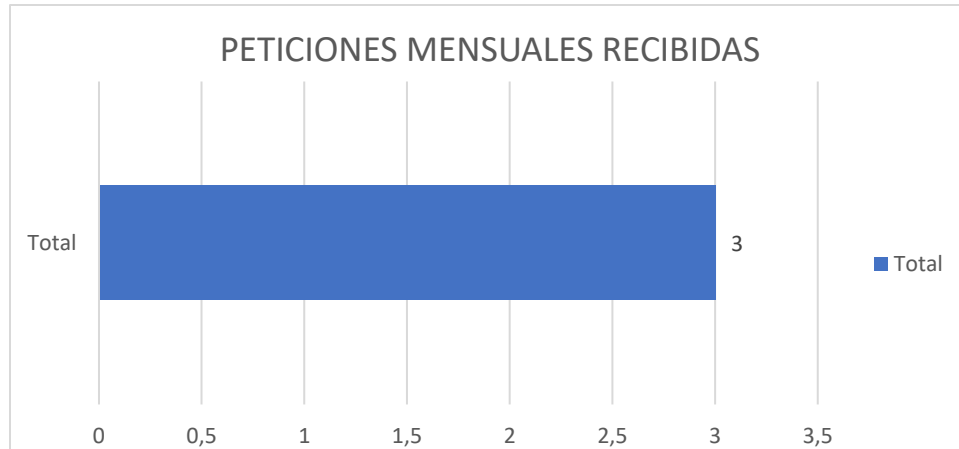


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JUNIO 2019

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

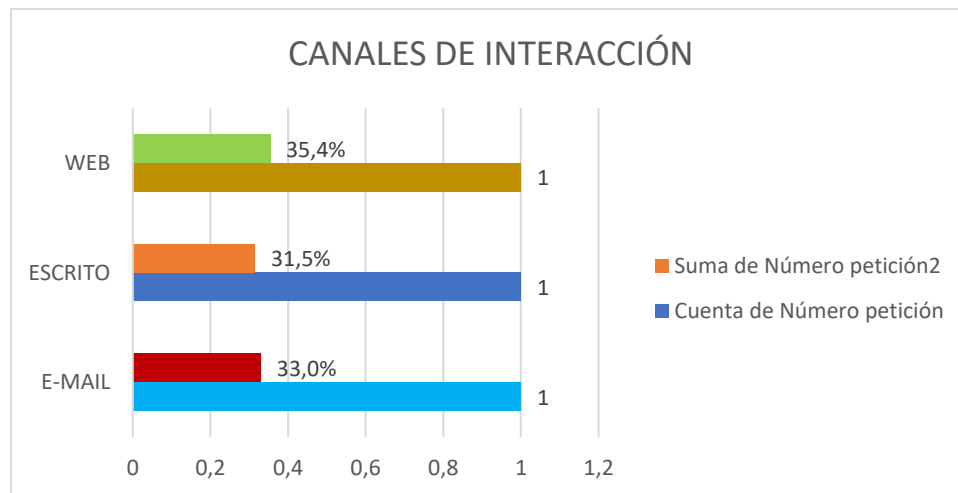


Total Requerimientos 3

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 junio de 2019 un total de 3 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total Requerimientos 3

Análisis

Los canales: "web" que son aquellas peticiones que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, "escrito" y "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, fueron los medios más utilizados por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, con un 35,4%, 31,5% y 33,0% respectivamente.

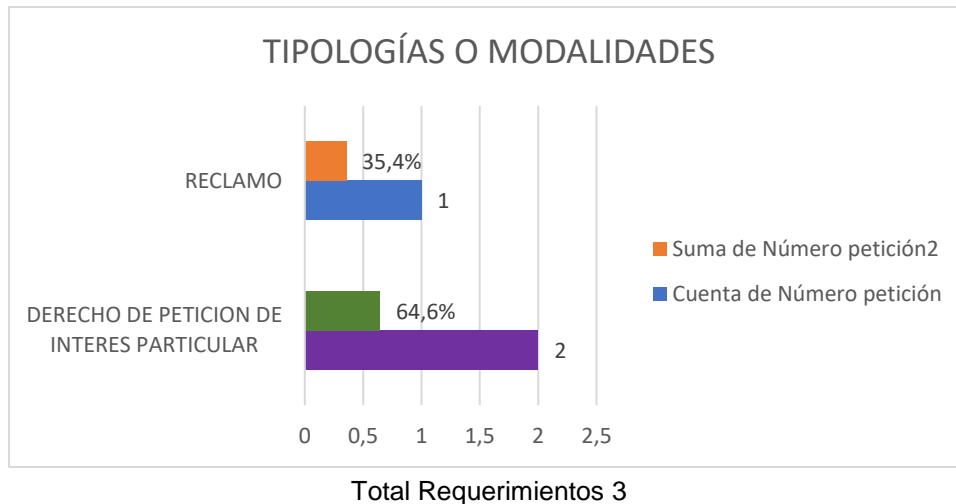
Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 64,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de junio de 2019 le sigue el “Reclamo” con un 35,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	15,5%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	15,3%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	1	16,2%
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	1	14,4%
TEMAS CONTRACTUALES	1	15,1%
Total 5 subtemas	5	71,4%
Otros subtemas	2	28,6%
Total general	7	100,0%

Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que dentro de otros subtemas aparte de los cinco primeros, el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 2 peticiones que representan un 28,6% fue el más representativo, seguido de los subtemas: “Administración del Talento Humano” con 1 petición que representa un 15,5%, “Información Institucional” con 1 petición que representa un 15,3%, “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con 1 petición que representa el 16,2%, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con 1 petición que representa un 14,4% y “Temas Contractuales” con 1 petición que representa un 15,1%

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	4	100%
Total 5 primeras dependencias	4	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	4	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	3	100%
Total 5 primeras dependencias	3	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	3	100%

Análisis

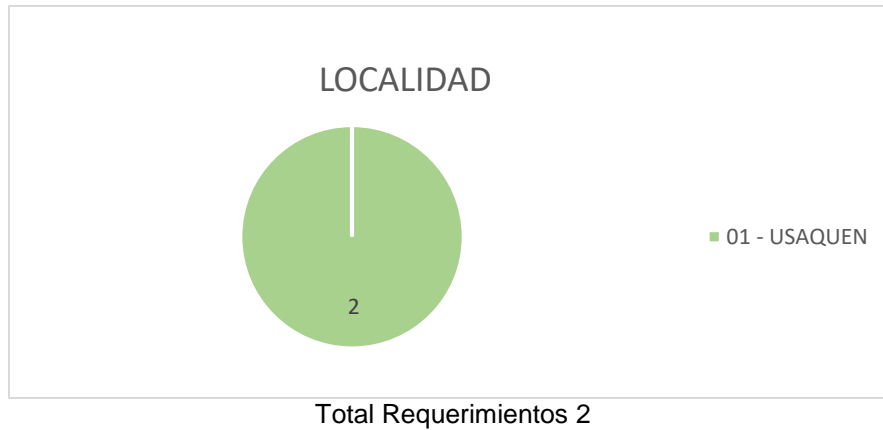
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 4 requerimientos del periodo actual y 3 requerimientos de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	24	7,8	13	10,9

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 10,9 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 se encontró que de los 3 requerimientos recibidos en el mes de estudio se encontraron datos de dos requerimientos pertenecientes a la localidad de Usaquén.

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 100% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en junio de 2019.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Identificado	3	100%
Total	3	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 3 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.