

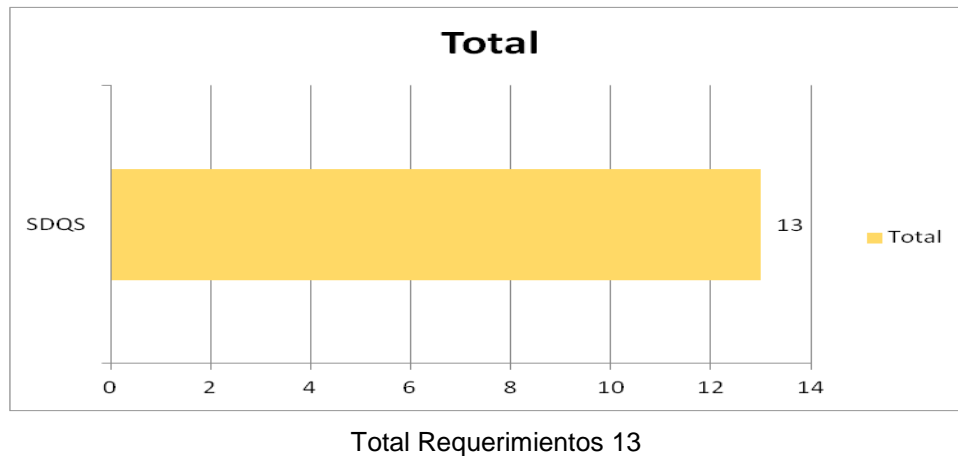
LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ENERO 2019



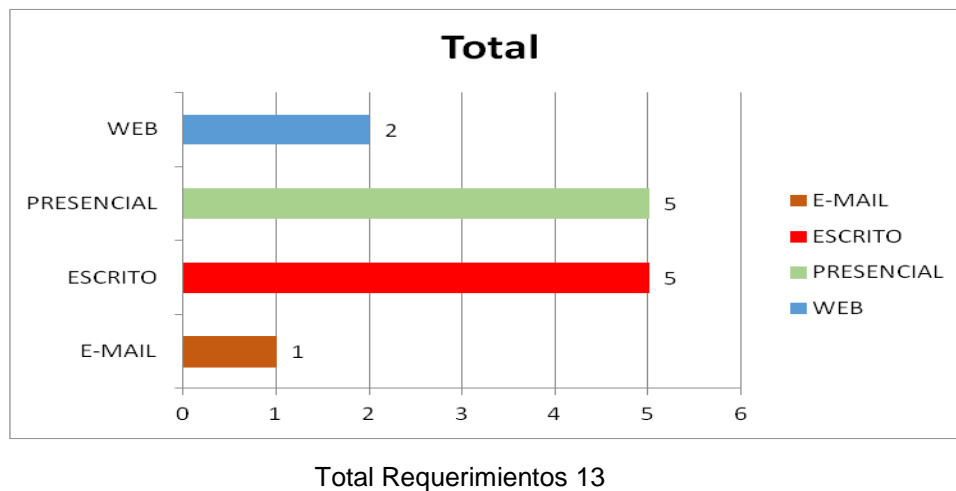
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



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 Enero de 2019 un total de 13 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

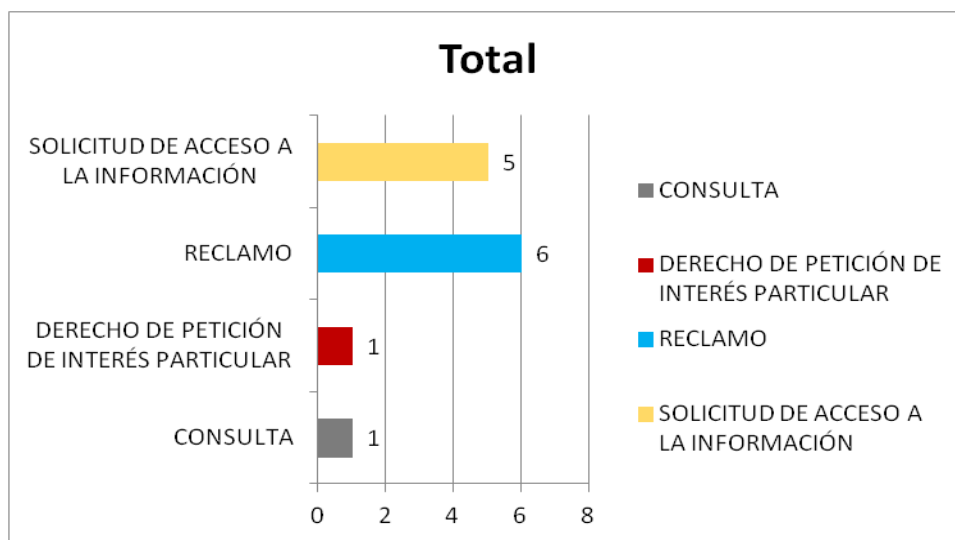
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

El canal “escrito” y el canal “presencial” con un 38,4% respectivamente fueron los medios más utilizados 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 15,3% y finalmente el canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 7,6%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 13

Análisis

Del total de requerimientos el “Reclamo” con un 46,1%, fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de Enero de 2019 seguida de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38,4% de participación.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	31%
PAGO DE PREMIOS	2	15%
PLAN DE PREMIOS	1	8%
(en blanco)	6	46%
Total 5 subtemas	13	100%
Otros subtemas	0	0%
Total general	13	100%

Total Requerimientos 13

Análisis

Para este período, “en blanco” registra 6 peticiones, seguido de “Administración del Talento Humano” con un registro de 4 peticiones, éste último fue el subtema más reiterado en el mes de estudio dado que no se tiene información de los que aparecen “en blanco”.

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	13	3	100%
Total 5 primeras dependencias	13	3	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	13	3	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	0	0	#¡DIV/0!
Total 5 primeras dependencias	0	0	#¡DIV/0!
Otros dependencias	0	0	#¡DIV/0!
Total general	0	0	#¡DIV/0!

Análisis

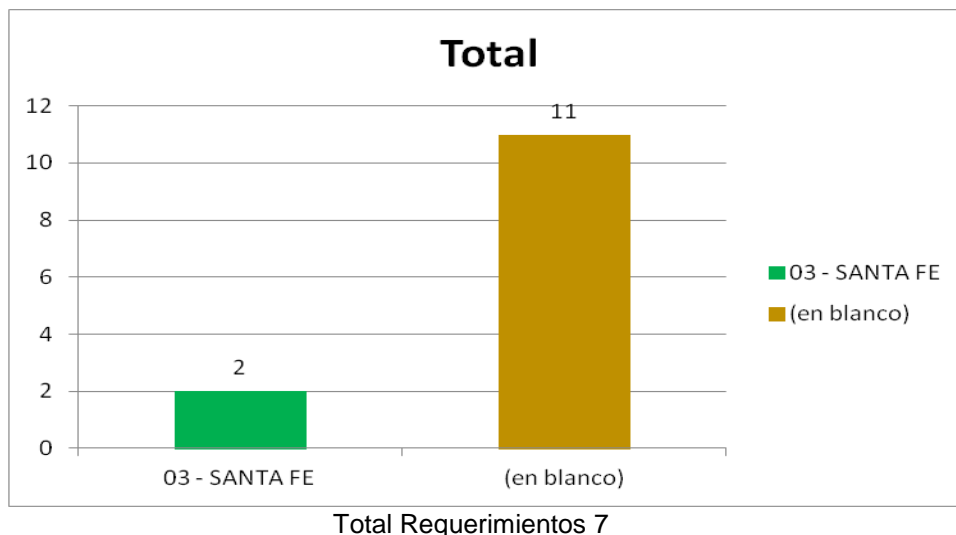
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 3 requerimiento de los 13 requerimientos recibidos en el mes de Enero y no se registra requerimientos pendientes de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	16	0	10	8,7

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 8,7 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.

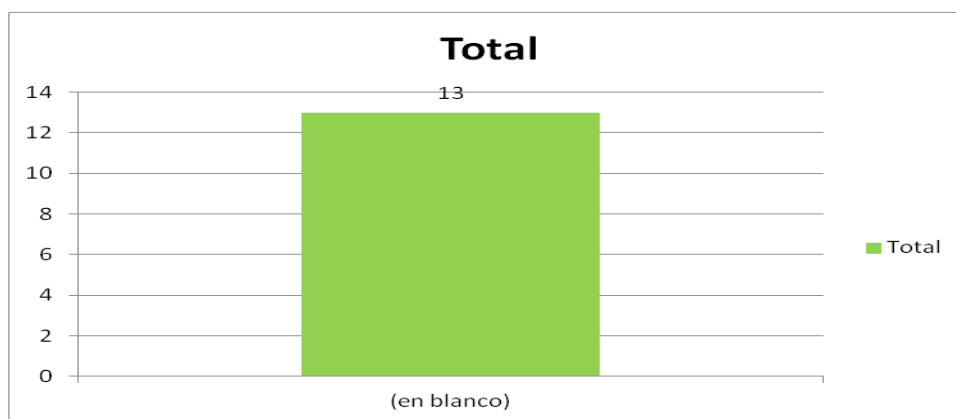
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

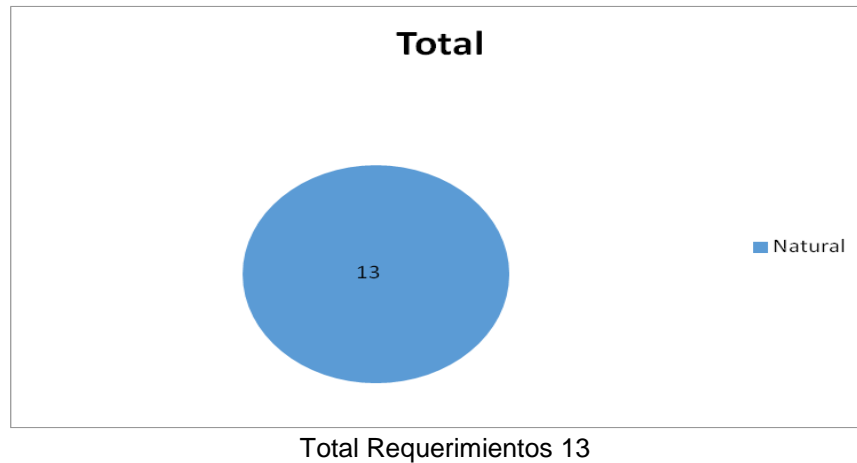
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró dos requerimientos registrados de la localidad de Santa Fe y de los 11 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

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 Enero de 2019, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en las 13 peticiones recibidas en el mes de estudio.



Análisis

El 100% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en Enero de 2019.

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 peticionarios 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.