

INFORME GENERAL DE PQRS

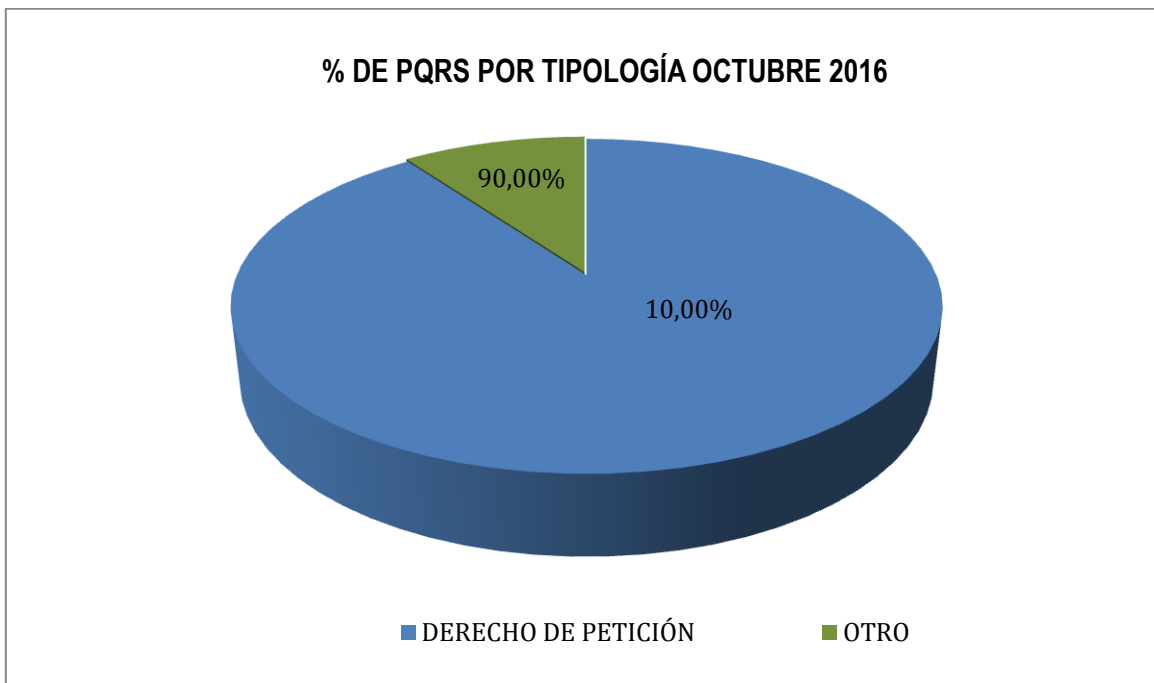
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Octubre de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.		OCTUBRE	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	9	90,00%
2	OTRO	1	10,00%
	TOTAL	10	100,00%



Durante el mes de Octubre de 2016 se recibieron en total 10 solicitudes, 2 menos que las del mes anterior (Septiembre de 2016: 12) y 2 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Octubre de 2015: 12.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1788032016	La señora (xxxx) solicita se le expida una certificación de los descuentos que se le realizaron por concepto de préstamo de vivienda e intereses con respecto a las siguientes primas: prima rifa de seguridad, prima binomio de oro, prima de junio y diciembre, rifa operación navideña y demás primas que se celebraron durante el período del año 1987 a 1995.	13 días	Derecho de Petición
1810012016	El señor (xxxx) solicita se le informe si es posible que una sociedad comercial debidamente constituida y existente conforme las leyes de la República de Colombia y bajo cualquiera de los tipos societarios permitidos por la legislación colombiana y la Lotería de Bogotá celebren un convenio jurídico que beneficie a ambas partes, para la autorización y promoción de las loterías y juegos controlado por la Lotería de Bogotá; en caso de que la respuesta a la petición anterior sea afirmativa, agradece le sea informado la figura jurídica idónea a implementar y el procedimiento a seguir.	7 días	Derecho de Petición
1835142016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
1835182016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
1796532016	Un ciudadano opina sobre el problema de los negocios y el comercio en la carrera 6 y calle 27 Sur en el barrio 20 de Julio	8 días	Derecho de Petición
1844792016	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT quien actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la modificación y corrección de las inconsistencias encontradas en los certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado (xxxx).	15 días	Derecho de Petición
1853572016	La señora (xxxx) solicita se expida una nueva certificación de los descuentos que se le realizaron por concepto de préstamo de vivienda e intereses con respecto a las siguientes primas: prima rifa de seguridad, prima binomio de oro, prima de junio y diciembre, rifa operación navideña; la anterior solicitud la hace teniendo en cuenta que el oficio de fecha 24 de agosto del año en curso se omitió tener en cuenta las primas de las cuales se le realizaron descuento por préstamo de vivienda e intereses, por ende hace esta nueva solicitud.	15 días	Derecho de Petición
1862502016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
1862982016	La señora (xxxx) comunica que desde el año 2014 está haciendo el número 1325 con la serie 139 pero, indica, que como la señora donde lo compra siempre presiente que va a jugar el número quiere quedarse con el mismo; añade que hace tiempo se dirige los viernes y ella le dice que ya no aparece ese número ningún día en el sistema. Como no le quieren hacer el número en ninguna parte solicita por segunda vez que en la principal le hagan el billete completo para ella comprarlo en la oficina o le den el premio de los seis mil millones de pesos.	12 días	Otro

1869592016	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT quien actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la modificación y corrección de las inconsistencias encontradas en los certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado (xxxx).	14 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 un aumento en cantidad de 9 solicitudes (Derecho de Petición y Solicitud de Certificación); por otro lado hubo una disminución en cantidad de 2 solicitudes (Solicitud de Información); así mismo, en el mes anterior se recibió una Queja y en el mes de estudio ninguna; en el mes anterior no se recibió ninguna solicitud clasificada como "Otro"; sin embargo, en el mes de estudio se recibió una clasificada como "Otro".

ACUMULADO:

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

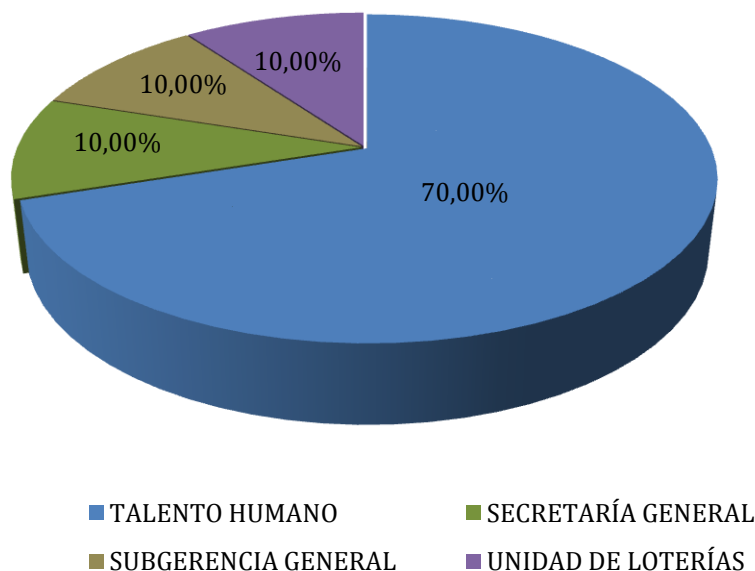
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	2	6	6	9	77
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	0	1	1	1	13
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	3	2	1	10	6	4	0	0	30
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	0	5	5	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	18	9	16	12	10	146

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

OCTUBRE DE 2016			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	Talento Humano	7	70,00%
2	Secretaría General	1	10,00%
3	Subgerencia General	1	10,00%
4	Unidad de Loterías	1	10,00%
TOTAL		10	100,00%

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



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	OCTUBRE DE 2016	%
9	OFICIO	90,00%
1	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	10,00%
10		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 Octubre de 2016 fue “oficio” y luego el canal “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