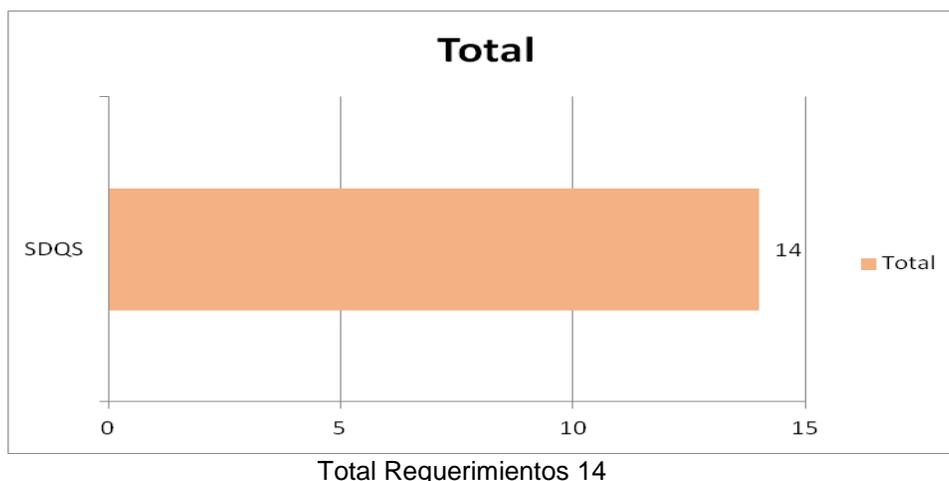


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2018

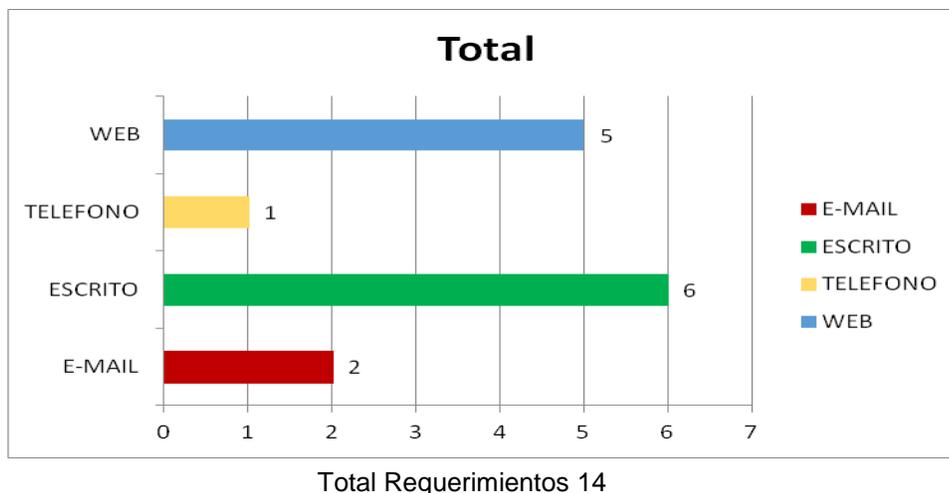
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



### 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 2018 un total de 14 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

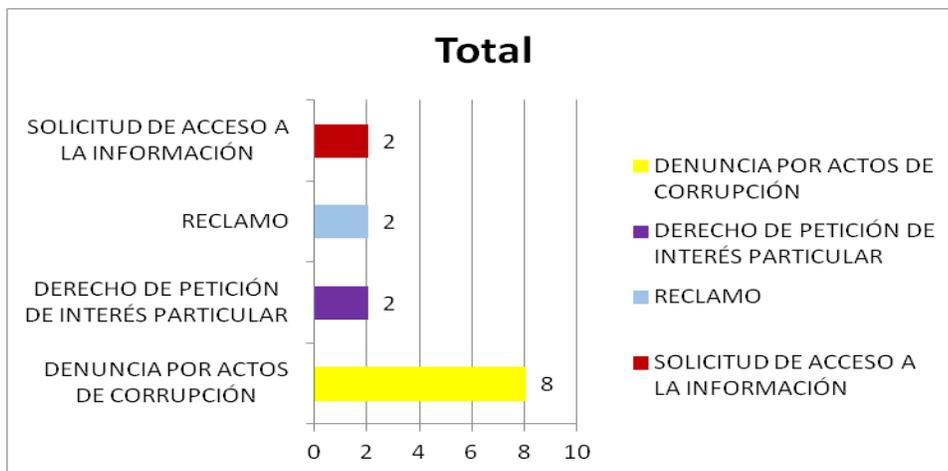
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



### Análisis

El canal “escrito”, con un 42,8% fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido del canal “web” que son aquellas peticiones que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, con un 35,7%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 14

#### Análisis

Del total de requerimientos la “Denuncia por Actos de Corrupción” con un 57,1% de participación, fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de Septiembre de 2018.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	14%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	2	14%
OPERACION DE RIFAS: PERMISOS Y EXCEPCIONES	2	14%
RESULTADOS DE SORTEOS	1	7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	7%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>8</b>	<b>57%</b>
Otros subtemas	6	43%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Total Requerimientos 14

#### Análisis

Para este período, “traslado a entidades nacionales y/o territoriales” registra 4 peticiones; por otro lado le siguen los subtemas “Administración del Talento Humano”, “Campañas, eventos, invitaciones, publicaciones” y “Operación de rifas: permisos y excepciones” con 2 peticiones cada uno.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
(en blanco)	4	80%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Para este período se registró un traslado a la Secretaría de Salud y 4 traslados de los cuales no arroja información..

## 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	14	3	100%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
ATENCION AL CLIENTE	14	9	150%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>150%</b>
Otros dependencias	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 3 requerimiento de los 14 requerimientos recibidos en el mes de Septiembre y de los 14 requerimientos pendientes de periodos anteriores se realizó el cierre de 9.

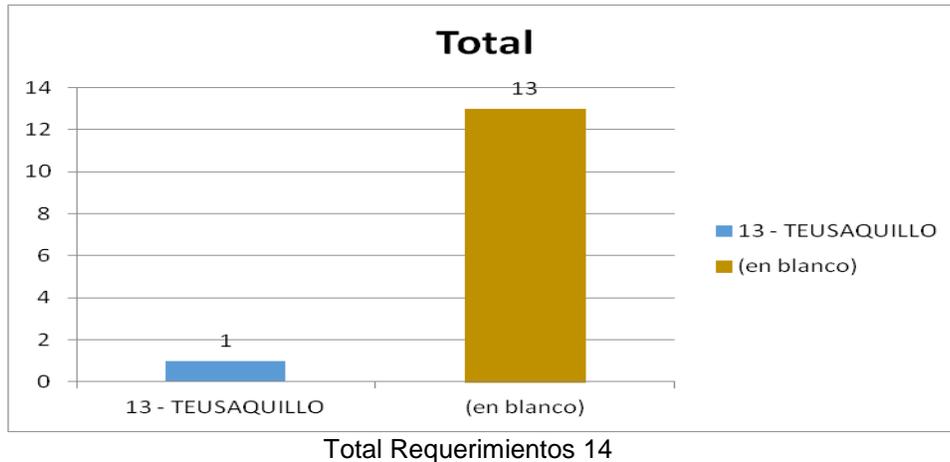
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	4	7	20,3	4,5	8	9,3

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el

período analizado, es de 9,3 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.

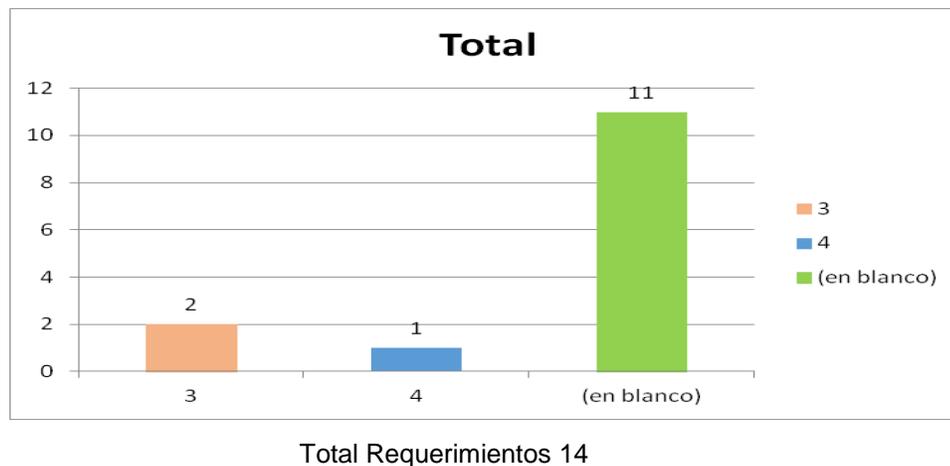
### 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



#### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS se encontraron sólo datos de la localidad de Teusaquillo correspondiente a un ciudadano y de los 13 requerimientos restantes no se encontró información sobre la localidad.

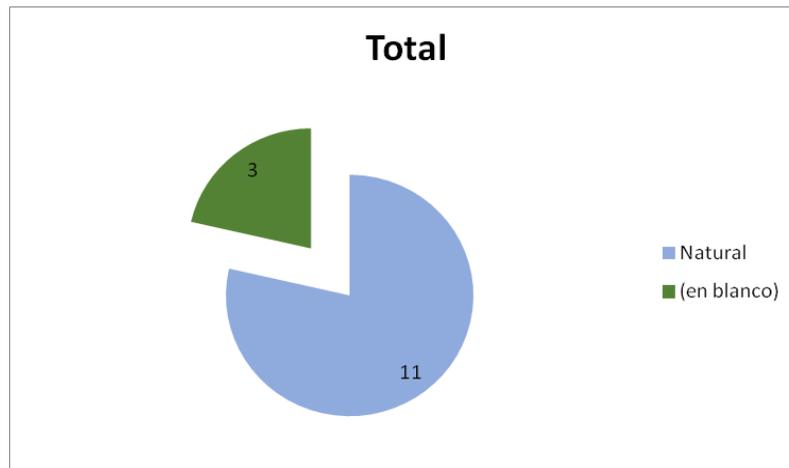
### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



#### Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos) y según el reporte del SDQS del mes de Septiembre de 2018, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 11 peticiones, solamente se

encontró el estrato de 2 peticionarios que corresponden al estrato 3 y de 1 peticionario que corresponde al estrato 4.



Total Requerimientos 14

### Análisis

El 78,5% de las peticiones recibidas en el periodo analizado fueron realizadas por personas naturales y el 21,4% por anónimos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en Septiembre de 2018.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Anónimo	3	21%
Identificado	11	79%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que el 79% corresponde a peticionarios identificados y el 21% 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.