

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

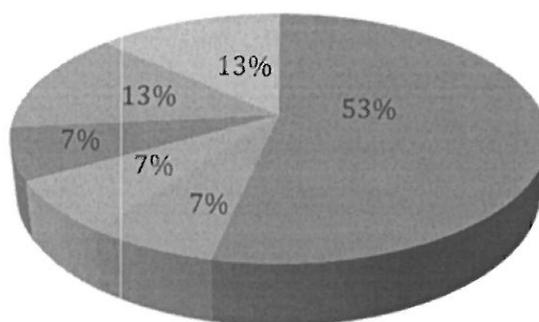
PERÍODO: Abril de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	ABRIL
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	8
<i>JUEGO ILEGAL</i>	1
<i>OTRO</i>	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	1
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	2
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	2
TOTAL	15

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA ABRIL 2015



- DERECHO DE PETICIÓN
- JUEGO ILEGAL
- OTRO
- RECLAMO POR TERCEROS
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Durante el mes de Abril de 2015 se recibieron en total 15 solicitudes, 6 más que las del mes anterior (Marzo de 2015: 9) y 1 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Abril de 2014: 16.

TEMAS SOLICITADOS POR EL CIUDADANO Y TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD:

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
566832015	Información relacionada con la implementación de la ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".	14 días	Derecho de Petición
568312015	Información de los contratos que hayan celebrado y cuyo objeto u obligaciones específicas hagan referencia a los sectores sociales de lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales (LGBTI) a las orientaciones sexuales e identidades de género y a los hombres que tienen relaciones sexuales con otros hombres (HSH). Plan de inversiones para la vigencia 2015 con la proyección contractual que tenga por objeto los sectores sociales de lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales (LGBTI), las orientaciones sexuales e identidades de género, los hombres que tienen relaciones sexuales con otros hombres (HSH) y la política pública reglamentada por el acuerdo 371 de 2009.	10 días	Derecho de Petición
570592015	Solicitud certificación tiempos de servicio, factores salariales para trámite de bono pensional	10 días	Derecho de Petición
587842015	Copia del documento radicado en la lotería de Bogotá el cual dio origen a que se adelantaran diligencias de carácter administrativo de la entidad contra el edificio parques del Pireo ubicado en Bogotá por concepto de una presunta rifa realizada sin la debida autorización.	10 días	Derecho de Petición
594112015	Certificación de información laboral para trámite de bono pensional	8 días	Derecho de Petición
594502015	Certificación de información laboral para trámite de bono pensional	8 días	Solicitud de Certificación
618122015	Incumplimiento sobre el pago de una rifa y la no autorización de parte de la lotería de Bogotá para realizar dicha rifa	13 días	Derecho de Petición
634092015	Procedimiento para hacer compra virtual de lotería y cuál es el medio de pago y cuál es la constancia que queda de la compra por internet; así mismo en caso de ser ganador qué debe presentar para reclamar el premio	14 días	Solicitud de Información
664442015	Certificación de que el cupo de la lotería de Bogotá al 10 de octubre del año 2010 estaba a nombre de un señor (que especifican en el oficio) igualmente solicita le certifiquen a nombre de quien o quienes le cedieron este cupo.	9 días	Derecho de Petición
666432015	Reclamo contra el concesionario del chance "GELSA" por el no pago de un premio de chance que con el Dorado Tarde el 16 de abril de 2015 por motivo de estado del chance puesto que el ticket se mojó accidentalmente	5 días	Reclamo por Terceros
668342015	Número de servidores públicos vinculados actualmente a la planta de personal permanente de la entidad, planta de personal temporal de la entidad. Número de cargos vacantes actualmente en la entidad. Número de contratistas vinculados actualmente a la entidad por prestación de servicios con personas naturales.	4 días	Derecho de Petición

694592015	Certificación de información laboral, tiempo de servicio, factores salariales, liquidación, para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
701432015	Denuncia presunto fraude en una rifa	11 días	Juego Ilegal
713952015	Inquietudes sobre si una actividad que van a realizar (la cual describen en el mensaje) se podría considerar un juego promocional	13 días	Solicitud de Información
733492015	Certificación de modificación y corrección inconsistencias encontradas en información laboral, tiempo de servicio, factores salariales, de un ex funcionario para trámite de bono pensional	10 días	Otro

CONCLUSIÓN: Haciendo el comparativo de las PQRS recibidas en el mes anterior y en el mes de estudio se concluye que hubo un aumento en cantidad de 6 solicitudes (Otro, Reclamo por Terceros, Solicitud de Información y Solicitud de Certificación... pues en el mes anterior no se recibió ninguna por estos conceptos. Por otro lado en el mes de estudio y en el mes anterior se mantuvo la cantidad de solicitudes por concepto de: Derecho de Petición y Juego Ilegal.

ACUMULADO:

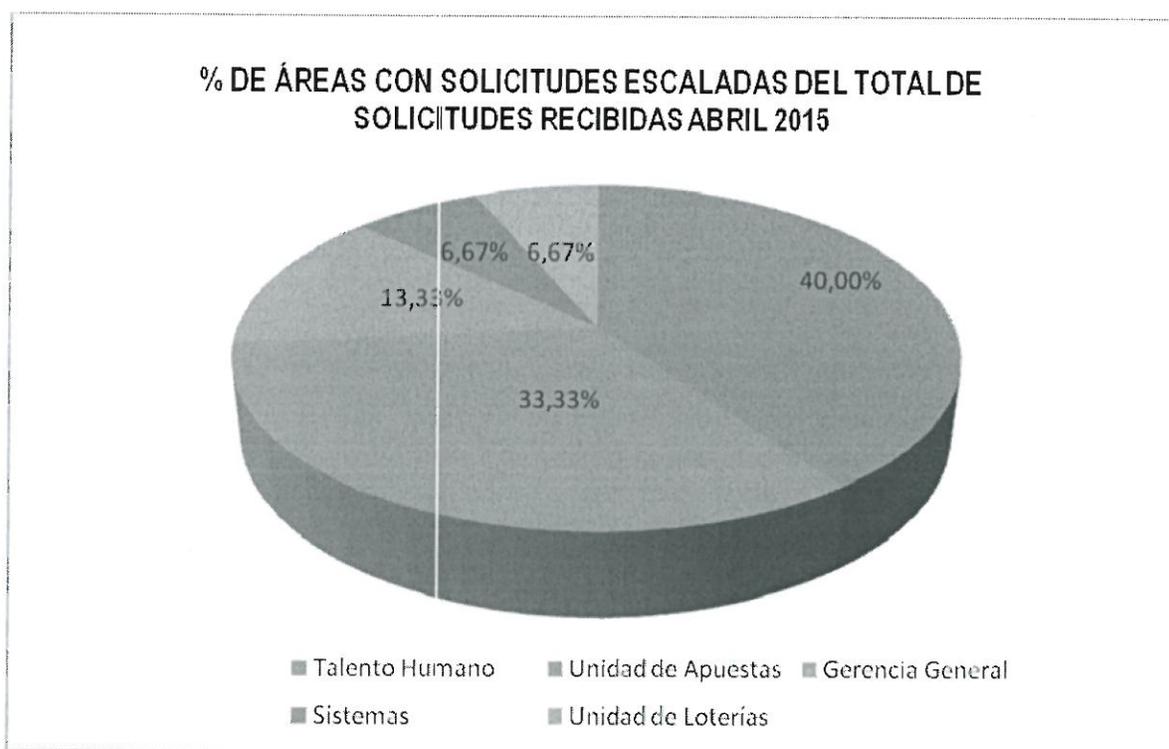
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	27
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	2
OTRO	3	2	0	1	6
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	15
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	5
TOTAL	22	12	9	15	58

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

Las solicitudes recibidas en el mes de Abril de 2015 fueron escaladas así:

ABRIL DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	6	40,00%
2	Unidad de Apuestas	5	33,33%
3	Gerencia General	2	13,33%
4	Sistemas	1	6,67%
4	Unidad de Loterías	1	6,67%
	TOTAL	15	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

Por cada uno de los canales habilitados se recibieron solicitudes así:

No. DE PERSONAS	ABRIL DE 2015	%
11	OFICIO	73,33%
3	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	20,00%
1	PRESENCIAL	6,67%
15		100,00%

Nota: Cabe aclarar que por concepto de reclamaciones por no pago de premios, solicitudes de información, derechos de petición y “otros” la ciudadanía utiliza significativamente el canal: “oficio” para radicar su solicitud. Se puede concluir que el canal que más utilizó la ciudadanía en el mes de Abril de 2015 fue “oficio” y luego le sigue “correo electrónico” que son los mensajes que dejan a través de la página Web o del S.D.Q.S – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Revisó y aprobó: José Antonio González Jiménez
Proyectó: Sandra Trujillo

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35
www.loteriadebogota.com
LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

