

INFORME GENERAL DE PQRS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

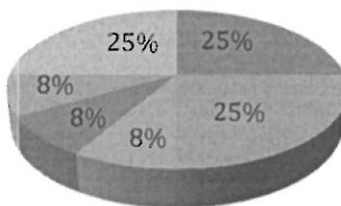
PERÍODO: Octubre de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	OCTUBRE
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	3
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0
<i>OTRO</i>	3
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	1
<i>RECLAMO</i>	1
<i>RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE</i>	0
<i>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</i>	3
<i>SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN</i>	1
<i>SUGERENCIA</i>	0
TOTAL	12

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA OCTUBRE 2015



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

Durante el mes de Octubre de 2015 se recibieron en total 12 solicitudes, 17 menos que las del mes anterior (Septiembre de 2015: 29) y 14 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Octubre de 2014: 26.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1732012015	Información sobre monto del patrimonio total de la lotería de Bogotá del año 2014 y del año 2015 a 31 de julio. Monto del patrimonio técnico en el mismo periodo. A cuánto ascendieron las utilidades de la lotería de Bogotá del año 2014 y del año 2015 a 31 de julio. Dinero depositado en el fondo de reservas de la lotería de Bogotá del año 2014 y del 2015 a 31 de julio. Porcentaje de ventas y de gastos con que finalizó el año 2014 y del año 2015 a 31 de julio. Estados financieros (balance general, estado de resultados; estado de fuentes y aplicación de fondos). Presupuesto de ingresos y gastos aprobado para el 2014 y para el año 2015	10 días	Derecho de Petición
1736322015	Solicitud de considerar la posibilidad de reclamar el premio ganado en la promoción "La Ñapa" toda vez que al haber acertado también las dos primeras cifras del mayor y cuando fue a reclamar el pago de ese acierto se quedaron con el billete y para reclamar el premio de la promoción debe presentarlo en la Lotería.	8 días	Otro
1739202015	Denuncia de parte de un vendedor de lotería de Bogotá contra una vendedora de chance quien lo trató mal y le llamó a la Policía quienes se lo llevaron a la UPJ y no pudo trabajar afectando la venta del día	10 días	Otro
1754492015	Información acerca de la ubicación del lugar en el que habitualmente efectúa los sorteos. Datos generales del propietario de la máquina balotera y de los demás elementos necesarios para efectuar los sorteos. Identificación del canal de televisión utilizado para la transmisión en vivo y en directo de los sorteos. En caso que requiera desplazar los elementos del sorteo hasta el sitio de transmisión del sorteo por televisión, indicar las medidas de seguridad que se aplica. Costos asociados al sorteo discriminado por concepto de gasto durante el año 2014 y 2015. Número de sorteos realizados durante el año 2014 y 2015 indicando su fecha de realización. Copia del documento que contenga los procedimientos de aseguramiento de calidad de cada entidad y los protocolos de seguridad establecidos para que los sorteos se ajusten al principio de la transparencia consagrado en la ley 643 de 2001.	2 días	Solicitud de Información
1768262015	Documentar el debido proceso realizado para el sorteo N° 2276 del 12/03/2015, así mismo documentar si hubo ganadores. Lo anterior debido a una denuncia en donde indican que en dicho sorteo el número ganador del premio mayor de 3 mil millones de pesos fue el 7687 serie 077 despachado a Bogotá y argumenta el quejoso que en condiciones de imparcialidad es imposible que un número se repita 4 veces.	3 días	Solicitud de Información

1768452015	Copia autenticada del contrato o contratos existentes durante el presente año entre la lotería o el ente que maneja a dicho ente la publicidad entre el medio de comunicación (descrito en el oficio) con el señor (descrito en el oficio) y con el señor (descrito en el oficio). Copia de los antecedentes y necesidades del contrato o los contratos antes citados. Copias del cumplimiento de todos los requisitos para la ejecución de dichos contratos. Certificación de la gerencia de la necesidad de firmar ese o esos contratos cuando el medio de comunicación tiene un ámbito de circulación regional y casi limitado a la ciudad de Ibagué.	8 días	Derecho de Petición
1778522015	Aclaración de sorteo, el ciudadano manifiesta: "en varias ocasiones me ha pasado que realizo apuestas y no generan el sorteo perdiendo el dinero que invierto en el mismo, la última ocasión fue el pasado miércoles 24 de junio de 2015 que aposté para el sorteo 4470 con Dorado Tarde o según la tirilla DORTA la cual se evidencia en el pantallazo que no existe soporte del sorteo y el consecutivo de sorteo evidencia salto del mismo, solo en la parte del sorteo el consecutivo de numeración no tiene el corte, esto es una falsa venta quisiera saber el por qué de esto y además que se haga la rectificación y la devolución"	8 días	Reclamo
1810702015	Denuncia por presunta rifa ilegal de bono solidario mejoramiento zonas esenciales multifamiliar (descrito en el oficio) y violación al artículo 312 del código penal.	12 días	Reclamo por Terceros
1814662015	Copia del proyecto de presupuesto vigencia 2016, con sus respectivos soportes, de conformidad con los lineamientos señalados por la alcaldía mayor de Bogotá remitidos mediante DDP - 005 del 2 de marzo de 2015, "lineamientos de política para la programación presupuestal vigencia 2016" y por la secretaria distrital de hacienda en circular N° 09 del 17 de julio de 2015 "guía de ejecución, seguimiento y cierre presupuestal vigencia 2015 y programación presupuestal vigencia 2016 - empresas industriales y comerciales del distrito"	2 días	Solicitud de Información
1788992015	Denuncia contra una vendedora de paga todo quien fue grosera con la quejosa y le aruñó la mano.	12 días	Otro
1824362015	Certificaciones para trámite de bono pensional	9 días	Solicitud de Certificación
1791952015	Solicitud de investigación a una cooperativa (descrita en el oficio) que presuntamente no manejó ni canceló el impuesto a la oficina de rifas y espectáculos en una rifa que realizó.	6 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 16 solicitudes (Derecho de Petición, Otro, Solicitud de Información y Solicitud de Certificación). En el mes anterior se recibió una Reclamación por no pago de premio – chance y en el mes de estudio no se recibió ninguna.

ACUMULADO:

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

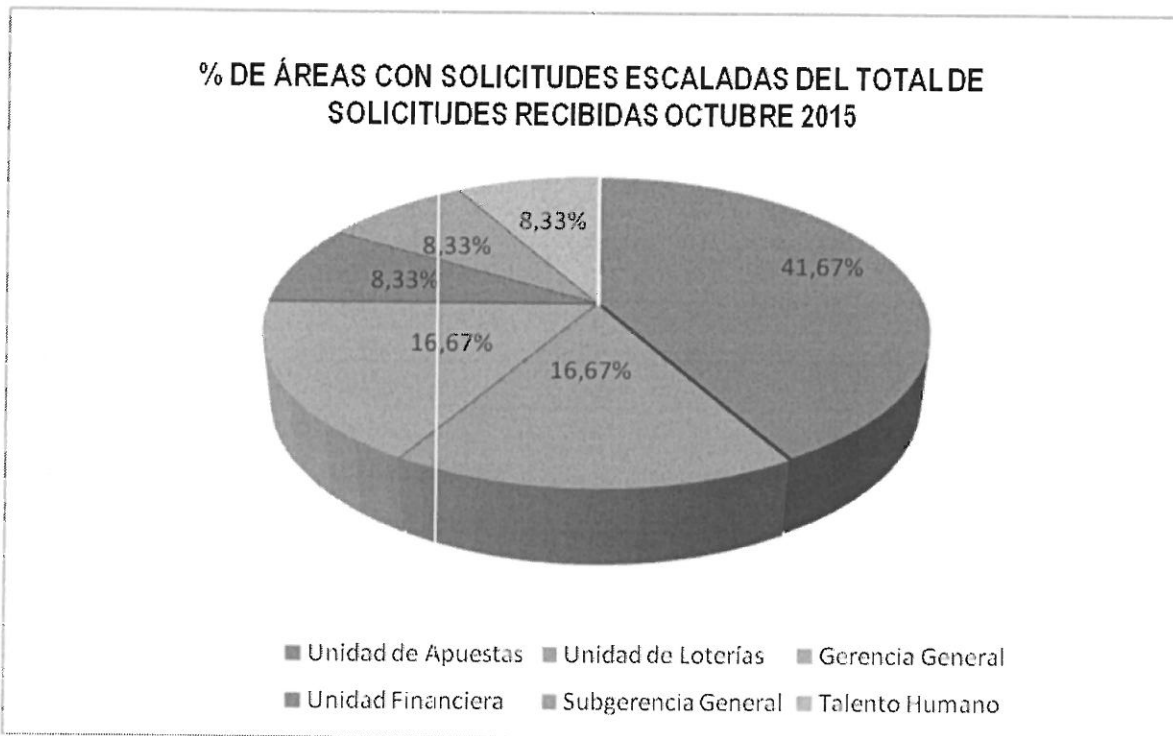
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	8	1	10	3	67
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	4
OTRO	3	2	0	1	2	2	1	4	4	3	22
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	4	1	1	1	10
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	3	7	6	3	42
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	3	2	6	1	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	21	15	29	12	172

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

OCTUBRE DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Unidad de Apuestas	5	41,67%
2	Unidad de Loterías	2	16,67%
3	Gerencia General	2	16,67%
4	Unidad Financiera	1	8,33%
5	Subgerencia General	1	8,33%
6	Talento Humano	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	OCTUBRE DE 2015	%
7	OFICIO	58,33%
3	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	25,00%
2	PRESENCIAL	16,67%
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 más utilizó la ciudadanía en el mes de Octubre 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

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

