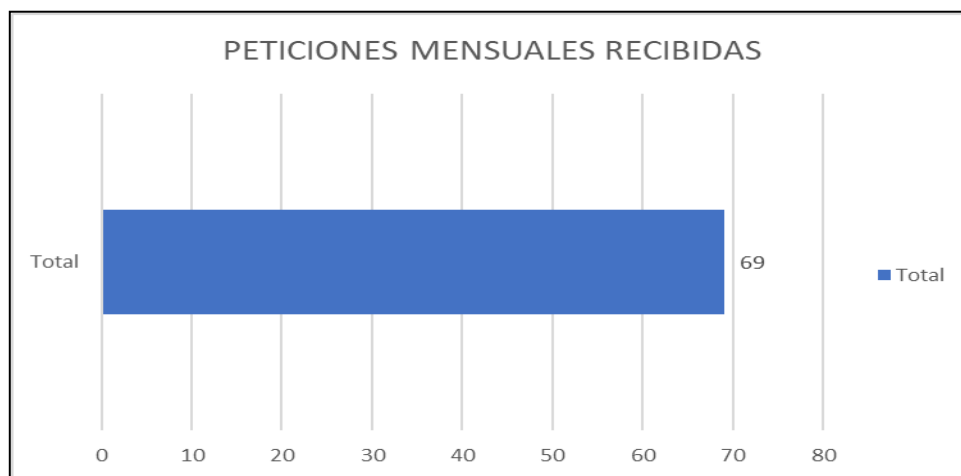


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ENERO 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

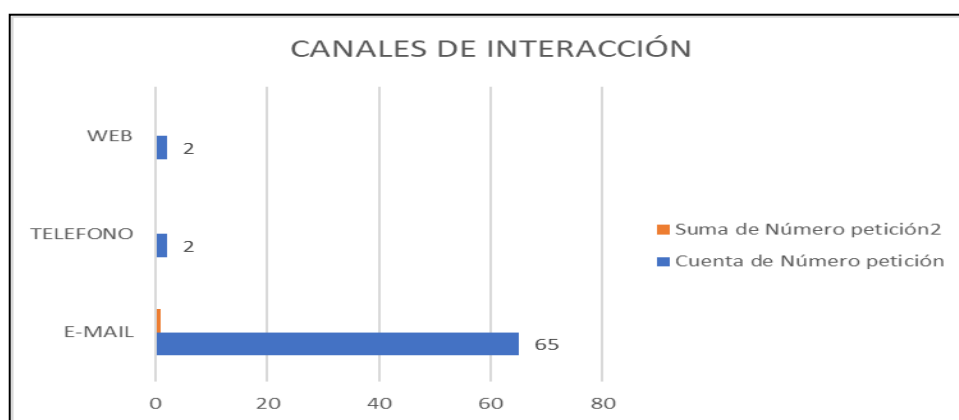


Total Requerimientos 69

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 enero de 2021 un total de 69 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



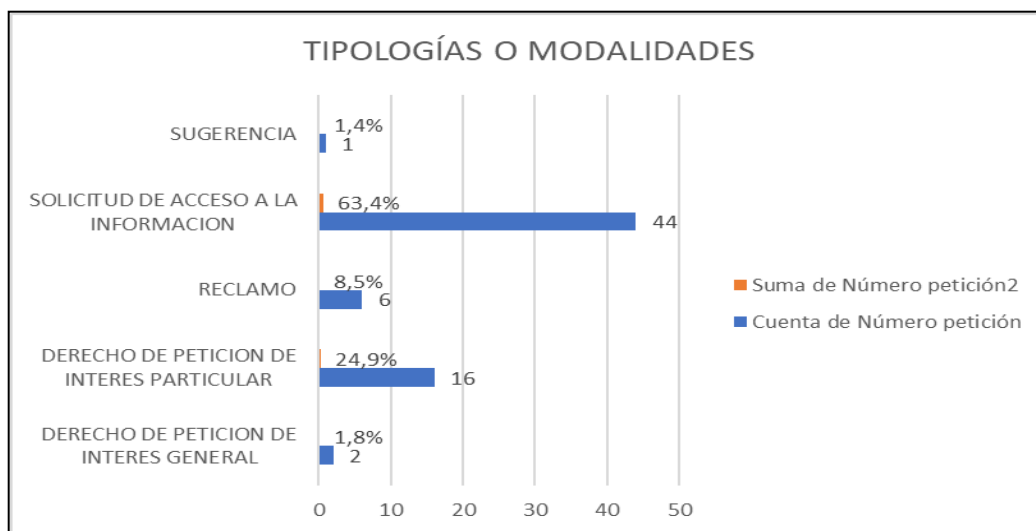
Total Requerimientos 69

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 89,7%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de

estudio, seguido con un menor porcentaje del canal: “telefónico” con un 6,1% y el canal: “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 4,2%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 69

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 63,4% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 24,9% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 8,5%, el “Derecho de Petición de Interés General” con un 1,8% y “Sugerencia” con un 1,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
RESULTADOS DE SORTEOS	27	38%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	21	30%
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	5	7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	6%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	4%
Total 5 subtemas	60	85%
Otros subtemas	11	15%
Total general	71	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Resultados de Sorteos” con un 38% relacionado en su gran mayoría 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, o resultados del sorteo especial del carro y la moto para el sorteo extraordinario y para los sorteos del 24 y el 31 de diciembre de 2020, seguido principalmente de los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 30% 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 del sorteo extraordinario y el raspa y gana exclusivo para compras virtuales y la Ñapa Digital, entre otros y en un menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 7%, “Administración del Talento Humano” con un 6% e “Información Institucional” con un 4%

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría tuvieron que ver con información que solicitaban los clientes sobre los resultados de los sorteos especiales del carro y la moto para el sorteo extraordinario y del 24 y el 31 de diciembre de 2020 y cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de la Ñapa Digital), “Página Web” y “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” la gran mayoría se asignaron dentro del SDQS al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible y en los casos particulares de 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 (como error en datos de las cuentas de los clientes que les impiden hacer la compra, información de cómo cobrar premios ganados, cómo comprar, entre otros) en conjunto con el ingeniero de Sistemas se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata sin tener que escalar dichas peticiones al área de Sistemas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	1	50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	50%
Total de traslados por no competencia	2	100%

Análisis:

De acuerdo al reporte extraído del SDQS se realizaron a través del mismo sistema, dos (2) traslados por no competencia de dos peticiones a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Planeación.

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	%
ATENCIÓN AL CLIENTE	47	84%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	9%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	3	5%
TESORERIA	1	2%
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	56	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	56	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SUBGERENCIA GENERAL	4	27%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	27%
ATENCIÓN AL CLIENTE	3	20%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	3	20%
TESORERIA	1	7%
Total 5 primeras dependencias	15	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	15	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 56 requerimientos de periodo actual y 15 requerimientos de periodo anterior.

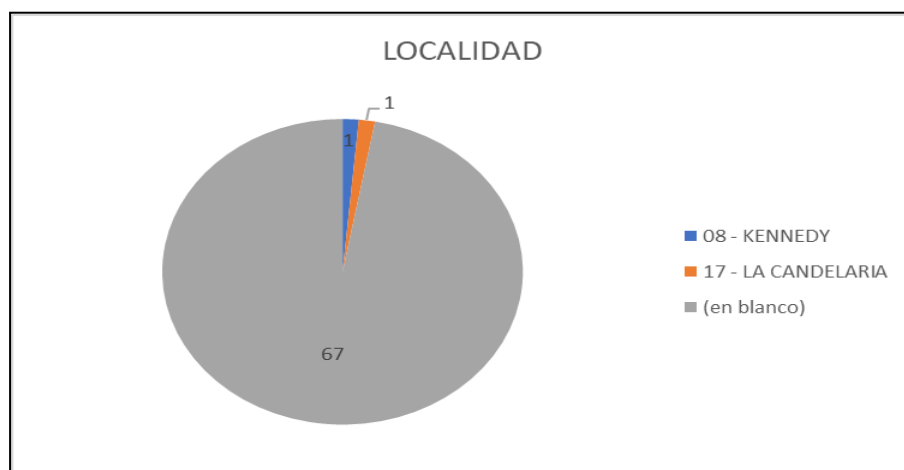
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCIÓN AL CLIENTE	1	1		1	1	1
SUBGERENCIA GENERAL		29,5	29		30	29,5
TESORERIA		16	1			8,5
UNIDAD DE LOTERIAS		4,3	4	6		4,6
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		7				7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		27,8				27,8
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		29,3				29,3

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 15,3 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 a 3 días aproximadamente.

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

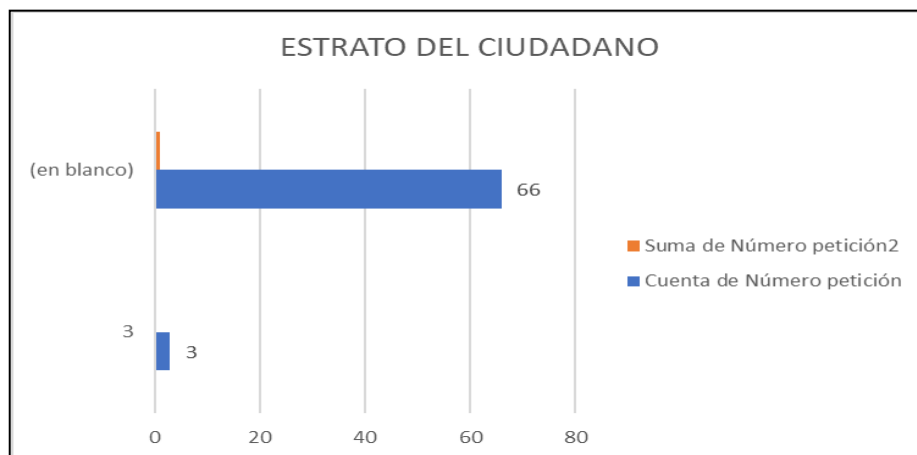


Total Requerimientos 69

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 67 de las 69 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy y una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

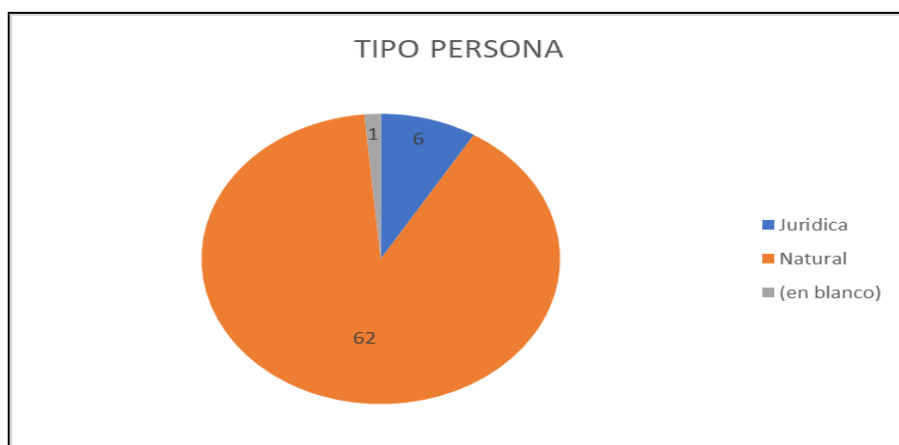
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 69

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 66 de las 69 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 69

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 62 que equivalen al 89,4% fueron realizadas por personas naturales, 6 equivalentes al 9% a personas jurídicas y 1 equivalente al 1,6% a persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en enero de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	62	90%
Jurídica	6	9%
Anónimo	1	1%
Total	69	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	68	100%
Total	68	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 69 peticiones recibidas, 62 corresponden a personas naturales, 6 a personas jurídicas y 1 a persona anónima, en este sentido 68 fueron petionarios identificados y uno (1) no identificado (anónimo).

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 les 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.

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.

Igualmente se recomienda a la Central de peticiones - Distrito Capital Secretaría General tener en cuenta las competencias de las entidades al momento de trasladar peticiones dado que en varios casos trasladan peticiones que no son competencia de la entidad y esto ocasiona complejidad ya que el reporte extraído del SDQS arroja todas las peticiones incluyendo las que no son competencia para atender por parte de la entidad lo que obliga a hacer un proceso de filtro y ajustes en la información para separar las peticiones que competen atender la entidad y las que no son de competencia pero que aparecen en los reportes.