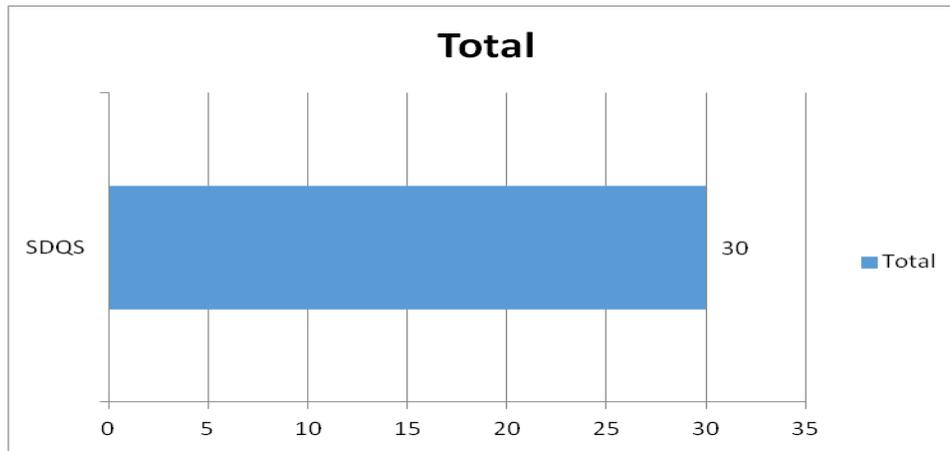


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS MAYO 2018

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

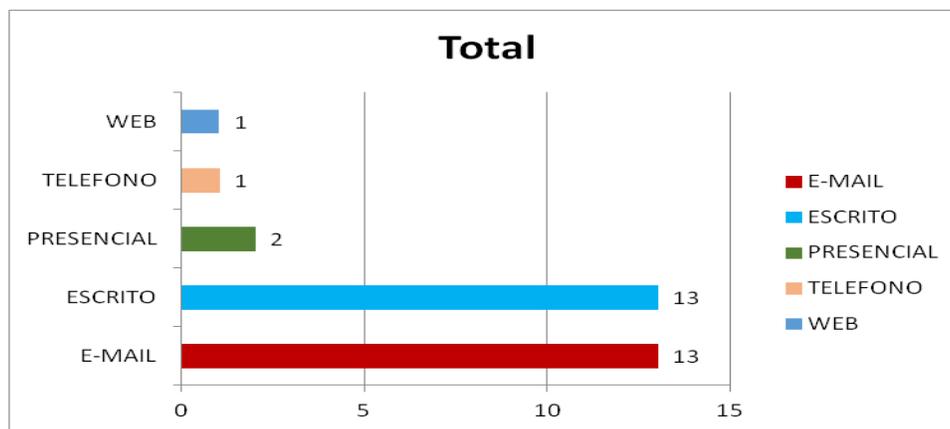


Total Requerimientos 30

### 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 Mayo de 2018 un total de 30 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

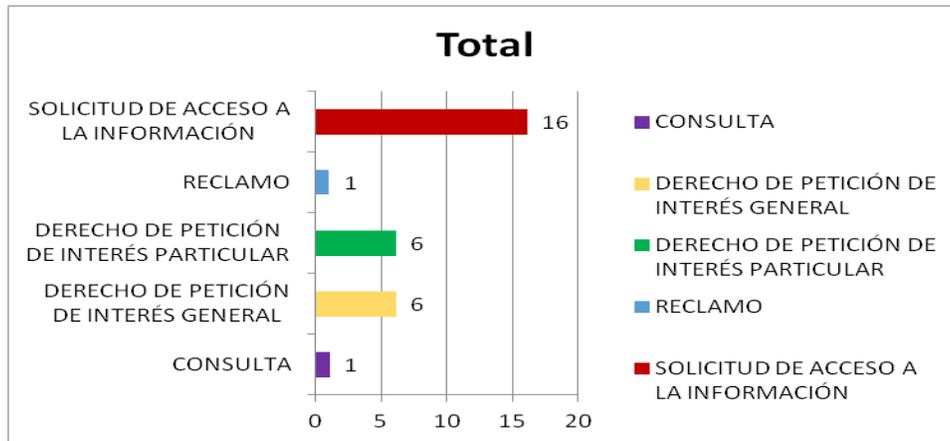


Total Requerimientos 30

### Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) y el canal “Escrito”, con un 43,3% cada una, fueron los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas en el mes de estudio.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 30

#### Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 53,3% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía al interponer peticiones en el mes de Mayo de 2018.

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

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	11	37%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	3%
DISTRIBUCION Y VENTA	2	7%
FALLAS TECNOLOGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD	3	10%
OPERACION DE RIFAS: PERMISOS Y EXCEPCIONES	1	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>18</b>	<b>60%</b>
Otros subtemas	12	40%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Total Requerimientos 30

#### Análisis

Para este período, el subtema “Administración del Talento Humano” con 11 peticiones, fue el más relevante.

### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este período la entidad no registra traslados por no competencia a otras entidades del Distrito.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	30	21	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	6	5	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Análisis

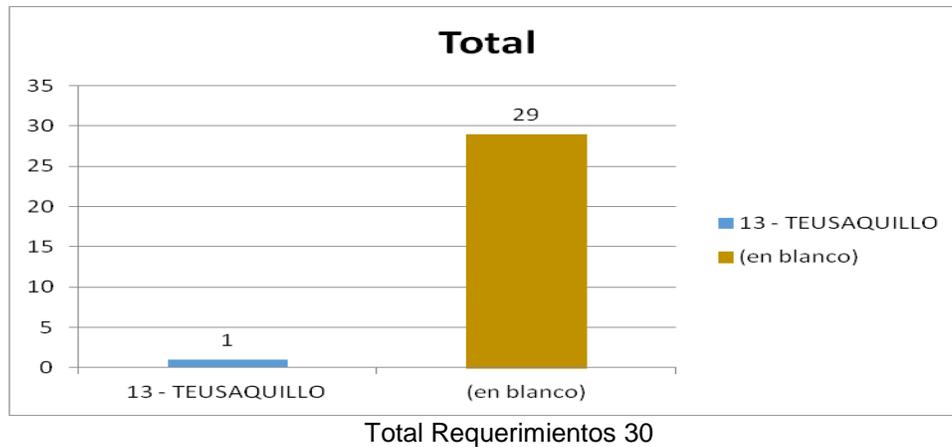
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 21 requerimientos de los 30 requerimientos recibidos en el mes de mayo y de los 6 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 5.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	14	8,5	9,8	5,8	7,9

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 7,9 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.

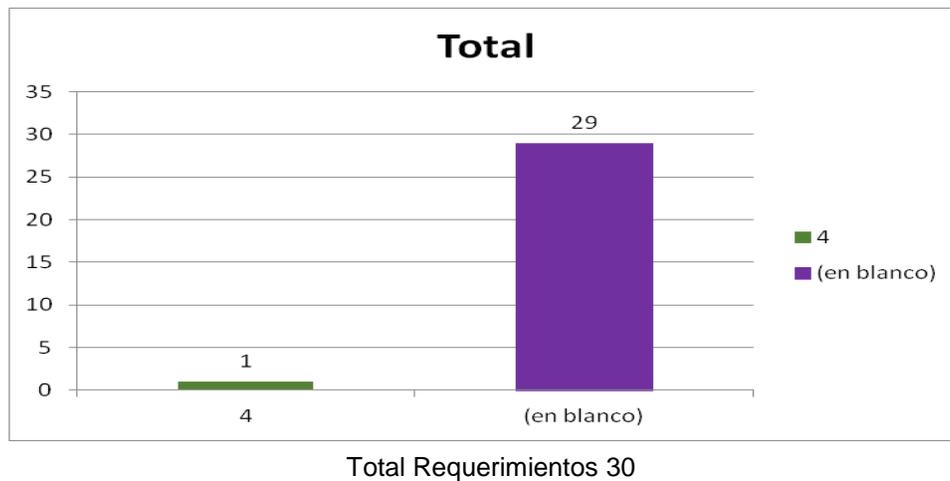
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



### Análisis

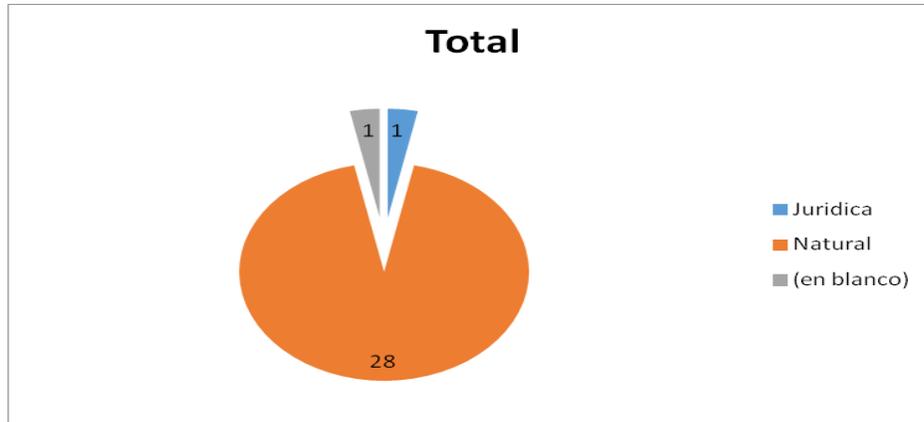
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontraron solo datos de la localidad de Teusaquillo correspondiente a un ciudadano y de los 29 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

### 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 del mes de mayo de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 29 peticiones, solamente se encontró el estrato de 1 ciudadano que corresponde al estrato 4.



Total Requerimientos 30

### Análisis

El 93,3% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, el 3,3% por personas jurídicas y el 3,3% corresponde a anónimo; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo de 2018.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Anónimo	1	3%
Identificado	29	97%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a anónimo.

### 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.