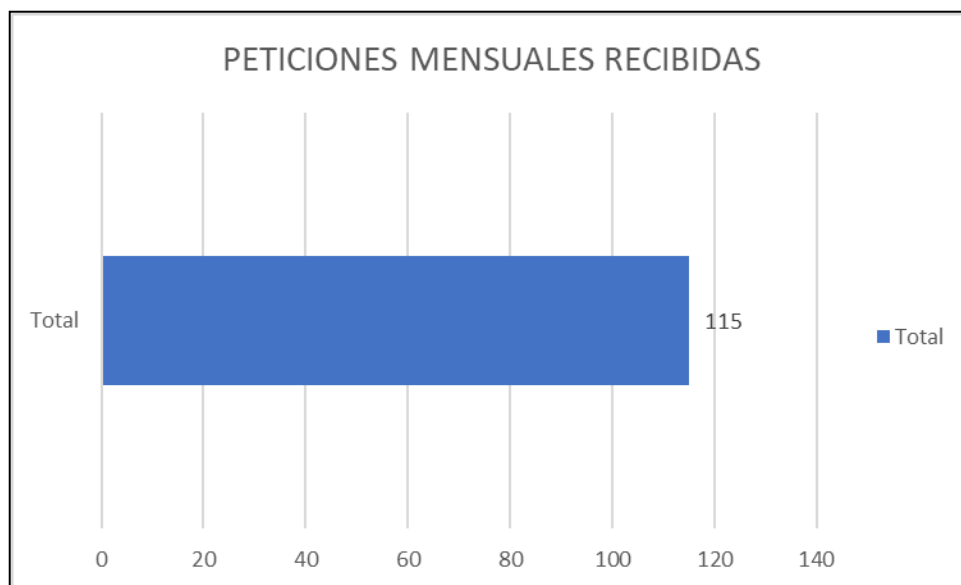


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JUNIO 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

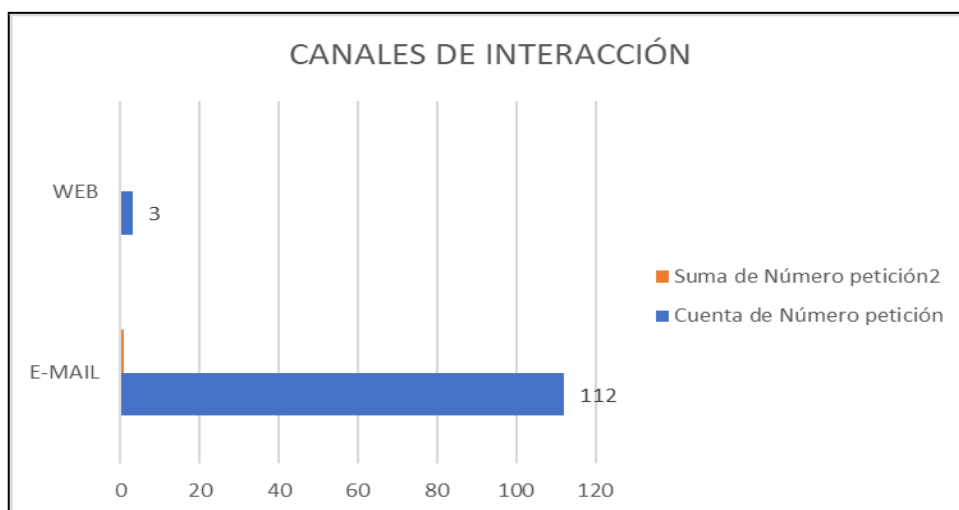


Total Requerimientos 115

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 al **reporte de gestión** extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de junio de 2021 un total de 115 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

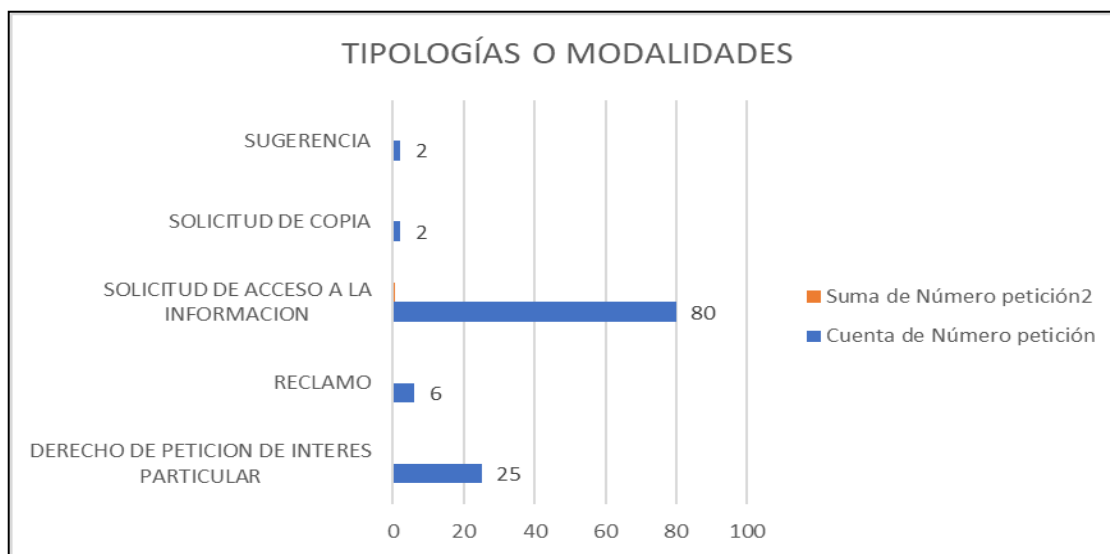


Total Requerimientos 115

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 97,6%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido con un menor porcentaje del canal: “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 2,4%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 115

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 70,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de junio de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 21,2% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 5,1%, la “Solicitud de Copia” con un 1,8% y la “Sugerencia” con un 1,7%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	44	38%
RESULTADOS DE SORTEOS	33	29%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	18	16%
PAGINA WEB	8	7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	3%
Total 5 subtemas	107	93%
Otros subtemas	8	7%
Total general	115	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, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana (*premios por \$80.000, cupones de créditos por 1.250, 5.000 y 10.000*) exclusivo para compras virtuales de sorteos ordinarios en el mes de junio, así como los premios del promocional Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas del sorteo 2589 del 27 de mayo, así mismo algunas inquietudes de clientes relacionados con la demora en la transferencia a sus cuentas bancarias de premios ganados, saber si el número y serie adquirido es ganador de algún premio o aproximación, se presentaron varias dudas de clientes debido a que al día siguiente de jugado el sorteo 2592 del 17 de junio que se regía por el anterior plan de premios en el que no se pagaban los aciertos de las primeras cifras, se publicó en la página web el NUEVO PLAN DE PREMIOS que regía a partir del sorteo 2593 del 24 de junio, por lo que varios clientes que habían comprado billetes o fracciones del sorteo 2592 preguntaban por qué no se les reflejaba los premios por el acierto de las aproximaciones que consultaban en el Nuevo Plan de Premios de la página web (*tres primeras cifras, dos primeras y última, primera y dos últimas, dos primeras, primera y última*), entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 29% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2589 del 27 de mayo de 2021 y del sorteo 2593 del 24 de junio fueron premiados o no, o consultas de resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente varios clientes preguntaban sobre el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo 2593 del 24 de junio de 2021 y algunos clientes preguntaron por el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021, y algunas pocas consultas para saber si ganaron algo con juegos o apuestas de chance, entre otros, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 16% 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, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana del sorteo 2589 del 27 de mayo y del 2593 del 24 de junio (*se les aclaraba que en el sorteo 2589 no había promocional del raspa y gana sino Tu Código de Ñapa y para el caso del sorteo 2593 no había dicho promocional sino solamente el 15% de descuento en todas las compras que hicieran los clientes para dicho sorteo exclusivamente a través de la página web*), varios clientes preguntaron por qué al comprar para el sorteo 2593 del 24 de junio sólo les aparecía la opción de una (1) fracción y no les dejaba escoger entre 1, 2 o 3 fracciones y por qué se estaba cobrando \$15.000 por una fracción (*se les aclaraba que el sorteo 2593 era un sorteo UNIFRACCIONAL por ser el sorteo inaugural del NUEVO PLAN DE PREMIOS y al ser unifraccional sólo podían encontrar en la cantidad de fracciones a escoger el número 1 (que son las tres fracciones en una sola) por un costo de \$15.000*); entre otros, **“Página Web”** con un 7% 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 algunos clientes indicaron tener problemas al intentar comprar ya que les pide actualizar los datos y cuando lo

hacen les sale mensaje de error (el nombre visible no se puede cambiar a la dirección de correo electrónico debido a cuestiones de privacidad) y no les permite continuar con el proceso, algunos clientes solicitaron ajustes en la información de sus cuentas que por error ingresaron mal; entre otros, y en un menor porcentaje los subtemas: “Administración del Talento Humano” con un 3%, “Información Institucional” y “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” cada uno con un 2,6% y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 1,7%.

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 que compraron para el promocional de Tu Código de Napa del sorteo 2589 del 27 de mayo de 2021 y del sorteo 2593 del 24 de junio fueron premiados o no, o consultas de resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente varios clientes preguntaban sobre el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo 2593 del 24 de junio de 2021 y algunos clientes preguntaron por el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021, y algunas pocas consultas para saber si ganaron algo con juegos o apuestas de chance, 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, cómo redimir los créditos, 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.

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	88	92%
UNIDAD DE LOTERIAS	8	8%
N.A.		
N.A.		
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	96	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	96	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	33%
SUBGERENCIA GENERAL	4	27%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	13%
PLANEACION ESTRATEGICA Y DE NEGOCIOS	1	7%
SECRETARIA GENERAL	1	7%
Total 5 primeras dependencias	13	87%
Otros dependencias	2	13%
Total general	15	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 96 requerimientos de periodo actual y 15 requerimientos de periodo anterior.

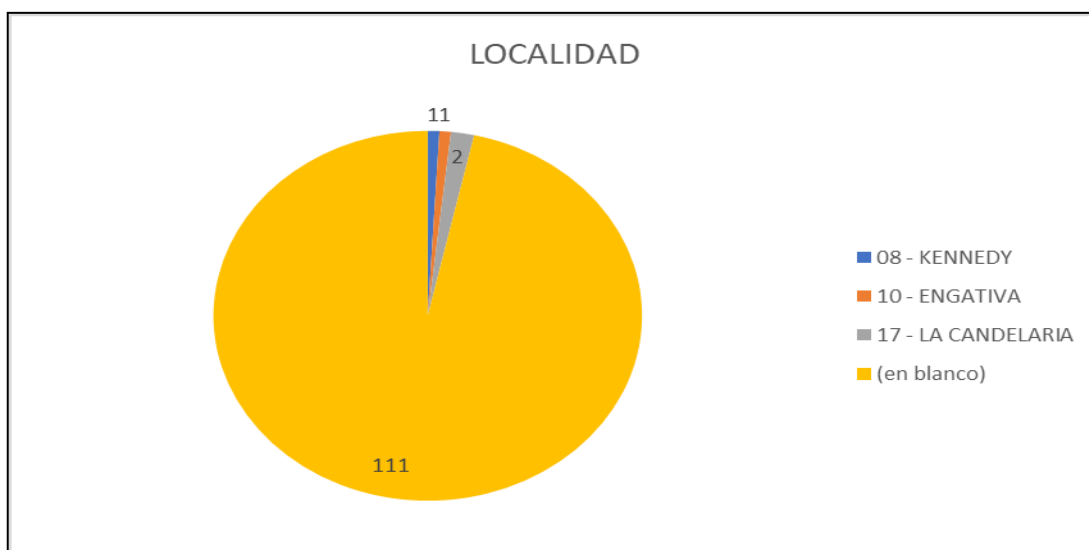
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1		1
PLANEACION ESTRATEGICA Y DE NEGOCIOS		17				17
SECRETARIA GENERAL	25					25
SISTEMAS	28					28
SUBGERENCIA GENERAL		29,5		20	30	27,3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		30		20		26,7
UNIDAD DE LOTERIAS		11,3	7,4	8		8,6
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		18				18

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado por tipología es de 15,2 días y por dependencia de 18,9 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

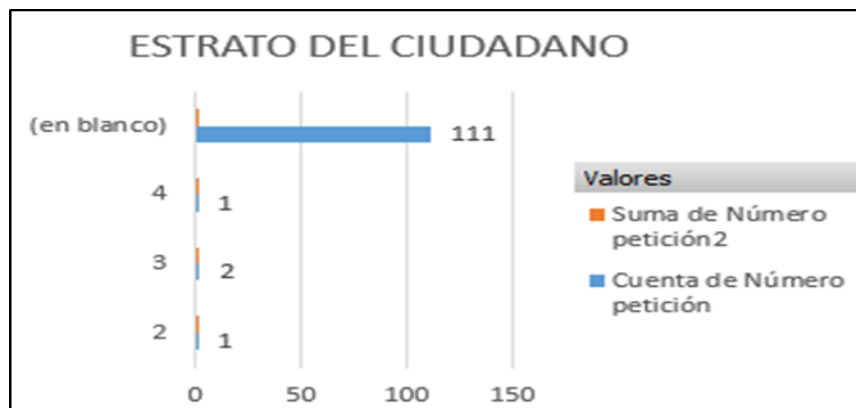


Total Requerimientos 115

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 111 de las 115 PQRS recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de La Candelaria, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá y una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy.

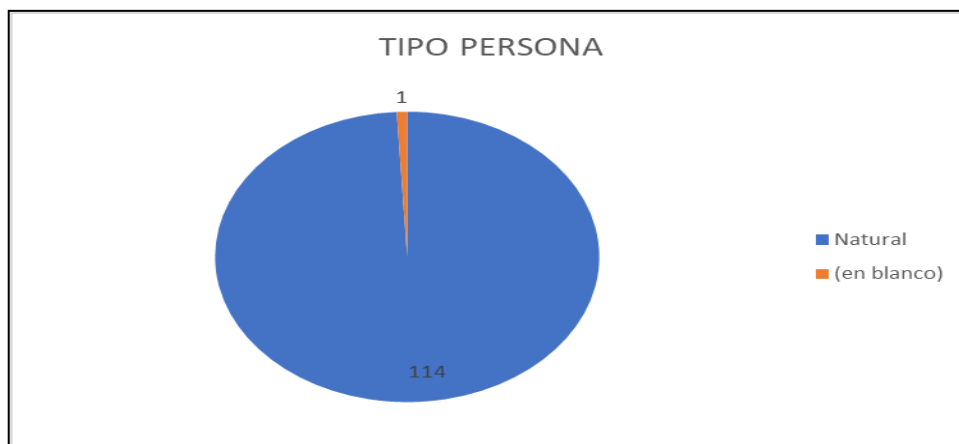
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 115

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 111 de las 115 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 4, dos (2) peticiones correspondientes al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 115

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 114 que equivalen al 99,2% fueron realizadas por personas naturales y 1 equivalente al 0,8% a persona anónima, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en junio de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	114	99%
Anónimo	1	1%
Total	115	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	114	99%
Anónimo	1	1%
Total	115	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 115 peticiones recibidas, 114 corresponden a personas naturales y 1 a persona anónima, en este sentido de las 115 peticiones recibidas, 114 fueron realizadas por petionarios 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.