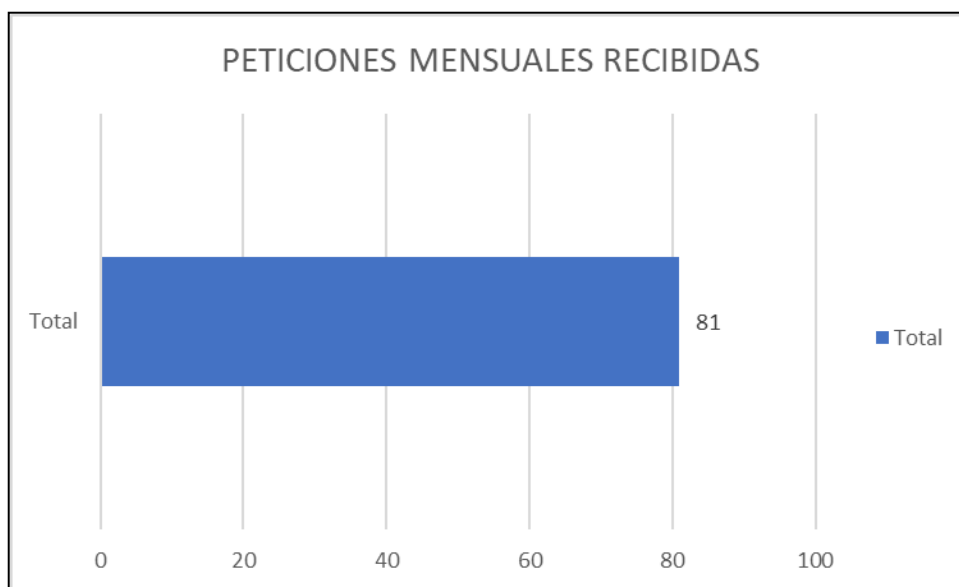


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS AGOSTO 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

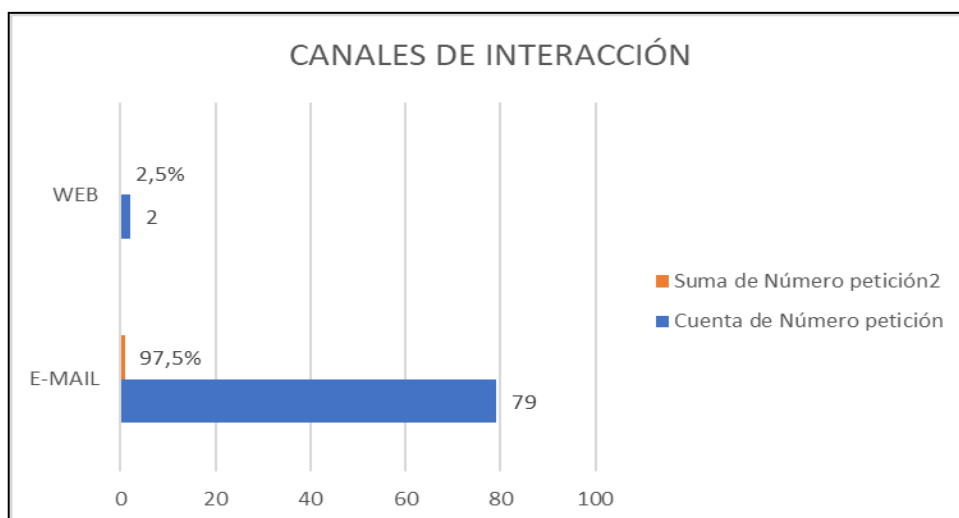


Total Requerimientos 81

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 agosto de 2021 un total de 81 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

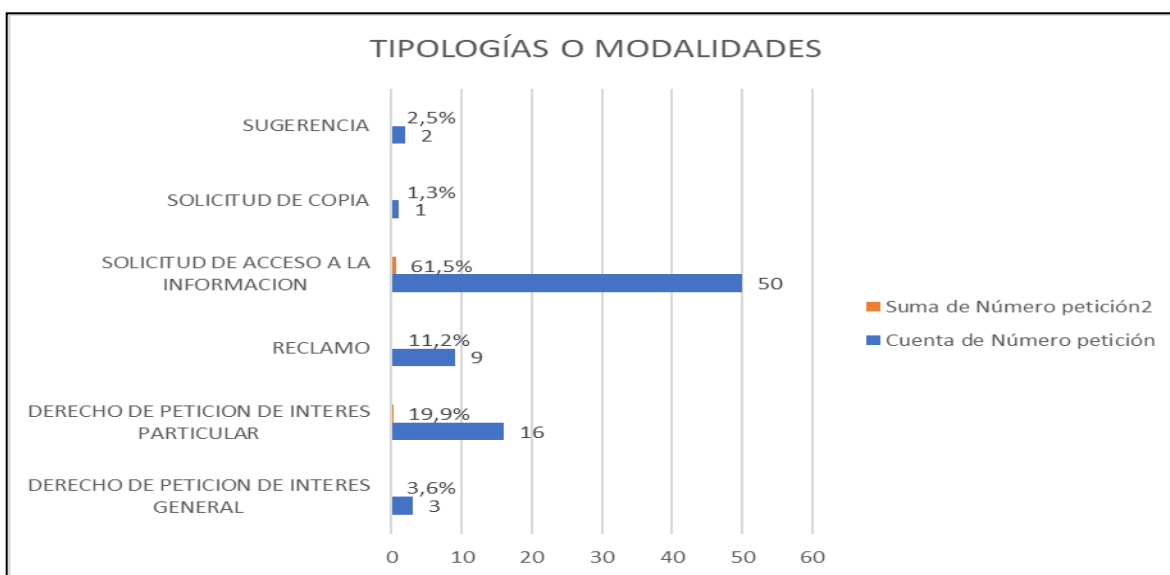


Total Requerimientos 81

Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com y a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web con un 97,5%, 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 a través del SDQS), con un 2,5%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 81

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 61,5% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 19,9% y el “Reclamo” con un 11,2%, y en un menor porcentaje el “Derecho de Petición de Interés General” con un 3,6%, “Sugerencia” con un 2,5% y “Solicitud de Copia” con un 1,3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	44	54%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	17	21%
TEMAS FINANCIEROS	5	6%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	5%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4	5%
Total 5 subtemas	74	91%
Otros subtemas	7	9%
Total general	81	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 54% que tenía que ver con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, así mismo algunos clientes manifestaron inconformidad por las demoras en la transferencia a sus cuentas bancarias de premios ganados que cobraron por consignación, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 21% relacionado con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar Lotería de Bogotá en línea a través de la página web, qué comprobante obtienen de su compra cuando la realizan a través de la página web o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó el raspa y gana para el sorteo 2599 del 5 de agosto y del sorteo especial del 19 de agosto (*se les aclaraba que en dichos sorteos no había promocional del raspa y gana ya que el mismo estuvo vigente hasta el 17 de junio por dicha razón no les iba a llegar ningún enlace de raspa y gana y se les informaba que para los clientes virtuales se les estaba ofreciendo un 20% de descuento en todas las compras que hicieran para los sorteos del 12, 19 y 26 de agosto, exclusivamente a través de la página web*), algunos clientes preguntaron cómo opera o qué significan los códigos pre impresos para aplicar al promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" (*se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar a los beneficios de Mundo Aventura o de recargas para la tarjeta Tu Llave y se les explicaba cómo redimir dichos códigos*), preguntas sobre cómo aplicar el código de descuento del 20% para compras a través de la página web por el aniversario 53 de la Lotería (*se les explicaba cómo aplicar el código del 20% de descuento en sus compras virtuales a través de la página web y se les indicaba que dicho código hacía parte del promocional "CUMPLE LDB, exclusivo tienda on - line de la Lotería de Bogotá" con el código CUMPLE53LDB que aplicaba para los sorteos 2600 del 12 de agosto de 2021, 2601 del 19 de agosto de 2021 y 2602 del 26 de agosto de 2021*), varios clientes preguntaron por qué al comprar para el sorteo 2601 del 19 de agosto sólo les aparecía la opción de una (1) fracción y no les dejaba escoger entre 1, 2 o 3 fracciones y por qué se estaba cobrando \$15.000 por una fracción (*se les aclaraba que el sorteo 2601 era un sorteo UNIFRACCIONAL por ser un sorteo especial con ocasión de la celebración del cumpleaños N° 53 de la Lotería de Bogotá y al ser unifraccional sólo podían encontrar en la cantidad de fracciones a escoger el número 1 (que son las tres fracciones en una sola) por un costo de \$15.000*) entre otros; y en un menor porcentaje los subtemas: **“Temas Financieros”** con un 6% relacionado con solicitudes de clientes que requerían se les expidiera certificados de retención por premios ganados con el fin de realizar sus declaraciones de renta, **“Resultados de Sorteos”** con un 5% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones físicas que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2581 del 25 de marzo de 2021, 2597 del 22 de julio de 2021 y 2569 del 31 de diciembre de 2020 fueron premiados o no ya que lo intentaban hacer a través de la página y no les daba la opción de consultar esos sorteos (*se les aclaraba que de acuerdo a los reglamentos de los códigos de ñapa el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención; para el caso de los códigos de ñapa de los sorteos 2581 y 2569 se les informaba que ya no estaba habilitada la consulta por cuanto pasaron los 30 días y para el caso del sorteo 2597 se informaba que para dicho sorteo no había promocional de Código de Ñapa sino que el mismo*

estuvo vigente hasta el sorteo 2593 del 24 de junio), un cliente preguntó cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" ya que según indica el cliente en la página no aparece ese beneficio al momento de redimirlos, entre otros; y los subtemas: "Información Institucional" con un 5%, "Operación de Juegos Promocionales" con un 3,7%, "Administración del Talento Humano" con un 2,4% y "Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios" y "Temas Contractuales" cada uno con un 1,2%.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá", "Resultados de Sorteos" (que en su mayoría tuvieron que ver con clientes que requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones físicas que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2581 del 25 de marzo de 2021, 2597 del 22 de julio de 2021 y 2569 del 31 de diciembre de 2020 fueron premiados o no ya que lo intentaban hacer a través de la página y no les daba la opción de consultar esos sorteos (se les aclaraba que de acuerdo a los reglamentos de los códigos de ñapa el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención; para el caso de los códigos de ñapa de los sorteos 2581 y 2569 se les informaba que ya no estaba habilitada la consulta por cuanto pasaron los 30 días y para el caso del sorteo 2597 se informaba que para dicho sorteo no había promocional de Código de Ñapa sino que el mismo estuvo vigente hasta el sorteo 2593 del 24 de junio), salvo la inquietud del cliente sobre la redención del beneficio de Tu Llave que se escaló a la Subgerencia General para su respectiva respuesta y "Distribución y Venta de Billetes o Fracciones" 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.

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	51	75%
UNIDAD DE LOTERIAS	8	12%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4	6%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	4	6%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
Total 5 primeras dependencias	68	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	68	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	8	57%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	21%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	14%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	7%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	14	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	14	100%

Análisis

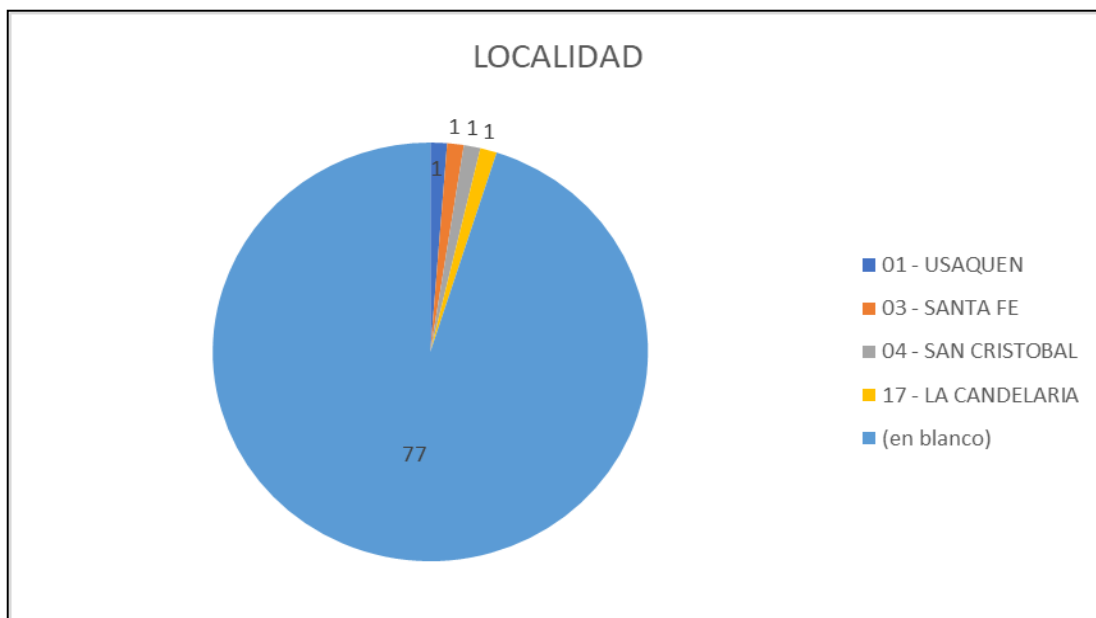
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 68 requerimientos de periodo actual y 14 requerimientos de periodo anterior.

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	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1		1		1
SECRETARIA GENERAL	15					15
SUBGERENCIA GENERAL		27,2	25		27	26,9
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		16,7				16,7
UNIDAD DE LOTERIAS		14,5	5,2	10		7,8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		29,5				29,5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		1,5				1,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado por tipología es de 12 días y por dependencia de 14 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

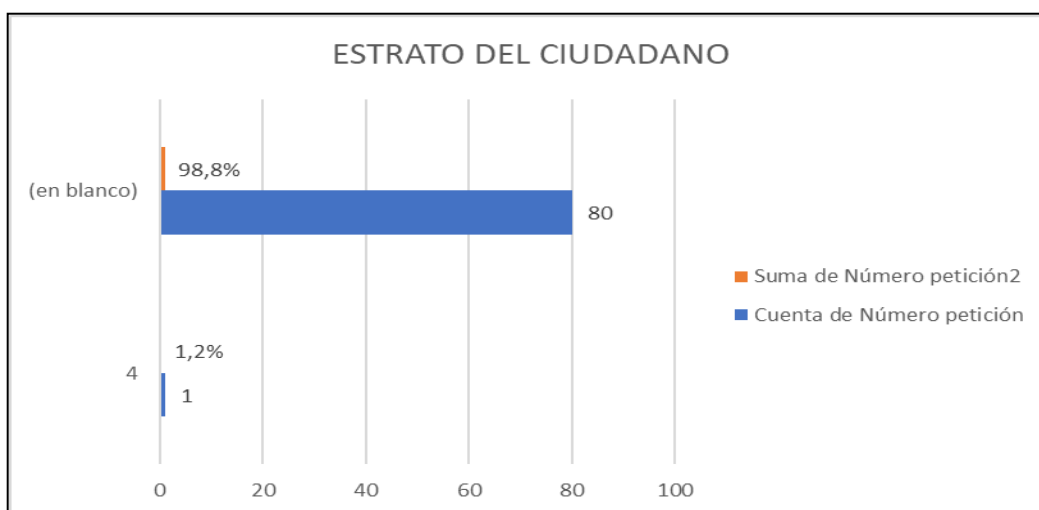


Total Requerimientos 81

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 77 de las 81 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén, una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe, una (1) petición correspondiente a la localidad de San Cristóbal y una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

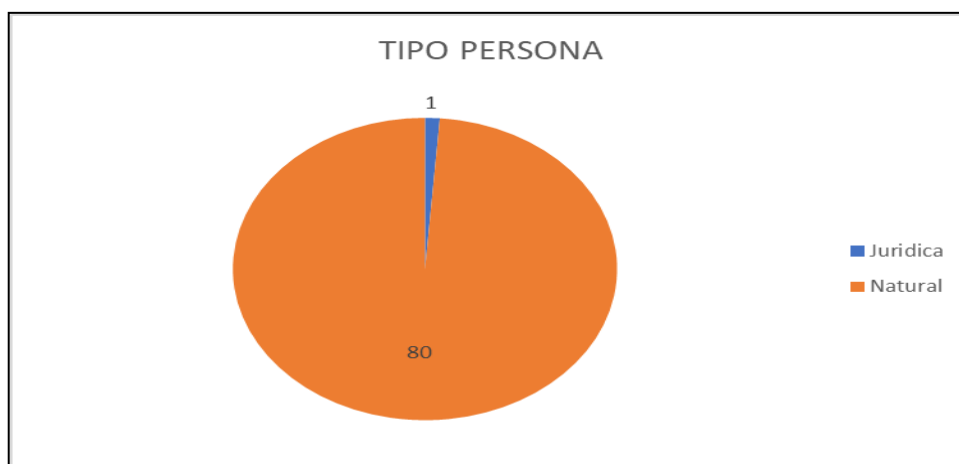
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 81

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 80 de las 81 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 4.



Total Requerimientos 81

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 80 que equivalen al 98,7% fueron realizadas por personas naturales y 1 equivalente al 1,3% a persona jurídica, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en agosto de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	80	99%
Jurídica	1	1%
Total	81	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	81	100%
Total	81	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 81 peticiones recibidas, 80 corresponden a personas naturales y 1 a persona jurídica, en este sentido las 81 peticiones recibidas fueron realizadas por petionarios 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.