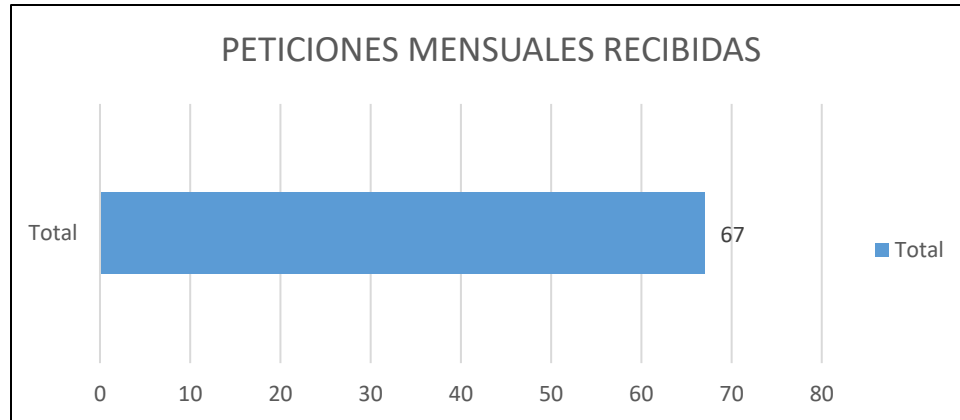


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS FEBRERO 2020

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



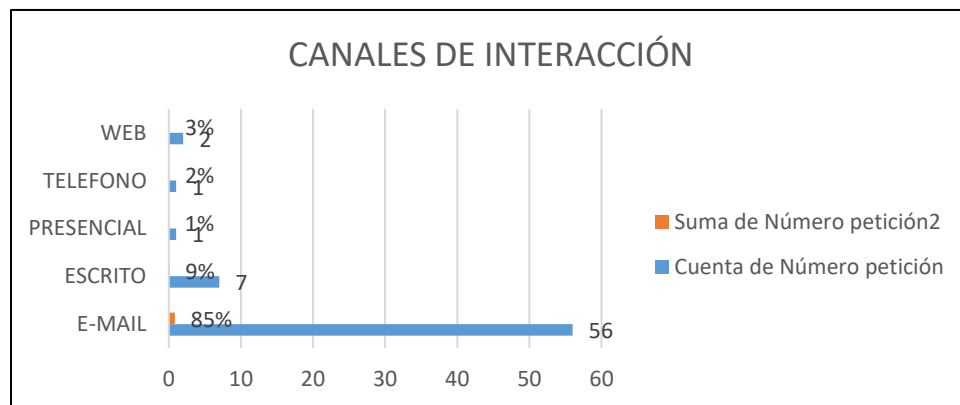
Total Requerimientos 67

### 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 febrero de 2020 un total de 67 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

**Aclaración:** Según el registro interno de la oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá se evidencia que durante el mes de febrero de 2020 se recibieron un total de 55 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

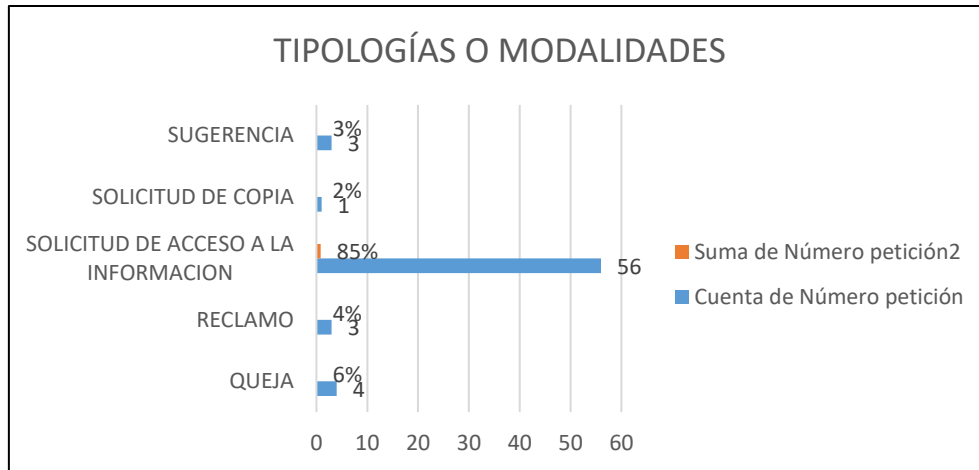


Total Requerimientos 67

### Análisis

El canal "e-mail" que que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) y a través de la sección "contáctenos" de la página web con un 85%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "escrito" con un 9%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 67

#### Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 85% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de febrero de 2020.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	3%
INFORMACION INSTITUCIONAL	7	11%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	1	2%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	3	5%
PAGINA WEB	1	2%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>14</b>	<b>21%</b>
Otros subtemas	52	79%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 59%, seguido del subtema: “Información Institucional” con un 11%.

### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el momento de sacar la tabla dinámica correspondiente a traslados por no competencia no arrojó en los filtros de estado de petición final la opción de “solucionado por traslado” y “solucionado por asignar trasladar”; por lo anterior no se registra ningún traslado por no competencia.

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

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



## 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	32	63%
SISTEMAS	7	14%
TESORERIA	1	2%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	6%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	12%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>49</b>	<b>96%</b>
Otros dependencias	2	4%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	2	13%
SISTEMAS	8	53%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	5	33%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

### Análisis

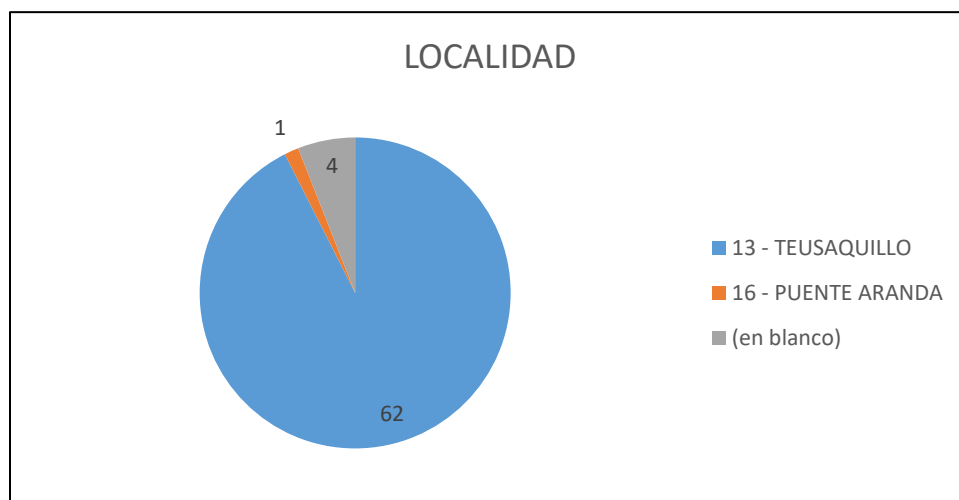
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 51 requerimientos de periodo actual y 15 requerimientos de periodo anterior.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE			16		2	1,2	2	1,7
SISTEMAS	11,5	13,3				12,8		12,7
TESORERIA						2		2
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS				13,5	7			11,3
UNIDAD DE LOTERIAS						3	1	2,7
UNIDAD DE TALENTO HUMANO						2		2
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	44,3					13	42	38,7

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 10,1 días, teniendo en cuenta que hubo peticiones que a pesar de haberse contestado y atendido dentro de los términos de Ley se pudieron subir al Sistema Bogotá Te Escucha posteriormente cuando fueron habilitadas las franjas de acceso al sistema.

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



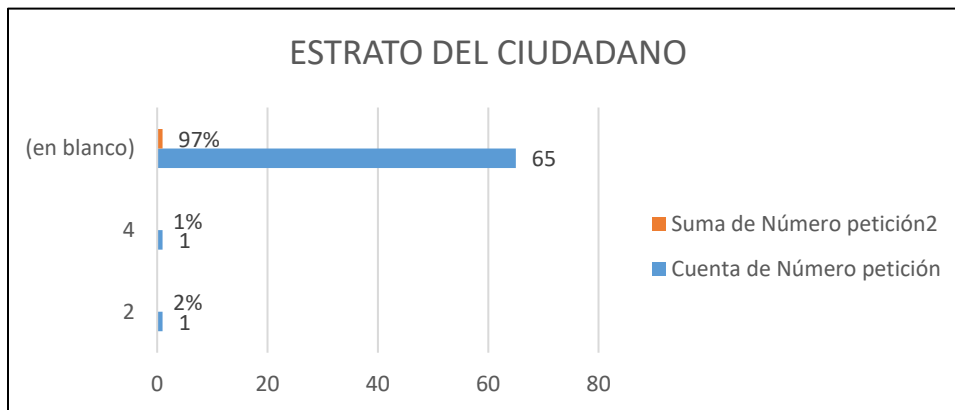
Total Requerimientos 67

#### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, se encontró que 62 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo, 1 requerimiento a la localidad de Puente Aranda y de los 4 requerimientos restantes no se encontró información de la localidad.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

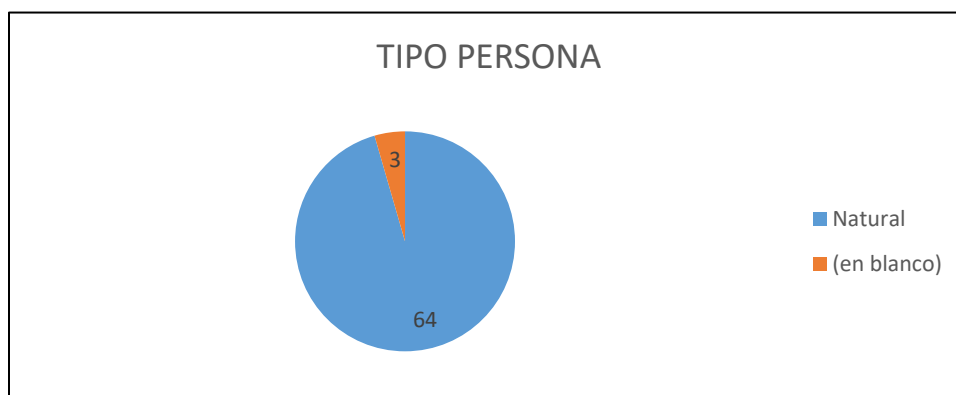
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 65 peticiones, se encontró información del estrato del ciudadano en una petición correspondiente al estrato 4 y una petición al estrato 2.



Total Requerimientos 67

### Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 64 que equivalen al 94% fueron realizadas por personas naturales e identificadas y 3 que equivalen al 6% fueron realizadas por anónimos; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en febrero de 2020.



Total Requerimientos 67

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	64	96%
Anónimo	3	4%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 64 peticiones recibidas corresponden a peticionarios identificados y 3 a anónimos.

## 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 dió el trámite respectivo, es decir, se le brindó respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de Ley y aquellas peticiones que por las fallas del SDQS Bogotá Te Escucha, fallas ajenas a la Lotería de Bogotá, no se lograron ingresar inmediatamente al sistema, se veló por brindar la atención oportuna al ciudadano y posteriormente cuando habilitaban las franjas de acceso se iban subiendo al sistema así ya hayan sido atendidas en los días anteriores.

En relación con los tiempos promedio de respuesta, vale aclarar, que dadas las fallas del sistema nivel distrital, no son cifras confiables o que reporten la realidad, dado que el sistema toma los tiempos desde que la petición se ingresa y se le hace el trámite respectivo, pero si las respuestas se dieron oportunamente pero no se pudieron subir sino hasta que habilitaban las franjas los tiempos que arroja el sistema van a variar sin reflejar la realidad en los tiempos de atención y respuesta.