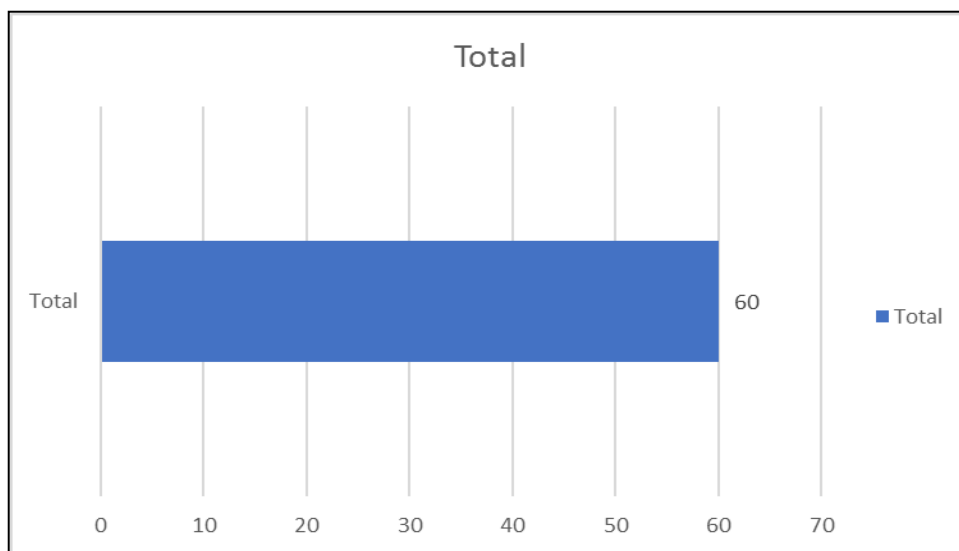


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS OCTUBRE 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

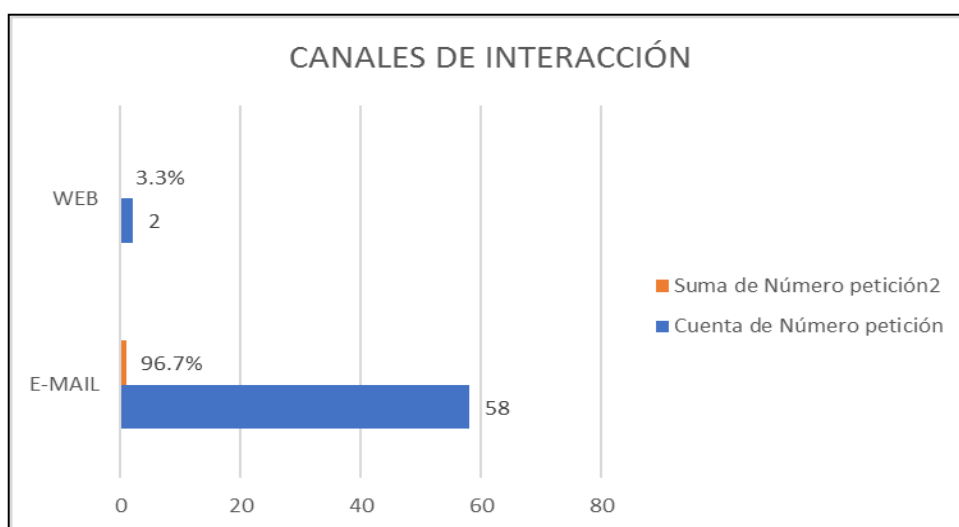


Total Requerimientos 60

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 octubre de 2023 un total de 60 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

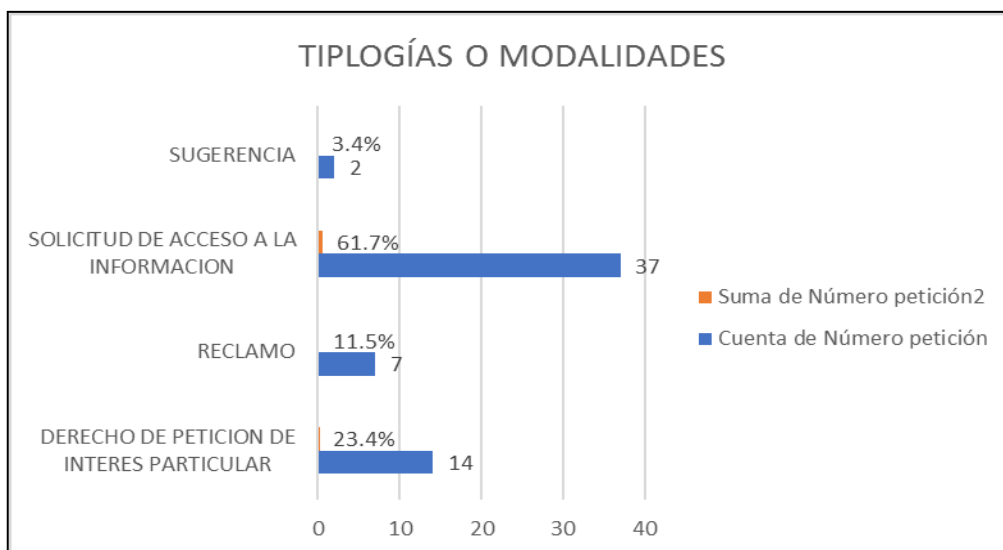


Total Requerimientos 60

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 96,7%, 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 3,3% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 60

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 61,7% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de octubre de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 23,4%, “Reclamo” con un 11,5% y “Sugerencia” con un 3,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	33	55%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	12	20%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	8%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	5%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	3%
Total 5 subtemas	55	92%
Otros subtemas	5	8%
Total general	60	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 55% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca del plan de premios y cuánto pagan las aproximaciones de los sorteos ordinarios 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 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 los sorteos redistribuidos especiales de fin de mes, 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 un cliente por la demora en la carga de créditos ganados en el raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los veía abonados o cargados en la sección “mis créditos” de su 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 (cupones por 1.250, 5.000, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de octubre 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: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 20% que tenía que ver principalmente con inquietudes sobre qué es y cómo funciona el Bogoloto del raspa y gana de las fracciones físicas del sorteo 2709 del 28 de septiembre de 2023, 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 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*), cómo usar los créditos y pagar compras con dichos créditos, un cliente sugiere que los premios que traen los raspa y gana en la billetería física sean los mismos para los raspa y gana virtuales ya que no son iguales y genera una desventaja en el canal virtual (*se remitió la sugerencia a la Subgerencia Comercial y Operativa para analizar y dar respuesta a la sugerencia*); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 8% relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo extraordinario No. 0008 del 20 de octubre de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó la información de todos los resultados del sorteo 2712 del 19 de octubre de 2023, **“Información Institucional”** con un 5% relacionado con un cliente que solicita se le informe cuáles son los descuentos de ley, impuestos y demás que hace la lotería para pagar un premio y cómo se protege la identidad del ganador para evitar situaciones de delincuencia, un cliente solicita información del producto Chance Millonario y saber si ganó algo con el mismo, un petionario pregunta quién regula las casas de apuestas y reporta la dirección de una casa

de apuestas dirigida por población migrante sin ningún tipo de regulación, “**Administración del Talento Humano**” con un 3% relacionado con certificar si el ciudadano xxxxxx con número de cédula xxxxxxxx ostentó la calidad de trabajador oficial o empleado público durante los periodos que registran como laborados entre el 2000 y 2005 y un ciudadano solicita empleo y quiere saber si la entidad está solicitando personal para laborar en la entidad y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Página Web” con un 3,3%, “Operación de Rifas”, “Solicitud de apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Financieros” cada uno con un 1,6% 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	34	68%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	20%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	4%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	4%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	2%
Total 5 primeras dependencias	49	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	50	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	50%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	50%
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 50 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 PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1	1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	7			7
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	8		3.7	4.8
UNIDAD DE LOTERIAS	9	11.8	6	9.9
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	7			7
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2			2
Total general	7.4	10.3	1.5	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 1755 de 2015.

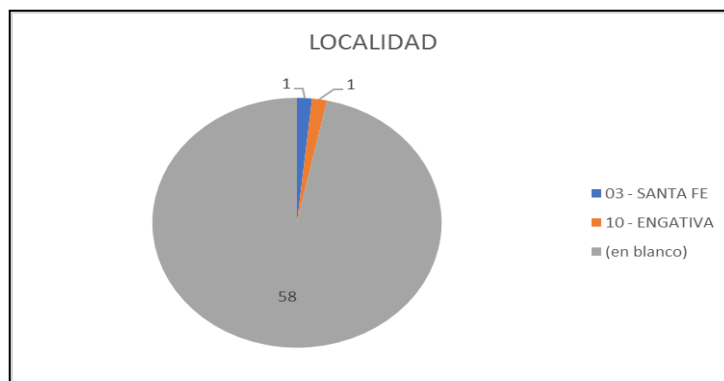
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,4 días
- Reclamo: 10,3 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 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 7 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4,8 días
- Unidad de Loterías: 9,9 días
- Unidad de Talento Humano: 7 días
- Unidad Financiera y Contable: 2 días

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

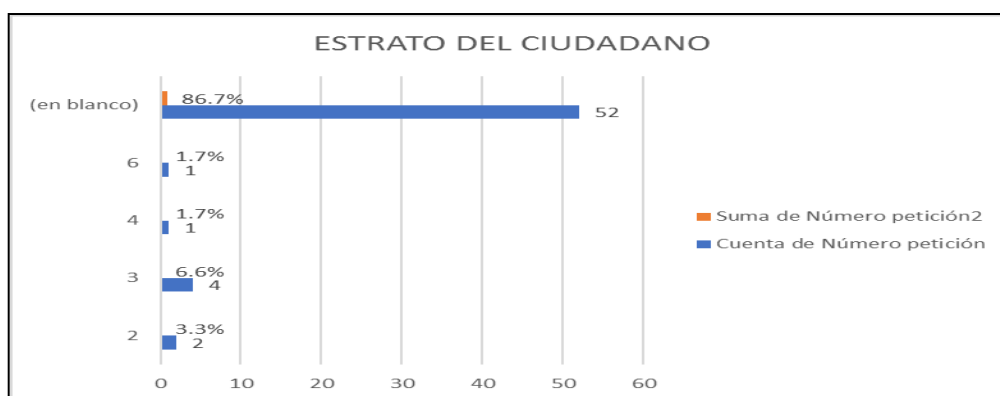


Total Requerimientos 60

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 58 de las 60 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 Engativá.

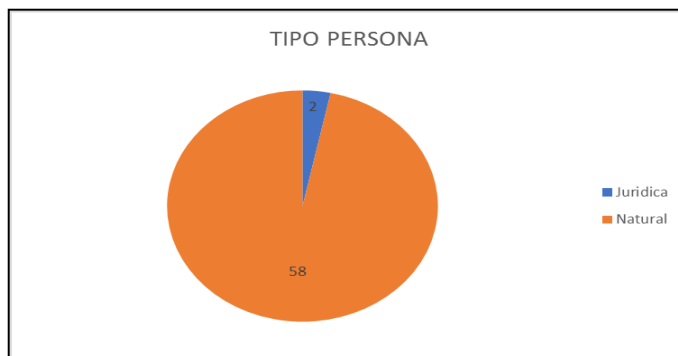
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 60

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 52 de las 60 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) petionario correspondiente al estrato 6, un (1) petionario correspondiente al estrato 4, cuatro (4) petionarios correspondientes al estrato 3 y dos (2) petionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 60

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 58 peticiones que equivalen al 97% fueron realizadas por personas naturales y dos (2) que equivale al 3% por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en octubre de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	58	97%
Jurídica	2	3%
Total	60	100%

Peticionario	N	%
Identificado	60	100%
Total	60	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 60 peticiones recibidas que equivalen al 100%, fueron realizadas por peticionarios identificados (58 por persona natural y 2 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.