

INFORME GENERAL DE PQRS

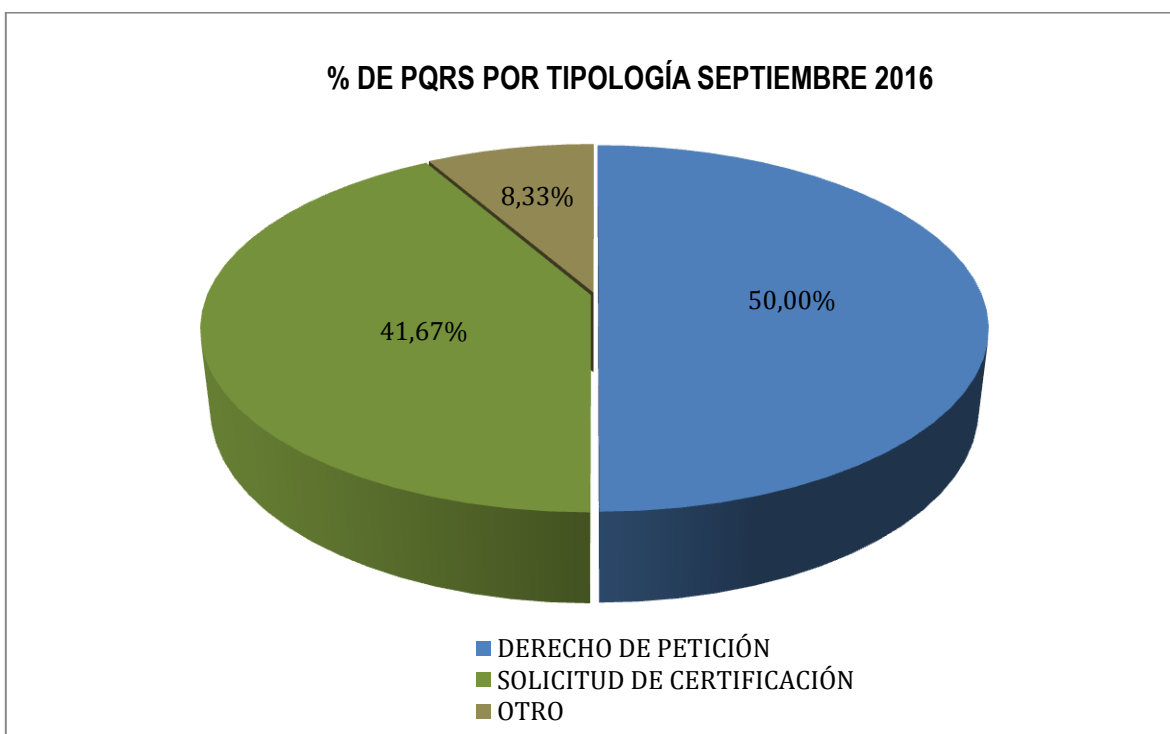
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Septiembre de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.		SEPTIEMBRE	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	6	50,00%
2	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	5	41,67%
3	OTRO	1	8,33%
	TOTAL	12	100,00%



Durante el mes de Septiembre de 2016 se recibieron en total 12 solicitudes, 4 menos que las del mes anterior (Agosto de 2016: 16) y 17 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Septiembre de 2015: 29.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1565142016	La secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar recibió la reiteración de la denuncia en contra de GELSA por "vetar" números en las apuestas realizadas en el juego de apuestas permanentes o chance con el sorteo "El Dorado"; adicionalmente informa que continua el bloqueo en las máquinas de apuestas ocasionando la restricción del numero "1111", por lo anterior remiten esta información para que la Lotería de Bogotá en calidad de concedente del juego del chance en la ciudad de Bogotá, inicie la investigación sobre el caso y se pronuncie sobre la existencia o no de restricciones para la libre escogencia de números en las apuestas realizadas por GELSA y adopte las medidas correctivas en caso de ser necesario y de ser necesario se impongan las multas y sanciones que considere de conformidad con las obligaciones establecidas en el contrato de concesión.	6 días (oficio recibido el 2/09/2016 y dan 5 días hábiles para la respuesta)	Derecho de Petición
1565352016	Expedición de los formatos N° 1, 2 y 3B de certificados de tiempo de servicio y salarios con la corrección de las inconsistencias presentadas.	13 días	Derecho de Petición
1619482016	Ciudadana presenta reclamo contra el distribuidor GTECH por cuanto ha venido comprando la Lotería de Bogotá siempre el número 1325 serie 139 en una oficina de Bosa ubicada en la transversal 79 D # 73 F - 18 Bosa Laureles y en la calle 77 sur # 85 A - 71 interior 122 Bosa barrio La Esperanza; la semana pasada y esta semana no le han querido vender dicho numero argumentando que no aparece ese número y esa serie en el sistema...pide una explicación sobre el caso y dice que si cae ese número ella lo va a cobrar.	4 días	Otro
1635992016	El Tribunal Administrativo de Cundinamarca sección segunda subsección "C" solicita el envío de la certificación en la cual se indique la fecha de retiro definitivo del servicio del señor (detallado en el oficio) y se señalen además los factores por él devengados dentro del año anterior a su desvinculación definitiva de la Lotería.	El oficio llegó primero a Talento Humano por lo que la respuesta se da teniendo en cuenta la fecha 5 de septiembre de 2016 (Rta 5 días)	Derecho de Petición
1685532016	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Derecho de Petición
1699412016	La representante legal de la distribuidora de loterías (xxx), manifiesta que el día 14 de mayo de 2016 presentó una solicitud al área de cartera de la Lotería de Bogotá, mediante correo certificado, sobre la conciliación de la cartera del código (xxx), al corte del sorteo 2318, anexando los soportes de las diferencias. en reiteradas ocasiones ha hablado personalmente con la señora (xxxxx), sin recibir ninguna respuesta, por lo que requiere saber por qué no recibió ninguna respuesta, por todo lo anterior se presenta un silencio administrativo, sobre su reclamación, anexa copia del requerimiento de mayo 14/16	15 días	Derecho de Petición
1732192016	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Derecho de Petición

1751032016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1751252016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1751502016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1751752016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1751802016	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación

CONCLUSIÓN: Haciendo el comparativo de las PQRS recibidas en el mes anterior y en el mes de estudio se concluye que se mantuvieron las cantidades en las solicitudes (Derecho de Petición, Solicitud de Certificación y “Otro”); por otro lado en el mes anterior se recibieron cuatro (4) solicitudes de información y en el mes de estudio no se recibió ninguna.

ACUMULADO:

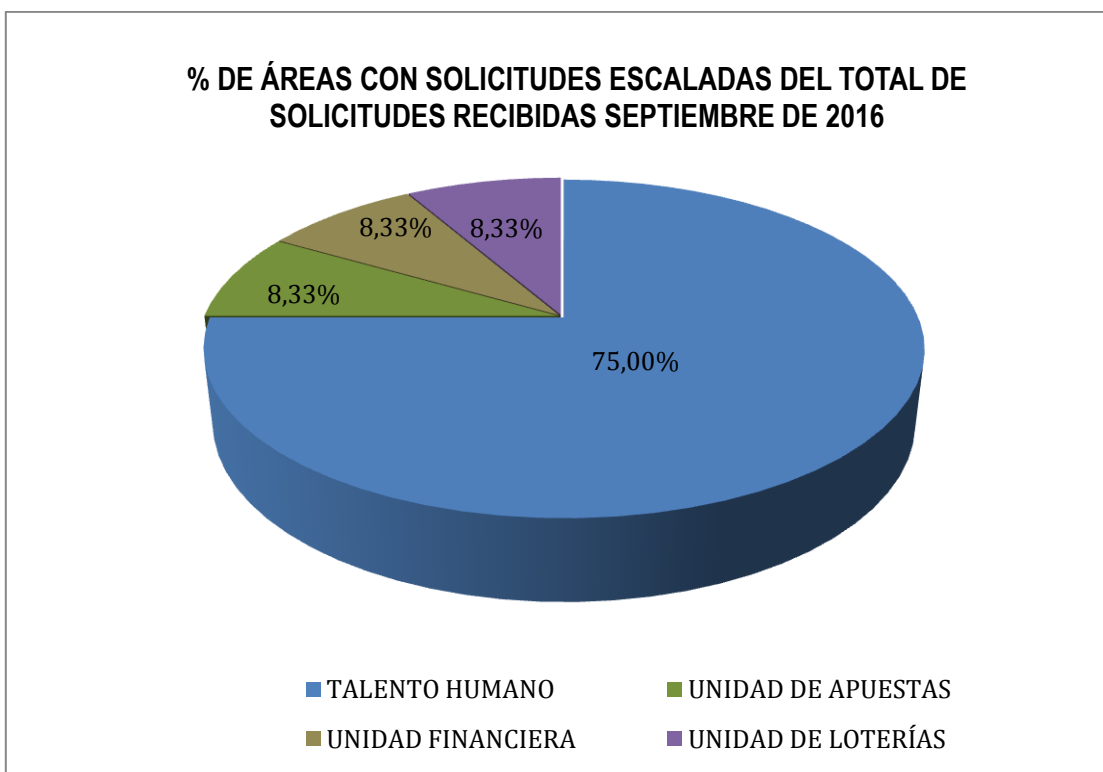
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	2	6	6	68
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	0	1	1	12
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	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
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	3	2	1	10	6	4	0	30
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	0	5	5	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	18	9	16	12	136

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

SEPTIEMBRE DE 2016			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	Talento Humano	9	75,00%
2	Unidad de Apuestas	1	8,33%
3	Unidad de Loterías	1	8,33%
4	Unidad Financiera	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	SEPTIEMBRE DE 2016	%
11	OFICIO	91,67%
1	PRESENCIAL	8,33%
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 Septiembre de 2016 fue “oficio” y luego el canal “presencial”.

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