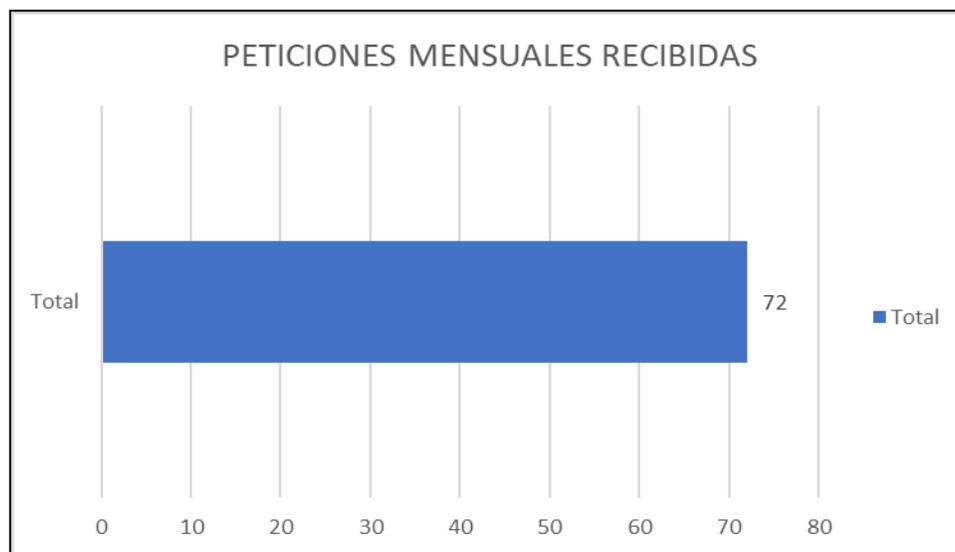


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

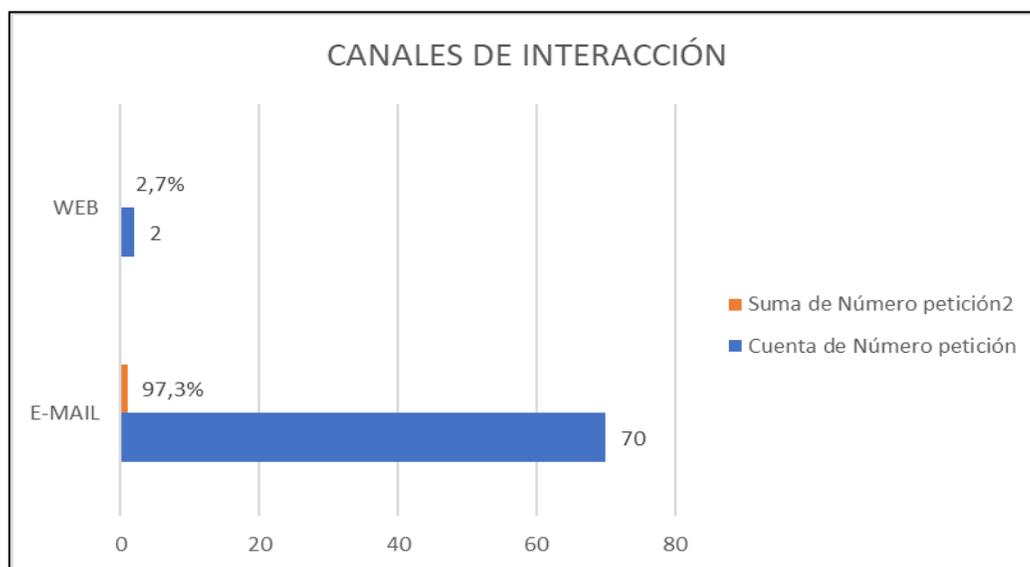


Total Requerimientos 72

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 septiembre de 2021 un total de 72 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

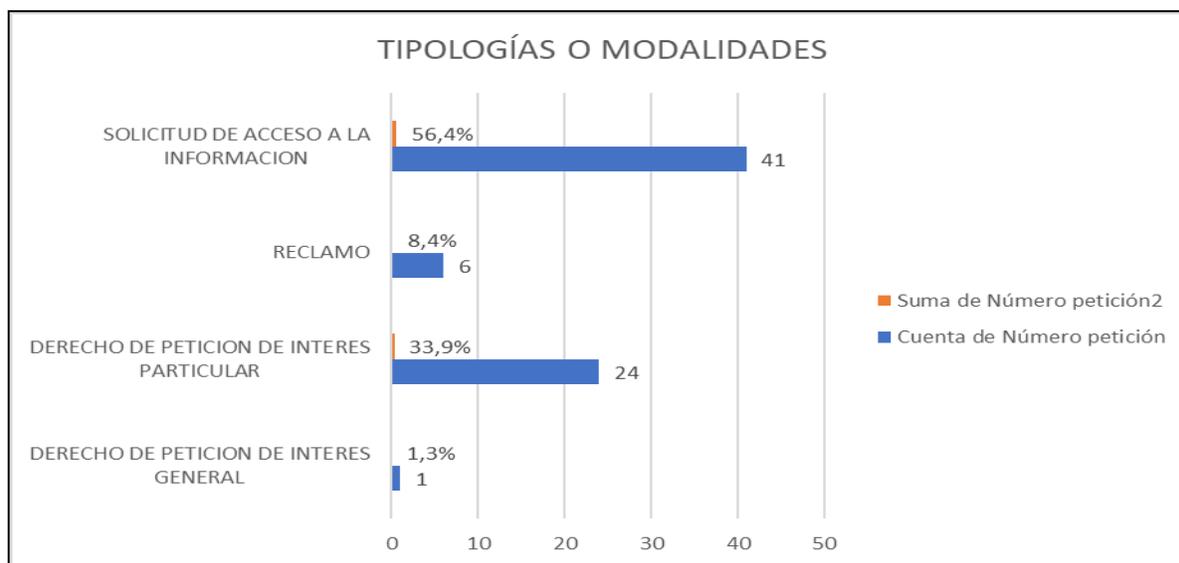


Total Requerimientos 72

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 97,3%, 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 2,7% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 72

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 56,4% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33,9% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 8,4% y el “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	40	56%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	22	31%
TEMAS FINANCIEROS	3	4%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	3%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1	1%
Total 5 subtemas	68	94%
Otros subtemas	4	6%
Total general	72	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 56% que tenía que ver con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, así mismo algunos clientes manifestaron inconformidad por las demoras en la transferencia a sus cuentas bancarias de premios ganados que cobraron 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 septiembre 2604 del 9 de septiembre, 2605 del 16 de septiembre y 2606 del 23 de septiembre; entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 31% relacionado con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar Lotería de Bogotá en línea a través de la página web, 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*), varios clientes manifestaron no haber recibido a sus correos electrónicos como es habitual el e-mail con los enlaces del “raspa y gana” y el de “compra exitosa” correspondientes a las compras realizadas los días 14, 15 y 16 de septiembre para el sorteo 2605 del 23 de septiembre; así mismo varios clientes manifestaron no haber recibido el e-mail de “compra exitosa” correspondientes a sus compras para el sorteo 2607 del 30 de septiembre, un cliente puso en conocimiento la estafa que le hizo un lotero cobrándole \$10.000 por una fracción (la fracción cuesta \$5.000) del sorteo 2605 del 16 de septiembre que traía raspa y gana impreso argumentando el vendedor al cliente que la Lotería de Bogotá estaba cobrando \$5.000 por el raspa (se puso en conocimiento el caso a la jefe de la Unidad de Loterías para adelantar las averiguaciones pertinentes); entre otros; y en un menor porcentaje los subtemas: **“Temas Financieros”** con un 4% relacionado en su gran mayoría con solicitudes de clientes que requerían se les expidiera certificados de retención por premios ganados con el fin de realizar sus declaraciones de renta, “Administración del Talento Humano” con un 3%, “Información Institucional”, “No Pago de Premios de Chance”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Página Web” y “Temas Contractuales” cada uno con un 1%.

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 todas las peticiones que tuvieron que ver con las fallas técnicas de sistemas en el envío del e-mail de “raspa y gana” y 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 dichos casos y ellos hacían el reenvío de los correos mencionados.

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	55	89%
SECRETARIA GENERAL	2	3%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2	3%
SISTEMAS	1	2%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	2%
Total 5 primeras dependencias	61	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	62	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	5	36%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	29%
SECRETARIA GENERAL	2	14%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	7%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	7%
Total 5 primeras dependencias	13	93%
Otros dependencias	1	7%
Total general	14	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 62 requerimientos de periodo actual y 14 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1,0		1,0			1,0
SECRETARIA GENERAL	11,0			14,0		11,8
SISTEMAS		11,0				11,0
SUBGERENCIA GENERAL	28,0	30,0	23,0		24,0	25,8
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	8,0					8,0
UNIDAD DE LOTERIAS	11,0	19,0				14,2
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	9,0					9,0
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	29,0					29,0
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	4,7					4,7
TOTAL GENERAL	6,2	19,8	1,5	14,0	24,0	4,9

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,9 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

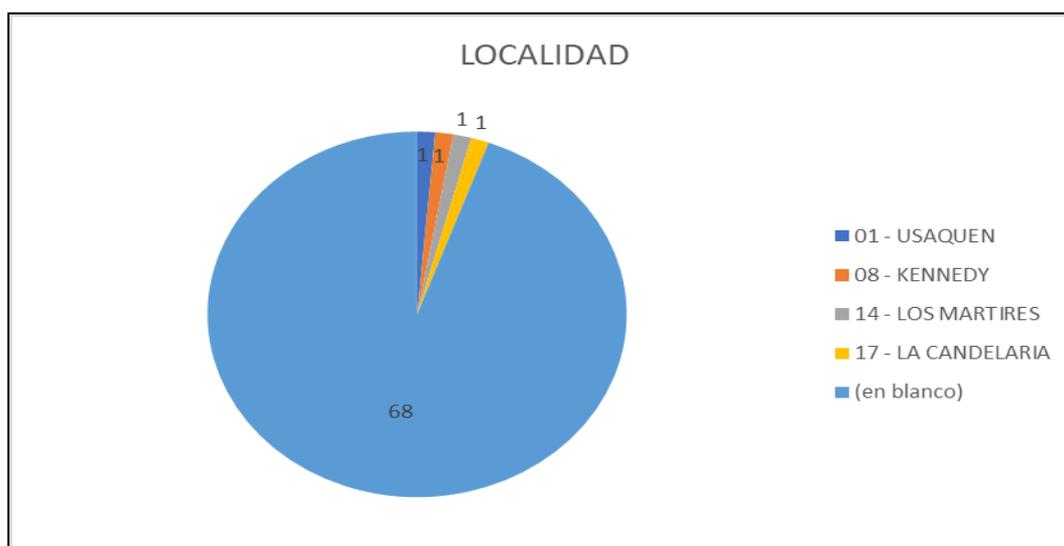
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 6,2 días
- Reclamo: 19,8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 días
- Solicitud de Copia: 14 días
- Sugerencia: 24 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 día
- Secretaría General: 11,8 días
- Sistemas: 11 días
- Subgerencia General: 25,8 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 8 días
- Unidad de Loterías: 14,2 días
- Unidad de Recursos Físicos: 9 días
- Unidad de Talento Humano: 29 días
- Unidad Financiera y Contable: 4,7 días

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

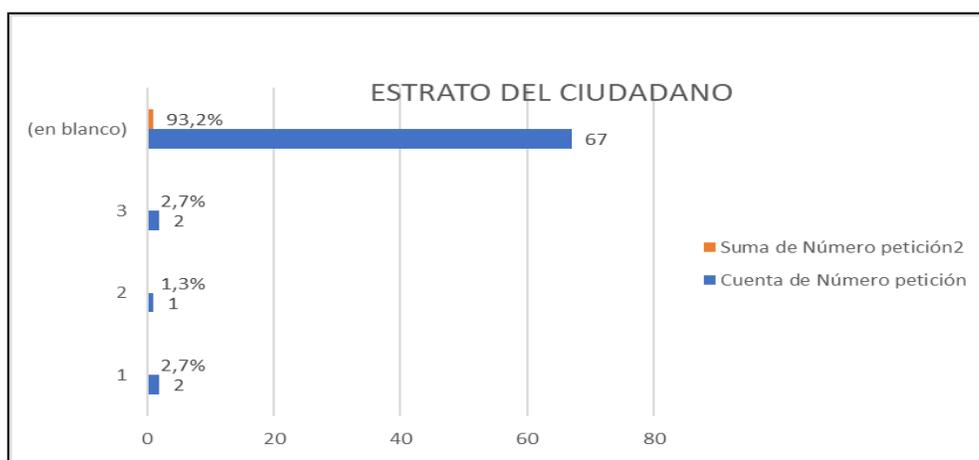


Total Requerimientos 72

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 68 de las 72 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy, una (1) petición correspondiente a la localidad de Los Mártires y una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

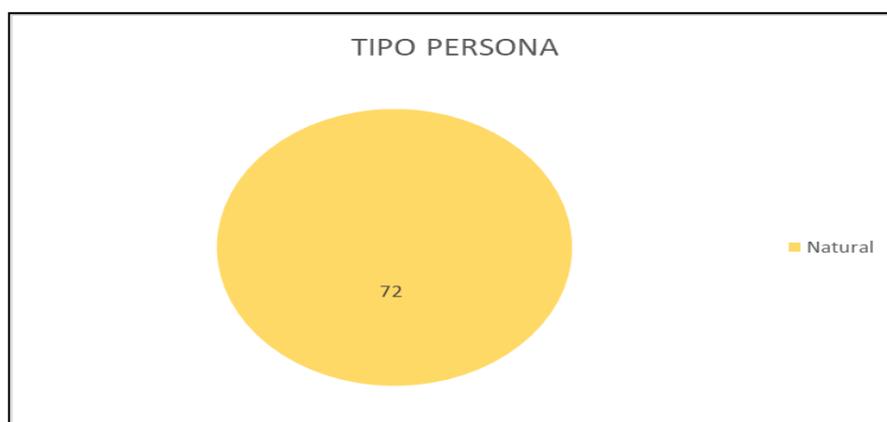
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 72

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 67 de las 72 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 3, una petición (1) correspondiente al estrato 2 y dos (2) peticiones correspondientes al estrato 1.



Total Requerimientos 72

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 72 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en septiembre de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	72	100%
Total	72	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	72	100%
Total	72	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 72 peticiones recibidas corresponden a personas naturales, en este sentido las 72 peticiones 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.