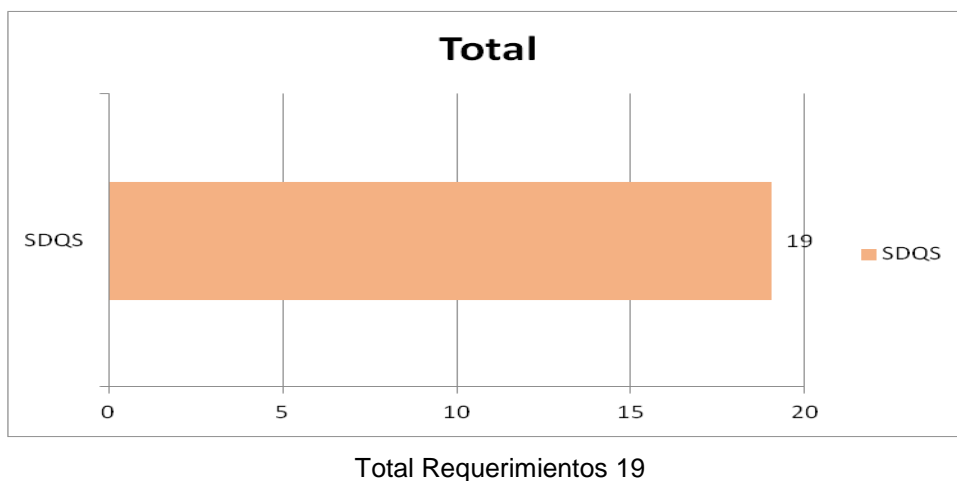


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS JUNIO 2018

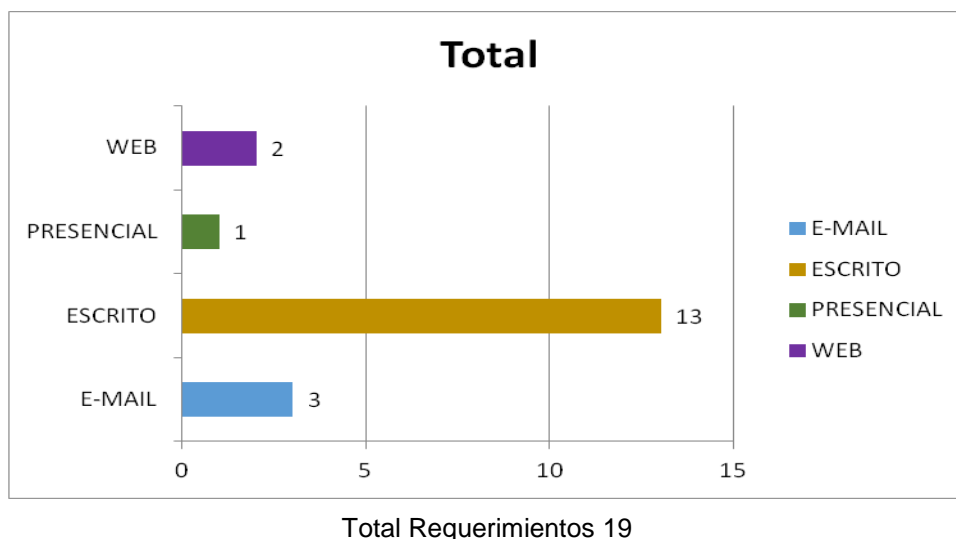
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



### 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 Junio de 2018 un total de 19 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

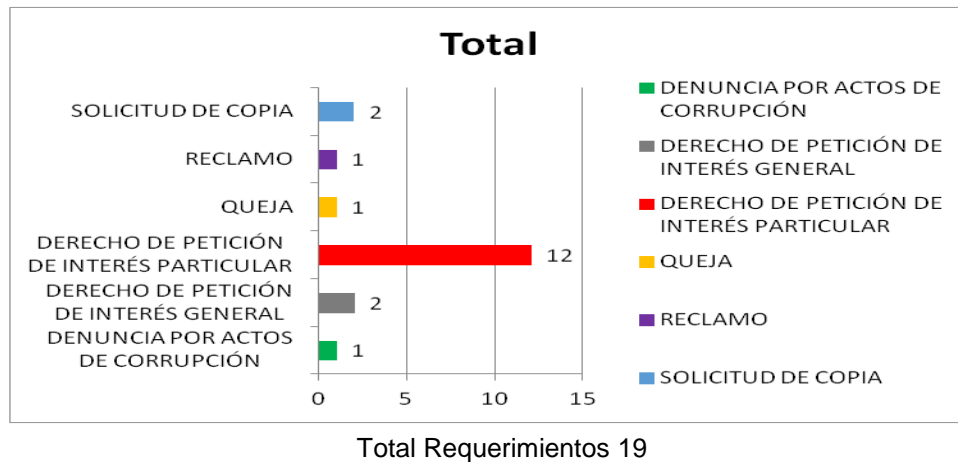
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

El canal “escrito” con un 68,4% fue el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas en el mes de estudio.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 63,1% de participación, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía al interponer peticiones en el mes de Junio de 2018.

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

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	21%
DISTRIBUCION Y VENTA	1	5%
RESULTADOS DE SORTEOS	1	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	3	16%
TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL/RECURSOS FISICOS	1	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>10</b>	<b>53%</b>
Otros subtemas	9	47%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Total Requerimientos 19

#### Análisis

Para este período, el subtema “Administración del Talento Humano” con 4 peticiones, fue el más relevante; sin embargo, 8 peticiones fueron reportadas en subtema como “en blanco”.

### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este período la entidad no registra traslados por no competencia a otras entidades del Distrito.

## 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	19	8	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	10	8	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

### Análisis

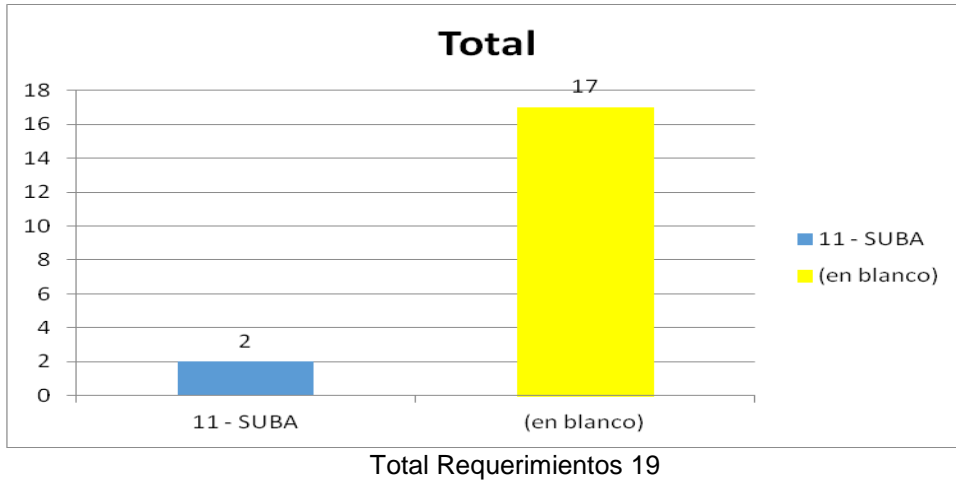
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 8 requerimientos de los 19 requerimientos recibidos en el mes de Junio y de los 10 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 8.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	15,5	9,75	14	25	8,7	10	11,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 11,5 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.

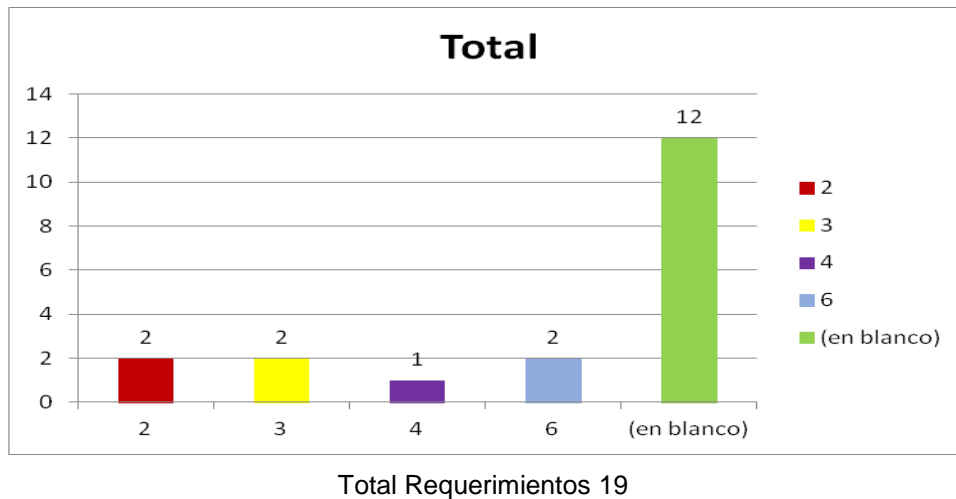
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



**Análisis**

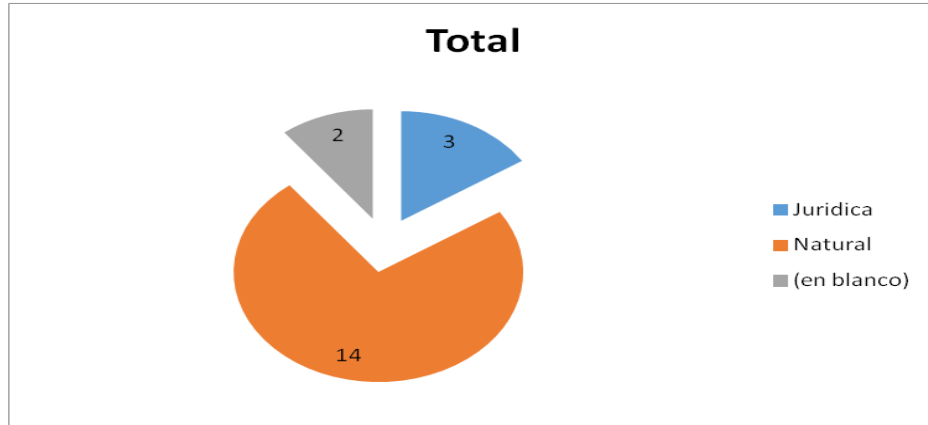
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontraron solo datos de la localidad de Suba correspondiente a dos ciudadanos y de los 17 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

**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 Junio de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 12 peticiones, solamente se encontró el estrato de 2 peticionarios que corresponden al estrato 6, 1 petionario al estrato 4, 2 peticionarios al estrato 3 y 2 peticionarios al estrato 2.



Total Requerimientos 19

### Análisis

El 73,6% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, el 15,7% por personas jurídicas y el 10,5% corresponde a anónimos; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en junio de 2018.

### 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre petionario	N	%
Anónimo	2	11%
Identificado	17	89%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 89% corresponde a ciudadanos identificados y el 11% a anónimos.

### 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. Sin embargo, sobre este punto se aclara que el SDQS presentó fallas técnicas persistentes que impedían hacer gestión en las peticiones.