

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

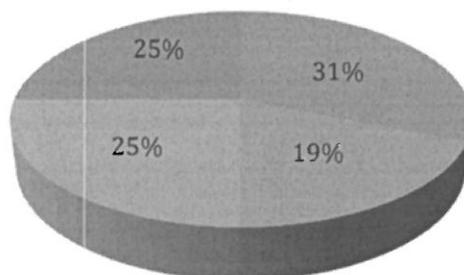
PERÍODO: Enero de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	ENERO
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	5
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	3
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0
<i>RECLAMO</i>	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	4
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	4
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	16

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA ENERO 2016



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

Durante el mes de Enero de 2016 se recibieron en total 16 solicitudes, 6 más que las del mes anterior (Diciembre de 2015: 10) y 6 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Enero 2015: 22.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
6532016	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Solicitud de Certificación
10702016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
19192016	Solicitud de intervención ante la secretaria distrital de planeación para publicar en página plan de acción 2015	13 días	Derecho de Petición
23282016	Cuáles son los requisitos, documentos y tiempos para la radicación y aprobación de una campaña que desea realizar el banco (descrito en el correo)	10 días	Solicitud de Información
23852016	Copia debidamente autenticadas del o los oficios donde la lotería de Bogotá solicita al ministerio de trabajo la autorización de despido de un trabajador en este caso el de él	10 días	Derecho de Petición
28332016	Saber si se gana algo al acertar el número del premio mayor en orden distinto	El mismo día	Solicitud de Información
45732016	Certificación donde se indique a dónde fueron consignados los aportes a pensión durante el tiempo laborado	11 días	Solicitud de Certificación
48272016	Listado de todos los responsables de las oficinas de control interno de todas las entidades distritales. Relación de costos del directos e indirectos de todas las oficinas de control interno del distrito, discriminando el costo de los contratistas asignados a oficina de control interno.	12 días	Solicitud de Información
46242016	Cuántos cursos, diplomados, conferencias, capacitaciones sobre las normas anticorrupción, los riesgos de los convenios de asociación y convenios interadministrativos, los delitos contra la administración pública, la ética de lo público, el control al enriquecimiento ilícito de funcionarios públicos, el incremento patrimonial injustificados, se realizaron durante los últimos 4 años, en cumplimiento del eje del plan de desarrollo de defensa de lo público; y cultura anticorrupción	15 días	Derecho de Petición
59942016	Queja contra el concesionario del chance "GELSA" por no pago de premio de chance el 24 de octubre de 2015 con la lotería de Boyacá; solicita la intervención de la lotería de Bogotá para que le paguen el premio puesto que a pesar de haber votado el tiquete la venta de la apuesta aparece registrada en el sistema y agrega que votó el tiquete puesto que el vendedor le dio otro número ganador.	9 días	Otro
70142016	Certificación de contrato de prestación de servicios N° 042 de 201 suscrito entre la lotería de Bogotá y (descrito en el oficio)	3 días	Otro
54552016	Traslado de queja por la no entrega de un premio de un promocional realizado en el año 2012. Se solicita a la lotería de Bogotá verifique cuál fue el procedimiento que se realizó de conformidad con la normativa establecida para tal fin, en caso de no haberse realizado la entrega del premio solicitan informar las razones por las cuales no se hizo la entrega de dicho premio	2 días	Solicitud de Información

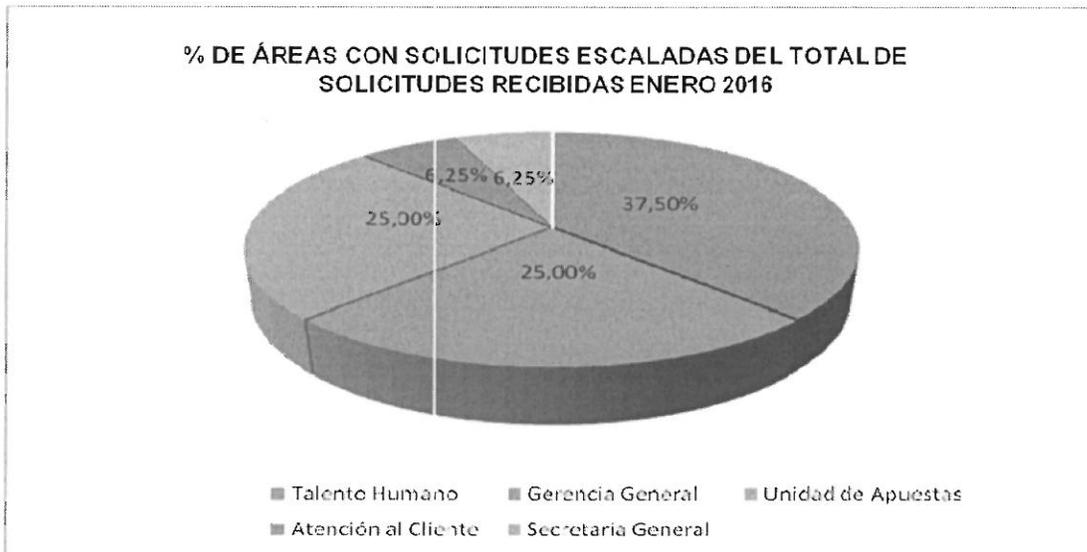
71282016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
71672016	Como organizadora de una rifa de un televisor con la lotería de Boyacá y cuya rifa fue denunciada en la lotería de Bogotá, solicita se revise nuevamente la liquidación de la sanción impuesta y se reevalúe su caso y de esta forma la administración pueda adoptar una decisión ajustada a derecho y modifique o revoque lo resuelto mediante acto administrativo 000063 del 21 de mayo de 2015.	14 días	Derecho de Petición
113602016	Verificación información laboral para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
129922016	Solicitud de intervención de la lotería de Bogotá para que le paguen el saldo pendiente de un premio de chance ganado que hizo con la Lotería de Medellín	10 días	Otro

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 6 solicitudes (Derecho de Petición, Solicitud de Información y Solicitud de Certificación). Se mantuvo la cantidad en Otro.

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

ENERO DE 2016			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	6	37,50%
2	Gerencia General	4	25,00%
3	Unidad de Apuestas	4	25,00%
4	Atención al Cliente	1	6,25%
5	Secretaría General	1	6,25%
	TOTAL	16	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	ENERO DE 2016	%
9	OFICIO	56,25%
5	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	31,25%
2	PRESENCIAL	12,50%
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 Enero 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
LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

