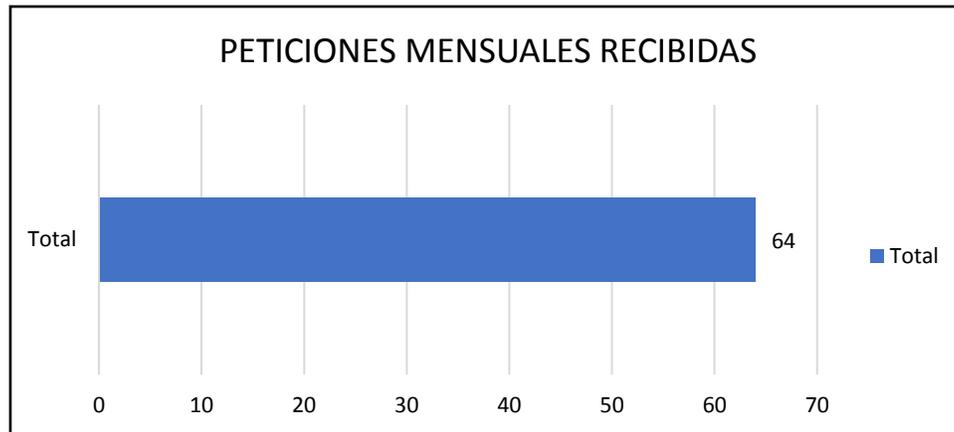


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MARZO 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

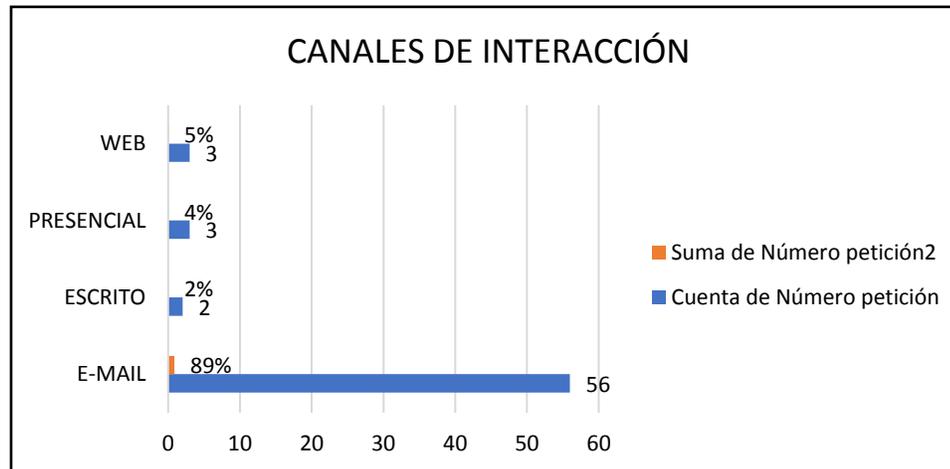


Total Requerimientos 64

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 marzo de 2020 un total de 64 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

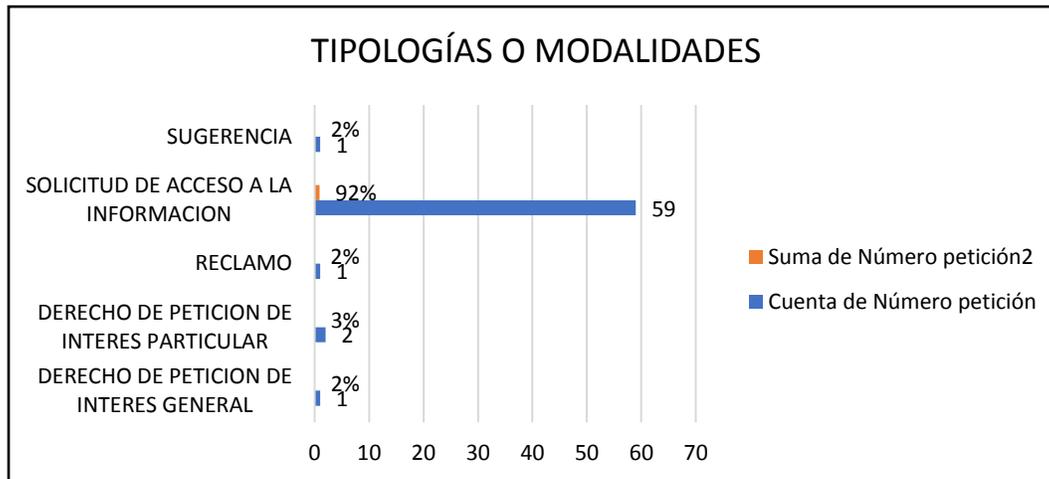


Total Requerimientos 64

Análisis

El canal "e-mail" que 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%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 64

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 92% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2020.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	13	18%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	3	4%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	1%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	1	1%
PAGINA WEB	1	1%
Total 5 subtemas	19	27%
Otros subtemas	52	73%
Total general	71	100%

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 74%, seguido del subtema: “Administración del Talento Humano” con un 18%.

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.

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	27	53%
SISTEMAS	2	4%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	4%
UNIDAD DE LOTERIAS	15	29%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	2%
Total 5 primeras dependencias	47	92%
Otros dependencias	4	8%
Total general	51	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	5	25%
SECRETARIA GENERAL	2	10%
SISTEMAS	1	5%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	15%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	5%
Total 5 primeras dependencias	12	60%
Otros dependencias	8	40%
Total general	20	100%

Análisis

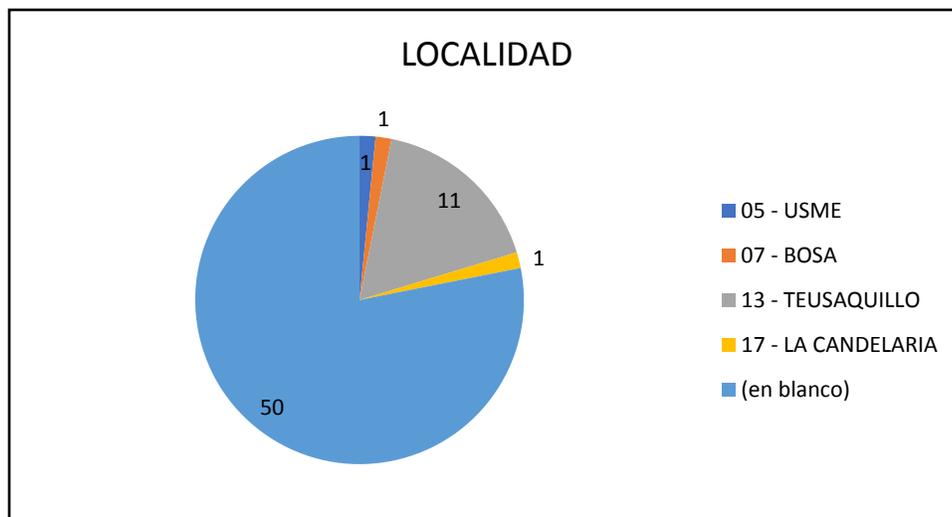
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 51 requerimientos de periodo actual y 20 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE				1	1,3	7		1,5
SECRETARIA GENERAL		34				24		29
SISTEMAS		8			1,5			3,7
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		15	22	20	4			16,6
UNIDAD DE LOTERIAS					3,5		5	3,6
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	22				17			19,5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		7,5			19,8			14,9
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE					9			9

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 12,2 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 son habilitadas las franjas de acceso al sistema.

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



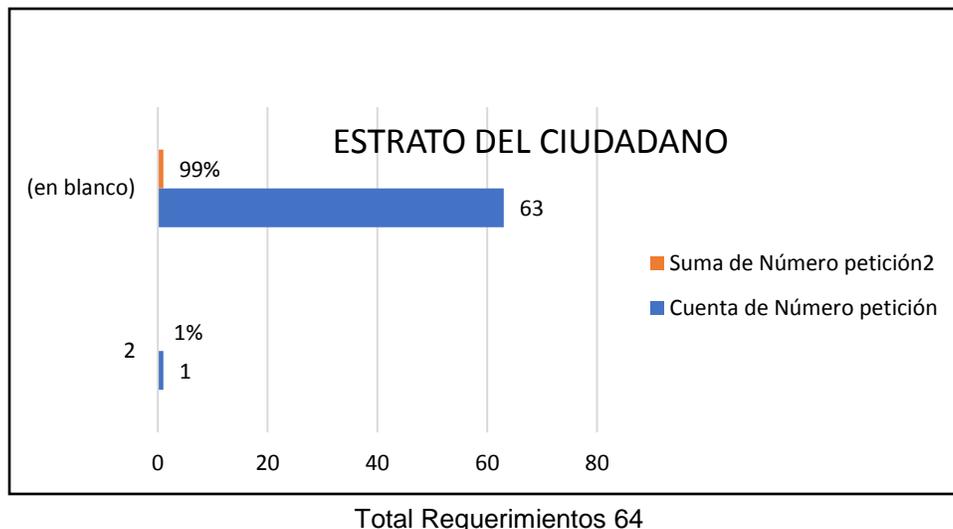
Total Requerimientos 64

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, se encontró que 11 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo, 1 requerimiento a la localidad de La Candelaria, 1 requerimiento a la localidad de Bosa y 1 requerimiento a la localidad de Usme y de los 50 requerimientos restantes no se encontró información de la localidad.

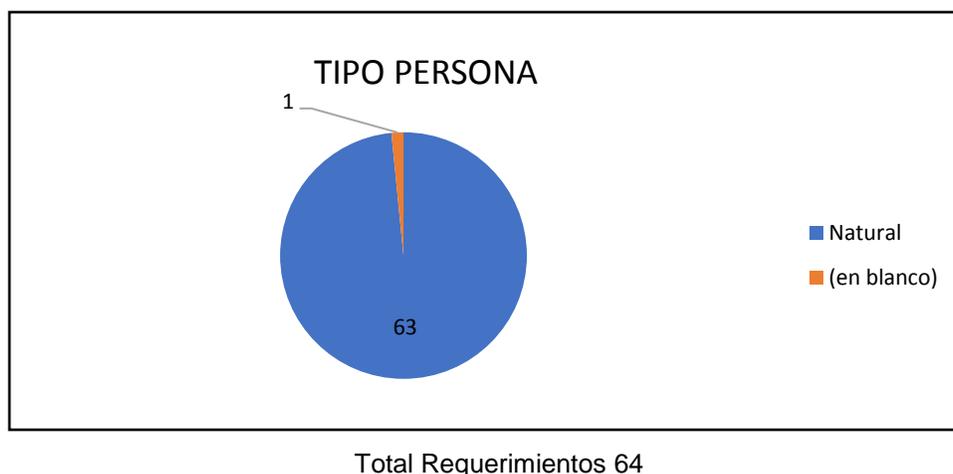
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 63 peticiones, solo se encontró información del estrato del ciudadano en una petición correspondiente al estrato 2.



Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 63 que equivalen al 98% fueron realizadas por personas naturales e identificadas y 1 que equivale al 2% fue realizada por anónimo; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en marzo de 2020.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	63	98%
Anónimo	1	2%
Total	64	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 63 peticiones recibidas corresponden a peticionarios identificados y 1 a 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 dió el trámite respectivo, es decir, se 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 a 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.