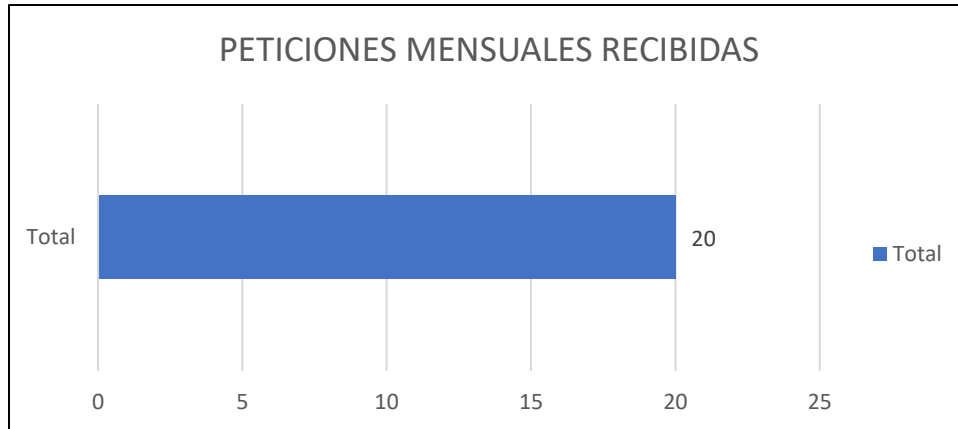


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS NOVIEMBRE 2019

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

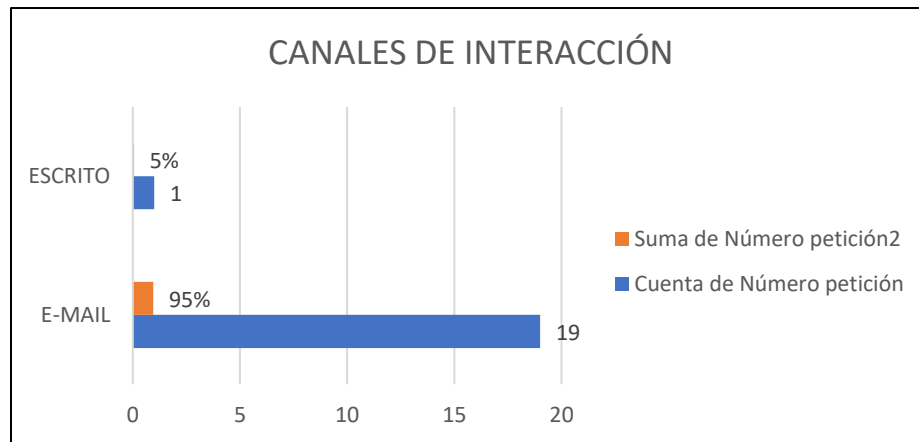


Total Requerimientos 20

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 noviembre de 2019 un total de 20 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

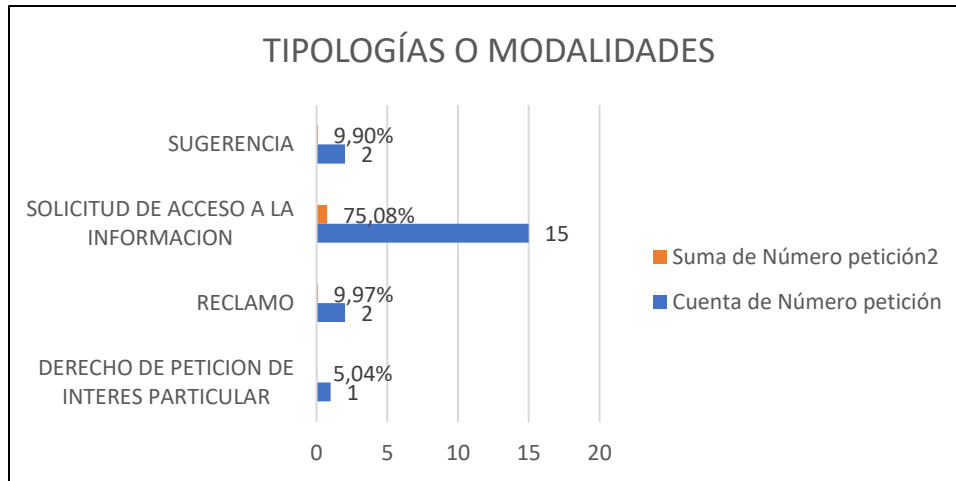


Total Requerimientos 20

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 95%, seguido del canal "escrito" con un 5% fueron los medios más utilizados por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 20

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 75,08% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de noviembre de 2019, seguido de “Reclamo” con un 9,97%, “Sugerencia” con un 9,90% y “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 5,04%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	9	31,6%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	14	51,5%
TEMAS CONTRACTUALES	5	16,9%
Total 5 subtemas	28	100%
Otros subtemas	0	0%
Total general	28	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 51,5%, seguido de los subtemas: “Administración del Talento Humano” con un 31,6% y “Temas Contractuales” con un 16,9%.

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	17	89%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	5%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	5%
Total 5 primeras dependencias	19	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	19	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SECRETARIA GENERAL	5	56%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	44%
Total 5 primeras dependencias	9	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	9	100%

Análisis

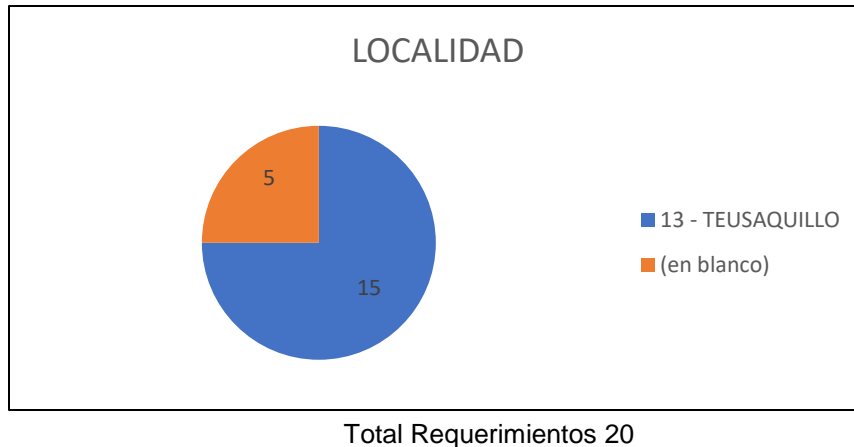
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 19 requerimientos de periodo actual y 9 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		5		1		1,9
SECRETARIA GENERAL	1		3			1,8
UNIDAD DE LOTERIAS			13			13
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		13		11	1	10,2

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 6,7 días.

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

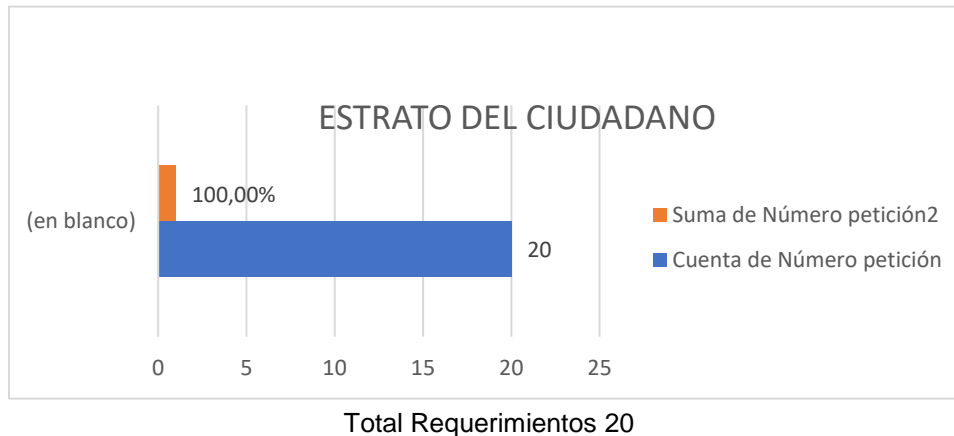


Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que 15 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 las 20 peticiones.



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 noviembre de 2019.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	20	100%
Total	20	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 20 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.