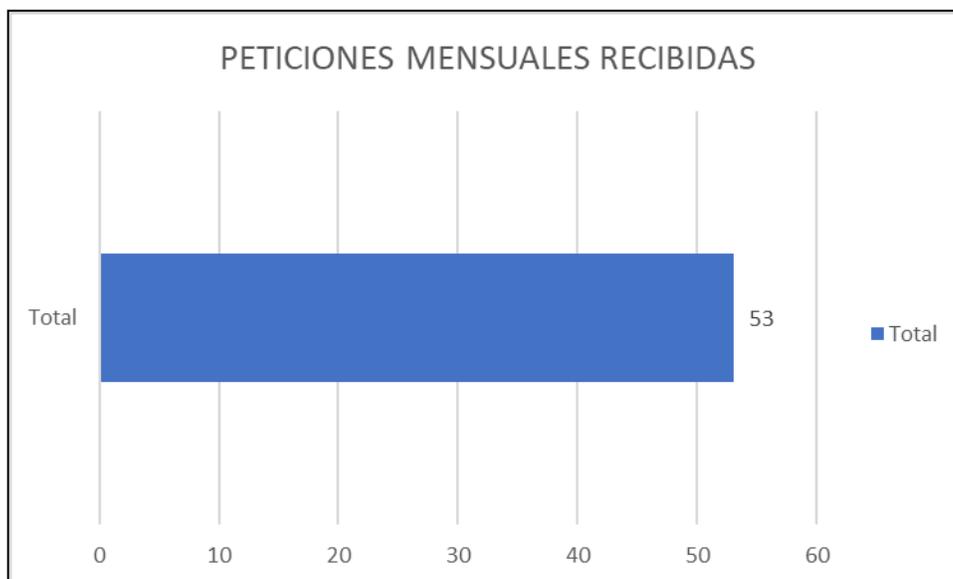


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS MARZO 2022

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

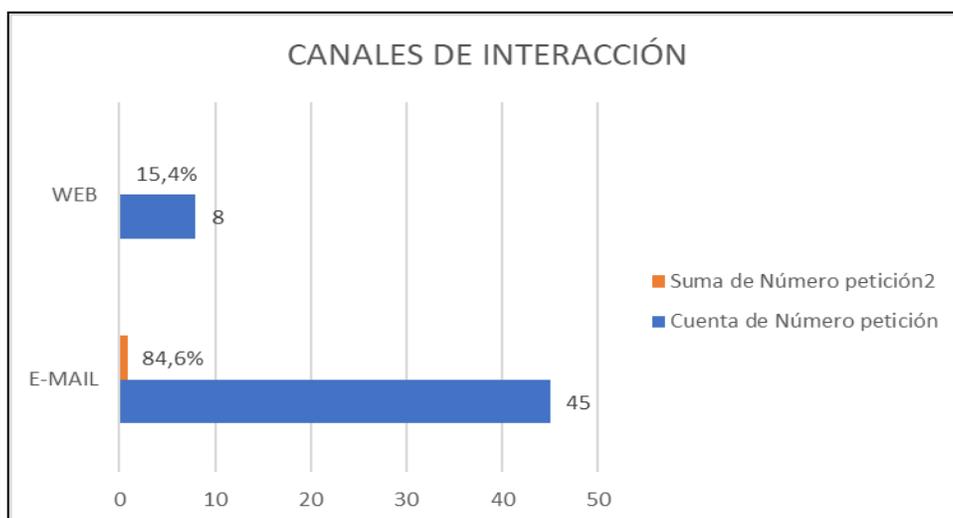


Total Requerimientos 53

### 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 marzo de 2022 un total de 53 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

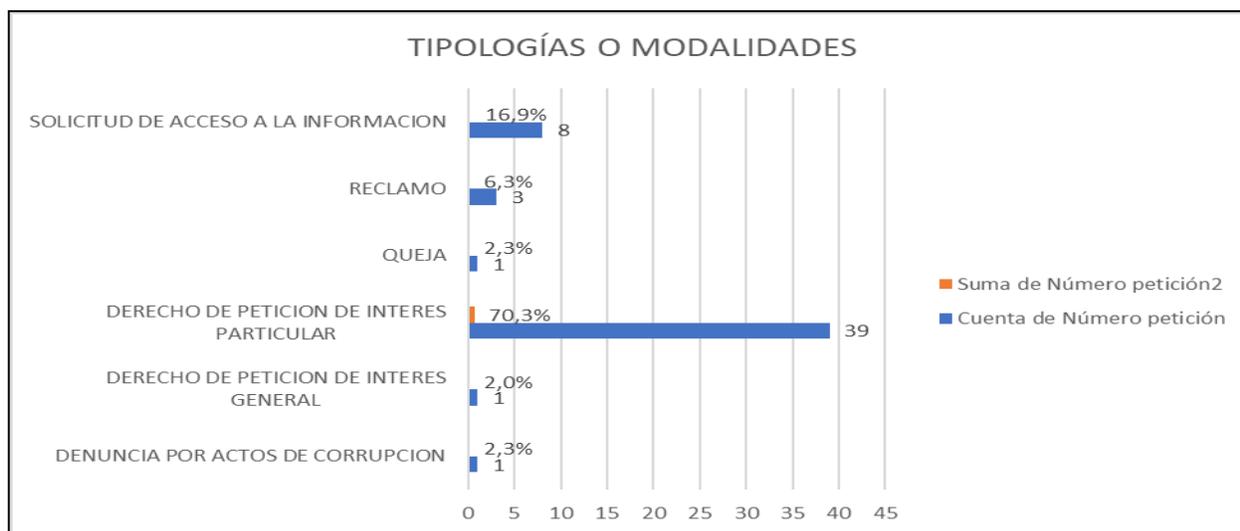


Total Requerimientos 53

## 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 84,6%, fue el medio más 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 a través del SDQS), con un 15,4% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 53

## Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 70,3% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2022, seguida de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 16,9% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 6,3%, “Queja” y “Denuncia por Actos de Corrupción” cada una con un 2,3% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 2%.

**Nota:** Respecto de la PQRS tipificada como “queja” se aclara que la misma fue presentada por peticionario anónimo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y fue el peticionario quien la clasificó como “queja” y al ser un peticionario anónimo el sistema no permite cambiar la tipología de la petición, sobre la misma se solicitó ampliación; sin embargo, por el contenido de la petición se evidencia que no es una queja; así mismo la PQRS tipificada como “denuncia por actos de corrupción” corresponde al mismo anónimo que había registrado la petición como “queja” y quien volvió a registrar con otro número de petición el mismo contenido ampliado en el SDQS igualmente al revisar el contenido se evidencia que no es una “denuncia por actos de corrupción” pero no se puede cambiar el tipo de petición ya que es un anónimo y fue asignada directamente a la oficina de control interno disciplinario.

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	19	36%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	15	28%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	8%
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	3	6%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>43</b>	<b>81%</b>
Otros subtemas	10	19%
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: **“Página Web”** con un 36%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de fallas en el estado de las compras realizadas por la página web ya que les aparecen en estado “fallido” a pesar de haber realizado la compra de manera exitosa y haber sido descontado el pago de la misma especialmente para el sorteo 2631 y 2632, varios clientes reportaron no haber recibido a sus correos electrónicos el comprobante de su compra, es decir, el e-mail de “compra exitosa” especialmente para los sorteos 2629 y 2631, algunos clientes reportaron que pasados dos días no veían el cargue en la sección: “mis créditos” de los créditos obtenidos en el raspa y gana especialmente raspas ganados de compras hechas el 11 de marzo para el sorteo 2631 del 17 de marzo, varios clientes indicaron no haber recibido a sus correos electrónicos el e-mail de “raspa y gana” correspondiente a sus compras para algunos sorteos del mes de marzo como el 2630, 2632, entre otros, hubo un reporte de un cliente que indicó que no veía el cargue del premio ganado en el sorteo 2629 en la opción: “premios por cobrar” de su perfil en nuestra página web; entre otros, seguido de: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 28% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, otro preguntó cómo cobrar premio si la compra la hizo físicamente (billete o fracción física), información sobre el plan de premios qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, algunos preguntaban sobre el estado de las transacciones que solicitaban por transferencia a cuenta bancaria y algunos reclamos por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados 15 días o más no los ven reflejados en sus cuentas bancarias, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de los sorteos del mes de marzo; entre otros, **“Información Institucional”** con un 8% que tenía que ver con información sobre alianzas público privadas, información sobre demandas interpuesta por determinada compañía, denuncia por pancartas y pendones relacionados con la entidad ubicados en vía pública; entre otros, **“Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”** con un 6% que tenía que ver con solicitud de ayuda económica de una madre cabeza de familia que tiene un hijo discapacitado, otra solicitud

de ayuda económica o de bonos para cinco hijos menores de edad, solicitud de apoyo o patrocinio de la entidad en competencia de la Liga Nacional Fútbol de Salón 2022, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 4% que tenía que ver principalmente con la inquietud de un cliente sobre cómo verificar en su perfil de su cuenta inscrita en la página web los números y series que compró y otro cliente preguntó qué comprobante obtiene o cuál es el soporte de su compra cuando la realiza a través de la página web o cómo llega el billete o fracción y cómo funciona la campaña promocional “una doble oportunidad de ganar”, y en un muy menor porcentaje los subtemas: “No Pago de Premios de Chance”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Resultados de Sorteos” cada uno con un 3,7% respectivamente y con un 1,8% los subtemas: “Administración del Talento Humano”, “Operación de Rifas”, “Denuncia por posibles actos de corrupción” y “Temas Contractuales”.

**Nota:** De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” 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. De igual manera de las 19 peticiones del subtema “Página Web” 16 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente y aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistema en los estados de compra, en los envíos de correos de “compra exitosa” y “raspa y gana”, la demora en el abono de los créditos ganados en raspa y gana a las cuentas de los clientes en la página web, no se asignaron a la oficina de sistemas, aunque por el tema fuera del resorte de dicha área sino a Atención al Cliente 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	26	74%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	11%
SISTEMAS	2	6%
SECRETARIA GENERAL	1	3%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	3%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>34</b>	<b>97%</b>
Otros dependencias	1	3%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	37%
SUBGERENCIA GENERAL	4	15%
SECRETARIA GENERAL	3	11%
SISTEMAS	3	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	11%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>23</b>	<b>85%</b>
Otros dependencias	4	15%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 35 requerimientos de periodo actual y 27 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1,8		1		1,6
SECRETARIA GENERAL	18	26		2		16
SISTEMAS		14,8	29			17,6
SUBGERENCIA GENERAL			28	19		21,3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		18			20	18,5
UNIDAD DE LOTERIAS		10,1	14,6	6		11,4
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		23				23
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18</b>	<b>8,0</b>	<b>18,6</b>	<b>6,5</b>	<b>20</b>	<b>9,5</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 9,5 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

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 General: 18 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8 días
- Reclamo: 18,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 6,5 días
- Solicitud de Copia: 20

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

- Atención al Cliente: 1,6 días
- Secretaría General: 16 días

- Sistemas: 17,6 días
- Subgerencia General: 21,3 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 18,5 días
- Unidad de Loterías: 11,4 días
- Unidad de Talento Humano: 23 días

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

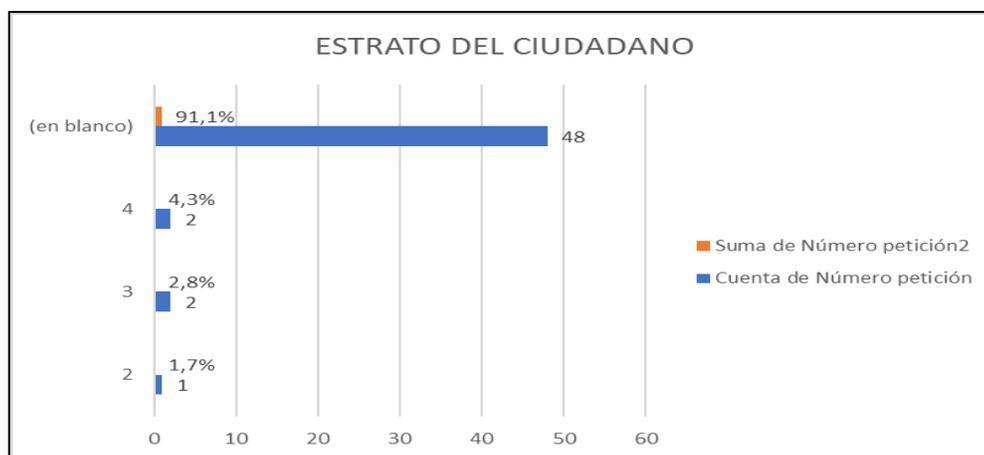


Total Requerimientos 53

### 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 50 de las 53 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy y una (1) a la localidad de La Candelaria.

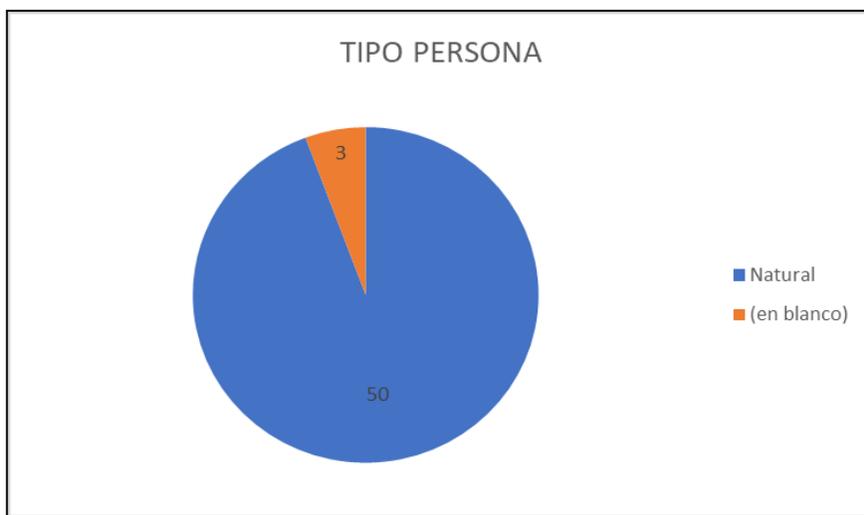
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 53

## 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 48 de las 53 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 4, dos (2) al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 53

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 50 peticiones que equivalen al 93,7% fueron realizadas por personas naturales y tres (3) que equivalen al 6,3% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en marzo de 2022.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	50	94%
Anónimo	3	6%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Nombre petionario	N	%
Identificado	50	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 50 de las 53 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural) y las tres (3) restantes por peticionarios anónimos.

## 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 y del Decreto 491 de 2020.

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.