

**INFORME GENERAL DE PQRS**

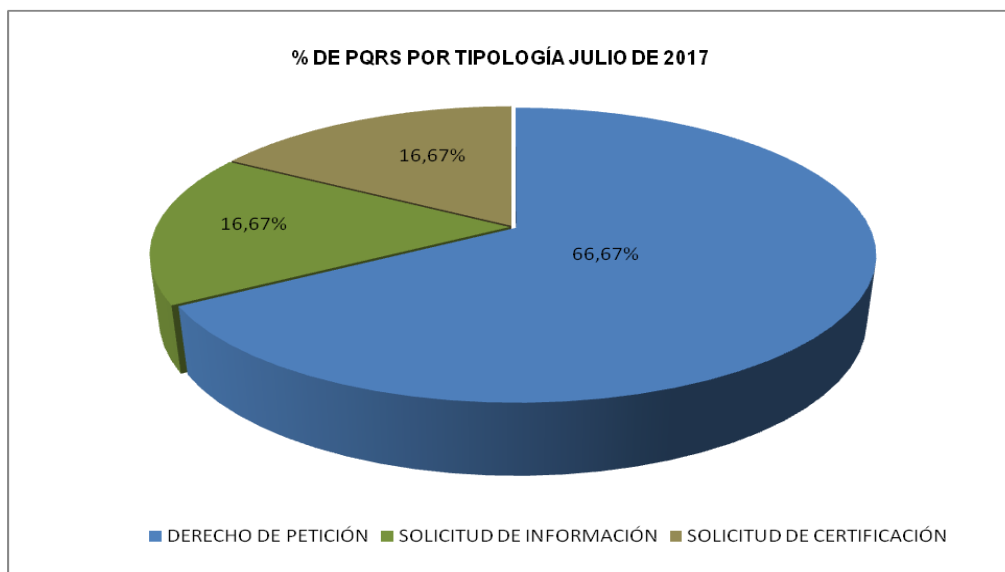
**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

PERÍODO: Julio de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

<b>JULIO DE 2017</b>			
<b>No.</b>	<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>JULIO</b>	<b>%</b>
1	DERECHO DE PETICIÓN	4	66,67%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	16,67%
3	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	16,67%
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>100,00%</b>



Durante el mes de Julio de 2017 se recibieron en total 6 solicitudes, 13 menos que las recibidas en el mes anterior (Junio de 2017: 19) y 3 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Julio de 2016: 9.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1538362017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la modificación del (de los) certificado (s) de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. Inconsistencias presentadas en el documento físico: (formulario 1 campo XR descripción: la certificación no es original sino una fotocopia).	15 días	Derecho de Petición
1258642017	Listado de entidades distritales con la siguiente información: NIT, entidad, sigla, teléfonos, fax, correo electrónico de atención al usuario, URL, representante, área, sector, direcciones y sedes	2 días	Solicitud de Información
1600562017	El director de historia laboral de colpensiones, solicita confirmar las certificaciones de tiempos publicos, expedidas por la entidad, de la señora maria patricia gonzalez jimenez con c.c. 41.747.810. la confirmacion de lo solicitado debera ser remitida a traves de oficio con los siguientes formatos: certificacion de informacion laboral - formato 1. certificacion de salario base - formato 2. certificacion de salarios mes a mes - formato 3b.	15 días	Solicitud de Certificación
1661672017	De acuerdo con el reportaje del espectador ( <a href="http://www.elespectador.com/noticias/bogota/buscan-freno-contratos-de-prestacion-de-servicios-articulo-704698">http://www.elespectador.com/noticias/bogota/buscan-freno-contratos-de-prestacion-de-servicios-articulo-704698</a> ), en donde se informa que la actual administración redujo de 51.000 contratos por prestación de servicios a 38.000, se solicita informar cuánto presupuesto se invertía en los 51.000 contratos por prestación de servicios y cuánto presupuesto se invierte actualmente. Lo anterior se solicita por cada entidad del distrito. Así mismo, por qué los empedados que actualmente son temporales no han salido a concurso por las diferentes páginas del distrito, al igual que lo hizo la pasada administración. Agradezco así mismo, informar por qué se le asigna tan poco tiempo a esas convocatorias (apenas de uno o dos días), dado que no permite que haya una más participación ciudadana. gracias. Vulnerando el principio de la igualdad. gracias	15 días	Derecho de Petición
1673812017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la expedición de los certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado: (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. tiempo laborado: ingreso: año: 1976 mes: 10 retiro: año: 1978 mes: 04. Solicitan utilizar los formatos únicos obligatorios adoptados por los ministerios de la protección social y de hacienda y crédito público: formato N° 1 "certificado de información laboral" formato N° 2 "certificado de salario base" y formato N°3 "certificación salarios mes a mes".	13 días	Derecho de Petición

1674812017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la modificación del (de los) certificado (s) de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. Las inconsistencias presentadas son: formulario 2. campo 36 descripción: campo 36: sumatoria de subtotales mensuales no coincide con la suma de factores mes 1 a mes 12. formulario 2 campo XR descripción: subtotal mensual - factores adicionales deben tener valor.	13 días	Derecho de Petición
------------	--	---------	---------------------

### **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 12 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 11 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 4); Solicitud de Información (en el mes anterior se recibieron 4 y en el mes de estudio 1) y Solicitud de Certificación (en el mes anterior se recibieron 3 y en el mes de estudio 1). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio no se recibieron Reclamos por Terceros (en el mes anterior se recibió 1).

### **ACUMULADO:**

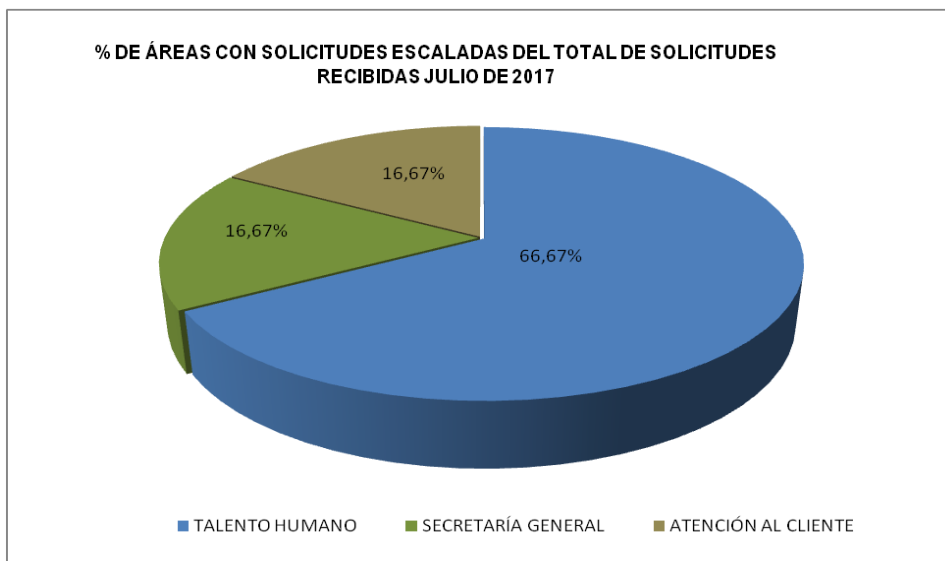
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017</b>								
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	11	8	18	5	7	11	4	<b>64</b>
<b>OTRO</b>	1	1	0	1	2	0	0	<b>5</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	1	6	13	3	8	4	1	<b>36</b>
<b>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</b>	1	1	4	5	5	3	1	<b>20</b>
<b>RECLAMO POR TERCEROS</b>	0	1	1	0	1	1	0	<b>4</b>
<b>SUGERENCIA</b>	0	1	1	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>JUEGO ILEGAL</b>	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>CONSULTA</b>	0	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>134</b>

### **ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:**

Las solicitudes recibidas en el mes de Julio de 2017 fueron escaladas así:

<b>JULIO DE 2017</b>			
<b>No.</b>	<b>ÁREA</b>	<b>ESCALADAS</b>	<b>%</b>
1	TALENTO HUMANO	4	66,67%
2	SECRETARÍA GENERAL	1	16,67%
3	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	16,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



### ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

<b>No. DE PERSONAS</b>	<b>JULIO DE 2017</b>	<b>%</b>
4	OFICIO	66,67%
2	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	33,33%
6		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 Julio de 2017 fue “oficio”, y luego le sigue “traslado y/o recibidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Revisó y aprobó: José Antonio González Jiménez  
Proyectó: Sandra Trujillo