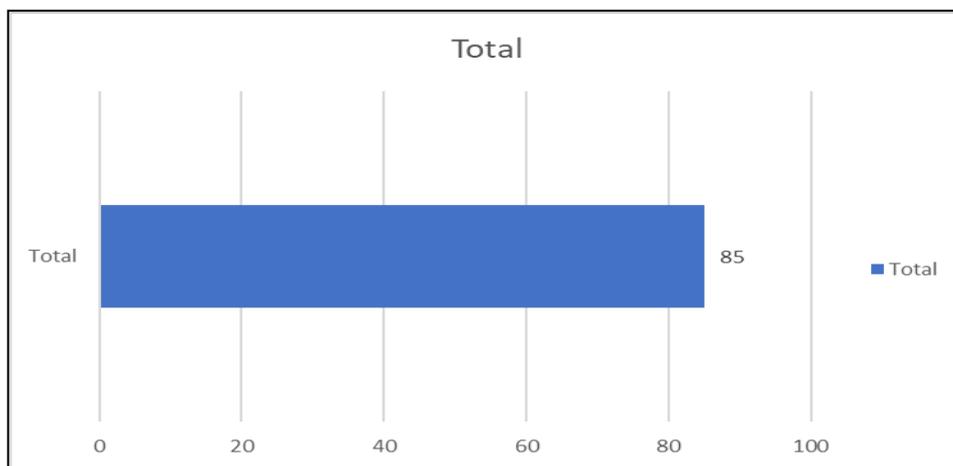


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2022

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

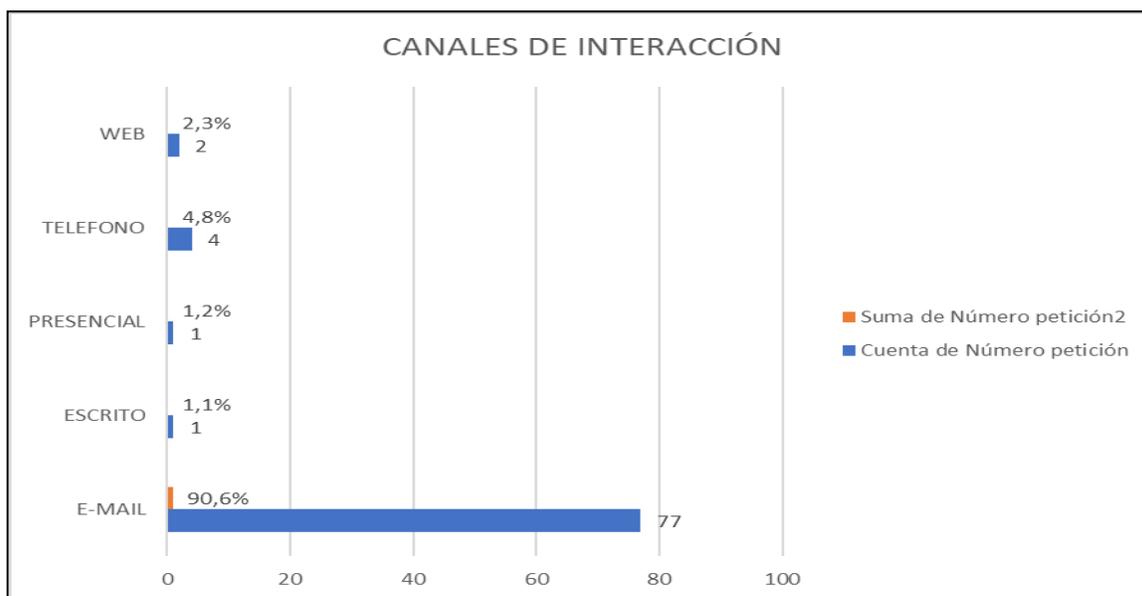


Total Requerimientos 85

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 2022 un total de 85 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

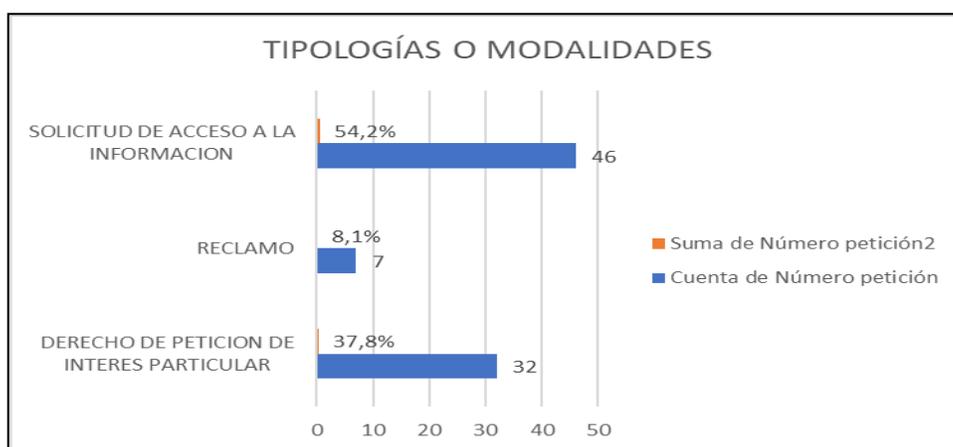


Total Requerimientos 85

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 90,6%, fue el medio más 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 4,8%, el canal web (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 2,3%, el canal “presencial” (oficina física de Atención al Cliente) con un 1,2% y el canal “escrito” (peticiones radicadas por el peticionario físicamente en la oficina de correspondencia) con un 1,1% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 85

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 54,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2022, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 37,8% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 8,1%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	44	52%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	12	14%
PAGINA WEB	10	12%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	5%
RESULTADOS DE SORTEOS	3	4%
Total 5 subtemas	73	86%
Otros subtemas	12	14%
Total general	85	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 52% que tenía que ver principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el plan de premios y qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, preguntas sobre el estado del pago de premios ganados que varios clientes solicitaron por consignación a cuenta bancaria, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación a cuenta bancaria, reclamo de algunos 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, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos) y cómo se redime el premio bono o cupón por 50.000 créditos del raspa y gana virtual) de los sorteos del mes de septiembre, cómo redimir o reclamar los premios del raspa y gana para compras hechas a través de la página web para el sorteo extraordinario “Gran Sorteo Dorado” (bono de recambio de \$20.000 y premio de \$50.000); demora en la carga de créditos ganados en raspa y gana virtual que pasados más de 2 días no los habían cargado, cómo pagar compras con créditos; entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 14% que tenía que ver principalmente con preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2653 del 25 de agosto y 2658 del 29 de septiembre 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*), un cliente solicitó verificación de la tripleta del raspa y gana físico del billete adquirido para el sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado a jugarse el 15 de octubre de 2022 para saber si obtuvo o no algún premio en dicho raspa y gana, un cliente solicita verificación del raspa y gana físico de la fracción adquirida para el sorteo 2658 jugado el 29 de septiembre de 2022 para saber si obtuvo o no algún premio en dicho raspa y gana, 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*); entre otros, **“Página Web”** con un 12%, relacionado en su gran mayoría con: reportes de clientes que indicaron fallas en el estado de las compras ya que en el perfil del usuario les aparece la orden de compra como “cancelado” y en el caso de una cliente como “pendiente de pago” a pesar de haber sido debitado del banco o tarjeta el pago de las mismas, reporte de un cliente que manifiesta fallas en la compra dado que le sale un aviso que indica que la compra tiene un proceso de pago cuya transacción se encuentra pendiente de confirmación por parte de la entidad financiera, un cliente reporta doble

cobro en la tarjeta de crédito de una compra realizada (*se pusieron estos casos en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas*), algunos clientes preguntan por qué siempre que ingresan a la cuenta inscrita en la página web no reconoce la contraseña y les pide restablecer contraseña y tienen que hacer todo el proceso a pesar de que la contraseña esté escrita correctamente, manifestaban que eso es muy desgastante (*se puso en conocimiento al área de Sistemas para que revisaran los casos reportados*); entre otros, **“Información Institucional”** con un 5% relacionado con información sobre montos destinados para publicidad en medios de comunicación, medios con los que se haya firmado contratos de publicidad, etc., un ciudadano pregunta las fechas de juego del año 2022 de extra dorado y plan de premios en cada sorteo extra dorado realizado, un cliente solicita aclaración sobre la información que aparece en la DIAN de un chance por \$306.000 y que lo están reportando como ganancia ocasional, información sobre número de series y cantidad de combinaciones numéricas que tiene el actual plan de premios, de la totalidad de billetes físicos, electrónicos y virtuales cuántos billetes se encuentran en billetes preimpresos o físicos, cuántos en plataformas electrónicas, cuántos de forma virtual, de la red de distribución física, electrónica y virtual, qué asignación de cupo tiene cada uno de ellos, dentro de los últimos 100 sorteos realizados información sobre el premio mayor en un archivo excel: número del sorteo, número y serie ganadora del premio mayor, tipo de billete (virtual, electrónico o físico), distribuidor que la tenía asignada, si fue vendida o devuelta, **“Resultados de Sorteos”** con un 4% relacionado con solicitudes de resultados del premio mayor de sorteos específicos del mes de septiembre de 2022 y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Administración del Talento Humano”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Temas Contractuales” cada uno con un 3,5% respectivamente, “Operación de Rifas”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Financieros” cada uno con un 1,1% respectivamente.

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. De igual manera de las 10 peticiones del subtema “Página Web” 5 se asignaron a la oficina de Atención al Cliente, aunque no fuese del resorte de dicha área, para garantizar una respuesta oportuna e internamente con los ingenieros de la oficina de sistemas se revisaban los casos y se emitía respuesta desde el área de Atención al Cliente y aquellas en la que los clientes reportaron fallas en el estado de las compras que les aparece como “canceladas” o “pendientes de pago” así como los casos de los clientes que preguntaron sobre por qué siempre que ingresan a la cuenta inscrita en la página web no les reconoce la contraseña y les pide restablecerla, se asignaron a la oficina 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	45	69%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	15%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5	8%
SUBGERENCIA GENERAL	2	3%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	3%
Total 5 primeras dependencias	64	98%
Otros dependencias	1	2%
Total general	65	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	9	60%
SUBGERENCIA GENERAL	4	27%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	7%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	7%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	15	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	15	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 65 requerimientos de periodo actual y 15 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	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1		1
SUBGERENCIA GENERAL	15	14,7	10	15	14
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6,8				6,8
UNIDAD DE LOTERIAS	9,9	6,3	5,7		8,5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	13,5				13,5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	2				2
TOTAL GENERAL	8,0	9,9	1,5	15	4,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,5 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

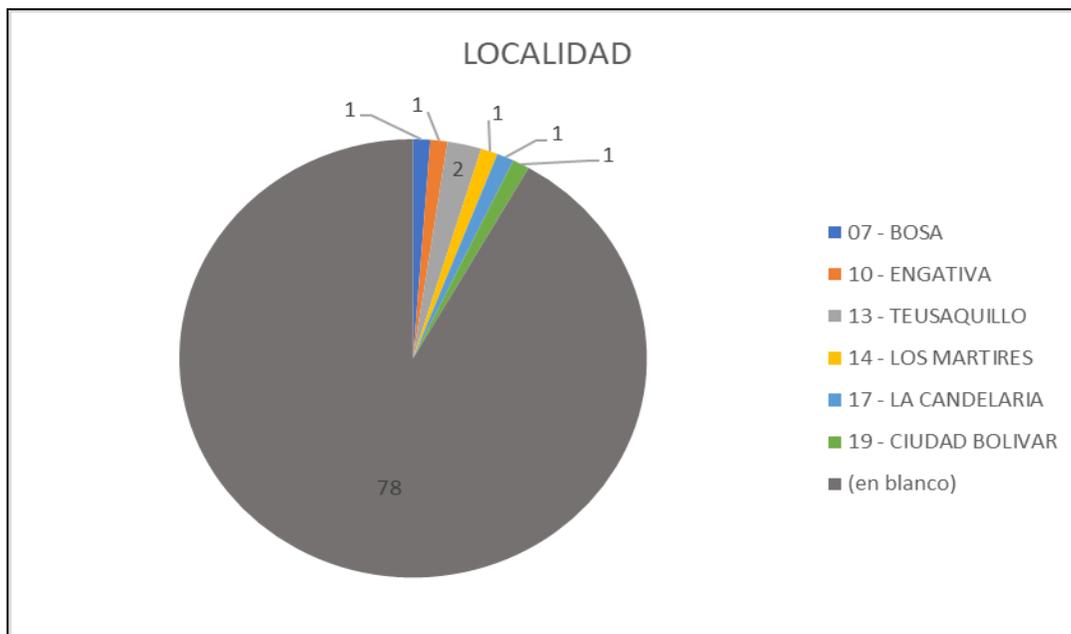
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 8 días
- Reclamo: 9,9 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 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
- Subgerencia General: 14 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6,8 días
- Unidad de Loterías: 8,5 días
- Unidad de Talento Humano: 13,5 días
- Unidad Financiera y Contable: 2 días

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

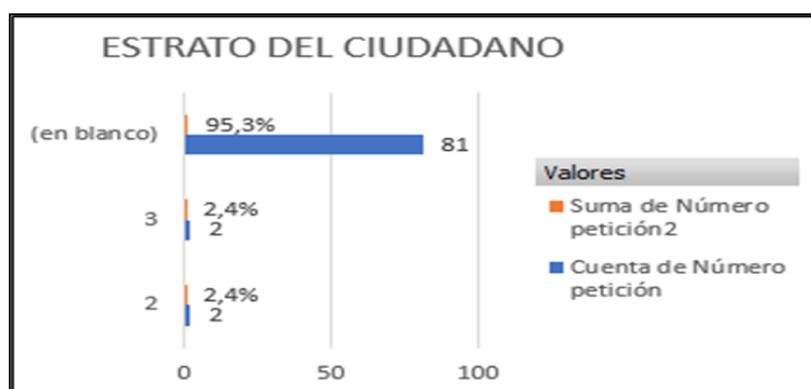


Total Requerimientos 85

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 78 de las 85 PQRS recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo, una (1) petición correspondiente a la localidad de Bosa, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá, una (1) petición correspondiente a la localidad de Los Mártires, una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria, y una (1) petición correspondiente a la localidad de Ciudad Bolívar.

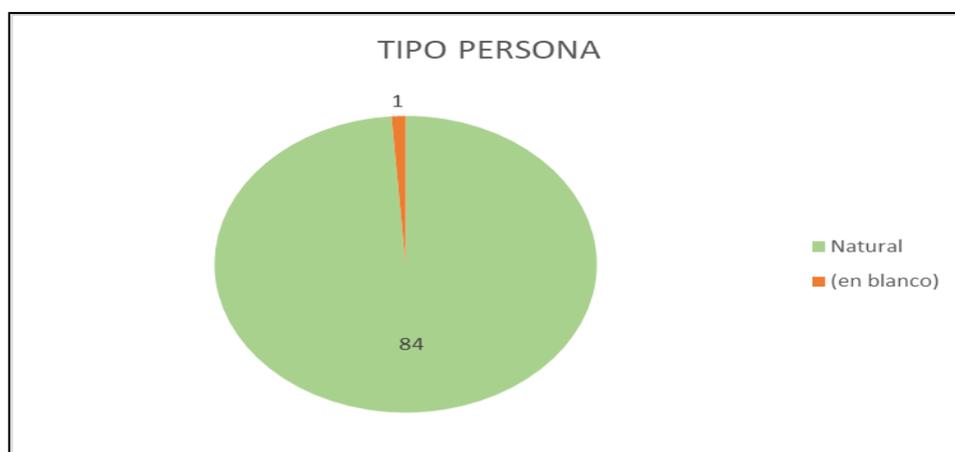
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 85

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 81 de las 85 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) petionarios correspondientes al estrato 3 y dos (2) petionarios correspondientes al estrato 2.



Total Requerimientos 85

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 84 peticiones que equivalen al 98,9% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 1,1% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en septiembre de 2022.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	84	99%
Anónimo	1	1%
Total	85	100%

Peticionario	N	%
Identificado	84	99%
No identificado	1	1%
Total	85	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 84 que equivale al 99% de las 85 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (persona natural) y la restante una (1) que equivale al 1% 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 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.