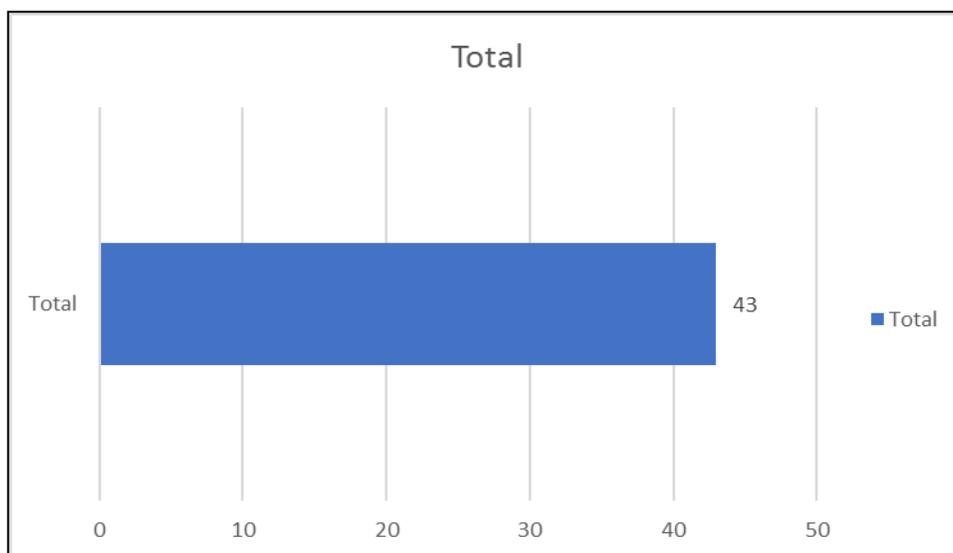


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS ABRIL 2023

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

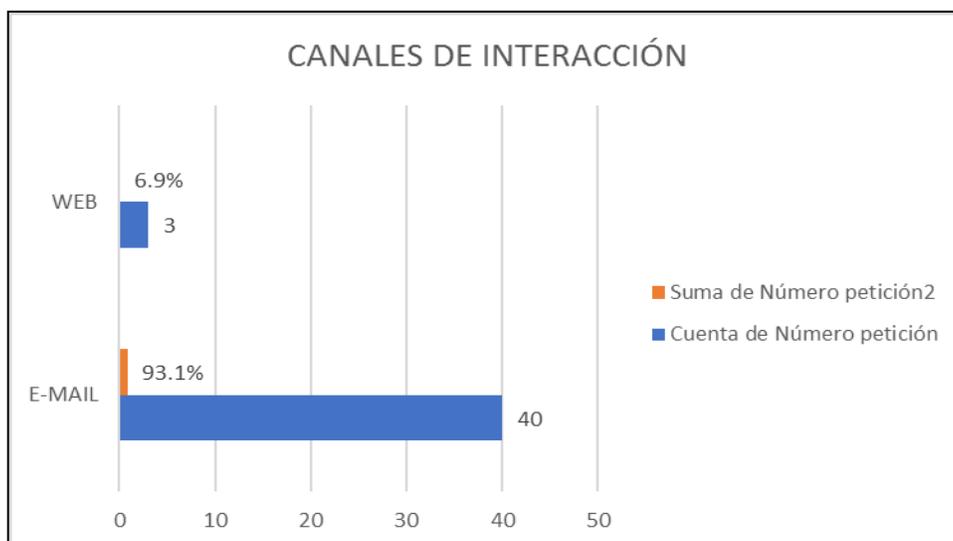


Total Requerimientos 43

### 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 abril de 2023 un total de 43 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

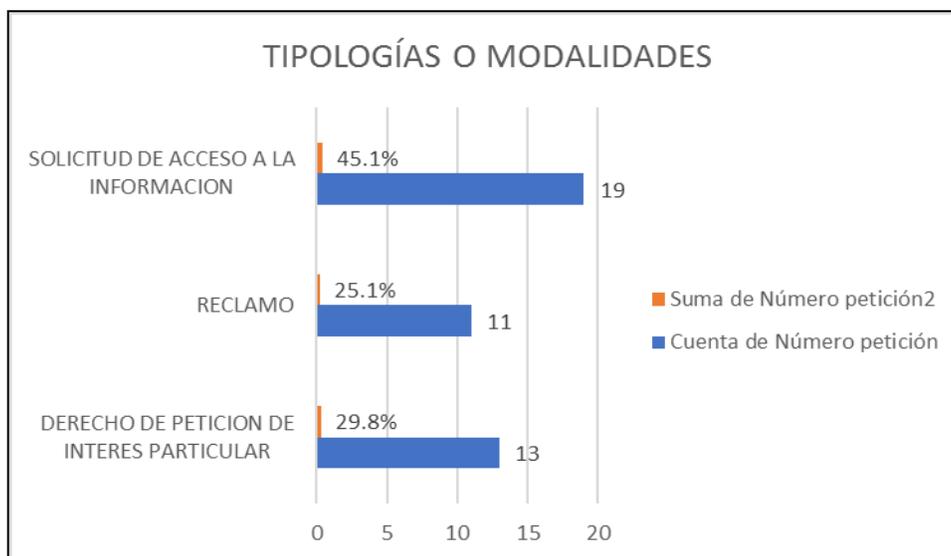


Total Requerimientos 43

## 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 93,1%, 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 6,9% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 43

## Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 45,1% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de abril de 2023, seguida de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 29,8% y “Reclamo” con un 25,1%.

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

| Subtema                                       | Total     | %           |
|---|-----------|-------------|
| PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA      | 20        | 47%         |
| DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES | 12        | 28%         |
| INFORMACION INSTITUCIONAL                     | 3         | 7%          |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO             | 2         | 5%          |
| NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE                  | 1         | 2%          |
| <b>Total 5 subtemas</b>                       | <b>38</b> | <b>88%</b>  |
| Otros subtemas                                | 5         | 12%         |
| <b>Total general</b>                          | <b>43</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 47% 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 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, demora en la carga de créditos ganados por varios clientes en el raspa y gana virtual de sorteos ordinarios que pasados más de 2 días no los veían abonados o cargados en la sección “mis créditos” de sus perfiles, 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 ordinarios del mes de abril de 2023, cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web para el sorteo extraordinario No. 0007 “Gran Sorteo Dorado – Ellas Merecen Todo” del 20 de mayo de 2023 (premios de \$20.000 y premios de \$50.000); entre otros, seguido del subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 28% 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 Napa 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 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 un cliente frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave impresos en la billetería física, ya que cuando procede a redimirlos le sale un aviso que indica que el código no está premiado o ya fue redimido y aclara que no es posible por cuanto él hace el proceso de redención por primera vez (*se puso en conocimiento del caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes*); entre otros, seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con información sobre las políticas públicas que se han implementado en búsqueda de la protección de las mujeres embarazadas o en estado de lactancia vinculadas con la entidad mediante contrato de prestación de servicios, en caso afirmativo, copia de los actos administrativos, resoluciones por medio de los cuales se implementan estas políticas, el procedimiento establecido una vez la entidad se entera de que una contratista se encuentra en estado de embarazo o lactancia, solicitud de acto administrativo que establece la escala salarial de cada una de las entidades del distrito del sector central y descentralizado así como el organigrama de cada una de las entidades del distrito del sector central y descentralizado señalando los cargos de nivel directivo y asesor y un detallado de la asignación básica por concepto de salario para cada uno de los perfiles del nivel directivo y asesor de los organigramas de cada una de las entidades del

distrito del sector central y descentralizado y solicitud de número de contacto y requisitos para ser distribuidor de lotería de Bogotá virtual a través de la plataforma [www.lottive.com](http://www.lottive.com), “**Administración del Talento Humano**” con un 5% relacionado con una solicitud de una base de datos que diga cuántos hombres, mujeres y personas que se identifican con un género diferente se encuentran trabajando con la entidad, así como cuántos hombres tienen cargos ejecutivos, cuántos administrativos y así mismo las mujeres, además de las disidencias de género y cuantos hombres y mujeres tienen educación igual o superior a la profesional que se encuentren trabajando con la entidad desagregados por género con las personas identificadas y no, solicitud de información sobre Si el señor XXXXX XXXX XXXXX XXXX, identificado con cédula de ciudadanía No. XX.XXX.XXX de Bogotá D.C. y T.P. XX.XXX del C.S. de la J. ocupa y/o ha ocupado cargos públicos en la entidad o en alguna de las Secretarías que hacen parte del Distrito, entre los años 2017 a la fecha, en caso afirmativo, informar la fecha de inicio y finalización del cargo o cargos que haya ocupado, así como la naturaleza del cargo ocupado y copia de la resolución de nombramiento, acta de posesión y, si lo hay, resolución que da fin a dicho vínculo, “**No Pago de Premios de Chance**” con un 2% relacionado con un cliente que manifiesta las dificultades para que la empresa Paga Todo le pague de manera oportuna un premio ganado con un juego de apuestas que realizó denominado “Maxi Chance” y en un muy menor porcentaje los subtemas: “Operación de Rifas”, “Página Web”, “Resultados de Sorteos”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Financieros”, cada uno con un 2,3% 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

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                      | 21   | 72%         |
| UNIDAD DE LOTERIAS                       | 5  | 17%         |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 1  | 3%          |
| SUBGERENCIA GENERAL                      | 1  | 3%          |
| UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE             | 1  | 3%          |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b>     | <b>29</b>                                    | <b>100%</b> |
| Otros dependencias                       | 0  | 0%          |
| <b>Total general</b>                     | <b>29</b>                                    | <b>100%</b> |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD               | Total requerimientos cerrados periodo anterior | %           |
|--|--|-------------|
| SUBGERENCIA GENERAL                    | 5  | 56%         |
| UNIDAD DE LOTERIAS                     | 2  | 22%         |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | 1  | 11%         |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS             | 1  | 11%         |
| N.A.                                   |  |             |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b>   | <b>9</b>                                       | <b>100%</b> |
| Otros dependencias                     | 0  | 0%          |
| <b>Total general</b>                   | <b>9</b>                                       | <b>100%</b> |

## Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 29 requerimientos de periodo actual y 9 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             |
| OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION | 11  |             |                                      | 11            |
| SUBGERENCIA GENERAL                      |   | 14          |                                      | 14            |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS   | 22  |             |                                      | 22            |
| UNIDAD DE LOTERIAS                       | 14  | 13.3        | 7                                    | 12.6          |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS               | 9   |             |                                      | 9             |
| UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE             | 8   |             |                                      | 8             |
| <b>Total general</b>                     | <b>8.2</b>                                | <b>11.6</b> | <b>1.4</b>                           | <b>6.4</b>    |

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,4 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: 8,2 días
- Reclamo: 11,6 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,4 días

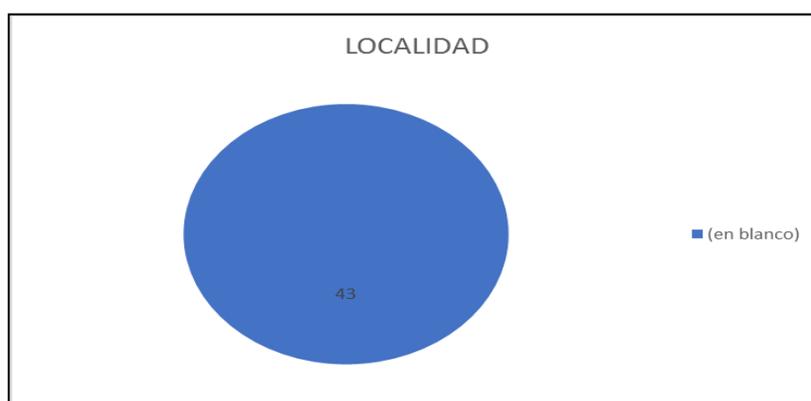
De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 11 días
- Subgerencia General: 14 días

- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 22 días
- Unidad de Loterías: 12,6 días
- Unidad de Recursos Físicos: 9 días
- Unidad Financiera y Contable: 8 días

**NOTA:** Aunque el sistema SDQS reporta para el caso de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos tiempo promedio de respuesta de 22 días, se aclara que este tiempo promedio no corresponde a la realidad, ya que a dicha área sólo se le asignó en el mes de abril de 2023 un (1) Derecho de Petición de Interés Particular, el cual se respondió dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo.

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

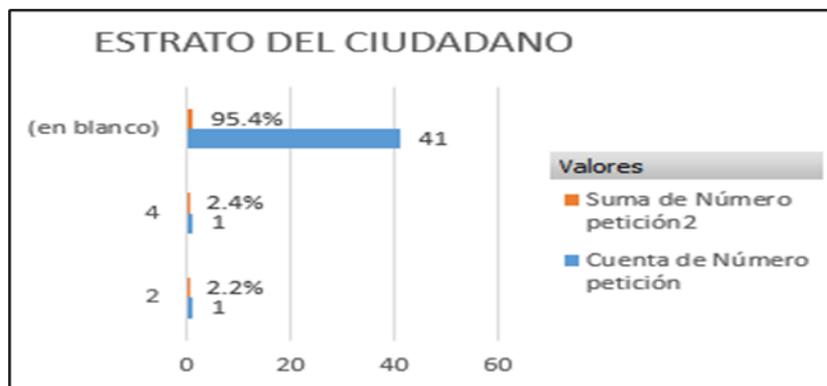


Total Requerimientos 43

### 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 43 PQRS recibidas.

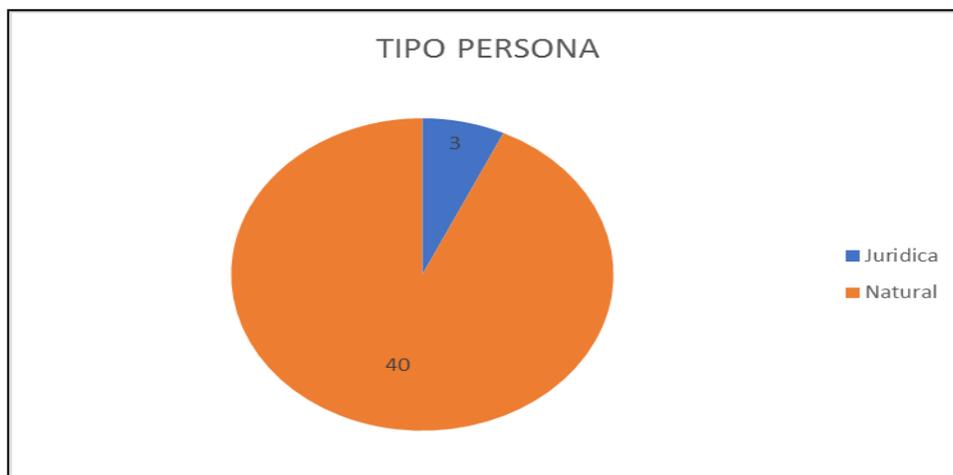
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 43

## 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 41 de las 43 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 43

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 40 peticiones que equivalen al 93,2% fueron realizadas por personas naturales y tres (3) que equivalen al 6,8% por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en abril de 2023.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Tipo peticionario | N         | %           |
|-------------------|-----------|-------------|
| Natural           | 40        | 93%         |
| Jurídica          | 3         | 7%          |
| <b>Total</b>      | <b>43</b> | <b>100%</b> |

| Peticionario | N         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Identificado | 43        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>43</b> | <b>100%</b> |

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que los 43 peticionarios que equivalen al 100% de las peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (40 por persona natural y 3 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.

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 que les son asignadas.