

INFORME GENERAL DE PQRS

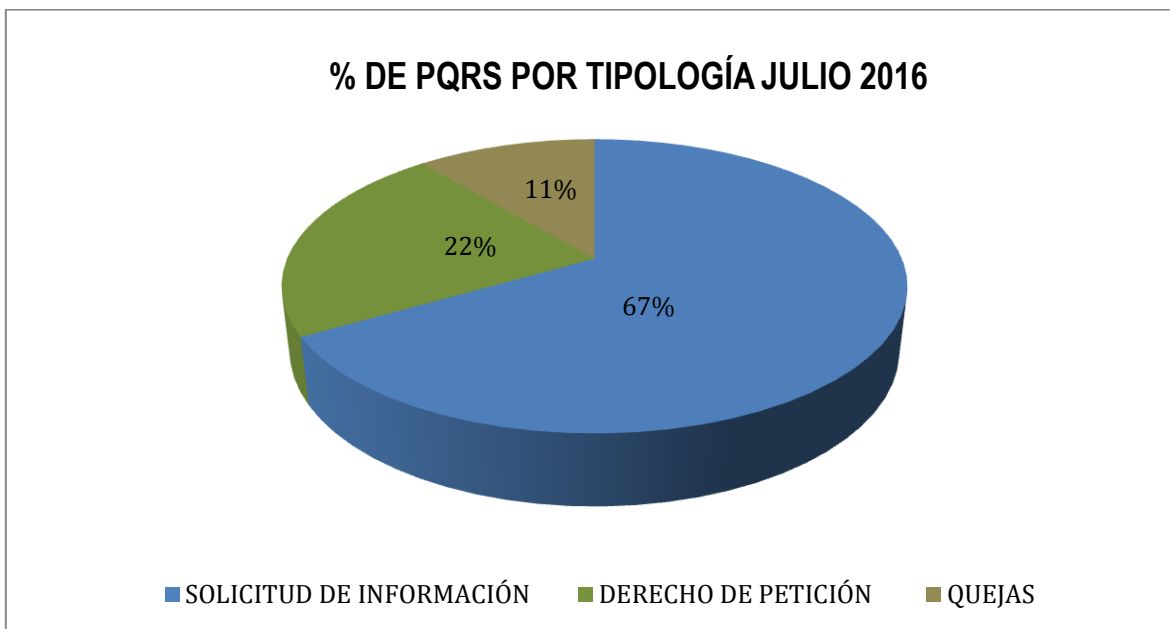
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Julio de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.		JULIO	%
1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	67%
2	DERECHO DE PETICIÓN	2	22%
3	QUEJAS	1	11%
	TOTAL	9	100%



Durante el mes de Julio de 2016 se recibieron en total 9 solicitudes, 9 menos que las del mes anterior (Junio de 2016: 18) y 12 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Julio de 2015: 21.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1178552016	Información sobre cómo están clasificadas las series en la lotería de Bogotá.	2 días	Solicitud de Información
1179982016	Información sobre los contratos que ha suscrito el Distrito Capital con las firmas (detalladas en el oficio) y con los señores (detallados en el oficio) haciendo referencia a las obligaciones contractuales, cuantía y plazo de ejecución.	1 día	Derecho de Petición
1194472016	Información sobre sindicatos creados durante el último año, decisiones y demandas judiciales, demandas por violación de carrera administrativa...	5 días	Derecho de Petición
1171452016	Listado de las empresas del distrito (secretarías, alcaldías locales, hospitales locales, etc.), que contenga la siguiente información: NIT, nombre entidad, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, URL y nombre del representante.	3 días	Solicitud de Información
1210762016	Un ciudadano manifiesta que tiene un local y le gustaría poner un punto de venta de Paga Todo, y pregunta si vendemos franquicias? o de qué forma funcionan?	8 días	Solicitud de Información
1211432016	Procedimiento para reclamar un premio seco o uno mayor	2 días	Solicitud de Información
1211802016	Información sobre las personas (detalladas en el oficio) en torno a si estas se encuentran registradas en las bases de datos de las entidades del Distrito como beneficiarios de programas de la Alcaldía o similares.	2 días	Solicitud de Información
1215892016	Queja contra un funcionario de la entidad	1 día	Queja
1251872016	Información relacionada con el sector LGBTI	5 días	Solicitud de Información

CONCLUSIÓN: Haciendo el comparativo de las PQRS recibidas en el mes anterior y en el mes de estudio se concluye que hubo una disminución en cantidad de 9 solicitudes (Derecho de Petición y Solicitud de Información) en el mes anterior se recibió una Solicitud de Certificación y en el mes de estudio ninguna; así mismo en el mes anterior no se recibió ninguna queja; sin embargo, en el mes de estudio se recibió una queja.

ACUMULADO:

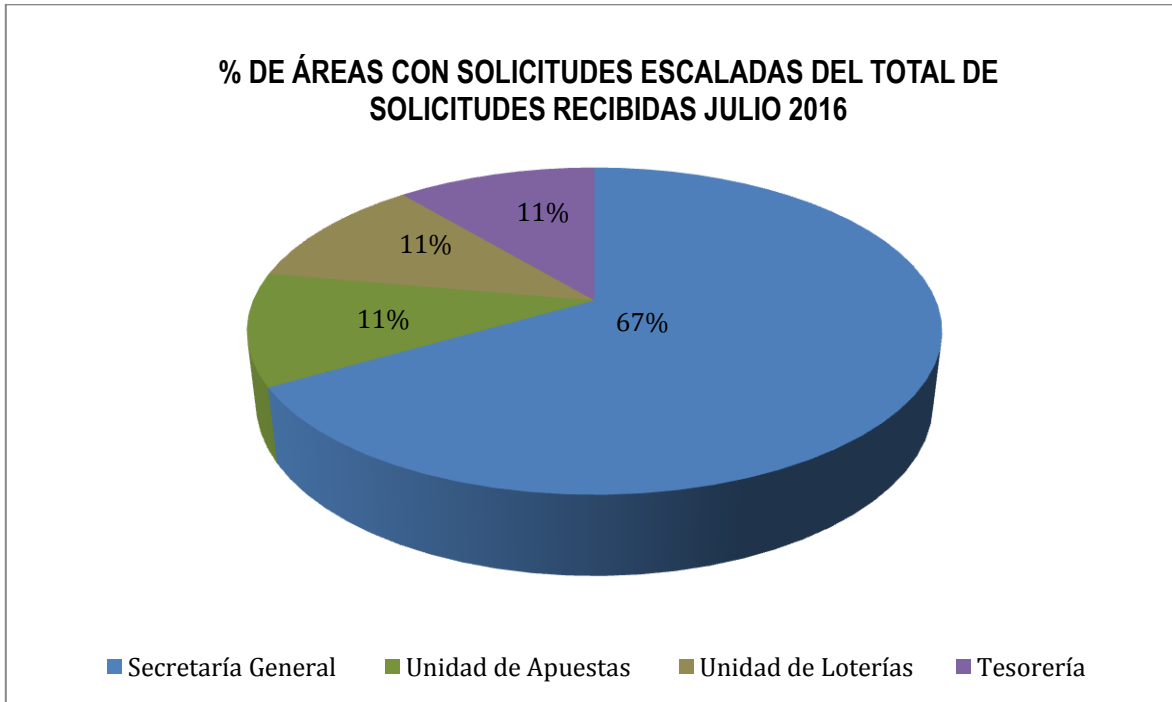
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	2	56
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	0	10
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1	2
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	3	2	1	10	6	26
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	18	9	108

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

JULIO DE 2016			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Secretaría General	6	67%
2	Unidad de Apuestas	1	11%
3	Unidad de Loterías	1	11%
4	Tesorería	1	11%
	TOTAL	9	100%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	JULIO DE 2016	%
6	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	66,67%
3	OFICIO	33,33%
9		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 2016 fue “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 y luego le sigue “oficio”

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