

INFORME GENERAL DE PQRS

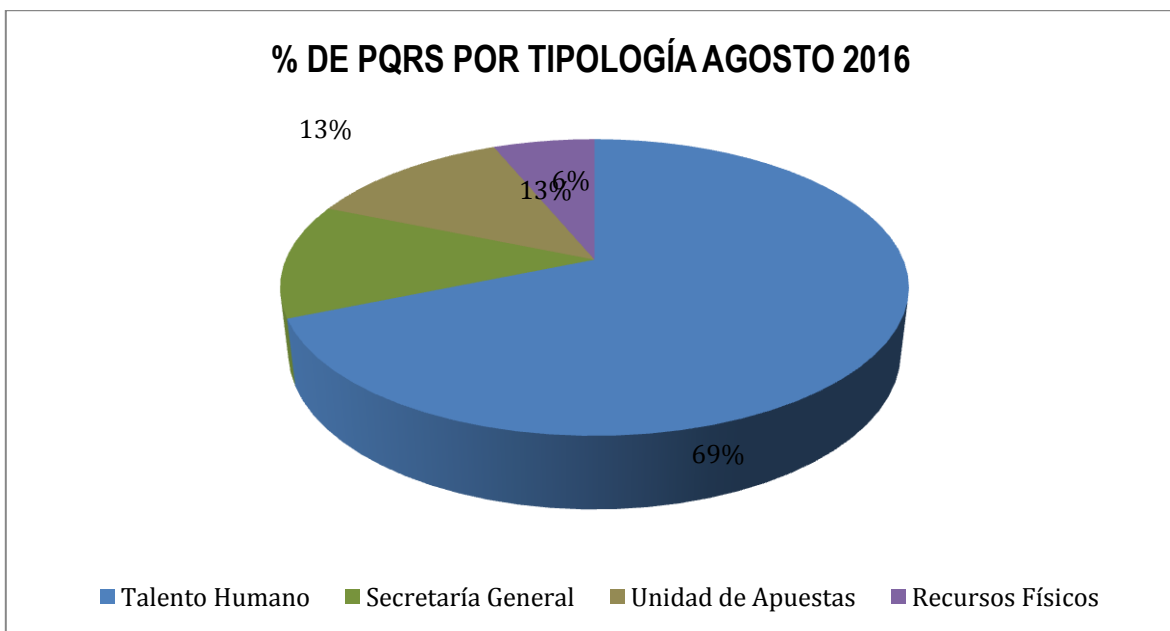
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Agosto de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.		AGOSTO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	6	38%
2	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	5	31%
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	25%
4	OTRO	1	6%
	TOTAL	16	100%



Durante el mes de Agosto de 2016 se recibieron en total 16 solicitudes, 7 más que las del mes anterior (Julio de 2016: 9) y 1 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Agosto 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
1362912016	Certificaciones para trámite de bono pensional	25 días	Solicitud de Información
1372392016	El área de medicina laboral de la EPS sanitas regional Bogotá en relación con una presunta enfermedad laboral solicita unos documentos de la señora (descrita en el oficio) con el fin de continuar con el proceso de calificación del origen.	10 días	Otro
1380902016	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Derecho de Petición
1392732016	Certificaciones para trámite de bono pensional	12 días	Derecho de Petición
1406792016	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Derecho de Petición
1411352016	Certificarle los pagos realizados por concepto de préstamo de vivienda que le fueron descontados por este concepto desde 1987	14 días	Derecho de Petición
1411372016	Certificaciones para trámite de bono pensional	11 días	Solicitud de Certificación
1417582016	Certificaciones para trámite de bono pensional	13 días	Solicitud de Certificación
1436992016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1436972016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1432262016	Información listada en nueve (9) preguntas relacionadas con la atención al público y la ventanilla preferencial.	15 días	Solicitud de Información
1415442016	Ciudadana comunica que un establecimiento de comercio sin razón social hace 30 años, en la dirección (descrita en el mensaje) casa esquinera, una tienda están vendiendo hace 15 años chances de lotería pirata	14 días	Derecho de Petición
1447362016	Información sobre empleo y/o contratación en las diferentes secretarías de despacho y otros entes de la administración distrital.	10 días	Solicitud de Información
1346802016	Información sobre si un vehículo con placas (descritas en el oficio) presta servicios o ha sido contratado por alguna de las entidades del Distrito	10 días	Solicitud de Información
1474322016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación

1483542016	Solicitud que realiza al grupo empresarial en línea s.a. "GELSA" el contrato que suscribió su padre quien falleció el 31 de julio de 2016 fecha hasta la cual trabajó con GELSA. Solicita le informen lo que la empresa adeuda a favor de su padre a la fecha de su fallecimiento y que se realice y pague a su nombre cualquier valor o concepto (llámese comisiones, bonificaciones, pagos adeudados, prestaciones y/o demás que se haya pactado con el)...	13 días	Derecho de Petición
------------	---	---------	---------------------

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 9 solicitudes (Derecho de Petición y Solicitud de Certificación); por otro lado hubo una disminución en cantidad de 2 solicitudes (Solicitud de Información); así mismo, en el mes anterior se recibió una Queja y en el mes de estudio ninguna; en el mes anterior no se recibió ninguna solicitud clasificada como "Otro"; sin embargo, en el mes de estudio se recibió una clasificada como "Otro".

ACUMULADO:

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

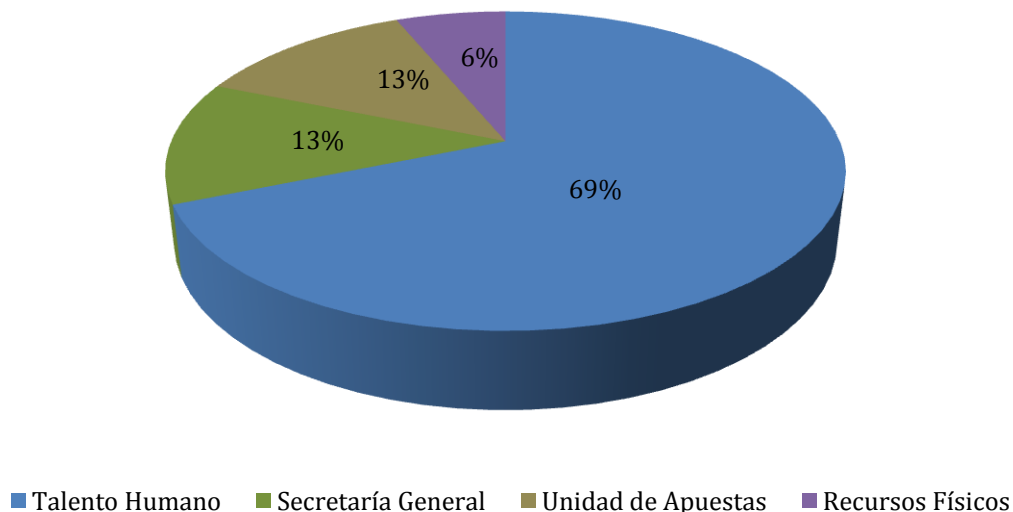
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO									
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	2	6	62
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	0	1	11
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	3	2	1	10	6	4	30
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	0	5	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	18	9	16	124

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

AGOSTO DE 2016			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	11	69%
2	Secretaría General	2	13%
3	Unidad de Apuestas	2	13%
4	Recursos Físicos	1	6%
	TOTAL	16	100%

% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS AGOSTO 2016



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	AGOSTO DE 2016	%
12	OFICIO	75,00%
4	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	25,00%
16		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 Agosto de 2016 fue “oficio” y luego “correo electrónico y/o traslado desde el SDQS” 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