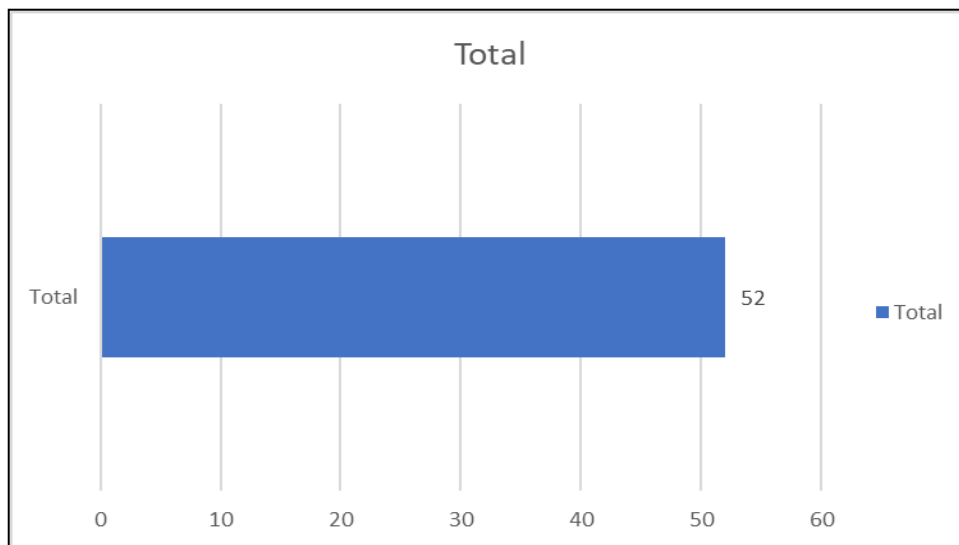


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS OCTUBRE 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

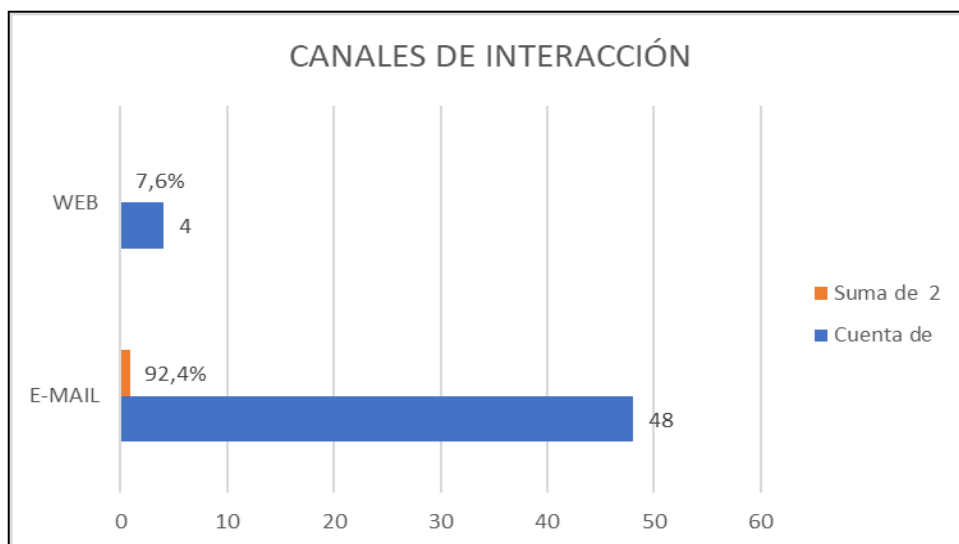


Total Requerimientos 52

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 octubre de 2021 un total de 52 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

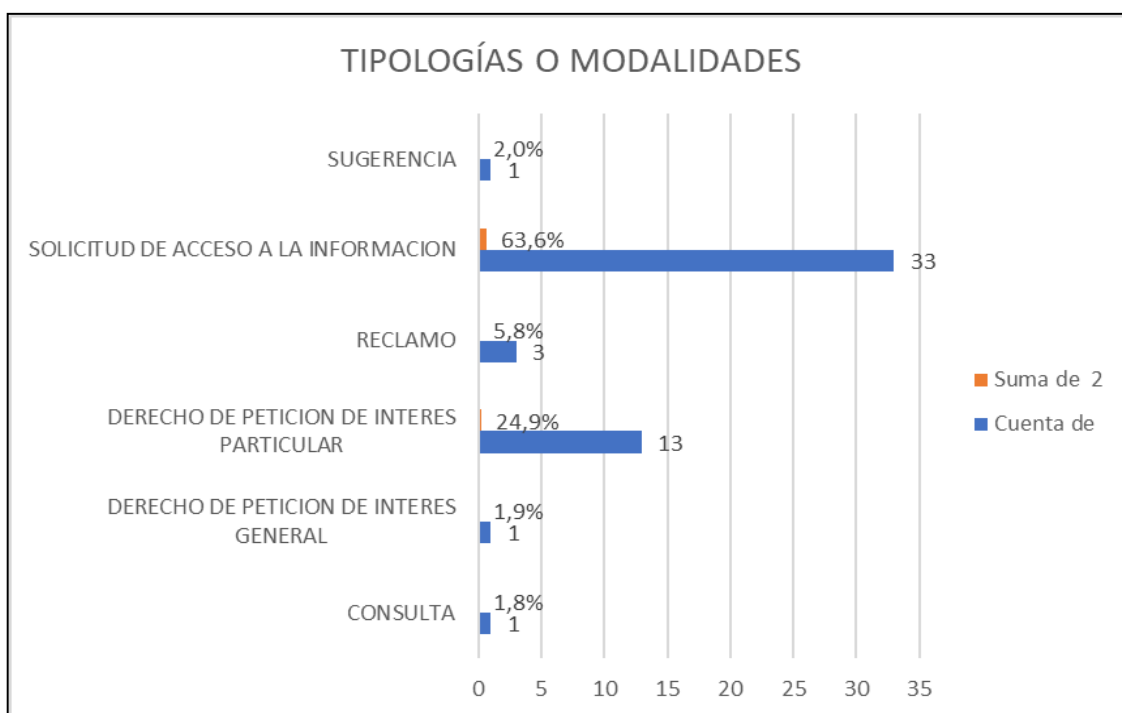


Total Requerimientos 52

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](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 92,4%, 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 7,6% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 52

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 63,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de octubre de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 24,9% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 5,8%, la “Sugerencia” con un 2%, el “Derecho de Petición de Interés General” con un 1,9% y la “Consulta” con un 1,8%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	20	38%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	13	25%
RESULTADOS DE SORTEOS	9	17%
PÁGINA WEB	4	8%
OPERACIÓN DE RIFAS	2	4%
Total 5 subtemas	48	92%
Otros subtemas	4	8%
Total general	52	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 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, 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 octubre específicamente preguntaban sobre raspas ganados en los sorteos 2608 del 7 de octubre, 2610 del 21 de octubre y 2612 del 4 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 25% relacionado principalmente con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar un número específico, cómo comprar Lotería de Bogotá en línea a través de la página web, medios de pago, 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, 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), algunos clientes manifestaron no haber recibido a sus correos electrónicos como es habitual el e-mail de “compra exitosa” correspondientes a las compras realizadas para los sorteos 2607 del 30 de septiembre y 2608 del 7 de octubre (se ponía en conocimiento de manera inmediata dichos casos al área de Sistemas para que revisaran, subsanaran las fallas presentadas e hicieran los reenvíos de dichos e-mails), cómo mirar el detalle de las compras realizadas cuando adquieren el producto a través de la página web, una cliente manifestó 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, y por otro lado indicó que frente al código de beneficios cuando procedió a redimirlo por uno de los beneficios le salió 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), una cliente pregunta por qué cuando va a comprar para un sorteo ordinario y usa la opción “ayúdame a escoger” el sistema automáticamente le cambia el tipo de sorteo poniéndole tipo de sorteo extraordinario (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas presentadas en esta opción que brinda la página); entre otros; **“Resultados de Sorteos”** con un 17% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los códigos del promocional Tu Código de Napa de los billetes o fracciones físicas que compraron para el sorteo 2607 del 30 de septiembre de 2021 y 2611 del 28 de octubre de 2021 para saber si están premiados o no, un cliente preguntó cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios", resultados de sorteos específicos, 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"; entre otros; y en un menor porcentaje los subtemas: **“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, un cliente manifestó que al ingresar a su cuenta inscrita en la página web le aparecen los datos de otra persona (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran la falla reportada por el cliente); entre otros; **“Operación de Rifas”** con un 4% relacionados con una consulta sobre qué requisitos o qué permisos requiere para realizar una rifa de un inmueble en Bogotá, y otra solicitando información sobre si una rifa de un minicouper está autorizada ya que lo han llamado de la empresa Interworld y dicen que están autorizados por la Lotería de Bogotá; “Administración del Talento Humano”, “Información Institucional”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Traslado a Entidades Distritales” cada una con un 1,9%.

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 todas las peticiones del subtema “Página Web” y aquellas que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistemas en el envío del e-mail de “compra exitosa” 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 de la falla reportada por el cliente que al ingresar a su cuenta le aparecían los datos de otra persona, la cual se asignó directamente al área de sistemas para su respectiva solución y respuesta.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

Análisis:

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS se realizó a través del mismo sistema, el traslado de una (1) petición por no competencia 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	41	98%
SISTEMAS	1	2%
N.A.		
N.A.		
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	42	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	42	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	45%
SECRETARIA GENERAL	2	18%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	18%
SUBGERENCIA GENERAL	1	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	9%
Total 5 primeras dependencias	11	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	11	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 42 requerimientos de periodo actual y 11 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE	13	1	1		1	1,6
SECRETARIA GENERAL		28	17			22,5
SISTEMAS				2		2
SUBGERENCIA GENERAL				25		25
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			7			7
UNIDAD DE LOTERIAS			15	18,8		18
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		26	28			27
TOTAL GENERAL	13	18,3	8	17	1	5,4

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,4 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

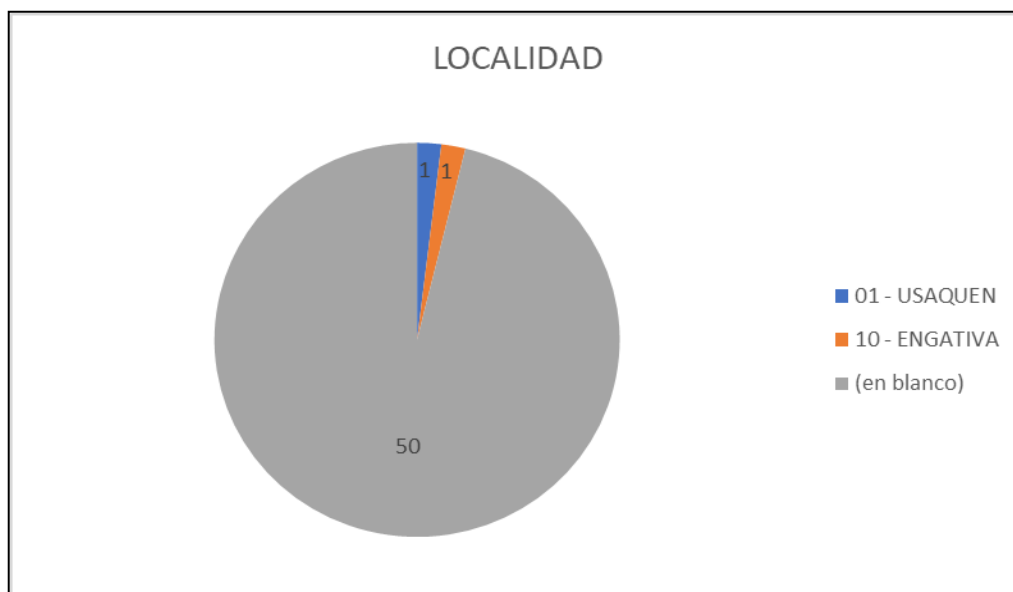
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Consulta: 13 días
- Derecho de Petición de Interés General: 18,3 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8 días
- Reclamo: 17 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 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: 1,6 días
- Secretaría General: 22,5 días
- Sistemas: 2 días
- Subgerencia General: 25 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7 días
- Unidad de Loterías: 18 días
- Unidad de Talento Humano: 27 días

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

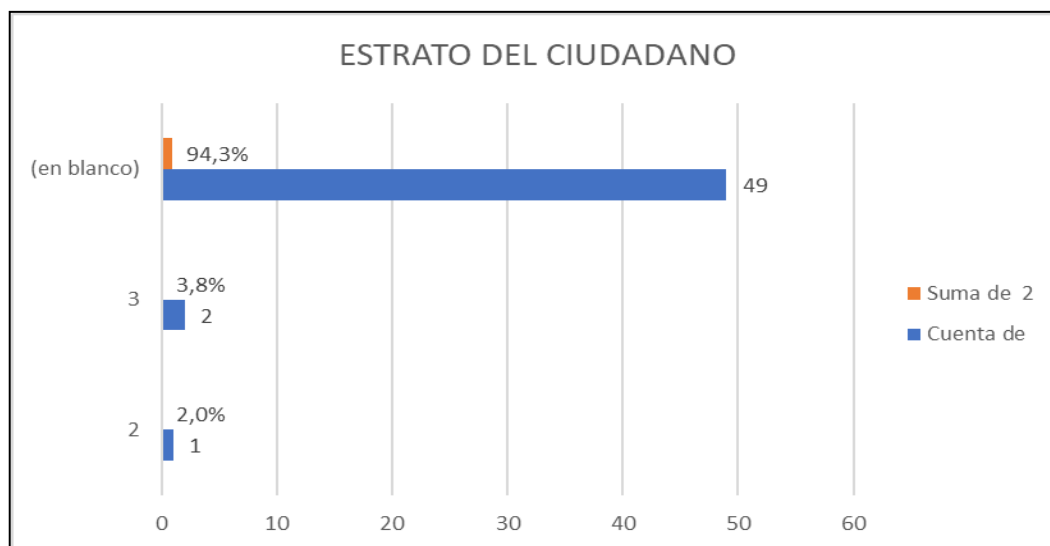


Total Requerimientos 52

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 52 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén y una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá.

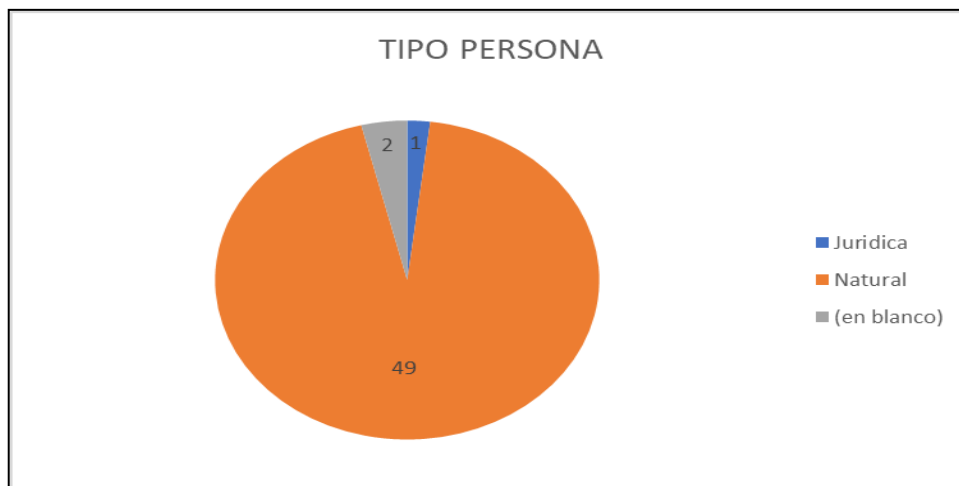
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 52

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 49 de las 52 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 3 y una petición (1) correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 52

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 49 peticiones que equivalen al 94,2% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 3,8% a “anónimos” y una (1) que equivale al 1,9% a persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en octubre de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	49	94%
Anónimo	2	4%
Jurídica	1	2%
Total	52	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	50	100%
Total	50	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 52 peticiones recibidas, 50 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.