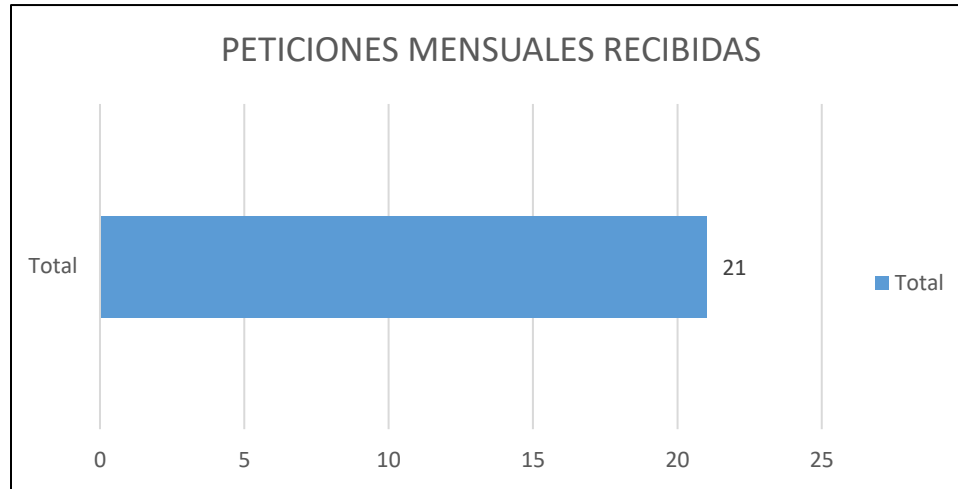


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS DICIEMBRE 2019

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

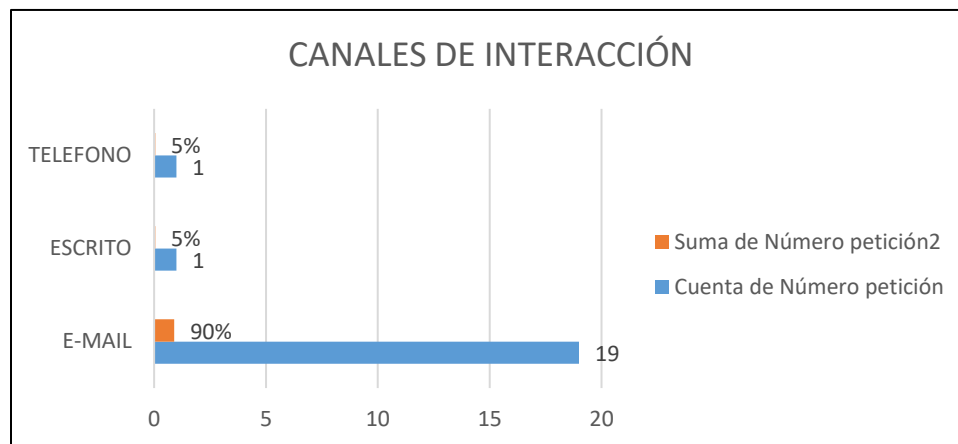


Total Requerimientos 21

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 diciembre de 2019 un total de 21 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

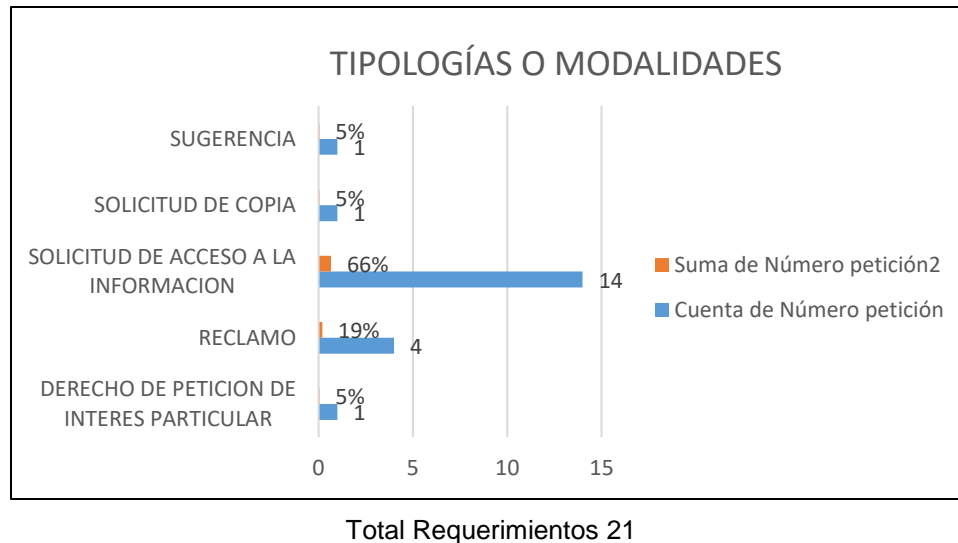


Total Requerimientos 21

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 90%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido de los canales “escrito” y “telefónico” con un 5% cada uno.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 66% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2019, seguido de “Reclamo” con un 19%, y en un menor porcentaje “Sugerencia”, “Solicitud de Copia” y “Derecho de Petición de Interés Particular” cada uno con un 5%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	13%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	1	3%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	1	3%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	25	78%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3%
Total 5 subtemas	32	100%
Otros subtemas	0	0%
Total general	32	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 78%, seguido de los subtemas: “Administración del Talento Humano” con un 13% y en un menor porcentaje los subtemas: “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”, “No Pago de Premios de Chance” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con un 3%.

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	7	33%
SISTEMAS	3	14%
TESORERIA	1	5%
UNIDAD DE LOTERIAS	9	43%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	5%
Total 5 primeras dependencias	21	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	21	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	1	9%
SECRETARIA GENERAL	1	9%
SUBGERENCIA GENERAL	1	9%
TESORERIA	1	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	18%
Total 5 primeras dependencias	6	55%
Otros dependencias	5	45%
Total general	11	100%

Análisis

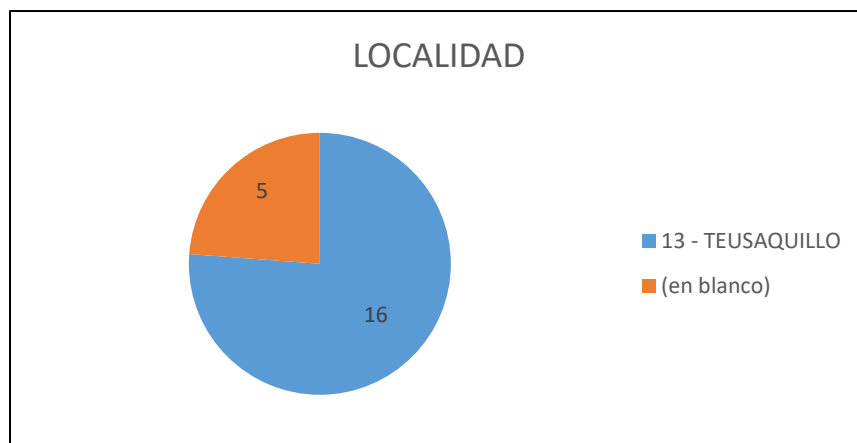
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 21 requerimientos de periodo actual y 11 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE				2	1,1			1,3
SECRETARIA GENERAL		14						14
SISTEMAS					9			9
SUBGERENCIA GENERAL		10						10
TESORERIA	4				2			3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS				14			15	14,5
UNIDAD DE LOTERIAS	6			7,8	1,5		7,5	6,3
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			12					12
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE						13		13

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 9,2 días.

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



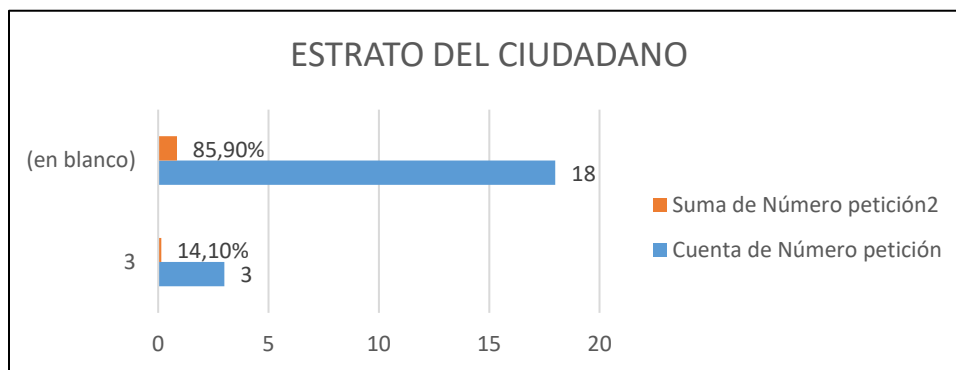
Total Requerimientos 21

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que 16 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo y de los 5 requerimientos restantes no se encontró información de la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

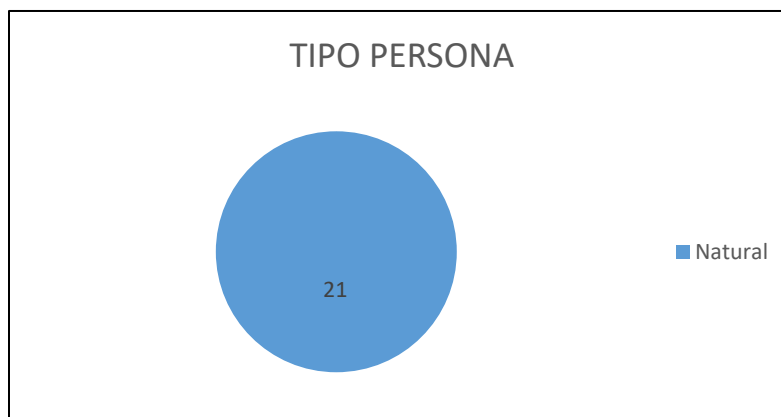
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 18 de las 21 peticiones, de las 3 restantes se encuentra que corresponden al estrato 3.



Total Requerimientos 21

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 diciembre de 2019.



Total Requerimientos 21

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	21	100%
Total	21	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 21 peticiones recibidas corresponden 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.