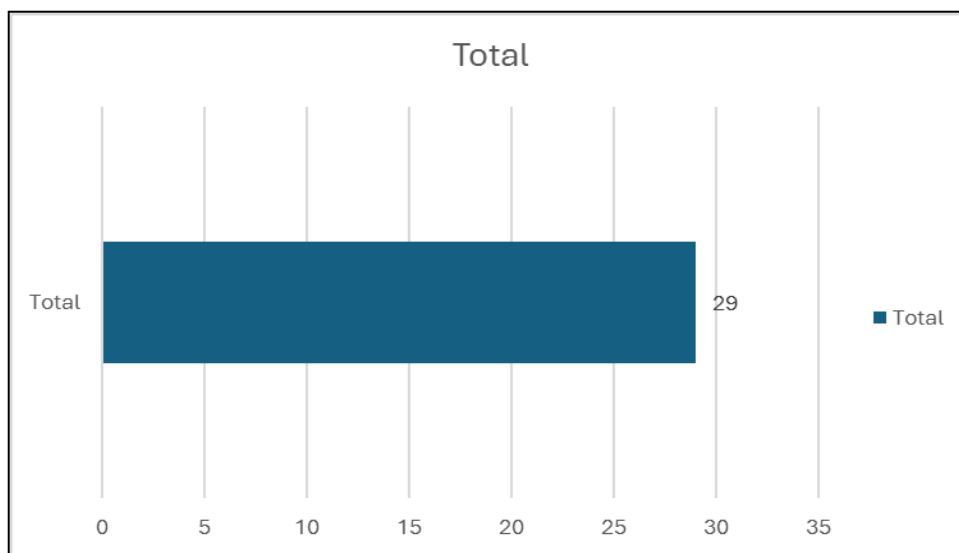


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS FEBRERO 2024

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

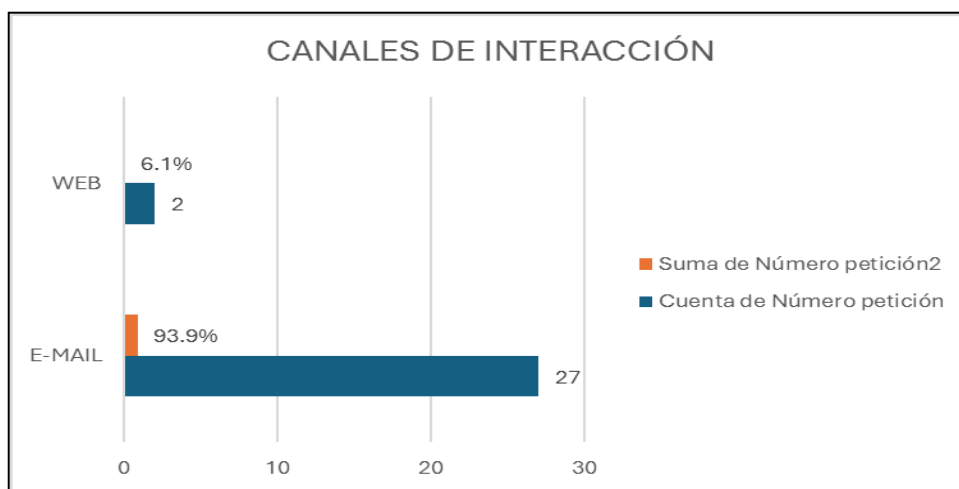


Total Requerimientos 29

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 y con el archivo interno de relación de PQRS recibidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de febrero de 2024 un total de 29 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

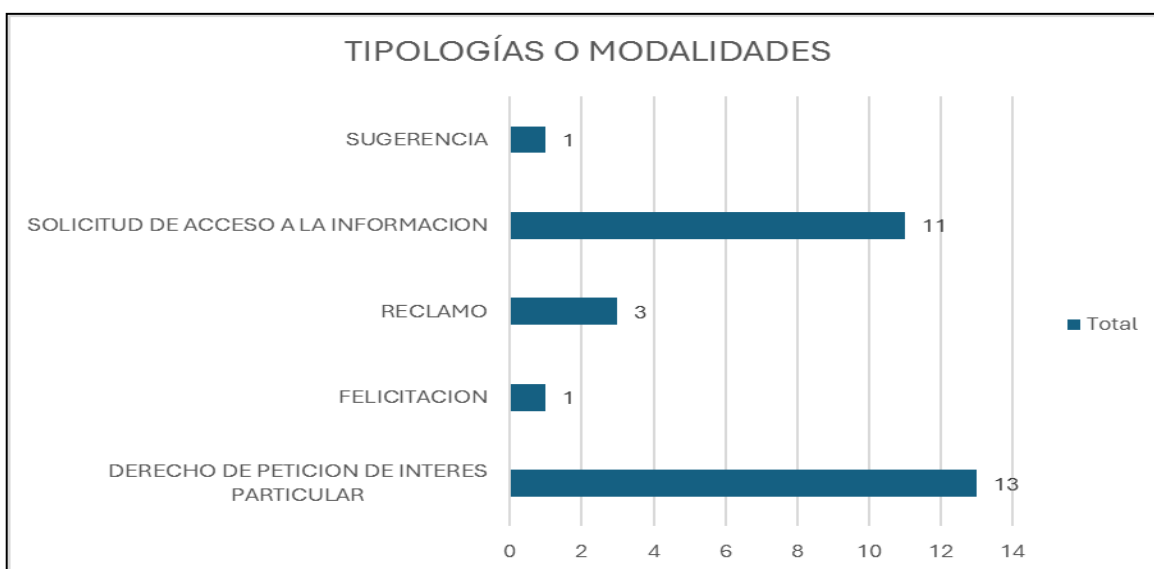


Total Requerimientos 29

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 93,9%, 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 6,1% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 29

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 45% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de febrero de 2024, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 10% y “Sugerencia” y “Felicitación” cada uno con un 3%.

Nota: Frente a la petición clasificada como “Felicitación” se aclara que fue registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha por el petionario “anónimo” quien tipificó la petición como “Felicitación” y la dirigió a la Lotería de Bogotá; sin embargo, en el asunto de la petición señalaba: *“Las que les gusta que les compren los vuelos ✈ para ir a medallo las interes lo tienen por la plata nada mas igual se les rien en la cara”*; sobre esa petición se procedió a solicitar al petionario, a través del SDQS Bogotá Te Escucha, aclaración de la petición y transcurridos los 10 días que establece la norma no se recibió respuesta a la solicitud de aclaración por lo cual se cerró la petición por vencimiento de términos.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	28%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	8	28%
PAGINA WEB	7	24%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	7%
OPERACIÓN DE JUEGOS PROMOCIONALES	2	7%
Total 5 subtemas	27	93%
Otros subtemas	2	7%
Total general	29	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que los subtemas más representativos o consultados fueron: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 28% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre 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, dos clientes solicitaron el envío del correo de “compra exitosa” con el detalle de la compra realizada, dos clientes preguntaron por qué no les llega el correo del raspa y gana virtual para compras realizadas para el sorteo 2730 del 22 de febrero de 2024 (*se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2722 del 28 de diciembre de 2023 y que comienza a regir a partir del viernes 23 de febrero de 2024*), un ciudadano presenta una sugerencia para el estudio y posible creación de la modalidad automática con inteligencia artificial de la Lotería de Bogotá, un cliente pregunta si Super Giros es un punto de venta autorizado en Barranquilla para comprar lotería física, un cliente solicita validar la aproximación que obtuvo en el sorteo 2726 por \$6.000 a qué pedido se aplicó como medio de pago, un cliente pregunta cómo puede pagar el excedente de \$3.000 para una compra de un billete en el que pagaría con créditos \$15.000; entre otros, **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 28% que tenía que ver principalmente con un cliente que requería información acerca de las aproximaciones que se pagan respecto de los premios secos diferentes al premio mayor, reclamo de dos 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 los ven reflejados en sus cuentas bancarias, información sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, un cliente indica que ganó un premio de \$20.000 y recibió el correo en el que se le informaba que había obtenido el premio pero no le aparece en la sección “premios por cobrar” el premio ganado para poder redimirlo ingresó días después nuevamente a dicha sección y le aparece que se abonó el premio y fue redimido y señala que él nunca lo hizo (*se remitió el caso a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización para la revisión del caso*); **“Página Web”** con un 24% que tenía que ver principalmente con un cliente que solicita se le indique cómo restablecer la contraseña para acceder a su perfil en la página web ya que la página le pide cambio de contraseña y al hacer el proceso no le reconoce la contraseña, preguntas sobre por qué siempre que se ingresa a la página a comprar toca restablecer contraseña, algunos clientes solicitan el cambio, en el perfil, del correo electrónico con el que se registraron en la página web; entre otros, seguido de los subtemas: **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con solicitud de información documental relacionada con la operación asociada a la modalidad de “Chance de doble acierto con premio acumulado – Chance Millonario” y un ciudadano anónimo registra una petición en el

SDQS como "felicitación" pero el asunto es "Las que les gusta que les compren los vuelos ✈ para ir a medalla las interes lo tienen por la plata nada mas igual se les rien en la cara" ante lo cual se solicitó aclaración y se cerró por vencimiento de términos, "**Operación de Juegos Promocionales**" con un 7% que tenía que ver con una solicitud de información sobre juego promocional que desea realizar una empresa en la Feria Internacional del Libro de Bogotá (Filbo 2024) y preguntan si la autorización del mismo es competencia de Coljuegos o de la Lotería de Bogotá, un ciudadano pone en conocimiento y solicita saber si la empresa que él menciona en su comunicación está avalada o autorizada por la Lotería de Bogotá para abordar a las personas en estaciones de gasolina, pedirles nombre y número de teléfono para regalarles un bono de gasolina para lo cual los contactan, les dan un código y les piden asistir a una oficina para reclamar el bono; sin embargo, luego de que las personas ingresan a la oficina y entregan la cédula para redimir el premio les ofrecen es paquetes turísticos y en un muy menor porcentaje los subtemas: "Operación de Rifas" y "Veedurías Ciudadanas" cada uno con un 3,4% 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 a la oficina de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible.

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

Radicado / Asunto
862872024
Mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del SDQS el 6 de febrero de 2024 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información documental (Solicitud de Información) del peticionario XXXX XXXXX XXXX X., presidente de la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado, quien en documento adjunto de la petición solicita en 35 ítems control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual distrito capital de Bogotá. (adjunta documento con el detalle de la petición así como copia del certificado de inscripción a Veedurías expedido por la Personería Distrital de Cartagena de Indias)

Análisis

Según el reporte, la entidad registró una petición clasificada con el subtema: veedurías ciudadanas procedente De la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado relacionada con una solicitud de información en 35 ítems de control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual del distrito capital de Bogotá, petición que se recibió mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de

la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del SDQS Bogotá Te Escucha a todas las entidades del distrito el 6 de febrero de 2024.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	8	35%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	30%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5	22%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	9%
SUBGERENCIA GENERAL	1	4%
Total 5 primeras dependencias	23	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	23	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	60%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	10%
OFICINA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1	10%
SECRETARIA GENERAL	1	10%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	10%
Total 5 primeras dependencias	10	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	10	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 23 requerimientos de periodo actual y 10 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		1			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6					6
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	2	10			4.2
OFICINA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	5					5
SECRETARIA GENERAL				10		10
SUBGERENCIA GENERAL					15	15
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			7.7			7.7
UNIDAD DE LOTERIAS	9	7.3				8.5
Total general	6.8	6.2	3.6	10	15	6

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

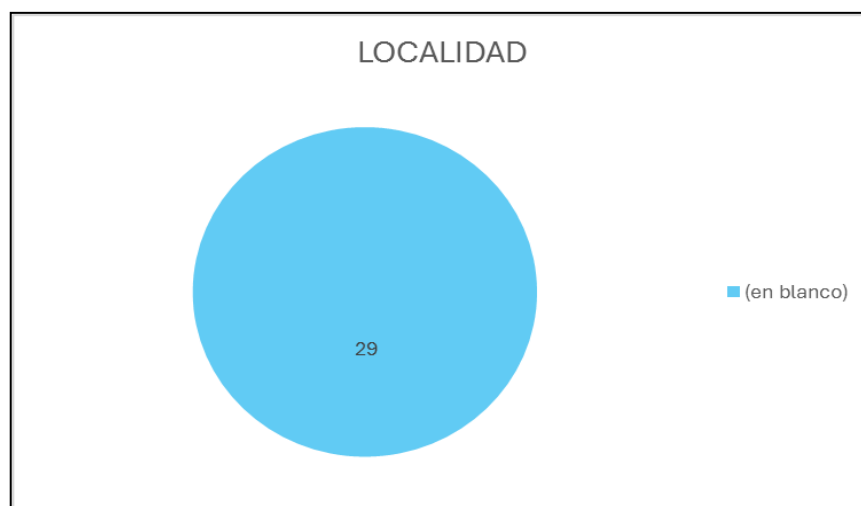
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 6,8 días
- Reclamo: 6,2 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 3,6 días
- Solicitud de Copia: 10 días
- Sugerencia: 15 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
- Oficina Asesora de Planeación: 6 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 4,2 días
- Oficina Oficial de Cumplimiento: 5 días
- Secretaría General: 10 días
- Subgerencia General: 15 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7,7 días
- Unidad de Loterías: 8,5 días

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

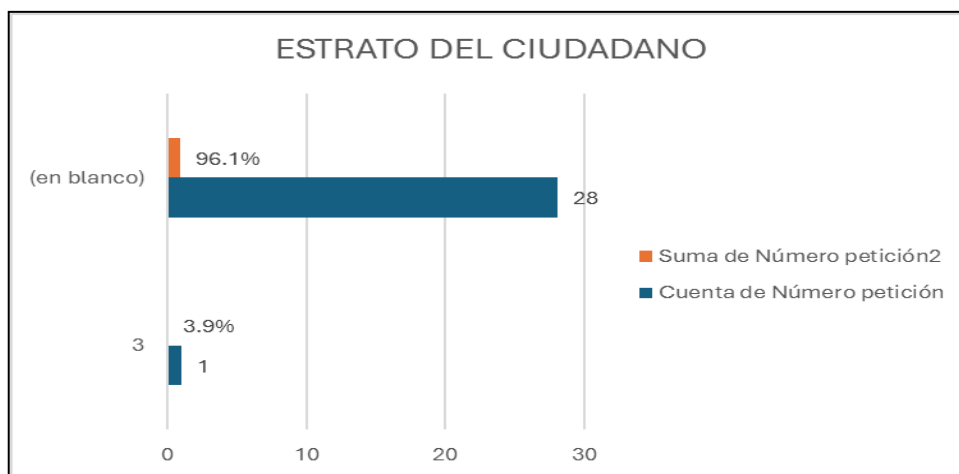


Total Requerimientos 29

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 ninguna de las 29 PQRS que recibidas.

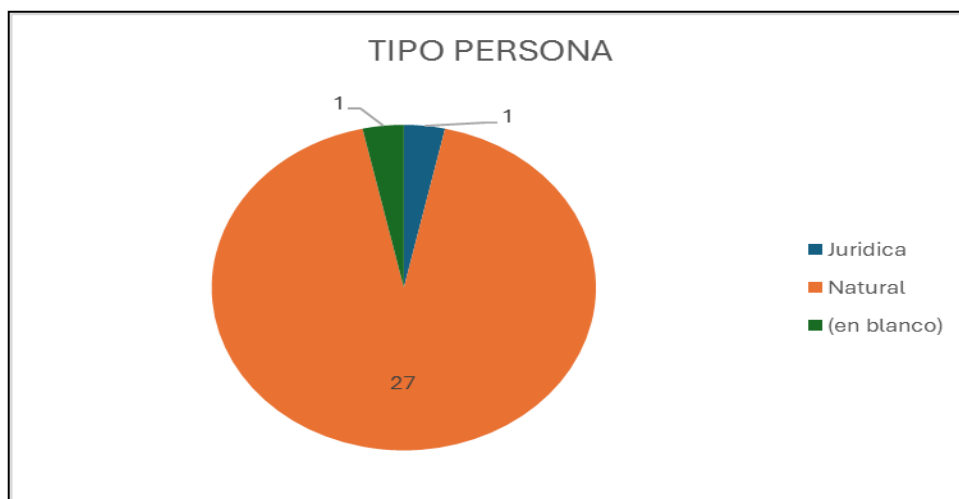
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 29

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 28 de las 29 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 3.



Total Requerimientos 29

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 27 peticiones que equivalen al 93% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 3,4% por persona jurídica y una (1) que equivale al 3,4% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en febrero de 2024.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	27	93%
Jurídico	1	3%
Anónimo	1	3%
Total	29	100%

Peticionario	N	%
Identificado	28	97%
No Identificado	1	3%
Total	29	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 28 que equivalen al 97% de las 29 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (27 por persona natural y 1 por persona jurídica) y la restante que equivale al 3% por peticionario anónimo.

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 1437 de 2011 modificada por 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.