

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

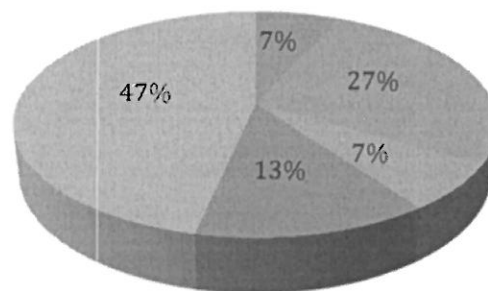
PERÍODO: Agosto de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	AGOSTO
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	1
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	4
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	1
<i>RECLAMO</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	7
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	2
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	15

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA AGOSTO 2015



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

Durante el mes de Agosto de 2015 se recibieron en total 15 solicitudes, 6 menos que las del mes anterior (Julio de 2015: 21) y 8 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Agosto de 2014: 23.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1387692015	Certificados de retención correspondiente al año fiscal 2014	3 días	Otro
1388522015	Información de la relación y/o contratos celebrados de algún tipo entre la Lotería de Bogotá y el señor (descrito en el oficio) o de los permisos requeridos por este para usar los resultados de los sorteos del premio mayor de la Lotería de Bogotá	4 días	Solicitud de Información
1388962015	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
1397112015	Fotocopia del acta de juego del sorteo del chance Dorado Mañana jugado el 12 de Noviembre de 2014 especificando cuál fue el número ganador	7 días	Solicitud de Información
435612014	Denuncia a una empresa (descrita en el oficio) por el concurso "Alcanza tu Meta" realizado a través de compras por medio de tarjeta de crédito Colpatría	15 días	Reclamo por Terceros
1431452015	Solicitud de envío de resultados del sorteo Dorado y el vídeo jugado el 7 de Agosto de 2015	4 días	Otro
1447762015	Saber si al acertar un premio seco en diferente serie se obtiene algún premio	14 días	Solicitud de Información
1468072015	Respuesta a algunos interrogantes relacionados con la implementación en el distrito capital de la figura del teletrabajo de que trata la ley 1221 de 2008 y el decreto distrital 596 de 2013.	9 días	Derecho de Petición
1472452015	Requisitos e indicaciones para obtener la autorización de una actividad promocional que se va a realizar	7 días	Solicitud de Información
1470912015	Informar si la señora (descrita en el oficio) se encuentra autorizada para elaboración, distribución y comercialización de rifas o juegos de azar.	15 días	Solicitud de Información
1473172015	Informar si la señora (descrita en el oficio) labora o laboró en alguna de las entidades de la alcaldía mayor de Bogotá.	5 días	Solicitud de Información
1482922015	Solicitud de liquidación total del saldo del crédito de vivienda con corte a 10 de septiembre de 2015. Certificación de pago de intereses del crédito hipotecario del año 2014, para efectos de la presentación de la declaración de renta correspondiente.	14 días	Otro
1515982015	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1529052015	Certificación de los contratos de prestación de servicios profesionales 041 de 2004 y 008 de 2005, cada uno con funciones y/o obligaciones.	8 días	Otro
1529452015	Aportar a unidad de policía judicial muestras patrón y/o fichas técnicas de billetes de loterías, sellos de plomo, sellos de caucho y sticker de seguridad para raspar. Informar si los ciudadanos (descritos en el oficio) están autorizados para la elaboración de billetes de lotería, además si tienen posesión de los sellos y sticker de seguridad	5 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

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

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



hubo un aumento en cantidad de 7 solicitudes (Otro y Solicitud de Información). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 11 solicitudes (Derecho de Petición, Reclamo por Terceros y Solicitud de Certificación)

ACUMULADO:

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

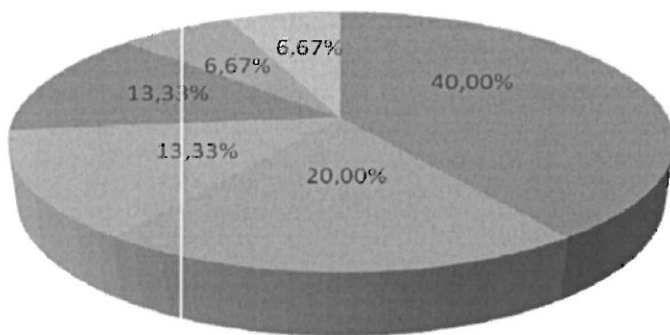
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO									
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	8	1	54
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2	0	4
OTRO	3	2	0	1	2	2	1	4	15
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	4	1	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	3	7	33
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	3	2	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	21	15	131

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

AGOSTO DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Unidad de Apuestas	6	40,00%
2	Secretaría General	3	20,00%
3	Talento Humano	2	13,33%
4	Unidad Financiera	2	13,33%
5	Atención al Cliente	1	6,67%
6	Subgerencia General	1	6,67%
	TOTAL	15	100,00%

% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS AGOSTO 2015



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

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	AGOSTO DE 2015	%
10	OFICIO	66,67%
5	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	33,33%
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 Agosto 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
LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

