

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

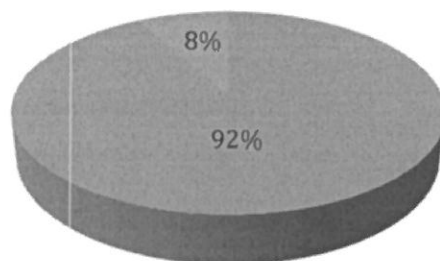
PERÍODO: Febrero de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	<i>FEBERO</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	11
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0
<i>RECLAMO</i>	0
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	0
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	0
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	12

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA FEBRERO 2016



■ DERECHO DE PETICIÓN ■ OTRO

Durante el mes de Febrero de 2016 se recibieron en total 12 solicitudes, 4 menos que las del mes anterior (Enero de 2016: 16) y la misma cantidad comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Febrero 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
167942016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
173392016	Copia del contrato de la señora (descrita en el oficio). Copia de las afiliaciones al sistema de seguridad social integral EPS, ARL y caja de compensación familiar de la señora en mención. Copia del pago de la seguridad social integral (SALUD, PENSION Y ARL) de los meses comprendidos entre mayo, junio y julio laborados por la señora en mención. Copia del pago de la nómina de los meses comprendidos entre mayo, junio, y julio laborados por la señora. Copia del reglamento interno de trabajo. Copia del listado de nómina de los trabajadores. Informar la jornada laboral establecida.	6 días	Otro
177052016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
196152016	Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión que fueron suscritos o prorrogados para los meses de noviembre y diciembre de 2015, indicando nombre del contratista, identificación, fecha de suscripción del contrato, fecha de terminación, objeto y valor. Nombre, cédula, número de resolución, fecha de resolución, cargo a proveer y dependencia de las personas que fueron nombradas en provisionalidad durante los meses de noviembre y diciembre de 2015.	15 días	Derecho de Petición
249602016	Certificaciones para trámite de bono pensional	4 días	Derecho de Petición
260972016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Derecho de Petición
284262016	Información sobre consumo de recursos susceptibles de generar impacto ambiental. Políticas medioambientales implementadas para el mejoramiento en el consumo de recursos susceptibles de generar impacto ambiental tales como agua, electricidad y papel. Disposición de basuras y si se está llevando a cabo algún programa de reciclaje. Información correspondiente al consumo de recursos susceptibles de generar impacto ambiental en los años 2012, 2013, 2014 y 2015. (consumo agua en pesos y en litros mes a mes de cada año desde el 2012 al 2015. consumo electricidad en pesos y en kilowatts mes a mes de cada año desde el 2012 al 2015 y consumo de papel en pesos y en resmas mes a mes de cada año desde el 2012 al 2015)	15 días	Derecho de Petición
293502016	Informe de cada uno de los jefes de control interno de las 63 entidades del distrito, frente al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de la administración del Dr. Gustavo Petro (2012 - 2015). Resaltar los factores de alto impacto como los ejes del proyecto, identificación del proyecto y la gestión contractual, presupuestal y física que se hizo al respecto de la misma	2 días	Derecho de Petición

309132016	Solicitud modificación, corrección y ajustes de las inconsistencias encontradas en certificación de información laboral de un ex funcionario para trámite de bono pensional	6 días	Derecho de Petición
309342016	Solicitud modificación, corrección y ajustes de las inconsistencias encontradas en certificación de información laboral de un ex funcionario para trámite de bono pensional	6 días	Derecho de Petición
343192016	Copia del laudo arbitral suscrito entre la lotería de Bogotá y SONAPI. Acciones jurídicas adelantadas para el cobro de deuda concesión apuestas permanentes y de deuda por intereses moratorios concesionario. Copia de las últimas cinco actas de junta directiva de la lotería de Bogotá a diciembre de 2015. Copia del contrato actual de concesión de chance con el Grupo Empresarial en Línea S.A. GELSA con sus respectivos adendos.	15 días	Derecho de Petición
347312016	Estado de cuentas detallado físico a diciembre 31 de 2015. Certificado de paz y salvo hasta el último sorteo jugado en el mes de diciembre de 2015. Documentos como pólizas, pagarés y demás ya vencidos que se encuentren en las instalaciones de la lotería de Bogotá a su nombre. (distribuidora de lotería en Palmira - Valle)	14 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 6 solicitudes (Derecho de Petición) y una disminución en cantidad de 2 solicitudes (Otro); a diferencia del mes anterior, en el mes de estudio no se recibió ninguna Solicitud de Información ni ninguna Solicitud de Certificación.

ACUMULADO:

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

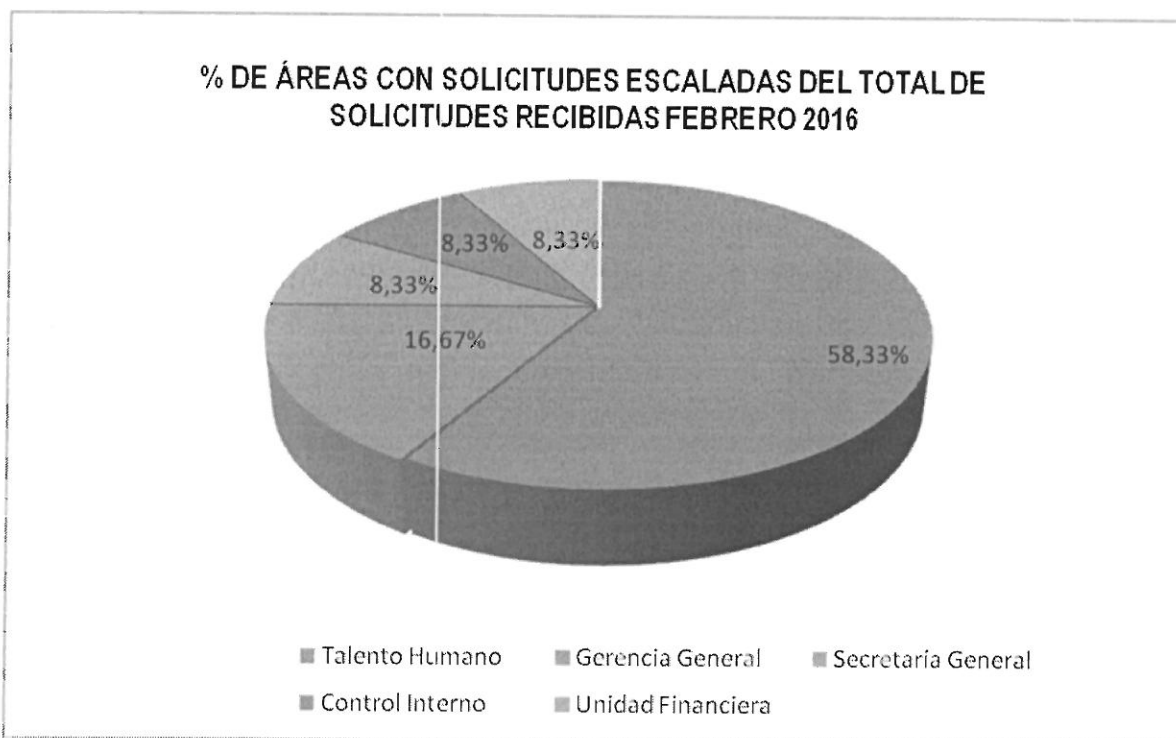
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO			
	ENERO	FEBRERO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	16
JUEGO ILEGAL	0	0	0
OTRO	3	1	4
RECLAMO	0	0	0
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	4
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	4
SUGERENCIA	0	0	0
TOTAL	16	12	28



ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

FEBRERO DE 2016			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	7	58,33%
2	Gerencia General	2	16,67%
3	Secretaría General	1	8,33%
4	Control Interno	1	8,33%
5	Unidad Financiera	1	8,33%
	TOTAL	12	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	FEBRERO DE 2016	%
12	OFICIO	100,00%
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 utilizó la ciudadanía en el mes de Febrero de 2016 fue "oficio".

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

