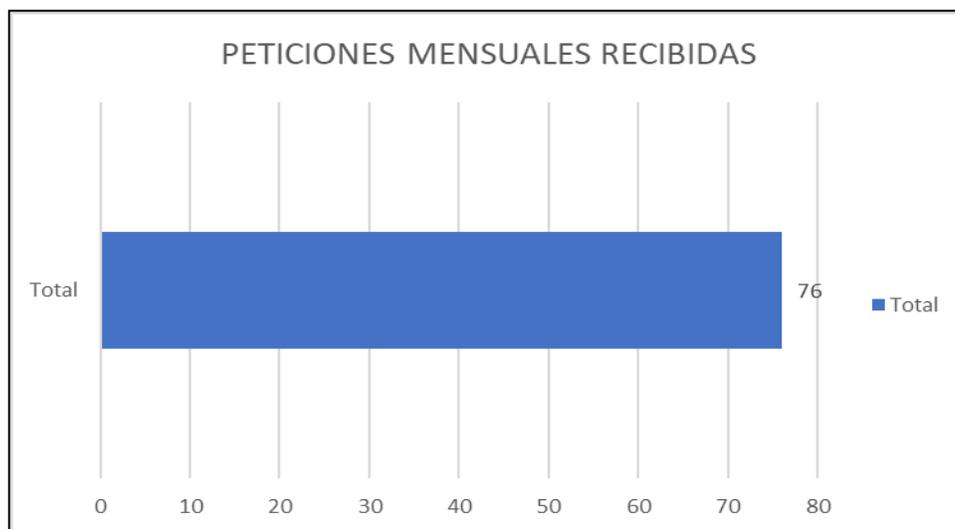


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS FEBRERO 2021

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

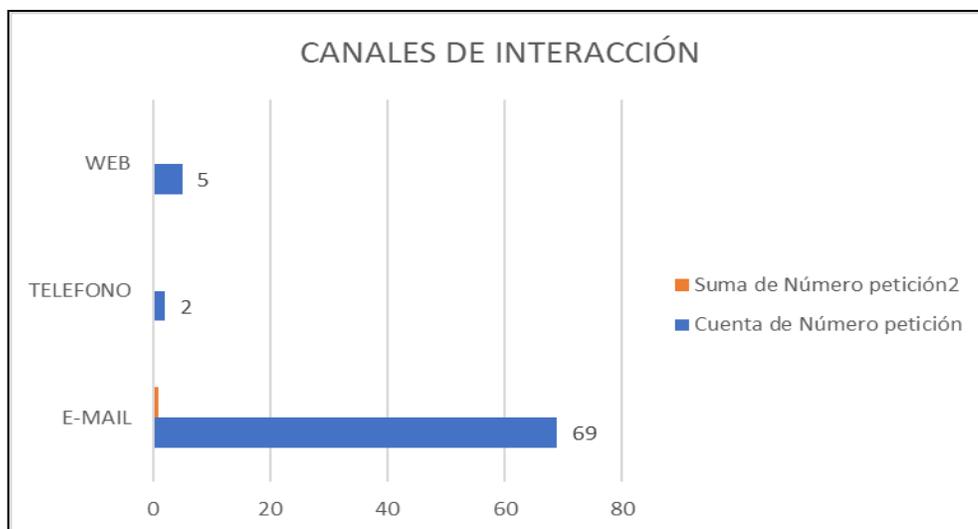


Total Requerimientos 76

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 2021 un total de 76 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

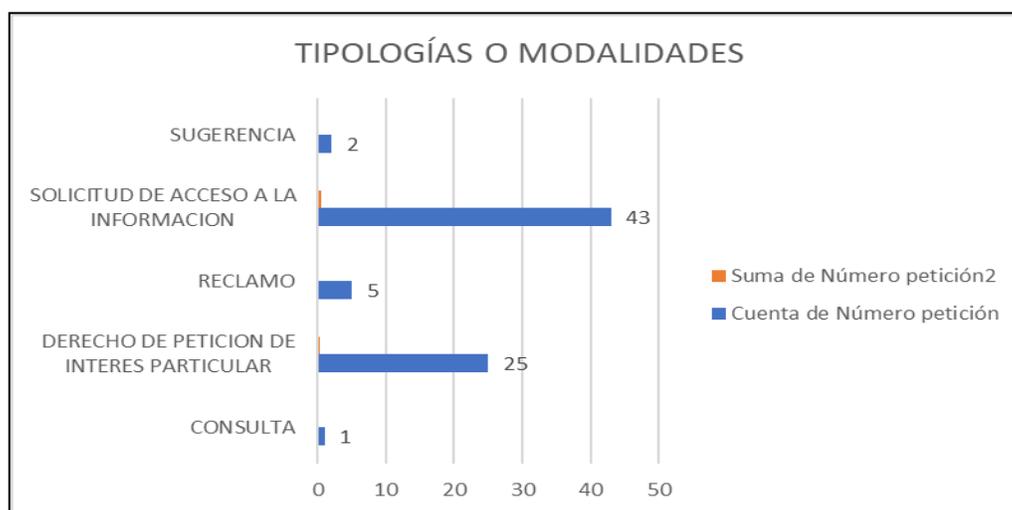


Total Requerimientos 76

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 92,6%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido con un menor porcentaje del canal: “web” (que son las PQRS que se reciben a través del SDQS), con un 5,5% y el canal “telefónico” con un 1,9%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 76

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 55,5% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de febrero de 2021, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 34,1% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 6,5%, la “Sugerencia” con un 2,2% y “Consulta” con un 1,7%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	33	43%
RESULTADOS DE SORTEOS	12	16%
PAGINA WEB	11	14%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	10%
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	6	8%
Total 5 subtemas	70	91%
Otros subtemas	7	9%
Total general	77	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 43% 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 exclusivo para compras virtuales y Tu Código de Ñapa, entre otros, seguido principalmente de los subtemas: “Resultados de Sorteos” con un 16% relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros, seguido del subtema: “Página Web” con un 14% relacionado con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente y que no les permite comprar, entre otros, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 10% relacionado con dificultades o dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, entre otros y en un menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 8%, “Traslado a Entidades Distritales” con un 3,8%, “Administración del Talento Humano” con un 2,5% e “Información Institucional” y “Veedurías Ciudadanas” cada una con un 1,2%

Nota: De las peticiones clasificadas en los subtemas: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, “Resultados de Sorteos” (que en su mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros), “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	%
CATASTRO	1	33%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	33%
IDU	1	33%
Total de traslados por no competencia	3	100%

Análisis:

De acuerdo al reporte extraído del SDQS se realizó a través del mismo sistema, el traslado de una (1) petición por no competencia a tres entidades distritales: Catastro, Defensoría del Espacio Público e IDU.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Radicado / Asunto
326102021
Respuesta numerales 17 y 18 de la solicitud de VENACOM oficio 1-2021-507 Plan Anticorrupción

Análisis:

Según el reporte, la entidad registró una petición clasificada con el subtema: veedurías ciudadanas procedente de: "Veedores Nacionales de la Participación y Acción Comunal" relacionada con información acerca del Plan Anticorrupción, petición que se recibió mediante traslado a todas las entidades distritales a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	58	85%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	4	6%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	4%
TESORERIA	2	3%
PLANEACION ESTRATEGICA Y DE NEGOCIOS	1	1%
Total 5 primeras dependencias	68	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	68	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
TESORERIA	4	44%
SUBGERENCIA GENERAL	3	33%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	22%
N.A.		
N.A.		
Total 5 primeras dependencias	9	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	9	100%

Análisis

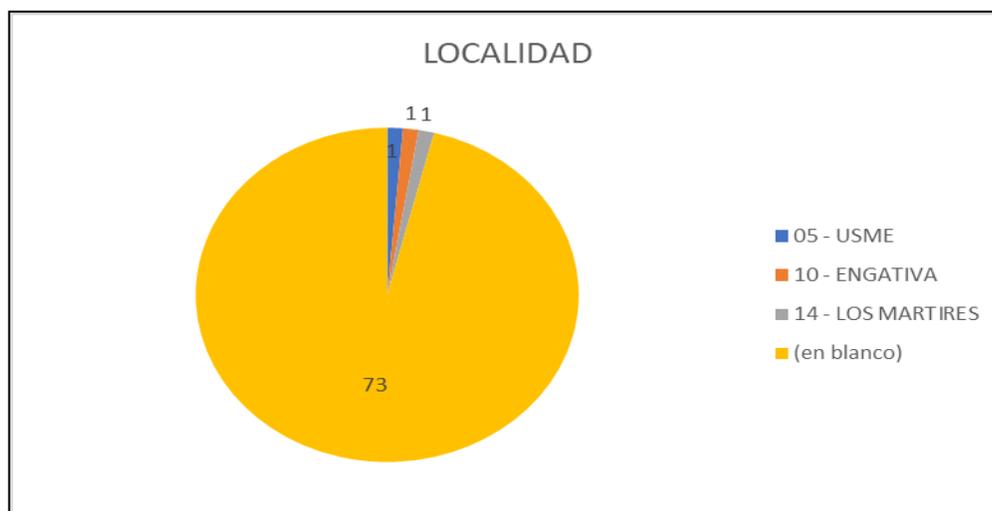
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 68 requerimientos de periodo actual y 9 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1		1		1
PLANEACION ESTRATEGICA Y DE NEGOCIOS				16		16
SUBGERENCIA GENERAL		30		20		26,7
TESORERIA		19	12,8			13,8
UNIDAD DE LOTERIAS		1			14	5,3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		9				9
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		30				30

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 14,5 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

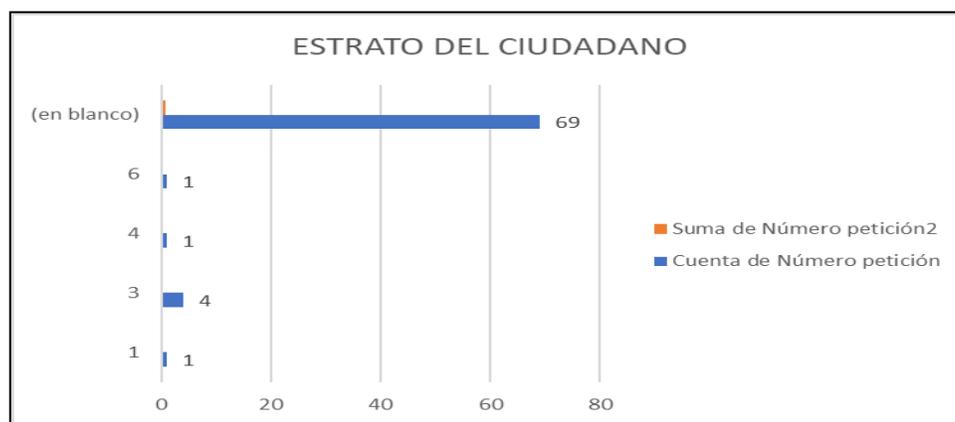


Total Requerimientos 76

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 73 de las 76 PQRs recibidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Usme, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá y una (1) petición correspondiente a la localidad de Los Mártires.

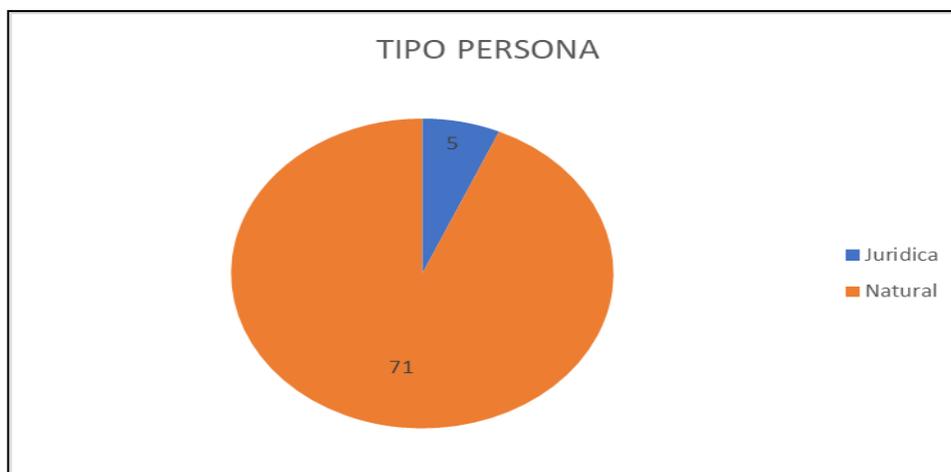
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 76

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 69 de las 76 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de cuatro (4) peticiones correspondientes al estrato 3, una (1) petición correspondiente al estrato 6, una (1) al estrato 4 y una (1) al estrato 1.



Total Requerimientos 76

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 71 que equivalen al 93,3% fueron realizadas por personas naturales y 5 equivalentes al 6,7% a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en febrero de 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Natural	71	93%
Jurídica	5	7%
Total	76	100%

Nombre petionario	N	%
Identificado	76	100%
Total	76	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que, de las 76 peticiones recibidas, 71 corresponden a personas naturales y 5 a personas jurídicas, en este sentido las 76 peticiones fueron realizadas por petionarios identificados.

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.