

**INFORME GENERAL DE PQRS**

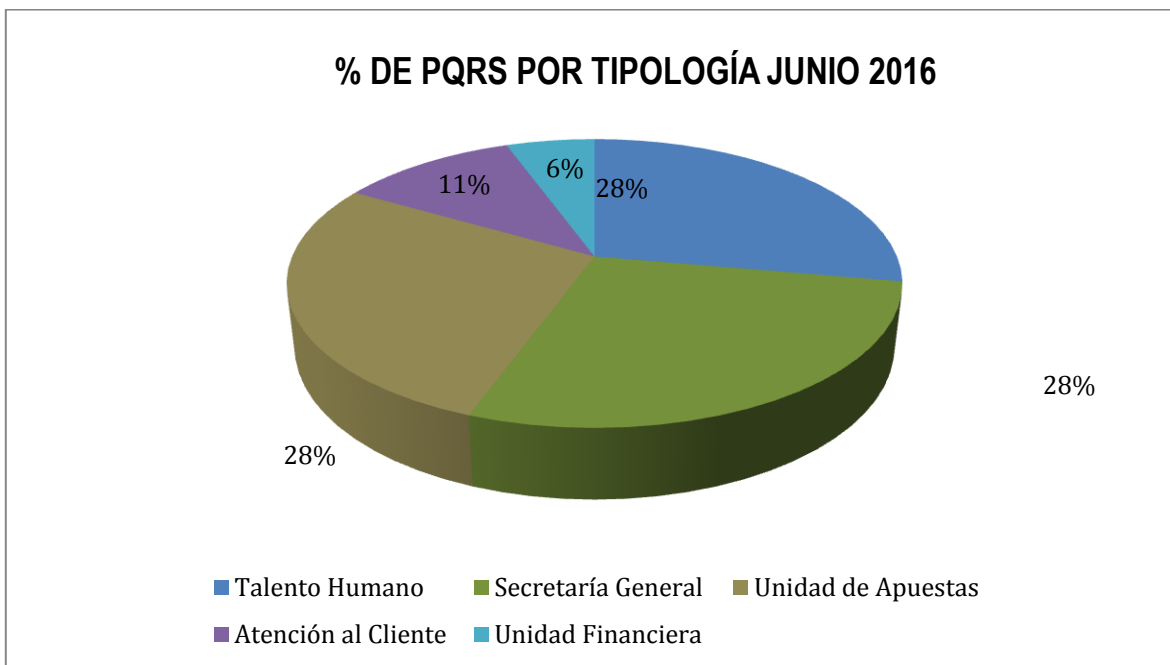
**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

PERÍODO: Junio de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS</b>			
No.		JUNIO	%
1	<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	7	39%
2	<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	10	56%
3	<b>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</b>	1	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



Durante el mes de Junio de 2016 se recibieron en total 18 solicitudes, 3 más que las del mes anterior (Mayo de 2016: 15) e igual número comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Junio de 2015: 18.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1016802016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1020382016	Solicitud información si el señor (descrito en el oficio) es o ha sido funcionario o contratista de alguna de las dependencias del distrito y en caso afirmativo se requiere del mismo dirección y/o abonados telefónicos.	5 días	Solicitud de Información
1046682016	Solicitud información sobre las personas relacionadas en el documento en torno a si estas se encuentran registradas en las bases de datos de las entidades del distrito capital, como beneficiarios de programas de la Alcaldía o similares.	3 días	Solicitud de Información
1080532016	Expedición formatos CLEB para trámite de bono pensional	9 días	Derecho de Petición
1081932016	Solicitud de autorización del cuerpo de bomberos voluntario de corozal, para utilizar los resultados de la lotería	5 días	Solicitud de Información
1082322016	Pregunta si por acertar la serie de un premio seco de 20 millones gana algo	El mismo día	Solicitud de Información
1084662016	Una persona pregunta que si llegara a ser el ganador del premio mayor de las 6.000 millones cuanto le toca de ganancia neta y si puede reclamarlo vía electrónica o toca personalmente en caso del premio mayor.	4 días	Solicitud de Información
1085482016	Ex funcionario de la entidad, solicita le certifiquen los incrementos salariales autorizados por la junta directiva de la entidad para empleados públicos vigencia 2016, la cual debe ir dirigida a Colpensiones	7 días	Derecho de Petición
1091622016	7 interrogantes sobre inspección y vigilancia a las fundaciones domiciliadas en Bogotá	2 días	Derecho de Petición
1098672016	Certificar la vinculación y el horario establecido al señor (descrito en el oficio) quien presuntamente se desempeña como abogado contratista de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	1 día	Solicitud de Información
1099782016	Solicitud copia del contrato suscrito entre el señor (descrito en el oficio), quien presuntamente es contratista de la alcaldía mayor.	1 día	Derecho de Petición
1110832016	El señor (descrito en el oficio) dice que el 14 de junio de 2016 realizó un chance con el chance El Dorado Mañana con el número 1652, se acercó al punto a realizar otro chance y se dio cuenta que ganó, la señorita encargada del punto le dio en uno de los tiquetes la cifra que le debían pagar pero en ese momento no pudo cobrarlo por falta de tiempo; cuando fue a cobrar el premio le exigieron el tiquete con la cifra que debían pagarle pero extravió dicho tiquete, le dijeron que sin ese tiquete no le podían pagar; solicita de manera inmediata se le cancele la totalidad del premio	6 días	Derecho de Petición
1111062016	Informar con precisión cuál es el procedimiento jurídico y legal que debe adelantar un fondo de empleados con domicilio en la ciudad de Bogotá para poder efectuar el sorteo de un bien adquirido por dicha organización solidaria entre sus asociados hábiles	5 días	Derecho de Petición
1119582016	Se remite para conocimiento y tramite contenido circular N° 09 de 2016 - cumplimiento acuerdo 630 de 2015, decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015 , circulares 006 y 012 de 2015	12 días	Solicitud de Información
1136072016	Se le informe sobre el proceso para poder rifar un TV en el gran salón inmobiliario llevado a cabo en Corferias.	2 días	Solicitud de Información

1137562016	Solicitud de pago de factores salariales base de liquidación para aportes del sistema de seguridad social de trabajadores oficiales, según la convención colectiva de trabajo.	11 días	Derecho de Petición
1139472016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Información
1176662016	Se le informe cuál es el procedimiento que debe seguir teniendo en cuenta que planea hacer una promoción en la que quiere que se tengan en cuenta los 3 últimos números de la lotería de Bogotá	6 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 5 solicitudes (Derecho de Petición y Solicitud de Certificación) y un aumento en cantidad de 9 solicitudes (Solicitud de Información); en el mes anterior se recibió uno clasificado como “Otro” y en el mes de estudio no se recibió ninguno “Otro”.

**ACUMULADO:**

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

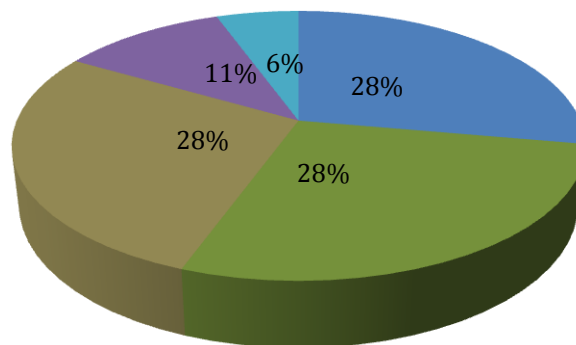
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	54
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	10
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	3	2	1	10	20
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>99</b>

**ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:**

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

<b>JUNIO DE 2016</b>			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	5	28%
2	Secretaría General	5	28%
3	Unidad de Apuestas	5	28%
4	Atención al Cliente	2	11%
5	Unidad Financiera	1	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS JUNIO 2016**



■ Talento Humano   
 ■ Secretaría General   
 ■ Unidad de Apuestas  
■ Atención al Cliente   
 ■ Unidad Financiera

### ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	JUNIO DE 2016	%
13	OFICIO	72,22%
5	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	27,78%
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 2016 fue “oficio” y luego le sigue “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