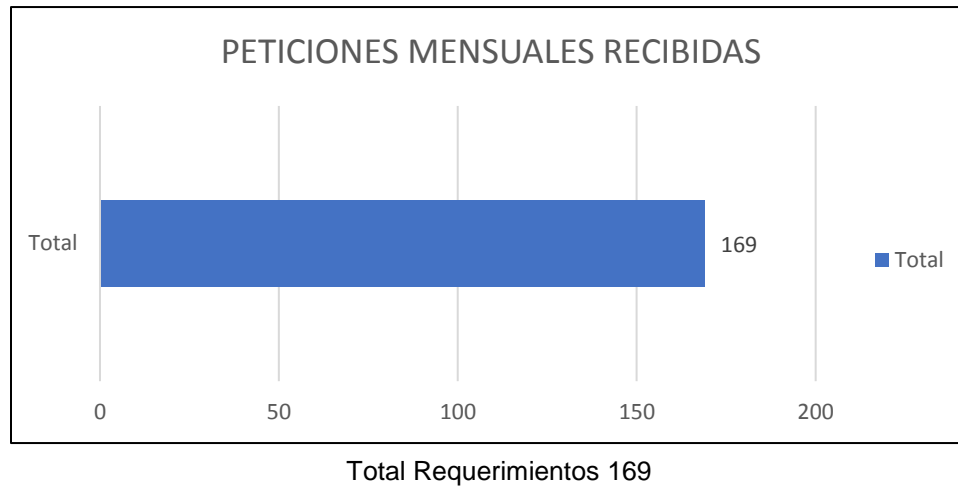


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MAYO 2020

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

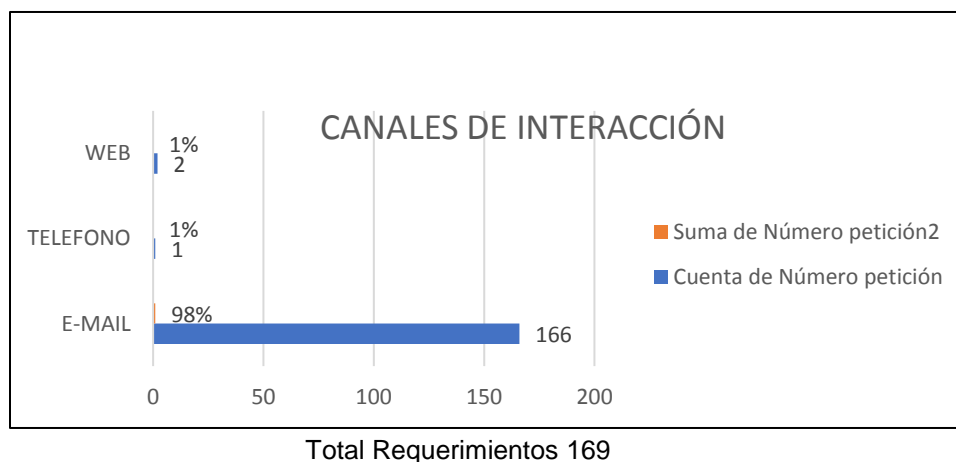


Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el SDQS Bogotá Te Escucha. De acuerdo al **reporte de gestión** extraído del SDQS, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de mayo de 2020 un total de 169 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 mayo de 2020 se recibieron un total de 173 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

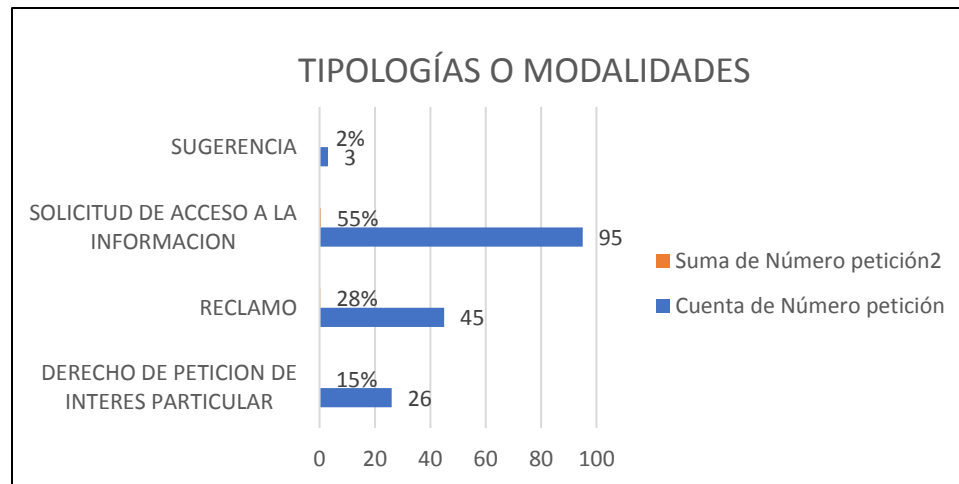
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 98%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 169

Análisis

Del total de requerimientos la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 55% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2020, seguida del “Reclamo” con un 28% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 15%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	90	54%
INFORMACION INSTITUCIONAL	8	5%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	1	1%
PAGINA WEB	3	2%
Total 5 subtemas	103	61%
Otros subtemas	65	39%
Total general	168	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del SDQS Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 55%, seguido del subtema: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 30%.

Aclaración: Cerca de 69 PQRS de las 173 recibidas en el mes de estudio, se clasificaron

en el momento en que se recibieron en los subtemas “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” y “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” se incluyeron en esos subtemas básicamente debido a que tenían que ver con dificultades o inconvenientes que presentan los clientes en el proceso de compra de billetes o fracciones a través de nuestra página web (envío de los raspa y gana a sus correos electrónicos) así como con los premios ganados que no los encuentran en premios por cobrar en sus cuentas dentro de la página web para redimirlos por créditos o consignación) por ello se clasificaron esas 69 PQRS en esos temas y subtemas aunque por la problemática identificada hacen parte del tema GESTIÓN TIC y el subtema PÁGINA WEB.

Así mismo esas cerca de 69 PQRS se asignaron dentro del SDQS al área de Atención al Cliente para poder garantizar una respuesta y atención lo más inmediata posible en conjunto con el ingeniero de Sistemas con quien se estableció un mecanismo de trabajo para poder responder y atender esas peticiones de manera casi inmediata; aunque se aclara que la responsabilidad de dar solución y respuesta a estas PQRS es del resorte de la Oficina de Sistemas de la Lotería de Bogotá.

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	135	91%
SISTEMAS	4	3%
TESORERIA	2	1%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	1%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	5%
Total 5 primeras dependencias	149	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	149	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
ATENCION AL CLIENTE	2	11%
SECRETARIA GENERAL	3	16%
SUBGERENCIA GENERAL	3	16%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4	21%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	32%
Total 5 primeras dependencias	18	95%
Otros dependencias	1	5%
Total general	19	100%

Análisis

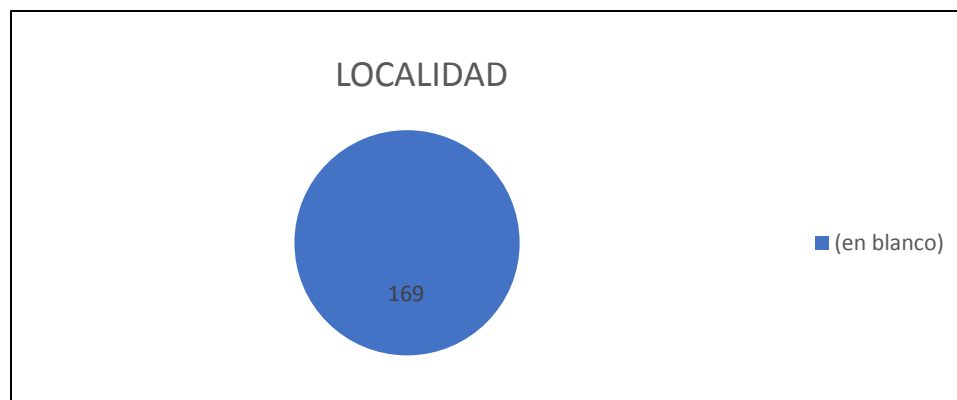
De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 149 requerimientos de periodo actual y 19 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	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		1	1,0	1,1	1	1,0
SECRETARIA GENERAL	29	30				29,3
SISTEMAS		1	2,5	4		2,5
SUBGERENCIA GENERAL				20		20
TESORERIA		1		3		2
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			16,5	3,3		8,6
UNIDAD DE LOTERIAS	16	14,7		3,6	4	8,1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		29				29

El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones ciudadanas durante el período analizado, es de 12,5 días teniendo en cuenta la ampliación de términos para atención de PQRS establecido mediante el Decreto 491 de 2020.

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

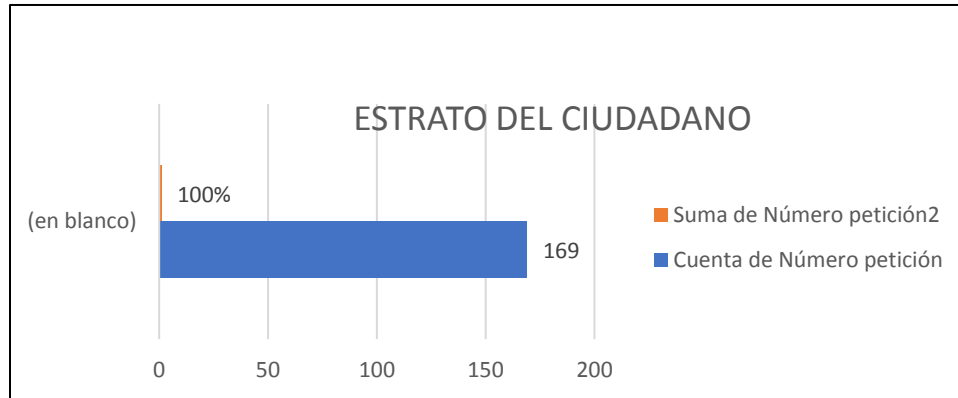


Total Requerimientos 169

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de ninguna de las 169 PQRS que el sistema reporta como recibidas.

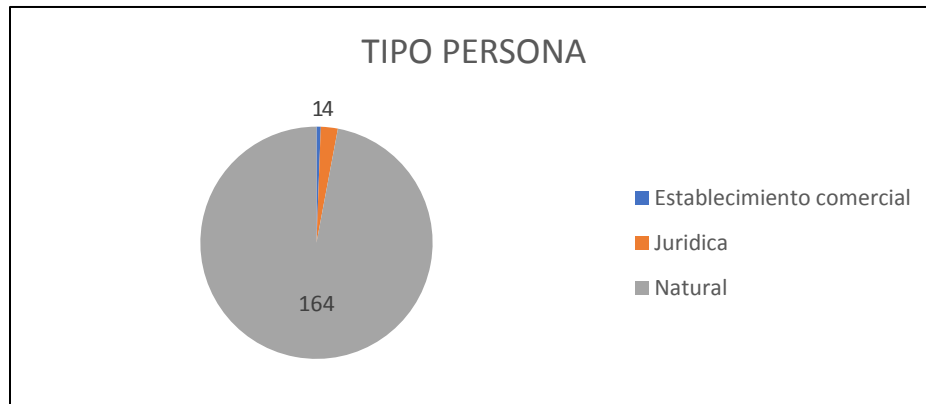
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 169

Análisis

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 ninguna de las 169 peticiones que el sistema arroja como recibidas.



Total Requerimientos 169

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 164 que equivalen al 97% fueron realizadas por personas naturales, 4 que equivalen al 2% por personas jurídicas y 1 que equivale al 1% fueron realizadas por establecimiento comercial; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS Bogotá Te Escucha en mayo de 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre petionario	N	%
Identificado	169	100%
Total	169	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 169 peticiones que según el sistema fueron 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.

Así mismo se puede concluir que se procuró ingresar las peticiones así como las respuestas de los requerimientos en el SDQS el mismo día en que se recibían y el mismo día en que se producían las respuestas, salvo aquellas peticiones que se recibían fuera de horario laboral o fines de semana, para lo cual se procedió a subirlas al sistema el día hábil siguiente o en el horario laboral inmediato, y así evitar desfases en los tiempos promedio de atención y respuesta, siempre y cuando el sistema permita el acceso no por franjas sino todo el día y así poder garantizar una atención eficaz y acorde a la realidad.

Se recomienda que dentro del mejoramiento y soluciones que están implementando en el sistema a nivel distrital se permita el acceso al mismo sin restricción de horarios o franjas, así mismo seguir mejorando en aquellas fallas tecnológicas del sistema que en varias ocasiones duplican o triplican peticiones, lo que afecta los reportes e informes.

Por otro lado, se recomienda analizar las causas por las cuales los reportes que genera el sistema para la elaboración de informes en algunas ocasiones no reflejan la cantidad de peticiones efectivamente recibidas en la entidad en el mes que se esté reportando, dado que las cantidades entre las reportadas por el sistema y las que autocontrola el área de Atención al Cliente presentan diferencias.

Así mismo se recomienda revisar el sistema en el apartado de tiempo promedio de respuesta ya que el resultado del promedio no es claro por lo que ha tocado sacar ese promedio de manera manual.