

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

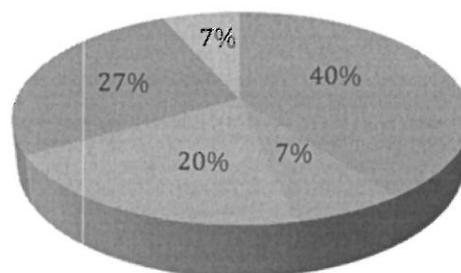
PERÍODO: Noviembre de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	NOVIEMBRE
DERECHO DE PETICIÓN	6
JUEGO ILEGAL	0
OTRO	1
RECLAMO POR TERCEROS	3
RECLAMO	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4
SUGERENCIA	0
TOTAL	15

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA NOVIEMBRE 2015



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

Durante el mes de Noviembre de 2015 se recibieron en total 15 solicitudes, 3 más que las del mes anterior (Octubre de 2015: 12) y 62 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Noviembre de 2014: 77.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1926032015	Certificaciones para trámite de bono pensional	9 días	Solicitud de Certificación
1944512015	Certificaciones para trámite de bono pensional	7 días	Solicitud de Certificación
1965672015	Solicitud de pago del premio en el juego del chance apostado el 29 de septiembre de 2015 con los números 9738 y 738, esto en razón a que dicho pago no fue realizado porque la colilla se encontraba incompleta, además informa el peticionario que la máquina en que fue realizado el chance la maneja su esposa, que desde hace 2 meses esta máquina está presentando fallas y que a pesar de que se ha pedido el cambio este no se ha realizado. Se solicita realizar interventoría sobre este caso, se pronuncie sobre los hechos planteados y sobre las razones por las cuales "GELSA" como concesionaria del juego, ha omitido pagar el premio y se le informe al peticionario lo pertinente.	4 días	Derecho de Petición
1987422015	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Solicitud de Certificación
2000432015	Informar qué ha pasado con el pago del chance N° 8579 jugado con la lotería de Bogotá el día 27 de agosto de 2009, dicho número en su momento fue ganador el cual no le han cancelado hasta la fecha porque le han argumentado un supuesto fraude en la lotería de Bogotá.	10 días	Derecho de Petición
2030672015	Resolver inquietud respecto a si un centro comercial realiza un sorteo promocional, está sujeto al impuesto unificado de pobres y azar?. Cuáles son los requisitos para que se configure el impuesto unificado de pobres y azar. Cómo se calcula la base gravable para liquidar el impuesto unificado de pobres y azar y como se realiza el pago. En la liquidación del impuesto unificado de pobres y azar incluye el impuesto sobre las ventas e impuesto nacional al consumo. Cuál es la diferencia entre el impuesto de pobres y azar y los derechos de explotación equivalentes al 14% del plan de premios. Dentro de la liquidación de los derechos de explotación del 14% se debe incluir impuesto sobre las ventas e impuesto al consumo?.	8 días	Derecho de Petición
2038182015	Denuncia contra un señor (descrito en la solicitud) quien organizó una rifa de un carro de la cual no quiso responderle a la persona ganadora que fue la denunciante. Solicita investigar la legalidad de esta rifa, si contaba con autorización y de no ser así se apliquen las medidas respectivas para hacer que el responsable pague el premio y rinda las explicaciones pertinentes y reciba un castigo por el engaño, el maltrato, las calumnias y las prácticas ilegales que está haciendo para que así no continúe engañando a más personas.	13 días	Reclamo por Terceros
2038212015	Informar si la sociedad comercial (descrita en el oficio) actualmente sostiene algún tipo de contrato con alguna entidad pública del orden distrital.	4 días	Derecho de Petición

2038232015	Indicar los convenios y contratos celebrados por la entidad para la realización de capacitaciones de acuerdo a la matriz que relaciona en el oficio del 1 de enero de 2012 a 31 de octubre de 2015. Copia magnética los contratos o convenios celebrados por la entidad para la realización de capacitaciones del 1 de enero de 2012 a 31 de octubre de 2015.	10 días	Derecho de Petición
2028712015	Solicita tomar medidas en el caso de la ferretería (descrita en el texto de la solicitud) que promocionan rifas mensuales por valor de un millón de pesos y no tienen autorización.	12 días	Reclamo por Terceros
2066432015	Presenta queja premio no cancelado, solicita la debida investigación e intervención con respecto a la legalización para llevar a cabo la actividad de rifa realizada por el señor (descrito en el oficio) quien utilizó el aval de la lotería de Boyacá para recolectar fondos por este medio y realizar un viaje a Cracovia con un grupo de seminaristas de la parroquia (descrita en el oficio) la denunciante manifiesta que el premio que ella se ganó no ha sido cancelado	15 días	Reclamo por Terceros
2065602015	Solicita información acerca de las dificultades en la inscripción para el promocional "La Ñapa" pues no ha sido posible en Envigado (Antioquia)	9 días	Solicitud de Información
2074972015	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
2083322015	Solicitud de información relacionada con temas de planta de personal, actividades de bienestar, riesgos laborales y contratación de personas naturales.	15 días	Derecho de Petición
2094822015	Solicitud entrega de los premios del promocional realizado por la lotería de Bogotá denominado "Temporada Escolar 2012" realizado el martes 7 de febrero de 2012 en los cuales fue ganador de los siguientes premios: 1 ipad y 5 hornos tostadores.	11 días	Otro

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 8 solicitudes (Derecho de Petición, Reclamo por Terceros y Solicitud de Certificación). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 4 solicitudes (Otro y Solicitud de Información). En el mes anterior se recibió un Reclamo y en el mes de estudio no se recibió ninguno.

ACUMULADO:

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

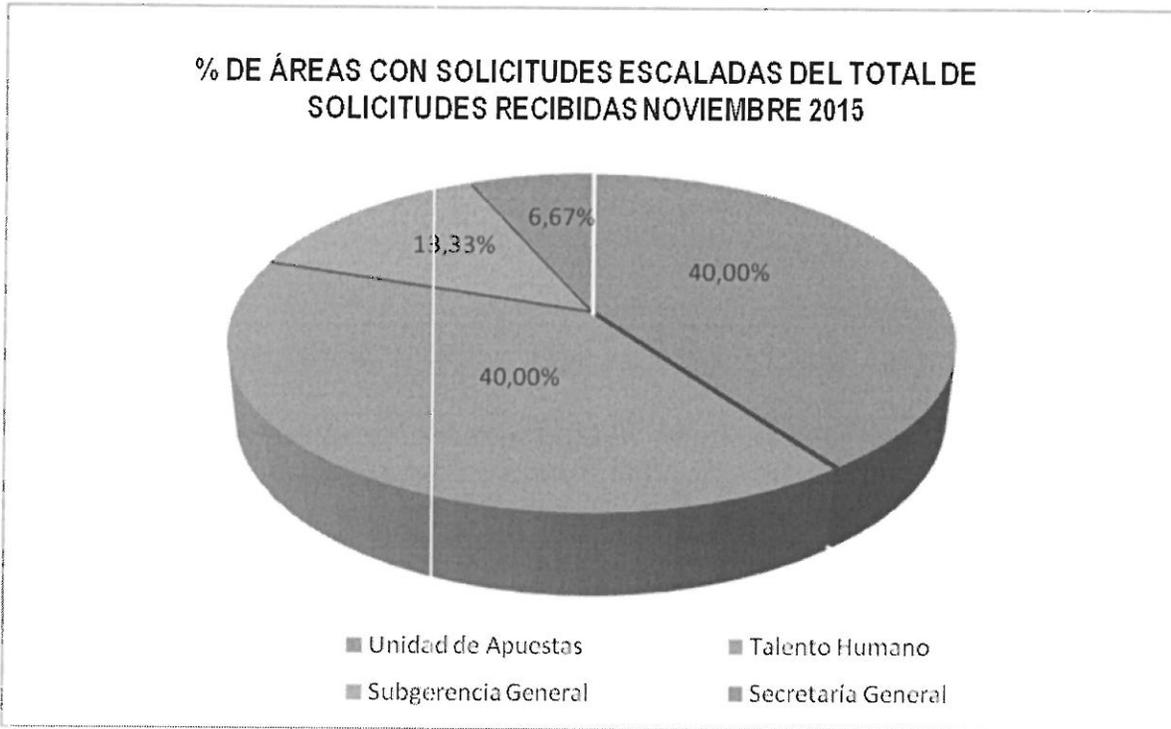
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	8	1	10	3	6	73
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	4
OTRO	3	2	0	1	2	2	1	4	4	3	1	23
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	4	1	1	1	3	13
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	3	7	6	3	1	43
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	3	2	6	1	4	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	21	15	29	12	15	187

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

NOVIEMBRE DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Unidad de Apuestas	6	40,00%
2	Talento Humano	6	40,00%
3	Subgerencia General	2	13,33%
4	Secretaría General	1	6,67%
	TOTAL	15	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	NOVIEMBRE DE 2015	%
12	OFICIO	80,00%
2	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	13,33%
1	PRESENCIAL	6,67%
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 Noviembre 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
Proyectó: Sandra Trujillo

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

