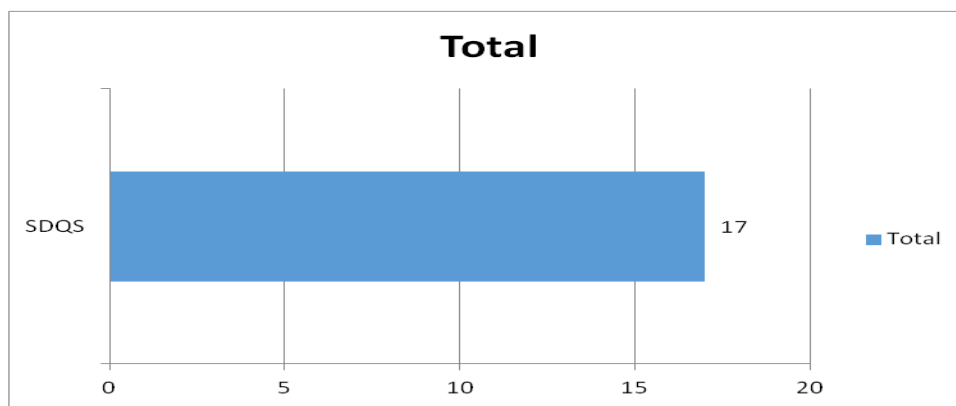


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS OCTUBRE 2018

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

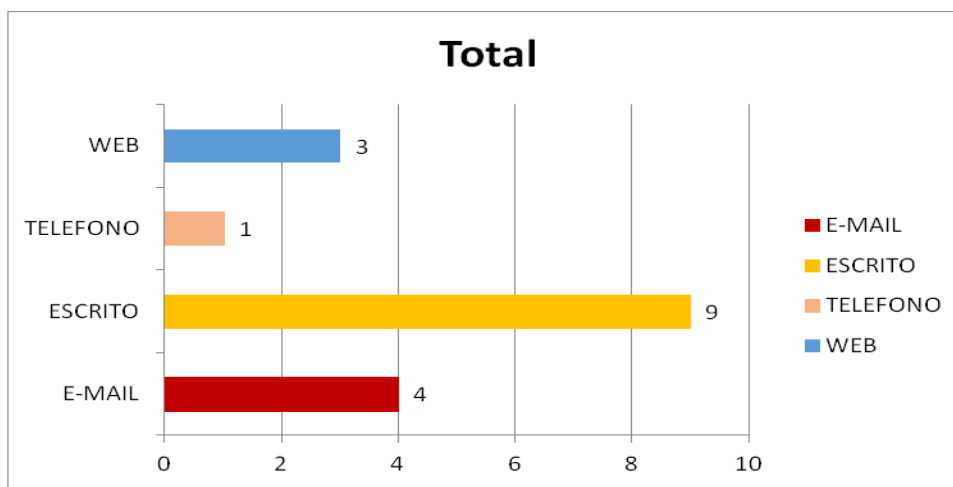


Total Requerimientos 17

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

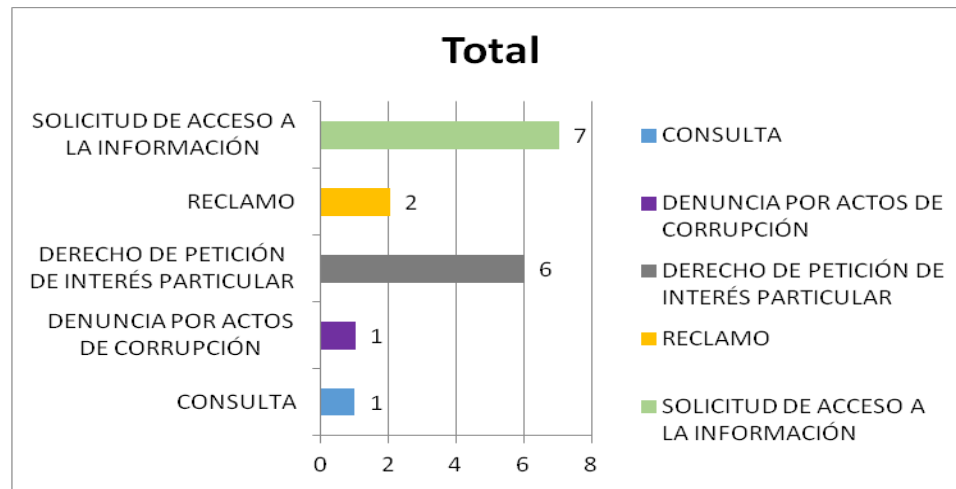


Total Requerimientos 17

Análisis

El canal “escrito”, con un 52,9% fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 23,5% 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 17,6%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 17

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 41,1% de participación, fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de Octubre de 2018 seguida del “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 35,2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	18%
DISTRIBUCION Y VENTA	1	6%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	6%
PAGO DE PREMIOS	1	6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	6%
Total 5 subtemas	7	41%
Otros subtemas	10	59%
Total general	17	100%

Total Requerimientos 17

Análisis

Para este período, “administración del talento humano” registra 3 peticiones; por otro lado dentro de “otros subtemas” aparece en blanco la cantidad de 10 peticiones.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

Para este período se registró un traslado a la Secretaría de Gobierno.

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	7	100%
Total 5 primeras dependencias	17	7	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	17	7	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	13	8	100%
Total 5 primeras dependencias	13	8	100%
Otros dependencias	0	0	0%
Total general	13	8	100%

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 7 requerimiento de los 17 requerimientos recibidos en el mes de Octubre y de los 13 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 8.

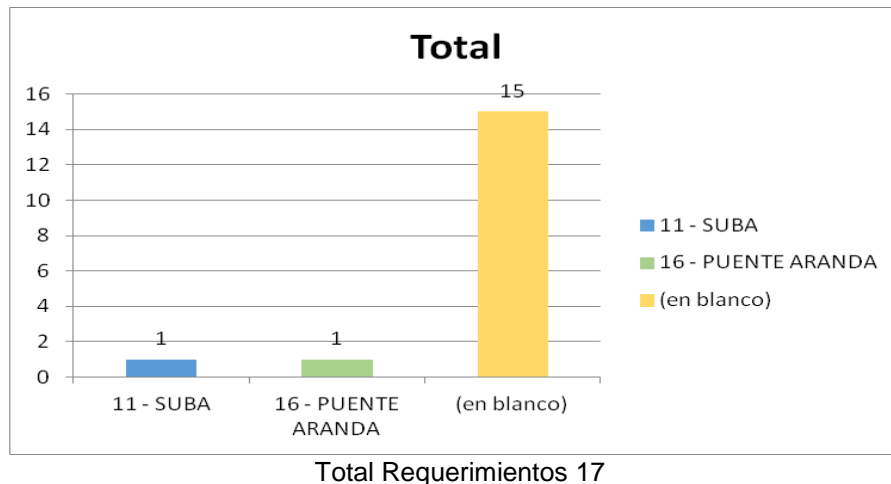
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	25,5	12,5	12,3	7	13,7

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 13,7 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.

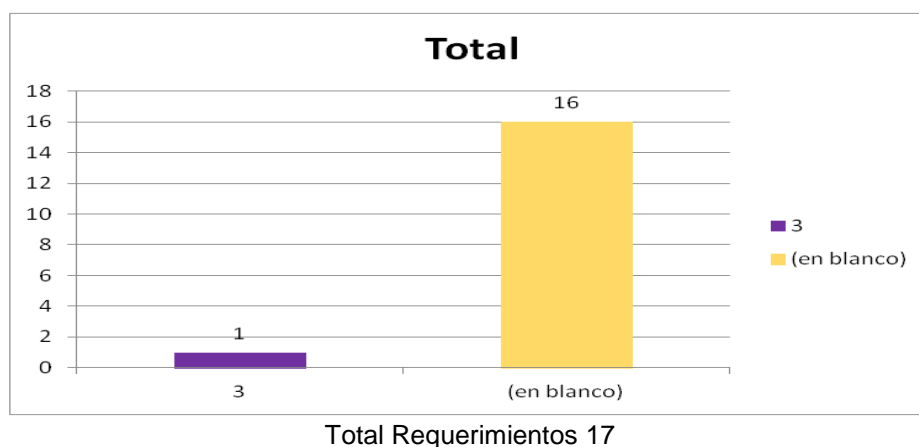
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

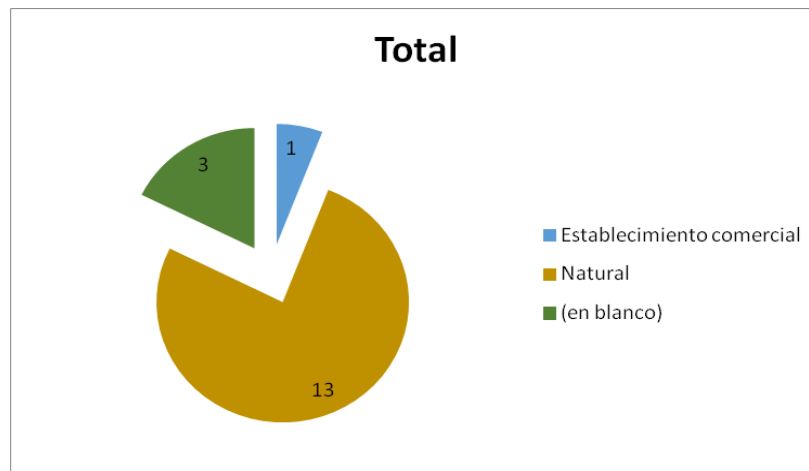
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró un requerimiento registrado de la localidad de Puente Aranda y un requerimiento registrado de la localidad de Suba y de los 15 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

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 Octubre de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 16 peticiones, solamente se encontró el estrato de 1 petionario que corresponde al estrato 3.



Total Requerimientos 17

Análisis

El 76,4% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales, el 17,6% por anónimos y el 5,8% por establecimiento comercial, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en Octubre de 2018.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Anónimo	3	18%
Identificado	14	82%
Total	17	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 82% corresponde a peticionarios identificados y el 18% 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.