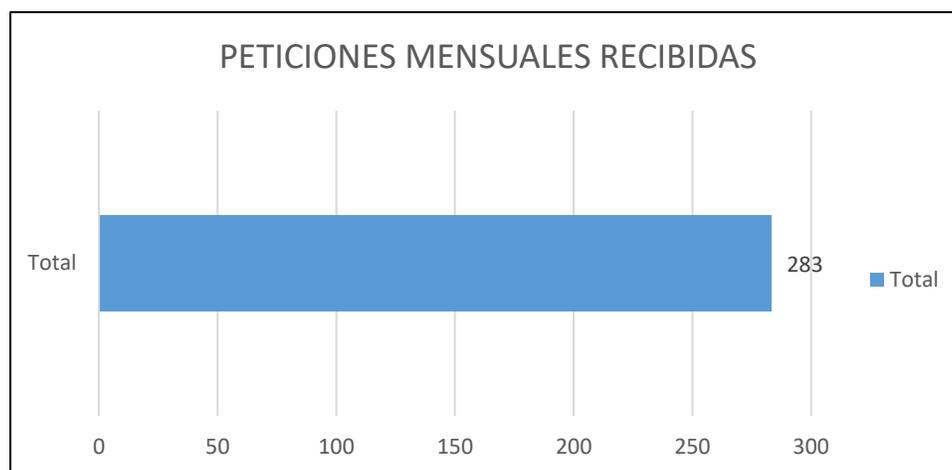


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2020

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



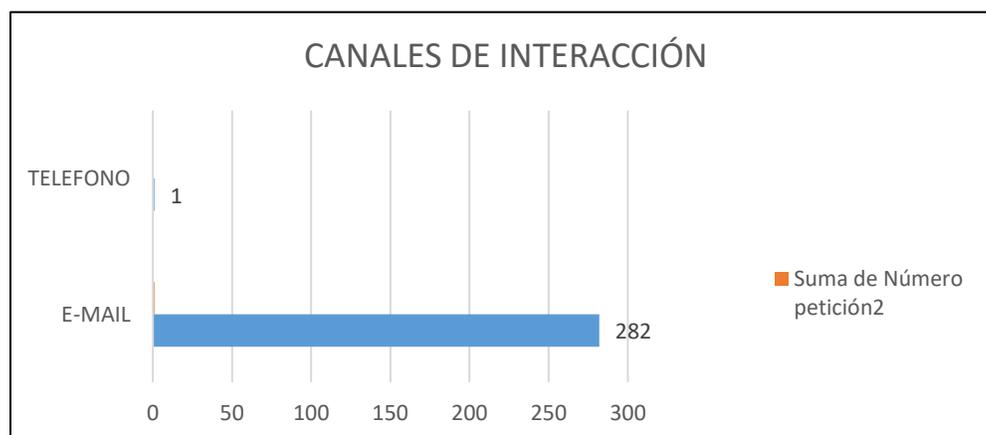
Total Requerimientos 283

### 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 septiembre de 2020 un total de 283 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

**Aclaración:** Según el registro interno de la oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá se evidencia que durante el mes de septiembre de 2020 se recibieron un total de 278 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo, se aclara que por error involuntario se duplicaron algunas peticiones.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

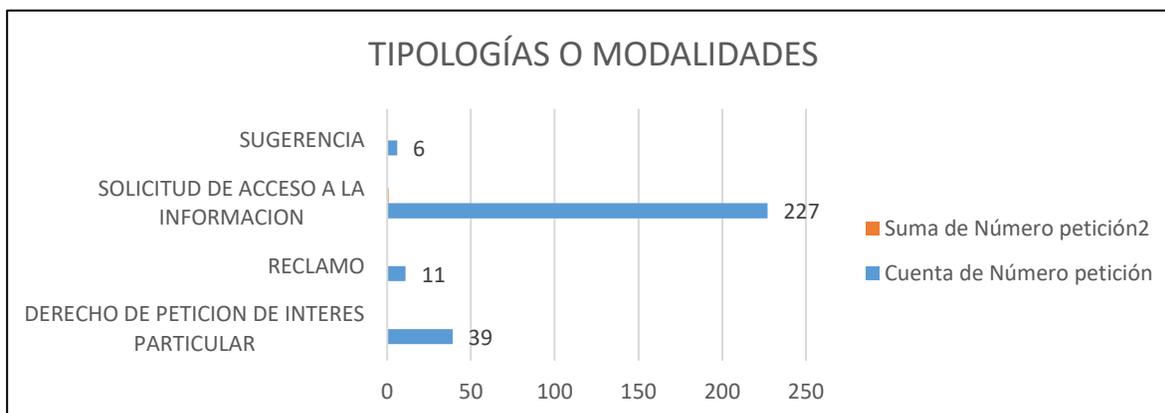


Total Requerimientos 283

## Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) y a través de la sección “contáctenos” de la página web con un 100%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido con un menor porcentaje el canal “telefónico” con un 0,4%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 283

## Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 80% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2020, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 14% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 4% y “Sugerencia” con un 2%.

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

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	1%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	34	11%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	1%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	3	1%
PAGINA WEB	13	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>54</b>	<b>17%</b>
Otros subtemas	256	83%
<b>Total general</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Resultados de Sorteos” con un 46% relacionado con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de la Ñapa Digital, o resultados de sorteos de la Lotería de Bogotá, seguido principalmente de los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 36% que tenía que ver con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados, aproximaciones, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana y la Ñapa Digital, entre otros; “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 11% relacionado con dificultades o dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, entre otros; y “Página Web” con un 4% relacionado con solicitudes para corregir datos de sus cuentas o inconvenientes que presentan con el envío de raspas o comprobantes de la compra a sus correos, entre otros.

**Nota:** De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”, “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría tuvieron que ver con información que solicitaban los clientes sobre la Ñapa Digital y saber cómo consultar sus códigos y poder saber si eran ganadores o no) y “Página Web” 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

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	241	95%
SECRETARIA GENERAL	1	0%
SUBGERENCIA GENERAL	1	0%
TESORERIA	7	3%
N.A.	N.A.	N.A.
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>250</b>	<b>98%</b>
Otros dependencias	5	2%
<b>Total general</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	41	75%
SUBGERENCIA GENERAL	7	13%
TESORERIA	1	2%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4	7%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	4%
<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>

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 255 requerimientos de periodo actual y 55 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		1,5	2	1,3	1	1,3
SECRETARIA GENERAL		7				7
SUBGERENCIA GENERAL		30	28,5	19,3		25,3
TESORERIA			4,7	3,5		4,4
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		27	28			27,5
UNIDAD DE LOTERIAS			3,5	8		6,2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	29	28				28,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 14,3 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 o 3 días aproximadamente.

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

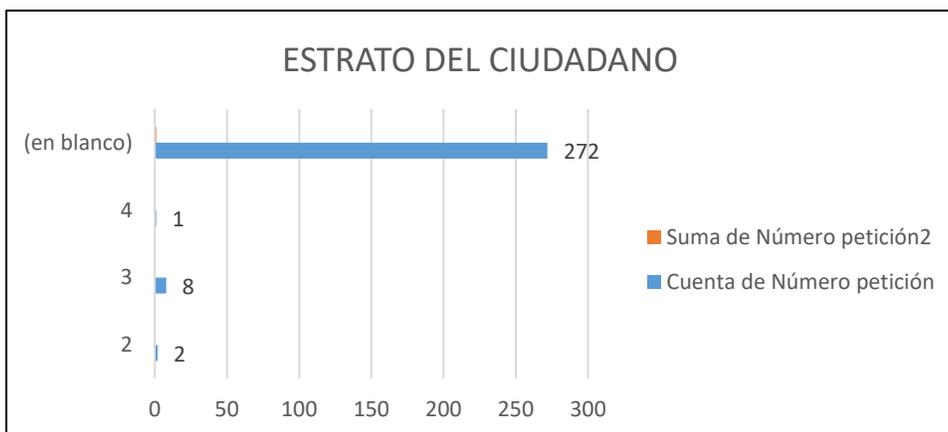


Total Requerimientos 283

### 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 las 283 PQRS que el sistema reporta como recibidas.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

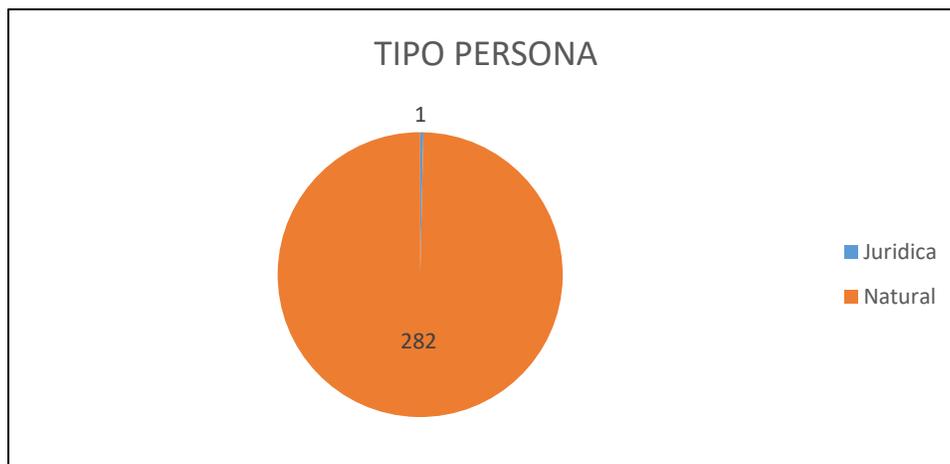


Total Requerimientos 283

### 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 272 de las 283 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 4,

ocho (8) peticiones correspondientes al estrato 3 y dos (2) peticiones correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 283

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 282 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales y una (1) petición correspondiente al 0,3% fue realizada por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en septiembre de 2020.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Natural	282	100%
Jurídica	1	0%
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

Nombre peticionario	N	%
Identificado	283	100%
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que de 282 peticiones que según el sistema fueron recibidas, corresponden a personas naturales y una petición a persona jurídica, así mismo todas las 283 fueron 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 le brindó respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de Ley.



La que más billete da

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.

