

INFORME GENERAL DE PQRS

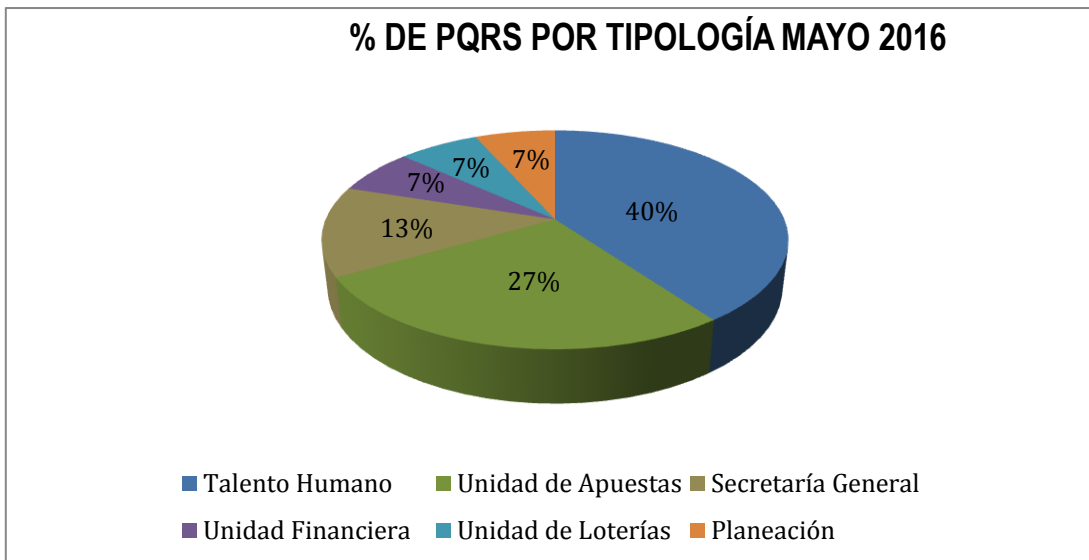
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Mayo de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.		MAYO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	10	67%
2	OTRO	1	7%
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	7%
4	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	3	20%
	TOTAL	15	100%



Durante el mes de Mayo de 2016 se recibieron en total 15 solicitudes, 5 menos que las del mes anterior (Abril de 2016: 20) y 4 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Mayo de 2015: 19.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
771032016	Solicitud intervención de la Lotería de Bogotá para que le exijan a paga todo y lo sancionen por no tramitar y pagar de manera oportuna, diligente y eficaz el giro que el realizó el día 2 de abril de 2016 y solicita que paga todo le devuelva de manera inmediata tanto el valor del giro (\$600.000) como el costo del flete de \$16.200, así como que lo indemnicen y le paguen los daños y perjuicios causados.	14 días	Derecho de Petición
771042016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
788142016	Solicitud expedición paz y salvo respectivo que a su nombre debe imprimirse con ocasión de la relación comercial que sostuvo con la Lotería de Bogotá en calidad de gerente propietaria de la agencia de lotería DISTRISUERTE Caquetá dicha relación se finiquitó hace más de dos años y a la fecha no posee obligación alguna con la Lotería de Bogotá.	10 días	Derecho de Petición
800492016	Solicitud se le expida la hoja de cálculo o de Excel donde le enseñen todos los pagos que ha realizado desde la fecha en que adquirió la obligación, lo anterior para pagar la hipoteca que tiene con la Lotería de Bogotá.	10 días	Derecho de Petición
823542016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Derecho de Petición
795282016	Solicitud de información en relación con el trámite interno para el pago de contratistas y cuánto se demora el pago desde que es radicada la cuenta de cobro (períodos de pago)	22 días	Derecho de Petición
829462016	Una compañía solicita autorización para realizar la actividad denominada "rifa" de 8 celulares Samsung LI por compras superiores a \$180.000.	2 días	Derecho de Petición
841212016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
875632016	Solicitud de aclaración respecto de la mecánica que se realizó en un promocional de la DIAN denominado "LA FACTURA TE PREMIA"	6 días	Otro
875902016	Certificar el nivel de ejecución del plan de desarrollo "Bogotá Humana" indicando al interior del plan plurianual de inversiones, las obras que no fueron ejecutadas y si dichas obras fueron o serán incorporadas en el plan plurianual de inversiones del plan de desarrollo "Bogotá Mejor para Todos" en caso afirmativo indicar su costo estimado y su variación respecto del costo inicial aprobado en el plan de inversiones del plan de desarrollo "Bogotá Humana"	3 días	Derecho de Petición
876072016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
876322016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
857612016	Informar si la ONG Asociación Work and Travel tiene algún tipo de alianza, acuerdo o convenio con el Distrito Capital	3 días	Solicitud de Información
899932016	Modificación de información inconsistente en certificación para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición

915482016	Solicitud de información relacionada para la realización de cualquier juego de suerte y azar, concretamente rifas o actividades promocionales, debe obtenerse alguna autorización al municipio? ¿existen juegos de suerte y azar exceptuados de tal autorización?. ¿a partir de qué cuantía se requiere solicitar y obtener la autorización antes indicada? ¿cómo se calcula tal cuantía?...entre otras preguntas	10 días	Derecho de Petición
-----------	---	---------	---------------------

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, “Otro” y Solicitud de Información) y un aumento en cantidad de 1 solicitud (Solicitud de Certificación); en el mes anterior se recibió una queja y en el mes de estudio no se recibió ninguna Queja.

ACUMULADO:

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

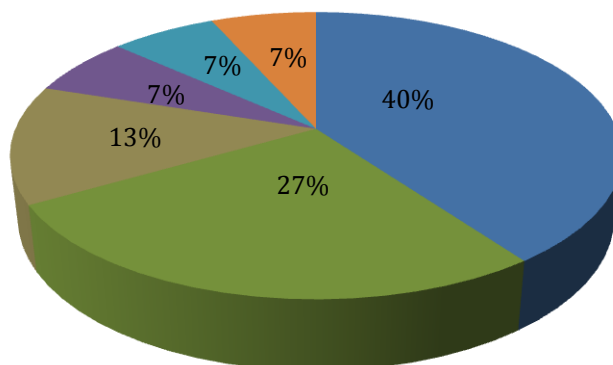
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO						
	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>TOTAL</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	5	11	8	13	10	47
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0	0	0	0	0	0
<i>OTRO</i>	3	1	3	2	1	10
<i>QUEJA</i>	0	0	0	1	0	1
<i>RECLAMO</i>	0	0	1	0	0	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0	0	0	0	0	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0	0	0	0	0	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	4	0	3	2	1	10
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	4	0	3	2	3	12
<i>SUGERENCIA</i>	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	81

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

MAYO DE 2016			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	6	40%
2	Unidad de Apuestas	4	27%
3	Secretaría General	2	13%
4	Unidad Financiera	1	7%
5	Unidad de Loterías	1	7%
6	Planeación	1	7%
TOTAL		15	100%

% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS MAYO 2016



■ Talento Humano ■ Unidad de Apuestas ■ Secretaría General
■ Unidad Financiera ■ Unidad de Loterías ■ Planeación

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	MAYO DE 2016	%
13	OFICIO	86,67%
2	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	13,33%
15		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 Mayo 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