

INFORME GENERAL DE PQRS

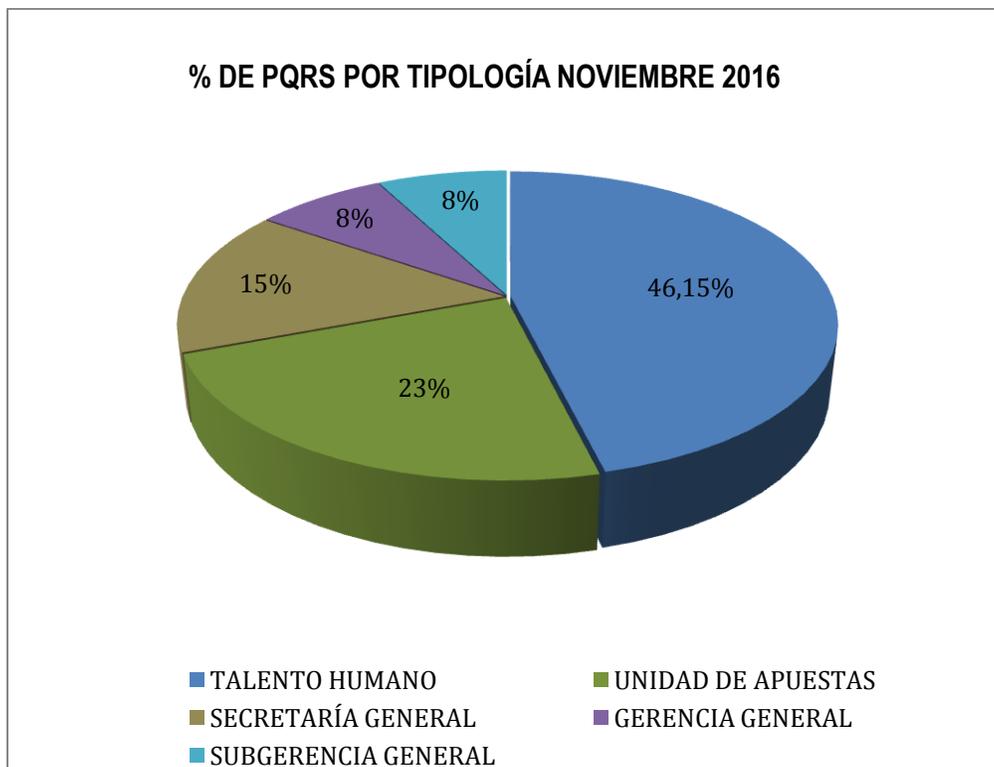
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Diciembre de 2016

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS			
No.	TIPO DE SOLICITUD	DICIEMBRE	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	6	46,15%
2	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	3	23%
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	15%
4	RECLAMO POR TERCEROS	1	8%
5	OTRO	1	8%
TOTAL		13	100,00%



Durante el mes de Diciembre de 2016 se recibieron en total 13 solicitudes, 7 más que las del mes anterior (Noviembre de 2016: 6) y 3 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Diciembre de 2015: 10.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
2170952016	El señor (xxxx) solicita se le expida certificación de los factores salariales devengados por él en la Lotería de Bogotá desde el 1 de julio de 1999 hasta el 31 de marzo del 2000, en el que certifique la totalidad de los factores salariales que recibió de la entidad.	13 días	Derecho de Petición
2178662016	El gerente nacional de reconocimiento de Colpensiones, solicita confirmar las certificaciones de tiempos públicos (certificación laboral - formato 1, certificación salarial a fecha base - formato 2 y certificación salarial - formato 3B) expedidas por la Lotería de Bogotá (anexos al oficio) del afiliado (xxxx)	12 días	Solicitud de Certificación
2178722016	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT quien actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la expedición de los certificados de información laboral con destino a la emisión del bono pensional "tipo A" del afiliado (xxxx)	12 días	Derecho de Petición
2182532016	La Junta Directiva del Sindicato de la Lotería de Bogotá, SINTRALOT solicita a la Lotería analizar las siguientes situaciones frente a la posibilidad de arrendar a la Contraloría Distrital el segundo piso de la sede de la Lotería: 1. Al ejercer la Contraloría de Bogotá, vigilancia sobre la Lotería de Bogotá coloca en entredicho la transparencia con que debe operar frente a la gestión fiscal que adelanta la entidad. 2. El valor del arrendamiento mensual debe ser considerable, ya que, en años pasados cuando la Lotería de Bogotá tuvo que trasladar su sede al Salitre, el valor que pagó la Lotería de Bogotá, fue por un valor significativo. Por lo anterior solicitan reconsiderar dicho propósito y se les informe todas las condiciones en que está prospectado dicho arrendamiento.	5 días	Solicitud de Información
2234062016	El gerente nacional de reconocimiento de Colpensiones, solicita confirmar las certificaciones de tiempos públicos, expedidas por la Lotería de Bogotá anexos al oficio correspondientes al señor (xxxx) con los siguientes formatos debidamente diligenciados y firmados: 1. certificación de información laboral - formato 1. certificación de salario base - formato 2. certificación de salarios mes a mes - formato 3B.	9 días	Solicitud de Certificación

2238822016	La señora (xxxx) presenta denuncia en relación con la mecánica del juego promocional en el centro comercial Santa Ana "Navidad Santa Ana 2016". En la denuncia indica que el 19 de noviembre de 2016 visitó el centro comercial en mención y por las compras realizadas le informaron que podía acceder a boletas para la rifa de un automóvil Audi A1 Sportback 1.4 TFSI S Tronica Ambition modelo 2017, cuando se acercó con las facturas a solicitar las boletas en el punto de información la persona que se encontraba atendiendo le entregó un volante para que lo firmara; al revisarlo se dio cuenta que con dicho volante se pretendía darle cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 "protección de datos personales" y contar con la autorización de poderle mandar a ella como cliente todo tipo de información; agrega que el volante expresamente señala que esto es voluntario razón por la cual al darse cuenta de lo que se trataba señaló que a pesar de haberlo firmado no lo entregaría por cuanto no quería dar la autorización de que le remitieran todo tipo de información usando sus datos personales y solicitó sus boletas a las que tenía derecho por las compras realizadas; en ese momento le informaron que la instrucción era que a la persona que no firmara el volante no le entregara las boletas, por lo que efectivamente, dando cumplimiento a la orden no se las entregaron, situación ante la cual le señaló que eso era un chantaje y que denunciaría la situación. Con lo anterior solicita se tomen las medidas pertinentes puesto que el Centro Comercial no cumplió estrictamente con el reglamento del juego, no se le entregaron las boletas correspondientes a todas las personas con derecho a participar como sería su caso y porque se aprovechó este sorteo para "chantajear" a los compradores y tener la autorización expresa de las personas en el formato de "protección de datos personales".	35 días	Reclamo por Terceros
2256682016	El señor (xxxx) quien es vendedor de Lotería de Bogotá solicita dar trámite a su pensión correspondiente, dada su actual situación de discapacidad; esta solicitud la radica teniendo en cuenta que lleva laborando desde el año 1980 con los billetes de lotería, debido a que no le fueron entregadas las máquinas de apuestas por su condición médica. Solicita la línea técnica que debe seguir y los papeles necesarios para poder tramite a su pensión.	4 días	Otro
2277612016	El gerente secretaría técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar informa que recibieron el derecho de petición interpuesto por el señor (xxxx) mediante el cual se presenta una queja en contra de la empresa Grupo Empresarial en Línea S.A. GELSA en donde señala "desde el miércoles no dejan jugar el número 2933". por lo anterior remite el caso a la Lotería de Bogotá para que en su calidad de concedente del juego de apuestas permanentes o chance realice interventoría sobre este caso y se pronuncie sobre la existencia o no de restricciones en la libre escogencia de números y adopte las medidas correctivas en caso de ser necesario.	6 días	Derecho de Petición

2280412016	El gerente secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar informa que recibió el pasado 7 de diciembre de 2016 comunicación del señor (xxxx) por medio de la cual informa que fue ganador de una rifa de una Toyota Prado con el número 294 jugado con los resultados de la Lotería de Boyacá el 1 de octubre de 2016 el cual al momento de realizar el cobro del premio se le informó que ya había caducado dicha boleta y se había vendido la camioneta, por lo que solicitó a la secretaria técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar gestionar para que sea pagado el premio. Este Consejo Nacional solicita a la Lotería de Bogotá como titular de la explotación de las rifas que operan dentro del distrito capital para que informen si la rifa en mención cuenta con la autorización para operar y en tal caso remitir copia del acto administrativo, de no ser así, dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 1393 de 2010, que establece que cuando las entidades públicas administradoras del monopolio del orden territorial detecten personas operando juegos de suerte y azar sin ser concesionarios o autorizados o siendo concesionarios o autorizados que operen elementos de juego no autorizados se podrán cerrar los establecimientos, decomisar los elementos de juego y deberá poner los hechos en conocimiento de la autoridad penal competente.	3 días	Solicitud de Información
2281132016	El subsecretario jurídico distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá remite para dar respuesta directa al peticionario (xxxx) actuando como representante legal de la empresa (xxxx) quien solicita información acerca de contratos que ha celebrado el distrito capital con la sociedad (xxxx) discriminada así: 1. liquidación de los contratos suscritos con la sociedad (xxxx) desde el año 2010 a la actualidad. 2. relación de pagos efectuados a la sociedad (xxxx) desde el año 2010 a la actualidad. 3. registro presupuestal donde se encuentren los contratos que tengan relación con la sociedad (xxxx)	1 día	Derecho de Petición
2283682016	La señora (xxxx) actuando en calidad de representante legal del Multifamiliar (xxxx), solicita se le expida: 1. copia del contenido de toda la actuación administrativa surtida por la Lotería de Bogotá en contra de Multifamiliar (xxxx), que culminó con la resolución 075 del día 10 de junio de 2015, proferida por la Lotería de Bogotá. 2. copia autentica de la resolución 037 del día 29 de marzo de 2015, proferida por la Lotería de Bogotá. 3. copia autentica de la resolución 075 del día 10 de junio de 2015, proferida por la Lotería de Bogotá, con constancia de notificación y ejecutoria.	2 días	Derecho de Petición
2305572016	La gerente nacional de ingresos y egresos de Colpensiones solicita remitir el documento: certificación de salario base - formato 2 del afiliado (xxxx), razón de la solicitud: documento no legible.	8 días	Solicitud de Certificación
2306412016	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, consorcio que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones solicita la expedición de los certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado (xxxx)	8 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 3 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se

recibieron 5 y en el mes de estudio 6) y Solicitudes de Certificación (en el mes anterior se recibió 1 y en el mes de estudio se recibieron 2). Por otro lado se recibieron 2 Solicitudes de Información, un Reclamo por Terceros y una solicitud clasificada como "Otro" (en el mes anterior no se recibió ninguna solicitud de estos tipos).

ACUMULADO:

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

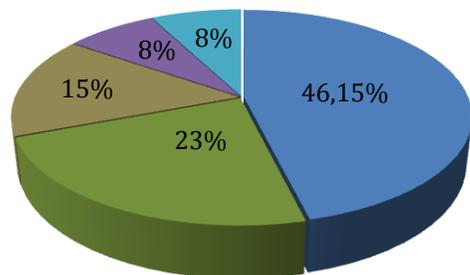
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	11	8	13	10	7	2	6	6	9	5	6	88
JUEGO ILEGAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	3	1	3	2	1	0	0	1	1	1	0	1	14
QUEJA	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RECLAMO POR TERCEROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	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	2	32
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	4	0	3	2	3	1	0	5	5	0	1	3	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	12	18	20	15	18	9	16	12	10	6	13	165

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

DICIEMBRE DE 2016			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	6	46,15%
2	UNIDAD DE APUESTAS	3	23%
3	SECRETARÍA GENERAL	2	15%
4	GERENCIA GENERAL	1	8%
5	SUBGERENCIA GENERAL	1	8%
	TOTAL	13	100,00%

% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2016



■ TALENTO HUMANO ■ UNIDAD DE APUESTAS
■ SECRETARÍA GENERAL ■ GERENCIA GENERAL
■ SUBGERENCIA GENERAL

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	DICIEMBRE DE 2016	%
12	OFICIO	92,31%
1	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	7,69%
13		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 Diciembre de 2016 fue “oficio” con un 92,31% y luego le sigue “correo electrónico y/o traslado desde el SDQS” 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