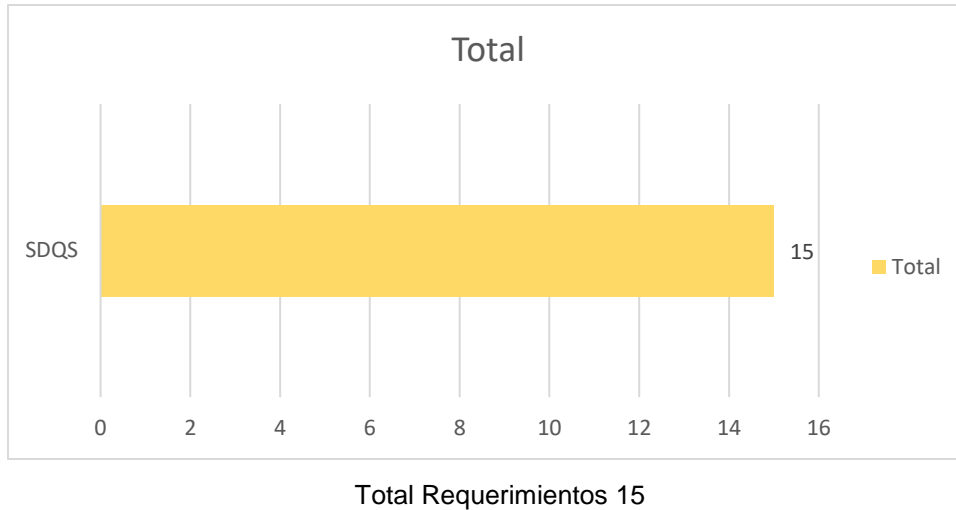


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS ABRIL 2019

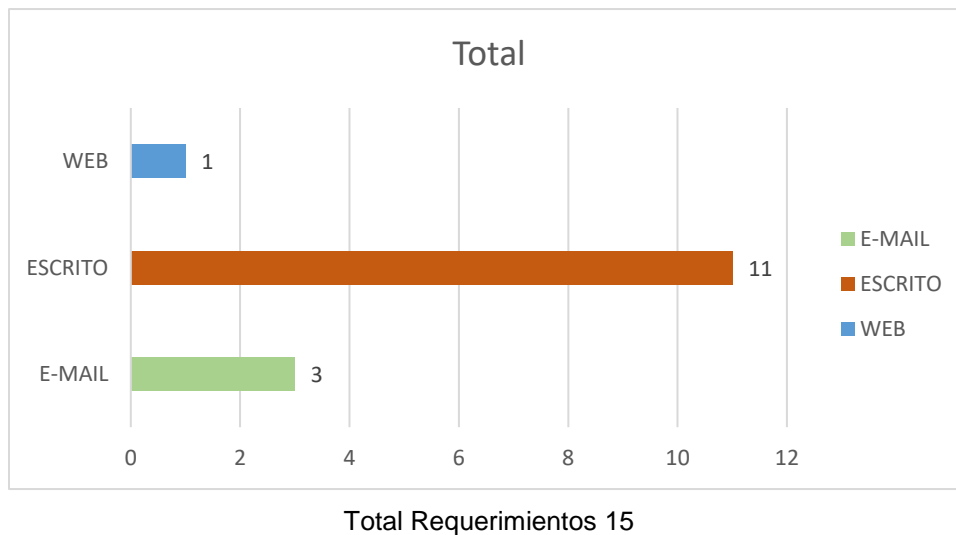
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



### 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 abril de 2019 un total de 15 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

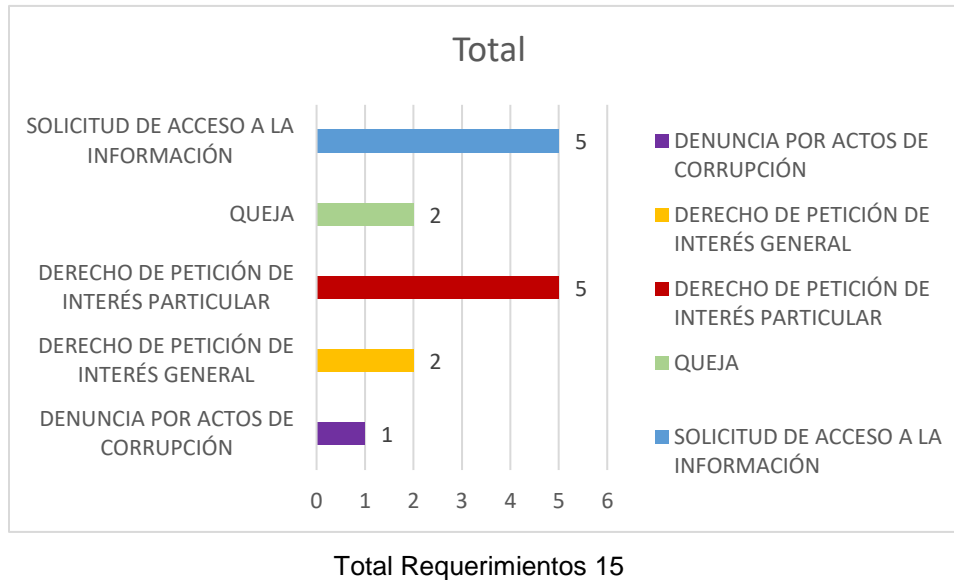
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

El canal “escrito” con un 73,3% 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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 20%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33,3% respectivamente fueron las tipologías más utilizadas al interponer peticiones en el mes de abril de 2019.

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

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	7%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	1	7%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	1	7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	13%
(en blanco)	10	67%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
Otros subtemas	0	0%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Total Requerimientos 15

#### Análisis

Para este período “En Blanco” registra 10 peticiones de cuyo subtema no se tiene información, seguido de “Traslado a Entidades Distritales” con dos peticiones y “Administración del Talento Humano”, “Juegos promocionales y/o rifas no autorizadas” y “Plan y pago de premios Lotería de Bogotá” con una petición respectivamente.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
(en blanco)	2	100%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Para este período la entidad registró dos (2) traslados por no competencia a otras entidades pero no arroja información de las Entidades.

## 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	15	3	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	13	13	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

### Análisis

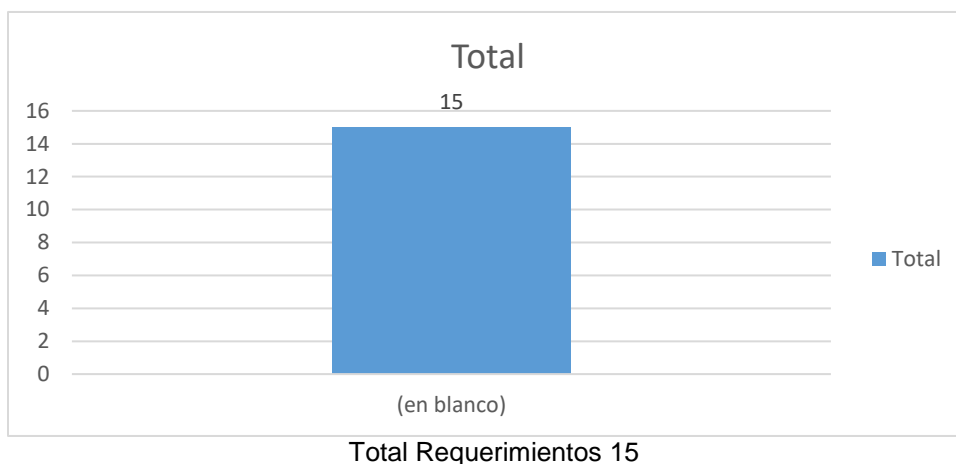
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 3 requerimiento de los 15 requerimientos recibidos en el mes de abril y de los 13 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de los 13.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DENUNCIA 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	1	15	15,8	1	8,5	12

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 12 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.

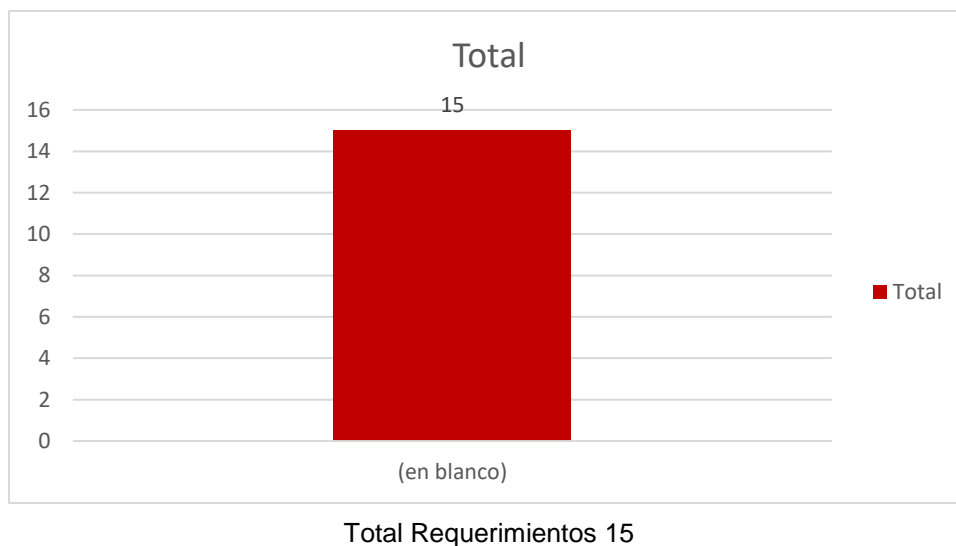
### 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



#### Análisis

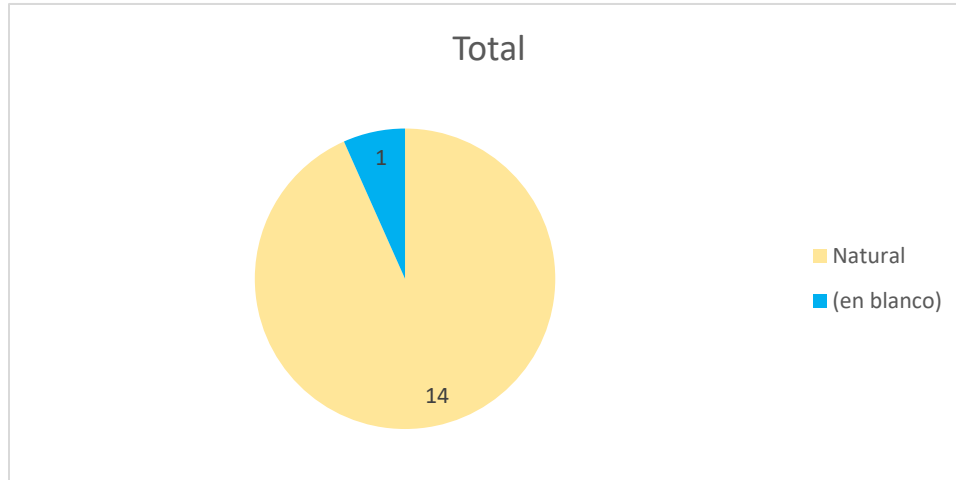
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que de los 15 requerimientos recibidos en el mes de estudio no se encontró información sobre la localidad del ciudadano dado que arroja “en blanco”..

### 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 abril de 2019, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en las 15 recibidas en el mes de estudio.



Total Requerimientos 15

## Análisis

El 93% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 7% por anónimo, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en abril de 2019.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Anónimo	1	7%
Identificado	14	93%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

## Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 7% corresponde a petionarios “anónimos” y el 93% a petionarios 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.

