

**INFORME GENERAL DE PQRS**

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

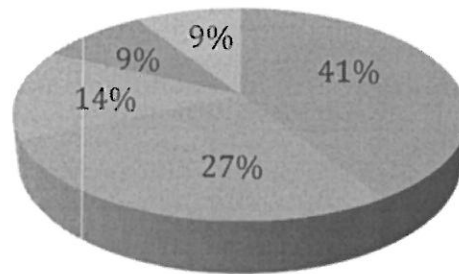
PERÍODO: Enero de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

| <b>SOLICITUDES RECIBIDAS</b>        |              |
|-------------------------------------|--------------|
|                                     | <b>ENERO</b> |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN</b>          | 9            |
| <b>OTRO</b>                         | 3            |
| <b>RECLAMO POR TERCEROS</b>         | 2            |
| <b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>   | 6            |
| <b>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</b> | 2            |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>22</b>    |

**% DE PQRS POR TIPOLOGÍA ENERO 2015**



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

Durante el mes de Enero de 2015 se recibieron en total 22 solicitudes, 4 menos que las del mes anterior (Diciembre de 2014: 26) y 11 más comparadas con el mismo período es decir con el mes de Enero 2014: 11.

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

| SOLICITUD N° | DESCRIPCIÓN   | TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA | TIPO DE SOLICITUD          |
|--------------|---|--------------------------------|----------------------------|
| 1            | Denuncia presunta rifa ilegal   | 15 días                        | Otro                       |
| 2            | Resolver inquietud resultados sorteo  | 13 días                        | Derecho de Petición        |
| 3            | Comisiones nacionales e internacionales que han realizado funcionarios y/o contratistas 1 enero de 2012 y 31 de diciembre de 2014   | 14 días                        | Derecho de Petición        |
| 4            | Certificación contratos de concesión suscritos entre la Lotería de Bogotá e Inversiones y Apuestas Permanentes Arturo Echeverry H y CIA LTDA  | 15 días                        | Derecho de Petición        |
| 5            | Confirmación tiempos de servicio  | 15 días                        | Solicitud de Certificación |
| 6            | Solicita cita con el gerente para tratar tema en el que el peticionario sirvió como codeudora de unos sorteos   | 11 días                        | Derecho de Petición        |
| 69782015     | Alianzas público privadas que ha realizado la entidad en el período de 01/01/2011 a 31/12/2014  | 15 días                        | Derecho de Petición        |
| 70412015     | Información sobre legalidad y si está autorizada una rifa   | 12 días                        | Solicitud de Información   |
| 531132014    | Reclamación contra el concesionario del chance para que le paguen acierto de 3 números en una apuesta de chance   | 8 días                         | Reclamo por Terceros       |
| 597982014    | Inconformidad de un ciudadano respecto a la forma con que se realizan los juegos de chance y lotería  | 8 días                         | Otro                       |
| 77782015     | Verificación de información laboral de una ex funcionaria de la entidad para bono pensional   | 10 días                        | Solicitud de Certificación |
| 79422015     | Solicitud de información sobre el % de comisión a que tiene derecho un colocador de apuestas o vendedor de chance y mediante qué Decreto o Ley está reglamentado  | 9 días                         | Derecho de Petición        |
| 81362015     | Copia resolución de vacaciones concedidas a una ex funcionaria de la entidad, oficio emitido por la Comisión Nacional del Servicio Civil suspendiendo la sección descrita, certificación emitida por la Jefe de Recursos Humanos, Resolución emitida por la Lotería suspendiendo el período de vacaciones, Resolución de vinculación al cargo de subgerente y manual de funciones que regía para la fecha 14 de enero de 1998 y 16 de enero de 1998 | 10 días                        | Solicitud de Información   |
| 86632015     | Información premios y mecánica "Raspe y Gane" del sorteo extraordinario de Navidad  | 7 días                         | Solicitud de Información   |
| 104342015    | Un vendedor de Lotería requiere solución a una situación en la que él le entregó a un compañero un billete ganador de la Lotería de Bogotá firmado con sus datos personales para que le hiciera la transacción y desde esa época no volvió a encontrarse con él   | 4 días                         | Solicitud de Información   |
| 110352015    | Inconformidad de un ciudadano que manifiesta que desde que cambiaron la página para los resultados son muy desordenados y en especial los del Dorado  | 8 días                         | Otro                       |
| 113442015    | Solicitud de aclaración y explicaciones en cuanto a garantía y falla en el servicio en la anomalía presentada por parte del concesionario de apuestas "GELSA" en el sorteo Dorado Mañana del 12 de Noviembre de 2014  | 14 días                        | Reclamo por Terceros       |



|           |  |         |                          |
|-----------|--|---------|--------------------------|
| 114462015 | Claridad sobre el proceso de registro en la tienda virtual de la Lotería de Bogotá y medios de pago  | 15 días | Solicitud de Información |
| 114712015 | Pregunta si se puede comprar un número para todo el año  | 3 días  | Solicitud de Información |
| 118252015 | Contratos celebrados, firmados o adjudicados por la entidad entre el 15 y el 31 de diciembre de 2014   | 9 días  | Derecho de Petición      |
| 132062015 | Relación de los contratos y/o convenios celebrados por el cabildo indígena INGA de Bogotá en los años 2013 y 2014  | 4 días  | Derecho de Petición      |
| 135022015 | Reclamación de un ciudadano quien demandó al antiguo concesionario SONAPI S.A. para que le paguen el premio ganado en una apuesta que hizo en el mes de Abril del año 2005 | 8 días  | Derecho de Petición      |

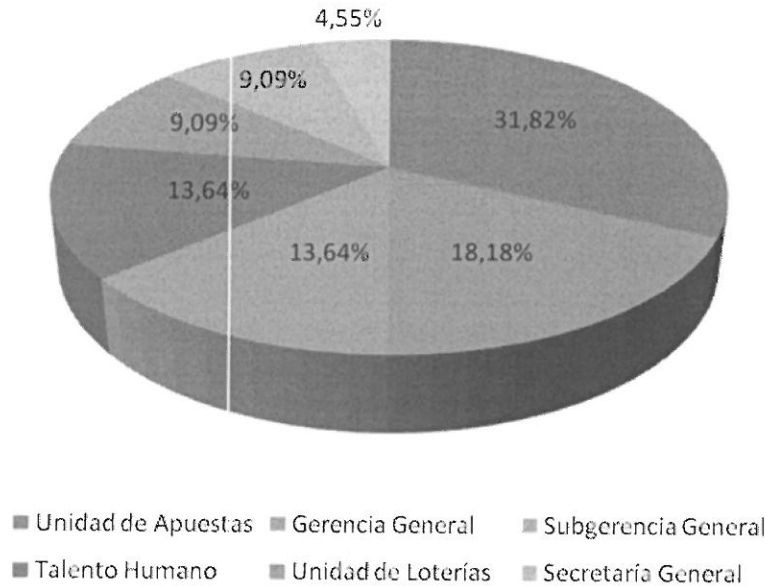
**CONCLUSIÓN:** Haciendo el comparativo de las PQRS recibidas en el mes anterior y en el trimestre de estudio se concluye que hubo un aumento en cantidad de 8 solicitudes (Derecho de Petición, Otro y Solicitudes de Información). Por otro lado se evidencia una disminución en cantidad de 6 en las solicitudes clasificadas como: Reclamo por Terceros y Solicitud de Certificación.

### ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

| ENERO DE 2015 |                     |            |                |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| No.           | ÁREA                | TRAMITADAS | %              |
| 1             | Unidad de Apuestas  | 7          | 31,82%         |
| 2             | Gerencia General    | 4          | 18,18%         |
| 3             | Subgerencia General | 3          | 13,64%         |
| 4             | Talento Humano      | 3          | 13,64%         |
| 5             | Unidad de Loterías  | 2          | 9,09%          |
| 6             | Secretaría General  | 2          | 9,09%          |
| 7             | Sistemas            | 1          | 4,55%          |
|               | <b>TOTAL</b>        | <b>22</b>  | <b>100,00%</b> |

**% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO 2015**



**ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:**

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

| No. DE PERSONAS | ENERO DE 2015                               | %       |
|-----------------|---|---------|
| 12              | OFICIO                                      | 54,55%  |
| 9               | CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS | 40,91%  |
| 1               | PRESENCIAL                                  | 4,55%   |
| 22              |   | 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 Enero 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](http://www.loteriadebogota.com)  
LINEA DE ATENCION GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

