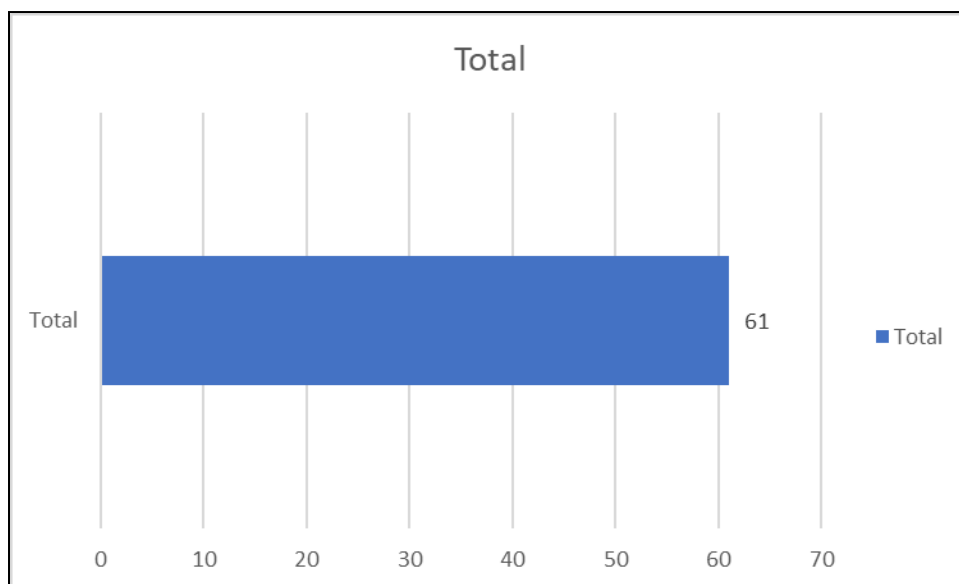


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS DICIEMBRE 2022

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

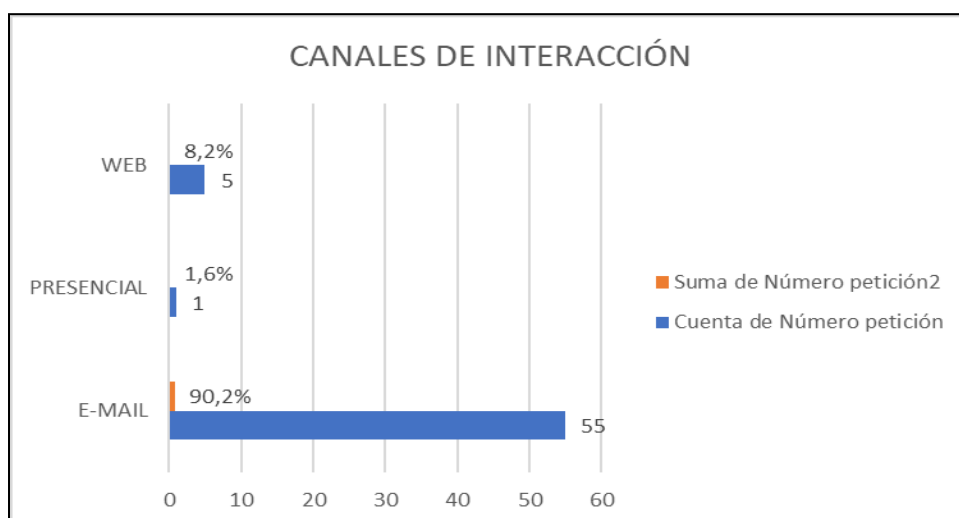


Total Requerimientos 61

### 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 2022 un total de 61 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

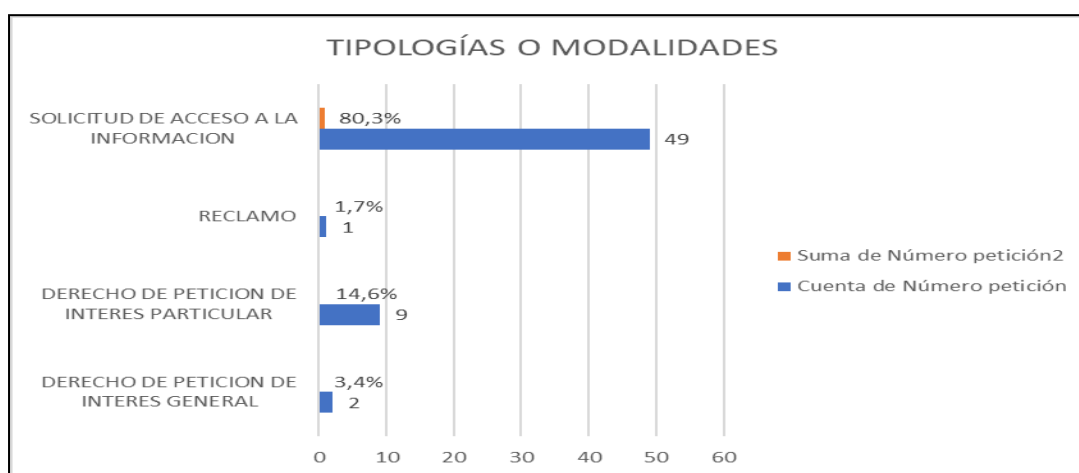


Total Requerimientos 61

## 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 90,2%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal el canal web (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 8,2% y el canal “presencial” (oficina física de Atención al Cliente) con un 1,6% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 61

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 80,3% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 14,6% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 3,4% y “Reclamo” con un 1,7%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	23	38%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	15	25%
RESULTADOS DE SORTEOS	9	15%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	4	7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	7%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>55</b>	<b>90%</b>
Otros subtemas	6	10%
<b>Total general</b>	<b>61</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 38% 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 y aproximaciones del sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre y de los sorteos especiales de navidad, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos, cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web para el sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre (bono de recambio \$20.000 y premio de \$50.000) y para los especiales de navidad 2668, 2669, 2670 y 2671 (premio de \$50.000, recambio de \$15.000 y de \$5.000), cómo reclamar o redimir los premios del Raspa y Gana físico para el sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre (moto eléctrica, bicicleta eléctrica, bono de \$500.000, bono de \$200.000, bono de \$50.000 y recambio (\$20.000), y para los especiales de navidad 2668, 2669, 2670 y 2671 (moto eléctrica, bicicleta eléctrica, premio de \$50.000 y recambio de \$15.000 y \$5.000); entre otros, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 25% 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 o cómo llega el billete o fracción, cómo consultar en la página web los códigos de Napa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2666 del 24 de noviembre 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*), inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billettería 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*), preguntas sobre por qué no llegó raspa y gana virtual para compra realizada para el sorteo 2667 del 1 de diciembre (*se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2666 del 24 de noviembre*); información sobre cómo funciona y cómo aplica el descuento en compras por la página web de la Lotería del promocional “¡Ganas tú y gana el planeta!” del convenio con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (*se les explicaba en qué consiste dicho promocional dirigido a los clientes que se pasen de la factura física a la factura virtual del agua y se les indicaba cómo hacerse acreedores del beneficio de los descuentos en compras por la página web de la Lotería*); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 15% relacionado en su gran mayoría con información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape del sorteo 2668, del sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre y del sorteo 2670, así como los resultados del sorteo del vehículo KIA Niro del sorteo 2670 y 2671 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, solicitudes de resultados de sorteos específicos, un cliente solicitó conocer los números del premio mayor de los sorteos extraordinarios que se hayan llevado a cabo y un cliente preguntó cómo consultar los resultados de los lanzamientos adicionales para vehículos de aquellos sorteos que han tenido esta clase de lanzamientos; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 7% relacionado con una consulta sobre la legalidad o si está autorizado un sorteo de un vehículo Toyota que está realizando la compañía

Inter World S.A.S., y un cliente preguntó por el resultado del vehículo Toyota del juego promocional que está realizando la empresa Inter World; **“Administración del Talento Humano”** con un 7% relacionado con una solicitud de expedición constancia laboral de una ex funcionaria, saber si en la entidad dan trabajo para personas con discapacidad o no con carreras técnicas o tecnológicas o universitarias y una persona que indica que es hora de romper las barreras de inclusión laboral a las personas en condición de discapacidad y solicita autorización para que sea vinculado laboralmente para el año 2023 y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional” con un 4,9%, “Página Web” con un 3,2% y “No Pago de Premios de Chance” con un 1,6%.

**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 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	43	84%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5	10%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	6%
N.A.		
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	64%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	18%
SUBGERENCIA GENERAL	1	9%
ATENCION AL CLIENTE	1	9%
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 51 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	11,5	1		1	1,5
SUBGERENCIA GENERAL			15		15
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		5,5	13,5	8,3	9
UNIDAD DE LOTERIAS		12	10,2		10,7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		7			7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11,5</b>	<b>6,4</b>	<b>11,6</b>	<b>1,5</b>	<b>3,9</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,9 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

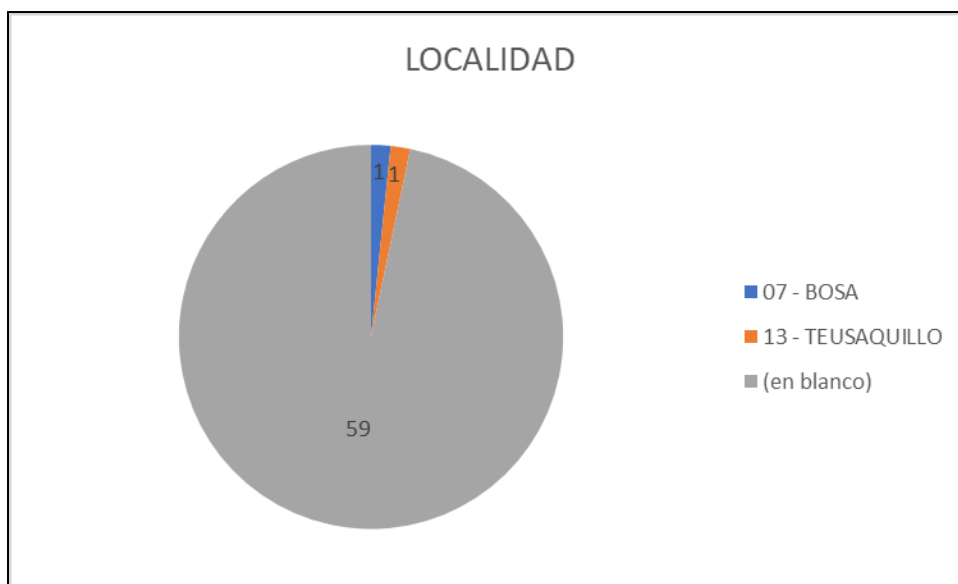
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 11,5 días
- Derecho de Petición de Interés General: 6,4 días
- Reclamo: 11,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 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: 1,5 días
- Subgerencia General: 15 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 9 días
- Unidad de Loterías: 10,7 días
- Unidad de Talento Humano: 7 días

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

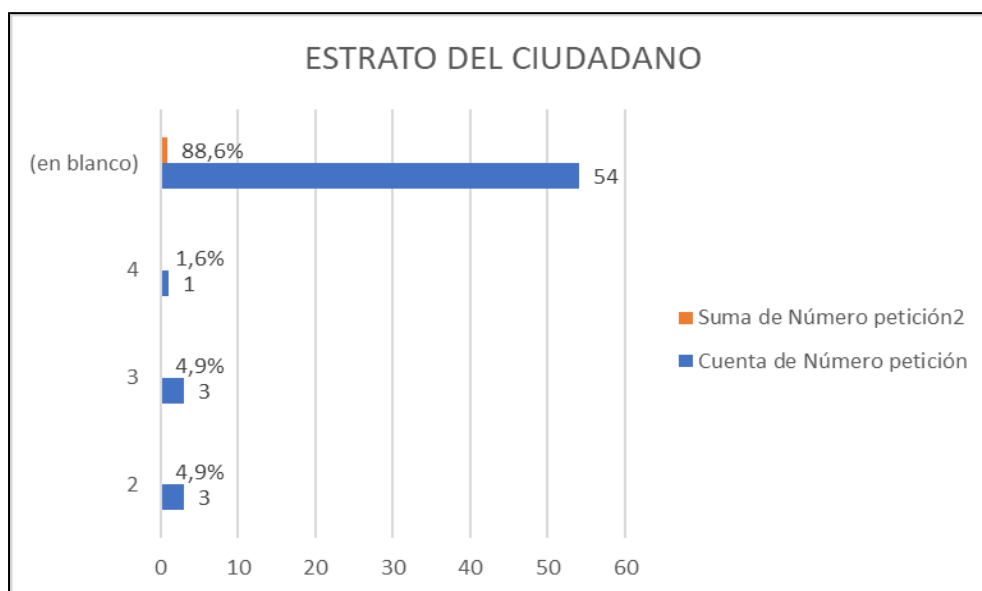


Total Requerimientos 61

### 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 59 de las 61 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Bosa y una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo.

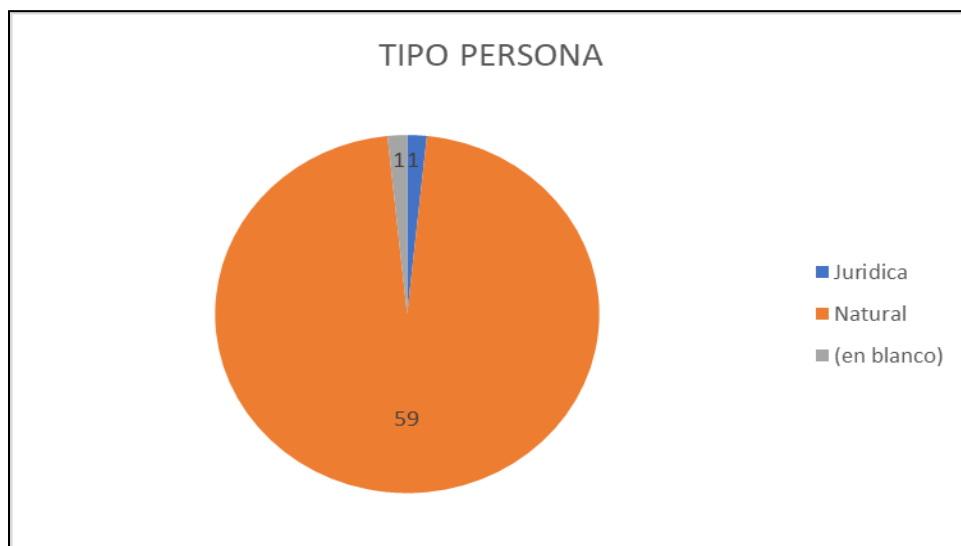
### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 61

## 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 54 de las 61 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3 y tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 61

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 59 peticiones que equivalen al 96,7% fueron realizadas por personas naturales, una (1) que equivale al 1,7% por persona jurídica y una (1) que equivale al 1,7% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en diciembre de 2022.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	59	97%
Jurídica	1	2%
Anónimo	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	60	98%
No identificado	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 60 que equivale al 98% de las 61 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural y persona jurídica) y la restante una (1) que equivale al 2% por peticionario anónimo.

## 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.