

**INFORME GENERAL DE PQRS**

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

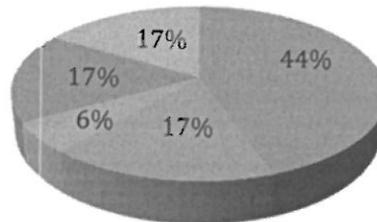
PERÍODO: Marzo de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	
	<b>MARZO</b>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	8
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	3
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	1
<i>RECLAMO</i>	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	3
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	3
<i>SUGERENCIA</i>	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**% DE PQRS POR TIPOLOGÍA MARZO 2016**



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

Durante el mes de Marzo de 2016 se recibieron en total 18 solicitudes, 6 más que las del mes anterior (Febrero de 2016: 12) y 9 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Marzo de 2015: 9.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
361242016	Ejecución de recursos presupuestales del distrito comprometidos en el convenio para la pauta publicitaria entre enero de 2015 y diciembre de 2015, especificar el monto total e identificar el aporte realizado de cada entidad del distrito. En los períodos comprendidos entre enero de 2012 y diciembre de 2015, relacionar qué producciones del distrito fueron pagadas a canal capital, como comerciales, especiales, campañas, dramatizados, etc. y por consiguiente no se impulsaron mediante licitación pública por parte de las entidades del distrito, suministrar copias de dichos contratos o convenios.	11 días	Derecho de Petición
362412016	Número de peticiones, quejas y reclamos recibidas y respondidas por los siguientes medios o canales distritales: supercades, cades y cades virtuales. Número de PQR. Clasificación de las PQR recibidas y respondidas en los siguientes sectores: educación, salud, movilidad, seguridad y servicios públicos. Nivel de satisfacción ciudadana con respecto a los puntos de atención de la administración distrital. (total de preguntas: 20).	5 días	Derecho de Petición
362722016	Certificación laboral a nombre de (descrito en el oficio)	10 días	Otro
358942016	Solicitud de distribuir en todas las oficinas de planeación, de control interno y de tics en la entidades distritales incluido el concejo de Bogotá la respuesta de la directora de control interno de racionalización de trámites del DAFP. Que todos los responsables de las oficinas de comunicación con apoyo de los responsables de gobierno y en línea, planeación y gobierno abierto convoquen vía medios digitales , tics, canal capital la participación para la construcción de propuestas de mensajes y el diseño participativo de los mensajes en temas de espacio público, ambiente y moralidad administrativa	15 días	Derecho de Petición
386512016	Denuncia por parte de un anónimo de presuntos hechos irregulares que se vienen presentando al interior de la entidad (el detalle está descrito en el correo)	7 días	Otro
389342016	Certificación que contenga: identificación (nombre y apellidos, cedula de ciudadanía); fecha de ingreso; clase de vínculo y/o contrato; tiempo de servicio total; tiempo de servicio como empleado público; tiempo de servicio como trabajador oficial; cargos desempeñados con fecha de inicio y terminación, junto con la calidad de servidor público con la que se desempeñó cada cargo; asignación básica, prima técnica, porcentaje de prima técnica e incrementos de prima técnica desde el año 2006 a la fecha, desagregado mes a mes; prestaciones sociales pagadas en la que la prima técnica se tomo como factor para su liquidación y la proporción tomada para cada prestación; incrementos salariales desde el año 2006 indicando su porcentaje; fecha de afiliación a sintralot, fecha del primer descuento de nómina por concepto de aporte a sintralot, porcentaje de descuento y sus respectivos descuentos a la fecha.	15 días	Derecho de Petición



401332016	Reporte mensual sobre el proceso de declaración de impuesto de loterías foráneas durante las vigencias 2014, 2015 y 2016, copia de la declaración del impuesto de loterías foráneas, soporte de pago, soporte de presentación y/o envío de declaración, ventas mensuales de cada uno de sus distribuidores en el departamento de Boyacá.	15 días	Solicitud de Información
410172016	Explicación detallada del procedimiento de liquidación, retención, declaración y pago por concepto de retención del impuesto sobre premios de loterías, cuando el premio cae en un departamento diferente a Bogotá	10 días	Solicitud de Información
402092016	Correos web de contacto institucional de todos y cada uno de los funcionarios que laboran en el Distrito y cuya interacción incluya menores de edad por su cargo.	10 días	Derecho de Petición
430062016	Original convención colectiva de trabajo vigente a junio 30 de 2014. Copia de su contrato laboral suscrito con la lotería de Bogotá. Copia de la respuesta definitiva dada a su derecho de petición con registro interno N° 5222 de octubre 29 de 2013, relacionado sobre los factores salariales que liquidan prestaciones sociales además de las pactadas convencionalmente.	10 días	Derecho de Petición
433142016	Informar a qué entidad se efectuaron los aportes correspondientes a pensión durante el tiempo en que prestó sus servicios a la lotería de Bogotá su señor padre (descrito en el oficio) quien falleció en días pasados.	15 días	Derecho de Petición
444602016	Aclaración sobre la "prescripción" de premios.	10 días	Derecho de Petición
445592016	Expedición de los certificados por el año gravable de 2015, como soportes de la declaración de renta; certificado de ventas; saldo de cuentas por pagar a dic. 31 de 2015	10 días	Solicitud de Información
445962016	Solicitud explicación de por qué vetan números para hacer chance con Astro Sol y Astro Luna, debido a que intentó hacer un chance con un número determinado y no se lo hicieron supuestamente porque ya había cumplido su tope y la máquina lo rechazaba	2 días	Reclamo por Terceros
457512016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
484032016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
484182016	Certificar los valores pagados efectivamente por una distribuidora de loterías (descrita en el oficio) a la lotería de Bogotá en los años 2013 al 2015 y sus respectivos paz y salvos.	10 días	Otro
521712016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación

**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 2 solicitudes (Otro) y una disminución en cantidad de 3 solicitudes (Derecho de Petición); en el mes de estudio se recibió un Reclamo por Terceros, 3 Solicitudes de Información y 3 Solicitudes de Certificación (en el mes anterior no se recibió ninguna por estos ítems)

#### ACUMULADO:

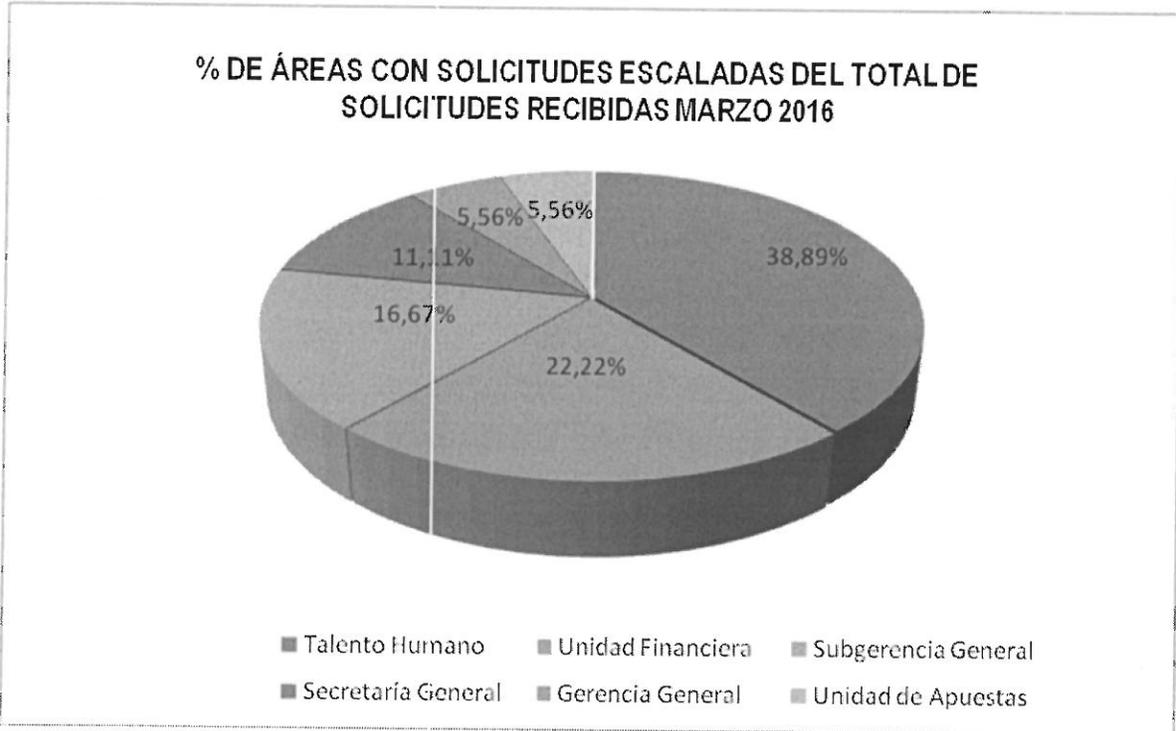
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO</b>				
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	5	11	8	<b>24</b>
<b>JUEGO ILEGAL</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>OTRO</b>	3	1	3	<b>7</b>
<b>RECLAMO</b>	0	0	1	<b>1</b>
<b>RECLAMO POR TERCEROS</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	4	0	3	<b>7</b>
<b>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</b>	4	0	3	<b>7</b>
<b>SUGERENCIA</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>46</b>

### ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

<b>MARZO DE 2016</b>			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	7	38,89%
2	Unidad Financiera	4	22,22%
3	Subgerencia General	3	16,67%
4	Secretaría General	2	11,11%
5	Gerencia General	1	5,56%
6	Unidad de Apuestas	1	5,56%
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



**ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:**

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

No. DE PERSONAS	MARZO DE 2016	%
12	OFICIO	66,67%
6	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	33,33%
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 Marzo 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  
 Projectó: Sandra Trujillo