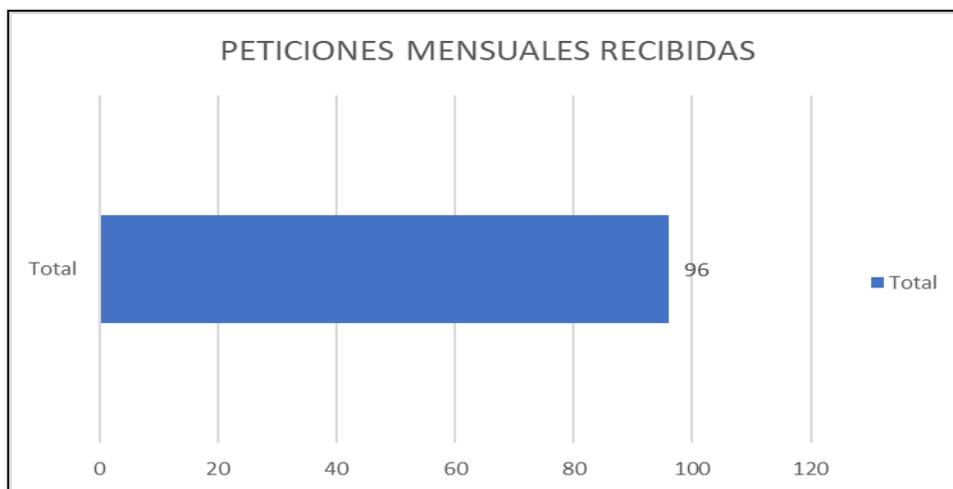


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ENERO 2022

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

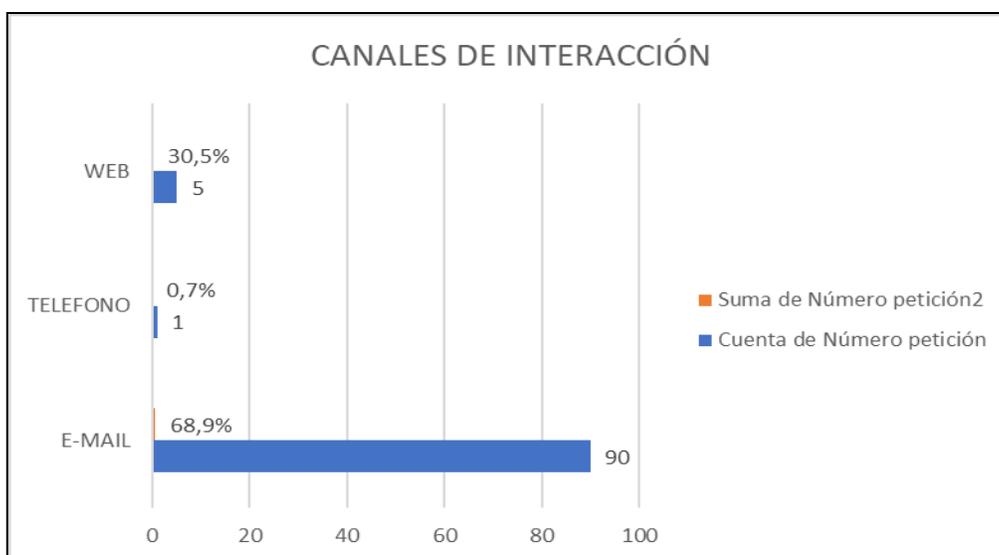


Total Requerimientos 96

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 enero de 2022 un total de 96 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

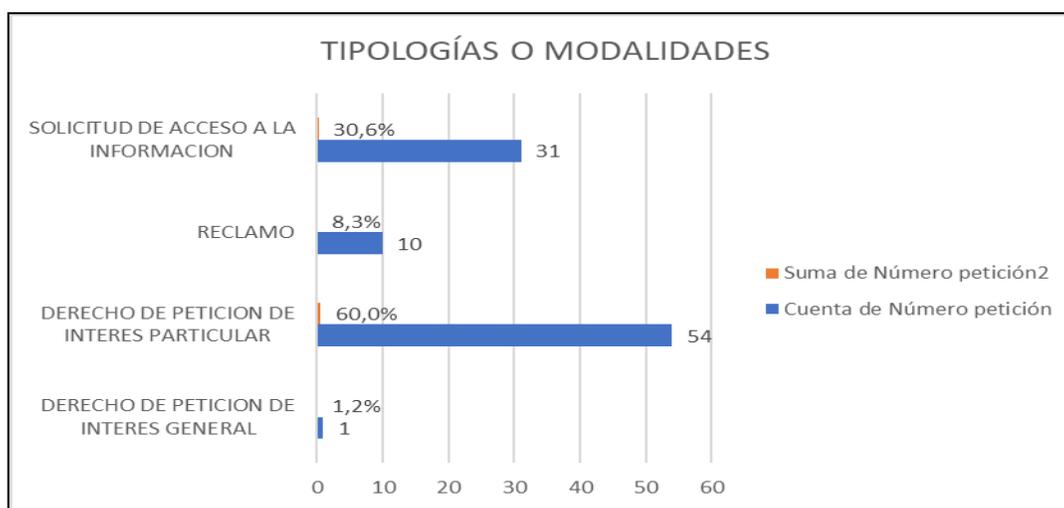


Total Requerimientos 96

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 68,9%, 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 30,5% y el canal “telefónico” con un 0,7% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 96

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 60% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2022, seguida de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 30,6% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 8,3% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 1,2% respectivamente.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	36	38%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	27	28%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	12	13%
RESULTADOS DE SORTEOS	7	7%
INFORMACION INSTITUCIONAL	6	6%
Total 5 subtemas	88	92%
Otros subtemas	8	8%
Total general	96	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Página Web”** con un 38%, 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: fecha de nacimiento no válida, entre otros...) y que no les permite comprar, un cliente solicitó cambio de correo electrónico con el que se registró en la página web y otro solicitó corrección de número de cédula ya que por error lo digitó mal, 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) para sorteos del mes de enero y tres clientes indicaron no haber recibido tampoco el e-mail de “Raspa y Gana” correspondiente a las compras hechas para el sorteo 2620 del 30 de diciembre de 2021 (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas por los clientes e hicieran la actualización del estado de las compras y también el reenvío de los correos de compra exitosa y de raspa y gana para los casos reportados del sorteo 2620 del 30 de diciembre); entre otros, **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 28% 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, otros preguntaban cómo cobrar premios si la compran la hacen físicamente (billete o fracción física), 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 preguntaban sobre el estado de las transacciones que solicitaban por transferencia a cuenta bancaria y algunos reclamos por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados 15 días o más no los ven reflejados en sus cuentas bancarias, qué significa y cómo reclamar premios del promocional del Raspa y Gana tanto para compras a través de la página web como para compras en canal físico (moto eléctrica, bicicleta eléctrica, premios de \$50.000 y recambios) de los sorteos de fin de año del mes de diciembre específicamente una cliente que compró fracción física preguntó cómo redimir premio de raspa ganado “bicicleta eléctrica” en el sorteo 2620 del 30 de diciembre y otro cliente que compró por la página web preguntó cómo redimir premio ganado “5.000 créditos” en el sorteo 2620 del 30 de diciembre, igualmente un cliente preguntó qué significa y cómo reclamar premio ganado “gana billete recambio” con el Raspa y Gana físico correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 11 de diciembre de 2021; entre otros, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 13% que tenía que ver principalmente con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: 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, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana virtual de los sorteos 2621 del 6 de enero y 2622 del 13 de enero y otros preguntaban si no había raspa y gana virtual para los sorteos del 2622 del 13 de enero y 2624 del 27 de enero (*se les aclaraba que en dichos sorteos no había promocional del raspa y gana ya que el mismo estuvo vigente hasta el 30 de diciembre de 2021, por dicha razón no les iba a llegar ningún enlace de raspa y gana*), un cliente manifestó su inconformidad y descontento 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 indicó que al raspar el billete que compró se rasgaba la imagen y se arrancaba todo sin que se pudiera visualizar la leyenda o frase oculta debajo del raspa y envió la imagen del billete para que se verificara si estaba o no premiado en el raspa, otro cliente solicitó información sobre cómo reclamar el premio “patineta eléctrica” obtenido en el raspa y gana del billete físico que compró para el sorteo extraordinario del 11 de diciembre, algunos clientes manifestaron inconformidad frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave ya que cuando proceden a redimirlos les sale un aviso que indica que el código no está premiado o ya fue redimido y aclaran que no es posible por cuanto ellos hacen el proceso de redención por primera vez (*se puso en conocimiento el caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 7% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del carro correspondiente a los sorteos 2618 jugado el 16 de diciembre, 2619 jugado el 23 de diciembre y 2620 jugado el 30 de diciembre; así mismo un cliente preguntó por el resultados de los dos carros del sorteo extraordinario del 11 de diciembre ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web, otros clientes preguntaban por resultados de sorteos específicos y un cliente solicitó los resultados de los premios mayores de todos los sorteos del año 2021, información sobre cómo redimir los códigos pre impresos en la billetería física para el beneficio de Tu Llave del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” (*se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de Tu Llave y se explicaba cómo redimir dichos códigos*); entre otros y en un menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional” con un 6%, “Operación de Rifas” con un 4%, “Administración del Talento Humano”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Financieros” cada uno con un 1% respectivamente.

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 36 peticiones del subtema “Página Web” 33 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente y aquellas que tuvieron que ver con cambios en información de cuentas de los clientes que se modificaron automáticamente, así como las fallas técnicas de sistema 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.

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	67	86%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5	6%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	6%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	1%
N.A.		0%
Total 5 primeras dependencias	78	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	78	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	7	58%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	33%
SISTEMAS	1	8%
N.A.		0%
N.A.		0%
Total 5 primeras dependencias	12	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	12	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 78 requerimientos de periodo actual y 12 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	1	1,0
SISTEMAS		28			28
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	17,5	13,8			14,3
UNIDAD DE LOTERIAS		10,5	11,2	15,5	11,9
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		3			3
TOTAL GENERAL	17,5	4,9	9,7	1,9	4,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,5 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

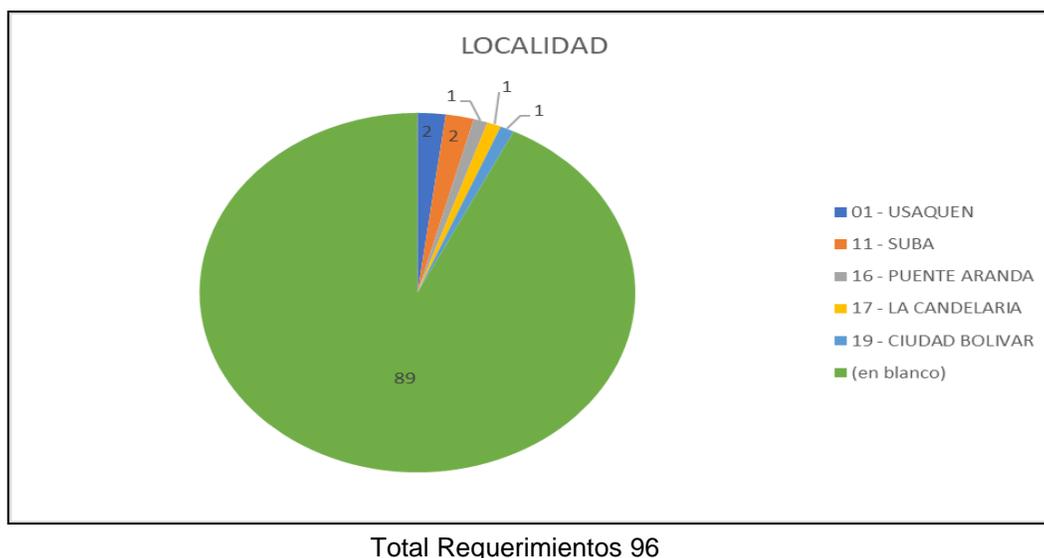
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 17,5 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 4,9 días
- Reclamo: 9,7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,9 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
- Sistemas: 28 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 14,3 días
- Unidad de Loterías: 11,9 días
- Unidad Financiera y Contable: 3 días

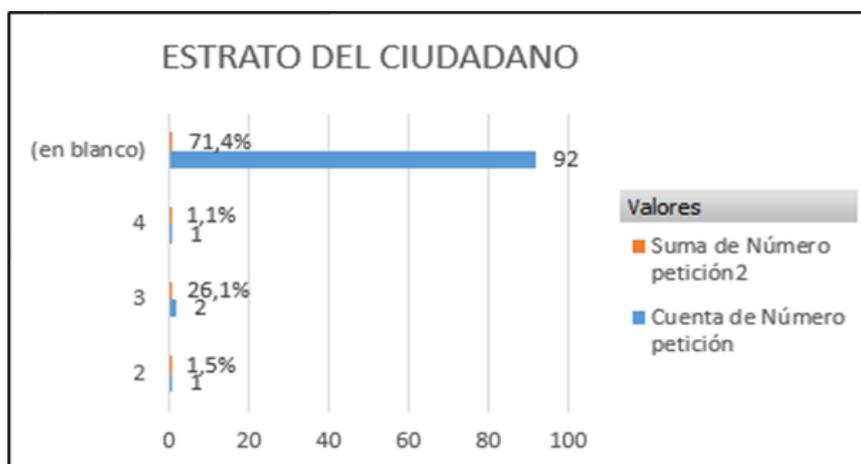
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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 89 de las 96 PQRS recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Usaquén, dos (2) peticiones a la localidad de Suba, una (1) a la localidad de Puente Aranda, una (1) a la localidad de La Candelaria y una (1) a la localidad de Ciudad Bolívar.

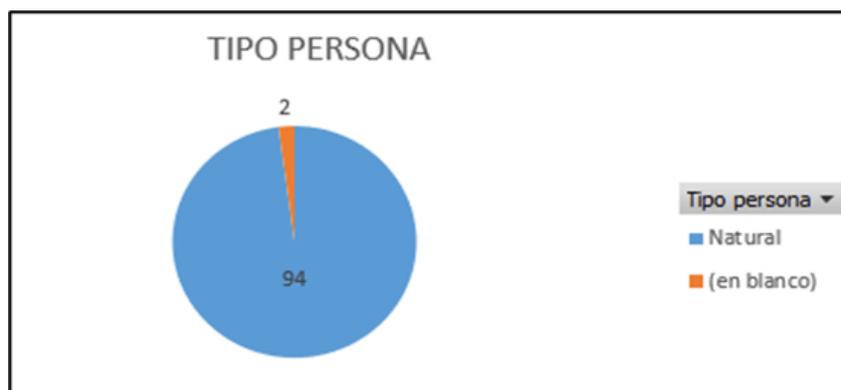
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 96

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 92 de las 96 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 4, dos (2) al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 96

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 94 peticiones que equivalen al 97,8% fueron realizadas por personas naturales y dos (2) que equivale al 2,2% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en enero de 2022.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	94	98%
Anónimo	2	2%
Total	96	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	94	100%
Total	94	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 94 de las 96 peticiones recibidas, fueron realizadas por petionarios identificados y persona natural y las dos (2) 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.