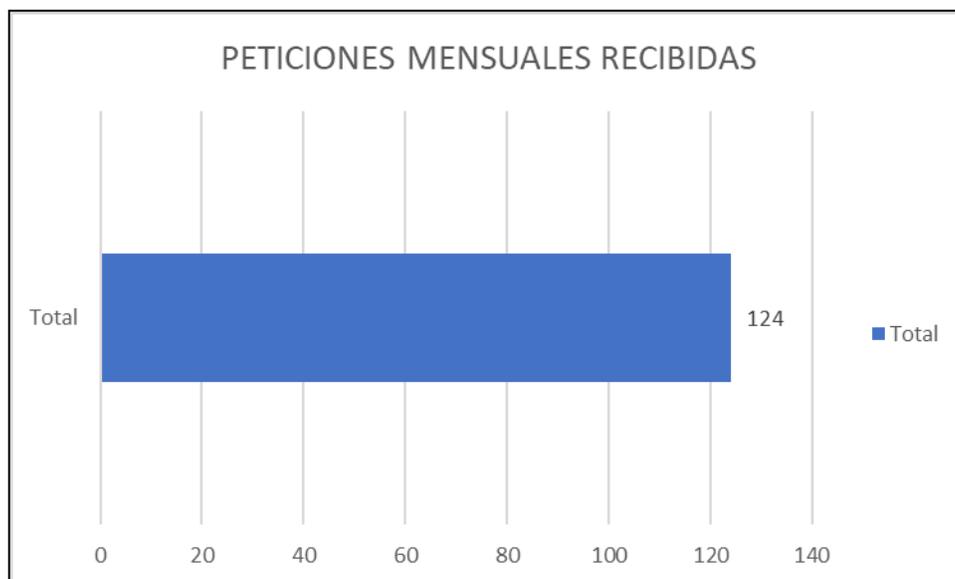


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS MAYO 2021

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

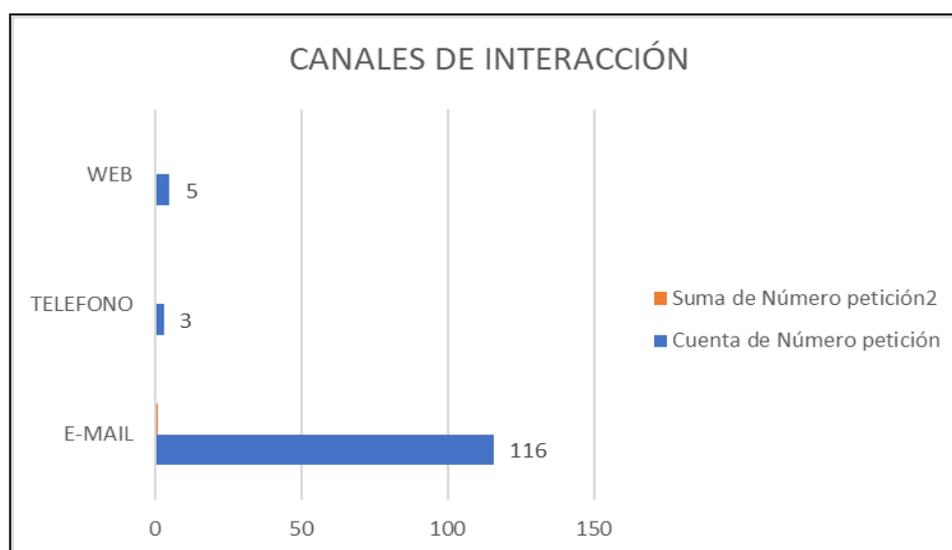


Total Requerimientos 124

### 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 al **reporte de gestión** extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de mayo de 2021 un total de 124 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

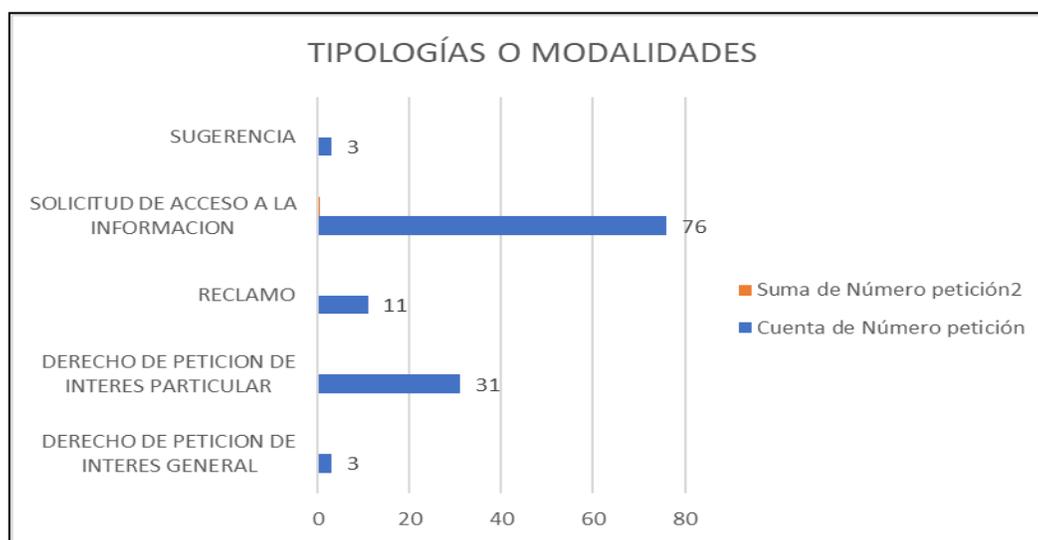


Total Requerimientos 124

## Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com y a través de la sección “contáctenos” de la página web con un 93,9%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido con un menor porcentaje del canal: “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 3,8% y el canal “telefónico” con un 2,3%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 124

## Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 61,1% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 25% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 9%, el “Derecho de Petición de Interés General” con un 2,5% y la “Sugerencia” con un 2,3%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	55	44%
PAGINA WEB	21	17%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	18	14%
RESULTADOS DE SORTEOS	16	13%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>114</b>	<b>91%</b>
Otros subtemas	11	9%
<b>Total general</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

## 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 44% 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, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales de sorteos ordinarios en el mes de abril y mayo, así como los premios del raspa y gana del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021 y los premios del promocional Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas del sorteo 2585 del 29 de abril, así mismo algunas inquietudes de clientes relacionados con la demora en la transferencia a sus cuentas bancarias de premios ganados, cómo redimir premios ganados por aproximaciones si la compra fue física, cómo verificar las compras realizadas por el cliente en su cuenta en la página web, cómo consultar si el número y serie adquirido es ganador de algún premio, saber si les llega algún billete o fracción virtual al hacer la compra en la página web o qué comprobante obtienen de sus compras, cuánto tiempo tarda la entidad en hacer transferencias de premios a las cuentas bancarias de los ganadores, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: **“Página Web”** con un 17% relacionado con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente sin que ellos lo hicieran (como: ciudad, departamento y/o fecha de nacimiento no válida...) y que no les permite comprar, así mismo algunos clientes indicaron tener problemas al intentar comprar ya que les pide actualizar los datos y cuando lo hacen les sale error (el nombre visible no se puede cambiar a la dirección de correo electrónico debido a cuestiones de privacidad) y no les permite continuar con el proceso, algunos clientes solicitaron ajustes en la información de sus cuentas que por error ingresaron mal, entre otros, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 14% relacionado con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción para imprimir, varios clientes manifestaron su inconformidad sobre los raspa de los billetes físicos del sorteo extraordinario del 15 de mayo señalando que son de mala calidad y al raspar no les sale ninguna leyenda ni ninguna información de si el raspa era premiado o no, cómo verificar en sus cuentas inscritas en la página web las compras hechas y el detalle de las mismas (número de sorteo, número y serie adquirido, valor, fecha de compra, etc), algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana del sorteo 2589 (se les aclaraba que en dicho sorteo no había promocional del raspa y gana sino Tu Código de Ñapa); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 13% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2585 del 29 de abril de 2021, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente varios clientes preguntaban sobre los resultados del sorteo extraordinario del 15 de mayo y especialmente el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021, entre otros, y en un menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional”, “Operación de Juegos Promocionales” cada uno con un 2,4%, “Operación de Rifas”, “Temas Contractuales” cada uno con un 1,6% y “No Pago de Premios de Chance” con un 0,8%.

**Nota:** De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2585 del 29 de abril de 2021, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente varios clientes preguntaban sobre los resultados del sorteo extraordinario del 15 de mayo y especialmente el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021, entre otros), “Página Web” 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 y en los casos particulares de peticiones que tenían que ver con dificultades o inconvenientes que presentan los clientes en el proceso de compra de billetes o fracciones a través de nuestra página web (como error en datos de las cuentas de los clientes que les impiden hacer la compra, información de cómo cobrar premios ganados, cómo comprar, cómo redimir los créditos, entre otros) en conjunto con el ingeniero de Sistemas se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata sin tener que escalar dichas peticiones al área 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	93	88%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	9%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	1%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	1%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5	26%
SISTEMAS	4	21%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	16%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	16%
SUBGERENCIA GENERAL	2	11%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>17</b>	<b>89%</b>
Otros dependencias	2	11%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

## Análisis

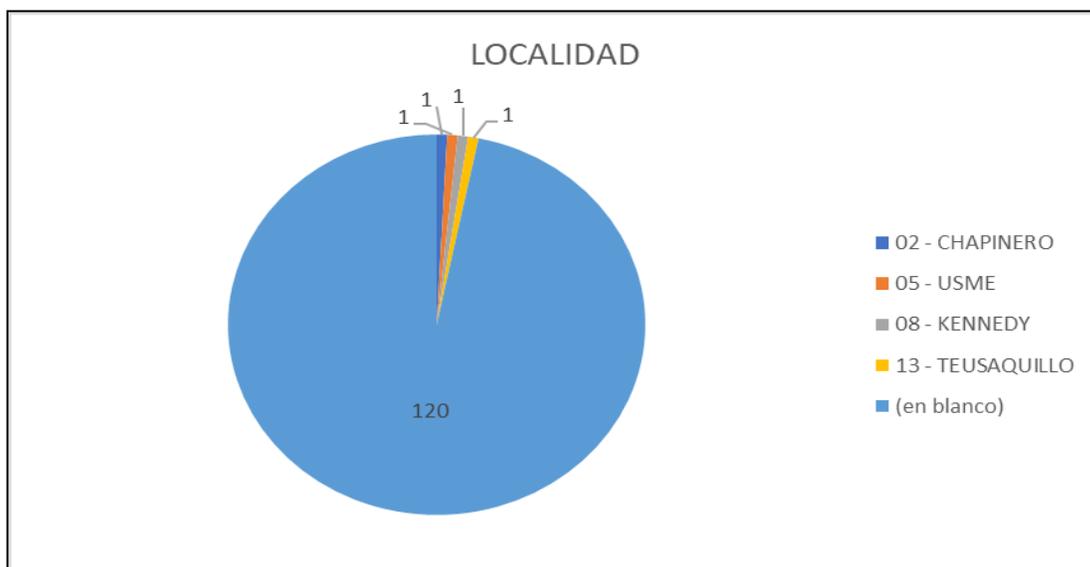
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 106 requerimientos de periodo actual y 19 requerimientos de periodo anterior.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	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			1
SECRETARIA GENERAL							21	21
SISTEMAS			15,7			18		16,3
SUBGERENCIA GENERAL				31	20			25,5
TESORERIA			20					20
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			16,3	4	19,5			15,3
UNIDAD DE LOTERIAS			3	7,9	1		6	6,8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	36		19,3					23,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 16,1 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020; sin embargo, teniendo en cuenta que la mayoría de PQRS fueron atendidas por el área de Atención al Cliente, estas respuestas se dieron el mismo día en que se recibían las peticiones o a más tardar el día hábil siguiente, por ende, si la mayoría se atendieron casi de manera inmediata el promedio sería de 1 a 3 días aproximadamente.

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

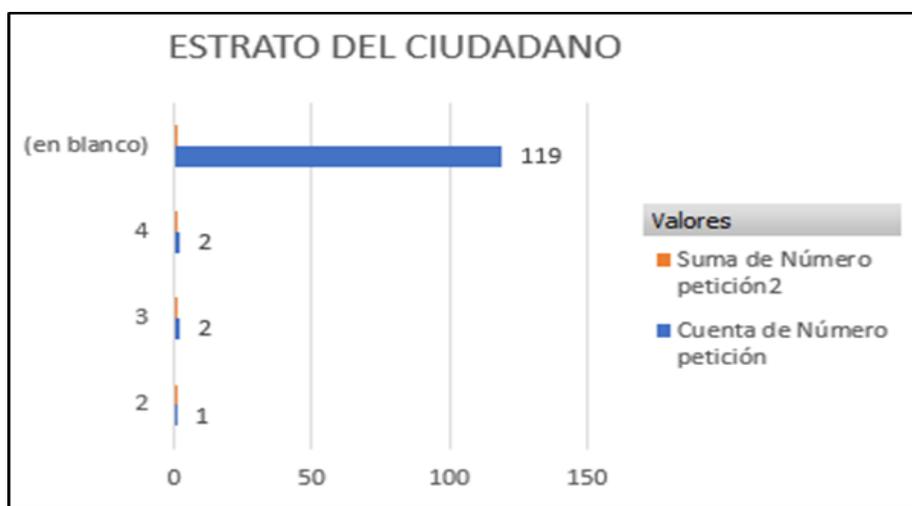


Total Requerimientos 124

### 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 120 de las 124 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Chapinero, una (1) petición correspondiente a la localidad de Usme, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy y una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo.

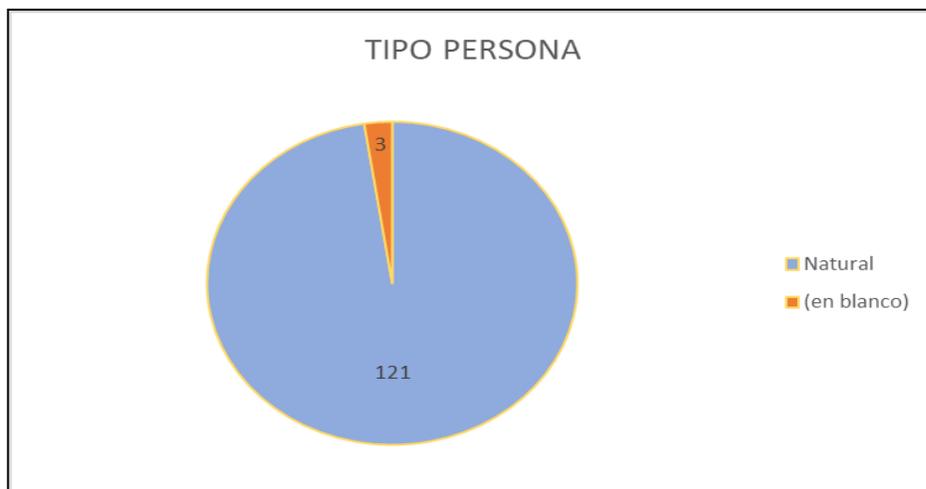
### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 124

## 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 119 de las 124 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes al estrato 4, dos (2) peticiones correspondientes al estrato 3 y una (1) petición correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 124

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 121 que equivalen al 97,7% fueron realizadas por personas naturales y 3 equivalente al 2,3% a personas anónimas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en mayo de 2021.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	121	98%
Anónimo	3	2%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

Nombre petionario	N	%
Identificado	121	98%
Anónimo	3	2%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 124 peticiones recibidas, 121 corresponden a personas naturales y 3 a personas anónimas, en este sentido de las 124 peticiones recibidas, 121 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.

Así mismo se recomienda revisar el sistema en el apartado de tiempo promedio de respuesta ya que el resultado del promedio no es claro por lo que ha tocado sacar ese promedio de manera manual.