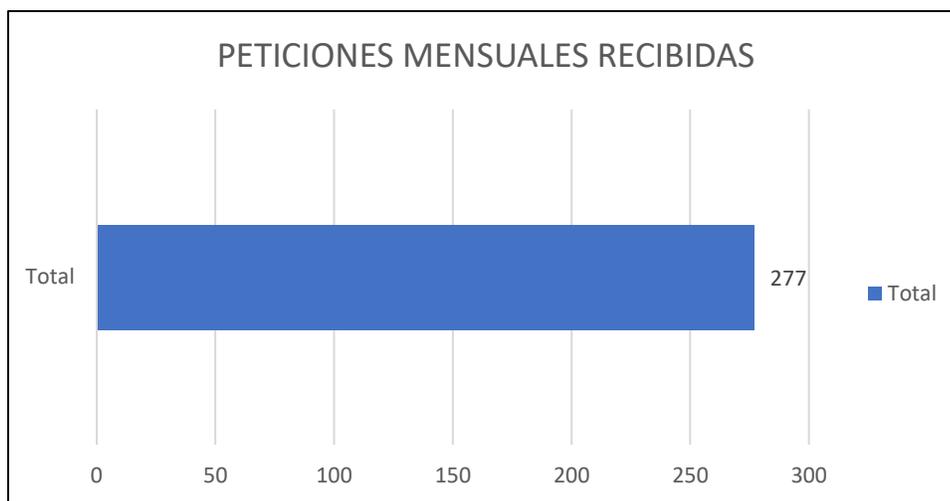


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS AGOSTO 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

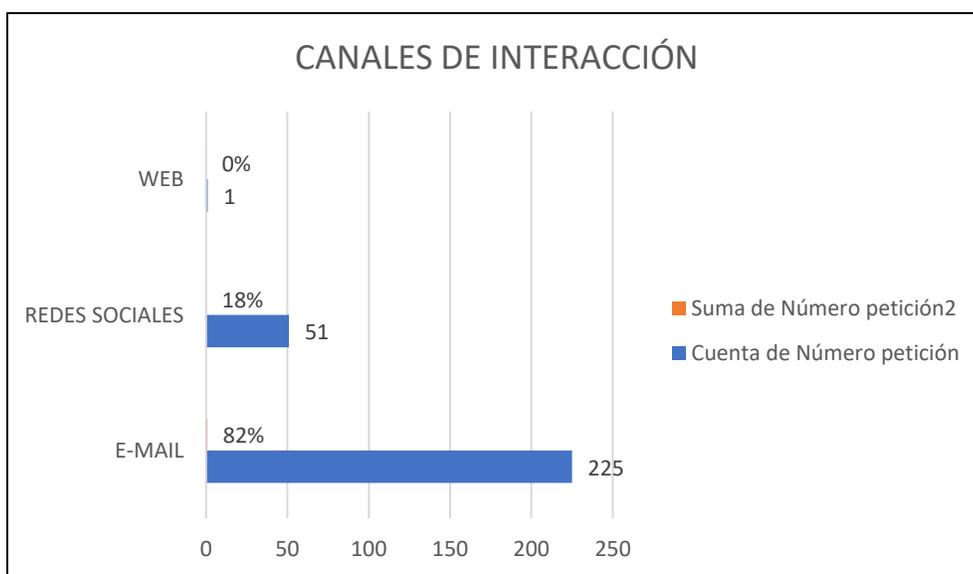


Total Requerimientos 277

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 agosto de 2020 un total de 277 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

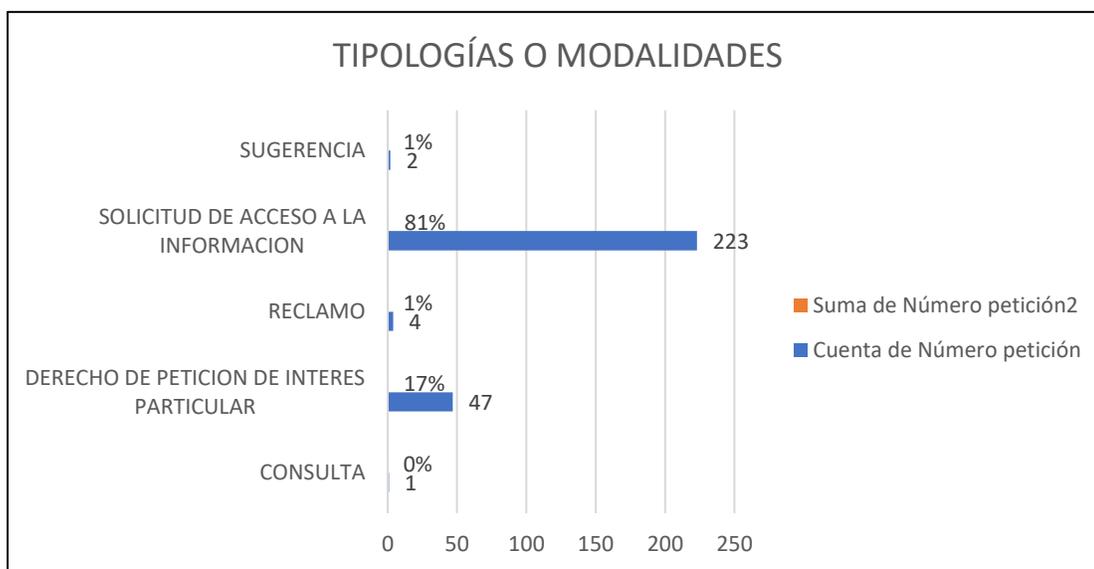


Total Requerimientos 277

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 82%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal “redes sociales – chat” que son las peticiones que se reciben offline o fuera de horario laboral en el chat en vivo institucional ubicado en la página web de la Lotería de Bogotá con un 18% y en un menor porcentaje el canal “web” que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha, cada con un 0,4%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 277

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 81% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2020, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 47% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 4%, “Sugerencia” con un 2% y “Consulta” con un 0,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	118	49%
RESULTADOS DE SORTEOS	62	26%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	23	10%
PAGINA WEB	19	8%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	3%
Total 5 subtemas	228	95%
Otros subtemas	12	5%
Total general	240	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 49% que tenía que ver con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados, aproximaciones, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana y la Ñapa Digital, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: “Resultados de Sorteos” con un 26% relacionado con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de la Ñapa Digital, o resultados de sorteos de la Lotería de Bogotá; “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 10% relacionado con dificultades o dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, entre otros; “Página Web” con un 8% relacionado con solicitudes para corregir datos de sus cuentas o inconvenientes que presentan con el envío de raspas o comprobantes de la compra a sus correos, entre otros y “Administración del Talento Humano” con un 3% básicamente relacionado con temas contractuales y presentación de hojas de vida, entre otros.

Nota: Aquellas 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, así como con los premios ganados que no los encuentran en premios por cobrar en sus cuentas dentro de la página web para redimirlos por créditos o consignación o inconvenientes con la fecha de nacimiento y datos que no están bien y que les impide hacer las compras, se incluyeron en el tema GESTIÓN TIC y el subtema PÁGINA WEB dada la problemática identificada.

Así mismo esas PQRS a pesar de corresponder a GESTIÓN TIC se asignaron dentro del SDQS al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible en conjunto con el ingeniero de Sistemas con quien se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata; aunque se aclara que la responsabilidad de atender estas PQRS es del resorte de la Oficina de Sistemas de la Lotería de Bogotá.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SUBRED NORTE	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

Análisis

Durante el período analizado se hizo un traslado por no competencia de una petición a la Subred Norte.

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	215	98%
SISTEMAS	1	0%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	1%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	0%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	220	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	220	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	6	30%
SUBGERENCIA GENERAL	5	25%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4	20%
SISTEMAS	2	10%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
Total 5 primeras dependencias	18	90%
Otros dependencias	2	10%
Total general	20	100%

Análisis

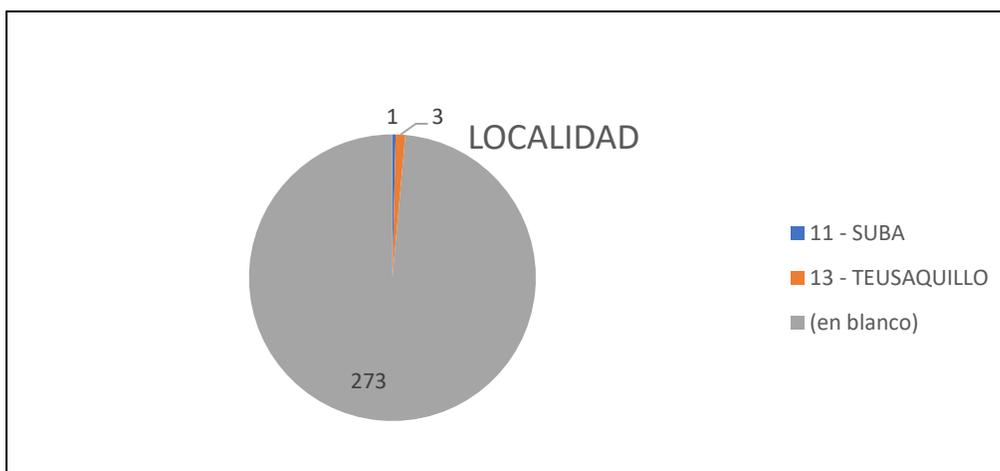
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 220 requerimientos de periodo actual y 20 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1	1	1,0	1	1,0
SECRETARIA GENERAL		15				15
SISTEMAS		13,3				13,3
SUBGERENCIA GENERAL		31	29,7	20		28
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	9	21			22	18,3
UNIDAD DE LOTERIAS		1		4,5		2,8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		28,8				28,8
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		13,5				13,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 15 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 o 2 días aproximadamente.

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

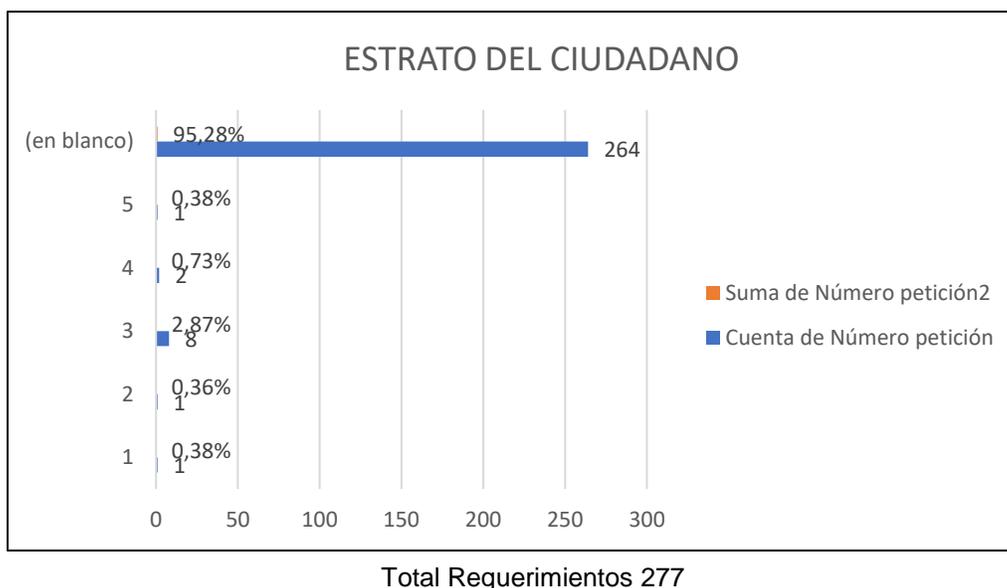


Total Requerimientos 277

Análisis

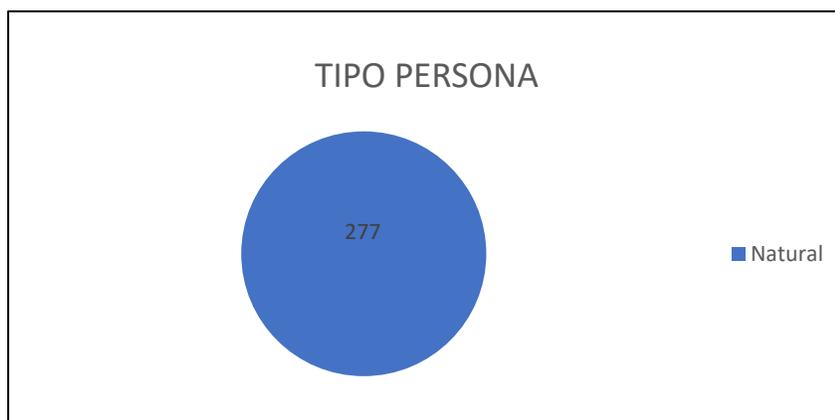
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 273 PQRS que el sistema reporta como recibidas, sólo se registró información de la localidad de tres (3) PQRS correspondientes a la localidad de Teusaquillo y una (1) PQRS a la localidad de Suba.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



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 264 de las 277 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente al estrato 1, una (1) petición correspondiente al estrato 2, ocho (8) peticiones correspondientes al estrato 3, dos (2) peticiones al estrato 4 y una (1) petición al estrato 5.



Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, las 277 peticiones que equivalen al 100% fueron realizadas por personas naturales; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en agosto de 2020.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre peticionario	N	%
Natural	277	100%
Total	277	100%

Nombre peticionario	N	%
Identificado	277	100%
Total	277	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que de las 277 peticiones que según el sistema fueron recibidas, corresponden a personas naturales, así mismo todas las 277 fueron 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 le 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.

Por otro lado, hubo varias peticiones que no se pudieron ingresar al sistema el mismo día en que se recibieron dadas las fallas técnicas y de accesibilidad que presentó el SDQS el 10 y 11 de agosto de 2020; sin embargo, se procedió a responderlas y una vez normalizado el sistema se ingresaron, por ende estas peticiones presentan fechas de registro en el sistema posteriores a la fecha en que se les dio respuesta, esta situación fue en su momento comunicada y reportada a través de correo electrónico a soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

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.