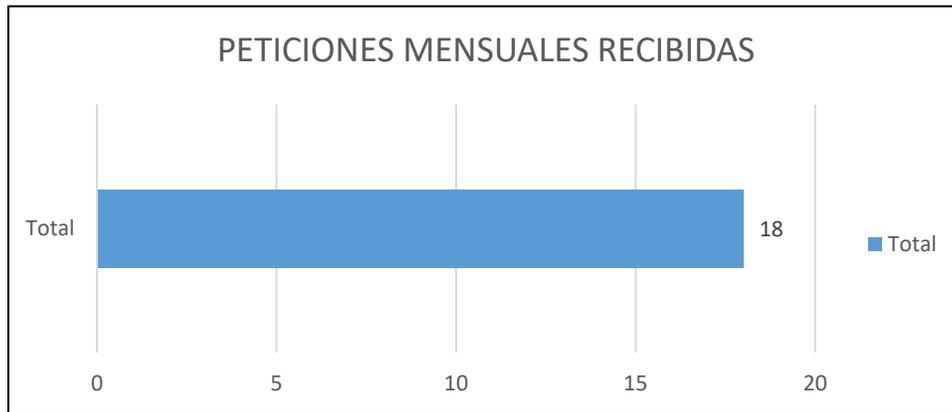


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS OCTUBRE 2019

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

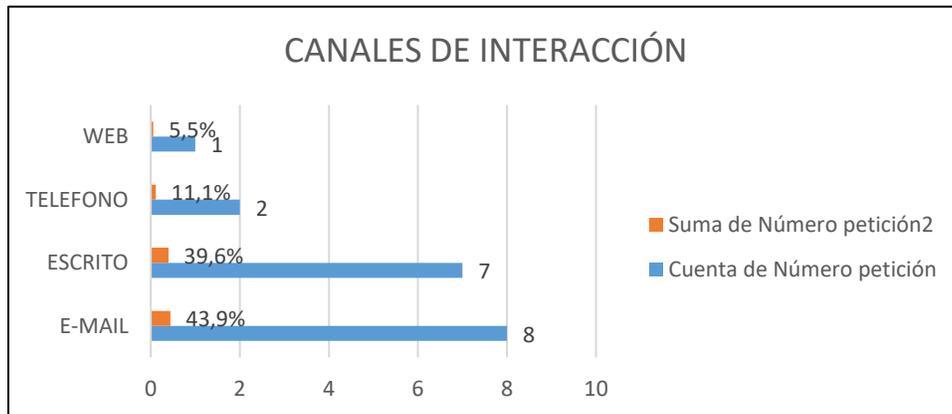


Total Requerimientos 18

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 octubre de 2019 un total de 18 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

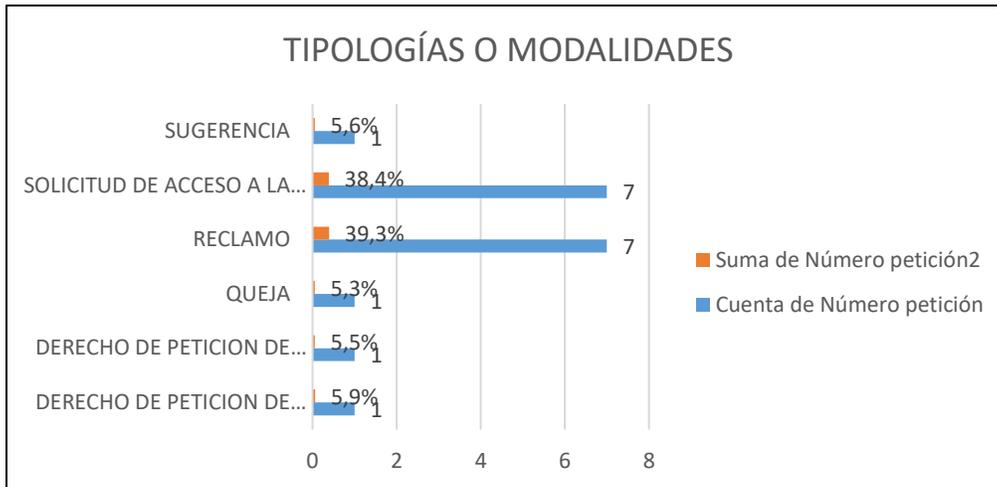


Total Requerimientos 18

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 43,9% y el canal "escrito" con un 39,6% fueron los medios más utilizados por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "telefónico" con un 11,1% 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 5,5%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 18

Análisis

Del total de requerimientos el “Reclamo” con un 39,3% y la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38,4% fueron las tipologías más utilizadas al interponer peticiones en el mes de octubre de 2019.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	26,7%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	4	26,9%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	2	13,2%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	1	6,6%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	2	13,5%
Total 5 subtemas	13	87%
Otros subtemas	2	13%
Total general	15	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que los subtemas más representativos o consultados fueron: “Administración del Talento Humano” con un 26,7% y el subtema “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 26,9%, seguido de los subtemas: “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” con un 13,2%, “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 13,5% y “No Pago de Premios de Chance” con un 6,6%.

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	%
SISTEMAS	1	8%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	23%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	31%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	31%
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	8%
Total 5 primeras dependencias	13	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	13	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	1	50%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	50%
Total 5 primeras dependencias	2	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	2	100%

Análisis

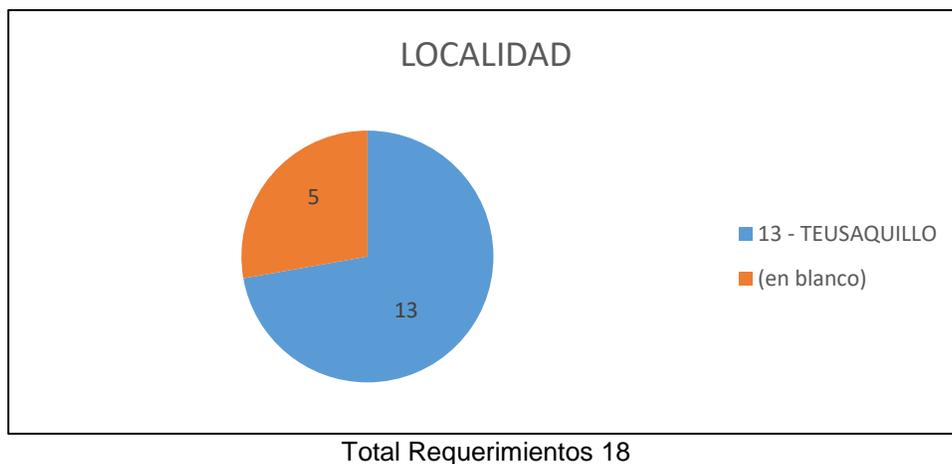
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 13 requerimientos de periodo actual y 2 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE			11			11
SISTEMAS				8		8
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	7	14	6			8,3
UNIDAD DE LOTERIAS			6,7		4	6
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14			8,7		10
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE				9		9

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 8,7 días.

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

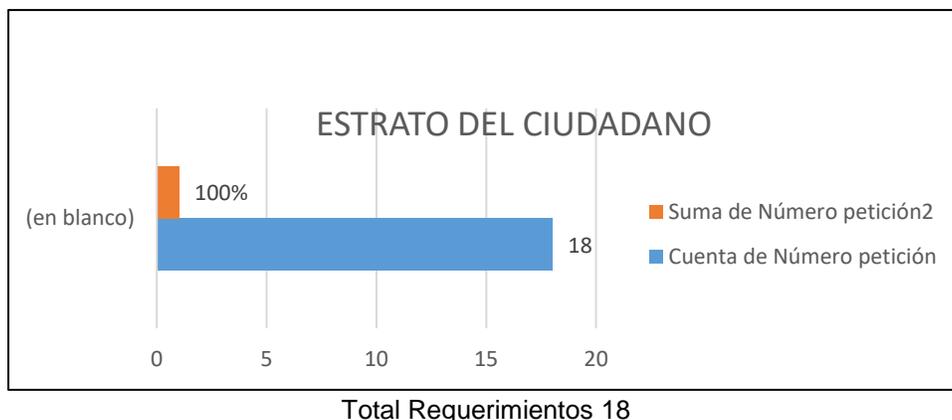


Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que 13 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo y de los 5 requerimientos restantes no se encontró información de la localidad.

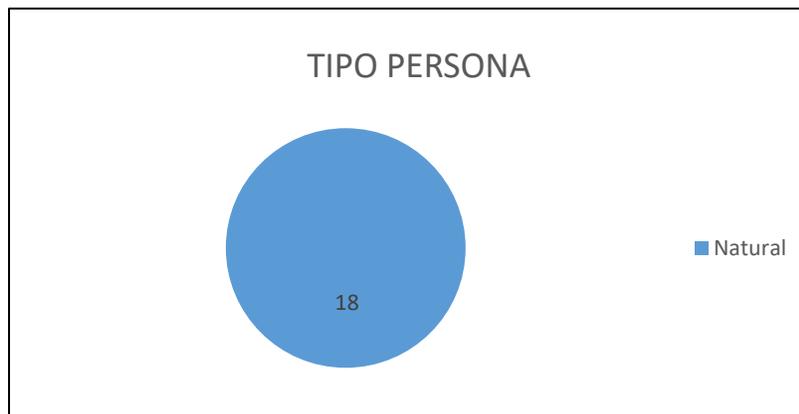
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 18 peticiones.



Análisis

El 94,4% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 5,5% por persona jurídica, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en octubre de 2019.



Total Requerimientos 18

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	18	100%
Total	18	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 18 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.