

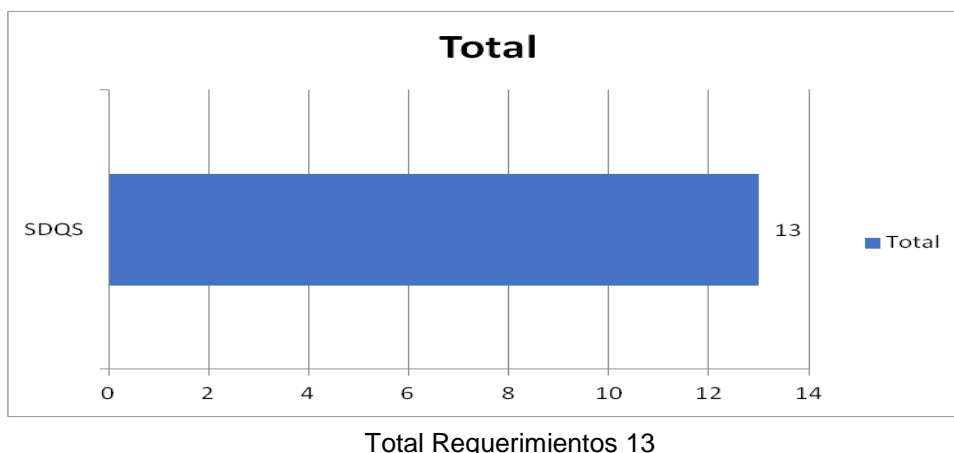
LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS NOVIEMBRE 2018



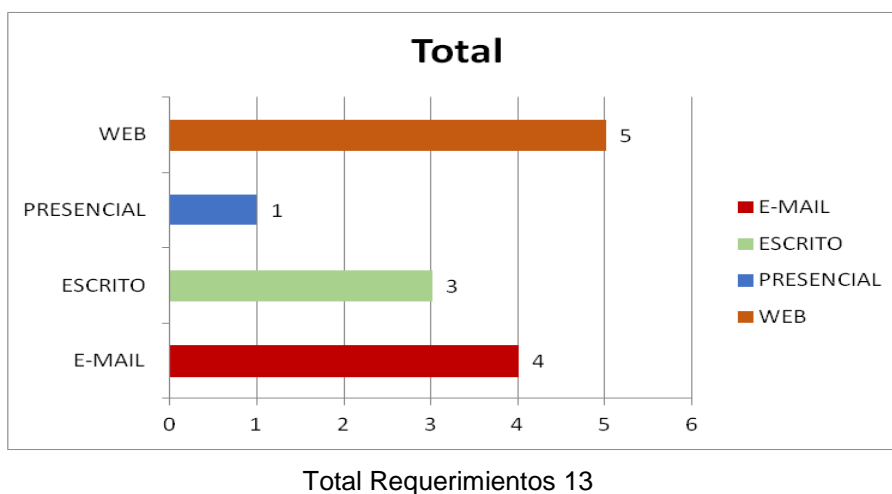
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



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 Noviembre de 2018 un total de 13 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

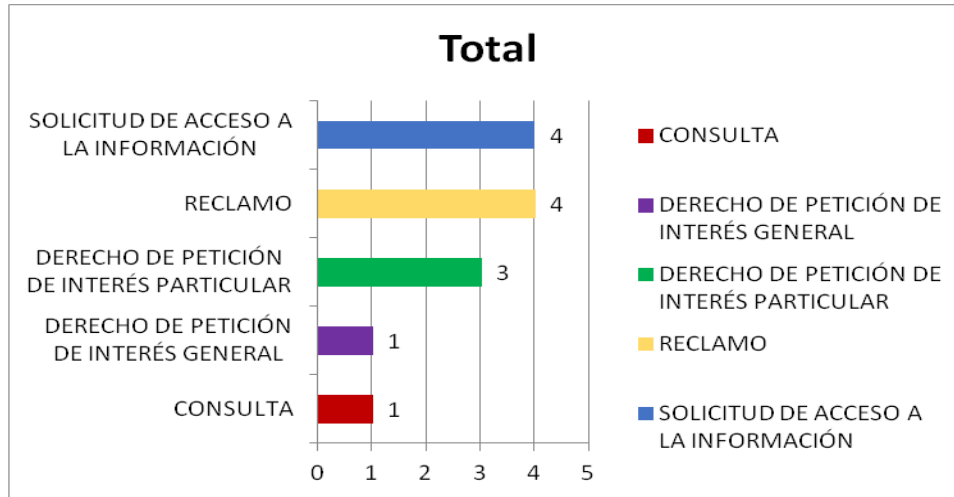
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

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 38,4% 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 con un 30,7% y le sigue el canal “escrito”, con un 23%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 13

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” y el “Reclamo” con un 30,7% de participación cada uno, fueron las tipologías más utilizadas al interponer peticiones en el mes de Noviembre de 2018 seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 23%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema | Total | % |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 3 | 23% |
| DISTRIBUCION Y VENTA | 2 | 15% |
| RESULTADOS CHANCE "EL DORADO" | 1 | 8% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 1 | 8% |
| (en blanco) | 6 | 46% |
| Total 5 subtemas | 13 | 100% |
| Otros subtemas | 0 | 0% |
| Total general | 13 | 100% |

Total Requerimientos 13

Análisis

Para este período, “en blanco” registra 6 peticiones; por otro lado “administración del talento humano” registra 3 peticiones y “distribución y venta” 2 peticiones.

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 | 13 | 7 | 100% |
| Total 5 primeras dependencias | 13 | 7 | 100% |
| Otros dependencias | 0 | 0 | 0% |
| Total general | 13 | 7 | 100% |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | Total requerimientos pendientes periodos anteriores | Total requerimientos cerrados periodos anteriores | % |
|--------------------------------------|---|---|-------------|
| ATENCION AL CLIENTE | 15 | 13 | 100% |
| Total 5 primeras dependencias | 15 | 13 | 100% |
| Otros dependencias | 0 | 0 | 0% |
| Total general | 15 | 13 | 100% |

Análisis

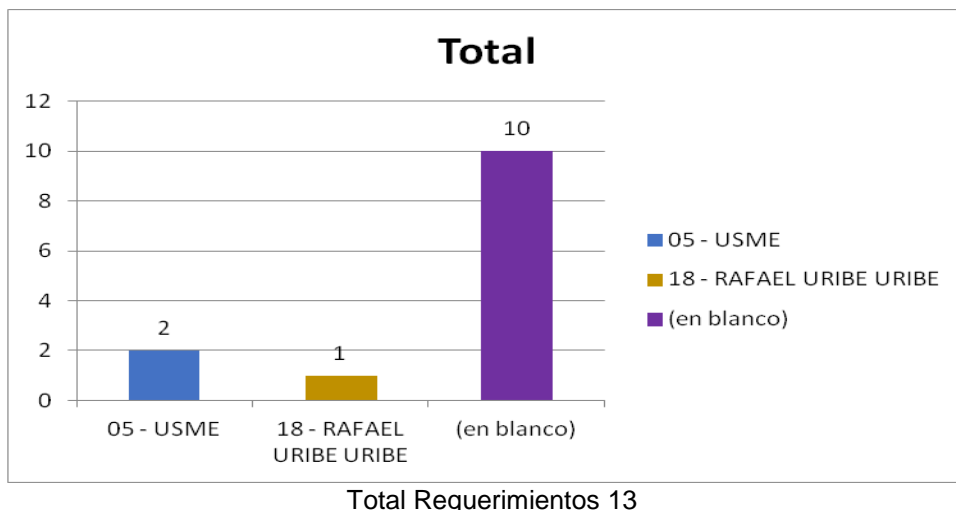
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 7 requerimiento de los 13 requerimientos recibidos en el mes de Noviembre y de los 15 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 13.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | CONSULTA | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | Total general |
|--------------------------|----------|-----------------------------------|--|---|---------|--------------------------------------|---------------|
| ATENCION AL CLIENTE | 10 | 32,2 | 9 | 15 | 5 | 7,83 | 7,83 |

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 7,83 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.

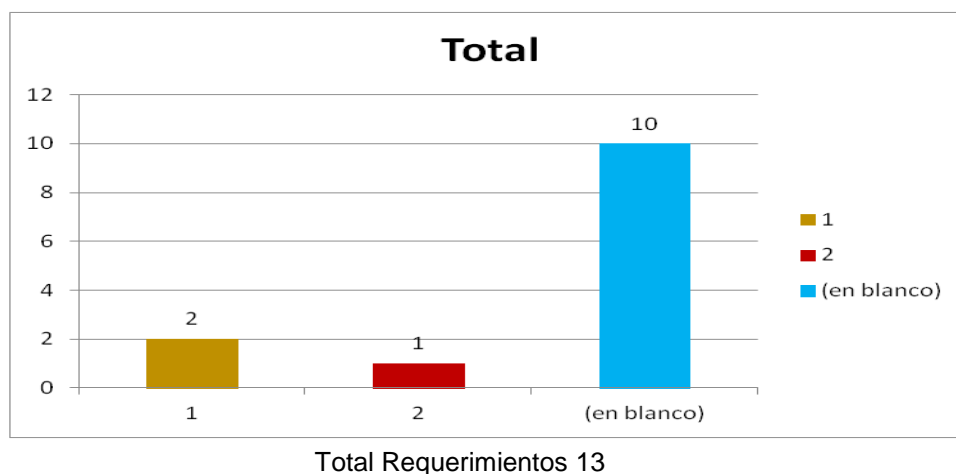
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

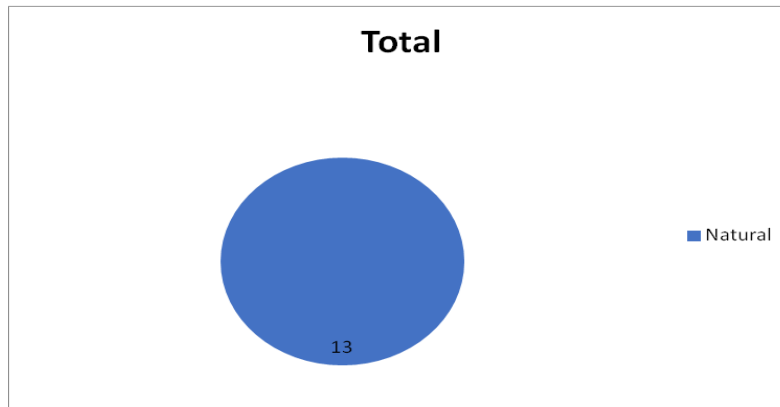
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró dos requerimientos registrados de la localidad de Usme y un requerimiento registrado de la localidad de Rafael Uribe y de los 10 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

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 Noviembre de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 10 peticiones, solamente se encontró el estrato de 2 peticionarios que corresponde al estrato 1 y de 1 peticionario que corresponde al estrato 2.



Total Requerimientos 13

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 Noviembre de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Nombre peticionario | N | % |
|---------------------|-----------|-------------|
| Identificado | 13 | 100% |
| Total | 13 | 100% |

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 100% 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.