

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

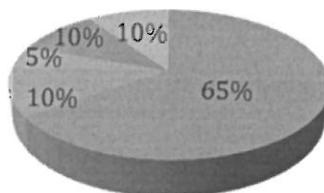
PERÍODO: Abril de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	ABRIL
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	13
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	2
<i>QUEJA</i>	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0
<i>RECLAMO</i>	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	2
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	2
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	20

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA ABRIL 2016



- DERECHO DE PETICIÓN
- QUEJA
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
- OTRO
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Durante el mes de Abril de 2016 se recibieron en total 20 solicitudes, 2 más que las del mes anterior (Marzo de 2016: 18) y 5 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Abril de 2015: 15.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
558802016	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Solicitud de Certificación
543992016	Relación de consignaciones hechas a nombre (descrito en el oficio), fechas, correspondencia del mes pagado, así como los montos consignados. Hasta cuando se encuentra vinculado el señor (descrito en el oficio), con la alcaldía de Teusaquillo y bajo que modalidad de vinculación. Informar si el mencionado señor tiene en la actualidad duplicidad de contratos o de vinculaciones con el distrito, señalando el tipo de vinculación, número de contrato si es del caso, vigencia y monto percibido.	6 días	Derecho de Petición
575502016	Certificaciones para trámite de bono pensional	12 días	Derecho de Petición
575792016	Solicitud para evaluar nueva propuesta de pago, donde propone cancelar el 100% del capital y la condonación de los intereses por el caso en el que sirvió como codeudora de unos sorteos	9 días	Derecho de Petición
588142016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Derecho de Petición
606652016	Copia de los contratos establecidos entre el 2004 al 2016 entre la alcaldía de Bogotá, sea de su dependencia o las secretaría adscritas y entidades distritales y 4 empresas (descritas en el oficio)	2 días	Derecho de Petición
616692016	Informar si existen funcionarios en su administración en cargos directivos que provengan del sector de la construcción, de ser así informar los datos completos; el listado de las empresas del sector de la construcción, de la arquitectura e ingeniería que han tenido contratos en su pasada y actual administración bajo la modalidad de la licitación pública, y en general en las diferentes modalidades de la contratación estatal relacionados con proyectos de urbanización (datos detallados)...	1 día	Derecho de Petición
619522016	Certificaciones para trámite de bono pensional	3 días	Solicitud de Certificación
624282016	Información relacionada con la contratación estatal en el distrito capital, desde el 01 de enero de 2016 hasta la fecha: cuantos contratos de prestación de servicios se han terminado o cancelado, indicando secretaria o entidad, valor del contrato, objeto y razones o motivos para su terminación o cancelación; cuantos se han renovado, indicando secretaria o entidad, valor del contrato y objeto; cuantos nuevos contratos de prestación de servicios se han firmado de manera individual o colectiva, indicando secretaria o entidad, valor del contrato y objeto; cuantas nuevas vinculaciones de libre nombramiento y remoción se han realizado de manera individual o colectiva, indicando secretaria o entidad, nombres, funciones y salario.	1 día	Derecho de Petición

625922016	Dar a conocer a todas las oficinas de planeación, de control interno y TICS de las entidades distritales, la respuesta de la directora de control interno del departamento administrativo de la función pública.	2 días	Derecho de Petición
646532016	Denuncia la demora de distribuidores de Bucaramanga para reconocer y pagar un premio menos de \$600.000	10 días	Queja
646672016	Pregunta si puede jugar en línea la Lotería desde Canadá	10 días	Solicitud de Información
662952016	Información frente a los nombramientos y contratación por prestación de servicios, que hacen las diferentes entidades del distrito, para los cargos de director de archivo y gestión documental, jefe de archivo y gestión documental, coordinador de archivo y gestión documental, referentes de archivo y gestión documental (...) revisión y un informe de los cargos designados para tal fin, en cada una de las entidades del distrito	10 días	Derecho de Petición
666982016	Verificación de información historia laboral con el fin de confirmar y/o negar la historia laboral para trámite de bono pensional	10 días	Otro
672332016	Realizar interventoría sobre el sorteo del juego autorizado denominado "El Dorado" e indicar si se viene realizando de acuerdo con las condiciones legales establecidas o si por el contrario evidencia algún tipo de acto o hecho fraudulento en el desarrollo de los sorteos, adoptar las medidas correctivas. Adoptar las medidas que se requieran para que la empresa concesionaria GELSA incentive en los colocadores del juego de apuestas permanentes o chance el manejo de la reserva sobre la información de los ganadores. Interventoría respecto al uso del resultado del sorteo denominado "PLAY" se solicita explicar las razones por las cuales la empresa GELSA en sus agencias viene utilizando el resultado del juego denominado "PLAY" para cursar apuestas en el juego de apuestas permanentes o chance.	4 días	Derecho de Petición
676372016	Información relacionada con planta temporal	10 días	Derecho de Petición
683032016	Copia de las actas de junta directiva desde el 1 de octubre de 2015 a la fecha. Relación de los contratos suscritos desde el 1 de octubre de 2015 a la fecha.	10 días	Derecho de Petición
709912016	Valor de los premios de loterías foráneas para ganadores en el departamento de Córdoba sobre sorteos ordinarios efectuados durante la vigencia fiscal 2015 y lo corrido del año 2016 discriminando el detalle de la información...	10 días	Solicitud de Información
710042016	Verificación de información historia laboral con el fin de confirmar y/o negar la historia laboral para trámite de bono pensional	10 días	Otro
750932016	Información correspondiente a los jefes de oficina, asesores de despacho, secretario general y subgerentes que estuvieron vinculados hasta el 31 de diciembre de 2015 y los que están nombrados hasta el 30 de abril de 2016.	10 días	Derecho de Petición

CONCLUSIÓN: Haciendo el comparativo de las PQRS recibidas en el mes anterior y en el trimestre de estudio se concluye que hubo un aumento en cantidad de 5 solicitudes (Derecho de Petición) y una disminución en cantidad de 3 solicitudes (Otro, Solicitud de Información y Solicitud de Certificación); en el mes de estudio se recibió una Queja (en el mes anterior no se recibió ninguna)

ACUMULADO:

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



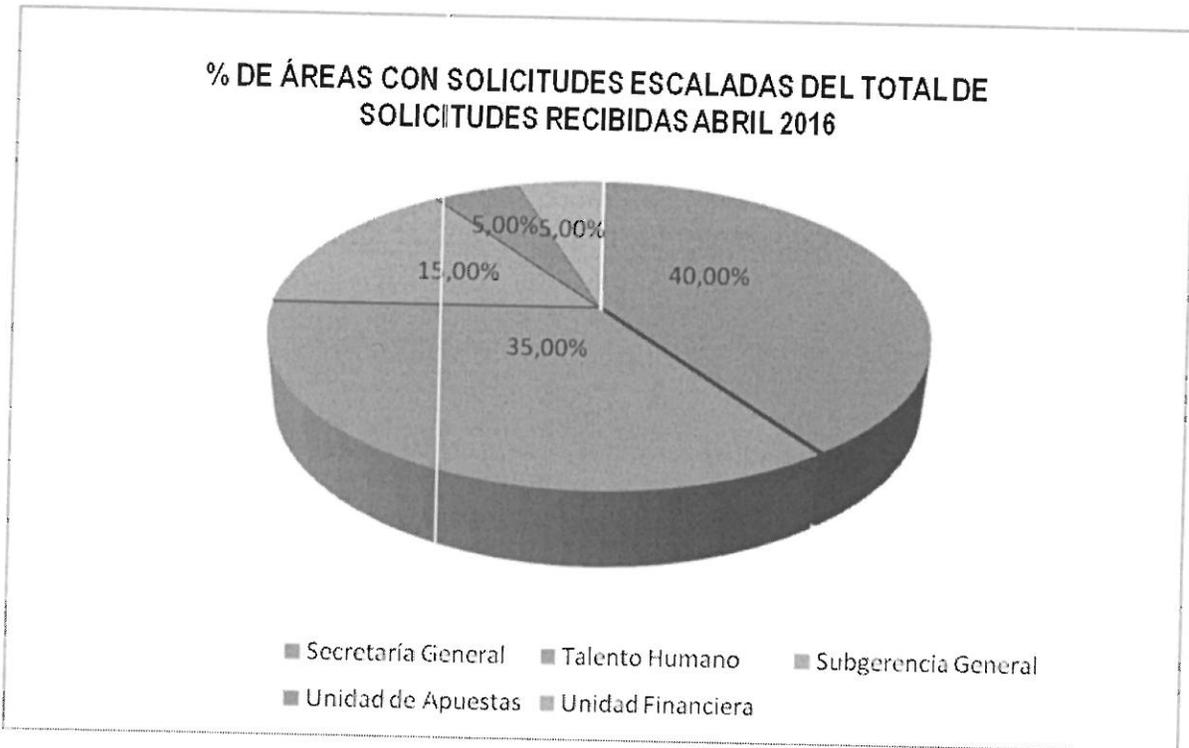
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO					
	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>TOTAL</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	5	11	8	13	37
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0	0	0	0	0
<i>OTRO</i>	3	1	3	2	9
<i>QUEJA</i>	0	0	0	1	1
<i>RECLAMO</i>	0	0	1	0	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0	0	0	0	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0	0	0	0	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	4	0	3	2	9
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	4	0	3	2	9
<i>SUGERENCIA</i>	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	66

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

Las solicitudes recibidas en el mes de Abril de 2016 fueron escaladas así:

ABRIL DE 2016			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Secretaría General	8	40,00%
2	Talento Humano	7	35,00%
3	Subgerencia General	3	15,00%
4	Unidad de Apuestas	1	5,00%
5	Unidad Financiera	1	5,00%
	TOTAL	20	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	ABRIL DE 2016	%
16	OFICIO	80,00%
4	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	20,00%
20		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 2016 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

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

