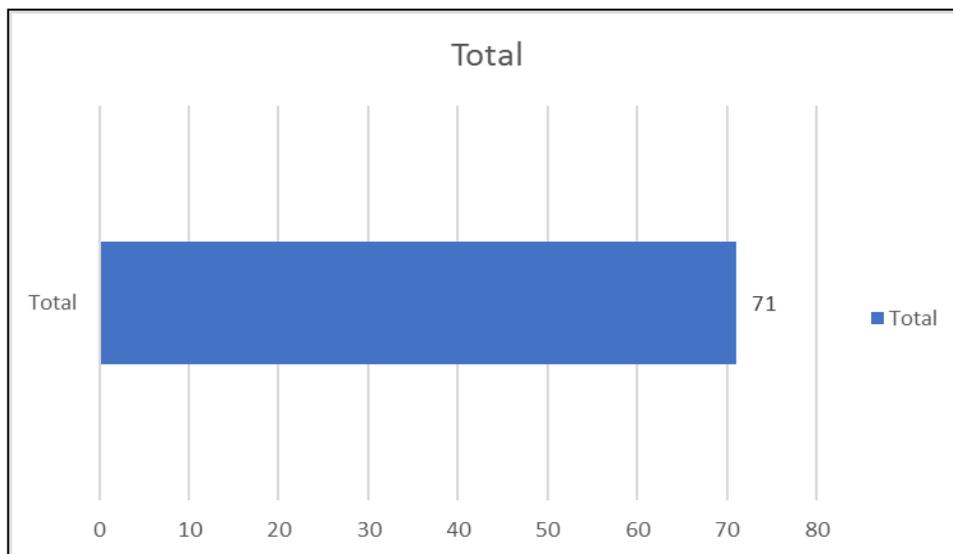


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS AGOSTO 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

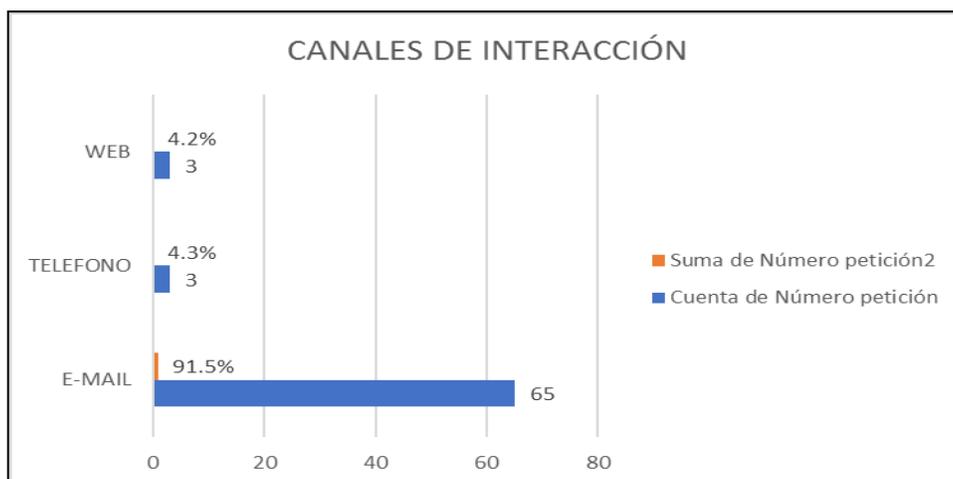


Total Requerimientos 71

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 agosto de 2023 un total de 71 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

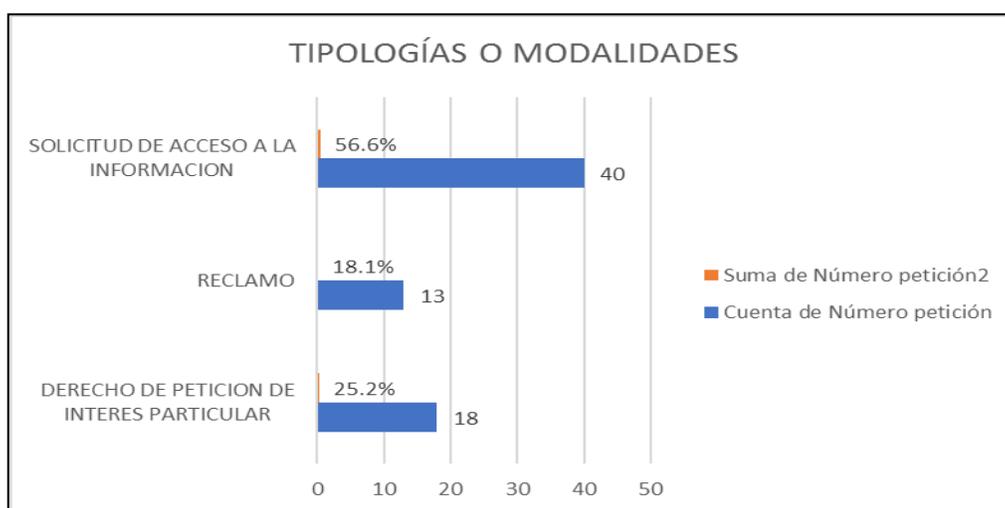


Total Requerimientos 71

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 91,5%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 4,3% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 4,2% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 71

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 56,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 25,2% y “Reclamo” con un 18,1%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	34	48%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	15	21%
RESULTADOS DE SORTEOS	8	11%
PAGINA WEB	4	6%
TEMAS FINANCIEROS	3	4%
Total 5 subtemas	64	90%
Otros subtemas	7	10%
Total general	71	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 48% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información y claridad sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para el sorteo redistribuido especial de aniversario No. 2703 del 17 de agosto de 2023, información sobre el estado del pago de premios ganados que algunos clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, reclamos de varios clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados más de 10 días no lo ven reflejados en sus cuentas bancarias, reclamo de varios clientes por la demora en la carga de créditos ganados en el raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los veían abonados o cargados en la sección “mis créditos” de sus perfiles, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de agosto de 2023, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 21% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web, inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos 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 recarga de \$650 para la tarjeta personalizada de Tu Llave y se explicaba cómo redimir el beneficio de dichos códigos en la página web*), cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas de los sorteos del último jueves de cada mes para saber si los mismos están o no premiados (*se les explicaba el paso a paso para la consulta de dichos códigos y se les aclaraba que 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*), un cliente pregunta cómo consultar los números y series que adquirió a través de la página web; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 11% relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDA del sorteo 2700 del 27 de julio de 2023, así como 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, **“Página Web”** con un 6% relacionado con dos clientes que solicitaron cambio de correo electrónico en su cuenta inscrita en la página web debido a que con el que se inscribieron ya no les sirve o presenta inconvenientes, un cliente manifiesta que ha intentado comprar la lotería usando la tarjeta débito en Estados Unidos pero le es rechazada y le dicen en el banco que es la Lotería de Bogotá quien rechaza el pago y solicita validar la situación, un cliente indica que hace tiempo cambió el correo electrónico; sin embargo la facturación e información de compras le sigue llegando al correo antiguo y solicita verificar el caso, **“Temas Financieros”** con un 4% relacionado con clientes que solicitan certificados de ingresos y retenciones del año 2022 para declaración de renta y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 2,8%, “Administración

del Talento Humano”, “No Pago de Premios de Chance” y “Operación de Rifas” cada uno con un 1,4% 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 peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	45	74%
UNIDAD DE LOTERIAS	8	13%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	5%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	3%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2	3%
Total 5 primeras dependencias	60	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	61	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	55%
SUBGERENCIA GENERAL	2	18%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	18%
SECRETARIA GENERAL	1	9%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	11	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	11	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 61 requerimientos de periodo actual y 11 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	1.3	1	1.0
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		5			5
SECRETARIA GENERAL	14				14
SUBGERENCIA GENERAL		14.5			14.5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		7.5	9	5	7.3
UNIDAD DE LOTERIAS		12.8	6.7		8.9
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		5			5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		4			4
Total general	14	7.7	5.3	1.1	3.8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,8 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

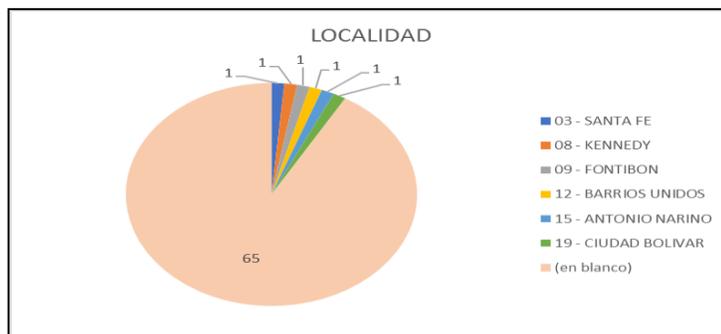
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 14 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,7 días
- Reclamo: 5,3 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,1 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: 5 días
- Secretaría General: 14 días
- Subgerencia General: 14,5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7,3 días
- Unidad de Loterías: 8,9 días
- Unidad de Talento Humano: 5 días
- Unidad Financiera y Contable: 4 días

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

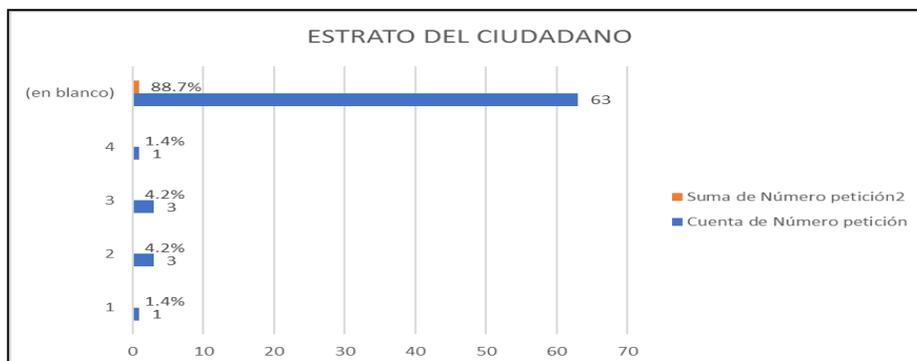


Total Requerimientos 71

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 65 de las 71 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy, una (1) petición correspondiente a la localidad de Fontibón, una (1) petición correspondiente a la localidad de Barrios Unidos, una (1) petición correspondiente a la localidad de Antonio Nariño y una (1) petición correspondiente a la localidad de Ciudad Bolívar.

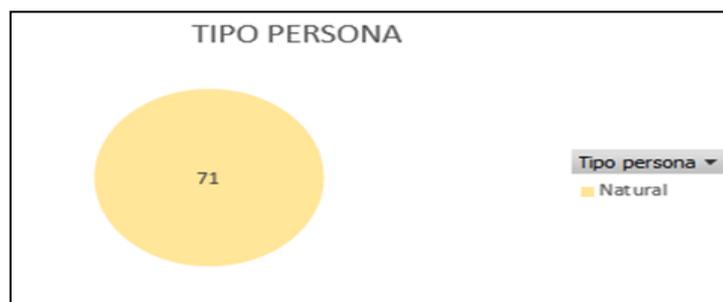
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 71

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 63 de las 71 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 2 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 1.



Total Requerimientos 71

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 71 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en agosto de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	71	100%
Total	71	100%

Peticionario	N	%
Identificado	71	100%
Total	71	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 71 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (persona natural).

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 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.