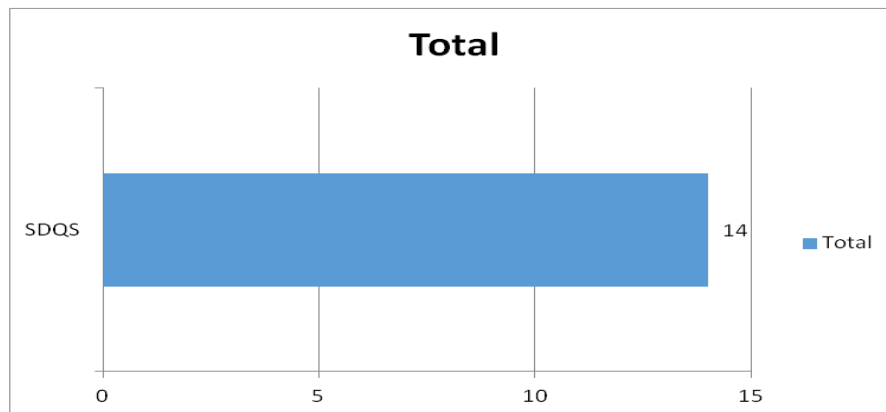


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS AGOSTO 2018

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

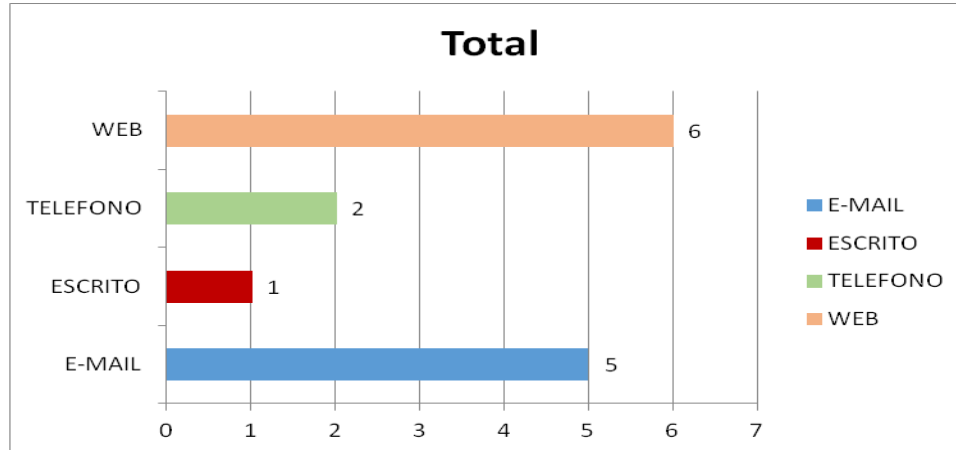


Total Requerimientos 14

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 Agosto de 2018 un total de 14 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

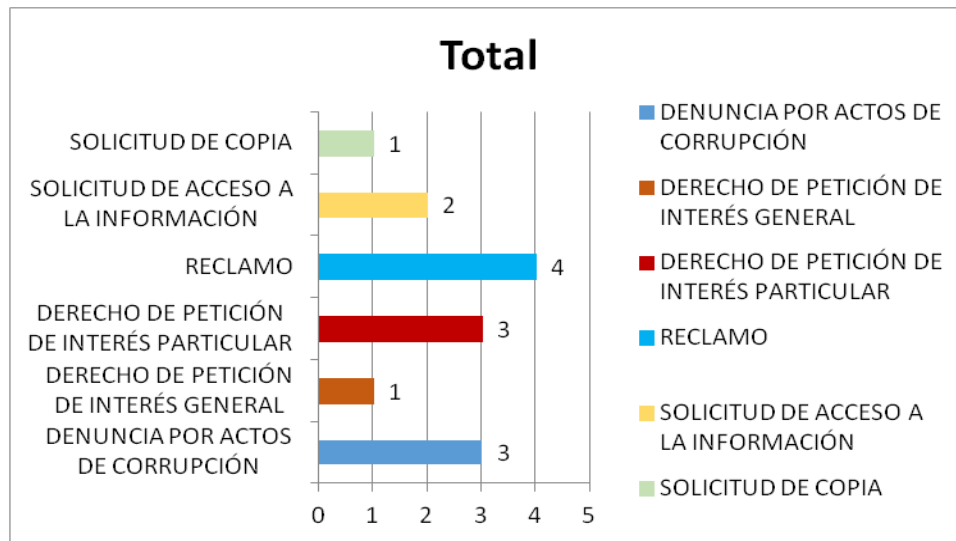


Total Requerimientos 14

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 42,8% fue el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas en el mes de estudio, seguido de “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 35,7%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 14

Análisis

Del total de requerimientos el “Reclamo” con un 28,5% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía al interponer peticiones en el mes de Agosto de 2018.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	7%
RESULTADOS DE SORTEOS	1	7%
(en blanco)	12	86%
Total 5 subtemas	14	100%
Otros subtemas	0	0%
Total general	14	100%

Total Requerimientos 14

Análisis

Para este período, “en blanco” registra 12 peticiones pero no se especifica qué subtema es; por otro lado le siguen los subtemas “Administración del Talento Humano” y “Resultados de Sorteos” con 1 petición cada uno.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este período en la entidad no registró traslados por no competencia.

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	14	1	100%
Total 5 primeras dependencias	14	1	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	14	1	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	7	6	100%
Total 5 primeras dependencias	7	6	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	7	6	100%

Análisis

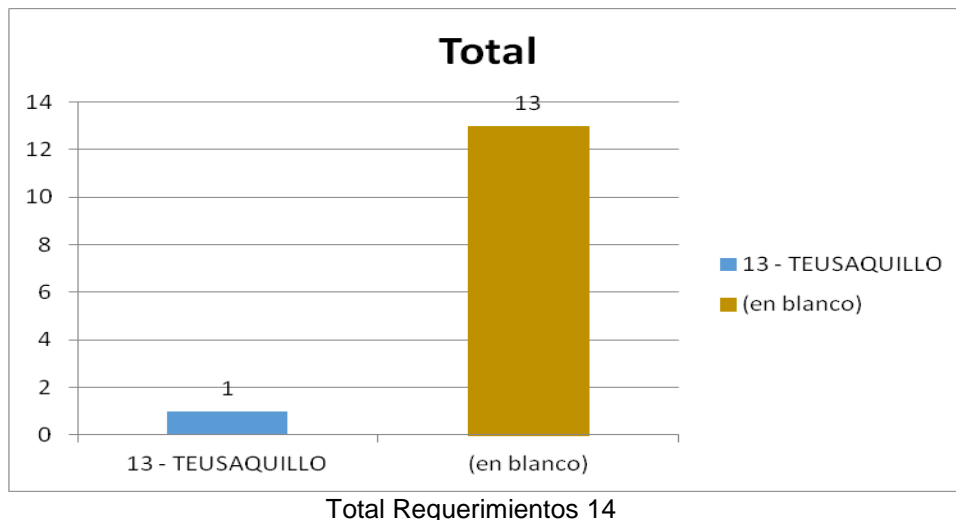
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1 requerimiento de los 14 requerimientos recibidos en el mes de Agosto y de los 7 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 6.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	6	20,5	7,5	9,9

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

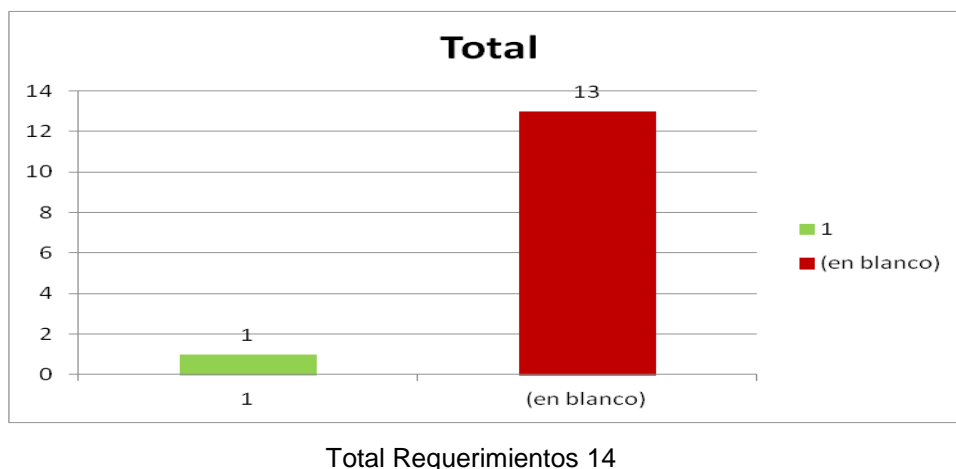
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

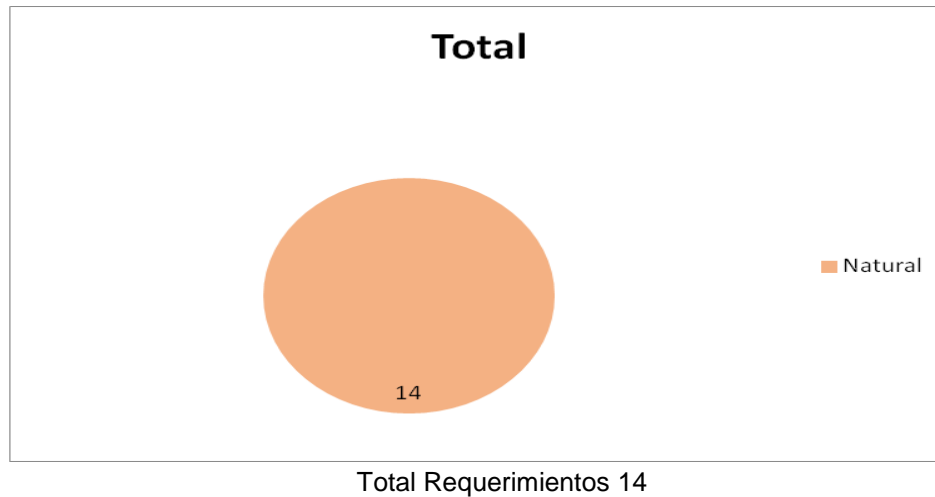
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontraron sólo datos de la localidad de Teusaquillo correspondiente a un ciudadano y de los 13 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

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 Agosto de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 13 peticiones, solamente se encontró el estrato de 1 petionario que corresponde al estrato 1.



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 Agosto de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	14	100%
Total	14	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.