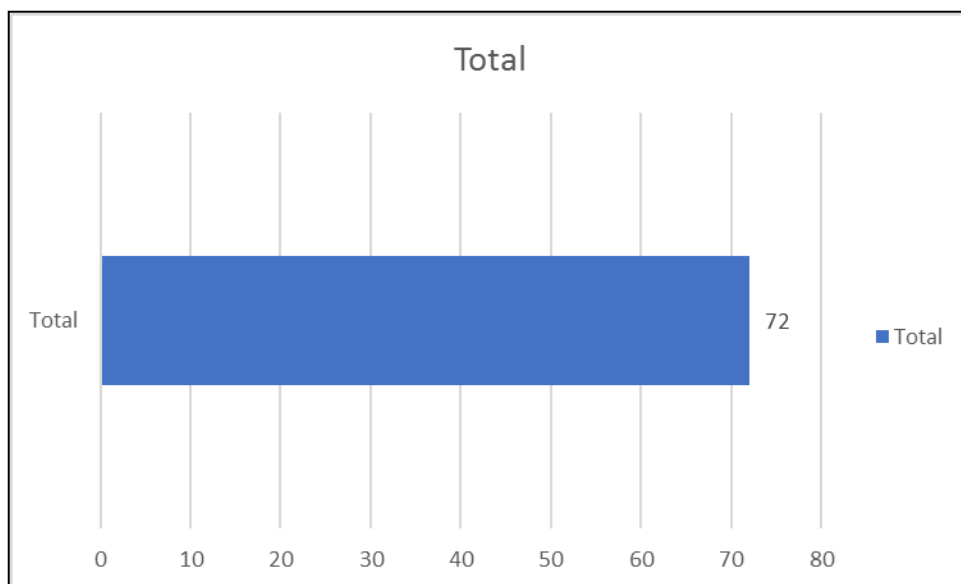


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MAYO 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

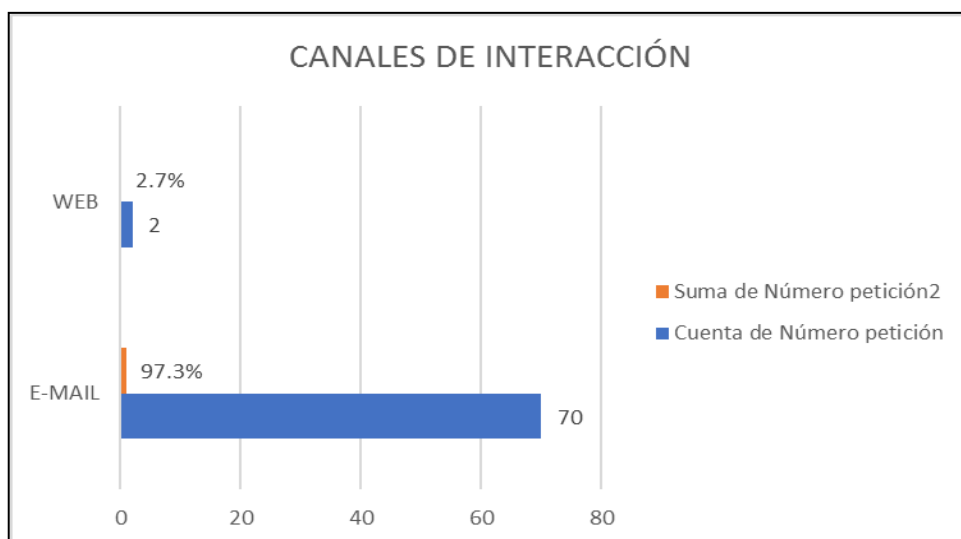


Total Requerimientos 72

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 mayo de 2023 un total de 72 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

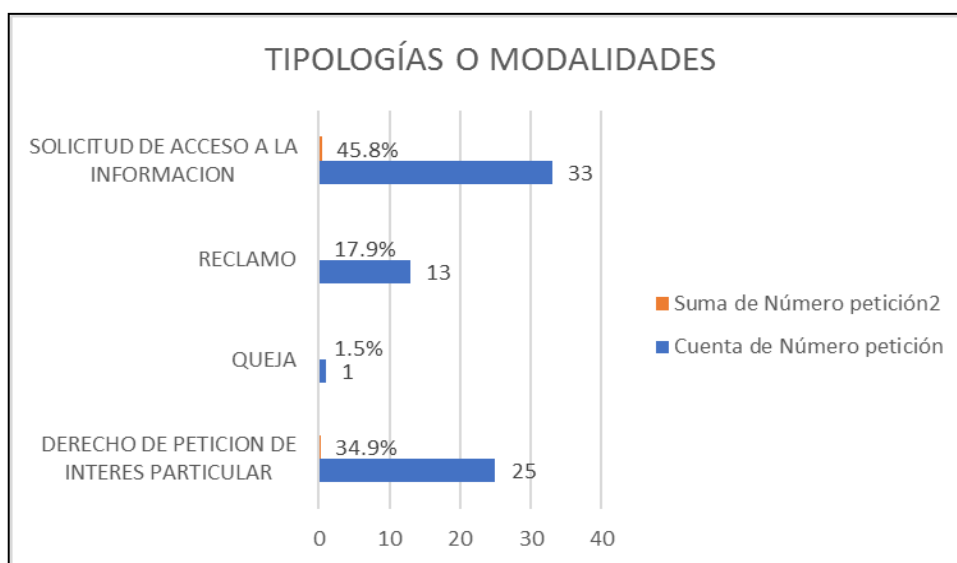


Total Requerimientos 72

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 97,3%, 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 2,7% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 72

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 45,8% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 34,9%, “Reclamo” con un 17,9% y Queja con un 1,5%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema | Total | % |
|---|-----------|-------------|
| PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA | 36 | 50% |
| DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES | 14 | 19% |
| PAGINA WEB | 8 | 11% |
| RESULTADOS DE SORTEOS | 7 | 10% |
| INFORMACION INSTITUCIONAL | 2 | 3% |
| Total 5 subtemas | 67 | 93% |
| Otros subtemas | 5 | 7% |
| Total general | 72 | 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 50% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, reclamos 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 lo ven reflejados en sus cuentas bancarias, reclamo de varios clientes por la demora en la carga de créditos ganados en el raspa y gana virtual de sorteos ordinarios que pasados más de 2 días no los veían abonados o cargados en la sección “mis créditos” de sus perfiles, 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 mayo 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. 0007 “Gran Sorteo Dorado – Ellas Merecen Todo” del 20 de mayo de 2023 (especialmente los premios de \$20.000); entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 19% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, 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, cómo consultar en la página web los códigos de Napa impresos en las fracciones físicas 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” (*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*), algunos clientes solicitaron verificación de tripletas de raspa y gana físico de billetes adquiridos para el sorteo extraordinario No. 0007 “Gran Sorteo Dorado – Ellas Merecen Todo” del 20 de mayo de 2023 de la Lotería de Bogotá en asocio con la Lotería del Huila ya que al raspar estaba muy adherido el papel y no lograron visualizar si obtuvieron algún premio con la tripleta; entre otros, **“Página Web”** con un 11% relacionado con un cliente que requiere se le informe cómo recuperar o restablecer contraseña para acceder a la cuenta que tiene inscrita en la página web, un cliente solicita cambio de correo electrónico en su cuenta inscrita debido a que con el que se inscribió ya no le sirve, un cliente solicita corrección de la fecha de nacimiento en la cuenta inscrita en la página web ya que se modificó automáticamente sin que el cliente lo hiciera y que no le permite comprar, un cliente manifiesta que hizo el procedimiento para restablecimiento de contraseña pero no le llega el correo para continuar con el proceso, varios clientes solicitan el desbloqueo de sus cuentas inscritas en la página web ya que les aparecen bloqueadas (*se puso en conocimiento de los casos al área de Sistemas para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 10% relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional del vehículo KIA NIRO VIBRANT del sorteo 2687 del 27 de abril, así como el resultado del lanzamiento adicional del vehículo KIA

NIRO VIBRANT del del sorteo 2691 del 25 de mayo, algunos clientes solicitaron información del resultado del lanzamiento adicional del BONO DE \$300 MILLONES DE PESOS PARA CASA, CARRO Y ESTUDIO del sorteo extraordinario No. 0007 del 20 de mayo de 2023 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web y un cliente requiere saber cómo consultar si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirida, “**Información Institucional**” con un 3% relacionada con solicitud a la Alcaldía de Bogotá de programar dialogo social virtual con el objetivo de socializar la guía del DAFP de diálogo social vinculante semanal, con control interno, entre otros temas (frente a esa petición se solicitó aclaración y se cerró por vencimiento de términos), y queja de un funcionario de la entidad relacionado con la solicitud del derecho del disfrute del día de la familia y que según él la entidad le negó y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 2,7%, “Consulta de Datos Habeas Data”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Temas Financieros”, cada uno con un 1,3% 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. De igual manera de las 8 peticiones del subtema “Página Web” 2 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.

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 | 40 | 63% |
| UNIDAD DE LOTERIAS | 17 | 27% |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 4 | 6% |
| OFICINA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO | 1 | 2% |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 1 | 2% |
| Total 5 primeras dependencias | 63 | 98% |
| Otros dependencias | 1 | 2% |
| Total general | 64 | 100% |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | Total requerimientos cerrados periodo anterior | % |
|--|--|-------------|
| UNIDAD DE LOTERIAS | 7 | 47% |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | 4 | 27% |
| SUBGERENCIA GENERAL | 1 | 7% |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 1 | 7% |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS | 1 | 7% |
| Total 5 primeras dependencias | 14 | 93% |
| Otros dependencias | 1 | 7% |
| Total general | 15 | 100% |

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 64 requerimientos de periodo actual y 15 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 | 1.0 | 1.1 |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 4.8 | | | 4.8 |
| OFICINA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO | 4 | | | 4 |
| SUBGERENCIA GENERAL | | 15 | | 15 |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 5 | | | 5 |
| UNIDAD DE LOTERIAS | 8.4 | 10.8 | 6.5 | 9.1 |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS | 9 | | | 9 |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | 12 | | 8.7 | 9.5 |
| UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE | 19.5 | | | 19.5 |
| Total general | 7.6 | 7.1 | 2 | 5 |

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

- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,6 días
- Reclamo: 7,1 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2 días

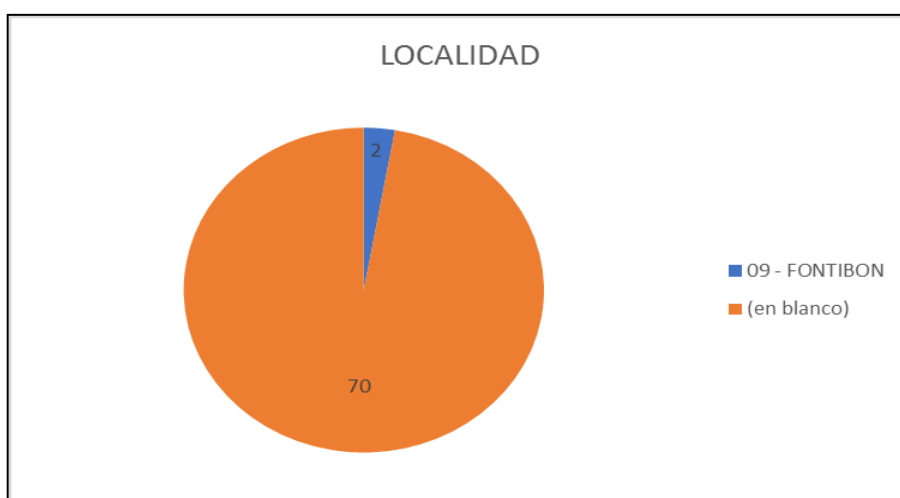
De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1,1 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 4,8 días

- Oficina Oficial de Cumplimiento: 4 días
- Subgerencia General: 15 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías: 9,1 días
- Unidad de Recursos Físicos: 9 días
- Unidad de Talento Humano: 9,5 días
- Unidad Financiera y Contable: 19,5 días

NOTA: Aunque el sistema SDQS reporta para el caso de la Unidad Financiera y Contable tiempo promedio de respuesta de 19,5 días, se aclara que este tiempo promedio no corresponde a la realidad, ya que a dicha área sólo se le asignó en el mes de mayo de 2023 un (1) Derecho de Petición de Interés Particular, el cual se respondió dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo.

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

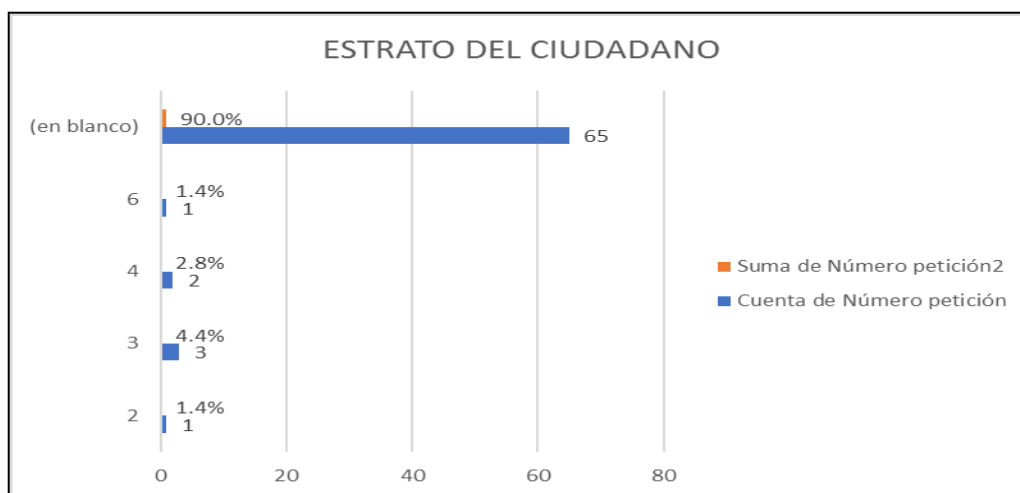


Total Requerimientos 72

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 70 de las 72 PQRs recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Fontibón.

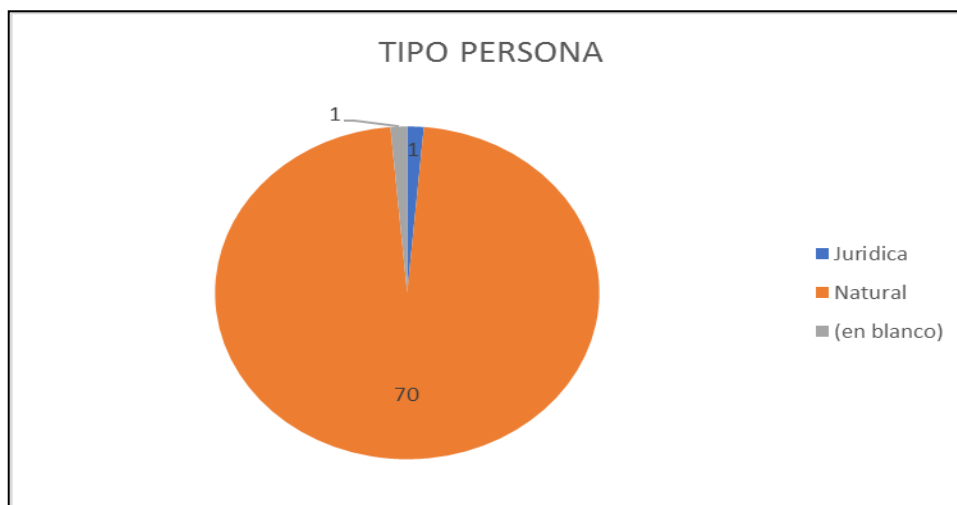
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 72

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 65 de las 72 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 6, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 72

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 70 peticiones que equivalen al 97,1% fueron realizadas por personas naturales, una (1) que equivale al 1,5% por personas jurídicas y una (1) que equivalen al 1,4% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en mayo de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Tipo peticionario | N | % |
|-------------------|-----------|-------------|
| Natural | 70 | 97% |
| Jurídica | 1 | 1% |
| Anónimo | 1 | 1% |
| Total | 72 | 100% |

| Peticionario | N | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Identificado | 71 | 99% |
| No Identificado | 1 | 1% |
| Total | 72 | 100% |

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 71 que equivale al 99% de las 72 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (70 por persona natural y 1 por persona jurídica) y la restante una (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.

Se recomienda a los administradores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha que, en los reportes de gestión de peticiones, se haga una revisión detallada de los tiempos promedio de respuesta ya que, en algunas ocasiones, como en esta oportunidad, no coinciden con los tiempos reales en los que las áreas de la entidad dan respuesta a las PQRS que les son asignadas.