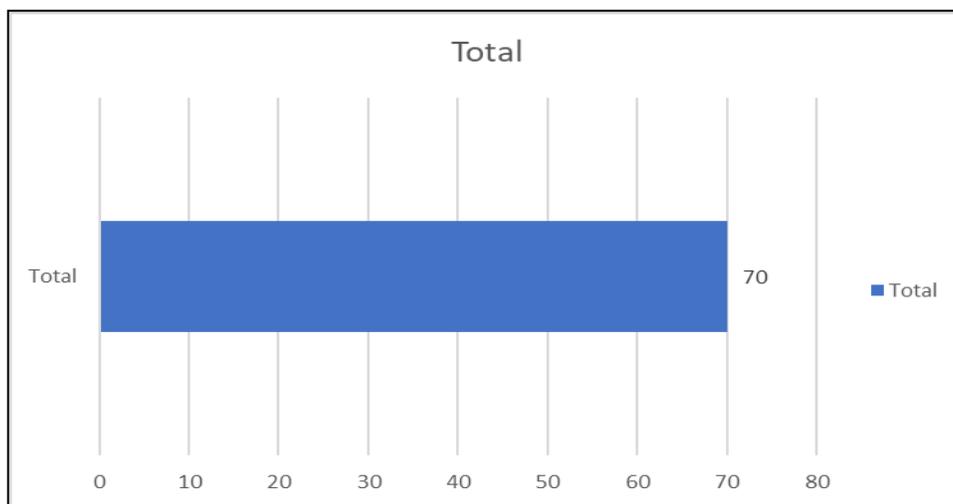


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JULIO 2022

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

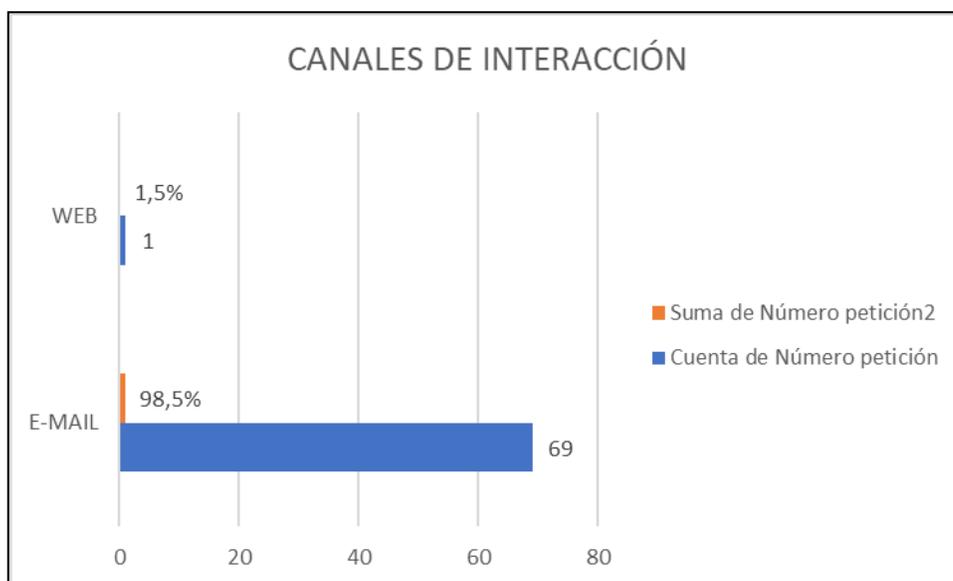


Total Requerimientos 70

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 julio de 2022 un total de 70 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

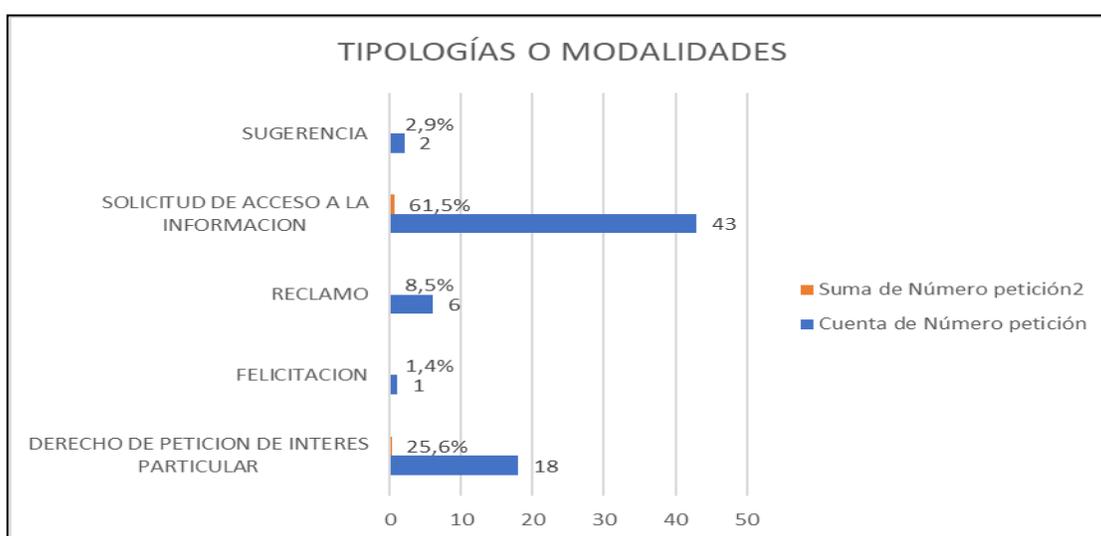


Total Requerimientos 70

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 98,5%, fue el medio más 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 a través del SDQS) con un 1,5% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 70

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 61,5% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 25,6% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 8,5%, “Sugerencia” con un 2,9% y “Felicitación” con un 1,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	25	36%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	22	31%
PAGINA WEB	6	9%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	6%
Total 5 subtemas	62	89%
Otros subtemas	8	11%
Total general	70	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 36% que tenía que ver principalmente con inconformidad de algunos clientes frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave impresos en la billetería física, especialmente para los códigos de los sorteos 2645, 2646 y 2634 ya que cuando proceden a redimirlos les sale un aviso que indica que el código no está premiado o ya fue redimido y aclaraban que no es posible por cuanto ellos hacen el proceso de redención por primera vez (*se puso en conocimiento de los casos al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2649 del 28 de julio 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 billetería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” especialmente para el sorteo 2646 del 7 de julio (*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 qué significa o a qué se refiere el código que aparece impreso en las fracciones y billetes físicos en la casilla titulada: “tu código de ñapa y beneficios” y cómo redimirlos o consultarlos especialmente para el sorteo 2645 del 30 de junio, algunos clientes manifestaron confusión en la tripleta del raspa físico del sorteo especial de padres (2644) pues al salir el logo de la Lotería en las tres casillas asumen que son ganadores (*se le explicaba que el logo viene con la frase del premio ganado y para ser ganador en las tres casillas debe salir el logo con la misma frase del premio ganado*), solicitudes de verificación de raspa y gana físico de billetes adquiridos para el sorteo 2645 del 30 de junio ya que al raspar estaba muy adherido el papel y no lograron visualizar si obtuvieron algún premio en el raspa y gana, un cliente preguntó cómo visualizar en su perfil de su cuenta inscrita en la página web las compras realizadas, entre otros, seguido de: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 31% 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, cómo cobrar premios ganados si la compra es física, información sobre el plan de premios y qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, preguntas sobre cuánto tarda o el estado de cobro de premios ganados que solicitaron por consignación a cuenta bancaria, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos) y cómo se redime el premio bono o cupón por 50.000 créditos del raspa y gana virtual) de los sorteos del mes de julio; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Página Web”** con un 9%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de clientes que indicaron fallas en la plataforma de la página web que no permite realizar compras ni elegir tipo de sorteo ni acceder al perfil de usuario especialmente reportaron estas fallas el lunes festivo 4 de julio y el miércoles festivo 20 de julio (*se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas*), un cliente manifiesta inconformidad ya que siempre que va a realizar una compra le sale error en contraseña y le toca cambiarla, esto le sucede todas las veces que ingresa a la cuenta a realizar compras (*se puso en conocimiento al*

área de Sistemas para que revisara el caso reportado), un cliente pregunta si es posible colocar la foto en el perfil de su cuenta inscrita en la página web; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 7% relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape correspondiente al sorteo especial 2644 jugado el 23 de junio y del carro KIA NIRO del sorteo 2645 del 30 de junio, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, solicitud de un cliente quien requiere todos los resultados de la Lotería de enero a julio de 2022, solicitud de un cliente que requiere los resultados del sorteo 2649 del 28 de julio; entre otros, **“Administración del Talento Humano”** con un 6% relacionado con dos solicitudes de ex funcionarios para expedición de certificados CETIL para trámite de bono pensional y dos personas enviaron su hoja de vida para saber si hay alguna vacante para trabajar en la entidad, y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional” con un 4,2%, “Operación de Juegos Promocionales”, “Operación de Rifas”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 1,4% respectivamente.

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. De igual manera de las 6 peticiones del subtema “Página Web” 5 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente, aunque no fuese del resorte de dicha área, para garantizar una respuesta oportuna e internamente con los ingenieros de la oficina de sistemas se revisaban los casos y se emitía respuesta desde el área de Atención al Cliente y aquella en la que un cliente manifestó inconformidad por tener que cambiar la contraseña cada vez que hace una compra se asignó a la oficina de Sistemas.

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	46	81%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	7%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	7%
SISTEMAS	1	2%
SUBGERENCIA GENERAL	1	2%
Total 5 primeras dependencias	56	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	57	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	3	43%
ATENCION AL CLIENTE	1	14%
SECRETARIA GENERAL	1	14%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	14%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	14%
Total 5 primeras dependencias	7	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	7	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 57 requerimientos de periodo actual y 7 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1	1	1	1		1
SECRETARIA GENERAL		15					15
SISTEMAS		14					14
SUBGERENCIA GENERAL	30			15		15	18,8
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS					7		7
UNIDAD DE LOTERIAS		7,5					7,5
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		7					7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		7,5					7,5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		2					2
TOTAL GENERAL	30	6,4	1	8	1,1	15	3,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,5 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

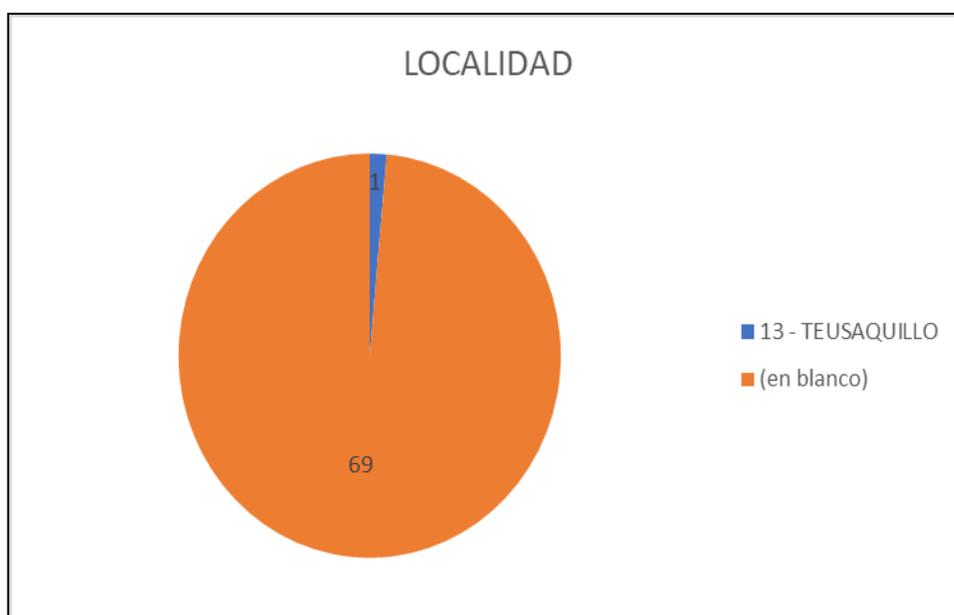
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Consulta: 30 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 6,4 días
- Felicitación: 1 día
- Reclamo: 8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,1 día
- 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 día
- Secretaría General: 15 días
- Sistemas: 14 días
- Subgerencia General: 18,8 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7 días
- Unidad de Loterías: 7,5 días
- Unidad de Recursos Físicos: 7 días
- Unidad de Talento Humano: 7,5 días
- Unidad Financiera y Contable: 2 días

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

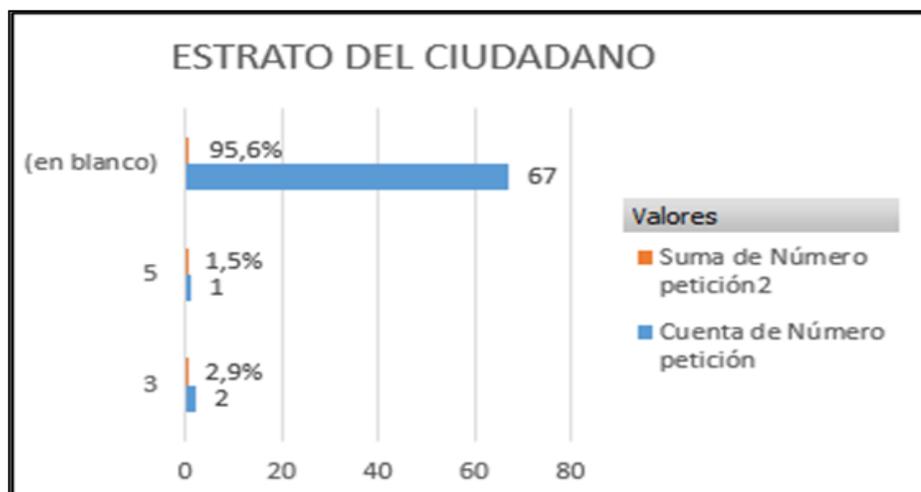


Total Requerimientos 70

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 69 de las 70 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo

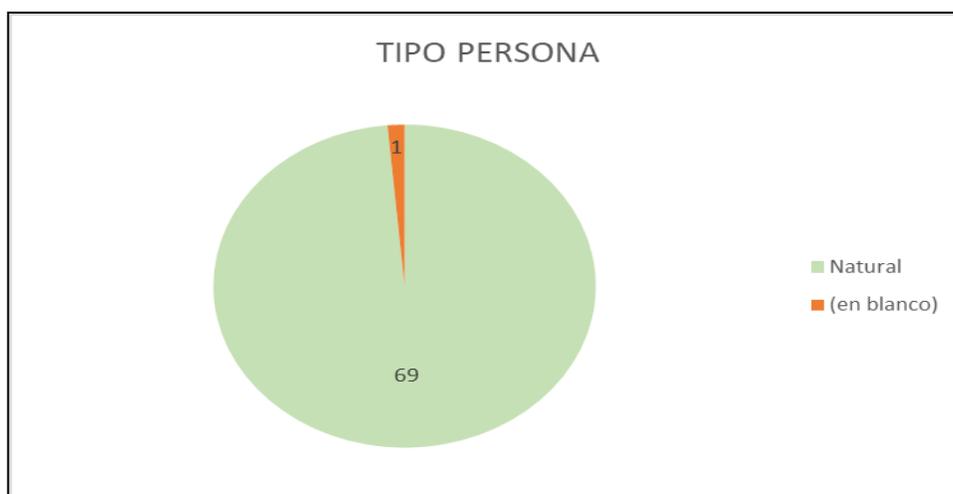
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 70

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 67 de las 70 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 70

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 69 peticiones que equivalen al 98,5% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 1,5% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en julio de 2022.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	69	99%
Anónimo	1	1%
Total	70	100%

Peticionario	N	%
Identificado	69	99%
No identificado	1	1%
Total	70	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 69 que equivale al 99% de las 70 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural) y la restante (1) que equivale al 1% 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.