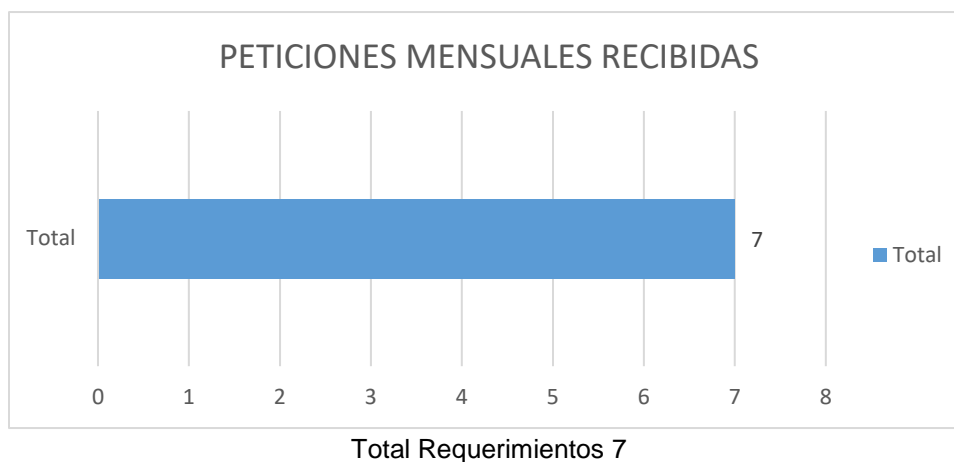


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2019

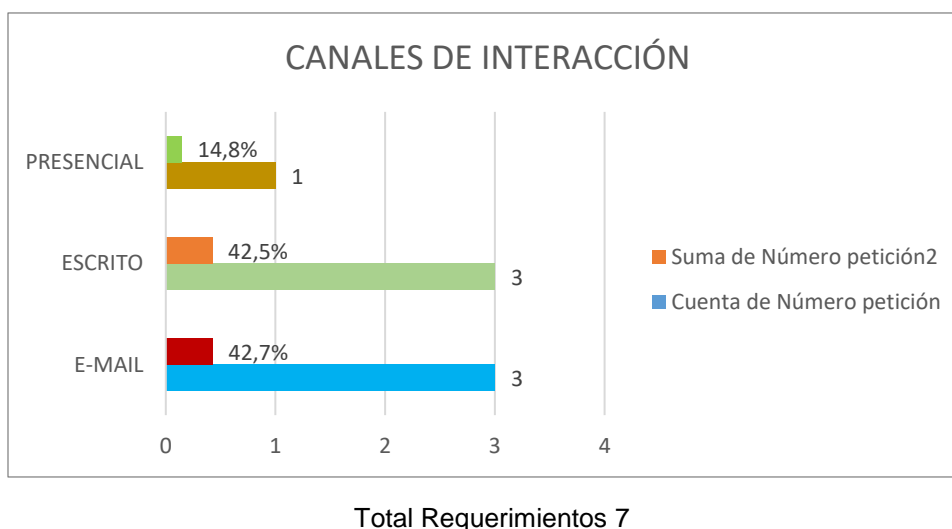
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



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 septiembre de 2019 un total de 7 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

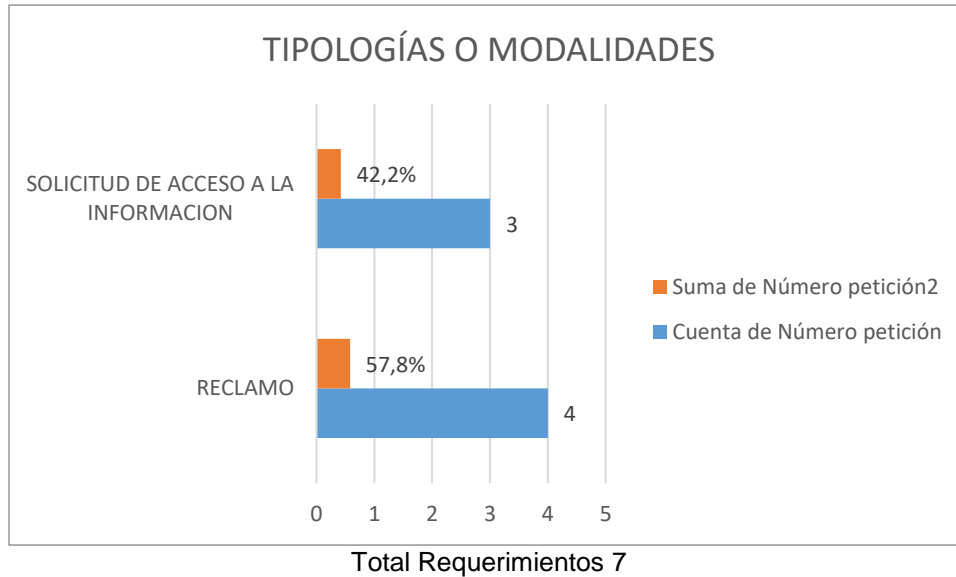
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 42,7% y el canal "escrito" con un 42,5% fueron los medios más utilizados por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "presencial" con un 14,8%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos el “Reclamo” con un 57,8% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2019, seguido de la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 42,2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	9	47%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	1	5%
INFORMACION INSTITUCIONAL	1	5%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	1	5%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	1	5%
Total 5 subtemas	13	68%
Otros subtemas	6	32%
Total general	19	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Administración del Talento Humano” con un 47%, seguido de “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”, “Información Institucional”, “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” y “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” cada uno con un 5% respectivamente.

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 registró una petición con el subtema: veedurías ciudadanas.

Radicado / Asunto
1992312019
ALCANCE A RADICADO SOLICITA DEJAR UN AVISO CUANDO SE ENTREGA LA CORRESPONDENCIA Y NO SE ENCUENTRA EL DESTINATARIO
Total general

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	6	100%
Total 5 primeras dependencias	6	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	6	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	13	100%
Total 5 primeras dependencias	13	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	13	100%

Análisis

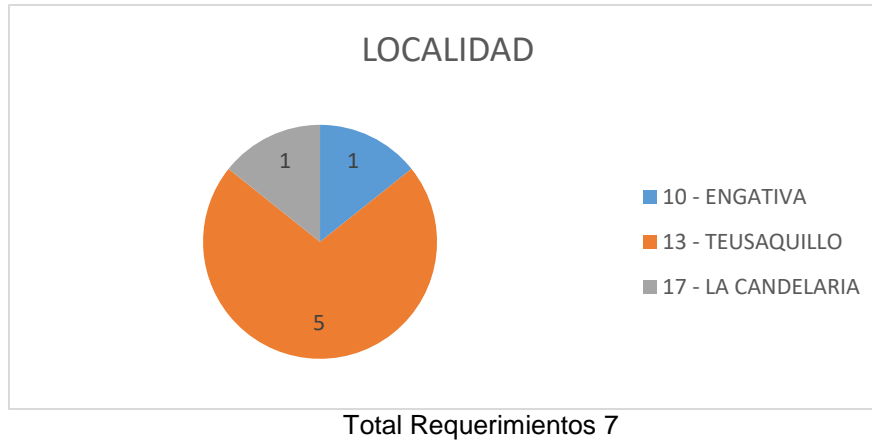
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 6 requerimientos de periodo actual y 13 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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	14	14	8,8	1	5,3	13	8,9

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 8,9 días.

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

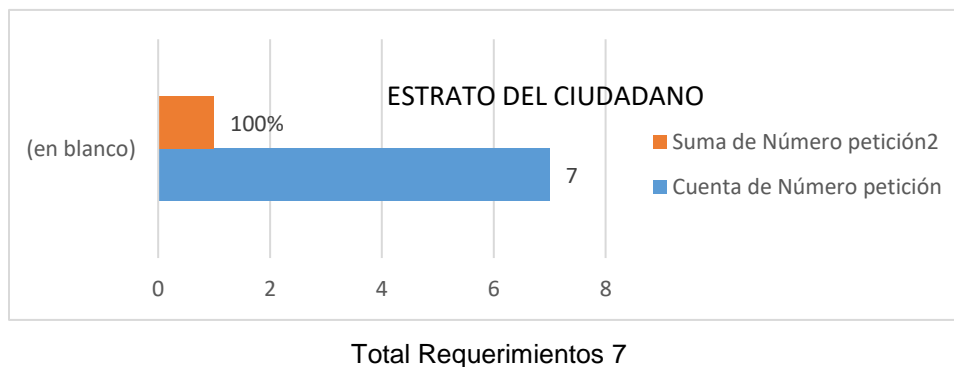


Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontró que 5 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo, 1 requerimiento corresponde a la localidad de La Candelaria y 1 requerimiento corresponde a la localidad de Engativá.

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 7 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 agosto de 2019.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Identificado	7	100%
Total	7	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 7 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.