

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

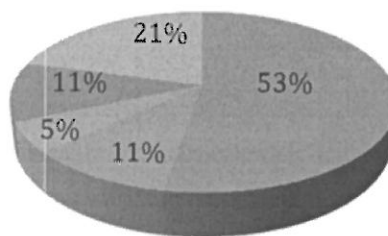
PERÍODO: Mayo de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	MAYO
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	10
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	2
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0
<i>RECLAMO</i>	1
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	4
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	2
TOTAL	19

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA MAYO 2015



- DERECHO DE PETICIÓN
- RECLAMO
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- OTRO
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Durante el mes de Mayo de 2015 se recibieron en total 19 solicitudes, 4 más que las del mes anterior (Abril de 2015: 15) y 7 más comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Mayo de 2014: 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
733652015	Certificación de información laboral, tiempo de servicio, factores salariales, para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
733902015	Pronunciamiento por escrito informando si la persona natural (que especifican en el oficio) actualmente ostenta algún tipo de contrato con el distrito capital (en este caso con la lotería de Bogotá).	1 día	Derecho de Petición
747342015	Certificar, autenticar y dar fe si en la relación suministrada por la lotería de Bogotá denominada relación de premios N° 46503 del distribuidor de loterías código MANUE; aparecen como recibidas y registradas en el sistema las siguientes fracciones (las fracciones las relaciona detalladas en el presente oficio)	11 días	Derecho de Petición
728072015	Envía hoja de vida para que sea tenida en cuenta dentro de las vacantes que existan; se le informe si hay alguna vacante para su perfil profesional; incluir su hoja de vida en el banco de hojas de vida de la entidad; envío a su correo de una constancia de que se inscribió su hoja de vida en el banco de hojas de vida de la entidad	10 días	Derecho de Petición
758412015	Ejecución presupuestal del presupuesto general del distrito capital de los últimos 15 años, discriminado por fuentes y usos, en una matriz de doble entrada. Filas del gasto deben venir desagregadas a nivel de proyecto. Respecto de las columnas de las fuentes, estas se deben incluir todas y cada una de las fuentes que conforman el presupuesto de rentas e ingresos de la ciudad. Norma legal que define los usos permitidos para cada una de las fuentes de ingresos del presupuesto general del distrito.	6 días	Derecho de Petición
763442015	Referencia comercial a nombre de una distribuidora de Loterías (descrita en el oficio) fin de ampliar relaciones comerciales	5 días	Otro
766012015	Certificación de información laboral, tiempo de servicio, factores salariales, para trámite de bono pensional	10 días	Derecho de Petición
785332015	Listado de obras infraestructura contratadas de manera directa y/o por licitación pública entre 2012 - 2015 con info. detallada	1 día	Derecho de Petición
792652015	Presupuesto anual ejecutado para comunicaciones, publicidad y difusión de la alcaldía mayor de Bogotá incluidas todas las entidades distritales en el periodo 2004 - 2012.	11 días	Derecho de Petición
841982015	Saber si deben solicitar algún permiso ante la Lotería de Bogotá para realizar una actividad promocional de un centro comercial	7 días	Solicitud de Información
849262015	Solicita a la lotería de Bogotá le ordene al concesionario "SONAPI" el pago del premio que su apoderante se ganó y que de acuerdo con la reclamación tiene derecho la lotería de Bogotá de ordenar el pago o asumir el pago	11 días	Derecho de Petición
849662015	Se ha intentado registrar en la página para comprar en línea fracciones de la lotería pero no le permite llenar los datos el formulario en especial el de país de residencia.	7 días	Solicitud de Información

629942014	Listado los(as) jefes de control interno del distrito que si suscribieron acuerdos de gestión y/o alguna herramienta similar que permitiera evaluar su desempeño durante la vigencia 2014, relacionando el nombre del respectivo jefe de control interno o quien haga sus veces, la entidad a la que pertenece y el número de documento, acto administrativo, radicado o medio por el cual suscribió el acuerdo de gestión y/o herramienta que permitiera evaluar su desempeño durante 2014.	12 días	Solicitud de Información
882002015	Comunica la falta de resultados de hace tres sorteos pues los resultados están llegando los días lunes, cuatro días después de jugado el sorteo.	7 días	Reclamo
886152015	Contratos realizados por el nivel descentralizado y de localidades que se encuentran vigentes a la fecha enviando dicha información en una tabla en Excel de manera discriminada que incluya: sector, monto del contrato, contratante, contratista, supervisor, interventor, vigencia, objeto del contrato, lugar de ejecución, estado actual del mismo. Cuáles de los anteriores contratos del nivel descentralizado y de localidades han sido objeto de ampliación, prórroga o adición presupuestal señalando la justificación respectiva y el monto adicional.	3 días	Derecho de Petición
886292015	Relación de contratos celebrados desde el 1 de diciembre de 2014 a la fecha, monto de cada uno de ellos. Indicar comparativamente, cómo fue la contratación y su valor un año antes en igual periodo, es decir, desde el 1 de diciembre de 2013 hasta el 12 de mayo de 2014. Qué se tiene proyectado contratar, desde la fecha hasta finalizar el periodo del alcalde Gustavo Petro	3 días	Derecho de Petición
903102015	Atender solicitud de cumplimiento de fallo judicial que ordenó reliquidar la pensión de la señora (descrita en el oficio) y la práctica de pruebas por tanto solicita certificar los salarios devengados por la pensionada por todo concepto desde el 15 de diciembre de 1994 hasta la fecha del retiro definitivo del servicio esto es 15 de diciembre de 1995, durante el tiempo laborado en la entidad, discriminados todos los factores sobre los cuales se efectuaron aportes para pensión, no solamente los contemplados en el decreto 1158 de 1994.	10 días	Solicitud de Certificación
911162015	Solicitud recertificación del salario devengado con fecha base junio 30 de 1992 sustenta su petición luego de recibir de la oficina de bonos pensionales la información referente al estado y valor actual de su bono pensional el cual de acuerdo con la información obtenida y su análisis particular continua mal liquidado.	14 días	Otro
901742015	Solicitud información si se debe o no pagar impuestos por realizar actividad conjunto residencial bono solidario	4 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 un aumento en cantidad de 8 solicitudes (Derecho de Petición, Otro, Reclamo, Solicitud de Información). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 4 solicitudes (Juego Ilegal, Reclamo por Terceros y Solicitud de Certificación)

ACUMULADO:

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

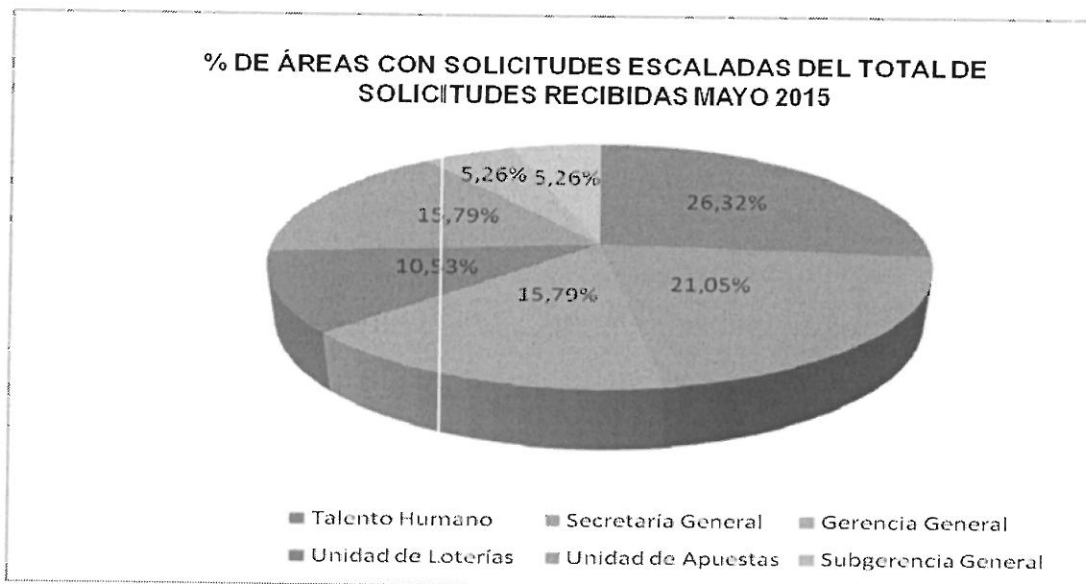
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO

	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>TOTAL</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	9	2	8	8	10	37
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0	0	1	1	0	2
<i>OTRO</i>	3	2	0	1	2	8
<i>RECLAMO</i>	0	0	0	0	1	1
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	2	0	0	1	0	3
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	6	7	0	2	4	19
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	2	1	0	2	2	7
TOTAL	22	12	9	15	19	77

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

MAYO DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Talento Humano	5	26,32%
2	Secretaría General	4	21,05%
3	Gerencia General	3	15,79%
4	Unidad de Loterías	2	10,53%
5	Unidad de Apuestas	3	15,79%
6	Subgerencia General	1	5,26%
7	Sistemas	1	5,26%
	TOTAL	19	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	MAYO DE 2015	%
13	OFICIO	68,42%
6	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	31,58%
19		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 Mayo 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