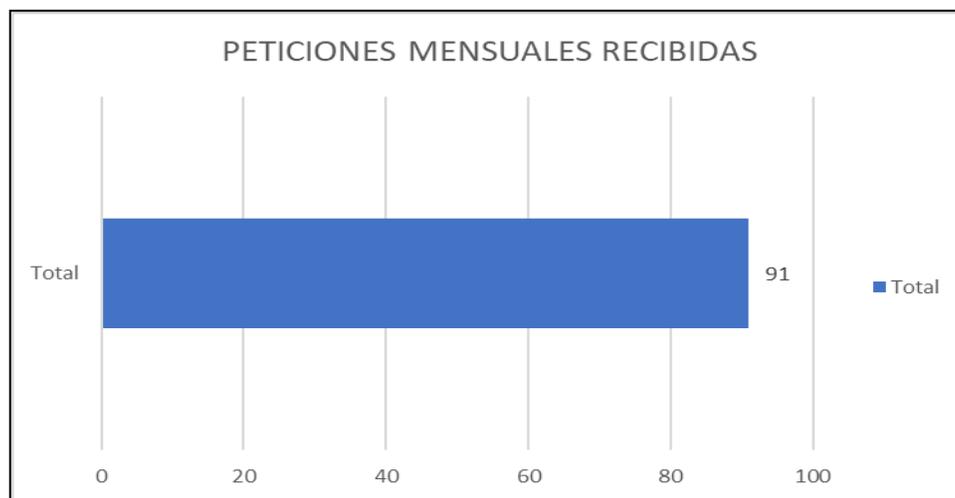


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS NOVIEMBRE 2021

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

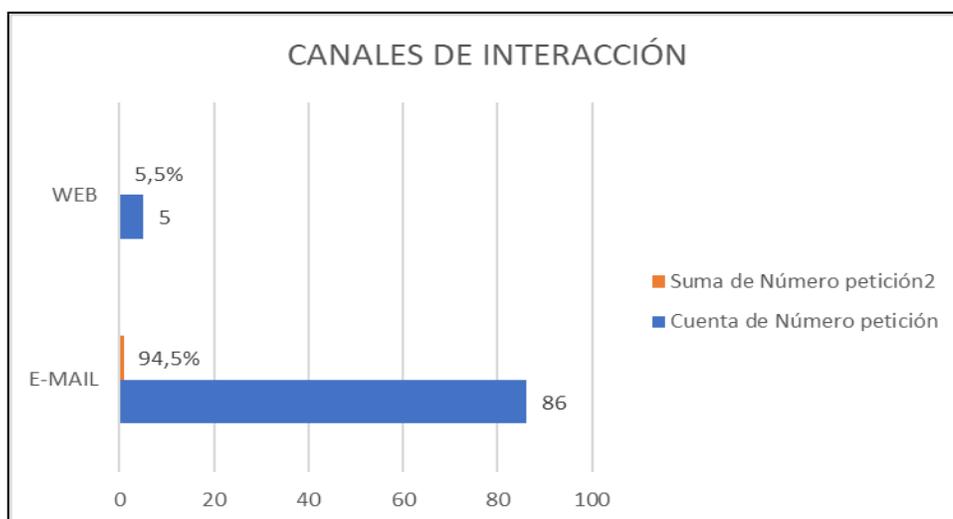


Total Requerimientos 91

### 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 noviembre de 2021 un total de 91 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

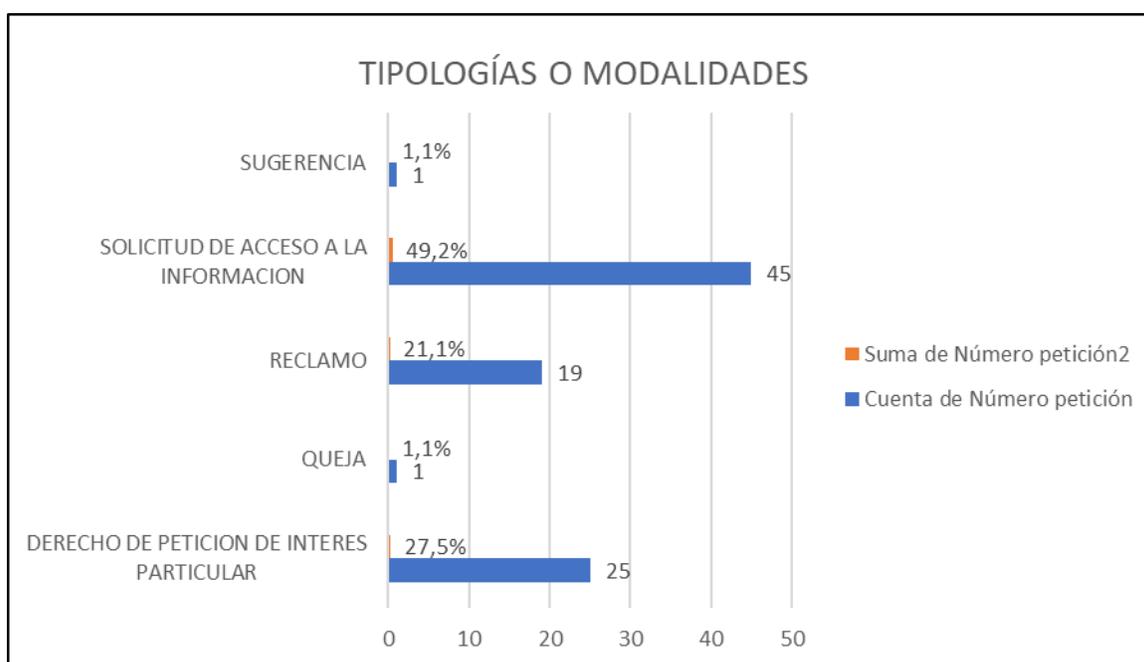


Total Requerimientos 91

## 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 94,5%, fue el medio 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 5,5% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 91

## Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 49,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de noviembre de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27,5%, el “Reclamo” con un 21,1% y en un menor porcentaje la “Sugerencia” y la “Queja” cada una con un 1,1% respectivamente.

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

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	39	43%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	24	26%
PAGINA WEB	7	8%
RESULTADOS DE SORTEOS	7	8%
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	3	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>80</b>	<b>88%</b>
Otros subtemas	11	12%
<b>Total general</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

## 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 43% 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, 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, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación y algunos reclamos por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados, qué significa y cómo reclamar premios del promocional del Raspa y Gana exclusivo para compras a través de la página web (cupones de créditos por 1.250, 5.000, 10.000 y 50.000) de los sorteos ordinarios del mes de noviembre específicamente preguntaban sobre raspas ganados en los sorteos 2612 del 4 de noviembre, 2613 del 11 de noviembre y 2614 del 18 de noviembre; igualmente preguntas sobre qué significa y cómo reclamar premios ganados con el Raspa y Gana virtual correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado a jugarse el 11 de diciembre de 2021; específicamente preguntaban cómo reclamar premios ganados en este raspa del extraordinario de \$50.000 y \$20.000; entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 26% relacionado principalmente 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 cómo llega el billete o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, inconformidades sobre la mala calidad e ilegibilidad del raspa y gana de los billetes del sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado a jugarse el 11 de diciembre dado que al raspar se daña el papel y no se evidencia ninguna información debajo del raspa, algunos clientes preguntaron qué significan y cómo redimir los códigos pre impresos para aplicar al promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" (*se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar a los beneficios de Mundo Aventura o de recargas para la tarjeta Tu Llave y se les explicaba cómo redimir dichos códigos*), cómo mirar el detalle de las compras realizadas cuando adquieren el producto a través de la página web, inconformidad relacionada con los códigos de ñapa ya que los mismos tienen impresas letras mayúsculas y minúsculas y al momento de escribirlos el sistema sólo acepta mayúsculas lo que no le genera confianza, otros clientes manifestaron que frente al código de beneficios cuando procede a redimirlos por uno de los beneficios les sale un aviso que indicaba que el código no estaba premiado o ya fue

redimido (se puso en conocimiento el caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes); entre otros; **“Página Web”** con un 8% relacionado en su gran mayoría 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, varios clientes reportaron fallas en los enlaces del raspa y gana virtual ya que al intentar abrirlos salen desconfigurados o que la página no existe, varios clientes reportaron 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, un cliente indicó que hay fallas en la opción “ayúdame a escoger” ya que al hacer uso de esta opción para comprar para un sorteo “ordinario” le pasa automáticamente a sorteo “extraordinario” y por ende varía el costo del billete (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas por los clientes); entre otros; **“Resultados de Sorteos”** con un 8% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los códigos del promocional Tu Código de Ñapa de los billetes o fracciones físicas que compraron para el sorteo 2615 del 25 de noviembre de 2021 para saber si están premiados o no, preguntas varias sobre cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave o Mundo Aventura del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios", qué significan y cómo activar y redimir los códigos de beneficios pre impresos en la billetería física del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios"; varios clientes manifestaron dudas respecto de “tu código de ñapa y beneficios” ya que no tienen claridad sobre cómo usar dicho código para la Ñapa y cómo usarlo para los beneficios ya que intentan redimir Ñapa con el mismo código y no les permite (se les aclaraba que la ñapa sólo aplica los últimos jueves de cada mes mientras que el de beneficios si aplica para todos los sorteos); entre otros; y en un menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Información Institucional” cada uno con un 3%, “Administración del Talento Humano”, “Operación de Juegos Promocionales” cada uno con un 2%, “Juegos Promocionales y/o Rifas No Autorizadas”, “No Pago de Premios de Chance”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 1%.

**Nota:** De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” y “Resultados de Sorteos” 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 7 peticiones del subtema “Página Web” seis se asignaron a la oficina de Atención al Cliente y aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistemas en los estados de compra y en los enlaces del raspa y gana virtual 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, salvo el tema sobre la primera falla reportada por un cliente sobre el link de raspa y gana virtual y el aviso de página no encontrada, la cual se asignó directamente al área de sistemas para su respectiva solución y respuesta.

## 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	52	95%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	2%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	2%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	2%
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	2	33%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	33%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	17%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	17%
N.A.		
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 55 requerimientos de periodo actual y 6 requerimientos de periodo anterior.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	3,6	1	1	1,5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	14			14
UNIDAD DE LOTERIAS	7,5	6		7
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	14			14
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	3			3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>1,1</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 2,4 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

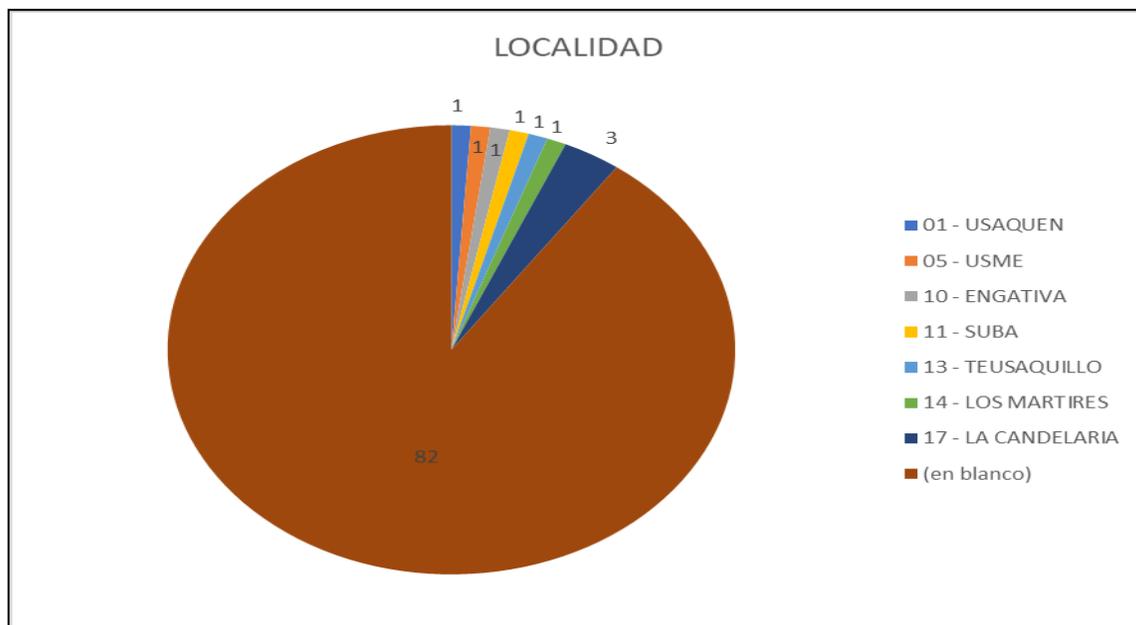
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,1 días
- Sugerencia: 1 día

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

- Atención al Cliente: 1,5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 14 días
- Unidad de Loterías: 7 días
- Unidad de Recursos Físicos: 14 días
- Unidad Financiera y Contable: 3 días

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

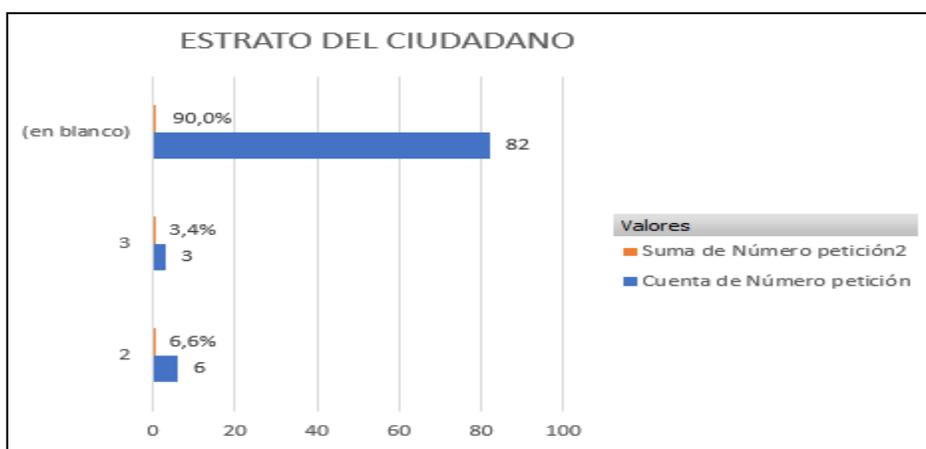


Total Requerimientos 91

## 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 82 de las 91 PQRS recibidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes a la localidad de La Candelaria, una (1) a la localidad de Los Mártires, una (1) a la localidad de Teusaquillo, una (1) a la localidad de Suba, una (1) a la localidad de Engativá, una (1) a la localidad de Usme y una (1) a la localidad de Usaquén.

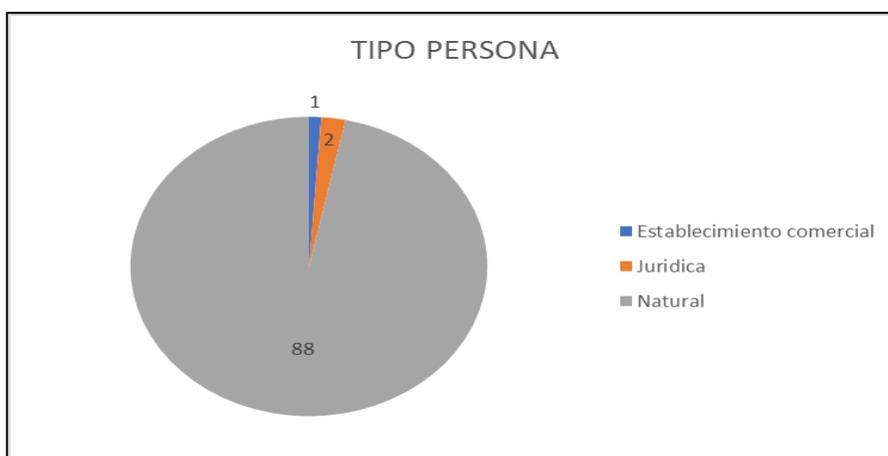
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 91

## 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 82 de las 91 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes al estrato 3 y seis (6) peticiones correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 91

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 88 peticiones que equivalen al 96,7% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 2,2% por personas jurídicas y una (1) que equivale al 1,1% por establecimiento comercial; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en noviembre de 2021.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	88	97%
Establecimiento comercial	1	1%
Jurídica	2	2%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Nombre petionario	N	%
Identificado	91	100%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 91 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 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.