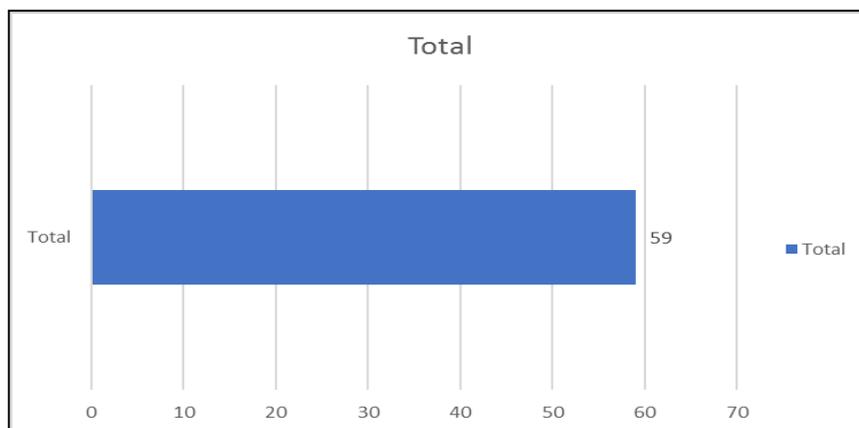


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS DICIEMBRE 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



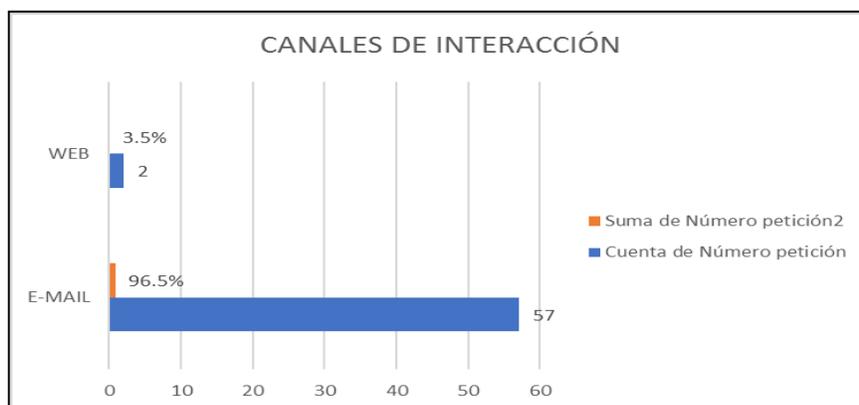
Total Requerimientos 59

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 diciembre de 2023 un total de 59 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

Aclaración: Según el registro interno de la oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá se evidencia que durante el mes de diciembre de 2023 se recibieron un total de 60 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo, se aclara que la petición 5378752023 recibida en el mes de noviembre de 2023 la trasladaron, en el mes de diciembre de 2023, dos veces a todas las entidades del distrito a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

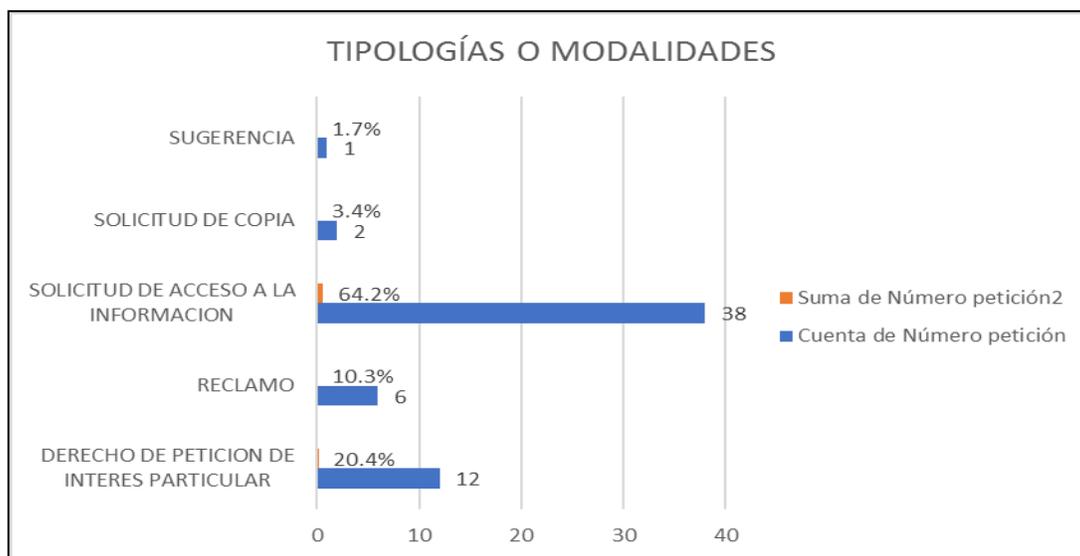


Total Requerimientos 59

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 96,5%, 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 3,5% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 59

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 64,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2023, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 20,4% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 10,3%, “Solicitud de Copia” con un 3,4% y “Sugerencia” con un 1,7%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	22	37%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	21	35%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	7%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	7%
PAGINA WEB	3	5%
Total 5 subtemas	54	90%
Otros subtemas	6	10%
Total general	60	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 37% 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 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*), dos clientes solicitaron información sobre cómo opera y cómo saber si ganan con el raspa y gana físico **“bingolote”** del sorteo 2718 jugado el 30 de noviembre de 2023, información sobre cómo opera y cómo saber si ganan con el raspa y gana físico **“bogoloto”** de los sorteos 2719 del 7 de diciembre de 2023 y 2721 del 21 de diciembre de 2023, un cliente solicita información del Código de Ñapa del sorteo 2719 ya que en la página web no le sale la opción (*se le informó sobre el aviso de fe de erratas en que se aclaraba que por un error involuntario en la impresión de billetería de dicho sorteo se incluyó código de ñapa y este no era válido para dicho sorteo*), cómo usar los créditos ganados en el raspa y gana virtual para compras en la página web, un cliente manifiesta su inquietud sobre por qué los premios del raspa y gana físico no son los mismos para el raspa y gana virtual (*se escaló esa sugerencia a la Subgerencia Comercial y Operativa para que revisaran lo manifestado por el cliente y emitieran la respectiva respuesta*), un cliente pregunta cómo opera el lanzamiento adicional para el bono para compra de vehículo por \$90 millones de pesos del sorteo 2719 del 7 de diciembre de 2023; entre otros, seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 35% 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, un cliente pregunta si se paga la suma de aciertos combinados o acumulados, es decir acierto del premio mayor y de algún premio seco, 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 algunos 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” 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 créditos) de sorteos ordinarios del mes de diciembre de 2023; entre otros, **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con información sobre actos administrativos de desistimiento tácito, información sobre prácticas y políticas institucionales relacionadas con políticas institucionales enmarcadas en el plan de bienestar, información documental relacionada con la operación asociada a la modalidad de chance de doble acierto con premio acumulado chance millonario, información sobre proceso de suplencia de vacantes mediante encargos al interior de la entidad, **“Resultados de Sorteos”** con un 7% relacionado con solicitudes de algunos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional del vehículo

MAZDA CX30 del sorteo 2718 del 30 de noviembre de 2023, un cliente solicita los resultados del lanzamiento adicional para el bono para compra de casa y carro por \$300 millones de pesos del sorteo extraordinario No. 0009 del 9 diciembre de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicita los resultados del sorteo 2715 del 9 de noviembre de 2023, **“Página Web”** con un 5% que tenía que ver principalmente con solicitud de un cliente para la corrección o ajuste de la fecha de nacimiento en su perfil de su cuenta inscrita en la página web, un cliente solicita el cambio, en el perfil, del correo electrónico con el que se registró en la página web, un cliente reporta inconvenientes en la compra en la web ya que ha intentado tres veces hacer la compra con distintas tarjetas pero le sale un error de política de seguridad y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 3,3%, “Juegos Promocionales y/o Rifas No Autorizadas”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Operación de Rifas” y “Veedurías Ciudadanas”, 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

Radicado / Asunto
5806662023
Mediante mensaje enviado por el peticionario el 27 de diciembre de 2023 a las 5 35 p.m. (fuera de horario y jornada laboral) al correo cliente@loteriadebogota.com dice solicitud de información. Buen día solicito amablemente el registro histórico de la lotería donde contenga únicamente fecha de sorteo número del sorteo y resultado del premio mayor con serie sin incluir premios secos ni los demás premios solo premio mayor. Las fechas de la solicitud son desde el 01 de enero de 2000 a la fecha. Lo anterior para temas de veeduría ciudadana. Agradezco su amable respuesta y que esta sea conforme a ley clara de fondo suficiente efectiva y congruente. Solicito enviar la respuesta a este correo williammartinpastrana@gmail.com muchas gracias.

Análisis:

Según el reporte, la entidad registró una petición clasificada con el subtema: veedurías ciudadanas, relacionada con solicitud de información del registro histórico de la lotería donde contenga únicamente fecha de sorteo número del sorteo y resultado del premio mayor con serie. Las fechas de la solicitud son desde el 01 de enero de 2000 a la fecha. Lo anterior para temas de veeduría ciudadana, petición que se recibió mediante mensaje enviado por el peticionario el 27 de diciembre de 2023 a las 5:35 p. m., al correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	34	83%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	5%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	5%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	5%
SUBGERENCIA GENERAL	1	2%
Total 5 primeras dependencias	41	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	41	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	9	45%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	6	30%
ATENCION AL CLIENTE	4	20%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	5%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	20	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	20	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 41 requerimientos de periodo actual y 20 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	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1	1.3		1.3
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	8.3			25	10.4
SUBGERENCIA GENERAL			10		10
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	7		5		6
UNIDAD DE LOTERIAS	11.3	5.8	6		8.8
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	10				10
Total general	8.5	4.8	1.8	25	4.3

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,3 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

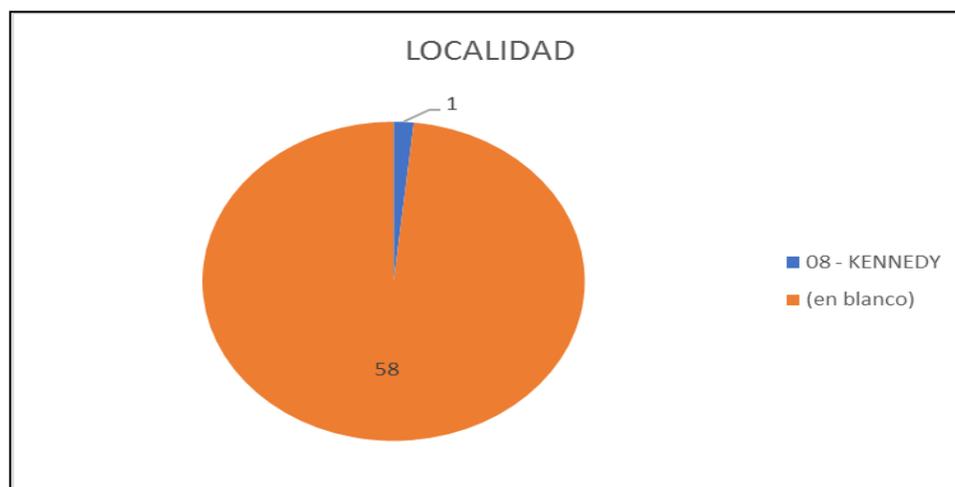
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,5 días
- Reclamo: 4,8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,8 días
- Sugerencia: 25 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: 10,4 días
- Subgerencia General: 10 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6 días
- Unidad de Loterías: 8,8 días
- Unidad de recursos Físicos: 10 días

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

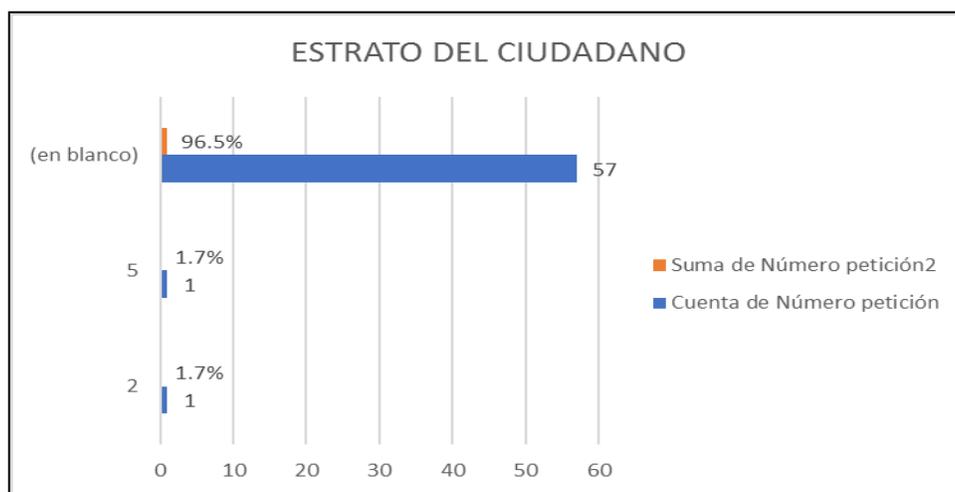


Total Requerimientos 59

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 59 PQRS que el sistema reporta como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy.

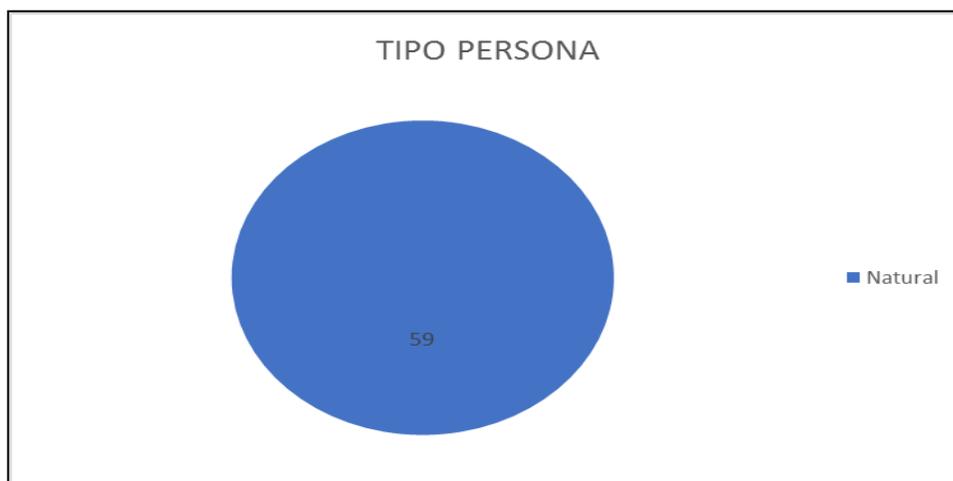
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 59

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 57 de las 59 peticiones que el sistema reporta como recibidas, sólo se encontró información de un (1) petionario correspondiente al estrato 5 y un (1) petionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 59

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 59 peticiones que el sistema reporta como recibidas y que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en diciembre de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	59	100%
Total	59	100%

Peticionario	N	%
Identificado	59	100%
Total	59	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 59 peticiones que el sistema reporta como recibidas que equivalen al 100%, fueron realizadas por petionarios identificados (59 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.