

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

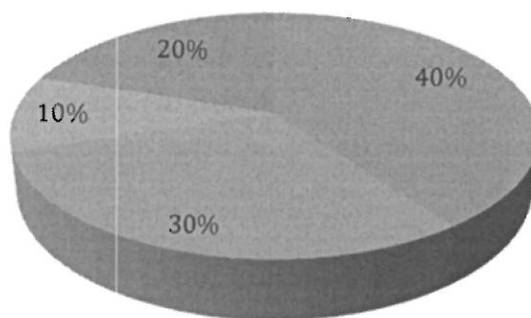
PERÍODO: Diciembre de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	<i>DICIEMBRE</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	4
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	3
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0
<i>RECLAMO</i>	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	2
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	1
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	10

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA DICIEMBRE 2015



- DERECHO DE PETICIÓN ■ OTRO
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN ■ SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Durante el mes de Diciembre de 2015 se recibieron en total 10 solicitudes, 5 menos que las del mes anterior (Noviembre de 2015: 15) y 10 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Diciembre de 2014: 20.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
2102072015	Denuncia en contra de un punto de venta del juego de apuestas permanentes o chance por cuanto en varias oportunidades se le ha negado realizar apuestas con el numero 1986. Por lo anterior se remite el caso para que la lotería en su calidad de concedente y conforma a las facultades de fiscalización realice interventoría sobre este caso, se pronuncien sobre los hechos planteados, sobre la legalidad del punto de venta y el tipo de vinculación con la empresa concesionaria "GELSA" y adopten las medidas correctivas en caso de ser necesario.	5 días	Derecho de Petición
2109672015	Informar en que sitio web se publican los procesos de contratación para la prestación del servicio de vigilancia, teniendo en cuenta que el decreto 103 de 2015 emitido por el gobierno nacional y la circular externa N° 01 de 21 de junio de 2013 emitida por Colombia Compra Eficiente, con el fin de dar transparencia al sistema de contratación nacional, estos señalan que se debe publicar en el portal unico de contratacion (SECOP) incluso para las entidades de régimen especial sin embargo una vez consultada esta página no se evidencia dichas publicaciones. Por los motivos antes expuestos solicita se le indique la fecha en que se abrirá el proceso para contratar la prestación del servicio de vigilancia o el sitio web o físico donde se puede consultar todo el proceso (estudios previos, pre-pliego de condiciones, pliego de condiciones definitivo, términos de condiciones) o según corresponda.	5 días	Derecho de Petición
2124722015	Reclamación por parte de una ciudadana quien manifiesta que ella participó en el promocional "Temporada Escolar 2012" realizado el martes 7 de febrero de 2012 en la sede de la lotería de Bogotá y aún no le ha sido entregado el premio; por cuanto solicita a la lotería de Bogotá le hagan entrega formal del premio y que este sea la versión actual con su respectiva garantía.	7 días	Otro
2125682015	Solicitud contrato firmado con la universidad nacional de Colombia, con todos los anexos. Copia del estudio de mercado realizado para la toma de decisión de cambiar los planes de premios actuales en operación. Resolución, autorización o permiso de la autoridad competente que permitió el cambio del plan de premios actual en operación. Resolución, autorización o permiso de la autoridad competente que permitió el plan de premios sorteo ordinario 2317 del 24 de diciembre de 2015 con premio mayor de 8 mil millones de pesos con todos sus anexos. Copia de la toma de decisión de la junta directiva de la lotería de Bogotá en las que se autorizaron los respectivos planes de premios, con todos los anexos.	15 días	Derecho de Petición

2093422015	Reclamo contra el concesionario del chance "GELSA", el reclamante manifiesta que el día 18 de octubre de 2015 hizo un chance con astro luna pero no alcanzó a reclamar el tiquete de la venta (ya pagado) por cuanto tuvo que salir urgente a su casa; volvió al otro día a hablar con la niña que le vendió el chance pero ella no estaba en el punto y la persona que estaba allí no encontró el tiquete; pide intervención de la lotería de Bogotá para que el concesionario le responda por el tiquete o recibo del chance que hizo y que quedo registrado en el sistema y por ende le paguen el premio.	14 días	Otro
2189632015	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Solicitud de Certificación
2185292015	Información sobre el plan anticorrupción	12 días	Solicitud de Información
2171132015	Denuncia presunta rifa ilegal que adelanta la administradora de un conjunto residencial (descrito en el oficio); solicita se tomen las medidas correspondientes	14 días	Otro
2189372015	Relación pormenorizada de los premios de ganadores con sus fechas y valores resultantes de cada sorteo semanal de la lotería de Bogotá de los días jueves del año 2004 a la fecha. Relación de los premios pagados y no cobrados con sus fechas y valores correspondientes del año 2004 a la fecha. Forma de pago a los ganadores de cada uno de los premios mayores, con sus fechas y valores del 2004 a la fecha. Promedio porcentual anual de los premios mayores ganados y pagados a los apostadores del 2004 a la fecha con sus respectivas fechas y valores	11 días	Derecho de Petición
2210912015	Informar si la señora (descrita en el oficio) es o ha sido contratista del distrito o si tiene algún vínculo laboral con el mismo.	1 día	Solicitud de Información

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 3 solicitudes (Otro y Solicitud de Información). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 5 solicitudes (Derecho de Petición y Solicitud de Certificación). En el mes anterior se recibieron tres Reclamos por Terceros y en el mes de estudio no se recibió ninguno.

ACUMULADO:

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

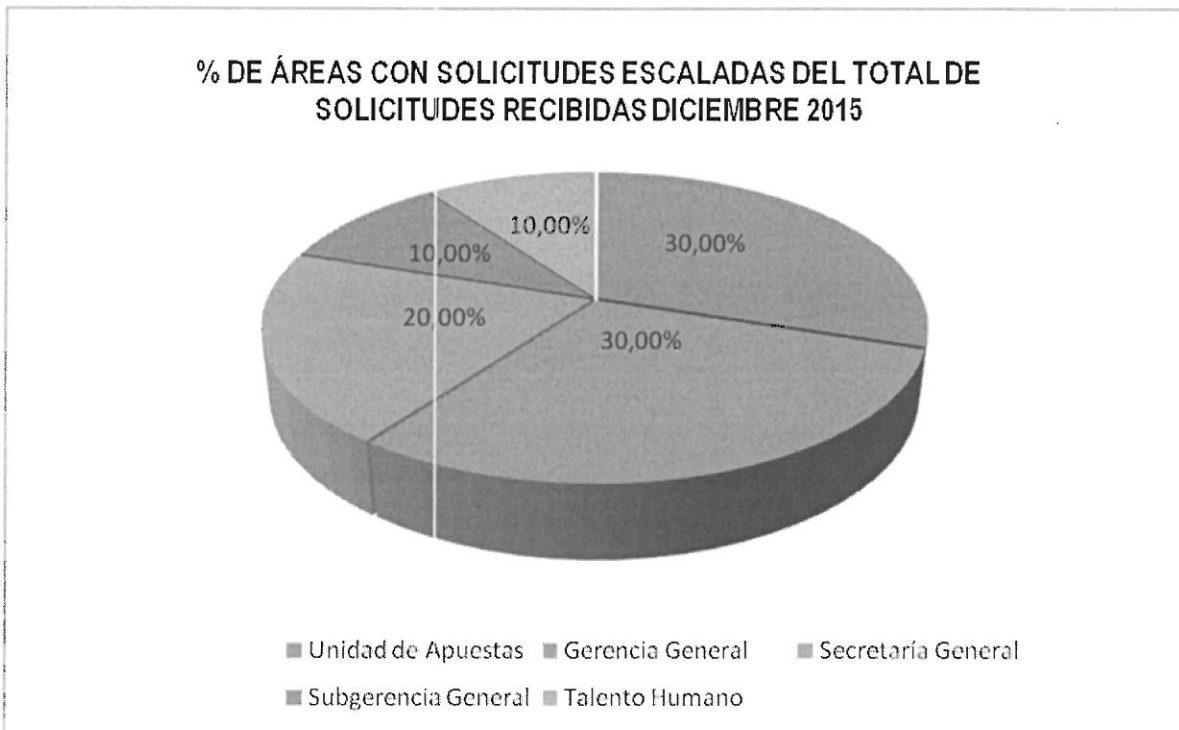
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	8	1	10	3	6	4	77
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4
OTRO	3	2	0	1	2	2	1	4	4	3	1	3	26
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	4	1	1	1	3	0	13
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	3	7	6	3	1	2	45
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	3	2	6	1	4	1	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	21	15	29	12	15	10	197

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

DICIEMBRE DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Unidad de Apuestas	3	30,00%
2	Gerencia General	3	30,00%
3	Secretaría General	2	20,00%
4	Subgerencia General	1	10,00%
5	Talento Humano	1	10,00%
	TOTAL	10	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	DICIEMBRE DE 2015	%
7	OFICIO	70,00%
2	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	20,00%
1	PRESENCIAL	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 Diciembre 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

