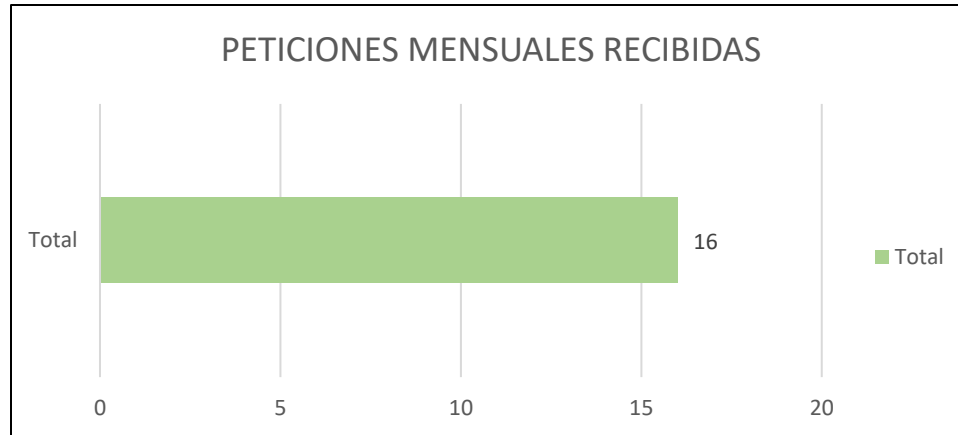


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS JULIO 2019

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

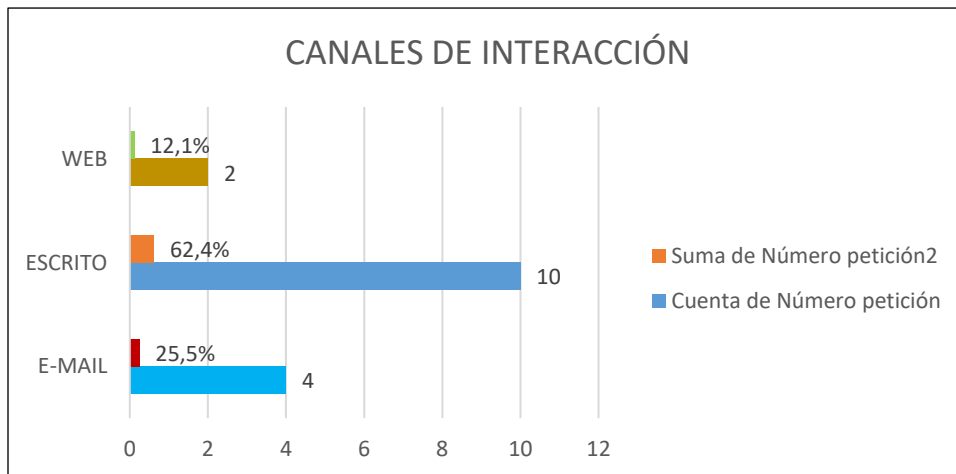


Total Requerimientos 16

### 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 julio de 2019 un total de 16 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

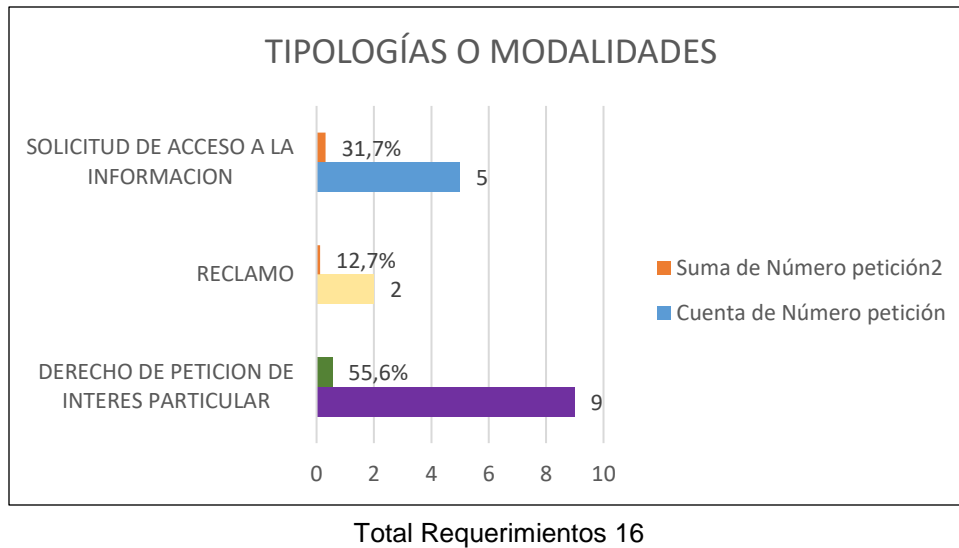


Total Requerimientos 16

### Análisis

El canal "escrito" con un 62,4% fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "e-mail" 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 25,5% y el canal "web" que son aquellas peticiones que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, con un 12,1%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 55,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2019, seguido de: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 31,7% y “Reclamo” con un 12,7%.

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

Subtema	Total	%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	55%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	45%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
Otros subtemas	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye los subtemas más representativos o consultados fueron: “Información Institucional” y “Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales” cada uno con una petición que representa el 55% y 45% respectivamente.

### 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 referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	0	#¡DIV/0!
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>0</b>	<b>#¡DIV/0!</b>
Otros dependencias	0	#¡DIV/0!
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	2	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

### Análisis

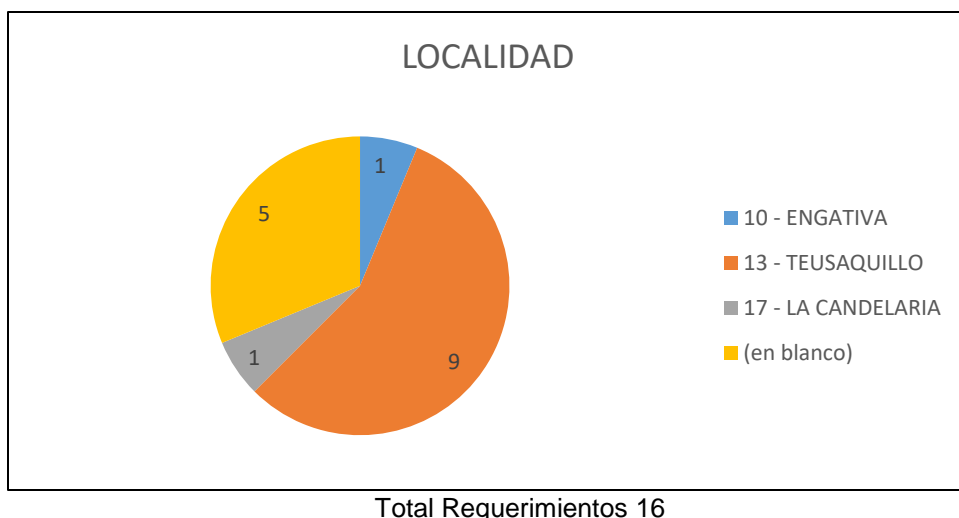
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 2 requerimientos de periodos anteriores.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	RECLAMO	Total general
ATENCION AL CLIENTE	11	24	17,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 17,5 días; se aclara que todos los requerimientos se escalan a Atención al Cliente mientras se crea a los usuarios de cada dependencia de la entidad que se encargaran de tramitar las peticiones que les sean asignadas a través del SDQS.

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

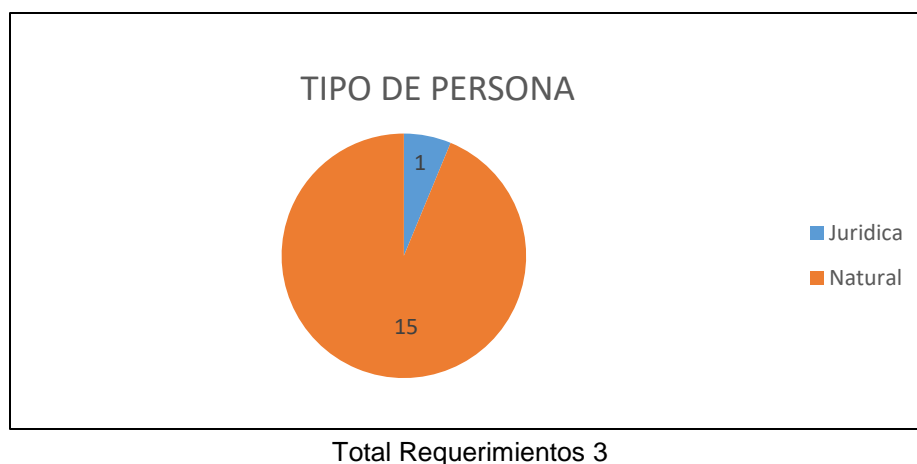


### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que 9 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo, 5 requerimientos no arrojó datos de localidad, 1 requerimiento corresponde a la localidad de Engativá y 1 requerimiento a la localidad de La Candelaria.

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

En el momento de sacar la tabla dinámica correspondiente a estrato del ciudadano competencia no arrojó en los filtros de estrato del ciudadano ningún número de estrato; por lo anterior no se registra ningún estrato del ciudadano en el mes de estudio.



### Análisis

El 94,3% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 5,7% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en julio de 2019.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Identificado	16	100%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 16 peticiones recibidas corresponde a peticionarios identificados.

## 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.