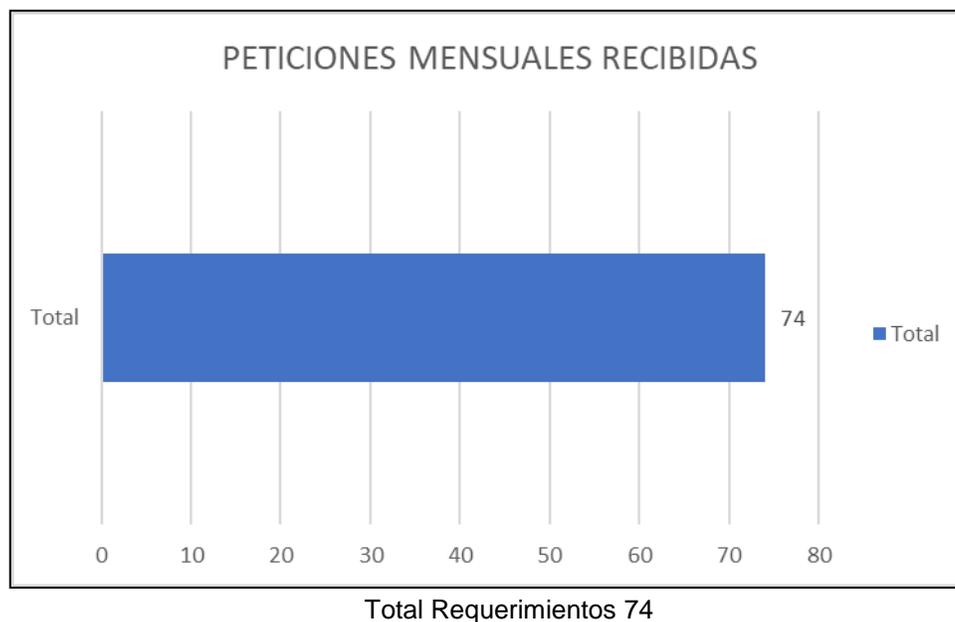


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MARZO 2021

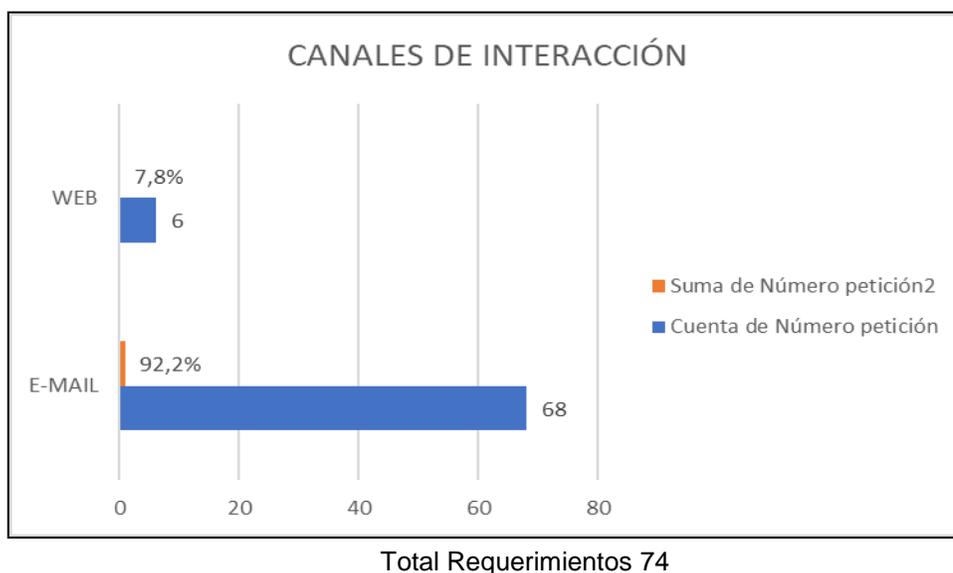
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



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 marzo de 2021 un total de 74 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

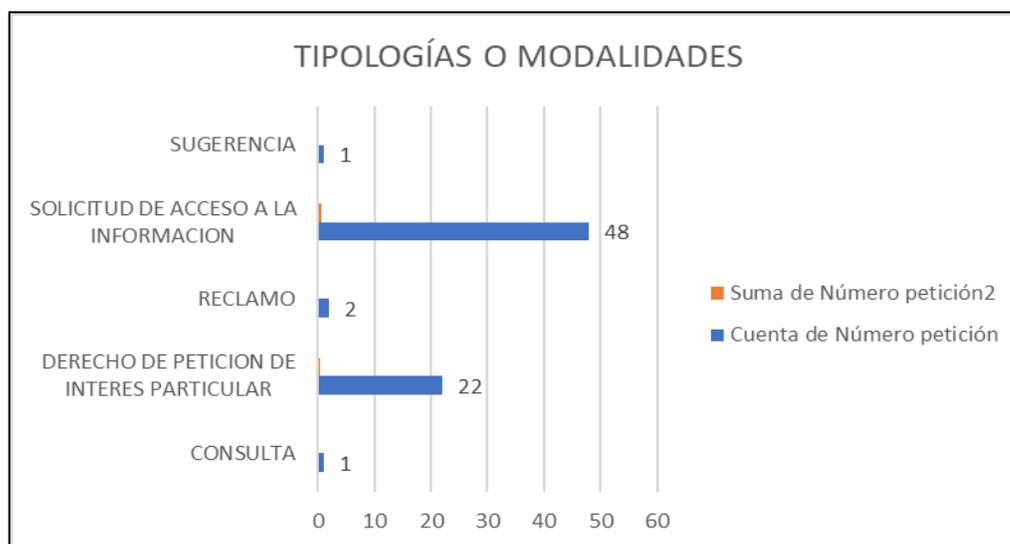
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com y a través de la sección “contáctenos” de la página web con un 92,2%, 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 7,8%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 74

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 66,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 28,9% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 2,5%, la “Sugerencia” con un 1,3% y “Consulta” con un 1,2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	34	47%
RESULTADOS DE SORTEOS	13	18%
PAGINA WEB	9	12%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	4	5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	4%
Total 5 subtemas	63	86%
Otros subtemas	10	14%
Total general	73	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 47% 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, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales y Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: “Resultados de Sorteos” con un 18% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros, seguido del subtema: “Página Web” con un 12% relacionado con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente y que no les permite comprar, así mismo algunos clientes manifestaron que los códigos de la ñapa que resultaron ganadores les aparece que dichos códigos están inactivos en el momento de redimir los premios, entre otros, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 5% relacionado con dificultades o dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, dudas sobre el envío del enlace del raspa y gana, cómo ser distribuidor de Lotería de Bogotá, entre otros y en un menor porcentaje los subtemas: “Traslado a Entidades Distritales” con un 4%, “Administración del Talento Humano” e “Información Institucional” cada una con un 4%, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 2,7%, “Operación de Juegos Promocionales” y “Temas Financieros” cada uno con un 1,3%.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o 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

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	67%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	33%
Total de traslados por no competencia	3	100%

Análisis:

De acuerdo al reporte extraído del SDQS se realizó a través del mismo sistema, el traslado de una (1) petición por no competencia a dos entidades distritales: Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría de Integración Social y traslado de una (1) petición a la Secretaría Distrital de Gobierno.

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	50	85%
SISTEMAS	5	8%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	3%
SECRETARIA GENERAL	1	2%
TESORERIA	1	2%
Total 5 primeras dependencias	59	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	59	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	4	29%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	29%
TESORERIA	2	14%
ATENCION AL CLIENTE	1	7%
SECRETARIA GENERAL	1	7%
Total 5 primeras dependencias	12	86%
Otros dependencias	2	14%
Total general	14	100%

Análisis

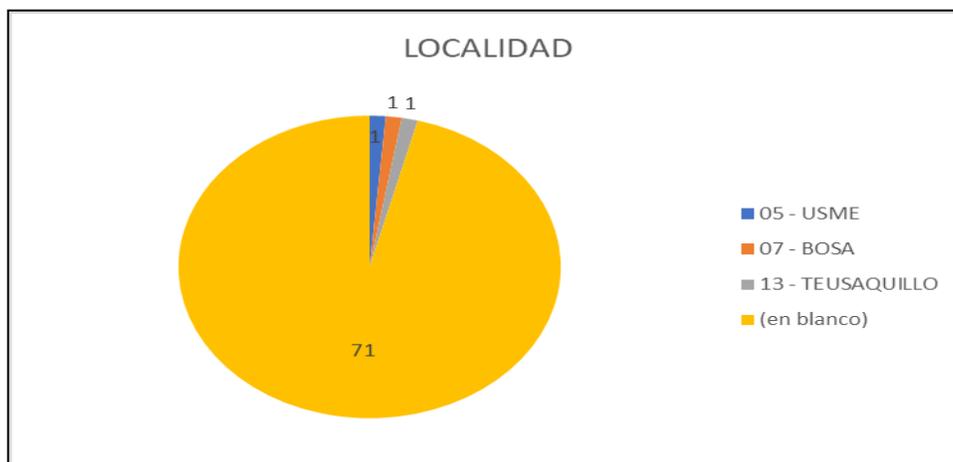
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 59 requerimientos de periodo actual y 14 requerimientos de periodo anterior.

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		1,9		1,1		1,2
SECRETARIA GENERAL		17,5				17,5
SISTEMAS		13,5		7		12,2
SUBGERENCIA GENERAL		29,5	29		29	29,3
TESORERIA			11			11
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			13			13
UNIDAD DE LOTERIAS		6		6		6
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	31	25				26,5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		6				6

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 13,6 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

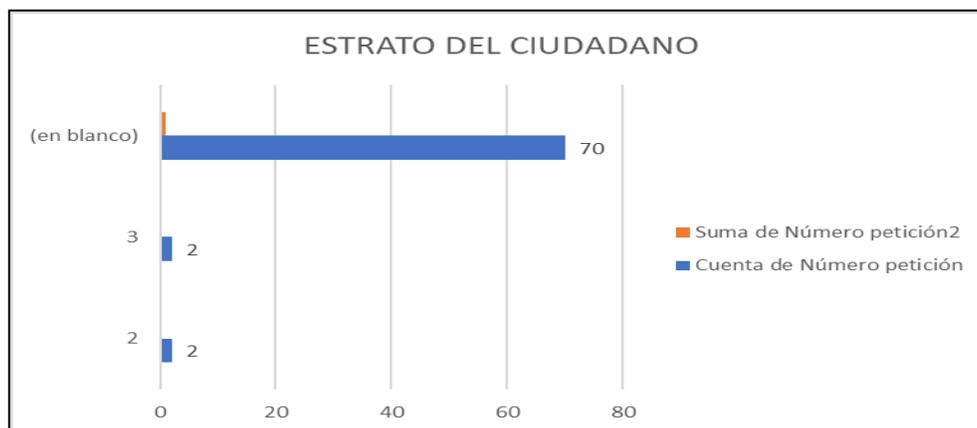


Total Requerimientos 74

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 71 de las 74 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usme, una (1) petición correspondiente a la localidad de Bosa y una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo.

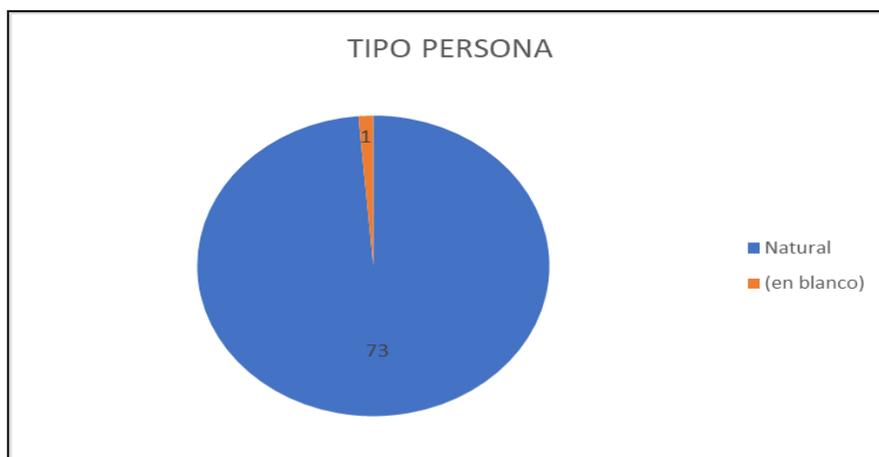
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 74

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 70 de las 74 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 3 y dos (2) peticiones correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 74

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 73 que equivalen al 98,8% fueron realizadas por personas naturales y 1 equivalente al 1,2% a persona anónima, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en marzo de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	73	99%
Anonimo	1	1%
Total	74	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	73	99%
Anónimo	1	1%
Total	74	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 74 peticiones recibidas, 73 corresponden a personas naturales y 1 a persona anónima, en este sentido de las 74 peticiones recibidas, 73 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.

Igualmente se recomienda a la Central de peticiones - Distrito Capital Secretaría General tener en cuenta las competencias de las entidades al momento de trasladar peticiones dado que en varios casos trasladan peticiones que no son competencia de la entidad y esto ocasiona complejidad ya que el reporte extraído del SDQS arroja todas las peticiones incluyendo las que no son competencia para atender por parte de la entidad lo que obliga a hacer un proceso de filtro y ajustes en la información para separar las peticiones que competen atender la entidad y las que no son de competencia pero que aparecen en los reportes.