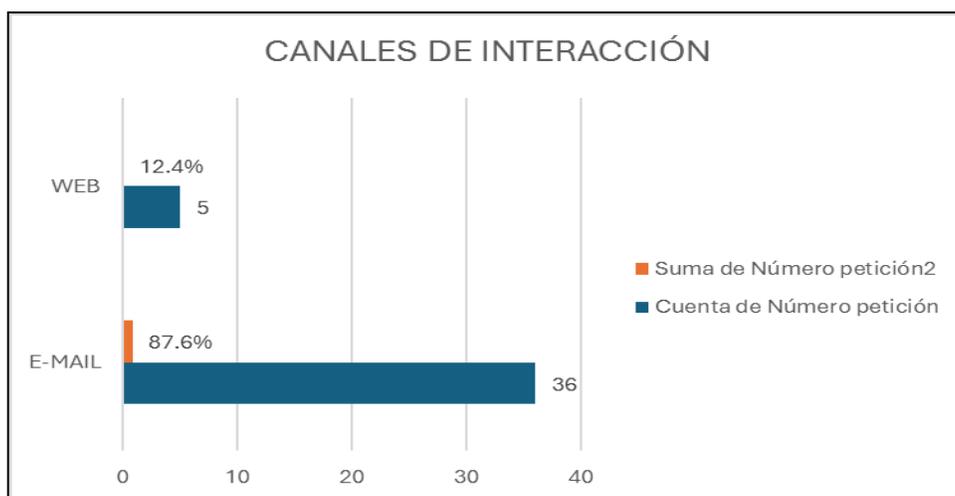


Total Requerimientos 41

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 mayo de 2024 un total de 41 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

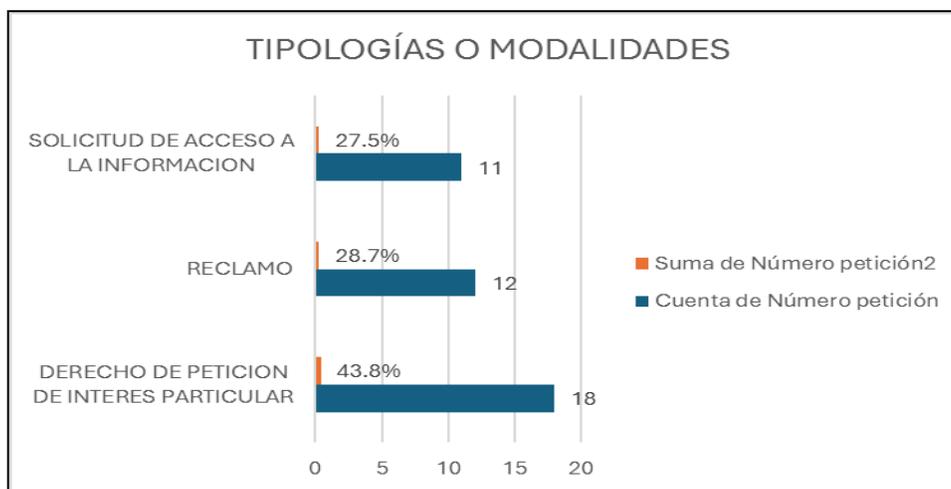


Total Requerimientos 41

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 87,6%, 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 12,4% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 41

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 43,8% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2024, seguido en un menor porcentaje de “Reclamo” con un 28,7% y “Solicitud de Acceso a la Información” con un 27,5%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	14	34%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	11	27%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	12%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	12%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	7%
Total 5 subtemas	38	93%
Otros subtemas	3	7%
Total general	41	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 34% que tenía que ver principalmente con reporte de un cliente sobre inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que el sistema no la está reconociendo y tiene que hacer el proceso de restablecimiento de contraseña cada semana y cada vez que inicia sesión, seis clientes reportaron fallas en la página web ya que el sistema no permite iniciar sesión y cada vez que ingresan el correo o usuario y la contraseña los devuelve a la página de “ingrese” para iniciar de sesión, dos clientes solicitaron corrección del número de cédula en el perfil con el que se registraron en la página web ya que por error lo digitaron mal, cuatro clientes reportaron fallas con la aplicación del código del 20% de descuento para compras en la página web del sorteo especial de madres No. 2744 del 30 de mayo de 2024 toda vez que la palabra o código “diamadre” no la reconoce la página y sale un aviso que indica que ese código no existe, (se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS), un cliente preguntó si el correo: tienda@loteriadebogota.com es confiable y si es utilizado por la entidad para dirigir comunicaciones a sus clientes; **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 27% que tenía que ver principalmente con reclamo de un cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado que solicitó por consignación y pasados más de 10 días no los ve reflejados en su cuenta bancaria, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, preguntas sobre cómo cobrar premios ganados si la compra se hace a través de la página web, un cliente preguntó cómo saber si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido para el sorteo 2744 del 30 de mayo de 2024, un cliente preguntó cómo cobrar, en Medellín, un premio que obtuvo con la compra realizada pero no especificó si fue compra física o realizada por la página web, un cliente manifestó que no le aparece en “premios por cobrar” el premio ganado por compra hecha para el sorteo 2743 del 23 de mayo de 2024, un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó si se pagan las dos primeras más la última cifra del premio mayor; entre otros, seguido de los subtemas: **“Administración del Talento Humano”** con un 12% relacionado con dos ciudadanos que remitieron la hoja de vida para ser tenida en cuenta en caso de existir alguna vacante laboral en la entidad, solicitud de información sobre el cumplimiento de la inclusión laboral de personas con discapacidad en las entidades del sector público colombiano y se informe qué acciones concretas se llevarán a cabo para garantizar el pleno cumplimiento de la ley en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad, un ciudadano solicitó certificación de tiempo de servicios que prestó a la Lotería de Bogotá como contratista de prestación de servicios durante los años 2002 y 2003 y copia de los pagos (planillas de aporte a salud, pensión y ARL) que realizó durante dichos periodos, solicitud de información respecto de cuántas personas están próximos (fecha de retiro) a llegar a su retiro forzoso de nominación profesional universitario 219 con su respectivo salario, cuántas personas se encuentran en provisionalidad vacante definitiva como profesionales universitarios grado 219 con su respectivo salario, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 12% que tenía que ver con un cliente que preguntó cómo comprar Lotería de Bogotá a través de la página web, un cliente preguntó dónde encontrar en su perfil de la página web el historial con los números y series que ha comprado, un cliente solicitó el envío del correo de “compra exitosa” con el detalle de la compra ya que indicó no haberlo recibido, un cliente que reside en Panamá indicó que ha intentado comprar por la página web, pero a la hora de realizar el pago con tarjeta de crédito le rechaza la transacción y agregó que trató de pagar por medio de

Davivienda cuenta de Ahorros y salió la transacción fallida, un cliente solicitó revisar el estado de la compra realizada de 6 billetes por \$108.000 pagada y descontada de la cuenta bancaria ya que en el perfil del usuario en la página web le aparece como “cancelada”, **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con una solicitud de información respecto de si la persona, descrita en la comunicación, tiene vínculo contractual con la Alcaldía (y sus entidades), adicional informar si la persona mencionada posee en su historial anotaciones, quejas, denuncias o indagaciones ante la Alcaldía Mayor de Bogotá, sus secretarías o institutos, y si dicha persona en representación de la fundación, descrita en la comunicación, está facultada para la implementación de programas distritales, una persona remite comunicación de acreedores fusión por absorción entre dos sociedades descritas en la comunicación (*se envió solicitud de aclaración y se cerró por vencimiento de términos*), una persona desea conocer si la entidad ha sacado, se encuentra en pliegos o sacará términos de referencia para alquiler de vehículos tipo camionetas placa blanca para el servicio de transporte de personal de la entidad para la ciudad de Bogotá y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” con un 4,8% y “Temas Contractuales” con un 2,4% 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 mayo de 2024, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	7	33%
ATENCION AL CLIENTE	6	29%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	19%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	14%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
Total 5 primeras dependencias	21	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	21	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5	71%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	14%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	14%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	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 21 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	11	11.4		11.3
SECRETARIA GENERAL			9	9
UNIDAD DE LOTERIAS	7	4		5.8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	5			5
Total general	7.2	9.9	2.3	7.1

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 7,1 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

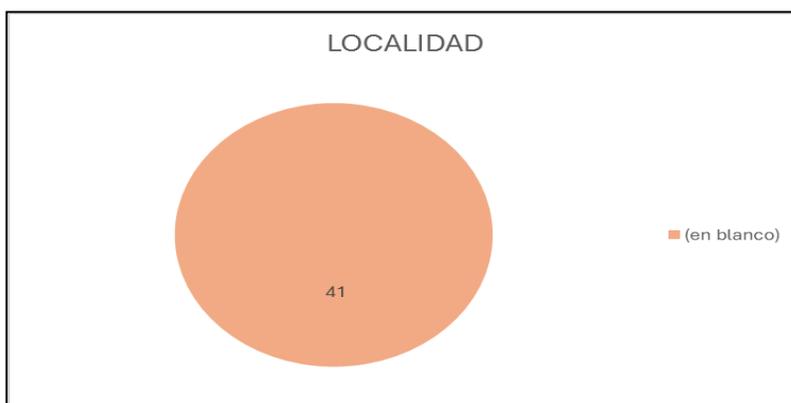
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,2 días
- Reclamo: 9,9 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,3 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: 11,3 días
- Secretaría General: 9 días
- Unidad de Loterías: 5,8 días
- Unidad de Talento Humano: 5 días

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

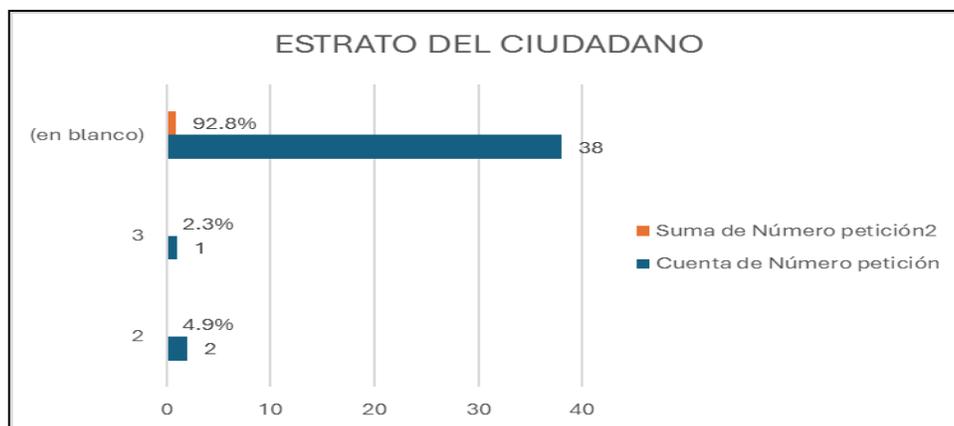


Total Requerimientos 41

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 ninguna de las 41 PQRS recibidas.

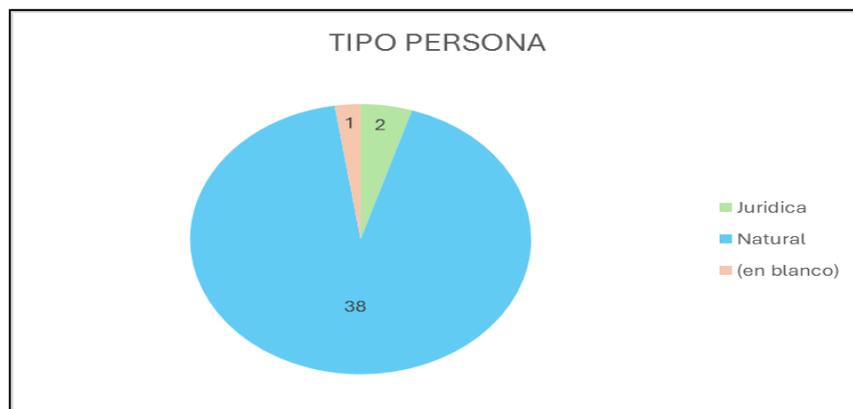
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 41

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 38 de las 41 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 3 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 41

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 38 peticiones que equivalen al 93% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) equivalentes al 5% por personas jurídicas y una (1) que equivale al 2% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en mayo de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	38	93%
Jurídica	2	5%
Anónimo	1	2%
Total	41	100%

Peticionario	N	%
Identificado	40	100%
Total	40	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 40 que equivalen al 98% de las 41 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (38 persona natural y 2 persona jurídica) y la restante que equivale al 2% 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.