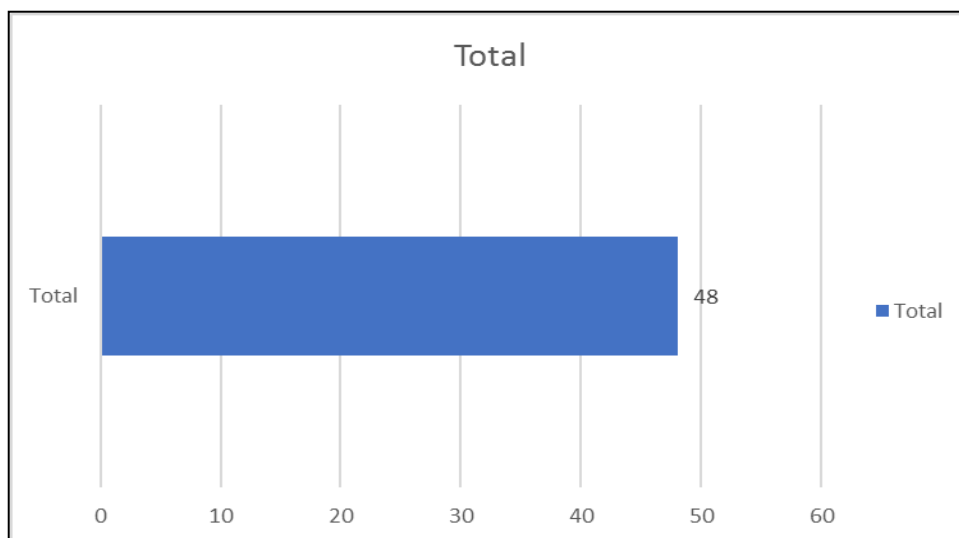


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS NOVIEMBRE 2023

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

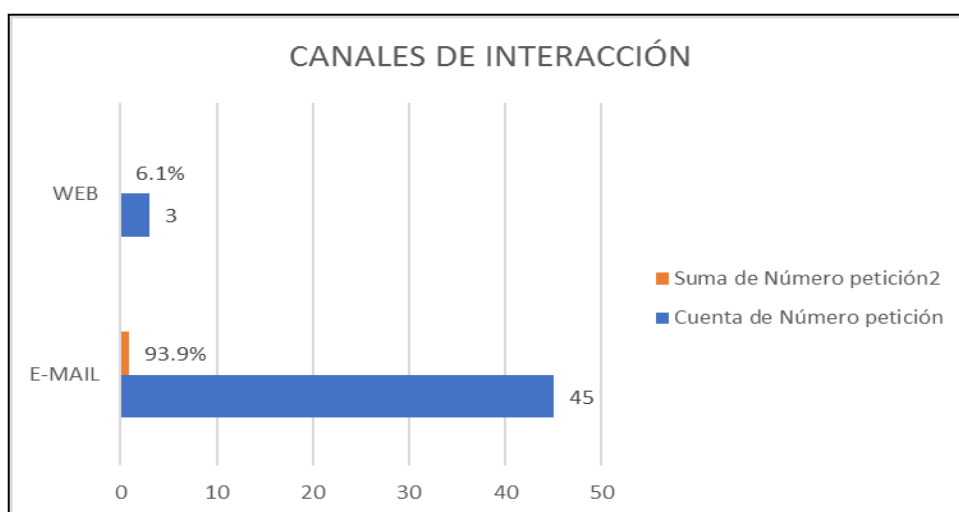


Total Requerimientos 48

### 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 noviembre de 2023 un total de 48 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

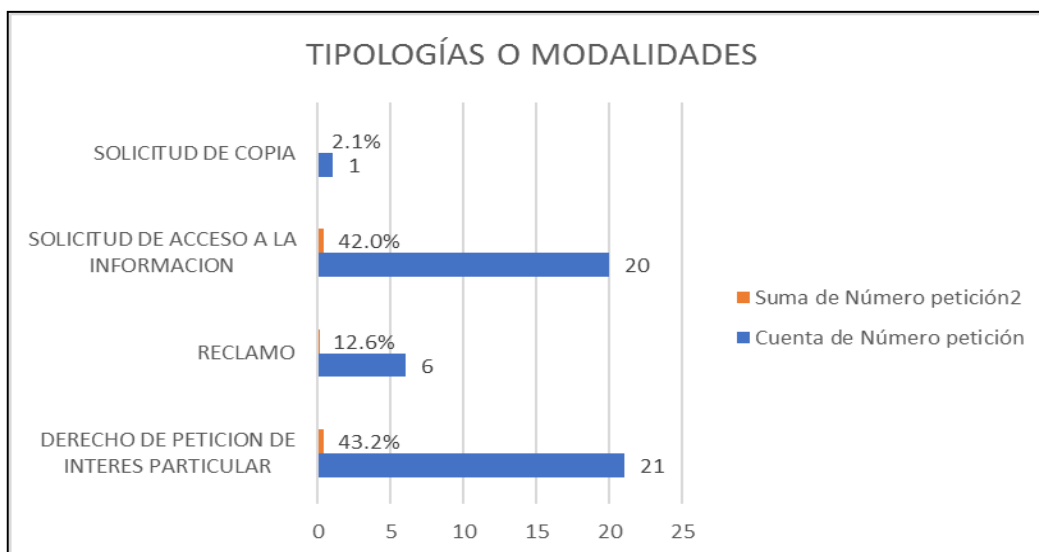


Total Requerimientos 48

## 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 93,9%, 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 6,1% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 48

## Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 43,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de noviembre de 2023, seguida de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 42%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	21	44%
PAGINA WEB	9	19%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	17%
RESULTADOS DE SORTEOS	3	6%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>43</b>	<b>90%</b>
Otros subtemas	5	10%
<b>Total general</b>	<b>48</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 44% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca del plan de premios y cuánto pagan las aproximaciones de los sorteos ordinarios y del sorteo extraordinario No. 0008 jugado el 20 de octubre de 2023 para saber si ganan algo con el número y serie adquiridos, cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron de manera física, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, reclamo 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 los ven reflejados en sus cuentas bancarias, reclamo de dos 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” del perfil, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (especialmente cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 crédito) de sorteos ordinarios del mes de noviembre de 2023, 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. 0008 del 20 de octubre de 2023 (Bono recambio página web de \$20.000); entre otros, seguido de los subtemas: **“Página Web”** con un 19% que tenía que ver principalmente con inquietudes sobre por qué se bloquea o no aparece la misma serie cuando se compran 3 fracciones en 3 transacciones diferentes con la misma serie o cuando la compra no se logra culminar y al intentar hacerla de nuevo la misma serie no aparece, dos clientes solicitan el cambio, en el perfil, del correo electrónico con el que se registraron en la página web, dos clientes solicitan ajuste, en el perfil, de la fecha de nacimiento ya que el sistema modificó esa información y no les permite comprar, un cliente manifiesta que desde hace mes y medio el sistema le está rechazando el pago de las compras por PSE y por tarjeta de crédito, un cliente que vive en España indica que se registró en la página web y no le permite pagar las compras, solicita se le informe el motivo y qué alternativas hay para el pago de las compras, un cliente requiere saber cómo hace para colocar foto de perfil en la cuenta inscrita en la página web, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 17% que tenía que ver principalmente con inquietudes sobre 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, 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 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 por qué no hay raspa y gana en los billetes adquiridos por distribuidoras virtuales, un cliente solicita verificación del raspa y gana físico del sorteo extraordinario No. 0008 del 20 de octubre de 2023 ya que al raspar no logró visualizar si ganó o no algún premio; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 6% relacionado con un cliente que solicita los resultados del sorteo No. 2708 jugado el 21 de septiembre de 2023, otro cliente solicita los resultados del sorteo No. 2703 jugado el 17 de agosto de 2023, un cliente solicita los resultados

del sorteo extraordinario No. 0008 jugado el 20 de octubre de 2023 incluidos los resultados de los lanzamientos adicionales para el carro Mazda CX30 y Ford Escape, “**Información Institucional**” con un 4% relacionado con información sobre cuál es el régimen de contratación de la Lotería de Bogotá para el desarrollo de su actividad industrial comercial o de gestión económica así como el de los contratos que celebran para el cumplimiento de su objeto misional, un cliente pregunta si es verdad que en noviembre no se jugarán más sorteos y en diciembre solo uno y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 4,1%, “Administración del Talento Humano”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 2% 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	19	63%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	13%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	10%
SECRETARIA GENERAL	2	7%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	3%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>29</b>	<b>97%</b>
Otros dependencias	1	3%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	60%
SUBGERENCIA GENERAL	2	20%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	10%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	10%
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 30 requerimientos de periodo actual y 10 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	3	1	1.2			1.3
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	7.3					7.3
SECRETARIA GENERAL	12			6		9
SUBGERENCIA GENERAL	15				15	15
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5					5
UNIDAD DE LOTERIAS	14	11.3	10			12.7
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1					1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	7					7
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1					1
<b>Total general</b>	<b>8.9</b>	<b>7.2</b>	<b>1.7</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>5.7</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,7 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

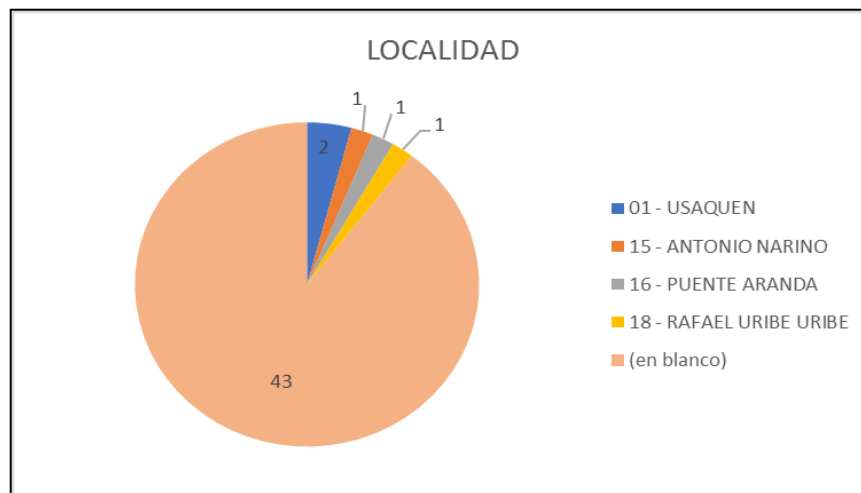
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,9 días
- Reclamo: 7,2 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,7 días
- Solicitud de Copia: 6 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: 1,3 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 7,3 días
- Secretaría General: 9 días
- Subgerencia General: 15 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías: 12,7 días
- Unidad de recursos Físicos: 1 día
- Unidad de Talento Humano: 7 días
- Unidad Financiera y Contable: 1 día

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

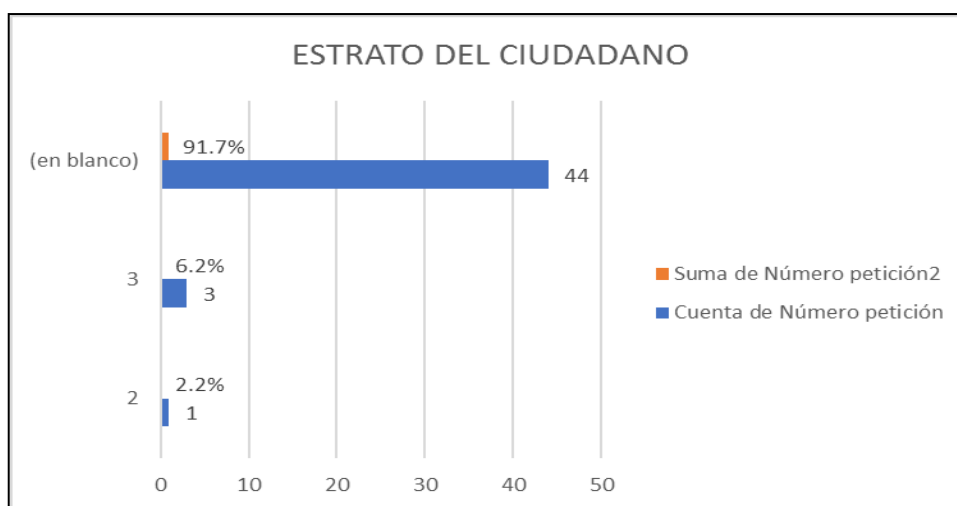


Total Requerimientos 48

### 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 43 de las 48 PQRS recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Usaquén, una (1) petición correspondiente a la localidad de Antonio Nariño, una (1) petición correspondiente a la localidad de Puente Aranda y una (1) petición correspondiente a la localidad de Rafael Uribe Uribe.

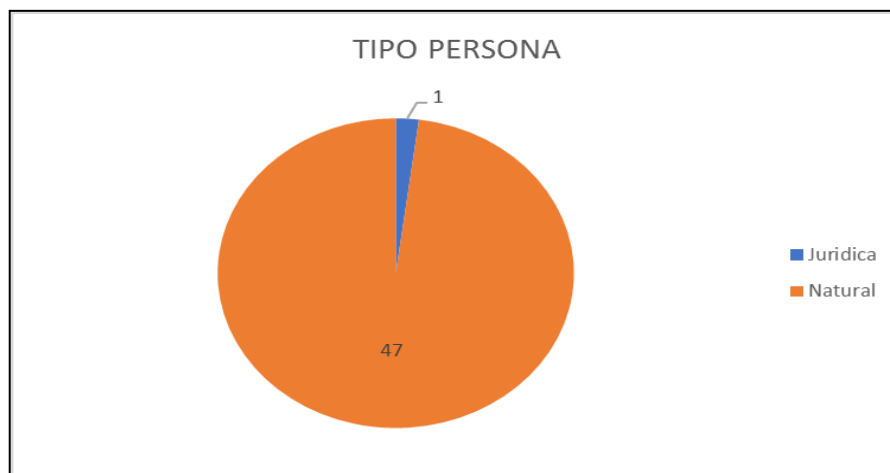
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 48

## 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 44 de las 48 peticiones recibidas, sólo se encontró información de tres (3) petionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) petionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 48

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 47 peticiones que equivalen al 97,9% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 2,1% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en noviembre de 2023.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	47	98%
Jurídica	1	2%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	48	100%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 48 peticiones recibidas que equivalen al 100%, fueron realizadas por petionarios identificados (47 por persona natural y 1 por persona jurídica).



## 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.