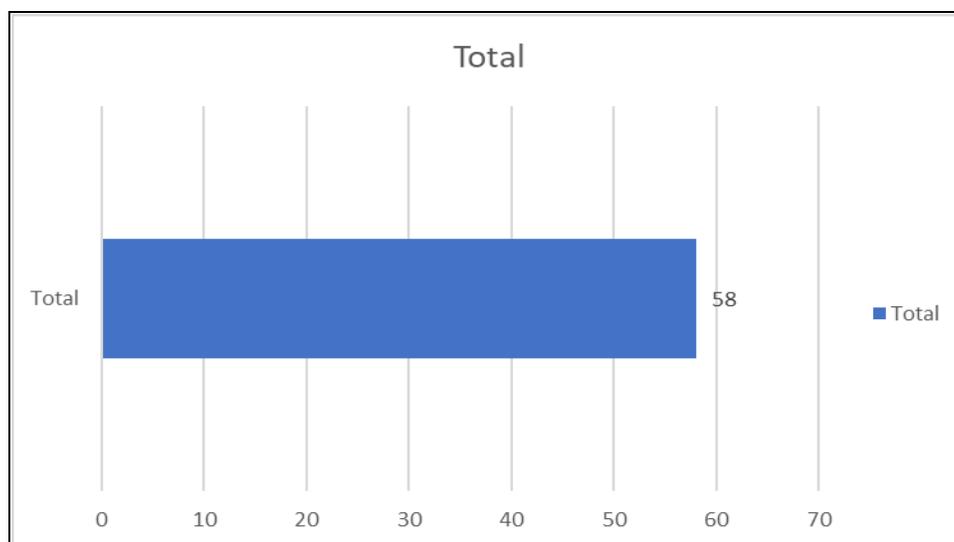


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS FEBRERO 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

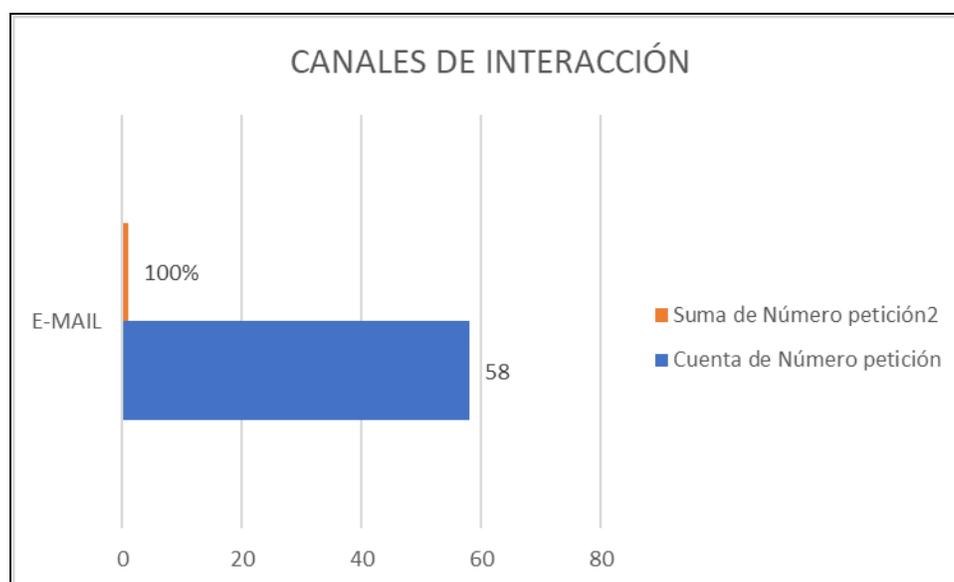


Total Requerimientos 58

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 febrero de 2023 un total de 58 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

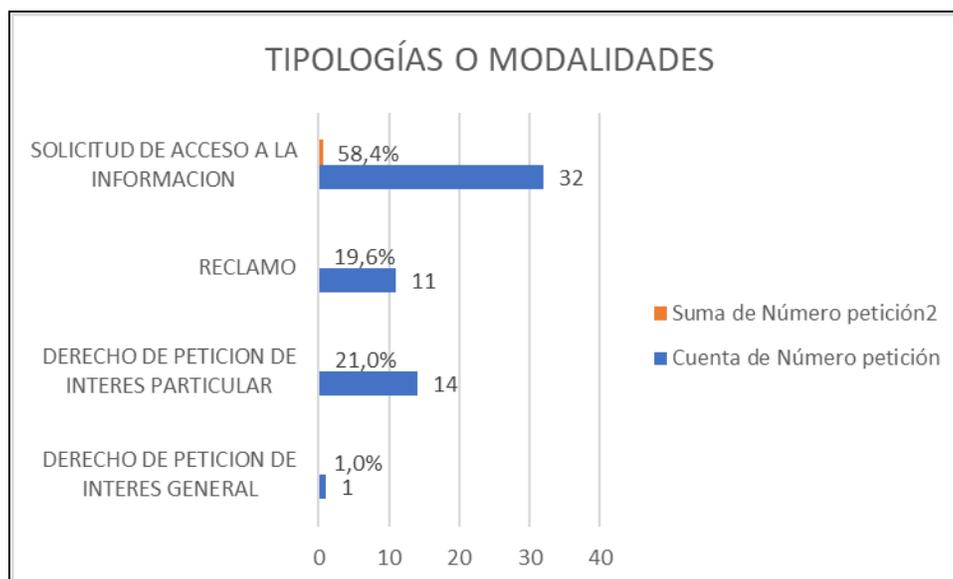


Total Requerimientos 58

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 100%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 58

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 58,4% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de febrero de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 21% y “Reclamo” con un 19,6% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 1%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	28	48%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	15	26%
RESULTADOS DE SORTEOS	4	7%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	3%
OPERACION DE RIFAS	2	3%
Total 5 subtemas	51	88%
Otros subtemas	7	12%
Total general	58	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 48% 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) de sorteos del mes de febrero de 2023, inconformidad de varios clientes frente a la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE del código de beneficios impresos en la billettería física, ya que hacen el proceso de redención de los \$650 en la página web hace más de dos meses y cada vez que van a las estaciones de Transmilenio no hay saldo en las máquinas para recargar la tarjeta TU LLAVE (*se puso en conocimiento de los casos al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*), un cliente reporta demora en la carga de créditos ganados en raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los habían cargado; entre otros, seguido del subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 26% 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 Ñapa impresos en las fracciones físicas 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 billettería 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*), inconformidad de algunos clientes frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave impresos en la billettería física, ya que cuando proceden a redimirlos les sale un aviso que indica que el código no está premiado o ya fue redimido y aclaraban que no es posible por cuanto ellos hacen el proceso de redención por primera vez (*se puso en conocimiento de los casos al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*), varios clientes reportaron inconvenientes para consultar los códigos de Ñapa del sorteo 2679 ya que cuando proceden a realizar la consulta después del mediodía del día siguiente de jugado el sorteo, el número del sorteo no aparece al momento de hacer las consultas, un cliente reporta no haber recibido en su correo electrónico el correo de “compra exitosa” solo el correo de “transacción aprobada”, cómo usar los créditos y pagar compras con dichos créditos; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 7% relacionado en su gran mayoría con información sobre los resultados del sorteo 2672 jugado el 5 de enero de 2023, del sorteo 2679 jugado el 23 de febrero de 2023, del sorteo 2666 jugado el 24 de noviembre de 2022 y resultado del lanzamiento adicional del vehículo KIA Niro del sorteo 2633 del 31 de marzo de 2022, ya que indicaban no encontrarlos

fácilmente en la página web, “**Información Institucional**” con un 3% relacionado con una solicitud sobre número y porcentaje de servidores públicos (número de contratistas y personas naturales sobre el total de servidores públicos), número y porcentaje de servidores públicos de libre nombramiento y remoción sobre el total de servidores públicos, número y porcentaje de servidores públicos de carrera administrativa sobre el total de servidores públicos, número total de contratistas por prestación de servicios, asesoría, consultoría y servicios profesionales, para los años 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, solicitud de un distribuidor de lotería quien requiere certificación total de ventas realizadas durante el año 2022, incentivos, total discriminado de los descuentos que les otorgaron durante 2022 y retenciones que les practicaron, “**Operación de Rifas**” con un 3% relacionado con una solicitud sobre los requisitos, información general e inquietudes específicas para adelantar una rifa en la ciudad de Bogotá, información sobre la legalidad de una ganancia ocasional de una boleta adquirida con el nombre “bono extra de oro” de la empresa Legal Investments S.A.S. y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Temas Financieros” con un 3,4%, “Administración del Talento Humano”, “No Pago de Premios de Chance”, “Operación de Juegos Promocionales” “Temas Contractuales” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con un 1,7% 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	%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	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: Secretaría de Seguridad.

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	31	76%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4	10%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2	5%
SECRETARIA GENERAL	1	2%
SUBGERENCIA GENERAL	1	2%
Total 5 primeras dependencias	39	95%
Otros dependencias	2	5%
Total general	41	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	12	75%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	13%
ATENCION AL CLIENTE	1	6%
SECRETARIA GENERAL	1	6%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	16	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	16	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 41 requerimientos de periodo actual y 16 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	1
SECRETARIA GENERAL	14	4			9
SUBGERENCIA GENERAL			15		15
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		3		4,3	4
UNIDAD DE LOTERIAS		15,8	11,4		14,1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		14,3			14,3
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		5			5
Total general	14	10,5	12	1,3	5,6

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,6 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:

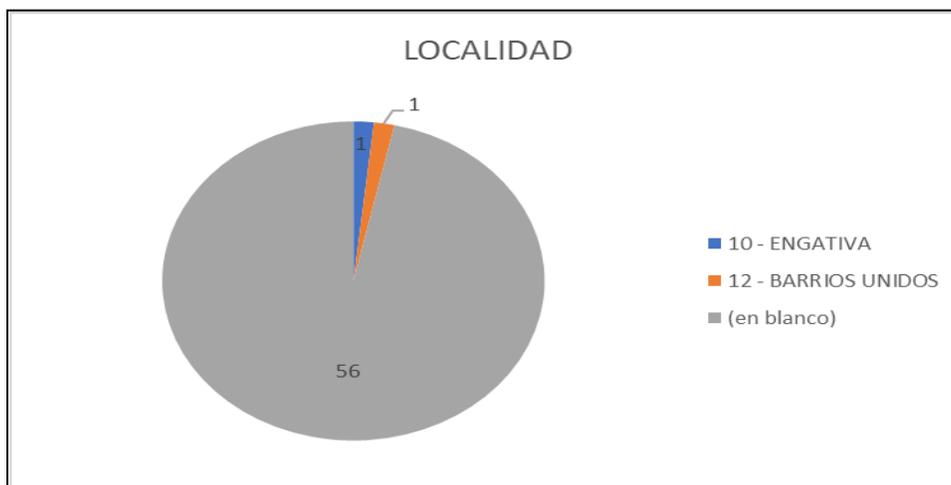
- Derecho de Petición de Interés General: 14 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 10,5 días
- Reclamo: 12 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,3 días

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: 9 días
- Subgerencia General: 15 días

- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4 días
- Unidad de Loterías: 14,1 días
- Unidad de Talento Humano: 14,3 días
- Unidad Financiera y Contable: 5 días

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

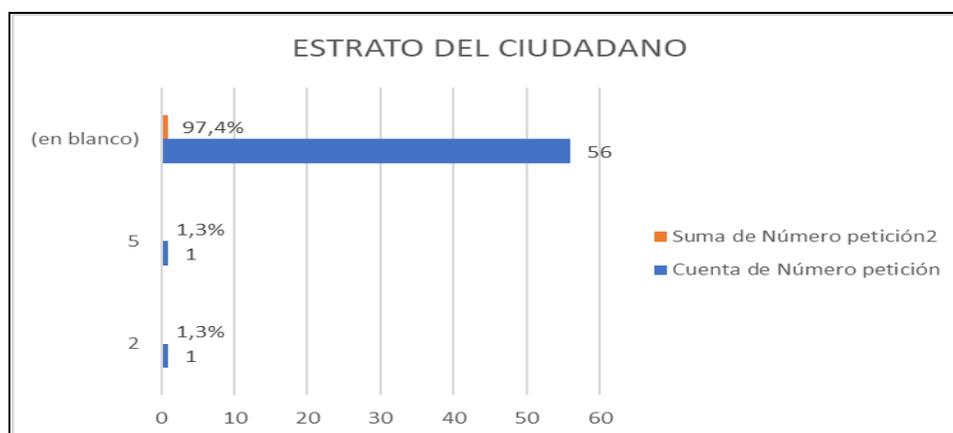


Total Requerimientos 58

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 56 de las 58 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá y una (1) petición correspondiente a la localidad de Barrios Unidos.

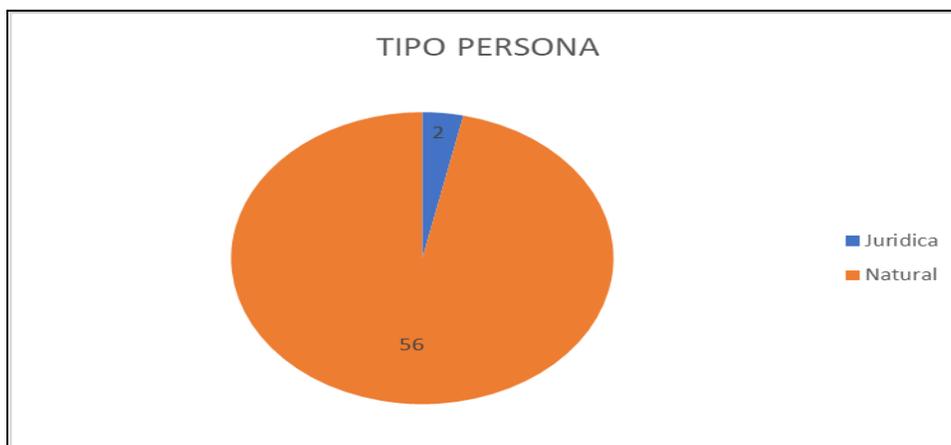
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 58

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 58 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 58

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 56 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 febrero de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	56	97%
Jurídica	2	3%
Total	58	100%

Peticionario	N	%
Identificado	58	100%
Total	58	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 58 peticiones recibidas que equivalen al 100%, fueron realizadas por peticionarios identificados (56 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.