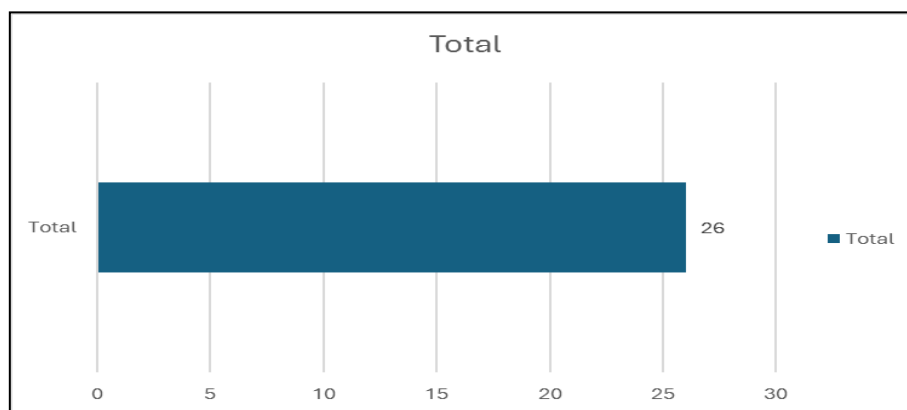


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

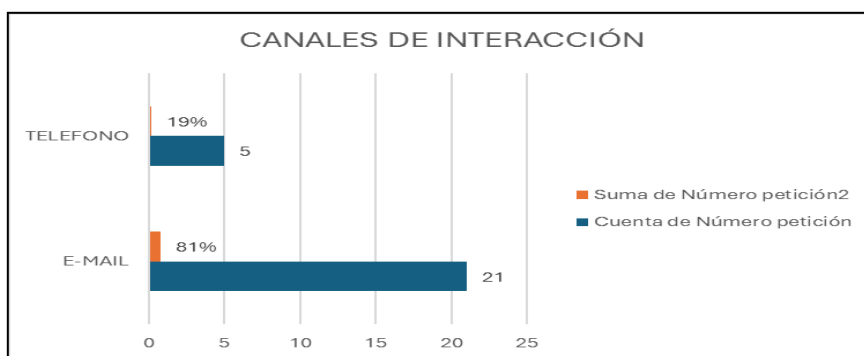


Total Requerimientos 26

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 septiembre de 2024 un total de 26 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

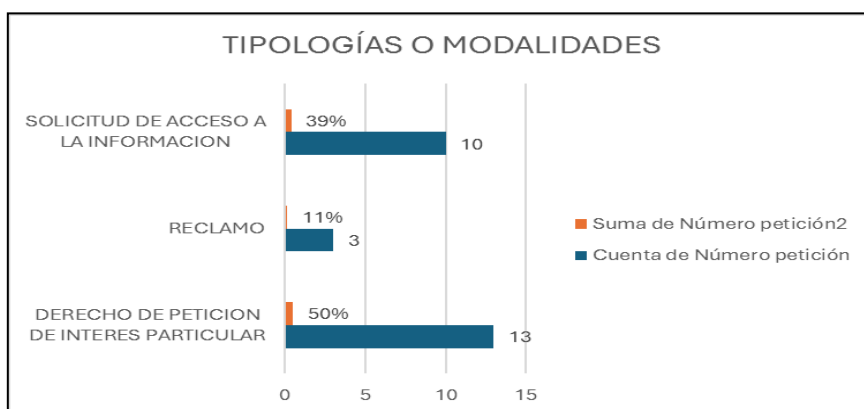


Total Requerimientos 26

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 81%, 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) cada uno con 19% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 26

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 50% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2024, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 39% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 11%, “Sugerencia” con un 11%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema | Total | % |
|---|-----------|-------------|
| PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA | 10 | 38% |
| DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES | 9 | 35% |
| INFORMACION INSTITUCIONAL | 3 | 12% |
| OPERACIÓN DE RIFAS | 2 | 8% |
| NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE | 1 | 4% |
| Total 5 subtemas | 25 | 96% |
| Otros subtemas | 1 | 4% |
| Total general | 26 | 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 38% que tenía que ver en su gran mayoría y principalmente con reclamo de dos 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, tres 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 por el acierto de las 3 primeras cifras con serie en compra física e informa que envió los documentos con el distribuidor Unired de Medellín, dos clientes requerían se les informara cómo cobrar un premio obtenido por compra realizada a través de la página web, un cliente presentó inconformidad por los procedimientos y trámites internos que afectan al usuario debido a que el 19 de septiembre de 2024 se acercó a un punto de venta de Paga Todo a reclamar un premio de un “raspa todo” de \$3.000 que obtuvo en una fracción física del sorteo 2748 jugado el 27 de junio de 2024 y cuyo plazo para la redención era de 3 meses que vencían el 27 de septiembre y le informaron que el proceso

podría demorarse casi hasta 3 meses más mientras se hacía la verificación, un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó si el acierto de las cuatro cifras del premio mayor en desorden o combinadas sin la serie paga algo; seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 35% relacionado con un cliente que preguntó cómo llega el billete cuando la compra se hace a través de la página web y cuáles son los requisitos para cobrarlo en caso de ganar, un cliente preguntó cuántas series tiene la Lotería de Bogotá, un cliente requería se le informara por qué al momento de comprar y elegir la serie faltan números o no hay un consecutivo en el listado de las series disponibles en la página web, dos clientes solicitaban les informaran por qué la página está rechazando el pago de la compra que intentan hacer con tarjetas de crédito, un cliente requería se le informara cómo puede conocer el número y fecha del sorteo para el cual hizo una compra el 20 de septiembre de 2024, un cliente solicitó le enviaran el correo de “compra exitosa” y del “raspa y gana” de la compra que realizó ya que indicó que no los recibió, un cliente preguntó qué significa la palabra “auténtico” que sale en la sección de las fracciones físicas que dice “frote con una moneda” y también pidió información sobre cómo funciona el raspe y gane físico del sorteo especial de fin de mes No. 2761 del 26 de septiembre y qué debe salir para ser ganador, un cliente solicitó se revise el caso que reportó debido a que intentó realizar una compra por la página web usando parte de los créditos que tenía pero el pasar al sistema de pago PSE la transacción no se completó y quedó cancelada pero sí le descontaron los créditos, **“Información Institucional”** con un 12% relacionado con un distribuidor que solicitó se le enviara toda la información relacionada con el próximo sorteo extraordinario a jugar el 19 de octubre de 2024, un ciudadano tenía una inquietud sobre la información publicada en un enlace de la página web de la Lotería de Bogotá relacionada con varias modalidades o tipos de juego de raspa y gana y preguntó si esos juegos ya se encuentran a la venta y dónde los puede conseguir, un ciudadano solicitó a todas las entidades del distrito la socialización la ley del veterano para que se tenga conocimiento cuando un veterano de la fuerza pública desee realizar alguna diligencia dentro de las instalaciones y le sea dado el trato que la ley reza para este tipo de población, **“Operación de Rifas”** con un 8% relacionado con solicitud que hizo el administrador de la empresa XXXX XXXX S.A.S., para la habilitación dentro del módulo “Gestores” de la página web de la Lotería de Bogotá en busca de obtener autorización para la realización de rifas a nombre de dicha empresa, solicitud de la representante legal de la empresa XXXXX XXXXX XXXXX S.A.S., para obtener autorización para utilizar el nombre y los resultados de la Lotería de Bogotá en los próximos sorteos de dicha empresa, **“No Pago de Premios de Chance”** con un 4% relacionado con una ciudadana quien solicitó se estudiara el caso que presentó relacionado con su padre, quien ya es de la tercera edad y no ve muy bien, quien hizo un chance que jugaba el sábado 21 de septiembre con el mismo número que juega siempre y se dirigió a un punto de venta de Paga Todo para que le verificaran si había ganado y si el número había caído a lo que la asesora del punto le manifestó que ese número no había caído, él procedió a botar el tiquete de chance a la basura ahí en el punto de venta, al otro día hizo otro chance con el mismo número y fue al punto de venta y la asesora del otro turno le informó que ese número había caído el sábado 21 de septiembre, por lo anterior la ciudadana solicitó una respuesta frente a lo sucedido con el pago de ese premio ya que la asesora del punto podría reclamar el premio o algún familiar y que se aplicara una sanción a dicha asesora y en el mismo porcentaje del subtema anterior, el subtema: “Página Web” 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 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

Según el reporte, la entidad no registró, en el mes de septiembre 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 | 9 | 45% |
| UNIDAD DE LOTERIAS | 8 | 40% |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 1 | 5% |
| SUBGERENCIA GENERAL | 1 | 5% |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 1 | 5% |
| Total 5 primeras dependencias | 20 | 100% |
| Otros dependencias | 0 | 0% |
| Total general | 20 | 100% |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | Total requerimientos cerrados periodo anterior | % |
|--|--|-------------|
| UNIDAD DE LOTERIAS | 6 | 46% |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 3 | 23% |
| SUBGERENCIA GENERAL | 2 | 15% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 8% |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 1 | 8% |
| Total 5 primeras dependencias | 13 | 100% |
| Otros dependencias | 0 | 0% |
| Total general | 13 | 100% |

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 20 requerimientos de periodo actual y 13 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 |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 4 | 7.3 | | | 6.5 |
| SECRETARIA GENERAL | | | 7 | | 7 |
| SUBGERENCIA GENERAL | | | 3.5 | 15 | 7.3 |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 5 | | 6 | | 5.5 |
| UNIDAD DE LOTERIAS | 10.9 | 6 | | 13 | 9.8 |
| Total general | 8.8 | 6.6 | 2.3 | 13.7 | 6.4 |

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,4 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

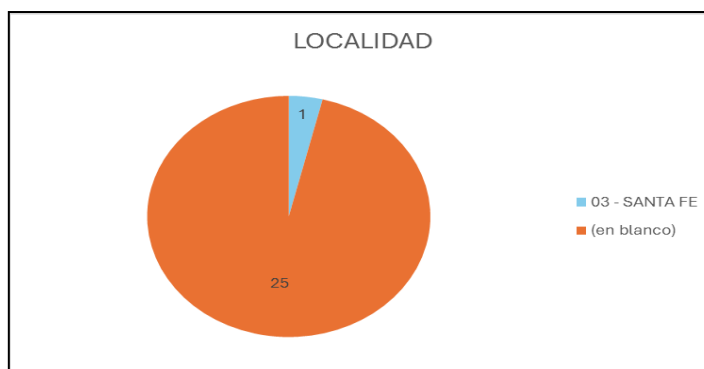
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,8 días
- Reclamo: 6,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,3 días
- Sugerencia: 13,7 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: 6,5 días
- Secretaría General: 7 días
- Subgerencia General: 7,3 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5,5 días
- Unidad de Loterías: 9,8 días

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

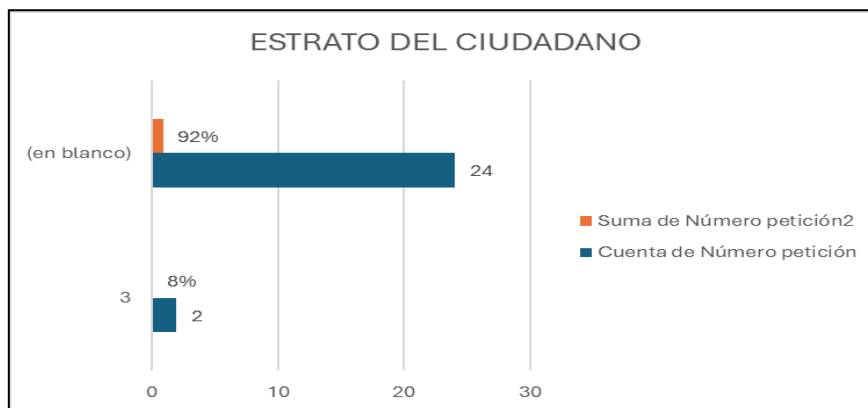


Total Requerimientos 26

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 25 de las 26 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe.

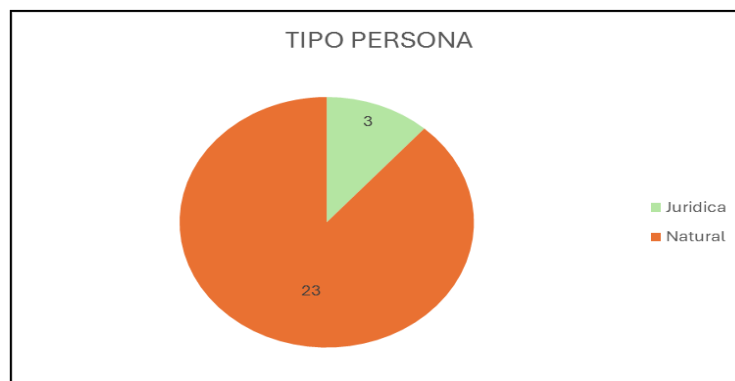
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 26

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 24 de las 26 peticiones recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 26

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 23 peticiones que equivalen al 89% fueron realizadas por personas naturales y una (1) equivalente al 11% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en septiembre de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Tipo petionario | N | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Natural | 23 | 88% |
| Jurídica | 3 | 12% |
| Total | 26 | 100% |

| Peticionario | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Identificado | 26 | 100% |
| Total | 26 | 100% |

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 26 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (23 persona natural y 3 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 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.