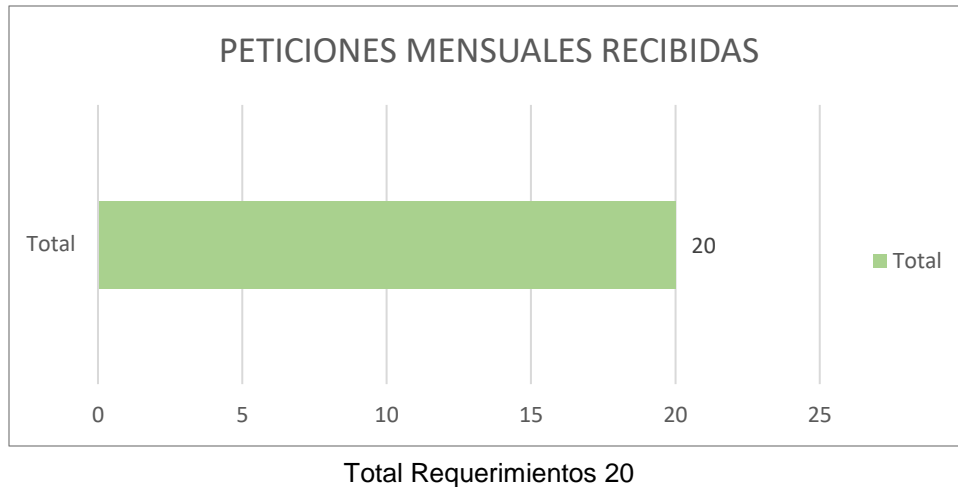


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS AGOSTO 2019

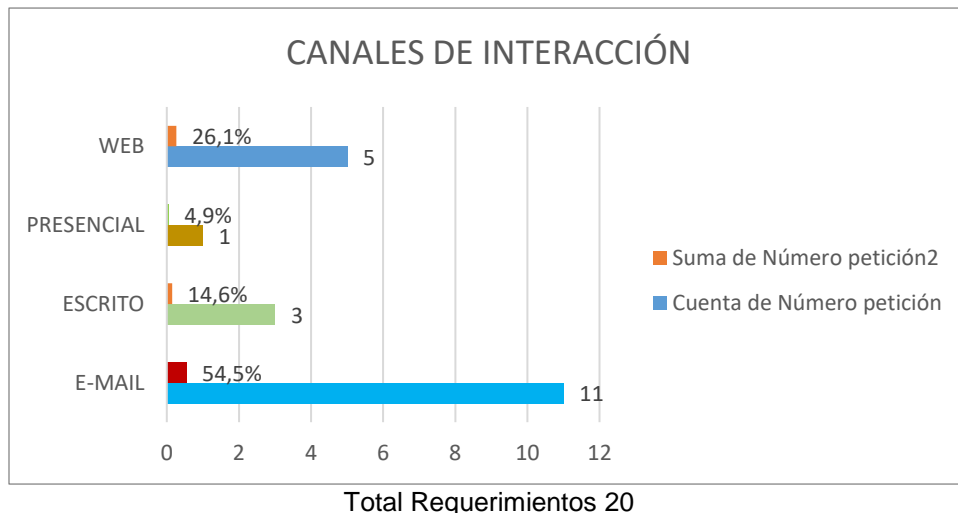
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el SDQS. De acuerdo al reporte extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de agosto de 2019 un total de 20 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

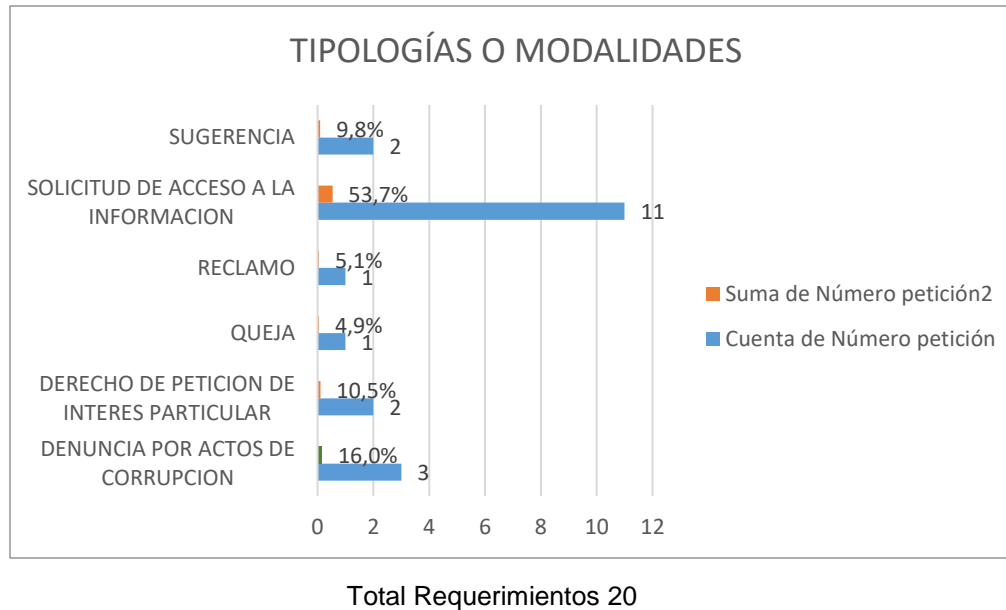
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

El canal "e-mail" que 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 54,5% fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "web" que son aquellas peticiones que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, con un 26,1%, el canal "escrito" con un 14,6% y el canal "presencial" con un 4,9%..

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 53,7% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2019.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	23%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	1	4%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	4%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	5	19%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	9	35%
Total 5 subtemas	22	85%
Otros subtemas	4	15,4%
Total general	26	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye los subtemas más representativos o consultados fueron: “Plan y pago de premios Lotería de Bogotá” con un 35%, “Administración del Talento Humano” con un 23%”, “Juegos promocionales y/o rifas no autorizadas” con un 19% y “Distribución y venta de billetes o fracciones” y “Información institucional” cada uno con un 4% respectivamente.

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 referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	14	100%
Total 5 primeras dependencias	14	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	14	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	12	100%
Total 5 primeras dependencias	12	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	12	100%

Análisis

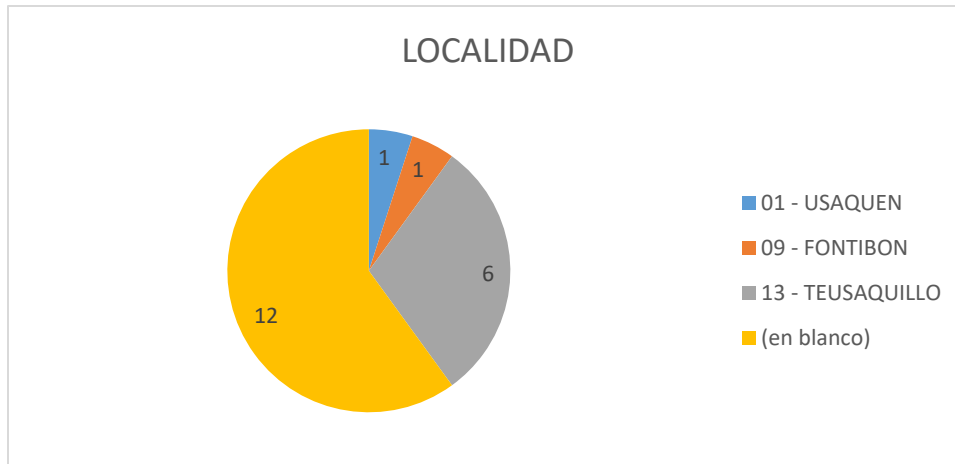
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 14 requerimientos de periodo actual y 12 requerimientos de periodo anterior.

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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	6	13	10,8	8	9,3	5,5	1	7,8

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 7,8 días; se aclara que todos los requerimientos se escalan a Atención al Cliente mientras se crea a los usuarios de cada dependencia de la entidad que se encargaran de tramitar las peticiones que les sean asignadas a través del SDQS.

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



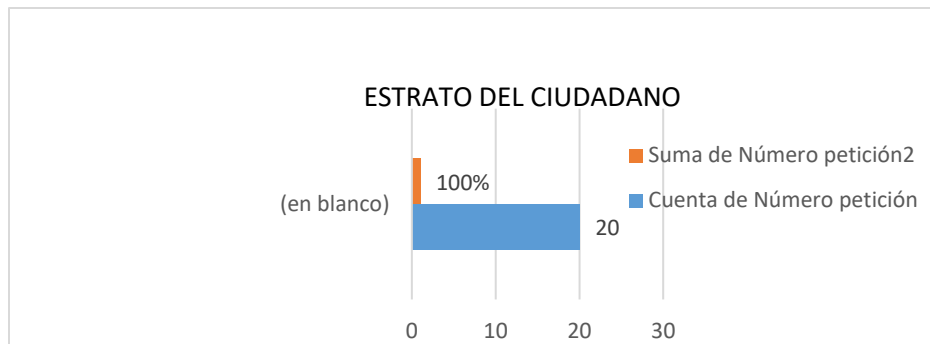
Total Requerimientos 20

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que 6 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo, 1 requerimiento corresponde a la localidad de Usaquén, 1 requerimiento corresponde a la localidad de Fontibón y 12 requerimientos no arrojaron datos de localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

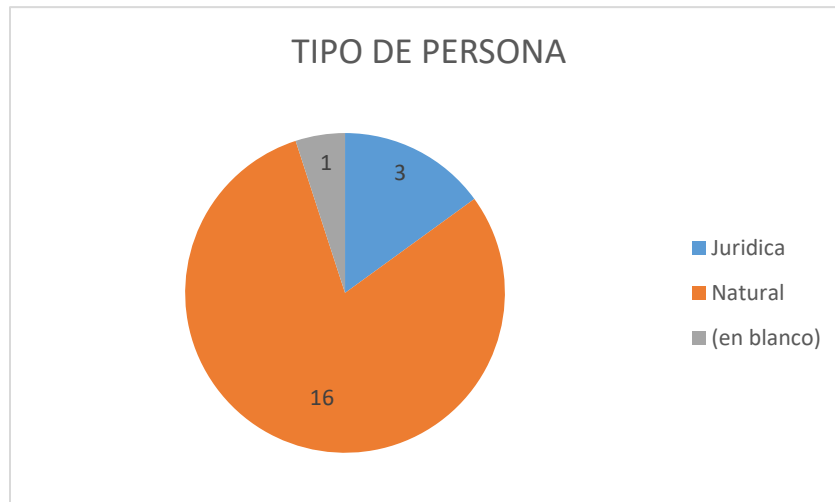
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en las 20 peticiones.



Total Requerimientos 20

Análisis

El 80% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, el 15% por personas jurídicas y el 5% por persona anónima, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en agosto de 2019.



Total Requerimientos 20

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Identificado	19	95%
Anónimo	1	5%
Total	20	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que de las 20 peticiones recibidas, 19 corresponde a peticionarios identificados y 1 a anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión la Lotería de Bogotá registra todas las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les da el trámite respectivo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Se recomienda continuar con la minimización de los tiempos de respuesta como medida preventiva para así cumplir con la atención de todos los requerimientos en el término legal establecido.

De igual manera continuar ingresando las respuestas de los requerimientos en el SDQS el mismo día en que se produzcan las mismas, para evitar desfases en los tiempos promedio de atención y respuesta.