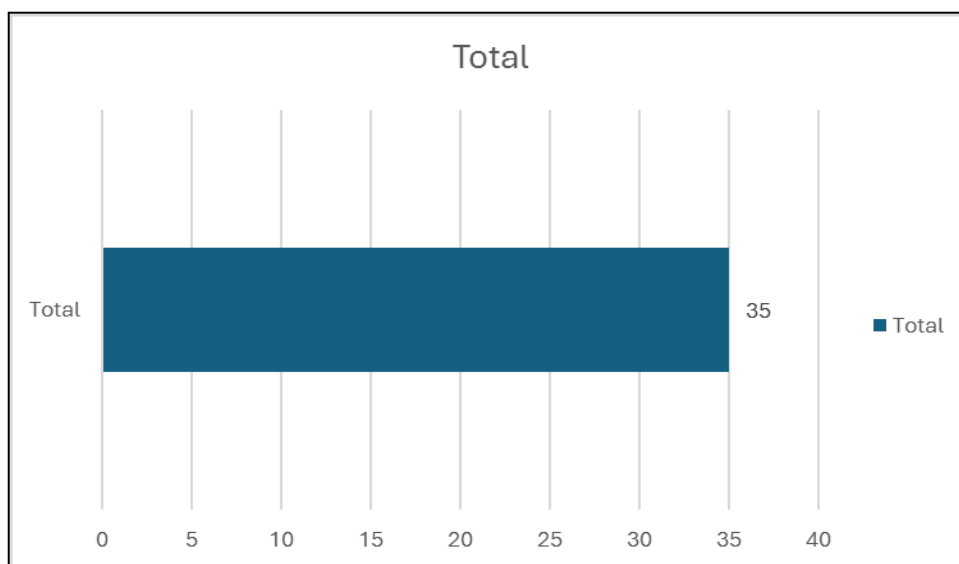


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JULIO 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

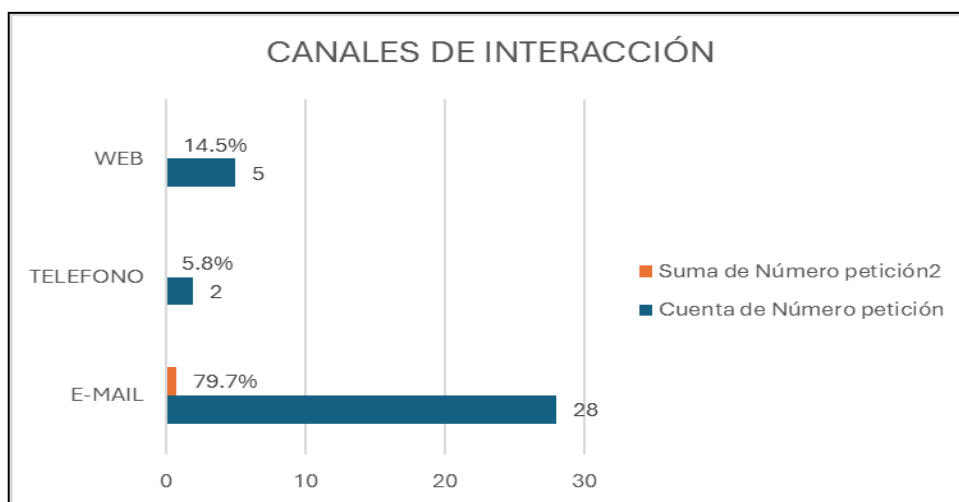


Total Requerimientos 35

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 julio de 2024 un total de 35 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

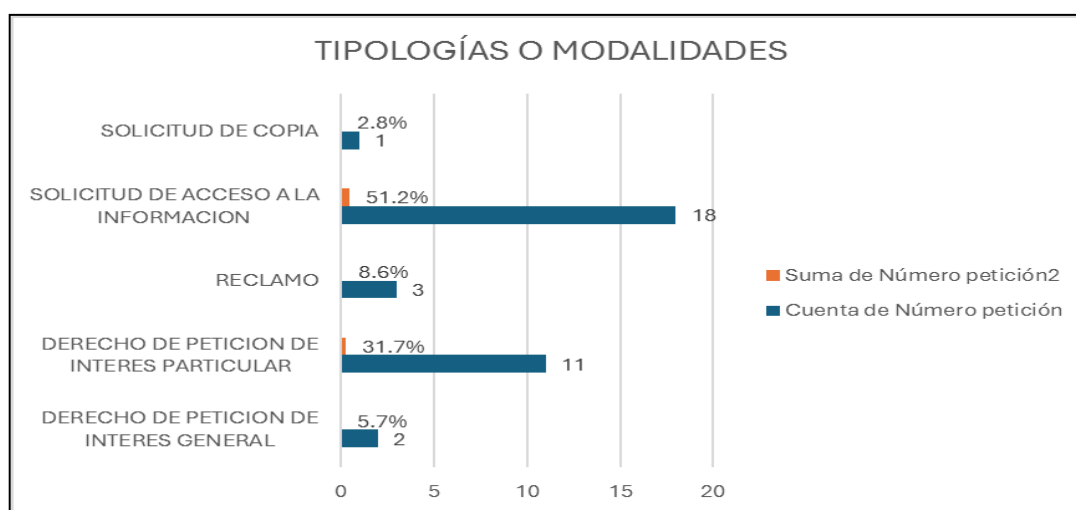


Total Requerimientos 35

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 79,7%, fue el medio 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 o son trasladadas a través del SDQS) con un 14,5% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) cada uno con 5,8% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 35

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 51,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2024, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 31,7% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 8,6%, “Derecho de Petición de Interés General” con un 5,7% y “Solicitud de Copia” con un 2,8%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	15	43%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	4	11%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	9%
PAGINA WEB	3	9%
RESULTADOS DE SORTEOS	2	6%
Total 5 subtemas	27	77%
Otros subtemas	8	23%
Total general	35	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultados fue: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 42,8% que tenía que ver 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 los ve reflejado en su cuenta bancaria, un cliente solicitó información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitó por consignación a su cuenta bancaria, tres 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), varios clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra se hace a través de la página web, un cliente preguntó cómo saber si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido para el sorteo 2749 del 4 de julio de 2024, un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó si el acierto del premio mayor en desorden sin la serie paga algo, un cliente seleccionó mal el banco para la consignación del premio ganado y preguntó qué puede hacer para corregir esa información, un cliente requería se le informara el estado del pago de premio ganado cuya documentación la remitió a través de Lottired para que la hicieran llegar a la Lotería de Bogotá; entre otros, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 11,4% que tenía que ver con un cliente que preguntó cuántas series tiene la Lotería de Bogotá, un ciudadano venezolano preguntó cómo puede comprar Lotería de Bogotá con el permiso por protección temporal PPT, un cliente indicó que compró dos billetes y no le llegó el raspa y gana virtual y un cliente indicó que ha intentado el pago de su compra por PSE seis veces y el sistema le rechaza la transacción pues le llegan correos de PlacetoPay titulados "transacción rechazada en Lotería de Bogotá" por lo que pidió revisar el caso, **“Información Institucional”** con un 8,5% relacionado con un derecho de petición de interés general dirigido a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a las entidades del distrito sobre el trámite que tienen que hacer los contratistas para el pago e informes para las cuentas de cobro y solicita que no se exija tantos documentos para pasar un informe pues estos se exigen al inicio para poder contratar y son subidos al SECOP II, que, para los informes mensuales, donde se demuestra que cumplen con las actividades encomendadas, solo se solicite informe de actividades realizadas con sus evidencias, con la firma del respectivo supervisor, la planilla de pago de salud y pensión ya que el resto de documentos reposan en SECOP II ya que esa demora perjudica las actividades diarias, como pagos de colegios, arriendos, y demás, un derecho de petición dirigido a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a las entidades del distrito en el que requiere conocer cuántas marcas se encuentran en uso a la fecha y cuál es el sustento jurídico para hacer uso de dichas marcas, cuál ha sido el presupuesto ejecutado en los años 2019 a 2023 para la promoción de las marcas, discriminando en publicidad por medios de comunicación, vallas, letreros, fachadas de edificios, adornos navideños, material POP así como números de los contratos bajo los cuales se realizó dicho gasto, también solicita a los entes de control hacer la investigación al gasto ejecutado en la creación, publicación y divulgación de estas marcas y a las Oficinas de Control Interno incluir de manera extraordinaria una auditoria de gestión al cumplimiento del acuerdo 744 de 2019 en el plan anual de auditorías de la vigencia 2024, y un cliente requería saber qué días juega la Lotería de Bogotá en el mes de agosto de 2024, **“Página Web”** con un 8,5% que tenía que ver con un cliente que solicitó corrección del correo electrónico con el que se registró en la página web ya que el que registró ya no está activo, un cliente presentó reclamo porque en los últimos días ha intentado iniciar sesión pero el sistema le indica que la

contraseña es incorrecta, por lo que hace el proceso de restablecimiento de contraseña y al volver a ingresar con la nueva contraseña recién restablecida vuelve y le sale que es incorrecta y un cliente solicitó soporte ya que se le olvidó la contraseña y hace el restablecimiento de la clave pero no le llega ningún correo para continuar con el proceso de cambio de contraseña, “**Resultados de Sorteos**” con un 5,7% relacionado con solicitud de información de un cliente sobre el resultado del lanzamiento adicional del bono para compra de vehículo por \$120 millones del sorteo 2731 del 29 de febrero de 2024 y un cliente requería el resultado de los lanzamientos adicionales para dos bonos por \$60 millones cada uno del sorteo 2752 del 25 de julio de 2024, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Temas Contractuales” con un 5,7%, “Administración del Talento Humano”, “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “No Pago de Premios de Chance”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Operación de Rifas” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 2,8% 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, en el mes de julio de 2024, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCIÓN AL CLIENTE	16	57%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	14%
OFICINA GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	3	11%
SECRETARÍA GENERAL	3	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	4%
Total 5 primeras dependencias	27	96%
Otros dependencias	1	4%
Total general	28	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	3	75%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	25%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	4	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	4	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 28 requerimientos de periodo actual y 4 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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1.1			1.1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		5	5				5
SECRETARIA GENERAL	4			1.5			2.3
SUBGERENCIA GENERAL		17		10		15	14
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS				4			4
UNIDAD DE LOTERIAS	5	7	1				5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO					5		5
Total general	4.5	6.7	3	1.8	5	15	3.6

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,6 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

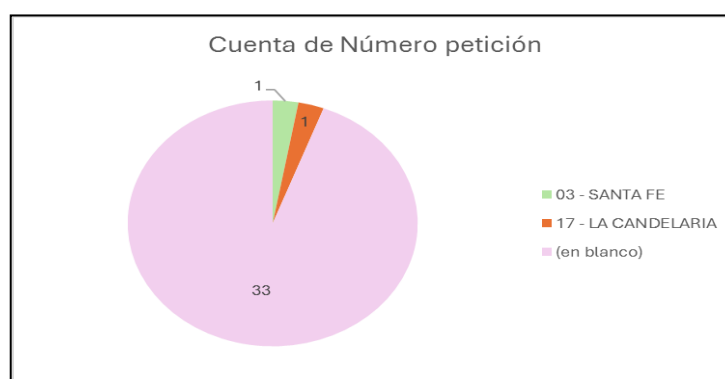
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 4,5 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 6,7 días
- Reclamo: 3 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,8 días
- Solicitud de Copia: 5 días
- Sugerencia: 15 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: 1,1 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 5 días
- Secretaría General: 2,3 días
- Subgerencia General: 14 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4 días
- Unidad de Loterías: 5 días
- Unidad de Talento Humano: 5 días

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

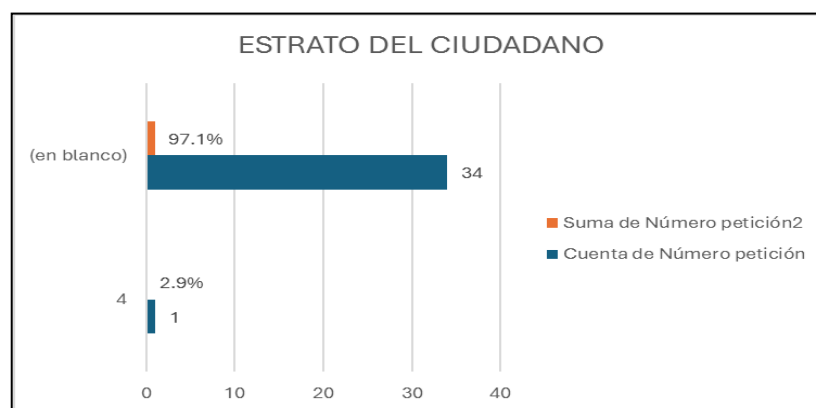


Total Requerimientos 35

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 35 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe y una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

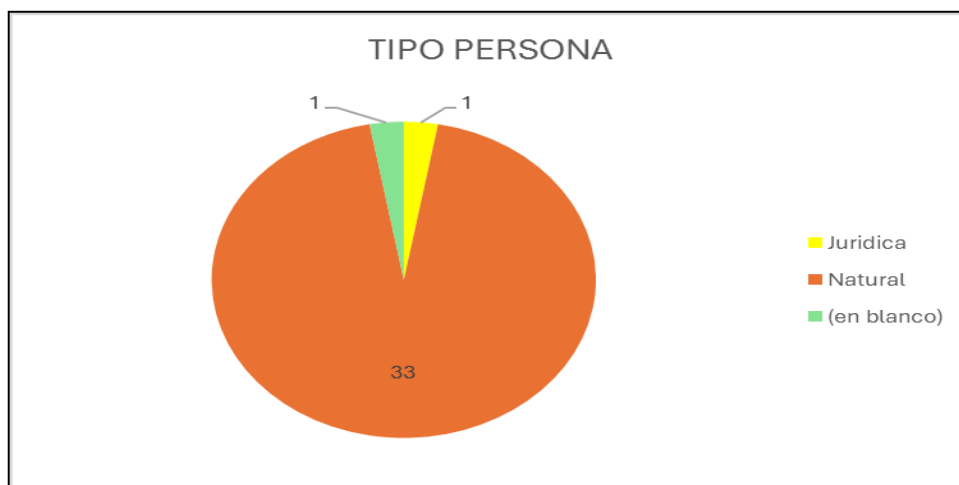
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 35

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 34 de las 35 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4.



Total Requerimientos 35

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 33 peticiones que equivalen al 94% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 3% por persona jurídica y una (1) que equivale al 3% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en julio de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	33	94%
Jurídica	1	3%
Anónimo	1	3%
Total	35	100%

Peticionario	N	%
Identificado	34	97%
Total	35	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 34 que equivalen al 97% de las 35 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios

identificados (33 persona natural y 1 persona jurídica) y la restante que equivale al 3% por petionario 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 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.