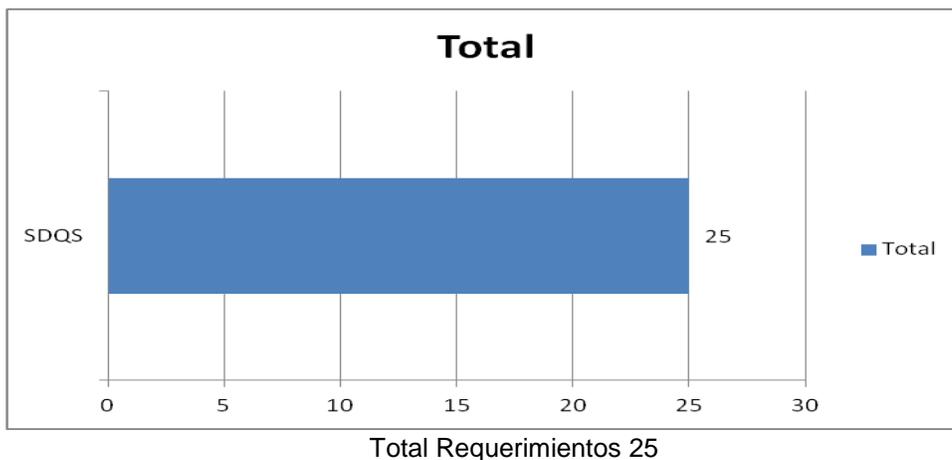


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ABRIL 2018

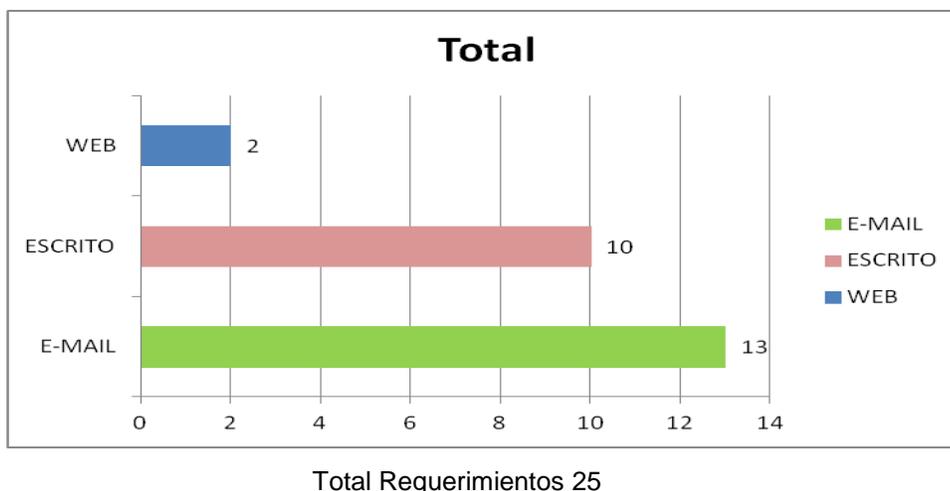
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



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 Abril de 2018 un total de 25 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

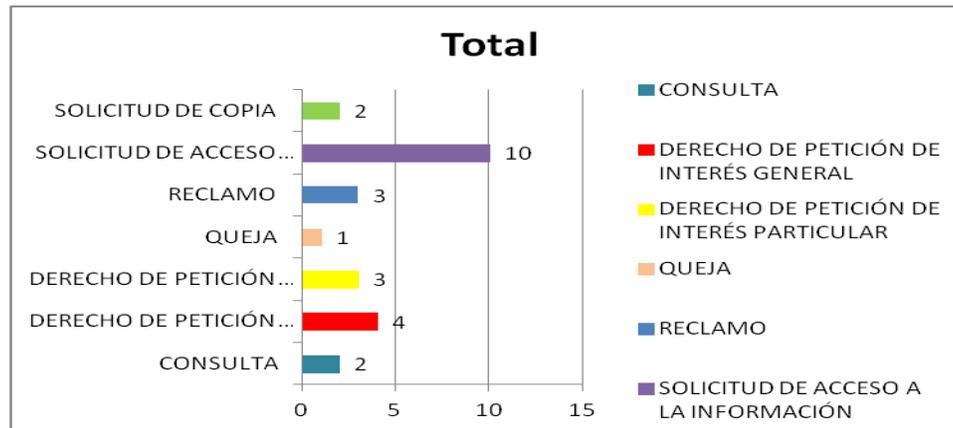
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 52% fue el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas en el mes de estudio, seguido por el canal “Escrito” con un 40%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 25

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 40% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones en el mes de Abril de 2018.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema | Total | % |
|--|-----------|-------------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 13 | 56% |
| CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES | 1 | 7% |
| PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION | 1 | 4% |
| PAGO DE PREMIOS | 2 | 7% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 3 | 4% |
| Total 5 subtemas | 20 | 78% |
| Otros subtemas | 5 | 22% |
| Total general | 25 | 100% |

Total Requerimientos 25

Análisis

Para este período, el subtema “Administración del Talento Humano” con 13 peticiones, fue el más relevante.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este período la entidad no registra traslados por no competencia a otras entidades del Distrito.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | Total requerimientos recibidos periodo actual | Total requerimientos cerrados periodo actual | % |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| ATENCION AL CLIENTE | 25 | 19 | 100% |
| Total 5 primeras dependencias | 25 | 19 | 100% |
| Otros dependencias | 0 | 0 | 0% |
| Total general | 25 | 19 | 100% |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | Total requerimientos pendientes periodos anteriores | Total requerimientos cerrados periodos anteriores | % |
|--------------------------------------|---|---|-------------|
| ATENCION AL CLIENTE | 4 | 4 | 100% |
| Total 5 primeras dependencias | 4 | 4 | 100% |
| Otros dependencias | 0 | 0 | 0% |
| Total general | 4 | 4 | 100% |

Análisis

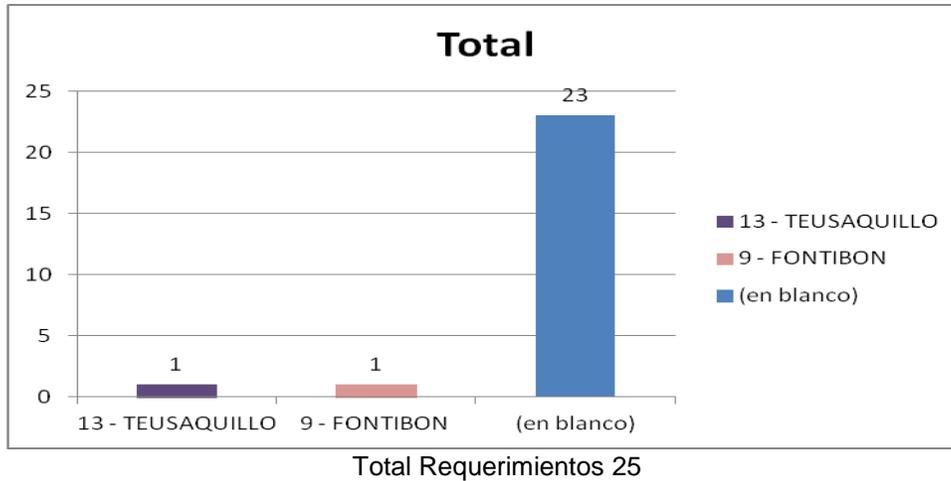
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 19 requerimientos de los 25 requerimientos recibidos en el mes de abril y de los 4 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de los 4.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | Total general |
|--------------------------|----------|--|---|-------|---------|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| ATENCION AL CLIENTE | 6,5 | 3,5 | 15,5 | 2 | 0,5 | 5,25 | 4 | 6,17 |

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 6,17 días; se aclara que todos los requerimientos se escalan a Atención al Cliente puesto que las demás áreas aún no se han capacitado y por ende no están habilitadas en el SDQS.

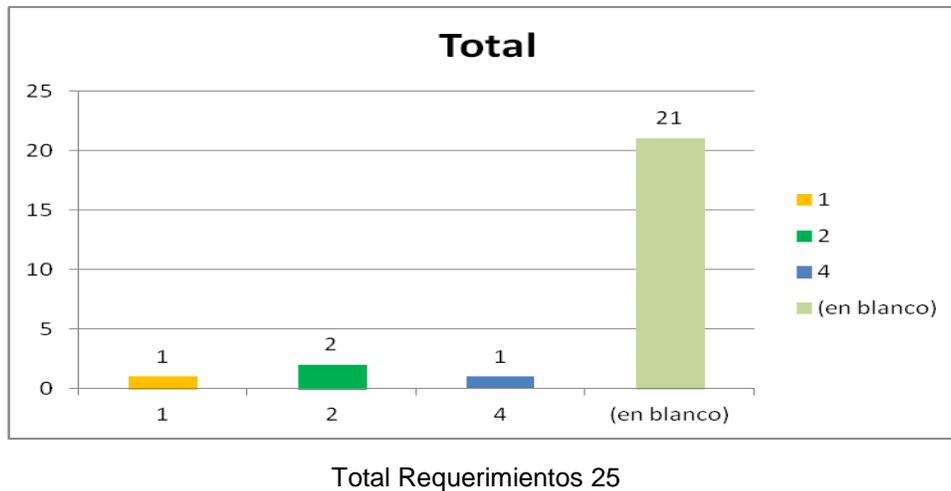
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

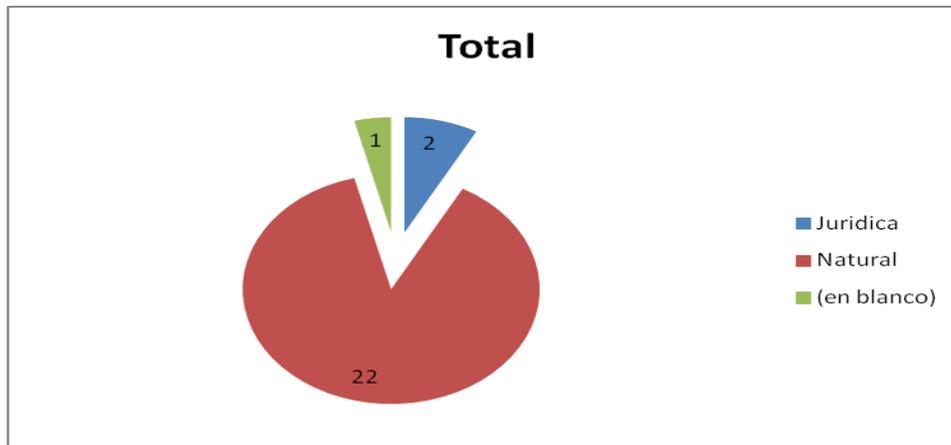
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontraron solo datos de la localidad de Teusaquillo correspondiente a un ciudadano y la localidad de Fontibón correspondiente a un ciudadano y de los 23 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS del mes de abril de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 21 peticiones, solamente se encontró el estrato de 1 ciudadano que corresponde al estrato 1, el estrato 2 con 2 ciudadanos y el estrato 4 con 1 ciudadano.



Total Requerimientos 25

Análisis

El 88% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, el 8% por personas jurídicas y el 4% no corresponde a anónimos); lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en abril de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Nombre peticionario | N | % |
|---------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 1 | 4% |
| Identificado | 24 | 96% |
| Total | 25 | 100% |

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 96% corresponde a ciudadanos identificados y el 4% a anónimos.

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.