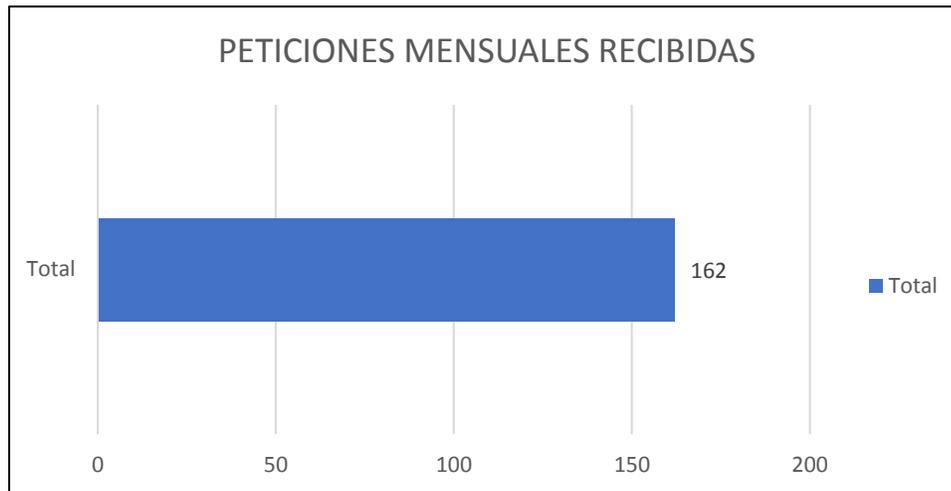


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JUNIO 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



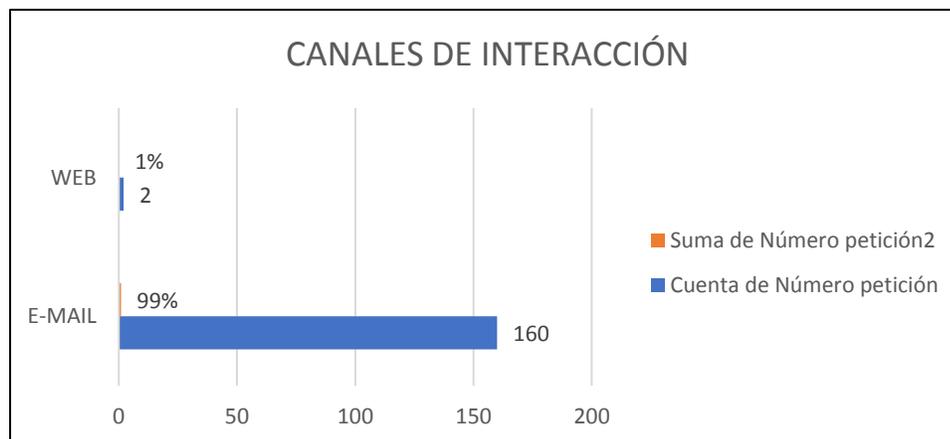
Total Requerimientos 162

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 junio de 2020 un total de 162 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 junio de 2020 se recibieron un total de 165 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

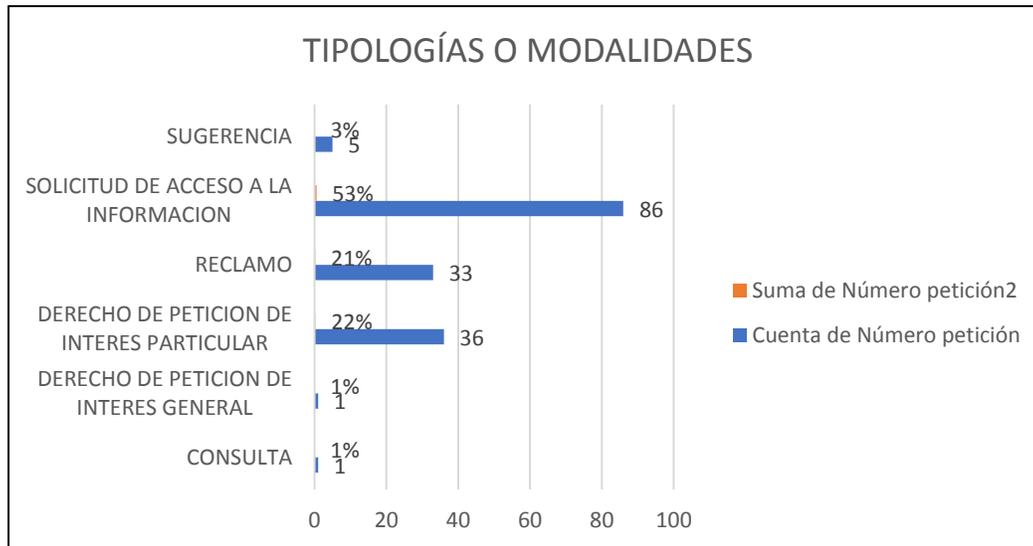


Total Requerimientos 162

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 99%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 162

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 53% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de junio de 2020, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 36% y el “Reclamo” con un 21%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	1%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	26	16%
INFORMACION INSTITUCIONAL	8	5%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	1	1%
OPERACION DE RIFAS	1	1%
Total 5 subtemas	38	23%
Otros subtemas	125	77%
Total general	163	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 44%, seguido del subtema: “Página Web” con un 26% y “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 16%.

Aclaración: 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 (envío de los raspa y gana a sus correos electrónicos) 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 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 dar solución y respuesta a estas PQRS es del resorte de la Oficina de Sistemas de la Lotería de Bogotá.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

Análisis

Durante el período analizado se hizo un traslado por no competencia de una petición a la Secretaría de Desarrollo Económico.

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	123	87%
SISTEMAS	3	2%
SUBGERENCIA GENERAL	8	6%
TESORERIA	1	1%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	1%
Total 5 primeras dependencias	137	97%
Otros dependencias	4	3%
Total general	141	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
SISTEMAS	3	14%
SUBGERENCIA GENERAL	10	45%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	9%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	5%
Total 5 primeras dependencias	17	77%
Otros dependencias	5	23%
Total general	22	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 141 requerimientos de periodo actual y 22 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	1	1	1	1
SECRETARIA GENERAL		26					26
SISTEMAS			8,5	15	3	7	9,5
SUBGERENCIA GENERAL		28	23,3	14	11,9	23	16,3
TESORERIA		8					8
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			13,5				13,5
UNIDAD DE LOTERIAS			5,3		4		5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	31		21		18		23,3
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE			1		20		13,7

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 12,9 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

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

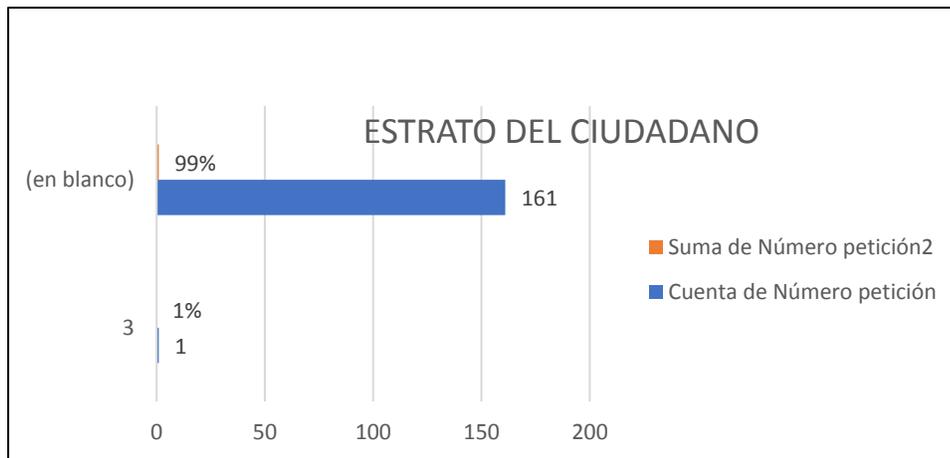


Total Requerimientos 162

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 162 PQRS que el sistema reporta como recibidas.

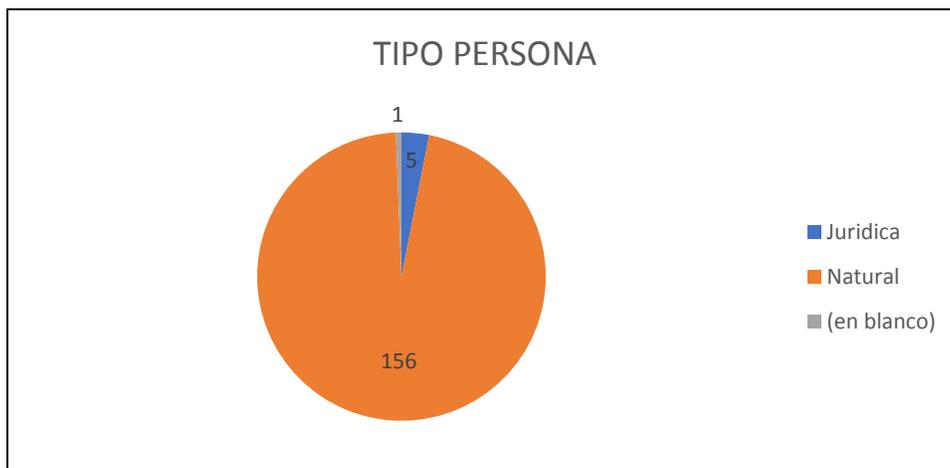
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 162

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 161 de las 162 peticiones que el sistema arroja como recibidas, sólo se encontró información de una petición que corresponde al estrato 3.



Total Requerimientos 162

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 156 que equivalen al 96% fueron realizadas por personas naturales, 5 que equivalen al 3% por personas jurídicas y 1 que equivale al 1% fueron realizadas por anónimo; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en junio de 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Juridica	5	3%
Natural	156	96%
Anónimo	1	1%
Total	162	100%

Nombre peticionario	N	%
Identificado	161	99%
Anónimo	1	1%
Total	162	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que de las 162 peticiones que según el sistema fueron recibidas, 161 corresponden a peticionarios identificados y una corresponde a anónimo (no identificado).

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 no por franjas sino todo el día y así poder garantizar una atención eficaz y acorde a la realidad.

Se recomienda que dentro del mejoramiento y soluciones que están implementando en el sistema a nivel distrital se permita el acceso al mismo sin restricción de horarios o franjas, así mismo seguir mejorando en aquellas fallas tecnológicas del sistema que en varias ocasiones duplican o triplican peticiones, lo que afecta los reportes e informes.

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.