

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

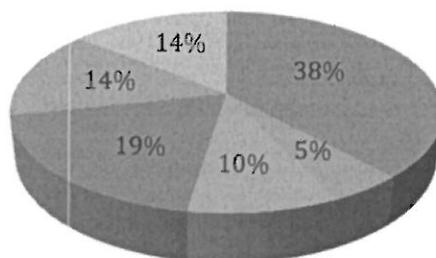
PERÍODO: Julio de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	<i>JULIO</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	8
<i>JUEGO ILEGAL</i>	2
<i>OTRO</i>	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	4
<i>RECLAMO</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	3
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	3
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	21

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA JULIO 2015



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

Durante el mes de Julio de 2015 se recibieron en total 21 solicitudes, 3 más que las del mes anterior (Junio de 2015: 18) y 3 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Julio de 2014: 24.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1099552015	Informar si el abogado y profesor universitario (descrito en el oficio) como persona natural o jurídica de la cual haga parte o represente, tiene o ha tenido contrato o contratos con la administración distrital (en este caso con la lotería de Bogotá).	2 días	Derecho de Petición
1110762015	Información sobre caducidad de un premio por acierto de las dos últimas cifras del premio mayor.	El mismo día	Solicitud de Información
1115492015	Número de funcionarios y contratistas con los que cuenta la entidad desde el 2011 a 30 de junio de 2015, discriminando por años. Contratos celebrados en el marco de los proyectos de los proyectos de inversión del 1 de enero de 2012 a 30 de junio de 2015. Convenios celebrados por la entidad del 1 de enero de 2012 a 30 de junio de 2015. Contratos celebrados del 1 de enero de 2012 a 30 de junio de 2015	9 días	Derecho de Petición
1138022015	Porcentaje de ejecución presupuestal de la entidad, con corte al 30 de junio de 2015. Contratos u órdenes de prestación de servicios, convenios interadministrativos y convenios de asociación, suscribió la entidad en el año 2014. Procesos licitatorios, de selección abreviada, de mínima cuantía y/o concurso de méritos, suscribió la entidad en el año 2014. La misma información entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015	4 días	Derecho de Petición
1140442015	Solicitud de exoneración de cualquier responsabilidad en el extravío de la devolución del sorteo N° 2284 del 7 de mayo de 2015, ya que la empresa cumplió con todos los protocolos por la lotería exigidos	10 días	Derecho de Petición
1176442015	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
1178652015	Solicitud de intervención de la lotería de Bogotá para que el concesionario del chance "GELSA" pague un premio de chance de junio de 2015 con el sorteo supermillonario de la lotería de Santander	6 días	Reclamo por Terceros
1179882015	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
1193732015	Información sobre cuánto es el monto que ganó con un número y serie que compró y cuánto tiempo hay para cobrarlo	3 días	Solicitud de Información
1195372015	Información relacionada con el proceso de certificación de calidad ISO 9001 y GP 1000 por parte de las entidades distritales.	14 días	Derecho de Petición
1196092015	Denuncia de una presunta rifa sin los requisitos de ley, en un conjunto residencial (descrito en el oficio) del cual según el accionante se registraron varias inconsistencias durante el sorteo, solicita se adopten de manera inmediata las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar y se informe el resultado de las mismas al accionante.	15 días	Juego Ilegal
1207962015	Solicitud de envío de resultados de los premios secos del sorteo 2274	El mismo día	Solicitud de Información
1222902015	Solicita información sobre una rifa de "Asistour" saber legalidad y si está autorizada y en qué consiste	15 días	Reclamo por Terceros

1224412015	Reclama que el concesionario del chance "GELSA" no le quiso hacer un chance con un número específico, quiere saber por qué vetan ese número	2 días	Reclamo por Terceros
1231292015	Reclamo y denuncia por presuntas irregularidades en la mecánica de una rifa de una moto, entre otros premios, organizada por un fondo de empleados	15 días	Reclamo por Terceros
1260452015	Copias auténticas de todos y cada uno de los contratos celebrados desde el 2000 hasta la fecha entre la entidad y las siguientes personas (descritas en el oficio)	2 días	Derecho de Petición
1261612015	Información relacionada con el proyecto 692, procesos de formalización y dignificación del empleo público; número de servidores y servidoras públicas, que mediante la vinculación en plantas temporales y de provisionalidad, fueron vinculadas en cada una de las entidades de los 13 sectores administrativos del distrito capital, con corte al 25 de junio de la presente anualidad	7 días	Derecho de Petición
1276782015	Denuncia sobre una presunta rifa fraudulenta en las sedes de los gimnasios (descritos en el oficio) con el fin de engañar a las personas y obtener sus datos personales. Se solicita se adopten de manera inmediata las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar y se informe el resultado de las mismas al accionante.	15 días	Juego Ilegal
1321742015	Cuántos servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de prestación de servicio contaba la administración (en este caso la lotería) en el año 2000 y con cuántos cuenta actualmente.	11 días	Derecho de Petición
1323542015	Certificaciones para trámite de bono pensional	9 días	Solicitud de Certificación
1333972015	Certificación con la cual demostrar la experiencia del contrato No. 042 de 2010, la cual debe especificar lo siguiente: a) nombre de la empresa contratante y NIT a) dirección b) teléfono c) nombre del contratista. d) número del contrato e) objeto del contrato. f) valor del contrato. g) estado del contrato h) fecha de suscripción, inicio (día, mes y año) i) fecha de terminación (día, mes y año). j) fecha de expedición de la certificación (día, mes y año). k) en las certificaciones se debe evidenciar el cumplimiento expresado en términos de bueno, excelente, regular o malo. m) nombre y firma de quien expide la certificación.	2 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 2 solicitudes (Solicitud de Certificación y Sugerencia). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 2 solicitudes (Derecho de Petición y Reclamo)

ACUMULADO:

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

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO

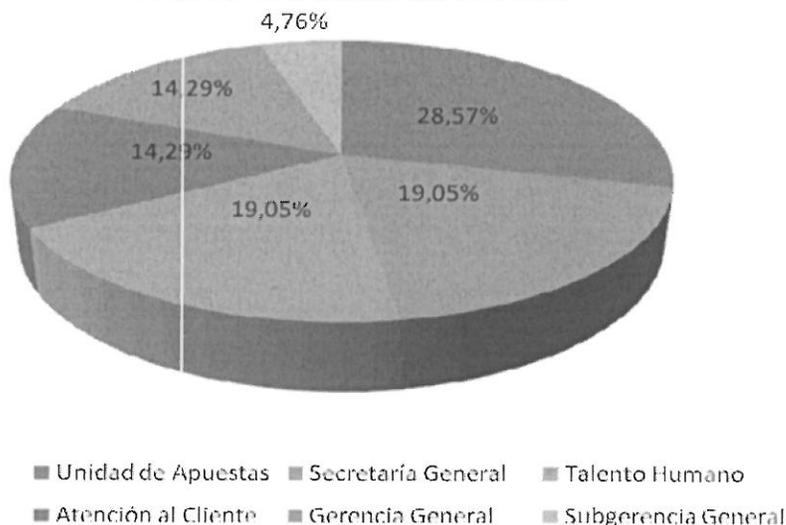
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	8	53
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2	4
OTRO	3	2	0	1	2	2	1	11
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	4	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	3	26
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	3	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	21	116

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

JULIO DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Unidad de Apuestas	6	28,57%
2	Secretaría General	4	19,05%
3	Talento Humano	4	19,05%
4	Atención al Cliente	3	14,29%
5	Gerencia General	3	14,29%
6	Subgerencia General	1	4,76%
	TOTAL	21	100,00%

% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS JULIO 2015



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	JULIO DE 2015	%
13	OFICIO	61,90%
5	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	500,00%
2	PRESENCIAL	200,00%
1	TELEFÓNICO	4,76%
21		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 Julio 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