

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

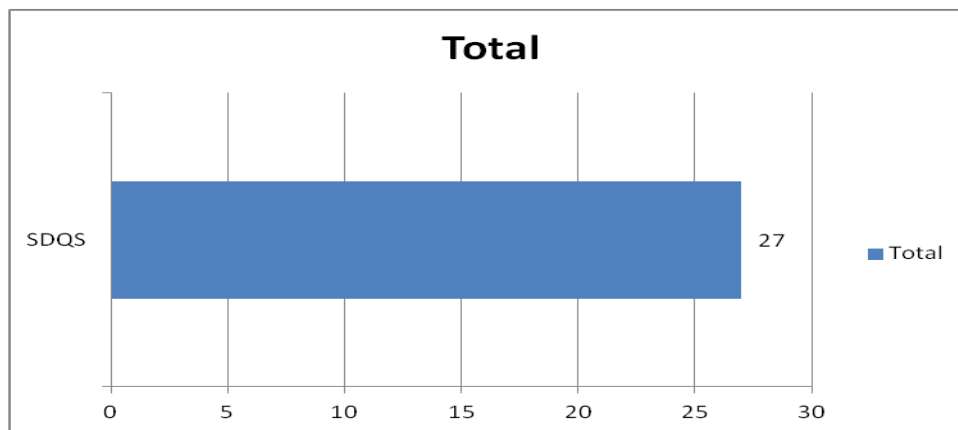
  

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS FEBRERO 2018



## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

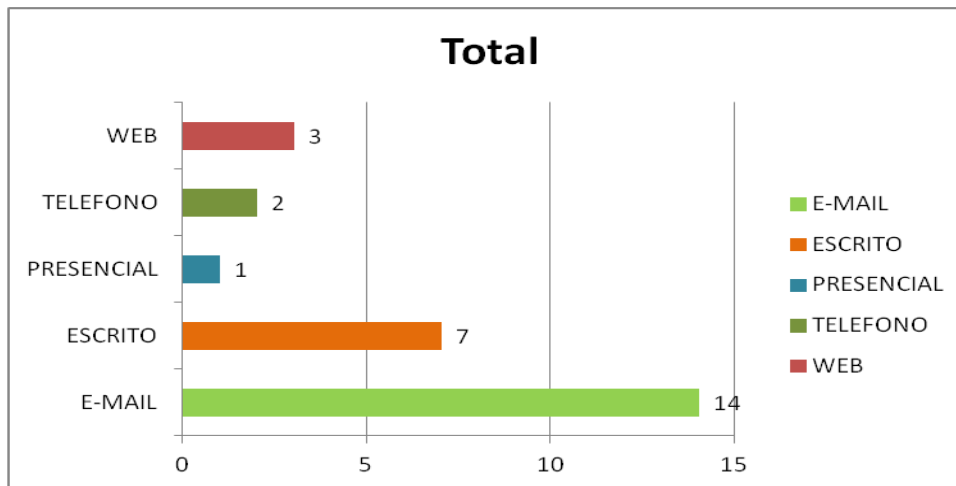


Total Requerimientos 27

### 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 Febrero de 2018 un total de 27 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

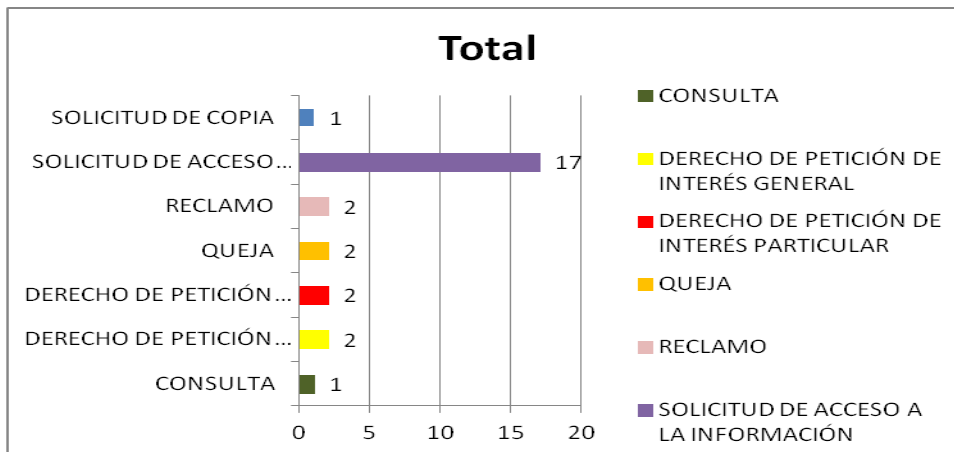


Total Requerimientos 27

### Análisis

El canal "E-mail" que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) representa el 51,8% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas en el mes de estudio, seguido del canal "Escrito" con el 25,9%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 27

#### Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 62,9% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones en el mes de Febrero de 2018.

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

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	15	56%
BILLETES O FRACCIONES	2	7%
DISTRIBUCION Y VENTA	1	4%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	2	7%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES: PERMISOS Y EXCEPCIONES	1	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>21</b>	<b>78%</b>
Otros subtemas	6	22%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Total Requerimientos 27

#### Análisis

Para este período, el subtema “Administración del Talento Humano” con 15 peticiones, fue el más relevante.

### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este período la entidad registra dos (2) traslados 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)	2	100%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 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	27	21	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	8	7	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### Análisis

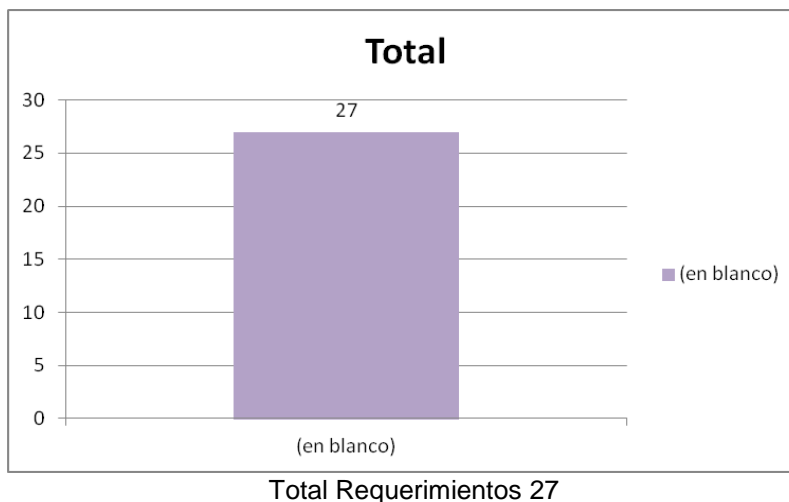
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 21 requerimientos de los 27 requerimientos recibidos en el mes de febrero y de los 8 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 7.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	28	9	97	2	4,5	4,6	15,8

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 15,8 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.

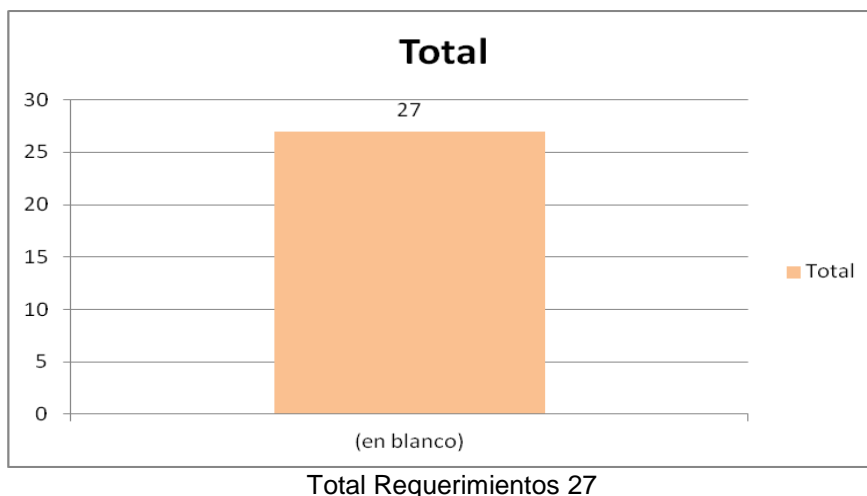
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



### Análisis

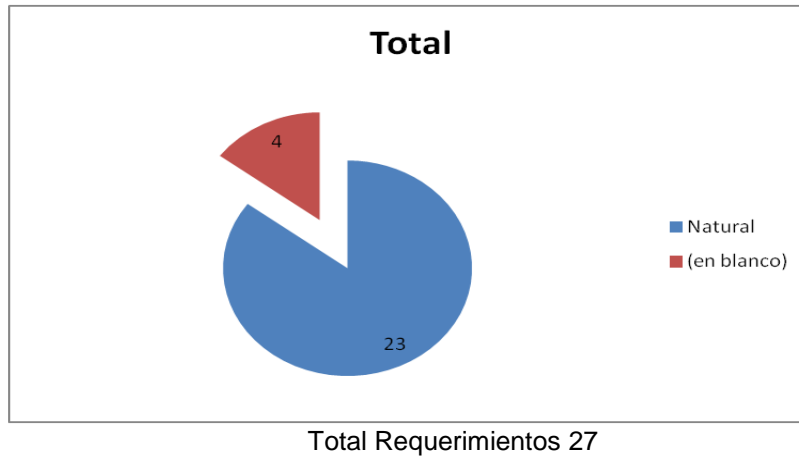
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS del mes de febrero de 2018, no se encontró información sobre la localidad del ciudadano.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



### Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS del mes de febrero de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano.



### Análisis

El 85,1% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 14,8% no se registra información (sale “en blanco”, se presume que corresponde a los 4 peticionarios que se registraron como anónimos); lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en febrero de 2018.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Anónimo	4	15%
Identificado	23	85%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 85% corresponde a ciudadanos identificados y el 15% a ciudadanos que se registraron como “anónimos”.

### 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.