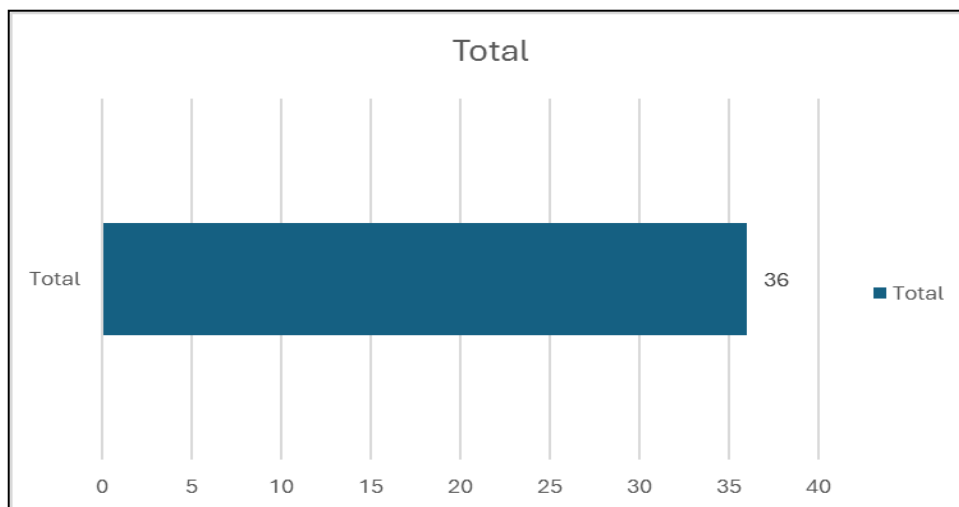


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS AGOSTO 2024

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

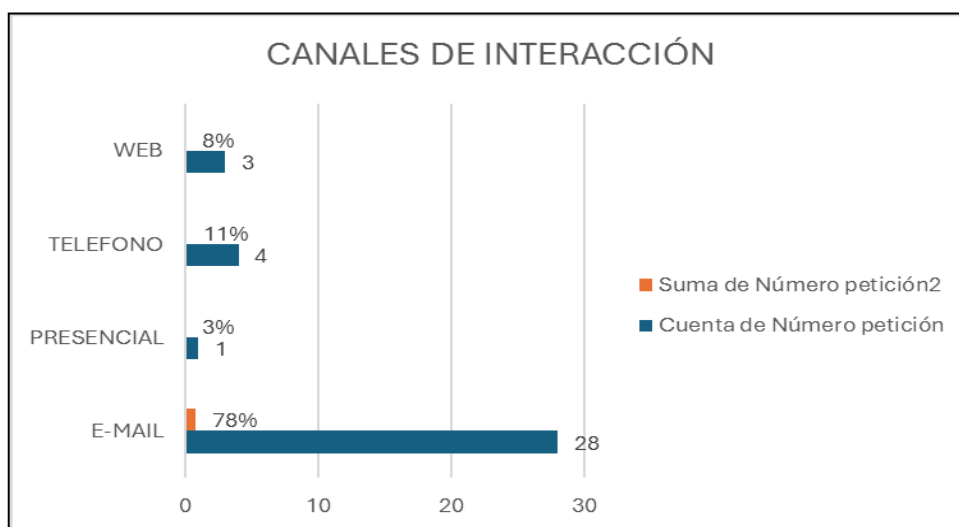


Total Requerimientos 36

### 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 2024 un total de 36 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

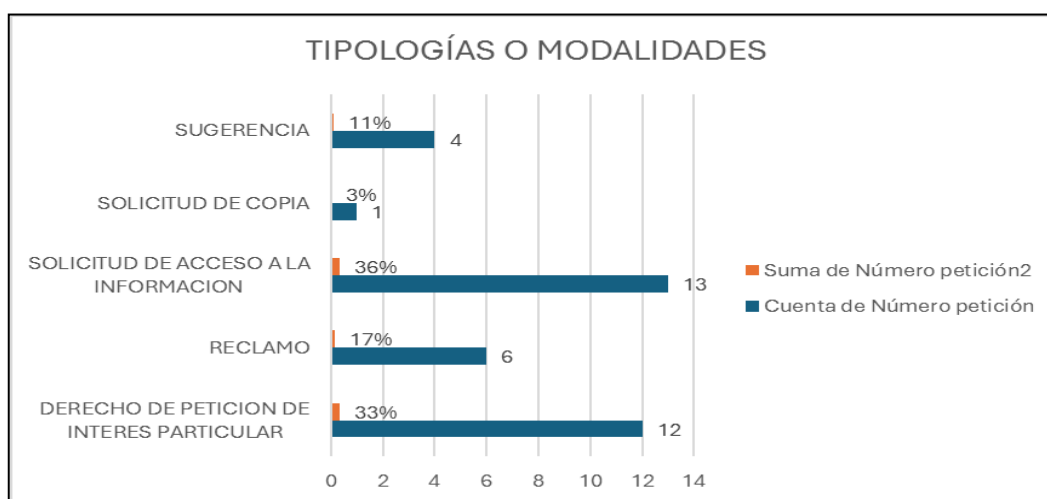


Total Requerimientos 36

## 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 78%, 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) cada uno con 11%, el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 8% y el canal “presencial” (oficina física de Atención al Cliente) con un 3% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 36

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 36% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2024, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 17%, “Sugerencia” con un 11% y “Solicitud de Copia” con un 3%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	12	33%
PAGINA WEB	8	22%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	7	19%
RESULTADOS DE SORTEOS	3	8%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>31</b>	<b>86%</b>
Otros subtemas	5	14%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

## 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 33% que tenía que ver en su gran mayoría y 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 lo ve reflejado en su cuenta bancaria, cuatro clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente que fue a una agencia de distribución en la ciudad de Neiva a reclamar el premio que obtuvo en un raspa y gana físico y le informaron que le pagarían en 15 días y le entregaron un comprobante de egreso sin sello y/o firma de la agencia ante lo anterior sugirió que las agencias de distribución disminuyan los tiempos para el pago de premios de menor cuantía que no superen el millón de pesos y que expidan documentos o comprobantes oficiales o con sello o firma de la agencia para mayor seguridad y credibilidad, un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó cuánto paga una fracción por el acierto de un premio seco en diferente serie, un cliente solicitó información acerca de qué debe hacer para reclamar el premio obtenido en raspa físico en el sorteo especial de madres 2744 del 30 de mayo de 2024, dos clientes preguntaron qué significa y cómo reclamar o redimir el premio de 3.000 créditos que ganaron en el promocional del Raspa y Gana virtual por compras de sorteos ordinarios realizadas a través de la página web (cupones por 3.000, 9.000, 15.000 y 21.000 créditos), un cliente preguntó cómo puede cobrar el premio obtenido por una aproximación en compra hecha a través de la página web, un cliente, que no especificó si compró virtual o físico, solicitó se le informara dónde y cómo puede cobrar el premio obtenido por el acierto del premio mayor en diferente serie si vive fuera de Bogotá y un cliente, que no especificó si compró virtual o físico, solicitó se le informara dónde y cómo puede cobrar el premio obtenido por el acierto de la última cifra del premio mayor sin serie; seguido de los subtemas: **“Página Web”** con un 22% que tenía que ver con tres clientes que presentaron reclamo porque cuando inician sesión en sus cuentas inscritas en la página web el sistema no reconoce la contraseña y sale un aviso que indica que la clave es incorrecta y hacen el proceso de restablecimiento de contraseña y cuando cierran sesión y vuelven a ingresar con la nueva contraseña recién restablecida sale nuevamente que es incorrecta, un cliente solicitó actualización del correo electrónico con el que se registró en la página web para cambiarlo por otro correo, dos clientes intentaron comprar a través de la página web pero no fue posible indicaban que la página donde dice “tipo de sorteo” no se despliega la opción para seleccionar y por ende no pueden avanzar en la compra, dos clientes presentaron reclamo ya que el sistema no les permitió cobrar premios en la página web que obtuvieron por aproximaciones puesto que cuando van a dirigirse a la sección “premios por cobrar” del perfil sale página no encontrada o página no existe (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 19% relacionado con un cliente que requería saber dónde la Lotería envía los resultados de los números ganadores de los sorteos y qué significa el recuadro en los billetes físicos que tiene un texto que dice “frote con una moneda”, un cliente adquirió varios billetes para el sorteo especial 2755 del 15 de agosto de 2024 cada uno por \$18.000 por lo que debía recibir 3 raspa y gana por cada compra de \$18.000, uno por fracción ya que la fracción cuesta \$6.000 y solo recibió un raspa por compra hecha ante lo cual sugiere que se revise esa situación ya que el raspa debería llegar por cada fracción de \$6.000 que se compre y de otra parte que los promocionales como el raspa y gana para sorteos especiales deberían tener los mismos premios tanto para el billete físico como para el virtual para que

haya equidad en los premios y las mismas oportunidades, un cliente preguntó por qué nunca aparece el número 381 en la lista desplegable de series en la página web, un cliente solicitó revisar el estado de su compra toda vez que el dinero se debitó pero la compra aparece “en proceso”, dos clientes indicaron no haber recibido el correo de la compra hecha ni del raspa y gana por lo que solicitaron se los enviaran, un ciudadano hizo una sugerencia en el sentido de revisar la información impresa en el reverso de los billetes físicos del sorteo 2757 del 29 de agosto de 2024 toda vez que observó que en una parte se lee que el consecutivo de series va de la sucesión del 0 a la 399 y en otra parte dice series 450, “**Resultados de Sorteos**” con un 8% relacionado con un ciudadano que sugiere que cuando hayan premios adicionales en especie como motos éstas deberían jugar con el mismo número del premio mayor y tener un número impreso en la imagen de la moto y que ese número sea el que participa con el número del premio mayor de la lotería, un ciudadano solicitó todas las actas oficiales de resultados de los sorteos de la Lotería de Bogotá desde el mes de enero de 2000 a la fecha toda vez que en la página web no encuentra actas tan antiguas y un cliente requería el resultado de los lanzamientos adicionales para dos bonos por \$60 millones cada uno del sorteo 2757 del 29 de agosto de 2024 ya que indicaba no encontrarlos fácilmente en la página web, “**Administración del Talento Humano**” con un 3% relacionado con un ex servidor de la entidad que solicitaba copia simple del contrato de seguro - Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual de Servidores Públicos de la vigencia 2024 de la Entidad Estatal, incluyendo todos sus anexos, así como certificación Laboral en la que se especifique el cargo que ocupó especificando fechas de ingreso y retiro y las funciones que desempeñó y en el mismo porcentaje del subtema anterior, los subtemas: “Información Institucional”, “Operación de Rifas”, “Temas Contractuales”, “Traslado a Entidades Distritales” y “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 3% 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”; sin embargo, aparece el filtro “cerrado por no competencia” que corresponde a una petición que fue trasladada por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Bogotá Te Escucha a todas las entidades del distrito.

Dicha petición se cerró por no competencia bajo el subtema: “traslado a entidades distritales” y categoría: “traslado de petición por competencia” toda vez que en comunicación telefónica con el peticionario indicó que el requerimiento iba dirigido a la Secretaría de Movilidad por lo anterior se procedió a cerrar la petición por no competencia y se le informó, a través del sistema Bogotá Te Escucha, que la petición se encontraba asignada en el SDQS Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de Movilidad para que dicha entidad le brindara la respectiva respuesta; por lo anterior no se hizo traslado ya que el sistema no lo permitía puesto que dicha entidad ya tenía la petición asignada.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Radicado / Asunto
<b>3766402024</b>
Mediante traslado hecho por la oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá a través del SDQS el 14 de agosto de 2024 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información (Solicitud de Acceso a la Información) del señor XXXXX XXXXX XXXXX, Veedor Ciudadano, en cuyo documento adjunto a la petición que remitió al Concejo de Bogotá solicita: Petición: Cordial saludo, la presente para solicitar la siguiente información en concordancia con el derecho de petición: Como están compuestas las plantas de personal de las distintas entidades del distrito de Bogotá, en todos sus sectores, órdenes, central, descentralizado, subredes de la secretaría de salud, las entidades adscritas, las empresas industriales y comerciales del distrito, y las sociedades de economía mixta, discriminado así: Si tienen funcionarios de carrera administrativa, cuántos son, y cuantos se encuentran en condición de provisionales, y de prepensionados. Fechas origen de esa condición. Cuantos contratistas de prestación de servicios tienen a la fecha vinculados, cuanto tiempo de antigüedad tienen, y mecanismos de vinculación contractual diseñados para su contratación. Cuántos han sido vinculados por la plataforma " talento no palanca" durante este año y cuantos vienen de la anterior administración. Cuántos funcionarios de libre nombramiento y remoción tiene cada entidad pública distrital, y mecanismos de selección utilizados. Si existen trabajadores oficiales, cuántos son y qué mecanismos de selección se implementaron. Cuántos empleos o cargos se han formalizado mediante la ampliación de plantas o creación de plantas temporales en el último año. Qué otros mecanismos de vinculación laboral se han utilizado para vincular personal para trabajar con estas entidades públicas distritales, llámense colaboradores, empresas temporales, gestores de convivencia y mecanismos de vinculación. Cuantos acuerdos colectivos se han celebrado y que aspectos relacionados con la carrera administrativa y la meritocracia se han aprobado. Explicar qué acuerdos y años de celebración. La anterior petición tiene como objeto conocer el estado del trabajo en el distrito y las formas de vinculación. Cordialmente, XXXXX XXXXX XXXXX Veedor ciudadano.

La petición referenciada (3766402024) fue trasladada por la oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá a todas las entidades del distrito y fue clasificada por la Lotería de Bogotá con el subtema y categoría: veedurías ciudadanas, toda vez que la misma fue interpuesta por un veedor ciudadano quien solicitaba información, discriminada en el documento que adjuntó el peticionario, sobre cómo están compuestas las plantas de personal de las distintas entidades del distrito de Bogotá, en todos sus sectores, órdenes, central, descentralizado, subredes de la secretaría de salud, las entidades adscritas, las empresas industriales y comerciales del distrito, y las sociedades de economía mixta; esa información la solicitó en calidad de veedor ciudadano con el objeto de conocer el estado del trabajo en el distrito y las formas de vinculación. A dicha petición se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	13	57%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	22%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	13%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	9%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	43%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	43%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	14%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 23 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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1			1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	7	3.5				4.7
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	12					12
UNIDAD DE LOTERIAS	11.8	15	3.5		1	8.8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14		6	5		8.3
<b>Total general</b>	<b>7.3</b>	<b>7.3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5.3</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,3 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:

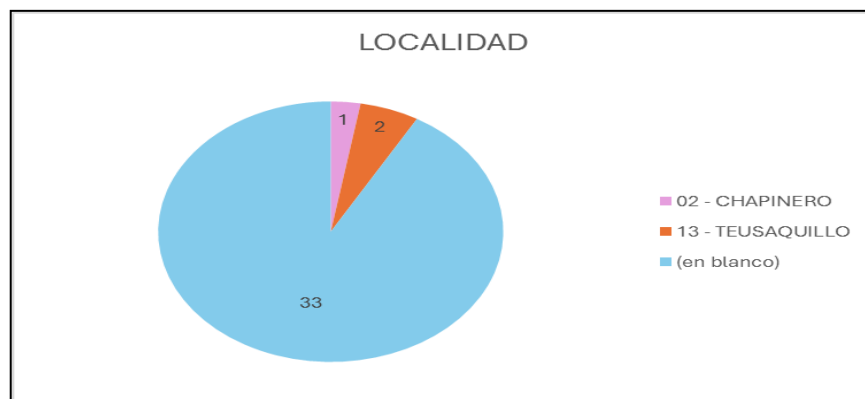
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,3 días
- Reclamo: 7,3 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2 días
- Solicitud de Copia: 5 días
- Sugerencia: 1 día

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: 4,7 días

- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 12 días
- Unidad de Loterías: 8,8 días
- Unidad de Talento Humano: 8,3 días

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

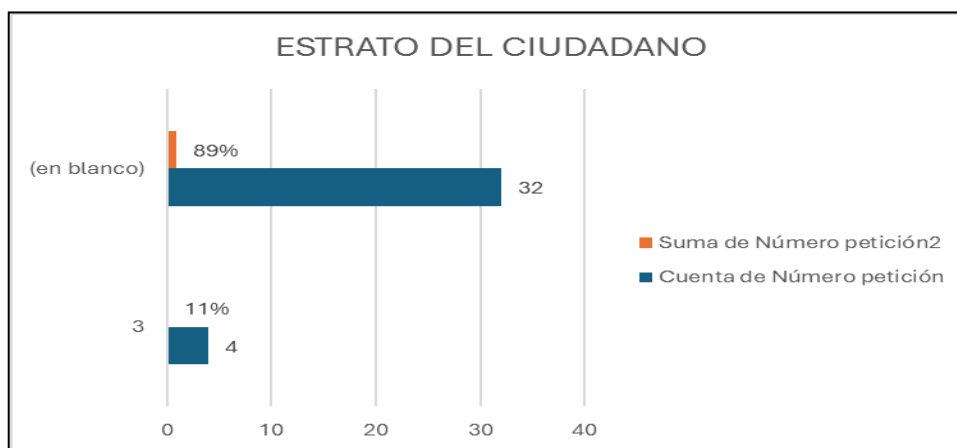


Total Requerimientos 36

### 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 33 de las 36 PQRs recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo y una (1) petición correspondiente a la localidad de Chapinero.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



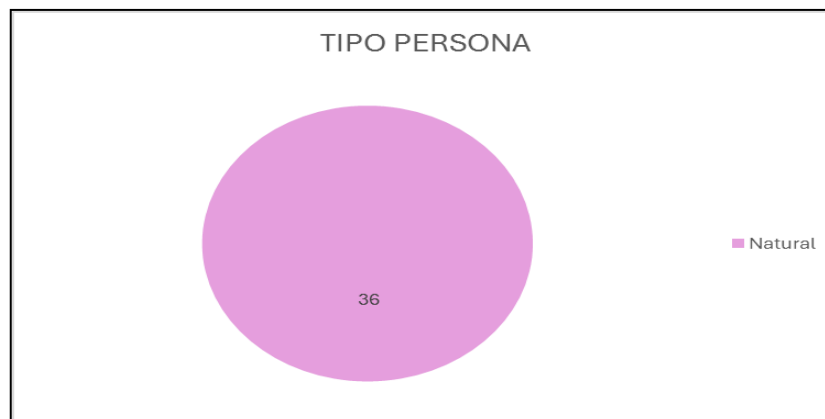
Total Requerimientos 36

### 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 32 de las 36 peticiones recibidas, sólo se encontró información de cuatro (4) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 36

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 36 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 2024.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	36	100%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	36	100%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 36 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 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.