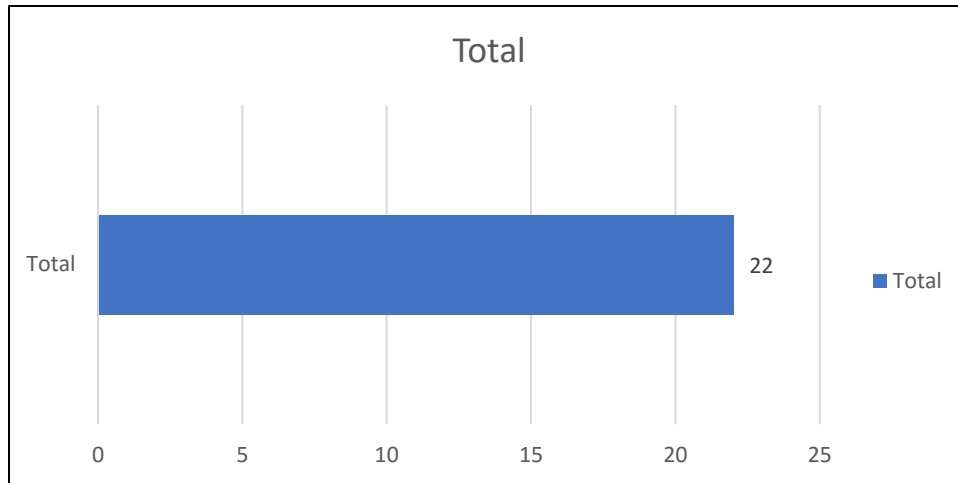


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS NOVIEMBRE 2024

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

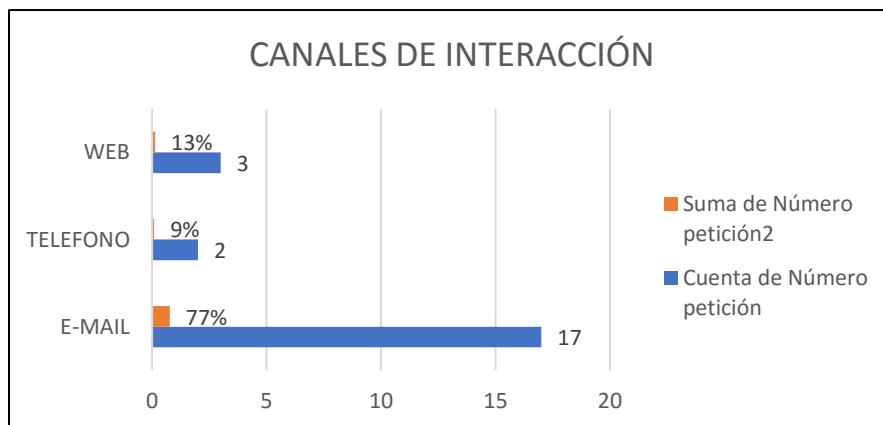


Total Requerimientos 22

### Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el Sistema Bogotá Te Escucha. De acuerdo con el **reporte de gestión** extraído de dicho sistema 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 2024 un total de 22 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

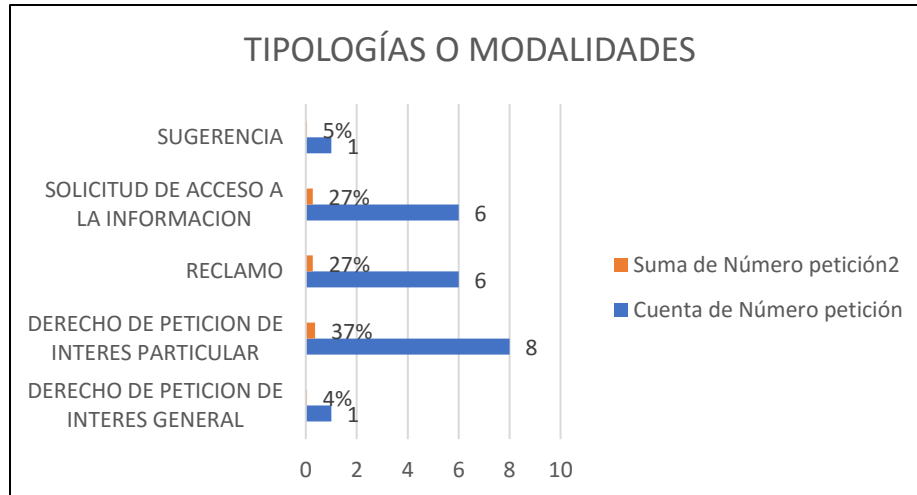


Total Requerimientos 22

### Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto: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](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 77%, 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 Sistema Bogotá Te Escucha) con un 13% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 9% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 22

#### Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 37% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de noviembre de 2024, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” y “Reclamo” cada uno con un 27% y en un menor porcentaje “Sugerencia” con un 5% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 4%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	8	36%
PAGINA WEB	5	23%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	3	14%
OPERACION DE RIFAS	2	9%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>19</b>	<b>86%</b>
Otros subtemas	3	14%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Dentro del reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “**Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá**” con un 36% que tenía que ver con reclamo de tres clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premio ganado que solicitaron por consignación y pasados más de 10 días no los veían reflejados en sus cuentas bancarias, cuatro clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, una cliente solicitó se le informara sobre el monto ganado en la compra hecha a través de la página web y se le aclarara si ganó \$6.000 o \$18.000 y cuánto pagan el acierto que obtuvo; seguido de los subtemas: “**Página Web**” con un 23% relacionado con un cliente que informó que la página web no está permitiendo el ingreso

para realizar las compras ni para consultar resultados de sorteos anteriores, adicionalmente indicó que el sistema no está enviando el vínculo para restablecer la contraseña, tres clientes presentaron reclamo por los inconvenientes que les está generando la página web con la contraseña para acceder al perfil ya que el sistema no la está reconociendo y tienen que hacer el proceso de restablecimiento de contraseña lo cual solo sirve una vez ya que al ingresar nuevamente, sin importar las veces en el día que ingresen, con la contraseña recién restablecida, el sistema nuevamente les muestra un aviso que indica que la clave es incorrecta o inválida por lo que deben hacer de nuevo el proceso de restablecimiento cada vez que inicien sesión; situación que consideran molesta e incómoda y que sucede todas las veces que intentan iniciar sesión para poder hacer sus compras (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), un cliente solicitó cambio del correo electrónico con el que se registró en la página web para cambiarlo por otro correo, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 14% relacionado con un cliente que hizo una compra por la página web y solicitó se le informara cómo obtiene el billete que adquirió, una cliente que desea adquirir de manera física el billete con el número 5739 para el sorteo extraordinario que se jugará el 14 de diciembre de 2024 solicitó se le informe en qué parte de Bogotá específicamente en el norte de la ciudad puede comprar de manera física el billete para el sorteo extraordinario con ese número, un cliente observó que hay una diferencia entre los billetes físicos del sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado a jugarse el 14 de diciembre de 2024 que se venden en la calle a través de loteros y agencias de distribución y los billetes físicos de dicho sorteo que están vendiendo en los puntos Paga Todo pues indicó que es el mismo número de sorteo y tiene el mismo costo de \$25.000 y los que venden en los puntos Paga Todo no traen el “raspa y gana” que el resto de billetes físicos de este sorteo extraordinario si trae por lo que sugirió que todos los billetes físicos de esta clase de sorteos extraordinarios, independientemente del punto donde los vendan, deberían tener el “raspa y gana” de tal manera que haya equidad y que todos los compradores que adquieren estos billetes físicos tengan la misma oportunidad de participar en el raspa y gana pues manifestó que es desmotivante y triste que el cliente adquiera en los puntos de venta Paga Todo ese billete físico del sorteo extraordinario por el mismo valor y no traiga el raspa y gane, **“Operación de Rifas”** con un 9% relacionado con una ciudadana que solicitó información sobre los trámites y los valores a cancelar para poder hacer una rifa de \$3.000.000 de manera diaria, que tiene pensado realizar, una trabajadora del área de Talento Humano de una compañía solicitó se le informara sobre los requisitos y procedimientos necesarios para realizar una rifa de un carro, cuyo valor aproximado es de 55 millones de pesos, como parte de una iniciativa para motivar y premiar a sus colaboradores por lo que requería conocer cuáles son los documentos necesarios para solicitar la autorización para realizar la rifa, los pasos que deben seguir para obtener la aprobación para la rifa, saber si existen condiciones específicas que deban tener en cuenta para llevar a cabo la rifa y cuáles son las recomendaciones o regulaciones sobre cómo se debe realizar la rifa y la selección del ganador, **“Administración del Talento Humano”** con un 5% relacionado con un derecho de petición de interés general dirigido a todas las entidades del distrito en el que se solicitaba un informe detallado y reporte pormenorizado del costo de cada oficina de control interno de cada entidad distrital y en un menor porcentaje los subtemas: “Resultados de Sorteos”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 4,5% 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 Sistema Bogotá Te Escucha 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 noviembre de 2024, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5	38%
ATENCION AL CLIENTE	3	23%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	15%
SECRETARIA GENERAL	1	8%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	8%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>12</b>	<b>92%</b>
Otros dependencias	1	8%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	67%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	11%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	11%
N.A.	N.A.	N.A.
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 13 requerimientos de periodo actual y 9 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE				1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		12	10.8		11.2
SECRETARIA GENERAL				6	6
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS				8	8
UNIDAD DE LOTERIAS		11.2			11.2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	6			7	6.5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		1			1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>10.2</b>	<b>10.8</b>	<b>5</b>	<b>8.2</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 8,2 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

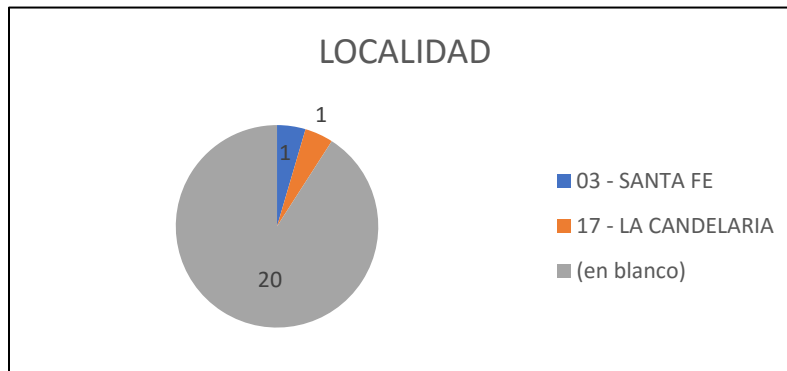
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 6 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 10,2 días
- Reclamo: 10,8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 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: 11,2 días
- Secretaría General: 6 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 8 días
- Unidad de Loterías: 11,2 días
- Unidad de Talento Humano: 6,5 días
- Unidad Financiera y Contable: 1 día

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

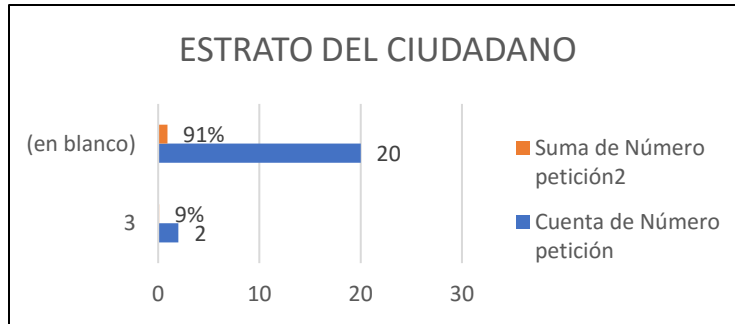


Total Requerimientos 22

### 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 20 de las 22 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.

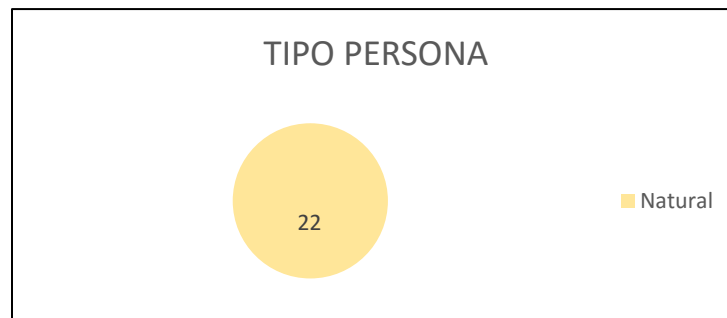
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 22

### Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que suministran información sobre datos demográficos) y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 20 de las 22 peticiones recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 22

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 22 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en noviembre de 2024.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	22	100%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	22	100%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 22 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (persona natural).

## 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 Sistema Bogotá Te Escucha 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.