

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

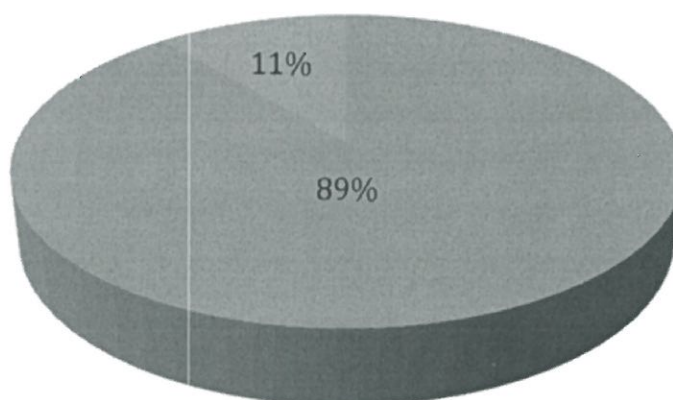
PERÍODO: Marzo de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

| SOLICITUDES RECIBIDAS | |
|------------------------------|--------------|
| | MARZO |
| DERECHO DE PETICIÓN | 8 |
| JUEGO ILEGAL | 1 |
| TOTAL | 9 |

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA MARZO 2015



■ DERECHO DE PETICIÓN ■ JUEGO ILEGAL

Durante el mes de Marzo de 2015 se recibieron en total 9 solicitudes, 3 menos que las del mes anterior (Febrero de 2015: 12) y 11 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Marzo 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 |
|--------------|--|--------------------------------|---------------------|
| 354092015 | Informar si una persona natural (que especifican en el oficio) tiene algún vínculo laboral o de prestación de servicios con la Lotería esta entidad. | 9 días | Derecho de Petición |
| 354502015 | Informar si una persona natural (que especifican en el oficio) tiene o ha tenido algún vínculo contractual con la entidad. | 4 días | Derecho de Petición |
| 366912015 | Copia de las actas de junta directiva a partir del mes de junio de 2014 y hasta la fecha. Relación de los contratos de prestación de servicios realizados durante los últimos dos años 2013 - 2014 anexando copia de los informes de actividades realizadas mensualmente por cada contratista. Informe de los resultados obtenidos en la realización de los sorteos extraordinarios de navidad de los años 2013 y 2014 detallando el monto de la inversión realizada, las ventas, los premios en poder del público, los gastos de administración y operación y la utilidad o pérdida correspondiente para la entidad. Copia estados financieros del consorcio sorteo extraordinario 2013 y 2014. Copia estados financieros de la lotería de Bogotá con corte a diciembre 31 de 2014 con sus respectivas notas. Cuadro comparativo de ventas, valor del premio mayor, gastos de publicidad y premios en poder del público de los últimos 5 años (2010 - 2014). Informe de la venta de lotería a través de la pagina web donde se relacione la inversión inicial realizada para poner en marcha el sistema y los costos mensuales en que se incurre para mantener la plataforma, así mismo indicar las estrategias comerciales y los recursos asignados para el desarrollo y crecimiento de este canal de venta. Proyección de venta por este medio para la vigencia 2015. Informe de las promociones realizadas en los últimos dos años 2013 - 2014 indicando la mecánica de la promoción, vigencia, valor, premios ofrecidos, número de ganadores y saldo pendiente de pago o premios pendientes de entregar de cada una de ellas bien sea en dinero o en especie, las promociones que se realizaran en la vigencia 2015. Relación detallada de los gastos ejecutados durante las vigencias 2013 y 2014 por concepto de control de juego ilegal por los productos lotería y apuestas permanentes y la proyección de los mismos para la vigencia 2015 informando sobre el impacto y los resultados obtenidos. Copia de los estudios aprobados, tanto de cargas laborales como de rediseño institucional, que se tomaron como base para la convocatoria de los concursos recientemente realizados. Copia del plan de desempeño y políticas de austeridad y de control del gasto, proyectadas como acción de mejora en el cumplimiento de los indicadores establecidos por el consejo nacional de juegos. Informe sobre el estado de los procesos de las acciones de repetición interpuestos por la entidad, así como del laudo arbitral en contra de SONAPI S.A. | 12 días | Derecho de Petición |

| | | | |
|-----------|--|---------|---------------------|
| 368662015 | Gremio de loteros solicita al gerente la posibilidad de tenerlos en cuenta en la elaboración del próximo plan de premios y le manifiesta cual es la propuesta del gremio; también le solicitan una información ampliada sobre el fondo nacional del ahorro que se supone que el gremio tiene participación en ese fondo. | 6 días | Derecho de Petición |
| 372542015 | Certificación respecto a la creación y estatutos de la entidad | 15 días | Derecho de Petición |
| 376742015 | Certificación Resolución planta global del personal, homologa unos cargos y fija unas asignaciones básicas mensuales; Reglamento del reconocimiento y pago de la prima técnica para los servidores públicos se certifique sobre los factores y porcentajes liquidados sobre el sueldo básico mensual...entre otros | 14 días | Derecho de Petición |
| 377082015 | Certificar que una ex funcionaria de la entidad (citada en el oficio) estuvo vinculada laboralmente mediante relación legal y reglamentaria en calidad de empleada pública, en la lotería de Bogotá: historia laboral, reconocimiento a través de resolución que ordena reconocer sueldos y prestaciones sociales dejados de percibir desde el 3 de febrero de 1991 al 30 de mayo de 1999... | 14 días | Derecho de Petición |
| 406222015 | Denuncia sobre una presunta rifa ilegal relacionada con la comercialización de un bono denominado "BONO ANOLAIMUNO" en el municipio de Anolaima | 14 días | Juego Ilegal |
| 537782015 | Certificación de la relación contractual con una empresa (especificada en el oficio) y/o una persona natural (especificada en el oficio) para la fecha del 7 de marzo de 2014; copias de la afiliación pago de aportes y reporte de accidente de trabajo de un señor (especificado en el oficio) quien en vida se desempeñaba como conductor, que operaba para la alcaldía mayor de Bogotá, para dicha fecha y quien falleció como consecuencia de un accidente de origen laboral; información de la clase de contrato que estaba ejecutando la empresa en mención y/o el señor en mención | 3 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 un aumento en cantidad de 7 solicitudes (Derecho de Petición y Juego Ilegal (el mes anterior no se recibió ninguna relacionada con Juego Ilegal). Por otro lado en el mes de estudio no se recibieron: Otro, Reclamos por Terceros, Solicitud de Información ni Solicitud de Certificación.

ACUMULADO:

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

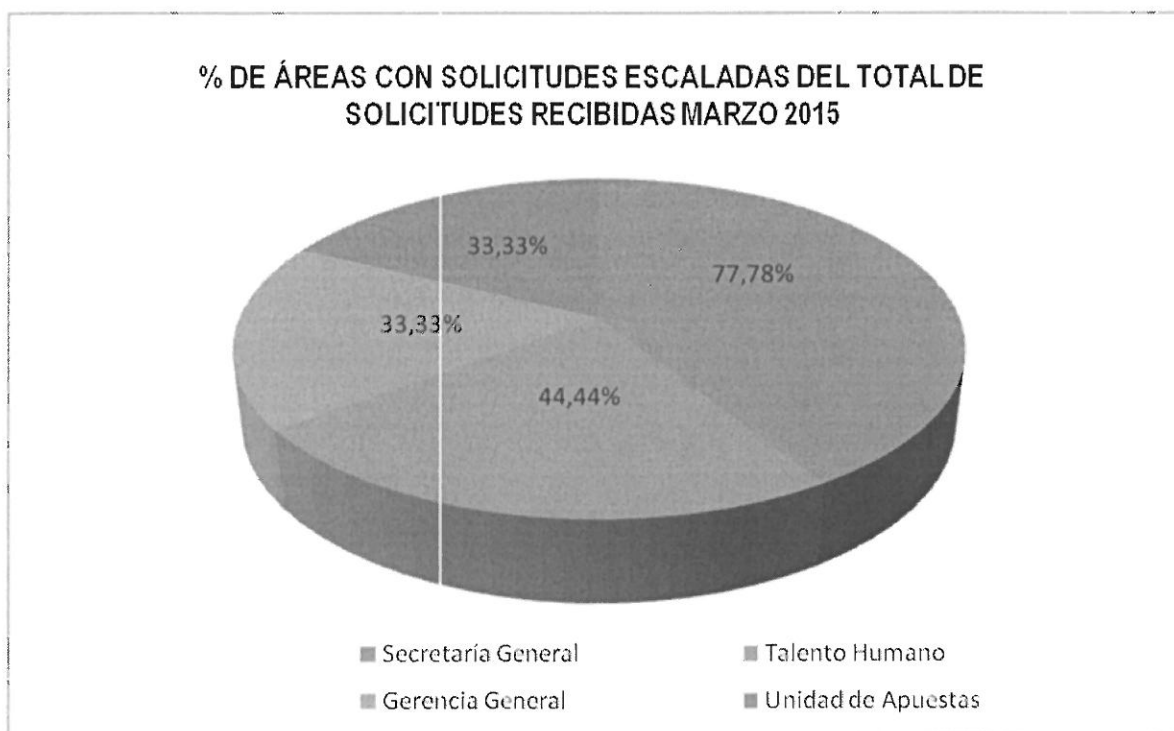
| SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| DERECHO DE PETICIÓN | 9 | 2 | 8 | 19 |
| JUEGO ILEGAL | 0 | 0 | 1 | 1 |

| | | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| OTRO | 3 | 2 | 0 | 5 |
| RECLAMO POR TERCEROS | 2 | 0 | 0 | 2 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 6 | 7 | 0 | 13 |
| SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN | 2 | 1 | 0 | 3 |
| TOTAL | 22 | 12 | 9 | 43 |

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

| MARZO DE 2015 | | | |
|----------------------|--------------------|------------|----------------|
| No. | ÁREA | TRAMITADAS | % |
| 1 | Secretaría General | 3 | 77,78% |
| 2 | Talento Humano | 3 | 44,44% |
| 3 | Gerencia General | 2 | 33,33% |
| 4 | Unidad de Apuestas | 1 | 33,33% |
| | TOTAL | 9 | 100,00% |



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

| No. DE PERSONAS | MARZO DE 2015 | % |
|-----------------|---------------|---------|
| 8 | OFICIO | 88,89% |
| 1 | PRESENCIAL | 11,11% |
| 9 | | 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 Marzo de 2015 fue "oficio" y luego le sigue "presencial".

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