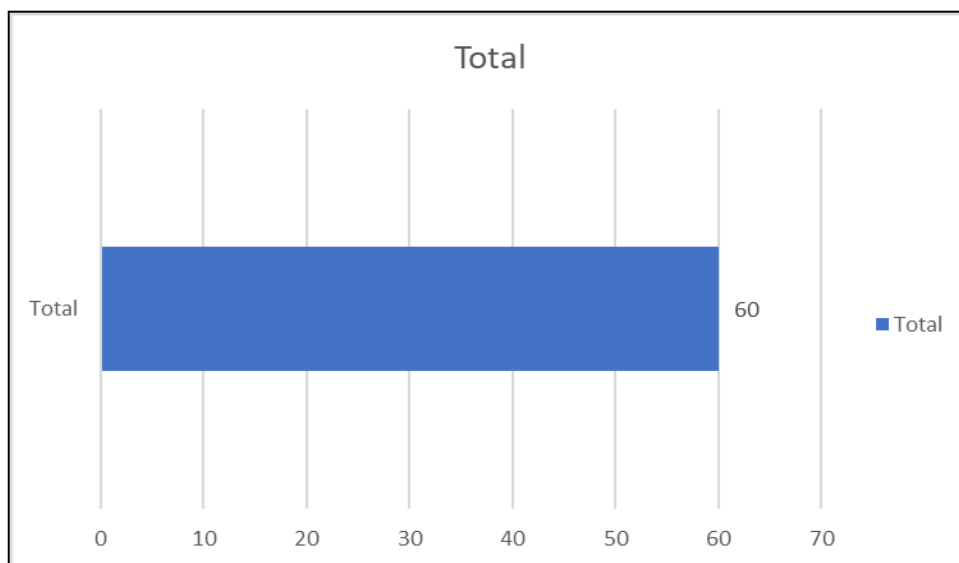


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ENERO 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

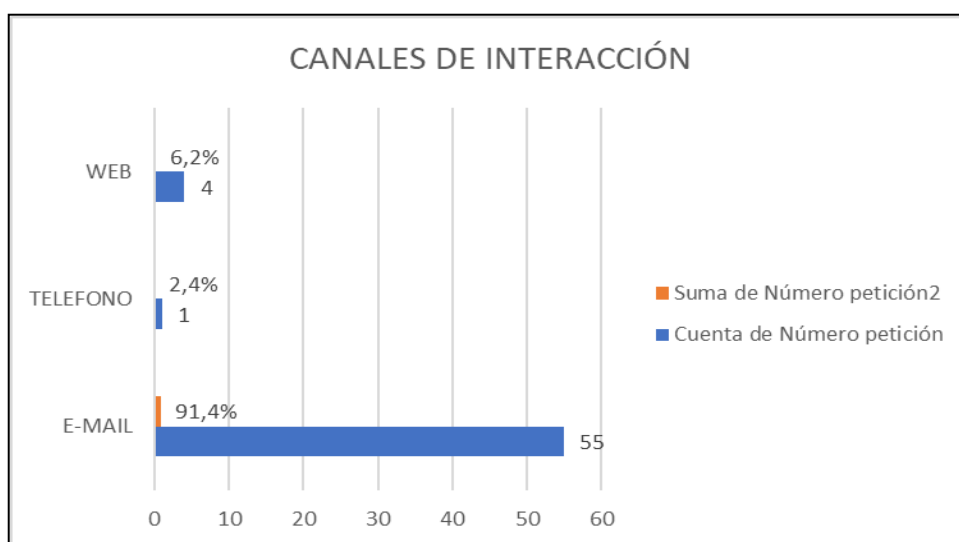


Total Requerimientos 60

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 enero de 2023 un total de 60 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

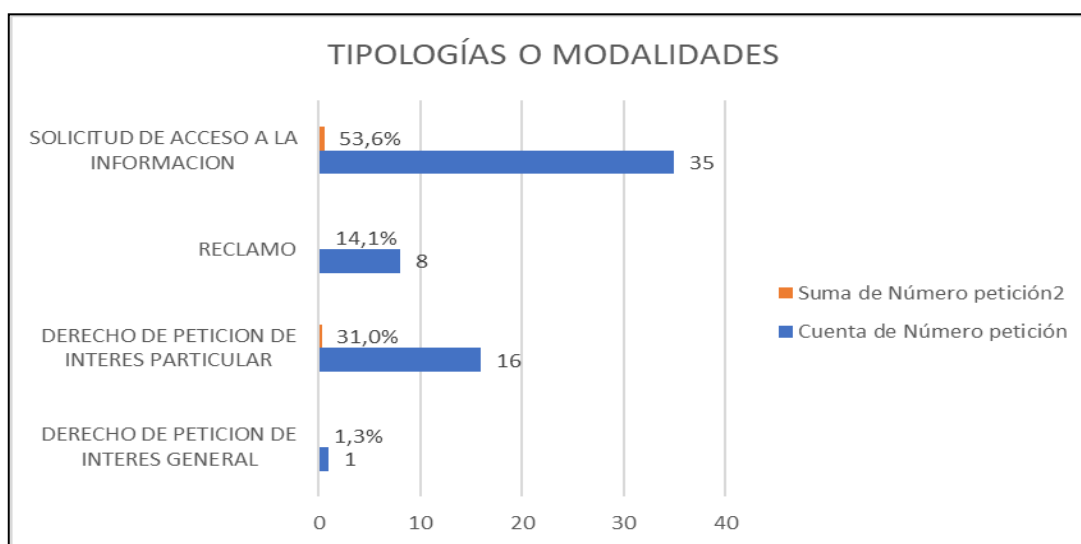


Total Requerimientos 60

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 91,4%, 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 o son trasladadas a través del SDQS) con un 6,2% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 2,4% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 60

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 53,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 31% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 14,1% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 1,3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	25	42%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	19	32%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	10%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	7%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	3%
Total 5 subtemas	56	93%
Otros subtemas	4	7%
Total general	60	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 42% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, reclamos de varios clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados más de 10 días no lo ven reflejados en sus cuentas bancarias, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) del sorteo 2675 del 26 de enero a partir del cual inició nuevamente el promocional “raspa y gana virtual” del año 2023, un cliente pregunta cómo reclamar premio de moto eléctrica ganado en el raspa y gana físico del billete del sorteo especial de navidad 2670 del 22 de diciembre de 2022; entre otros, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 32% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web o cómo llega el billete o fracción, cómo consultar en la página web los códigos de Napa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2671 del 29 de diciembre para saber si los mismos están o no premiados (*se les explicaba el paso a paso para la consulta de dichos códigos y se les aclaraba que el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención*), inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billetería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” (*se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de recarga de \$650 para la tarjeta personalizada de Tu Llave y se explicaba cómo redimir el beneficio de dichos códigos*), preguntas sobre por qué no llegó raspa y gana virtual para compras realizadas para los sorteos 2672 del 5 de enero, 2673 del 12 de enero y 2674 del 19 de enero de 2023 (*se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2671 del 29 de diciembre de 2022*); información sobre cómo funciona y cómo aplica el descuento en compras por la página web de la Lotería de Bogotá del promocional “¡Ganas tú y gana el planeta!” del convenio con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (*se les explicaba en qué consiste dicho promocional dirigido a los clientes que se pasen de la factura física a la factura virtual del agua y se les indicaba cómo hacerse acreedores del beneficio de los descuentos en compras por la página web de la Lotería*); entre otros, **“Administración del Talento Humano”** con un 10% relacionado con una solicitud sobre funcionarios bilingües con los que cuenta la entidad, nivel jerárquico y cargo de los mismos y manual de funciones de cada uno de los funcionarios bilingües donde se exija como requisito dominio de segunda lengua, solicitudes de certificaciones CETIL de ex funcionarios para trámite de pensión, solicitud de viabilidad de vinculación en un empleo del nivel profesional ya sea en planta provisional, temporal o mediante contrato de prestación de servicios, acorde con la iniciativa distrital de brindar oportunidades a la ciudadanía, especialmente a la población joven, un ciudadano envía hoja de vida para ser tenida en cuenta dentro de las ofertas laborales de la entidad, solicitud certificado de no pensión con el fin de obtener la sucesión pensional del cónyuge ya fallecido ex funcionario de la entidad, seguido en

un menor porcentaje de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 7% relacionado en su gran mayoría con información sobre los resultados de sorteos especialmente del lanzamiento adicional del vehículo KIA Niro del sorteo 2658 del 29 de septiembre de 2022, de los vehículos Ford Escape y KIA Niro del sorteo extraordinario 0004 “Gran Sorteo Dorado” del 11 de diciembre de 2021 y del sorteo 2670 del 22 de diciembre y del vehículo Ford Escape del sorteo 2669 del 15 de diciembre ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, **“Información Institucional”** con un 3% relacionado con un ciudadano que solicita información sobre la vigencia de emisión del “Raspa y Listo” un incentivo con cobro de premio inmediato emitido por el concesionario GELSA ya que en el raspa adquirido por el comprador el 12 de enero de 2023 se indica vigencia de emisión 31 de diciembre de 2022, información sobre si se ha contratado y bajo qué modalidad de selección entre los años 2021 y 2022 el Plan Institucional de Capacitación PIC y qué tipo de proponentes u oferentes se han contemplado; entre otra información relacionada con la contratación del PIC y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales”, “Operación de Rifas”, “Página Web” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con un 1,6% de participación.

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” 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.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	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 entidad distrital: Caja de Vivienda Popular.

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	33	75%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	7%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	7%
SISTEMAS	1	2%
Total 5 primeras dependencias	44	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	44	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	33%
SISTEMAS	2	22%
ATENCION AL CLIENTE	1	11%
SECRETARIA GENERAL	1	11%
SUBGERENCIA GENERAL	1	11%
Total 5 primeras dependencias	8	89%
Otros dependencias	1	11%
Total general	9	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 44 requerimientos de periodo actual y 9 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1,3	1,3
SECRETARIA GENERAL		15			15
SISTEMAS	15	15	15		15
SUBGERENCIA GENERAL				10	10
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		5		3	3,5
UNIDAD DE LOTERIAS		14,5	14,5	7,5	12,2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	3,7			3,5
TOTAL GENERAL	9	8,4	14,7	1,9	3,9

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,9 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

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

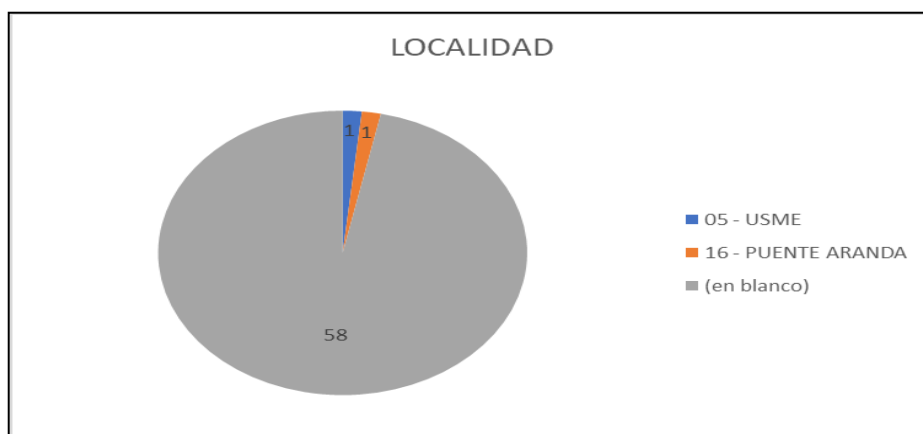
- Derecho de Petición de Interés General: 9 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,4 días
- Reclamo: 14,7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,9 días

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

- Atención al Cliente: 1,3 días
- Secretaría General: 15 días

- Sistemas: 15 días
- Subgerencia General. 10 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 3,5 días
- Unidad de Loterías: 12,2 días
- Unidad de Talento Humano: 3,5 días

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

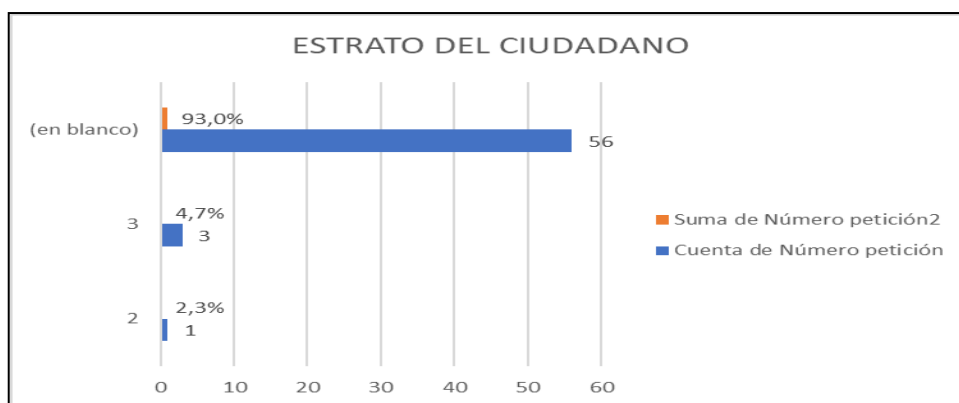


Total Requerimientos 60

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 58 de las 60 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usme y una (1) petición correspondiente a la localidad de Puente Aranda.

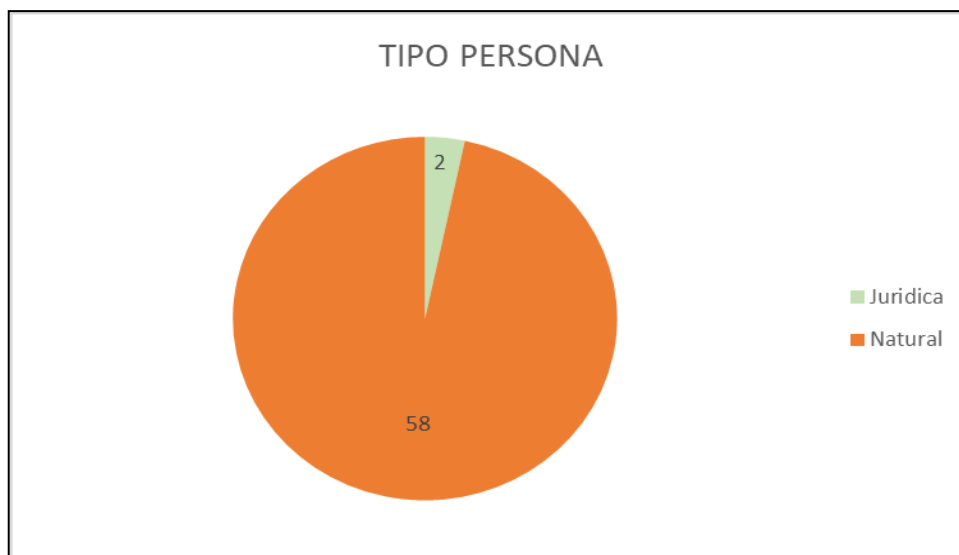
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 60

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 56 de las 60 peticiones recibidas, sólo se encontró información de tres (3) petionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) petionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 60

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 58 peticiones que equivalen al 96,1% fueron realizadas por personas naturales y dos (2) que equivalen al 3,9% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en enero de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	58	97%
Jurídica	2	3%
Total	60	100%

Peticionario	N	%
Identificado	60	100%
Total	60	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 60 peticiones recibidas que equivalen al 100%, fueron realizadas por peticionarios identificados (58 por persona natural y 2 por persona jurídica).

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 la Ley 1755 de 2015.

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.