

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

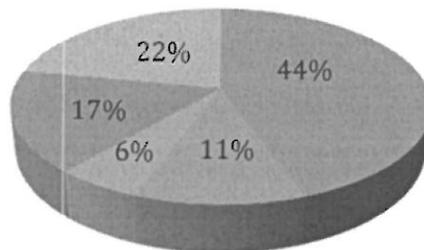
PERÍODO: Junio de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	JUNIO
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	8
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	2
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0
<i>RECLAMO</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	4
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	3
<i>SUGERENCIA</i>	1
TOTAL	18

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA JUNIO 2015



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

Durante el mes de Junio de 2015 se recibieron en total 18 solicitudes, 1 menos que las del mes anterior (Mayo de 2015: 19) y 3 más comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Junio de 2014: 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
940902015	Certificación de tiempos de servicio laborados para trámite de bono pensional	11 días	Derecho de Petición
946672015	Informar si el señor (descrito en el oficio) tiene alguna relación laboral o contractual con la alcaldía mayor de Bogotá (en este caso con la lotería de Bogotá) y de ser positiva la respuesta informar fecha de inicio y final de labores, tipo de contrato, cargo, salario mensual, demás prestaciones sociales y monto de liquidación pagadas al trabajador y fecha de retiro.	3 días	Solicitud de Información
967942015	Fotocopia de los desprendibles de pago por nómina correspondiente a los meses de: noviembre de 2003, febrero de 2004, agosto de 2004, septiembre de 2004 y mayo de 2005; lo anterior a solicitud de colpensiones.	8 días	Otro
987192015	Certificación de tiempos de servicio laborados para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
1019782015	Informar el número de proponentes que se han presentado dentro del proceso de licitación en relación con la concesión de la explotación de juegos de apuestas permanentes "chance" en el departamento de Cundinamarca para el periodo comprendido en las tres últimas licitaciones. Igualmente informar la razón social, numero de NIT y nombre del representante legal de la (s) empresa (s) que se han presentado dentro de dicho proceso. Informar si dentro de estos procesos de licitación para el periodo comprendido en las 3 últimas licitaciones se ha adelantado alguna investigación por parte de la contraloría general de la republica, procuraduría general de la nación, veeduría, fiscalía general de la nación o autoridad de control alguna en relación con la forma y procedimiento en que se haya surtido la licitación en comentario y en especial si ha existido alguna actuación en el evento que en el procedimiento licitatorio se haya presentado con tan solo un proponente.	9 días	Derecho de Petición
1020442015	Copia de los resultados de la lotería con sus secos realizado el 9 de octubre de 2008	El mismo día	Solicitud de Información
1023632015	Certificación de tiempos de servicio laborados para trámite de bono pensional	10 días	Derecho de Petición
1024052015	Relación de los convenios de asociación suscritos por la lotería de Bogotá desde la vigencia 2010 a la fecha, la información requerida debe contener como mínimo los siguientes ítems: entidad contratante, vigencia, numero del convenio de asociación, contratista, objeto, fecha de suscripción, fecha de inicio, plazo, prorrogas, suspensiones, fecha de terminación, fecha de liquidación, valor aportes entidad contratante, valor aportes ejecutor, valor adiciones, valor total del convenio, modalidad de contratación, justificación jurídica que motivó la modalidad de contratación, estado actual del convenio.	1 día	Derecho de Petición

1046752015	Solicita efectuar el pago por concepto de todas las prestaciones sociales a que tiene derecho, por el tiempo que prestó sus servicios a la lotería de Bogotá (1989 - 2014)	15 días	Derecho de Petición
1047392015	Proporcionar los documentos y/o formatos relacionados con su bono pensional ante el fondo privado de pensiones "colfondos", en relación con su vinculación laboral que tuvo con la lotería de Bogotá durante el periodo comprendido entre los años 1980 y 1988.	10 días	Solicitud de Certificación
1047672015	Información en el sentido de si para realizar una actividad de rifa diaria con una lotería que juegue a diario, como la dorado tarde, qué requisitos debe reunir para la autorización	7 días	Solicitud de Información
1060682015	Información frente a las acciones emprendidas por el distrito capital por el "incumplimiento contractual por los hechos de corrupción derivados del denominado carrusel de la contratación"	3 días	Derecho de Petición
1080592015	De las convocatorias de empleos realizadas en los años 2012, 2013, 2014 y 2015 indicar y suministrar el listado de ganadores de cada una de ellas. Indicar en cada una de esas convocatorias quién ya laboraba o tenía algún contrato de prestación de servicios o de apoyo a la gestión con el distrito. Indicar en cada una de ellas quién ganó a pesar de tener una relación laboral o contractual con la entidad en el momento de participar.	5 días	Derecho de Petición
1081842015	Información respecto de las relaciones contractuales y/o comerciales suscritas con la sociedad (descrita en el oficio) y la empresa (descrita en el oficio)	1 día	Derecho de Petición
1090992015	Solicitud de una constancia de trabajo y bono pensional para ser presentado a colpensiones.	12 días	Solicitud de Certificación
1092872015	Comentario de un ciudadano que dice: "En Colombia ya nadie cree en las loterías y mucho menos con serie, para que las loterías en Colombia repunten sus ventas, lo mejor es hacer loterías con 5 números pero sin serie para que el jugador o apostador tenga más confianza o de lo contrario las loterías con serie tienden a desaparecer, además sugiero que los premios deben acumularse en caso de que no haya ningún ganador.	8 días	Sugerencia
1093482015	Solicita loterías caducadas y/o no premiadas ya que colecciona loterías colombianas y desea crear un archivo histórico de loterías colombianas	9 días	Otro
1095432015	Cuánto gana por un acierto de las tres primeras cifras y cómo podría hacerlo efectivo.	1 día	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 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

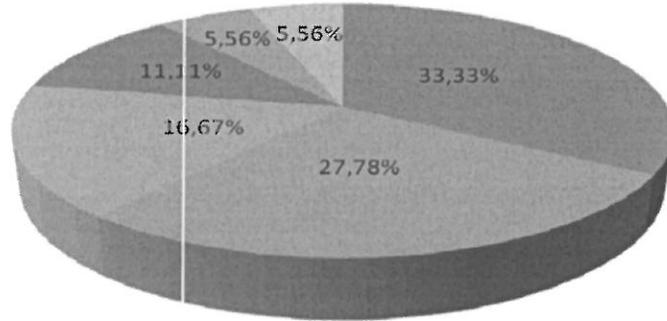
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	45
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2
OTRO	3	2	0	1	2	2	10
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	23
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	95

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

JUNIO DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	6	33,33%
2	Gerencia General	5	27,78%
3	Secretaría General	3	16,67%
4	Atención al Cliente	2	11,11%
5	Unidad de Apuestas	1	5,56%
6	Subgerencia General	1	5,56%
	TOTAL	18	100,00%

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



Talento Humano
 Gerencia General
 Secretaría General
 Atención al Cliente
 Unidad de Apuestas
 Subgerencia General

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	JUNIO DE 2015	%
11	OFICIO	61,11%
7	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	38,89%
18		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 Junio 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
 Projectó: Sandra Trujillo