

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTería DE BOGOTÁ

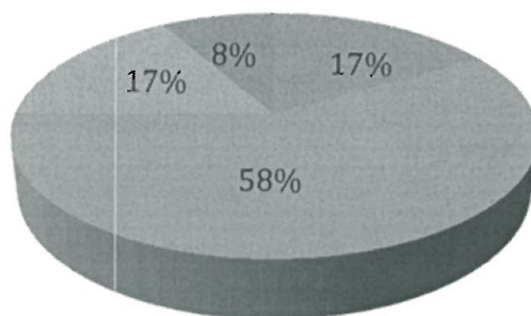
PERÍODO: Febrero de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

| SOLICITUDES RECIBIDAS | |
|-------------------------------------|----------------|
| | <i>FEBRERO</i> |
| <i>DERECHO DE PETICIÓN</i> | 2 |
| <i>OTRO</i> | 2 |
| <i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i> | 7 |
| <i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i> | 1 |
| TOTAL | 12 |

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA FEBRERO 2015



- DERECHO DE PETICIÓN
- SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
- OTRO
- SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN

Durante el mes de Febrero de 2015 se recibieron en total 12 solicitudes, 10 menos que las del mes anterior (Enero de 2015: 22) y 15 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Febrero de 2014: 27.

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

| SOLICITUD N° | DESCRIPCIÓN | TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA | TIPO DE SOLICITUD |
|--------------|---|--------------------------------|----------------------------|
| 144852015 | Información sobre cómo adquirir por un mes consecutivo cierto número, si se lo envían vía Servientrega consignando el valor o si lo puede reservar para que se lo envíen al municipio de Paipa | 2 días | Solicitud de Información |
| 147552015 | Denuncia a un vendedor de chance por robo de un premio de chance con el Dorado Tarde | 13 días | Otro |
| 156712015 | Solicitud de gestión de información – compensación disminuciones del recaudado por concepto de derechos de explotación de apuestas permanentes - chance para el año 2013 Decreto 2550 de 2012 | 4 días | Solicitud de Información |
| 157602015 | Pronunciamento sobre la queja interpuesta por una ciudadana y otros solicitando el reconocimiento del contrato de trabajo y el pago de distintas acreencias laborales como colocadores de apuestas permanentes dependientes | 2 días | Solicitud de Información |
| 157902015 | Saber si un ganador del concurso “Juega Chance Legal y Gánate Muchos Premios Tecnológicos” que por problemas de salud no puede acercarse a reclamar el premio puede autorizar a otra persona para reclamarlo | 1 día | Solicitud de Información |
| 165872015 | Informar si los vendedores en condición de colocador de apuestas permanentes es decir que promocionan el chance tienen derecho a que el concesionario les pague: prestaciones sociales económicas como lo son las cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, prima, etc. | 11 días | Derecho de Petición |
| 178042015 | Reclamo contra el concesionario del chance "GELSA" por no pago de un premio de una apuesta que hizo pero que la vendedora se la hizo mal | 9 días | Otro |
| 188962015 | Pregunta sobre la seguridad de la compra online y el protocolo de seguridad http, así como correo de confirmación de registro | 6 días | Solicitud de Información |
| 206062015 | Informe detallado sobre el proceso de aplicación de las obligaciones legales planteadas en la ley 594 de 2000. Presupuestos asignados durante el periodo 2010-2014 para el cumplimiento de las labores de archivo y gestión documental e información detallada sobre este tema | 4 días | Derecho de Petición |
| 214052015 | Vendedor de lotería solicita le colaboren y le orienten para poder acceder a los beneficios que otorga el Gobierno y de los cuales tiene derecho ya que es un vendedor de lotería por más de 40 años. | 7 días | Solicitud de Información |
| 266692015 | Certificación de periodos de vinculación laboral para bonos pensionales y pensiones de enero 2 de 1991 al 3 de abril de 1994. | 13 días | Solicitud de Certificación |
| 312582015 | Aclaración respecto de los factores salariales reportados al ISS en junio de 1992; valores correspondientes al mes de junio de 1992 de los rubros consignados tanto en la liquidación definitiva como en el desprendible de pago; reajuste sueldo; bonificación especial; turnos... | 13 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 hubo una disminución en cantidad de 10 solicitudes (Derecho de Petición, Otro, Solicitudes de Información y Solicitudes de Certificación). Por otro lado en el mes de estudio no se recibieron Reclamos por Terceros (en el mes anterior se recibieron 2)

ACUMULADO:

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

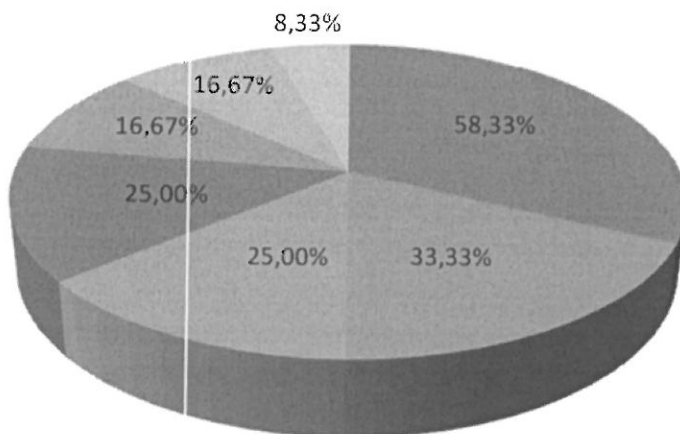
| SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|
| | <i>ENERO</i> | <i>FEBRERO</i> | <i>TOTAL</i> |
| <i>DERECHO DE PETICIÓN</i> | 9 | 2 | 11 |
| <i>OTRO</i> | 3 | 2 | 5 |
| <i>RECLAMO POR TERCEROS</i> | 2 | 0 | 2 |
| <i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i> | 6 | 7 | 13 |
| <i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i> | 2 | 1 | 3 |
| TOTAL | 22 | 12 | 34 |

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

| FEBRERO DE 2015 | | | |
|------------------------|---------------------|------------|----------------|
| No. | ÁREA | TRAMITADAS | % |
| 1 | Unidad de Apuestas | 5 | 58,33% |
| 2 | Talento Humano | 2 | 33,33% |
| 3 | Subgerencia General | 1 | 25,00% |
| 4 | Gerencia General | 1 | 25,00% |
| 5 | Unidad de Loterías | 1 | 16,67% |
| 6 | Secretaría General | 1 | 16,67% |
| 7 | Sistemas | 1 | 8,33% |
| | TOTAL | 12 | 100,00% |

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



■ Unidad de Apuestas ■ Talento Humano ■ Subgerencia General
 ■ Gerencia General ■ Unidad de Loterías ■ Secretaría General

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

| No. DE PERSONAS | FEBRERO DE 2015 | % |
|-----------------|---|---------|
| 8 | OFICIO | 66,67% |
| 3 | CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS | 25,00% |
| 1 | PRESENCIAL | 8,33% |
| 12 | | 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 Febrero 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

