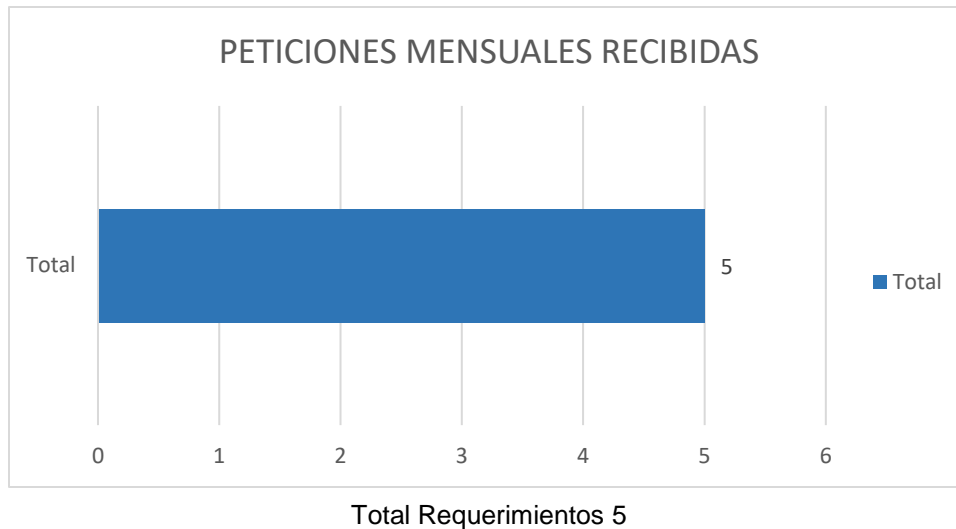


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS MAYO 2019

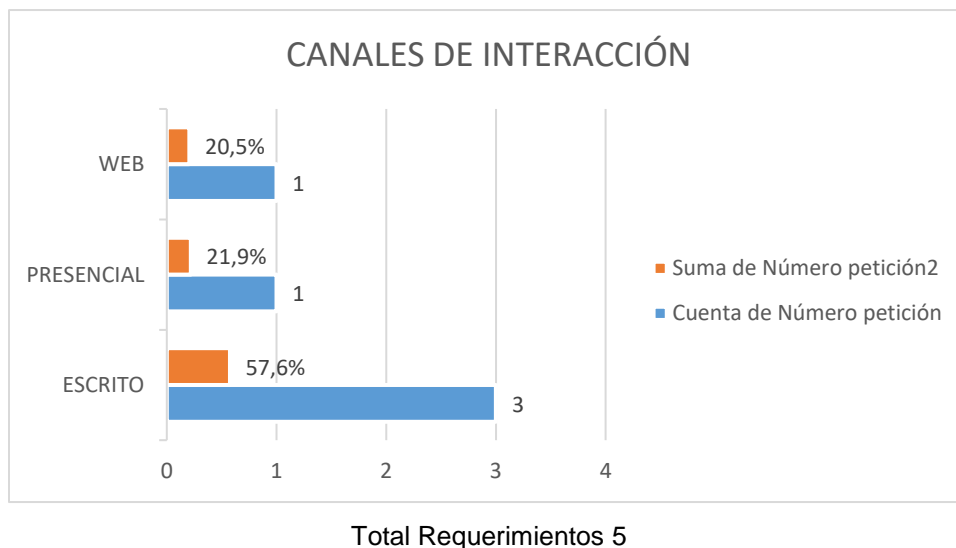
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



### 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 mayo de 2019 un total de 5 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

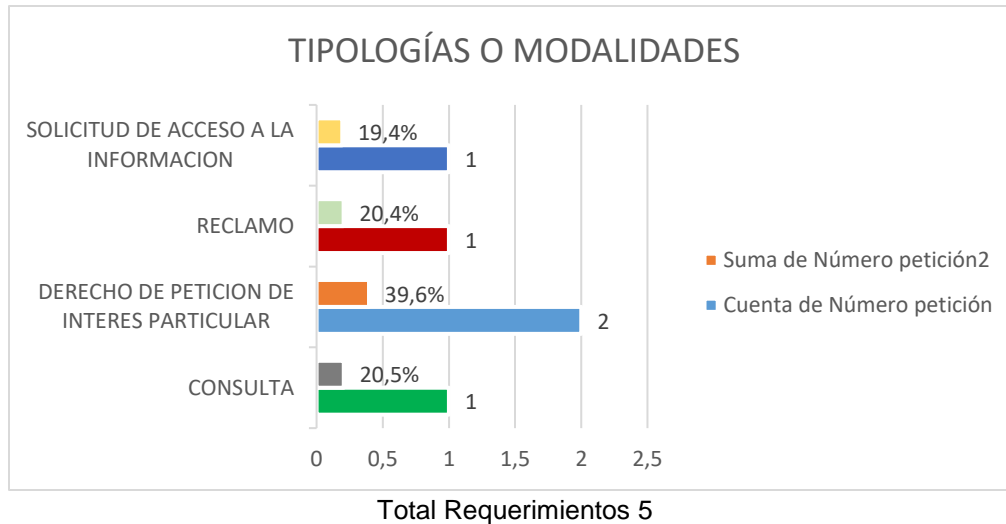
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

El canal "escrito" con un 57,6% fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "presencial" 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 21,9% y 20,5% respectivamente.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



#### Análisis

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 39,6% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2019 le siguen la “Consulta” con un 20,5%, la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 19,4% y el “Reclamo” con un 20,4%.

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

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	8	59,1%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	9,1%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	3	22,3%
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERV	1	9,5%
<b>Total 4 subtemas</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
Otros subtemas	0	0%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que el subtema “Administración del Talento Humano” con 8 peticiones que representan un 59,1% fue el más representativo, seguido de “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” con 3 peticiones con un 22,3%, “Información Institucional” con 1 petición con un 9,1% y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” con 1 petición con un 9,5%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	1	100,0%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

La entidad registró un (1) traslado por no competencia a Entidad Nacional.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no registró peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	4	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

### Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 4 requerimientos del periodo actual y 9 requerimientos de periodos anteriores.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	3	13	13	8,4	10,5

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 10,5 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.

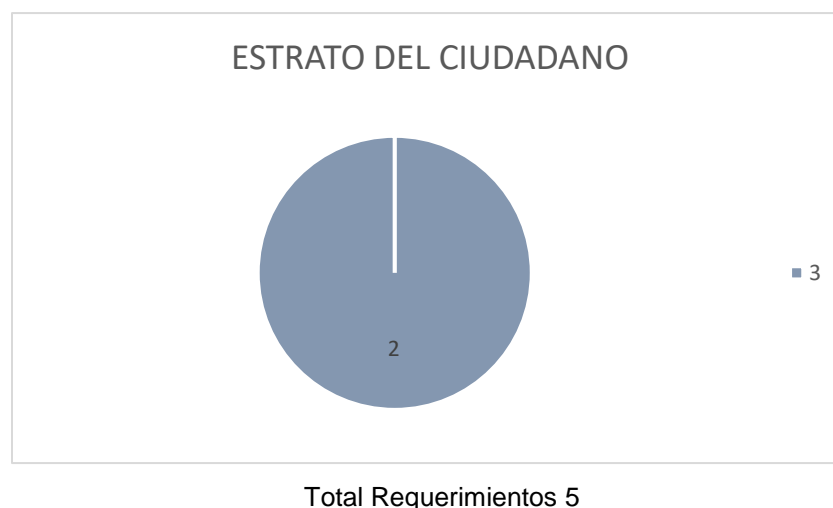
### 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



#### Análisis

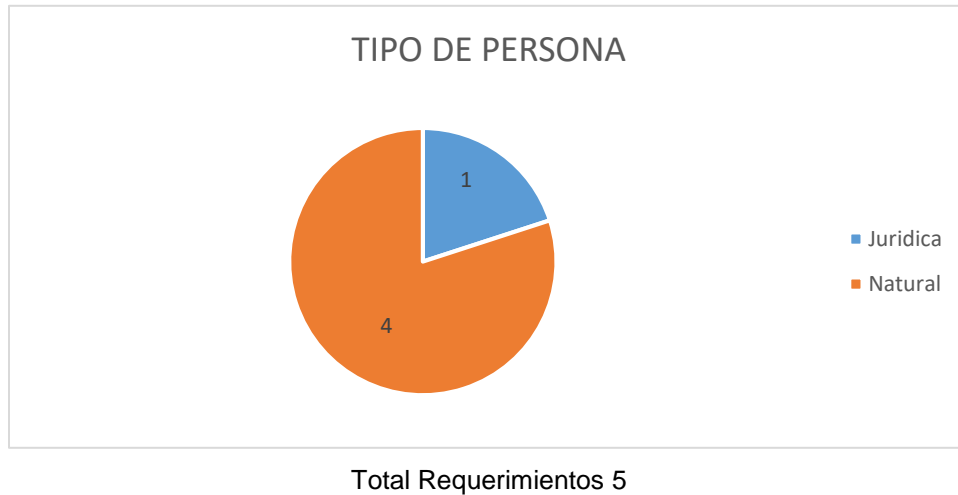
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que de los 5 requerimientos recibidos en el mes de estudio se encontró un requerimiento perteneciente a la localidad de Teusaquillo.

### 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 mayo de 2019, se encontró información sobre el estrato de dos ciudadanos correspondiente al estrato 3.



### Análisis

El 80,6% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 19,4% por persona jurídica, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo de 2019.

### 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 5 peticiones recibidas 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.