

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Noviembre de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.		NOVIEMBRE	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	5	83,33%
2	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	16,67%
	TOTAL	6	100,00%



Durante el mes de Noviembre de 2016 se recibieron en total 6 solicitudes, 4 menos que las del mes anterior (Octubre de 2016: 10) y 9 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Noviembre de 2015: 15.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1978902016	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT quien actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la expedición del certificado de información laboral con destino a la emisión del bono pensional "tipo A" del afiliado (xxxx)	10 días	Derecho de Petición
2006192016	El jefe de la oficina de bonos pensionales del ministerio de hacienda y crédito público, solicita verificar la información laboral del señor (xxxx) con el fin de confirmar y/o negar la historia laboral utilizada para la liquidación, emisión y/o reconocimiento de bonos pensionales y/o cuotas partes de bonos pensionales.	13 días	Solicitud de Certificación
2041052016	El abogado (xxxx), actuando como apoderado del señor (xxxx) solicita le expidan los siguientes documentos: certificado de salarios y factores salariales devengados desde el 23 de noviembre de 1982 hasta el 30 de noviembre de 2013, especificando sobre cuáles de estos conceptos se efectuaron los respectivos descuentos por aportes a pensión. Certificado de salarios y factores salariales devengados desde el 23 de noviembre de 1982 hasta el 30 de noviembre de 2013 donde especifique cada uno de los conceptos devengados mes a mes por el apoderado.	15 días	Derecho de Petición
2066262016	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT quien actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones solicita la expedición del certificado de información laboral con destino a la emisión del bono pensional "tipo A" del afiliado al régimen de ahorro individual (xxxx)	15 días	Derecho de Petición
2066652016	El señor (xxxx) solicita se le expida a su costa copia del expediente administrativo legible y la historia laboral tradicional que contiene el detalle de salarios del año 1995 hacia atrás, copia de certificado para bono pensional con todos los factores salariales, en formatos 1, 2 y 3B.	16 días	Derecho de Petición
2091702016	El abogado (xxxx) actuando como apoderado de (xxxx) solicita se le expidan los siguientes documentos: - se le informe a qué entidad fueron realizados los aportes de pensión de su representada en el año 1996 al año 2013. - se le informe el valor pro el cual se realizaron los aportes de pensión de su representada desde el año 1996 al año 2013.	15 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 los Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 9 y en el mes de estudio se recibieron 5); por otro lado en el mes anterior se recibió una (1) que se clasificó como "Otro" y en el mes de estudio no se recibió ninguna clasificada como "Otro". En el mes de estudio se recibió una (1) Solicitud de Certificación y en el mes anterior no se recibió ninguna "Solicitud de Certificación".

ACUMULADO:

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

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	2	6	6	9	5	82
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	0	1	1	1	0	13
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	3	2	1	10	6	4	0	0	0	30
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	0	5	5	0	1	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	18	9	16	12	10	6	152

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

NOVIEMBRE DE 2016			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	6	100,00%
	TOTAL	6	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	NOVIEMBRE DE 2016	%
6	OFICIO	100,00%
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 utilizó la ciudadanía en el mes de Noviembre de 2016 fue “oficio”.

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