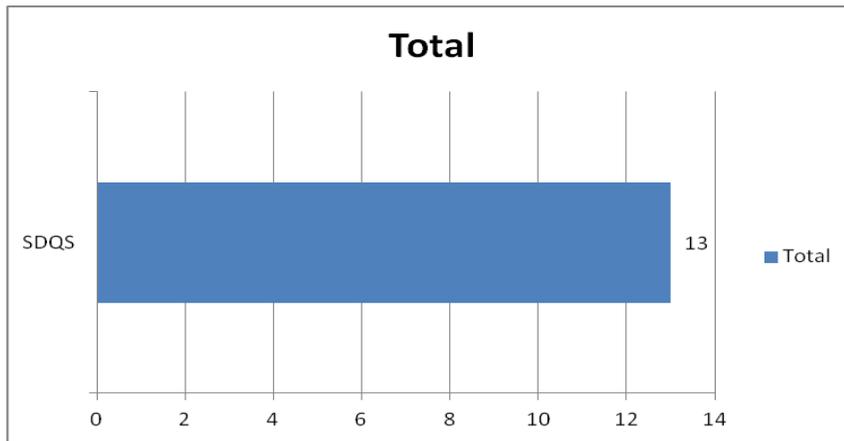


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ENERO 2018

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

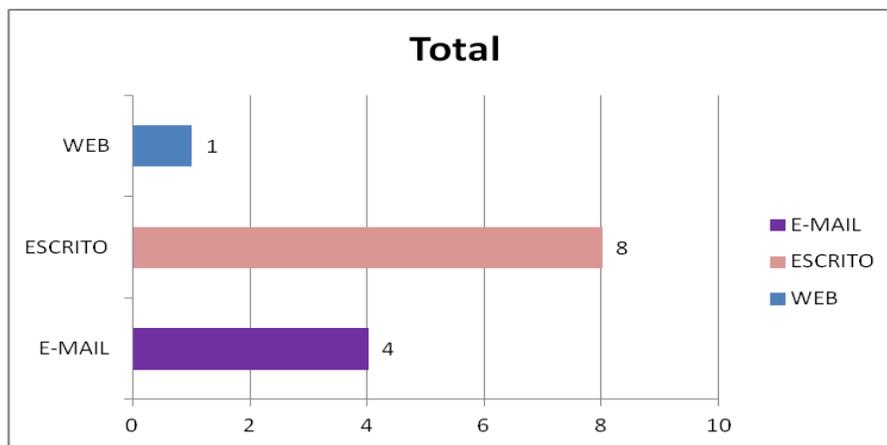


Total Requerimientos 13

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 Enero de 2018 un total de 13 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

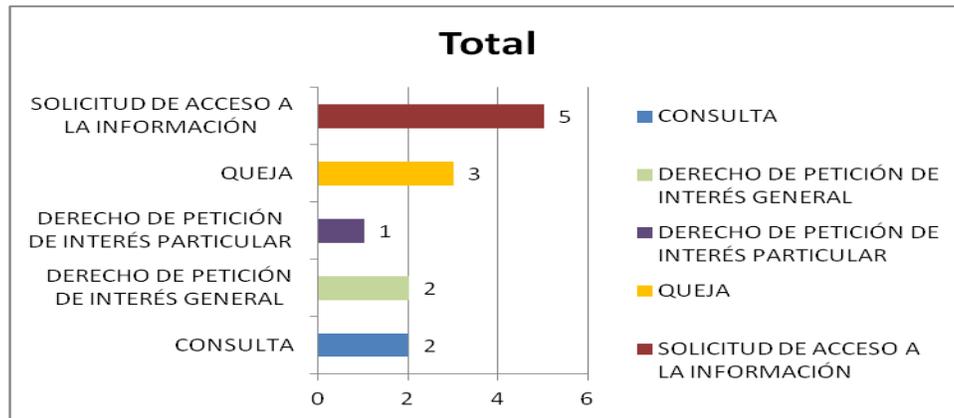


Total Requerimientos 13

Análisis

El canal “Escrito”, representa el 61,5% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas en el mes de estudio, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con el 30,7%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 13

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38,4% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones en el mes de Enero de 2018, seguida por Queja con un 23%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA	3	23%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES: PERMISOS Y EXCEPCIONES	1	8%
PAGO DE PREMIOS	2	15%
PLAN DE PREMIOS	1	8%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	8%
Total 5 subtemas	8	62%
Otros subtemas	5	38%
Total general	13	100%

Total Requerimientos 13

Análisis

Para este período, el subtema “Distribución y Venta” con 3 peticiones, fue el más relevante; sin embargo, “en blanco” se registran 5 subtemas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este período la entidad registra un traslado de una petición por no competencia a otras entidades del Distrito; sin embargo en el campo “entidad” sale en blanco, por lo que no se puede definir a qué entidad se hizo el traslado.

Entidad	Total	%
(EN BLANCO)	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

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	13	8	100%
Total 5 primeras dependencias	13	8	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	13	8	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	9	6	100%
Total 5 primeras dependencias	9	6	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	9	6	100%

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 8 requerimientos de los 13 requerimientos recibidos en el mes de enero y de los 9 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 6.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	8	16,7	3	23	7,8	9,8

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 9,8 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

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

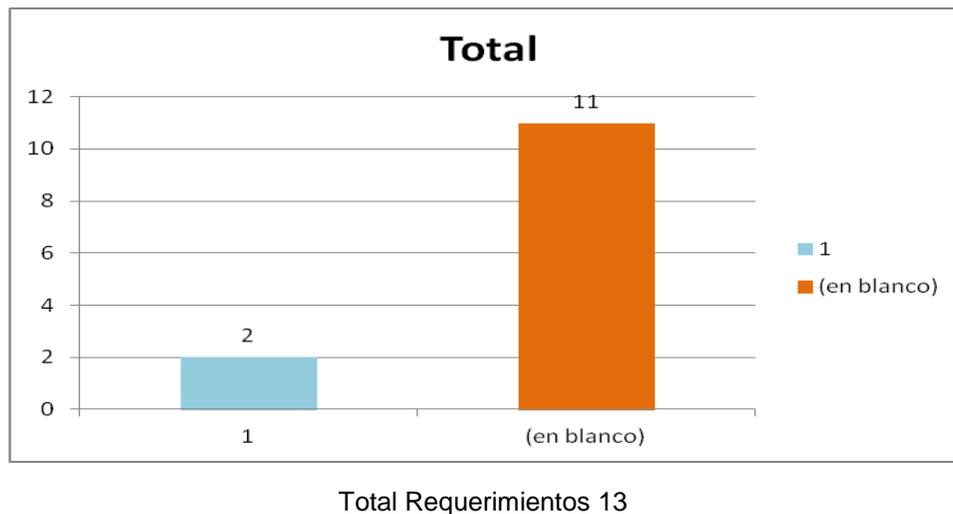




Análisis

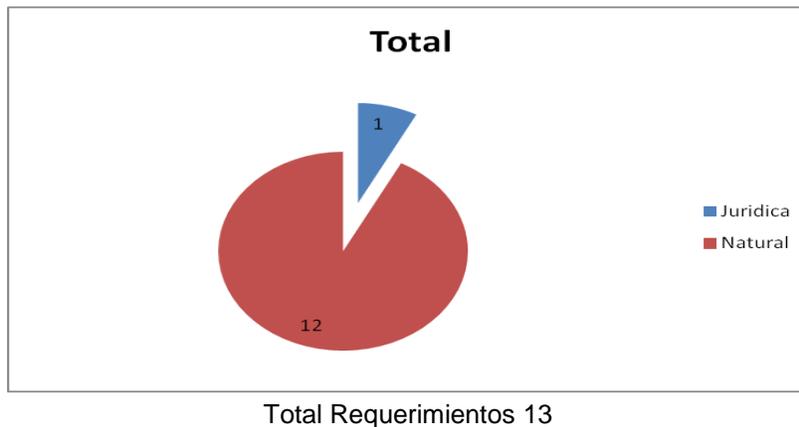
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS del mes de enero de 2018, no se encontró información sobre la localidad del ciudadano.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), la mayor participación que corresponde a 11 peticionarios equivalente al 84,6% no arroja datos sobre el estrato, le sigue el estrato 1 con 2 peticionarios equivalente al 15,3% del total de requerimientos recibidos en el mes de estudio.



Análisis

El 92,3% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 7,6% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en enero de 2018, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	13	100%
Total	13	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

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.