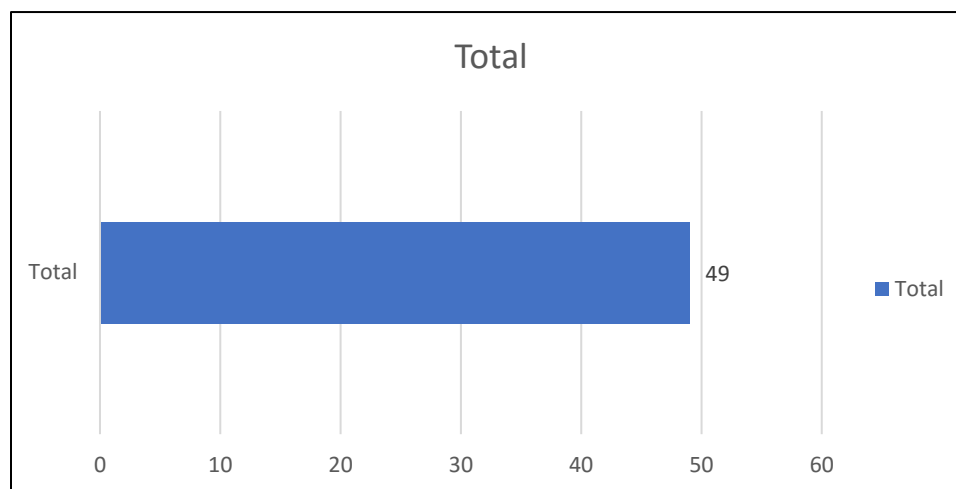


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS OCTUBRE 2024

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

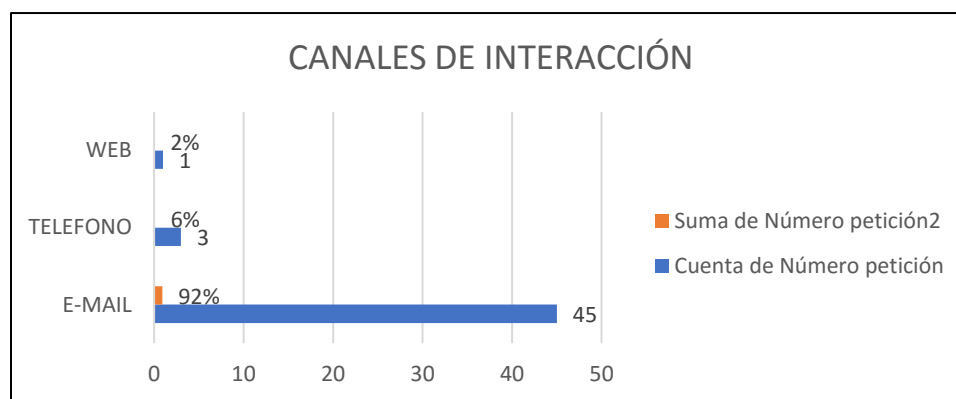


Total Requerimientos 49

### 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 octubre de 2024 un total de 49 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



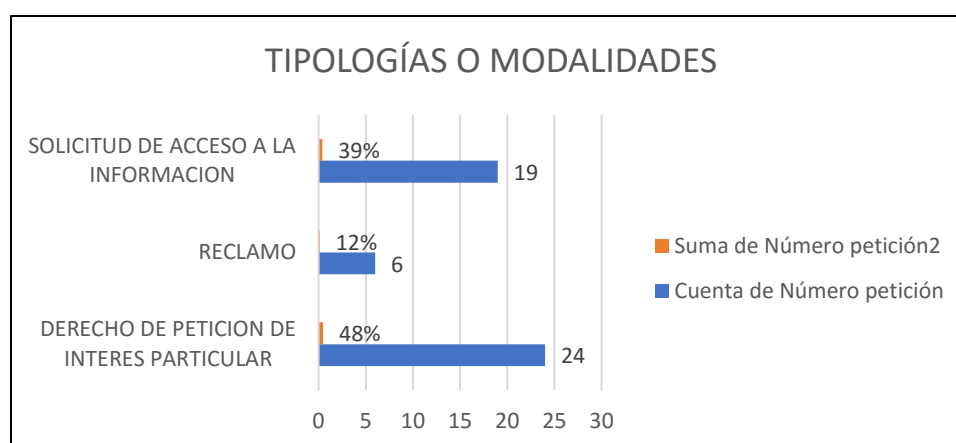
Total Requerimientos 49

### 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 92%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el

mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 6% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 2% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 49

#### Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 48% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de octubre de 2024, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 39% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 12%.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	17	35%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	13	27%
PAGINA WEB	10	20%
RESLTADOS DE SORTEOS	4	8%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	6%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>47</b>	<b>96%</b>
Otros subtemas	2	4%
<b>Total general</b>	<b>49</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 35% que tenía que ver en su gran mayoría y principalmente 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, seis clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente solicitó el estado del pago del premio obtenido en compra física y cuyos documentos remitió a la Lotería a través de un distribuidor de la ciudad de Medellín, dos clientes requerían se les informara cómo cobrar un premio obtenido por compra realizada a través de la página web, un cliente requería información acerca de las aproximaciones para sorteos ordinarios específicamente preguntó si el acierto de dos números invertidos y del número de la serie completo invertido paga algo, otro cliente preguntó sobre las aproximaciones del sorteo extraordinario No. 0010 jugado el 19 de octubre específicamente requería se le informara si el acierto de tres cifras del premio mayor en diferente orden y diferente serie paga algo, una persona requería se le informara si una persona venezolana gana uno de los premios y tiene cédula de extranjería pero esta vencida puede cobrar el premio? y si el pasaporte también está vencido se puede reclamar con el pasaporte?, una persona indicó que compra por la página web y se encuentra viviendo fuera del país y preguntó, en caso de salir favorecido con un premio mayor o un premio seco de cuantía alta cómo podría reclamar el premio, un cliente solicitó se le informara cómo cobrar un premio obtenido por una aproximación en el sorteo extraordinario No. 0010 si la compra la hizo por la página de Lottired; seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 27% relacionado con tres clientes que solicitaron les enviaran el correo de “compra exitosa” con el detalle de la compra que realizaron ya que indicaron no haber recibido dicho correo, un cliente solicitó enviar el billete físico con el número 3504 serie 127 a un Paga Todo ubicado en el sur de Bogotá cuya dirección exacta reportó en la petición para poder comprarlo allí ya que es el número que ha venido jugando desde el año 2013, dos clientes manifestaron inconvenientes al momento de pagar las compras por la página web ya que les sale un aviso de transacción rechazada al momento de pagar, un distribuidor manifestó su inconformidad con la atención a los distribuidores ya que indica que no es fácil lograr comunicarse con algún funcionario del área encargada y espera que corrijan esa situación, un cliente solicitó información acerca del promocional raspa y gana físico “Bingolote” y del código de Ñapa en los billetes físicos del sorteo 2713 jugado el 26 de octubre de 2023, un cliente solicitó se le aclarara por qué en el sorteo extraordinario No. 0010 jugado el 19 de octubre de 2024 él observa números de series que pasan del 449 si en los demás sorteos las series van de la 000 a la 449 y en qué parte de la página web se encuentra dicha información, una cliente solicita se le informe qué significa la palabra “auténtico” que aparece en la zona que dice “frote con una moneda” en los billetes físicos del sorteo extraordinario del 19 de octubre de 2024 y pregunta si eso aplica para algún premio, dos clientes solicitaron verificación de la información que aparece en los tres espacios del raspa y gana físico del billete que adquirieron para el sorteo extraordinario No. 0010 del 19 de octubre de 2024 toda vez que indicaron que al raspar no se visualizaba claramente la leyenda o frase oculta debajo del raspa y enviaron la imagen del billete adquirido para que se verificara si estaba o no premiado en el raspa, un cliente requería información sobre el promocional “Tu código de Ñapa y beneficios” que aparece impreso en los billetes y fracciones física del sorteo 2636 jugado el 28 de abril de 2022 y preguntó cuándo es el próximo sorteo que tendrá este promocional, **“Página Web”** con un 20% relacionado con cuatro clientes que 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 desgastante y que sucede todas las veces que intentan iniciar sesión para poder hacer sus compras, dos clientes solicitaron cambio del correo electrónico con el que se registraron en la página web para cambiarlo por otro correo, dos clientes solicitaron revisar la página web ya que desde el viernes 4 de octubre estaban intentando comprar para el sorteo No. 2763 del 10 de octubre y en “tipo de sorteo” sólo aparece para seleccionar el sorteo extraordinario del 19 de octubre más no está la opción del sorteo ordinario 2763, un cliente indicó que intentó comprar por la página web pero realizó un paso mal para efectuar la compra por PSE y no pudo ingresar nuevamente ya que no le llega el correo para generar nueva contraseña, un cliente solicitó revisar un correo que le llegó de la Lotería de Bogotá, el cual adjuntó en su solicitud, para verificar si era verídico o un fraude (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), una cliente solicitó se le indicara anualmente cuántas veces por año realizó compras en la página web, cuánto ha invertido en compra anual de la lotería, y cuántos premios, junto con su monto logró obtener anualmente, “**Resultados de Sorteos**” con un 8% relacionado con un cliente que requería información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones del sorteo extraordinario No. 0010 del 19 de octubre de 2024 ya que indicaba no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó se le informara el resultado del sorteo extraordinario del 19 de octubre, una ciudadana solicitó se le remitiera un archivo que contenga solamente el resultado del premio mayor de los 9 sorteos extraordinarios Gran Sorteo Dorado que ha sacado la Lotería de Bogotá, un ciudadano requería se le remitiera el resultado del premio mayor de la Lotería de Bogotá del día 24 de octubre de 1985, “**Información Institucional**” con un 6% relacionado con un derecho de petición de información dirigido a todas las entidades del distrito en el que se solicitaba el listado completo de las entidades contratistas del Distrito Capital que actualmente están integradas con la plataforma “Bogotá te escucha”, es decir, consorcios y concesiones, listado de las entidades contratistas que aún no están integradas a dicha plataforma y señalar, en caso de que las hubiere, las razones legales y jurídicas que justifican la no integración de consorcios y concesiones del distrito a la plataforma “Bogotá te escucha”, un ciudadano requería conocer o saber dónde encontrar el calendario de la Lotería de Bogotá del mes de noviembre de 2024, un derecho de petición de información dirigido a todas las entidades del distrito en el que se solicitaba se informara si existe o no y anexarlo en caso afirmativo Decreto o Resolución de la Alcaldía Mayor de Bogotá que regule los permisos sindicales, informar la relación detallada, sindicato por sindicato, del número de empleados afiliados a cada sindicato a quienes la Administración les ha efectuado el descuento de la cuota sindical en cada una de las entidades distritales, informar la relación detallada, sindicato por sindicato, del número de permisos sindicales otorgados en cada una de las entidades distritales e informar si la Administración para otorgar los permisos sindicales tiene en cuenta o no, una relación de proporcionalidad entre el número de afiliados de cada sindicato y el número de permisos sindicales a cada sindicato, y en un muy menor porcentaje el subtema: “Operación de Juegos Promocionales” con un 4% 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 octubre de 2024, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	16	40%
UNIDAD DE LOTERIAS	16	40%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	6	15%
OFICINA JURIDICA	1	3%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	3%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	50%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	33%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	17%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 40 requerimientos de periodo actual y 6 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	10.3	8	9	9.3
OFICINA JURIDICA			11	11
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	11		8	9
UNIDAD DE LOTERIAS	8.1	4.7	5	7.4
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	16			16
<b>Total general</b>	<b>7.9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5.8</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,8 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:

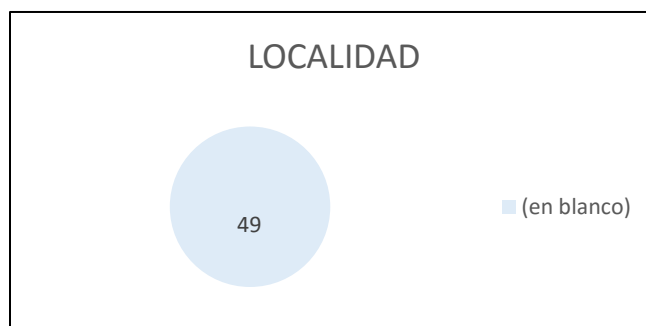
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,9 días
- Reclamo: 6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 3 días

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: 9,3 días
- Oficina Jurídica: 11 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 9 días
- Unidad de Loterías: 7,4 días
- Unidad de Recursos Físicos: 16 días

**NOTA:** Aunque el Sistema Bogotá Te Escucha reporta para el caso de la Oficina Jurídica tiempo promedio de respuesta de 11 días para una Solicitud de Acceso a la Información, se aclara que dicha área respondió la solicitud al peticionario a través de correo electrónico institucional dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo; sin embargo, el cargue de la respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha lo hizo la dependencia al día siguiente del envío de la respuesta pero al peticionario se le respondió dentro de los términos de ley.

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

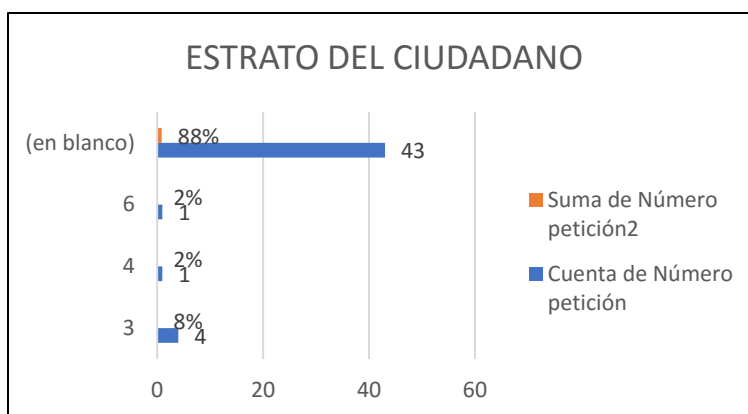


Total Requerimientos 49

### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de ninguna de las 49 PQRS recibidas.

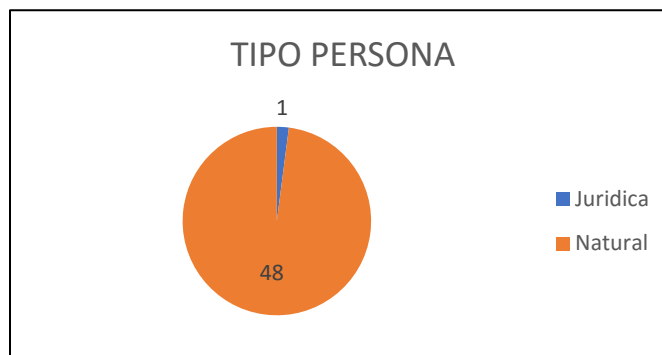
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 49

### 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 43 de las 49 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 6, un (1) peticionario correspondiente al estrato 4 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 49

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, cuarenta y ocho (48) peticiones que equivalen al 98% fueron realizadas por personas naturales y una (1) equivalente al 2% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en octubre de 2024.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



Tipo peticionario	N	%
Natural	48	98%
Jurídica	1	2%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Peticionario	N	%
Identificado	49	100%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 49 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (48 persona natural y 1 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 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.