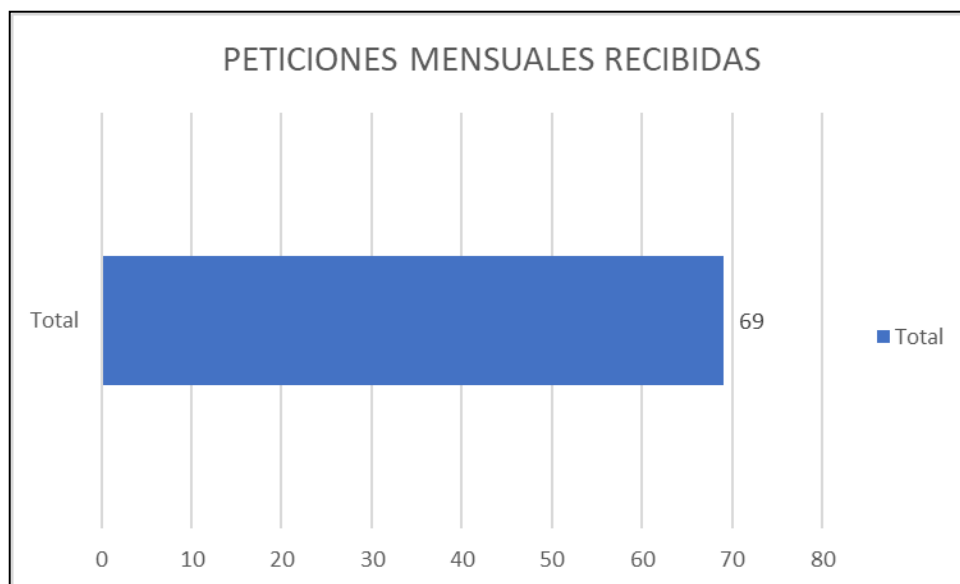


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JULIO 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

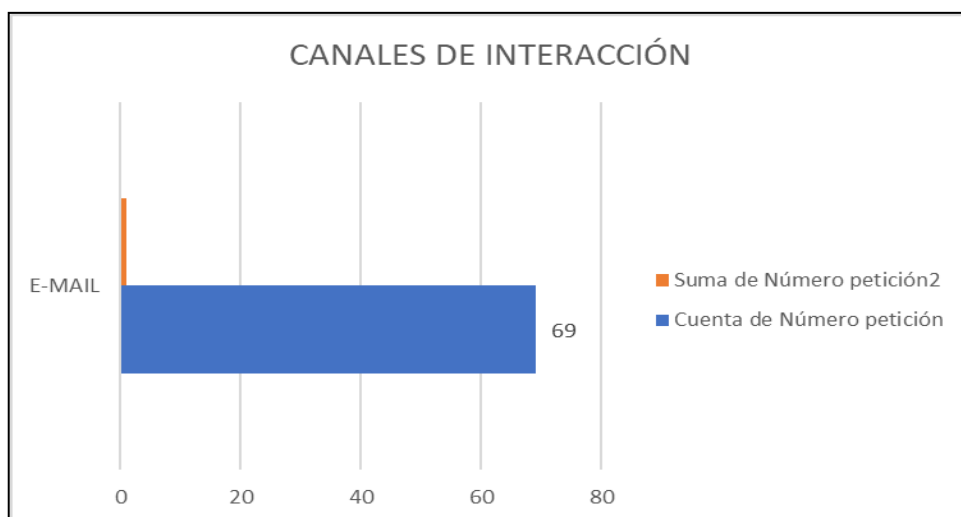


Total Requerimientos 69

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 julio de 2021 un total de 69 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

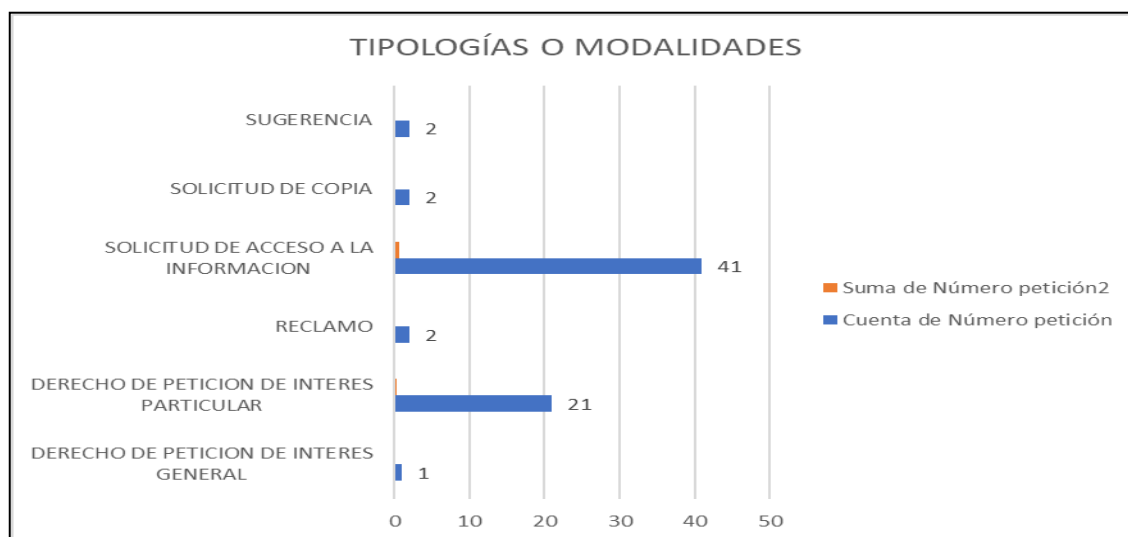


Total Requerimientos 69

Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com y a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web con un 100%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 69

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 59,9% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30,5% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 3%, la “Sugerencia” con un 2,8%, “Solicitud de Copia” con un 2,7% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 1,1%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	26	38%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	14	20%
RESULTADOS DE SORTEOS	13	19%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	6%
PAGINA WEB	3	4%
Total 5 subtemas	60	87%
Otros subtemas	9	13%
Total general	69	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 con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, así mismo algunas inquietudes de clientes que preguntaban en cuánto tiempo se ve reflejado en la cuenta bancaria el pago de premio por consignación, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 20% relacionado con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: qué comprobante obtienen de su compra cuando la realizan a través de la página web o si les debe llegar un billete o una fracción física para imprimir o deben recoger el billete o la fracción en algún lugar, o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana del sorteo 2594 del 1 de julio y del 2595 del 8 de julio (*se les aclaraba que en dichos sorteos no había promocional del raspa y gana ya que el mismo estuvo vigente hasta el 17 de junio por dicha razón no les iba a llegar ningún enlace de raspa y gana*), algunos clientes preguntaron por qué al comprar por la página web no les llegaba el código para aplicar a la promoción de Mundo Aventura (*se les aclaraba que el promocional “Mucho más que Diversión con la Lotería de Bogotá que contiene el código para aplicar a Mundo Aventura es sólo para compras de billetes fracciones físicas no virtuales*), preguntas sobre cómo aplicar el descuento del 15% para compras a través de la página web con el promocional del mes de julio con el código CYBERLDB, cómo comprar Lotería de Bogotá a través de la página web y cuáles son los medios de pago, entre otros; **“Resultados de Sorteos”** con un 19% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones físicas que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2593 del 24 de junio de 2021 fueron premiados o no, o cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Mundo Aventura del promocional “Mucho más que Diversión con la Lotería de Bogotá”, consultas de resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente y a modo de sugerencia un cliente propone que sería interesante incluir en los resultados de los sorteos las localidades o ciudades donde cayeron los premios, otro cliente propone que cuando haya sorteos especiales que tengan sorteos de carros, motos, etc, sean publicados esos resultados junto con los resultados de los premios secos en la página web o en algún lugar de la página de fácil consulta y algunas pocas consultas para saber si ganaron algo con juegos o apuestas de chance, entre otros; y en un menor porcentaje los subtemas: **“Página Web”** con un 4% relacionado con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente sin que ellos lo hicieran (como: ciudad, departamento y/o fecha de nacimiento no válida...) y que no les permite comprar, así mismo un cliente solicitó cambio de correo electrónico en su cuenta inscrita en la página web, entre otros, los subtemas: “Información Institucional” con un 6%, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 4,3%, “No Pago de Premios de Chance” y “Operación de Rifas” cada uno con un 2,8% y “Temas Financieros” y “Consulta de Datos Habeas Data” cada uno con un 1,4%.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría tuvieron que ver con clientes que

requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones físicas que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2593 del 24 de junio de 2021 fueron premiados o no, o cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billettería física para redimirlos por el beneficio de Mundo Aventura del promocional “Mucho más que Diversión con la Lotería de Bogotá”, consultas de resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros), “Página Web” y “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” la gran mayoría se asignaron dentro del SDQS al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible y en los casos particulares de peticiones que tenían que ver con dificultades o inconvenientes que presentan los clientes en el proceso de compra de billetes o fracciones a través de nuestra página web (como error en datos de las cuentas de los clientes que les impiden hacer la compra, información de cómo cobrar premios ganados, cómo comprar, entre otros) en conjunto con el ingeniero de Sistemas se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata sin tener que escalar dichas peticiones al área de Sistemas.

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; sin embargo, se realizó el cierre por no competencia de una petición ya que se solicitó una aclaración y una vez respondida la aclaración por parte del peticionario y por el tema solicitado la entidad no era competente para dar respuesta sino la Secretaría de Integración Social.

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	46	82%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	7%
SISTEMAS	2	4%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	4%
SUBGERENCIA GENERAL	1	2%
Total 5 primeras dependencias	55	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	56	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	7	32%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	7	32%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	14%
SECRETARIA GENERAL	2	9%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	9%
Total 5 primeras dependencias	21	95%
Otros dependencias	1	5%
Total general	22	100%

Análisis

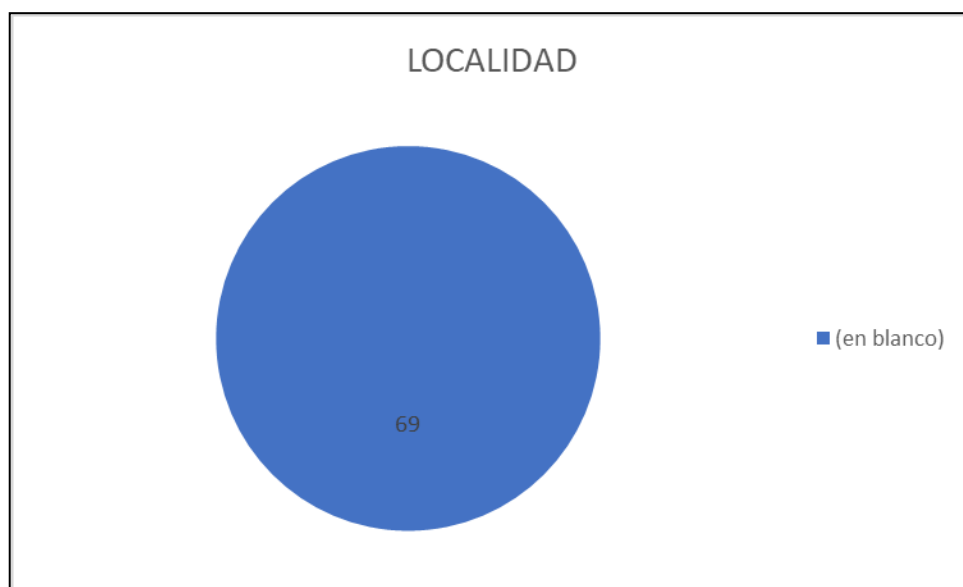
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 56 requerimientos de periodo actual y 22 requerimientos de periodo anterior.

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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1		1			1
SECRETARIA GENERAL	29	26					27,5
SISTEMAS					16		16
SUBGERENCIA GENERAL		30				19,5	27,4
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		20,7		6	19,5		18,8
UNIDAD DE LOTERIAS		9,3	16	14,5			11,7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		30,5					30,5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		2					2

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado por tipología es de 14,2 días y por dependencia de 16,8 días, teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020; sin embargo, teniendo en cuenta que la mayoría de PQRS fueron atendidas por el área de Atención al Cliente, estas respuestas se dieron el mismo día en que se recibían las peticiones o a más tardar el día hábil siguiente, por ende, si la mayoría se atendieron casi de manera inmediata el promedio sería de 1 a 3 días aproximadamente.

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

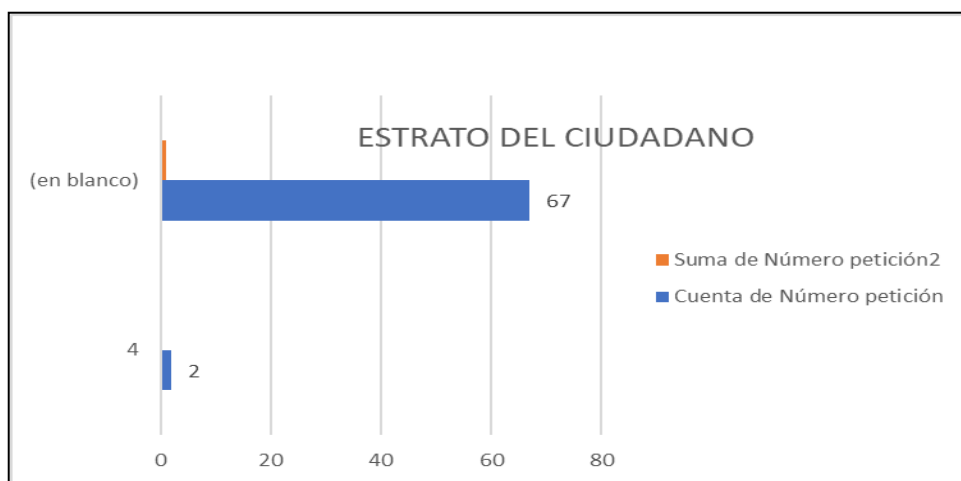


Total Requerimientos 69

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 ninguna de las 69 PQRS recibidas.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

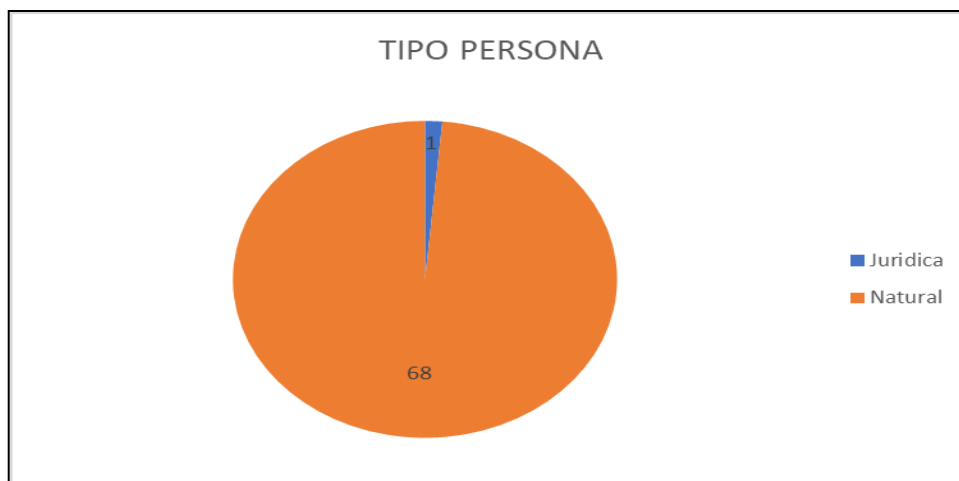


Total Requerimientos 69

Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información

sobre el estrato del ciudadano en 67 de las 69 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 4.



Total Requerimientos 69

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 68 que equivalen al 98,5% fueron realizadas por personas naturales y 1 equivalente al 1,5% a persona jurídica, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en julio de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Natural	68	99%
Jurídica	1	1%
Total	69	100%

Nombre peticionario	N	%
Identificado	69	100%
Total	69	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 69 peticiones recibidas, 68 corresponden a personas naturales y 1 a persona jurídica, en este sentido las 69 peticiones recibidas fueron realizadas por peticionarios identificados.

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 Ley.

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.

Así mismo se recomienda revisar el sistema en el apartado de tiempo promedio de respuesta ya que el resultado del promedio no es claro por lo que ha tocado sacar ese promedio de manera manual.