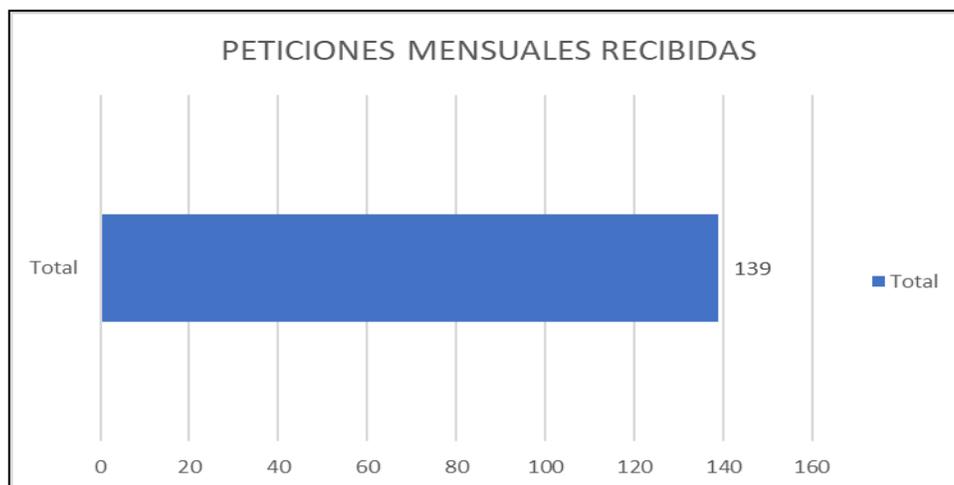


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS DICIEMBRE 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

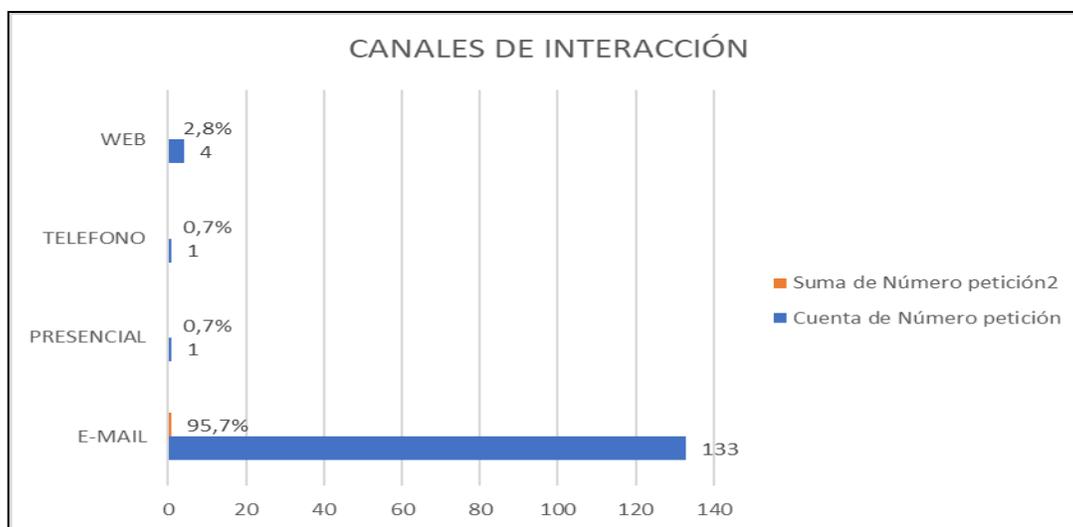


Total Requerimientos 139

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 diciembre de 2021 un total de 139 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

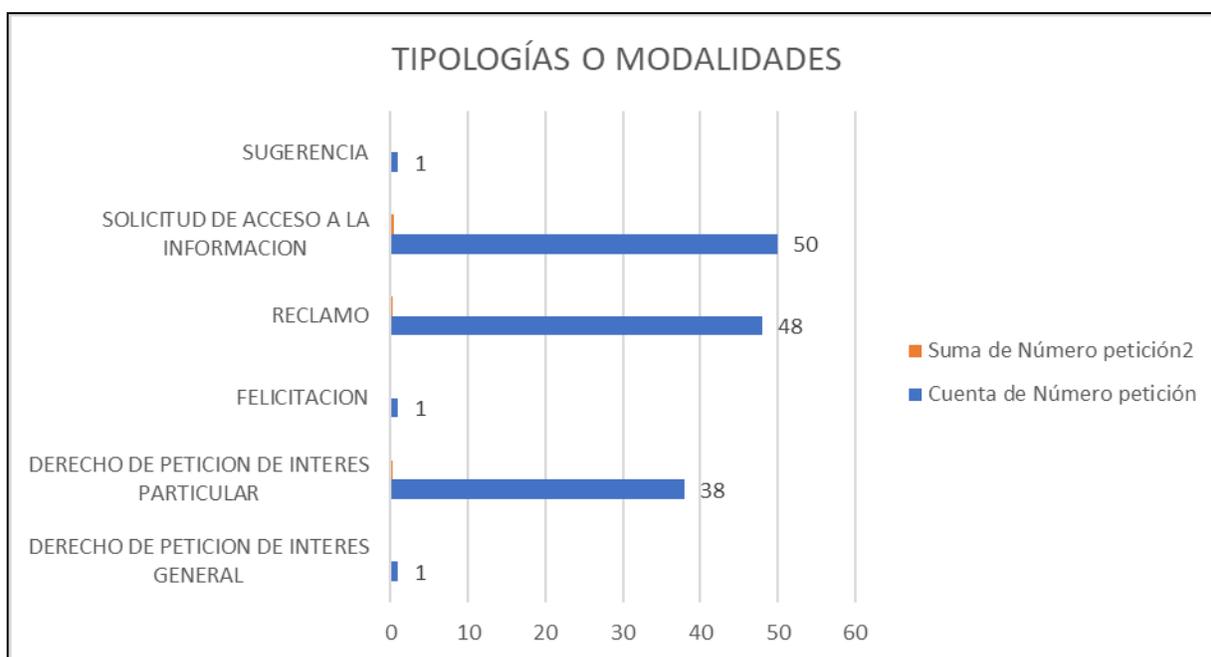


Total Requerimientos 139

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](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 95,7%, fue el medio más 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 2,8% y el canal “presencial” (atención presencial en la oficina de Atención al Cliente) y el canal “telefónico” cada uno con un 0,7% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 139

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 36,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2021, seguida del “Reclamo” con un 34,3%, “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27,4% y en un menor porcentaje “Sugerencia”, “Felicitación” y “Derecho de Petición de Interés General” cada una con un 0,7% respectivamente.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	65	47%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	34	24%
PAGINA WEB	16	12%
RESULTADOS DE SORTEOS	12	9%
OPERACIÓN DE RIFAS	3	2%
Total 5 subtemas	130	94%
Otros subtemas	9	6%
Total general	139	100%

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 47% que tenía que ver principalmente y en su gran mayoría con la inconformidad y descontento de los clientes con la mala calidad del papel del raspe y gane de los billetes físicos del sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 11 de diciembre de 2021 ya que indicaban que al raspar se rasgaba la imagen y se arrancaba todo sin que se pudiera visualizar la leyenda o frase oculta debajo del raspa, dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar a través de la página web, (*algunos clientes preguntaban si podían comprar por la página el billete del sorteo extraordinario y si al hacerlo por ese medio tenían las mismas oportunidades de participar de los promocionales y del raspa y gana de dicho sorteo*), qué comprobante obtienen o cuál es el soporte de su compra cuando la realizan a través de la página web o cómo llega el billete o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, se presentaron algunas inquietudes sobre por qué para el sorteo 2619 del 23 de diciembre de 2021 no se estaban vendiendo las fracciones por separado (*se les explicaba que dicho sorteo era diferente a los sorteos ordinarios ya que fue un redistribuido con un premio mayor de \$12.000 millones y otros premios secos distintos al plan de premios de los sorteos ordinarios o tradicionales por ende y en razón a la particularidad de dicho sorteo, la billetería que se sacó a la venta era “unifraccional” es decir las tres fracciones en una sola por los mismos \$15.000*); entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 24% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el plan de premios qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación y algunos reclamos por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados, qué significa y cómo reclamar premios del promocional del Raspa y Gana exclusivo para compras a través de la página web (cupones de créditos por 1.250, 5.000, 10.000 y 50.000) de los sorteos ordinarios del mes de diciembre específicamente preguntaban sobre raspas ganados en los sorteos 2616 del 2 de diciembre, 2617 del 9 de diciembre y 2618 del 16 de diciembre; igualmente preguntas sobre qué significa y cómo reclamar premios ganados con el Raspa y Gana virtual correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 11 de diciembre de 2021; específicamente preguntaban cómo reclamar premios ganados en este raspa del extraordinario de \$50.000 y \$20.000 y cómo redimir los premios del Raspa y Gana virtual para los sorteos

2619 del 23 de diciembre y 2620 del 30 de diciembre; específicamente preguntaban cómo redimir los premios ganados del raspa virtual para esos sorteos (premios de \$50.000 y recambios), se presentaron algunas dudas sobre el plan de premios y pago de aproximaciones para el sorteo 2619 del 23 de diciembre (sorteo unifraccional redistribuido) ya que indicaban que en la página web estaba publicado otro plan de premios y aproximaciones y pedían que les pagaran dichos aciertos de acuerdo al plan publicado (*se les explicaba que el plan publicado en la página corresponde a los sorteos ordinarios y para el caso del sorteo redistribuido del 23 de diciembre operaba otro plan de premios y otras aproximaciones y se les indicaba en qué parte de la página lo podían encontrar*); entre otros, **“Página Web”** con un 12% relacionado en su gran mayoría con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente sin que ellos lo hicieran (como: ciudad, departamento y/o fecha de nacimiento no válida...) y que no les permite comprar, varios clientes reportaron fallas en los enlaces del raspa y gana virtual ya que al intentar abrirlos salían desconfigurados o que la página no existe, varios clientes reportaron fallas en el estado de las compras realizadas por la página web ya que les aparecen en estado “fallido” a pesar de haber realizado la compra de manera exitosa y haber sido descontado el pago de la misma, varios clientes reportaron no haber recibido a sus correos electrónicos, después de realizada la compra, el e-mail de “Compra Exitosa” (soporte de la compra) ni tampoco el e-mail de “Raspa y Gana” correspondiente a las compras hechas (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas por los clientes e hicieran el reenvío de dichos correos), se presentó una sugerencia para que a los correos electrónicos de los clientes que compran por la página y ganan premios les llegue una notificación o un aviso de que han sido ganadores; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 9% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre qué significan y cómo redimir los códigos pre impresos en la billetería física 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 varias sobre cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave o Mundo Aventura del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios", algunos clientes manifestaron dudas respecto de “tu código de ñapa y beneficios” ya que no tienen claridad sobre cómo usar dicho código para la Ñapa y cómo usarlo para los beneficios ya que intentan redimir Ñapa con el mismo código y no les permite (se les aclaraba que la ñapa sólo aplica los últimos jueves de cada mes precisándoles que el último sorteo que tuvo Ñapa fue el 2615 del 25 de noviembre de 2021, mientras que el de beneficios si aplica para todos los sorteos), solicitudes de resultados de sorteos específicos, información sobre los resultados de los sorteos de los dos carros del sorteo extraordinario del 11 de diciembre así como el resultado del sorteo del carro del sorteo del 16 y el del 23 de diciembre ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web, información sobre los resultados de las motos y patinetas eléctricas del sorteo extraordinario del 11 de diciembre (*se les explicaba que esa clase de premios no se sorteaban sino que hacían parte de los premios contenidos en los raspa y gana de dicho sorteo*); entre otros y en un menor porcentaje los subtemas: “Operación de Rifas” con un 2%, “Información Institucional”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Operación de Juegos Promocionales” cada uno con un 1%, “Administración del Talento Humano”, “Juegos Promocionales y/o Rifas No Autorizadas” y “No Pago de Premios de Chance” cada uno con un 0,7%.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” y “Resultados de Sorteos” 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. De igual manera de las 16 peticiones del subtema “Página Web” 15 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente y aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistemas en los estados de compra, en los enlaces del raspa y gana virtual y en el no envío de los e-mails de “compra exitosa” y “raspa y gana” no se asignaron a la oficina de sistemas, aunque por el tema fuera del resorte de dicha área sino a Atención al Cliente para garantizar una respuesta oportuna e internamente con los ingenieros de la oficina de sistemas se revisaban los casos y se emitía respuesta desde el área de Atención al Cliente, salvo el tema sobre la sugerencia de que a los ganadores de premios que compran por la web les llegue un correo de notificación o aviso de que ganaron, la cual se asignó directamente al área de sistemas para su respectiva revisión y respuesta.

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	96	75%
UNIDAD DE LOTERIAS	27	21%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	2%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	2%
SUBGERENCIA GENERAL	1	1%
Total 5 primeras dependencias	128	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	128	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	23	56%
SUBGERENCIA GENERAL	9	22%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	7%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	7%
SECRETARIA GENERAL	2	5%
Total 5 primeras dependencias	40	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	41	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 128 requerimientos de periodo actual y 41 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	2		1	1		1
SECRETARIA GENERAL	5,5						5,5
SISTEMAS				13			13
SUBGERENCIA GENERAL	23			29,8	20	30	26,8
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	23,8				5,5		17,7
UNIDAD DE LOTERIAS	15,1			7,6			9,1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	21		17				20,2
TOTAL GENERAL	8,7	2	17	7,2	1,6	30	6,2

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,2 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

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

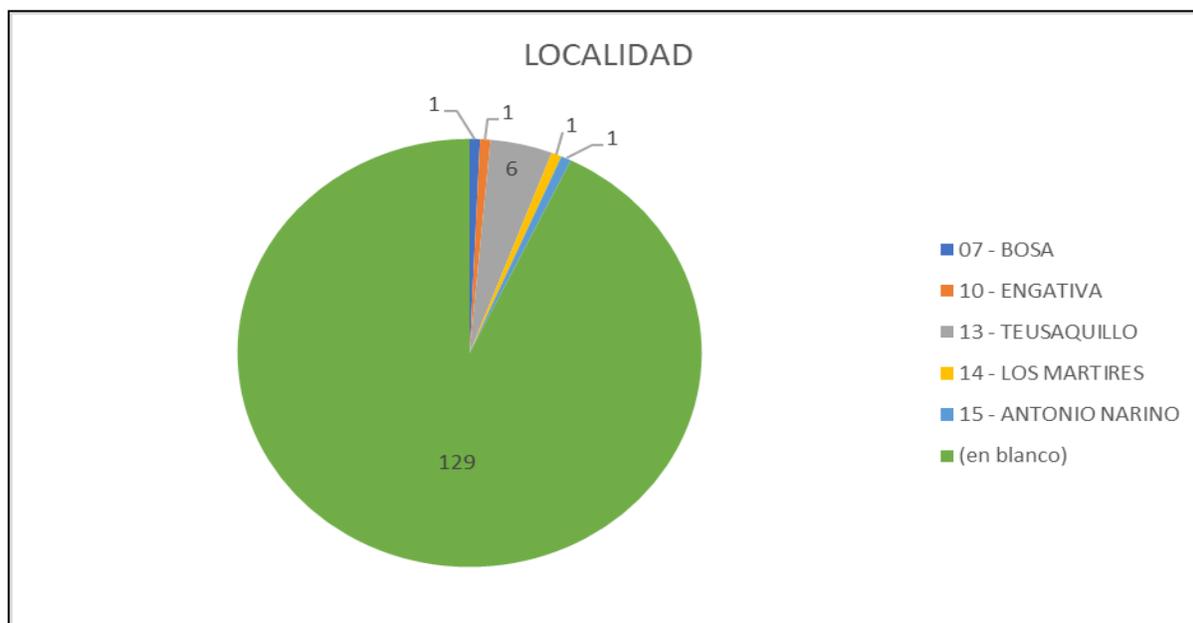
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,7 días
- Felicitación: 2 días
- Queja: 17 días
- Reclamo: 7,2 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,6 días
- Sugerencia: 30 días

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

- Secretaría General: 5,5 días
- Sistemas: 13 días
- Subgerencia General: 26,8 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 17,7 días
- Unidad de Loterías: 9,1 días
- Unidad de Talento Humano: 20,2 días

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

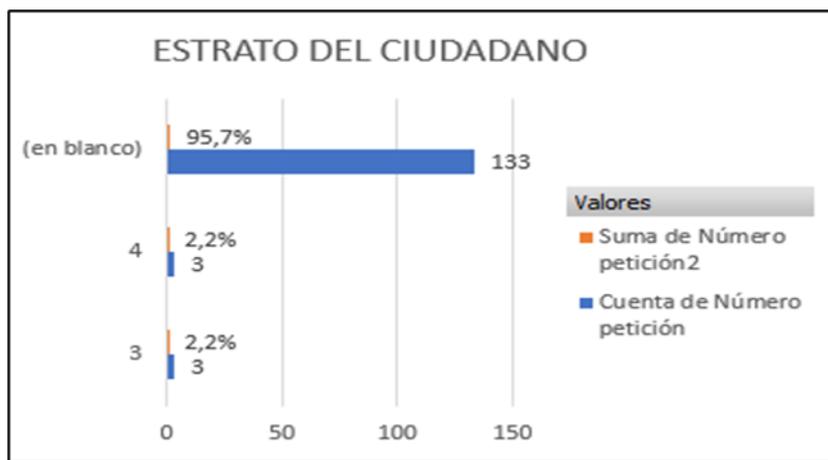


Total Requerimientos 139

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 129 de las 139 PQRS recibidas, sólo se encontró información de seis (6) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo, una (1) a la localidad de Bosa, una (1) a la localidad de Engativá, una (1) a la localidad de Los Mártires y una (1) a la localidad de Antonio Nariño.

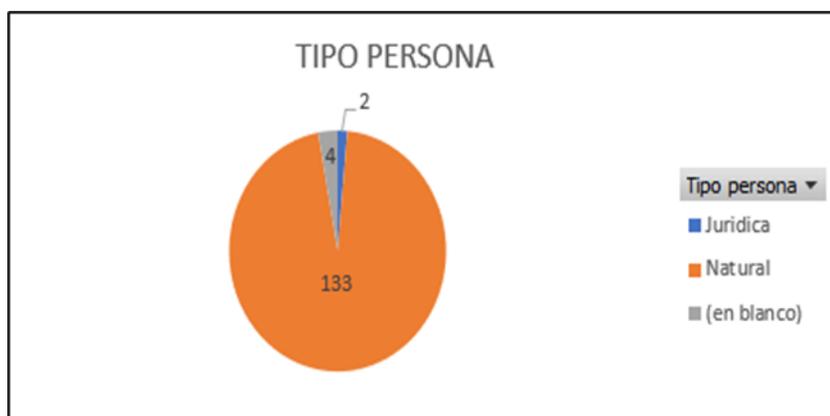
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 139

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 133 de las 139 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes al estrato 4 y tres (3) peticiones correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 139

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 133 peticiones que equivalen al 95,7% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 1,4% por personas jurídicas y cuatro (4) que equivale al 2,8% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en diciembre de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	133	96%
Anónimo	4	3%
Jurídica	2	1%
Total	139	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	135	100%
Total	135	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 135 de las 139 peticiones recibidas, fueron realizadas por petionarios identificados de las cuales 133 fueron realizadas por persona natural y 2 por persona jurídica y las cuatro (4) restantes por petionarios 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 Ley y del Decreto 491 de 2020.

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.