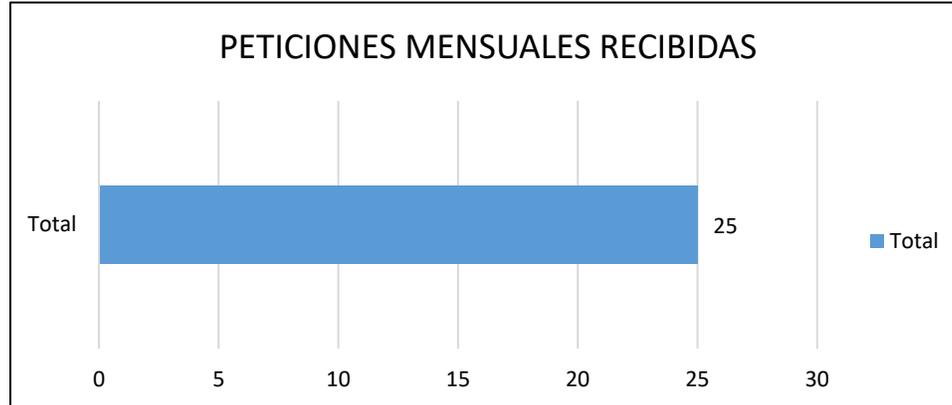


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ENERO 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



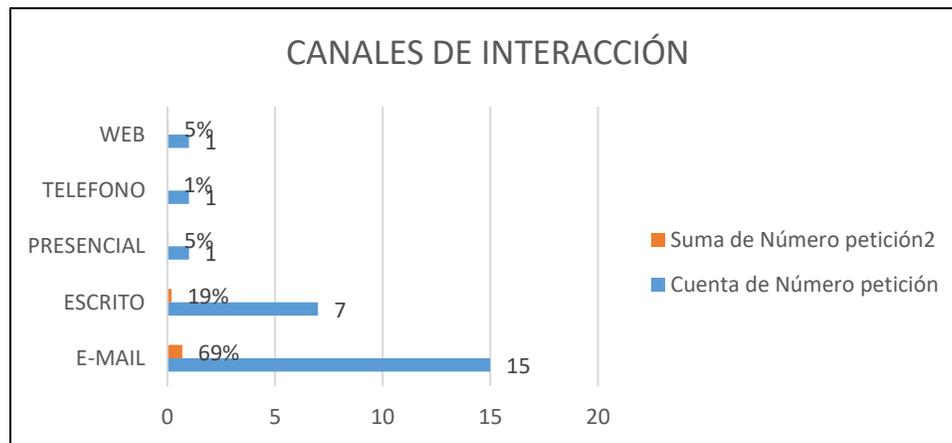
Total Requerimientos 25

Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el SDQS Bogotá Te Escucha. De acuerdo al reporte extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de enero de 2020 un total de 25 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

Aclaración: Según el registro interno de la oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá se evidencia que durante el mes de enero de 2020 se recibieron un total de 35 PQRS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

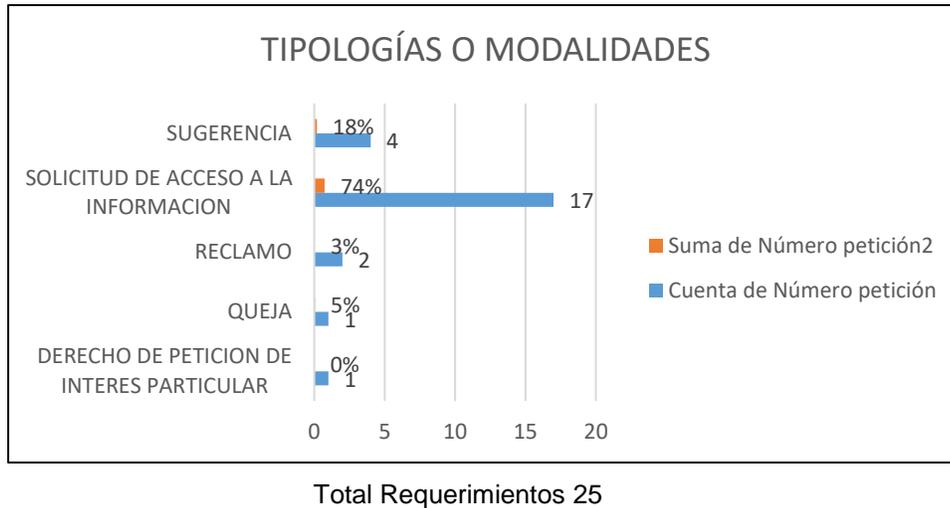


Total Requerimientos 25

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 69%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal "escrito" con un 19%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 74% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2020, seguido de “Sugerencia” con un 18%, y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7	13%
INFORMACION INSTITUCIONAL	13	23%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	2	4%
NO PAGO DE PREMIOS DE CHANCE	4	7%
PAGINA WEB	1	2%
Total 5 subtemas	27	48%
Otros subtemas	29	52%
Total general	56	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Información Institucional” con un 23%, seguido del subtema: “Administración del Talento Humano” con un 13% y en otros subtemas un 52%.

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	16	40%
SECRETARIA GENERAL	2	5%
SISTEMAS	13	33%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	3%
UNIDAD DE LOTERIAS	4	10%
Total 5 primeras dependencias	36	90%
Otros dependencias	4	10%
Total general	40	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
SECRETARIA GENERAL	5	31%
SISTEMAS	2	13%
SUBGERENCIA GENERAL	1	6%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	13%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	6%
Total 5 primeras dependencias	11	69%
Otros dependencias	5	31%
Total general	16	100%

Análisis

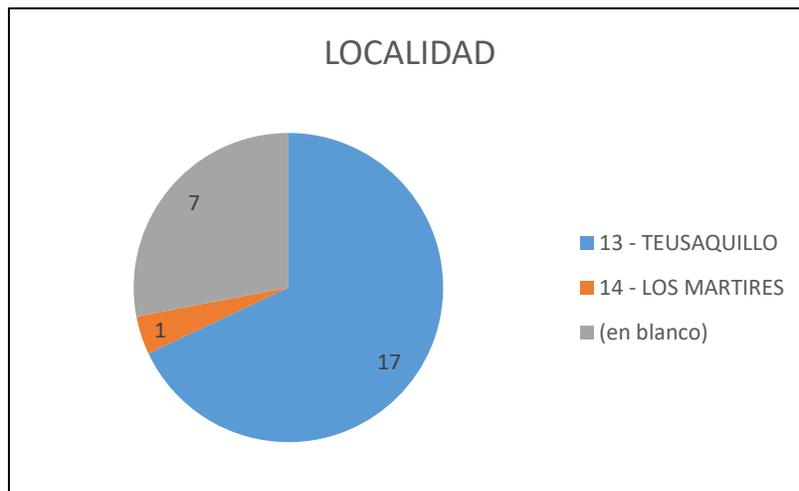
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 40 requerimientos de periodo actual y 16 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE			16			1,5	2	4,3
SECRETARIA GENERAL	36,5	5	4					13,6
SISTEMAS	11,6	13,3				19,5		14,1
SUBGERENCIA GENERAL							14	14
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			13	13		19		15
UNIDAD DE LOTERIAS					13,5	3	1	7,8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			11,5			2	22	11,8
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	44,3					13	42	38,7

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 14,8 días, teniendo en cuenta que hubo peticiones que a pesar de haberse contestado y atendido dentro de los términos de Ley se pudieron subir al Sistema Bogotá Te Escucha posteriormente cuando fueron habilitadas las franjas de acceso al sistema.

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



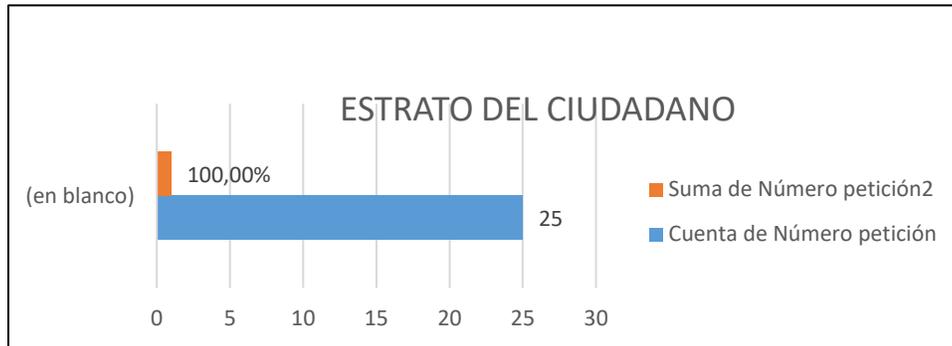
Total Requerimientos 25

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, se encontró que 17 requerimientos corresponden a la localidad de Teusaquillo, 1 requerimiento a la localidad de Los Mártires y de los 7 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 Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en las 25 peticiones.



Total Requerimientos 25

Análisis

El 100% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales e identificadas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en enero de 2020.



Total Requerimientos 25

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Identificado	25	100%
Total	25	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 25 peticiones recibidas corresponden a peticionarios identificados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión, la Lotería de Bogotá registró todas las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dió el trámite respectivo, es decir, se le brindó respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de Ley y aquellas peticiones que por las fallas del SDQS Bogotá Te Escucha, fallas ajenas a la Lotería de Bogotá, no se lograron ingresar inmediatamente al sistema, se veló por brindar la atención oportuna al ciudadano y posteriormente cuando habilitaban las franjas de acceso se iban subiendo al sistema así ya hayan sido atendidas en los días anteriores.

En relación con los tiempos promedio de respuesta, vale aclarar, que dadas las fallas del sistema nivel distrital, no son cifras confiables o que reporten la realidad, dado que el sistema toma los tiempos desde que la petición se ingresa y se le hace el trámite respectivo, pero si las respuestas se dieron oportunamente pero no se pudieron subir sino hasta que habilitaban las franjas los tiempos que arroja el sistema van a variar sin reflejar la realidad en los tiempos de atención y respuesta.