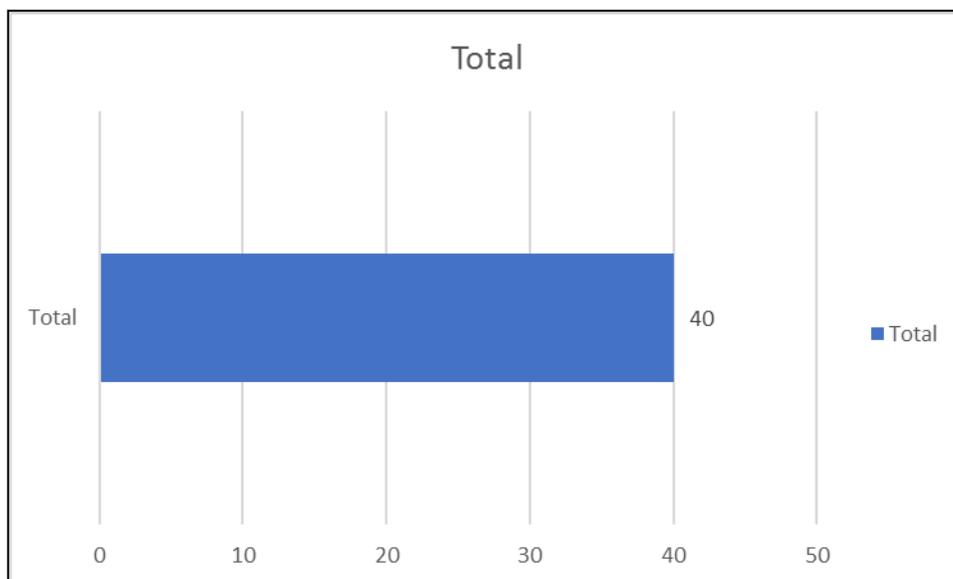


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MARZO 2023

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

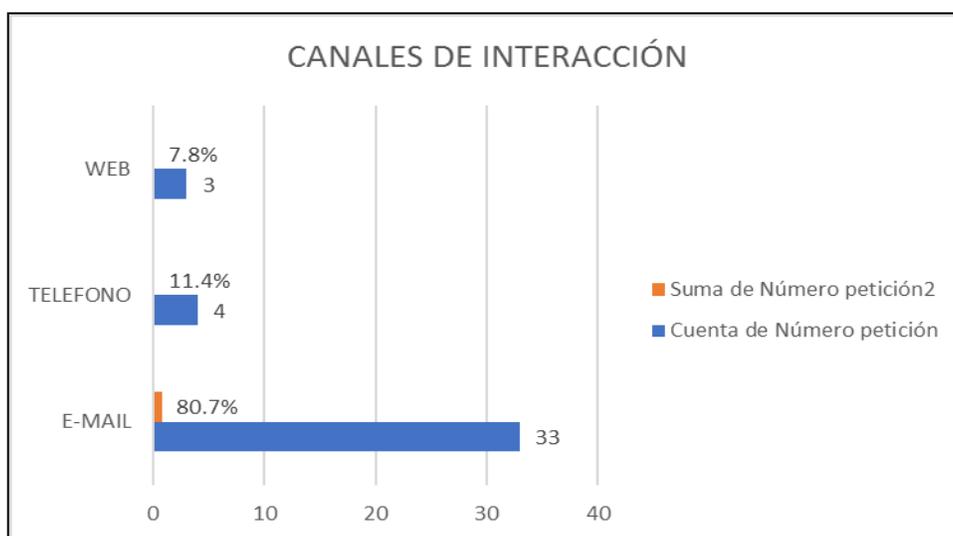


Total Requerimientos 40

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 marzo de 2023 un total de 40 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

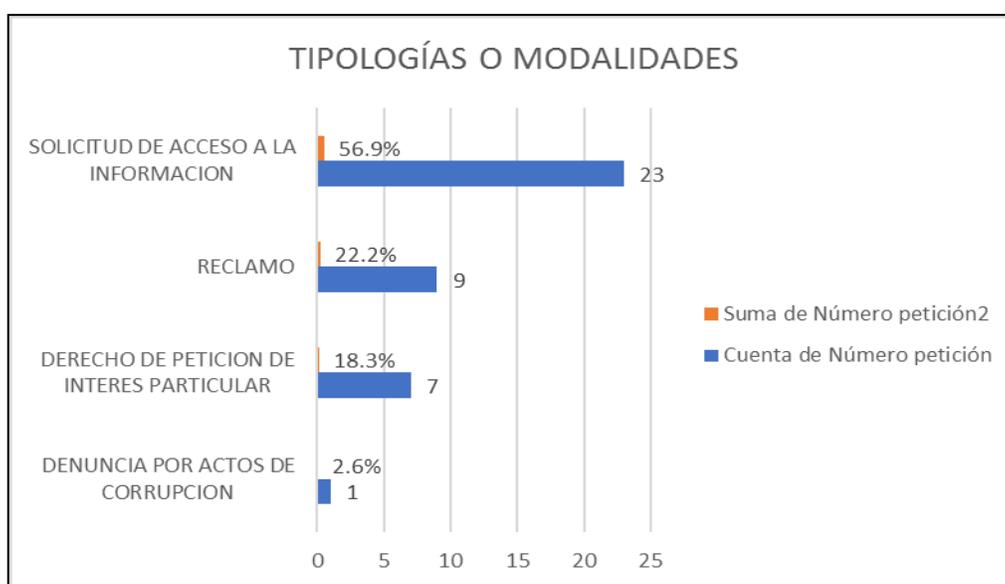


Total Requerimientos 40

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 80,7%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 11,4% y el canal web (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 7,8% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 40

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 56,9% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2023, seguida de “Reclamo” con un 22,2%, “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 18,3% y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un 2,6%.

Nota: Respecto de la PQRS tipificada como “denuncia por actos de corrupción”, se aclara que la misma fue asignada directamente por el SDQS a la jefatura de la oficina de Control Interno Disciplinario en donde al revisar el contenido de la petición se identificó que no era un tema de competencia de la Lotería de Bogotá por lo cual se procedió, desde la jefatura de la oficina de Control Interno Disciplinario a realizar traslado a través del SDQS de la petición por competencia a la Secretaría de Salud y a la Subred Sur Occidente.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	17	43%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	14	35%
RESULTADOS DE SORTEOS	2	5%
OPERACION DE RIFAS	2	5%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	3%
Total 5 subtemas	36	90%
Otros subtemas	4	10%
Total general	40	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 43% 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, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan, información sobre el estado del pago de premio ganado que fue solicitado por consignación a cuenta bancaria, reclamo de un cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado que solicitó por consignación y pasados más de 10 días no lo ve reflejado en su cuenta bancaria, 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 marzo de 2023, inconformidad de varios clientes frente a la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE del código de beneficios impresos en la billetería física, ya que hacen el proceso de redención de los \$650 en la página web y pasan varias semanas sin recibir el correo electrónico de la Lotería en donde les indican a partir de qué fecha pueden acercarse a las estaciones de Transmilenio a realizar la recarga, *(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 35% 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, cuáles son los medios de pago para hacer compras por la página web, 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)*, cómo usar los créditos y pagar compras con dichos créditos, inconformidad de algunos clientes frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave impresos en la billetería 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, un cliente indica haber realizado la redención de códigos de TU LLAVE hace más

de un mes y no ha sido posible la recarga en la tarjeta (*se puso en conocimiento de los casos al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: “**Resultados de Sorteos**” con un 5% relacionado con un cliente que solicita información sobre los resultados del sorteo 2622 jugado el 13 de enero de 2022 y otro cliente requiere los resultados del sorteo 2671 jugado el 29 de diciembre de 2022 y del sorteo 2673 del 12 de enero de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, “**Operación de Rifas**” con un 5% relacionado con una solicitud sobre la legalidad y autorización de una rifa y cómo reclama un premio que está entregando una empresa u organización denominada Planes y Premios del Caribe y un cliente que requiere información sobre la legalidad y si cuenta con autorización un juego promocional de la empresa INTER WORLD S.A.S donde sortean una JEEP, “**Información Institucional**” con un 3% relacionado con una solicitud sobre número de obras que se están ejecutando y se han ejecutado en Bogotá por todas las entidades del distrito por año en el periodo comprendido entre 2018 y 2022 y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales”, “Temas Contractuales”, “Temas Financieros” y “Denuncia por Actos de Corrupción” cada uno con un 2,5% 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

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD Y SUBRED SUR OCCIDENTE	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 (denuncia por actos de corrupción) por no competencia a la entidad distrital: Secretaría de Salud y a la Subred Sur Occidente.

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	24	83%
SUBGERENCIA GENERAL	2	7%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	7%
SECRETARIA GENERAL	1	3%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	29	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	29	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	12	75%
SUBGERENCIA GENERAL	4	25%
N.A.		
N.A.		
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 29 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 PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1	1	1
SECRETARIA GENERAL			7	7
SUBGERENCIA GENERAL	15	19.4		18.7
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6		6	6
UNIDAD DE LOTERIAS	12.8	15.6		15
Total general	9.3	15.9	1.5	7.4

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 7,4 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 Particular: 9,3 días
- Reclamo: 15,9 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 días

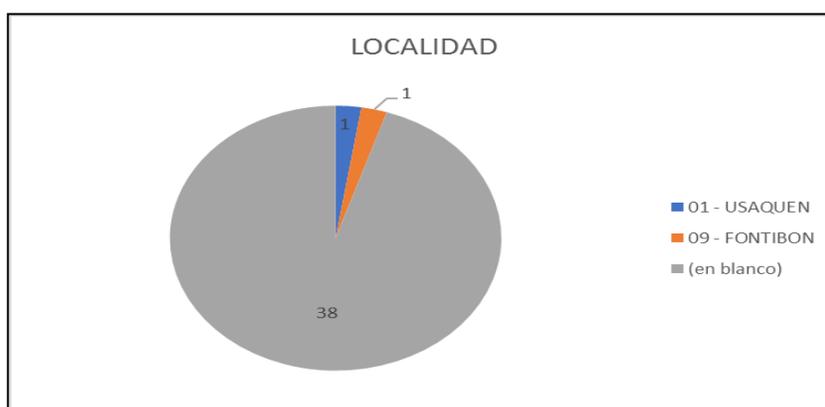
De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1 día
- Secretaría General: 7 días
- Subgerencia General: 18,7 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6 días

- Unidad de Loterías: 15 días

NOTA: Aunque el sistema SDQS reporta para el caso de la Subgerencia General tiempo promedio de respuesta de 18,7 días, se aclara que este tiempo promedio no corresponde a la realidad, ya que a dicha área sólo se le asignaron en el mes de marzo de 2023 siete (7) Reclamos, los cuales se respondieron dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo, aclarando que uno de ellos tuvo respuesta parcial dentro de los términos de ley y la respuesta definitiva se produjo al día siguiente; de otra parte se precisa que a dicha área no se le asignó en el mes de marzo de 2023 ningún Derecho de Petición de Interés Particular.

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

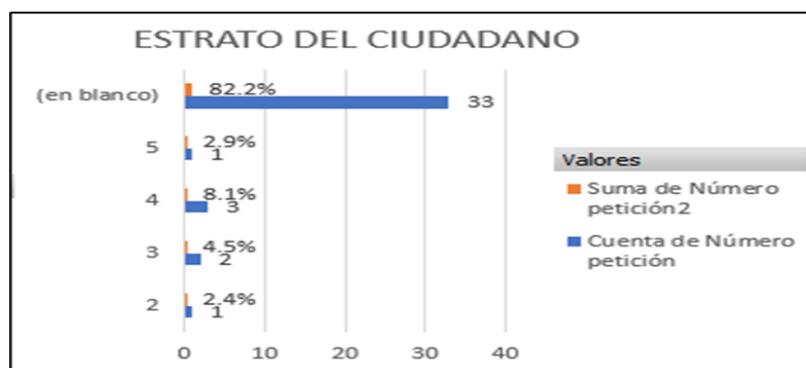


Total Requerimientos 40

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 38 de las 40 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén y una (1) petición correspondiente a la localidad de Fontibón.

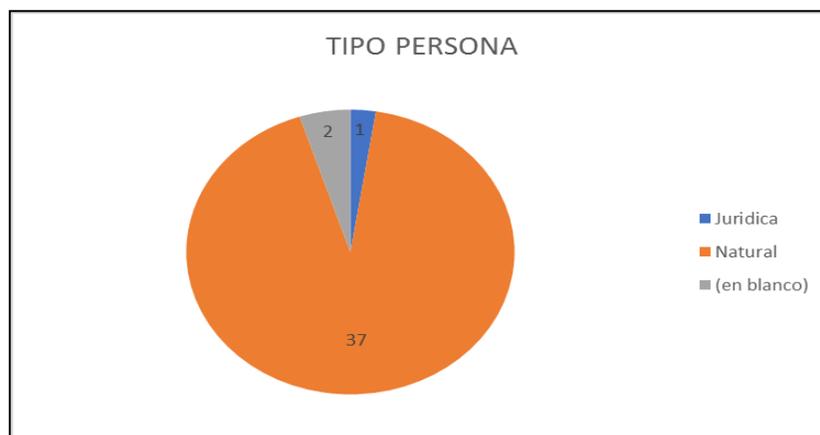
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 40

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 33 de las 40 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, tres (3) peticionarios al estrato 4, dos (2) peticionarios al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 40

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 37 peticiones que equivalen al 92,2% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 5% por persona anónima y uno (1) que equivale al 2,9% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en marzo de 2023.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	37	93%
Anónimo	2	5%
Jurídica	1	3%
Total	40	100%

Peticionario	N	%
Identificado	38	95%
No identificado	2	5%
Total	40	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 38 que equivale al 95% de las 40 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios

identificados (37 por persona natural y 1 por persona jurídica) y las restantes dos (2) que equivalen al 5% por peticionarios anónimos.

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.

Se recomienda a los administradores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha que, en los reportes de gestión de peticiones, se haga una revisión detallada de los tiempos promedio de respuesta ya que, en algunas ocasiones, como en esta oportunidad, no coinciden con los tiempos reales en los que las áreas de la entidad dan respuesta a las PQRS ni con el tipo de petición que se asigna a las diferentes dependencias en el periodo analizado.