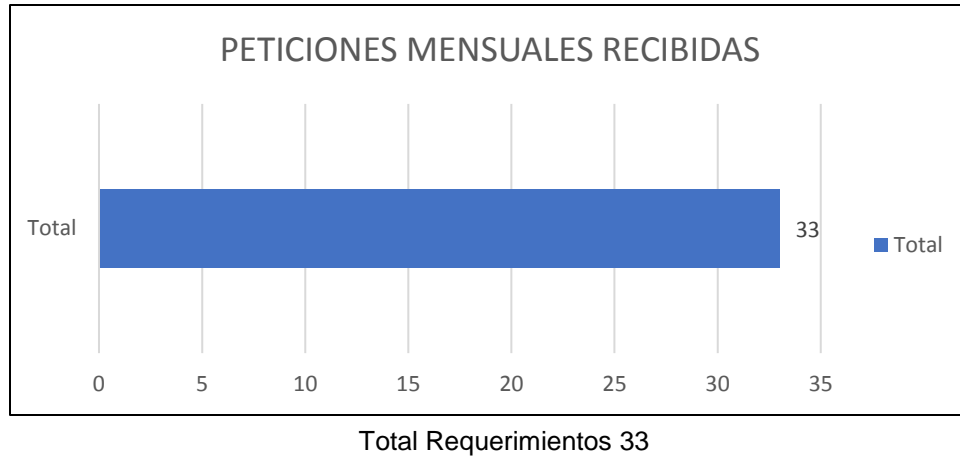


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ABRIL 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

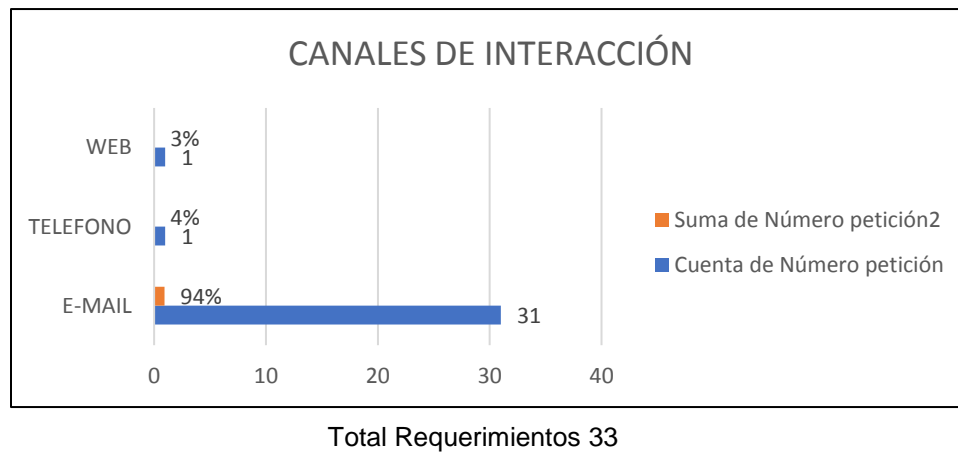


Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el SDQS Bogotá Te Escucha. De acuerdo al **reporte de gestión** extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de marzo de 2020 un total de 33 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 marzo de 2020 se recibieron un total de 39 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

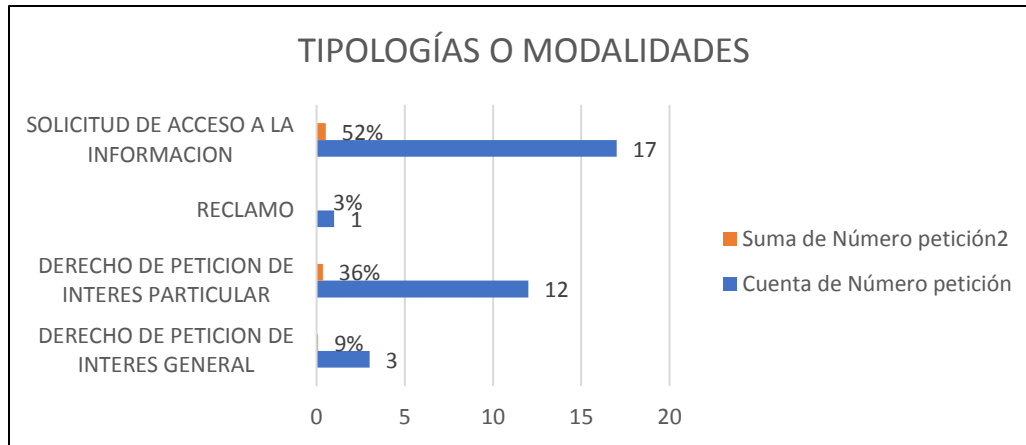
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 94%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 33

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 52% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2020, seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 36%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	9	23%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	13%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	3%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	1	3%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	13	33%
Total 5 subtemas	29	74%
Otros subtemas	10	26%
Total general	39	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 34%, seguido del subtema: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con un 25% y “Administración del Talento Humano” con un 21%.

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	11	65%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	12%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	6%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	18%
Total 5 primeras dependencias	17	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	17	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	4	18%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
SISTEMAS	1	5%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5	23%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	14%
Total 5 primeras dependencias	14	64%
Otros dependencias	8	36%
Total general	22	100%

Análisis

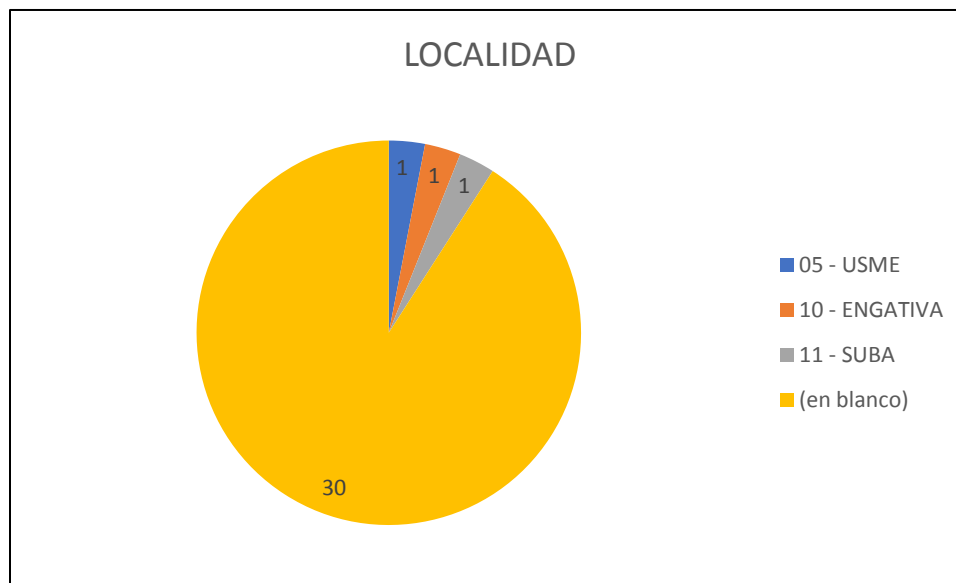
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 17 requerimientos de periodo actual y 22 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		6,3	4,6	22	48	9,1
SECRETARIA GENERAL			8			8
SISTEMAS			6			6
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			6			6
UNIDAD DE LOTERIAS		1	6			4
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS			16			16
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	7	6,2	7		10	6,9
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE			12			12

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 8,5 días, teniendo en cuenta que hubo peticiones que a pesar de haberse contestado y atendido dentro de los términos de Ley se pudieron subir al Sistema Bogotá Te Escucha posteriormente cuando son habilitadas las franjas de acceso al sistema.

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



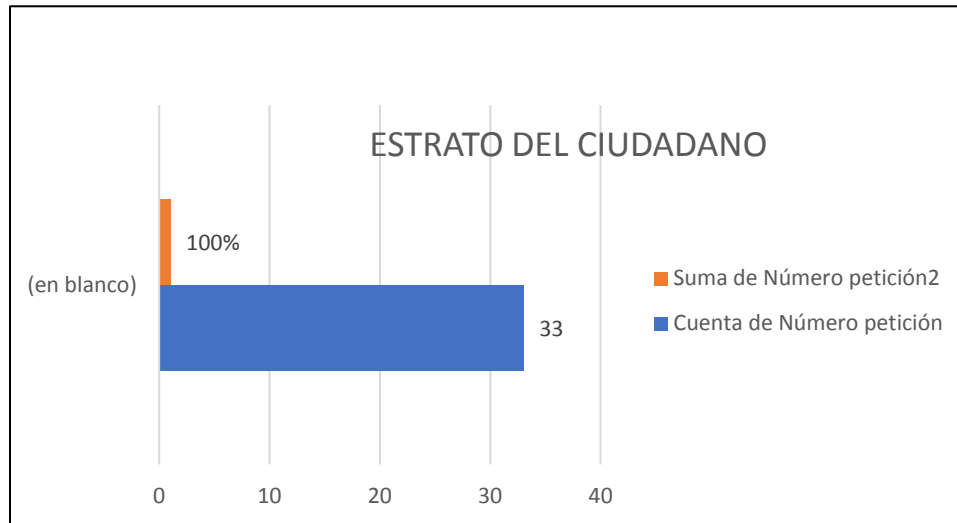
Total Requerimientos 33

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, se encontró que 1 requerimiento corresponde a la localidad de Usme, 1 requerimiento a la localidad de Engativá y 1 requerimiento a la localidad de Suba y de los 30 requerimientos restantes no se encontró información de la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

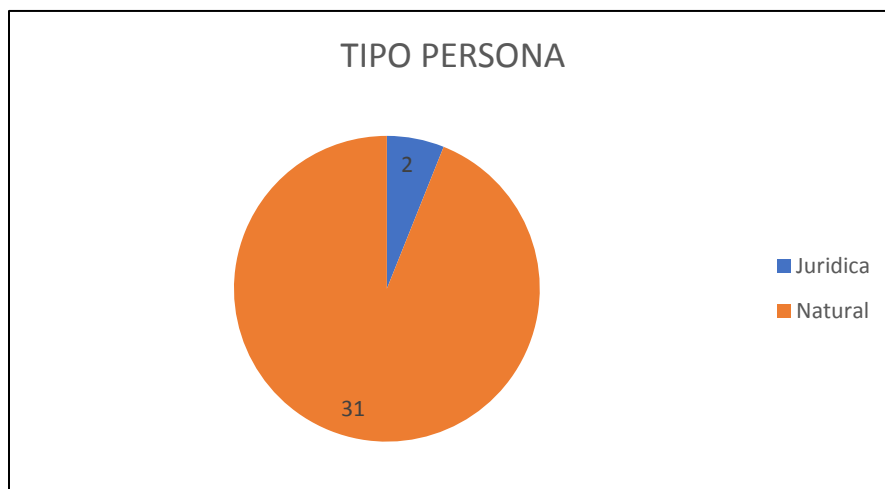
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en ninguna de las 33 peticiones.



Total Requerimientos 33

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 31 que equivalen al 93% fueron realizadas por personas naturales e identificadas y 2 que equivalen al 7% fueron realizadas por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en abril de 2020.



Total Requerimientos 33

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	33	100%
Total	33	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 33 peticiones recibidas corresponden a 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 y aquellas peticiones que por las fallas del SDQS Bogotá Te Escucha, fallas ajenas a la Lotería de Bogotá, no se lograron ingresar inmediatamente al sistema, se veló por brindar la atención oportuna al ciudadano y posteriormente cuando habilitaban las franjas de acceso se iban subiendo al sistema así ya hayan sido atendidas en los días anteriores.

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 producían las mismas, para 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.