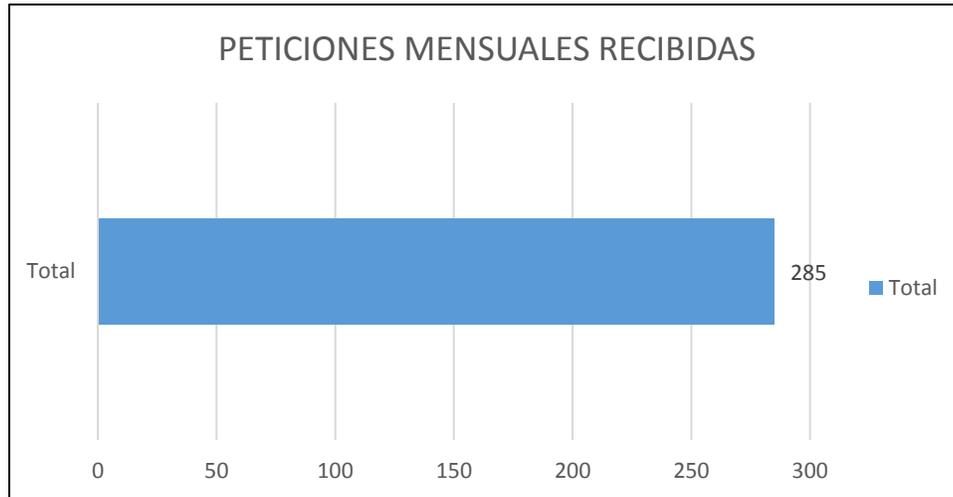


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JULIO 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



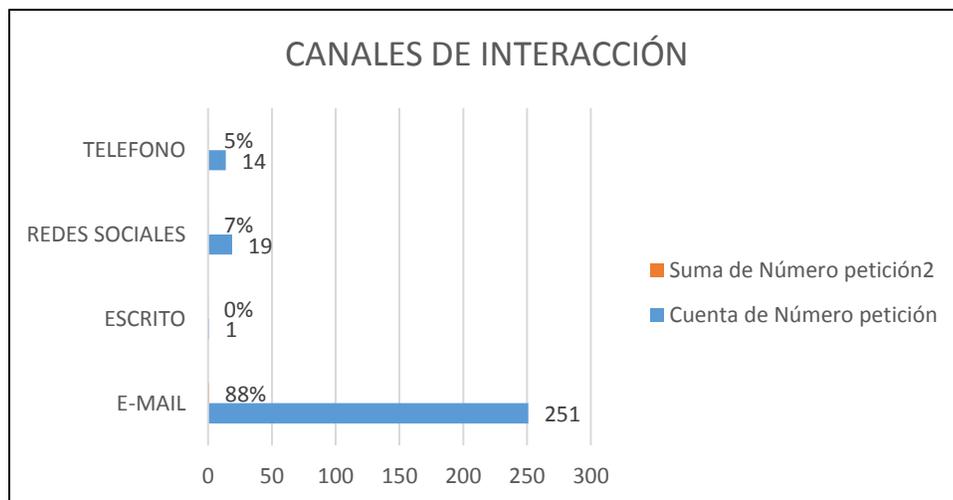
Total Requerimientos 285

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 julio de 2020 un total de 285 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 julio de 2020 se recibieron un total de 288 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

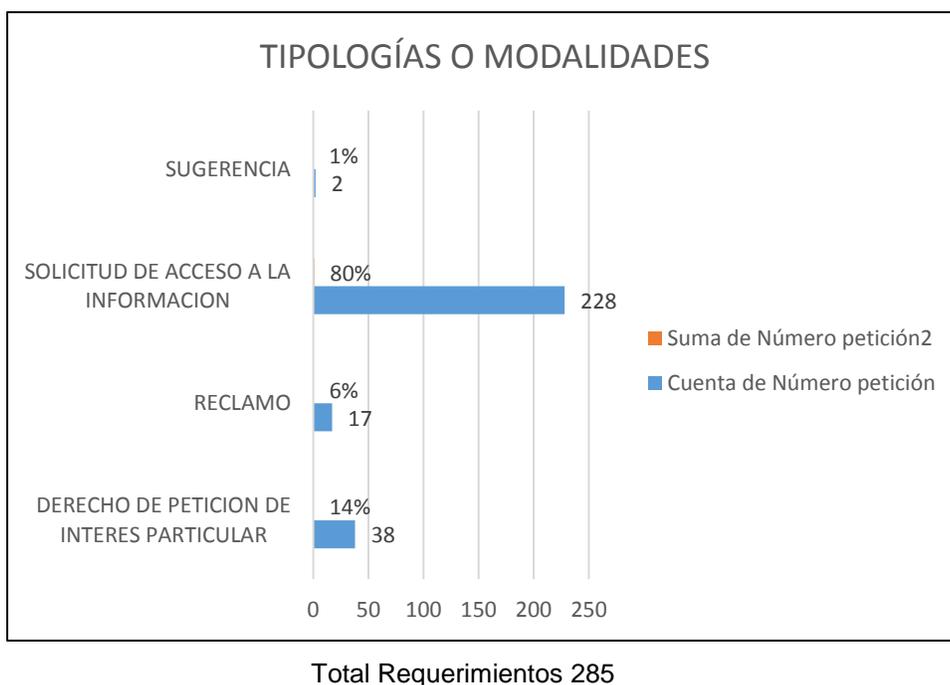


Total Requerimientos 285

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 88%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje, de los canales: “redes sociales – chat” que son las peticiones que se reciben offline o fuera de horario laboral en el chat en vivo institucional ubicado en la página web de la Lotería de Bogotá con un 7% y el canal “telefónico” con un 5%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 80% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2020, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 14% y en un menor porcentaje el “Reclamo” con un 6%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	1%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	29	10%
INFORMACION INSTITUCIONAL	7	2%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	1	0%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	1	0%
Total 5 subtemas	40	14%
Otros subtemas	250	86%
Total general	290	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Resultados de Sorteos” con un 40% que tenían que ver con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de la Ñapa Digital, seguido del subtema: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 35% y en un menor porcentaje los subtemas: “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 10% y “Página Web” con un 6%.

Nota: Aquellas 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, así como con los premios ganados que no los encuentran en premios por cobrar en sus cuentas dentro de la página web para redimirlos por créditos o consignación o inconvenientes con la fecha de nacimiento y datos que no están bien y que les impide hacer las compras, se incluyeron en el tema GESTIÓN TIC y el subtema PÁGINA WEB dada la problemática identificada.

Así mismo esas PQRS a pesar de corresponder a GESTIÓN TIC se asignaron dentro del SDQS al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible en conjunto con el ingeniero de Sistemas con quien se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata; aunque se aclara que la responsabilidad de atender estas PQRS es del resorte de la Oficina de Sistemas de la Lotería de Bogotá.

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	254	95%
SECRETARIA GENERAL	1	0%
TESORERIA	3	1%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6	2%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	0%
Total 5 primeras dependencias	265	99%
Otros dependencias	2	1%
Total general	267	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SECRETARIA GENERAL	3	13%
SISTEMAS	2	9%
SUBGERENCIA GENERAL	5	22%
TESORERIA	1	4%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	13%
Total 5 primeras dependencias	14	61%
Otros dependencias	9	39%
Total general	23	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 267 requerimientos de periodo actual y 23 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE			1,0	1,1	1	1	1,0
SECRETARIA GENERAL		31	13,3				17,8
SISTEMAS			18				18
SUBGERENCIA GENERAL				27	20	29,7	27,2
TESORERIA			3	7,5	4		5,5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			8,8	7	4,3		7,1
UNIDAD DE LOTERIAS	9		14,3				13
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS			5,5				5,5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			29				29
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE			30				30

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 15,4 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 o 2 días aproximadamente.

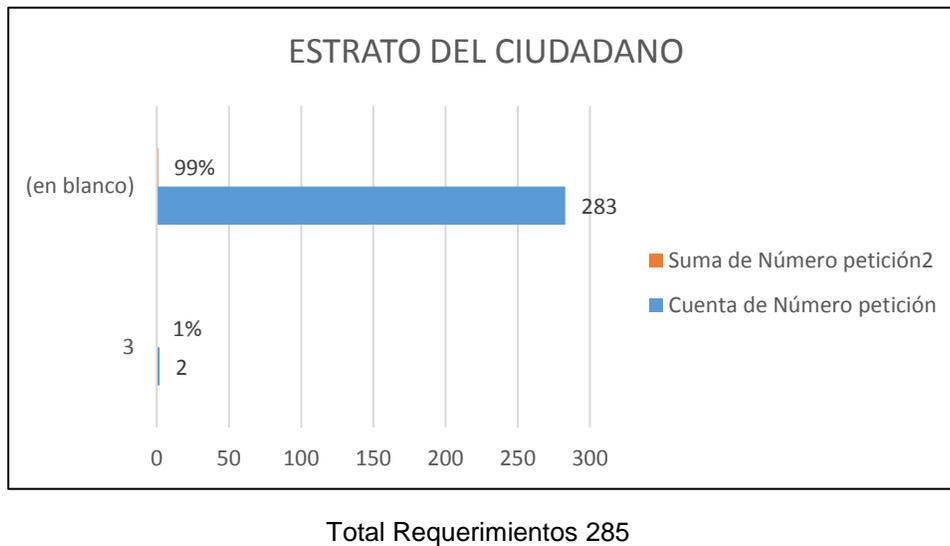
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

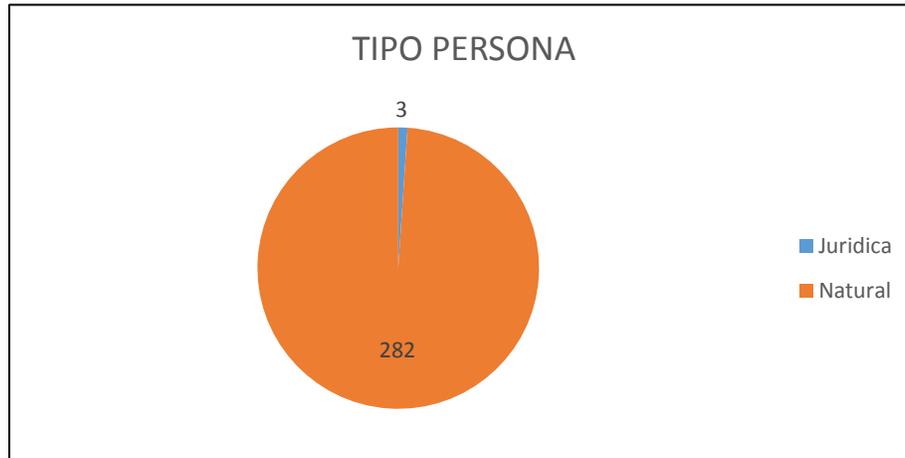
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de ninguna de las 285 PQRS que el sistema reporta como recibidas.

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 Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 283 de las 285 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de dos peticiones que corresponde al estrato 3.



Total Requerimientos 285

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 282 que equivalen al 99% fueron realizadas por personas naturales y 3 que equivalen al 1% por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en julio de 2020.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre peticionario	N	%
Juridica	3	1%
Natural	282	99%
Total	285	100%

Nombre peticionario	N	%
Identificado	285	100%
Total	285	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que de las 285 peticiones que según el sistema fueron recibidas, 282 corresponden a personas naturales y 3 a personas jurídicas, así mismo todas las 285 fueron peticionarios 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 dió el trámite respectivo, es decir, se le 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.

Por otro lado, se recomienda analizar las causas por las cuales los reportes que genera el sistema para la elaboración de informes en algunas ocasiones no reflejan la cantidad de peticiones efectivamente recibidas en la entidad en el mes que se esté reportando, dado que las cantidades entre las reportadas por el sistema y las que autocontrola el área de Atención al Cliente presentan diferencias.

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.