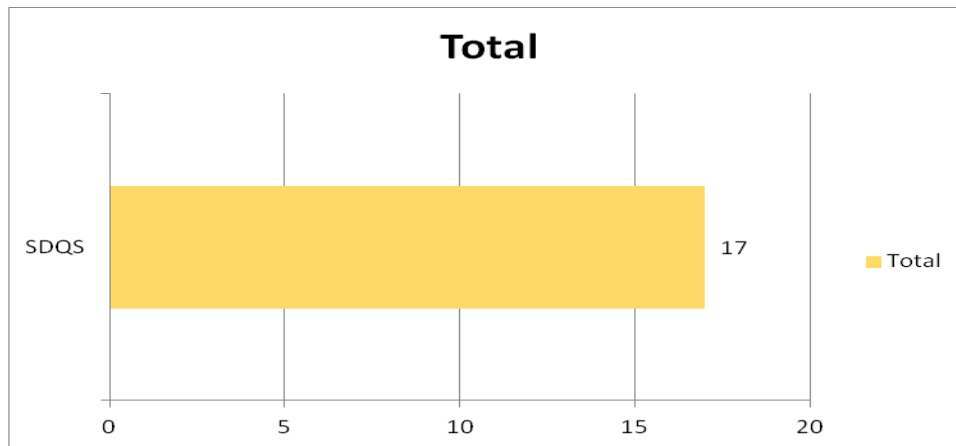


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS JULIO 2018

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

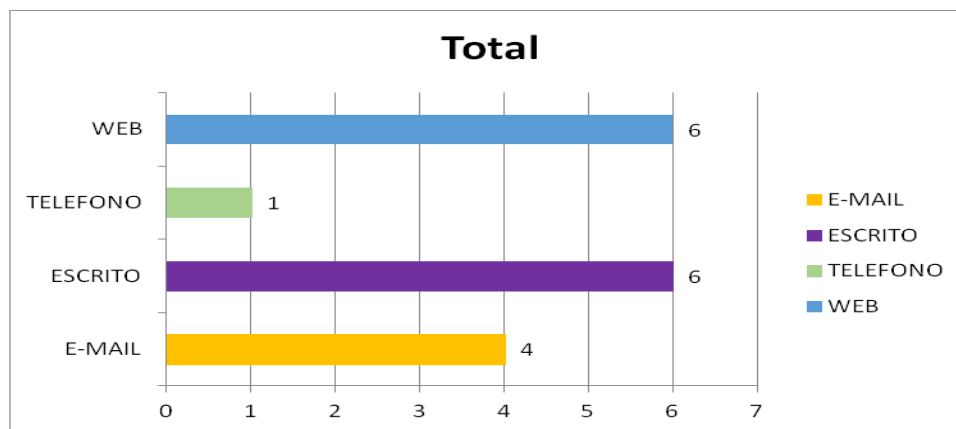


Total Requerimientos 17

### 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 Julio de 2018 un total de 17 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

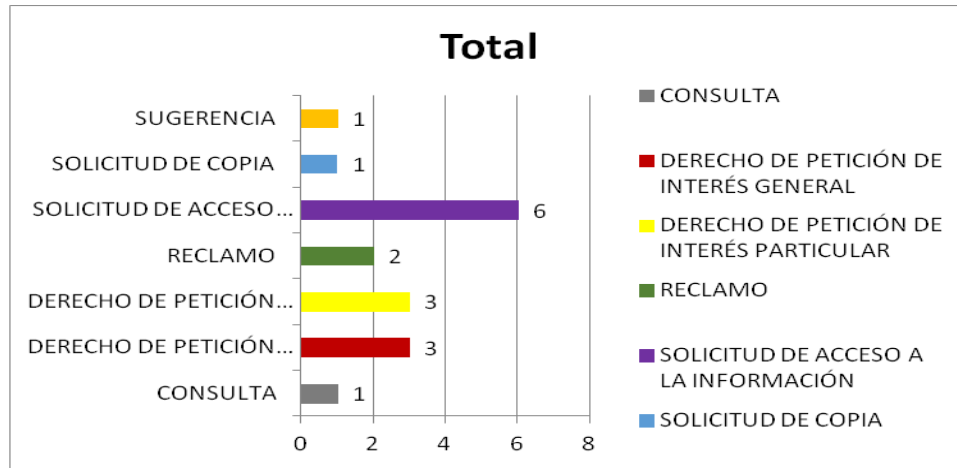


Total Requerimientos 17

### Análisis

El canal “escrito” y 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 35,2% cada uno, fueron los medios más utilizados 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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 23,5%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 17

#### Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 35,2% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía al interponer peticiones en el mes de Julio de 2018.

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

| Subtema                                     | Total     | %           |
|---|-----------|-------------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO           | 6         | 35%         |
| DISTRIBUCION Y VENTA                        | 1         | 6%          |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 1         | 6%          |
| OPERACION DE RIFAS: PERMISOS Y EXCEPCIONES  | 1         | 6%          |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS         | 1         | 6%          |
| <b>Total 5 subtemas</b>                     | <b>10</b> | <b>59%</b>  |
| Otros subtemas                              | 7         | 41%         |
| <b>Total general</b>                        | <b>17</b> | <b>100%</b> |

Total Requerimientos 17

#### Análisis

Para este período, el subtema “Administración del Talento Humano” con 6 peticiones, fue el más relevante; sin embargo, de las 7 restantes, cuatro peticiones fueron reportadas en subtema como “en blanco”.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Entidad                                      | Total    | %           |
|--|----------|-------------|
| (en blanco)                                  | 3        | 100%        |
| <b>Total de traslados por no competencia</b> | <b>3</b> | <b>100%</b> |

### Análisis

Para este período la entidad registró 3 traslados por no competencia, 1 a otras entidades del Distrito y 2 a entidades nacionales y/o territoriales; sin embargo, en el reporte no se especifica el nombre 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                  | 17  | 12   | 100%        |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b> | <b>17</b>                                     | <b>12</b>                                    | <b>100%</b> |
| Otros dependencias                   | 0   | 0  | 0%          |
| <b>Total general</b>                 | <b>17</b>                                     | <b>12</b>                                    | <b>100%</b> |

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD             | Total requerimientos pendientes periodos anteriores | Total requerimientos cerrados periodos anteriores | %           |
|--------------------------------------|---|---|-------------|
| ATENCION AL CLIENTE                  | 9   | 7   | 100%        |
| <b>Total 5 primeras dependencias</b> | <b>9</b>  | <b>7</b>  | <b>100%</b> |
| Otros dependencias                   | 0   | 0   | 0%          |
| <b>Total general</b>                 | <b>9</b>  | <b>7</b>  | <b>100%</b> |

### Análisis

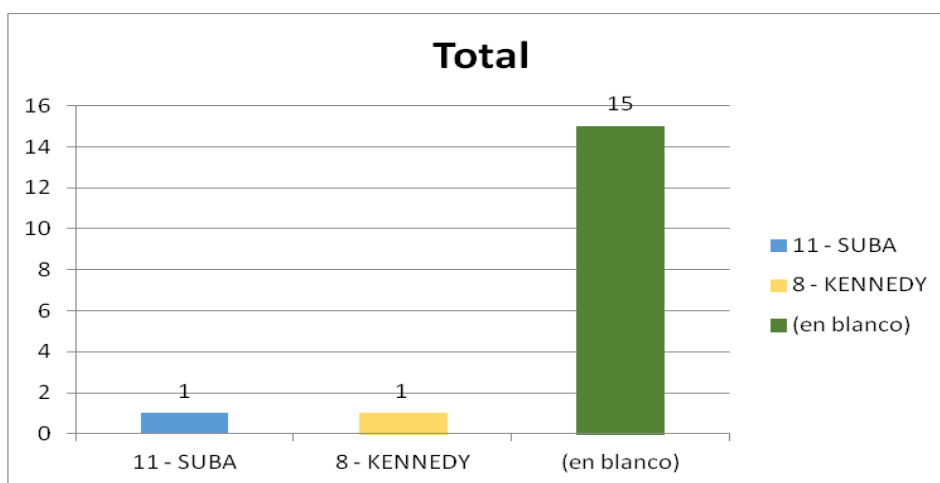
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 12 requerimientos de los 17 requerimientos recibidos en el mes de Julio y de los 9 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 7.

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

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | Total general |
|--------------------------|----------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| ATENCIÓN AL CLIENTE      | 8        | 7,8                                 | 7,7                                    | 5,4                                  | 4,5                | 1          | 6,4           |

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 6,4 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

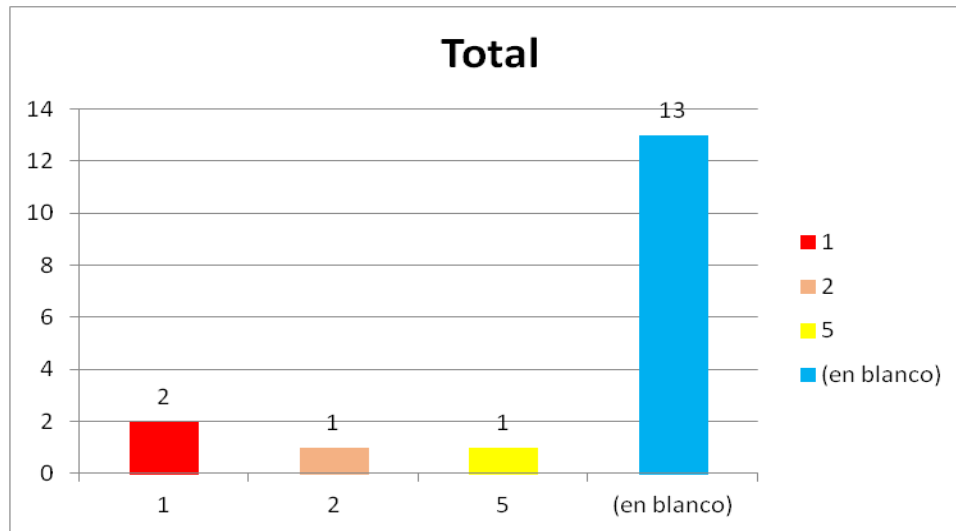


Total Requerimientos 17

### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontraron sólo datos de la localidad de Suba correspondiente a un ciudadano y de la localidad de Kennedy correspondiente a un ciudadano y de los 15 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

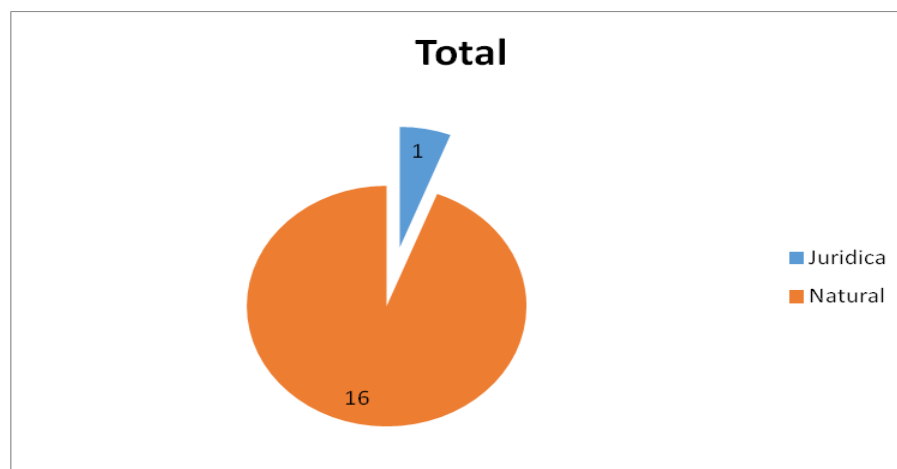
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Total Requerimientos 17

### Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS del mes de Julio de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 13 peticiones, solamente se encontró el estrato de 2 peticionarios que corresponden al estrato 1, 1 peticionario al estrato 2 y 1 peticionario al estrato 5.



Total Requerimientos 17

### Análisis

El 94,1 % de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 5,8% por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en Julio de 2018.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| Nombre petionario | N         | %           |
|-------------------|-----------|-------------|
| Identificado      | 17        | 100%        |
| <b>Total</b>      | <b>17</b> | <b>100%</b> |

### 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.