

**INFORME GENERAL DE PQRS**

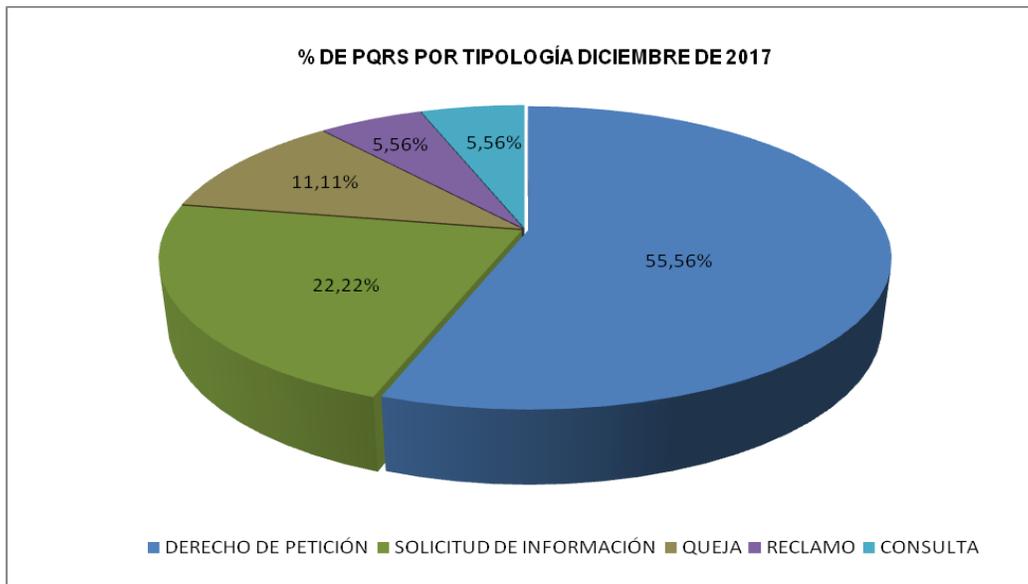
**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

PERÍODO: Diciembre de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

<b>DICIEMBRE DE 2017</b>			
<b>No.</b>	<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>%</b>
1	DERECHO DE PETICIÓN	10	55,56%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	22,22%
3	QUEJA	2	11,11%
4	RECLAMO	1	5,56%
5	CONSULTA	1	5,56%
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>



Durante el mes de Diciembre de 2017 se recibieron en total 18 solicitudes, 12 menos que las recibidas en el mes anterior (Noviembre de 2017: 30) y 5 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Diciembre de 2016: 13.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
2800792017	<p>Mediante correo electrónico el señor (xxxx) expone los motivos de su reclamación así: motivo de la presente es con el fin, de hacerles llegar mi denuncia directa contra el cc tinal plaza, el cual ustedes avalan actualmente con una actividad promocional y que consiste en un sorteo de 20 millones en bonos de compra, al radicar facturas por un valor de \$50.000 en compras en los diferentes almacenes, teniendo derecho así, a redimir una boleta. El punto aquí, es que me siento engañado totalmente con dicha actividad, pues en la tarde de hoy realice una compra por un valor de \$1.702.601, teniendo derecho según las políticas establecidas y mecánica de la actividad a 34 boletas. Cuando me acerque al punto de atención y después de realizar dicha inscripción de mi factura, la señora me entrega solo 10 boletas e informa que solo por cada factura independientemente del valor, son a las que tengo derecho. Cosa que me parece una falta de respeto total, conmigo como comprador y participante de dicha actividad. Al validar con dicha persona, me informa que así es la mecánica y que debo validar las políticas del concurso, cosa que de inmediato hice verificando en cada uno de los almacenes con la publicidad y con el cartel gigante que tienen a la vista de las personas en el primer piso, debajo de las escalas, al frente del banco de vivienda y al lado de los buzones en donde se depositan las boletas redimidas. Sin embargo por ninguna parte de dichos carteles esta tal información. En el correo adjunto fotos de las mismas, para que se haga la validación correspondiente. Eso quiere decir que dejaron de entregarme 24 de mis boletas simplemente porque de palabra así lo decidieron, cosa que no es válida, porque lo escrito es lo que cuenta. Solicito a ustedes verificar de inmediato dicha situación, porque esto es un engaño total. ¡Esto señores, es publicidad engañosa!</p>	16 días	Reclamo

2816622017	El secretario general de la alcaldía mayor de Bogotá, le dio traslado del derecho de petición del concejal (xxxx) quien solicita la siguiente información: 1.- relaciones de forma detallada el número de funcionarios de planta con su respectiva escala salarial que se encuentran vinculados a las entidades del distrito. 2.- de acuerdo con la pregunta anterior, cuantos cargos de planta se encuentran nombrados en propiedad, cuantos vacantes, y cuantos en encargo? 3.- indique en detalle el número de contratos de prestación de servicios suscritos en los años 2016 y 2017 hasta la fecha, con la tabla de honorarios de los contratistas. 4.- de estos contratos de prestación de servicios, relacione en que dependencias y entidades del distrito se encuentran destinados los contratistas? 5.- informe los encargos producidos para cargos directivos en los años 2016 y lo corrido de 2017 hasta la fecha; discriminando nombre de la persona, despacho asignado y duración del encargo en las entidades del distrito. 6.- relacione el monto total de los contratos de prestación de servicios de cada una de las entidades del distrito. 7.- relacione el monto total de los cargos de planta de cada una de las entidades del distrito. 8.- relacione el presupuesto aprobado para el año 2016 con destinación a la contratación por prestación de servicios en el distrito y por cada una de las entidades del distrito. 9.- relacione el presupuesto aprobado para el año 2016 con destinación a la vinculación de funcionarios en cargos de planta en el distrito y por cada una de las entidades distritales. 10.- informe el presupuesto ejecutado a nivel distrital y por cada una de las entidades durante los años 2016 y lo corrido de 2017 hasta la fecha, para la contratación por prestación de servicios y cargos de planta. Discrimine cada uno. 11.- relacione el presupuesto aprobado para el año 2017 con destinación a la contratación por prestación de servicios en el distrito y discrimine por cada una de las entidades distritales. 12.- relacione el presupuesto aprobado para el año 2017 con destinación a la vinculación de funcionarios en cargos de planta en el distrito y discrimine por cada una de las entidades distritales. 13.- indique, el presupuesto que se proyecta para los años 2018 con destinación a la contratación por prestación de servicios en el distrito y discrimine por cada una de las entidades distritales. 14.- indique, el presupuesto que se proyecta para el año 2018 con destinación a la vinculación de funcionarios en cargos de planta en el distrito y discrimine por cada una de las entidades distritales.	18 días	Derecho de Petición
2794402017	Traslado del idu, la peticionaria solicita aclaración de predio sobre vivienda con no. de matrícula 50s 1026501	3 días	Derecho de Petición

2816442017	<p>buen día, después de reunir pruebas que se adjuntan, se decide sin importar las consecuencia que eso acarrea a la copropiedad, en vista que los mismos residentes han hecho caso omiso y no alcanzan a dimensionar las extralimitaciones y lo que acarrea legalmente las actuaciones que ha tenido el señor que funge como administrador, faltando a la ley 675 de 2001, donde usa los recursos de la copropiedad sin autorización, del único ente para aprobar la destinación de estos, toda vez que no fue aprobado por la asamblea general de copropietarios ninguno de los dos bingos que ha realizado; a parte de todo causando detrimento patrimonial con multa ante entidades como el idiger y otros, que están en proceso y en este caso que no cumplió con lo establecido ante la lotería para este evento.</p> <p>Por todo lo anterior solicito muy amablemente que se tomen las medidas pertinentes, puesto que son pruebas y meritos para dar la terminación del contrato al señor (xxxx) y así mismo tomar las medidas legales adecuadas. cabe agregar que dicho evento para adultos, también se violo el código de policía, toda vez que en este bingo donde habían adultos bebiendo alcohol, también se encontraban menores de edad, en el cual muchos adultos no eran de la copropiedad, por ende se presto para cualquier tragedia donde no solo nuestros autos, apartamentos y menores de edad estuvieron expuestos. Sumándole a eso los decibeles que tenían con la música eran muy altos, perturbando la tranquilidad de los residentes ya que los vidrios vibraban a tal punto que se sentía que se iban a explotar y en vista que un gran porcentaje de los residentes son de la tercera edad, por eso se hizo tantas llamadas al 123 sin mayor éxito. cabe anotar que este es el segundo bingo que se realiza por parte de este señor que aparte de todo no tiene la representación legal expedida ante la alcaldía al día de hoy, cuando sin ella, para fungir como administrador y sin autorización ni cumplir las normas pertinentes para su realización.</p>	9 días	Queja
2828862017	<p>Adjunto comprobante de ingreso no. 22353, correspondiente a las ventas por concepto del pago de derechos de explotación de loterías foráneas del mes de octubre de 2017, el formato de presentación de la declaración mensual de impuesto de loterías foráneas (supersalud), debe ser original debidamente firmado, no copia. Es de aclarar que las declaraciones deben venir con sus respectivas firmas en cumplimiento al estatuto tributario nacional art. 580. De igual forma la prueba de pago debe ser anexada a la declaración en cumplimiento al art. 48 de la ley 643 de 2001 y los anexos requeridos. (detalle de distribuidor por ventas de cada sorteo, el cual no fue reportado este mes)</p>	13 días	Solicitud de Información
2831922017	<p>Hola buenas noches, tengo unas inquietudes respecto a un concurso que se hará, tenemos de idea hacer un sorteo entre los tickets de compra que se obtengan en el mes de enero. Se tomara uno al azar y ganara un mercado gratis, Teniendo en cuenta esto tengo las siguientes inquietudes: esto es un juego promocional? de ser así es de excepción o de autorización? cuanto se demora el trámite de este</p>	16 días	Solicitud de Información

2846502017	Mediante correo electrónico de fecha 7 de diciembre de 2017, informa que: día 30 de noviembre del 2017, hice efectivo el cobro por motivo de un premio a través de la tienda virtual por la modalidad de transferencia electrónica. Por parte de ustedes recibí una notificación al correo informándome de la aprobación de dicha transferencia sin embargo a la fecha aun ese pago no se ha hecho efectivo a mi cuenta. Espero una pronta respuesta.	10 días	Consulta
2846572017	Solicita aclaración a la respuesta numero 2-2017-1446 del 31 de agosto de 2017, con relación a la certificación de semanas cotizadas.	10 días	Derecho de Petición
2849222017	Después de reunir pruebas que se adjuntan, se decide sin importar las consecuencia que eso acarrea a la copropiedad, en vista que los mismos residentes han hecho caso omiso y no alcanzan a dimensionar las extralimitaciones y lo que acarrea legalmente las actuaciones que ha tenido el señor que funge como administrador, faltando a la ley 675 de 2001, donde usa los recursos de la copropiedad sin autorización, del único ente para aprobar la destinación de estos, porque no fue aprobado por la asamblea general de copropietarios ninguno de los dos bingos que ha realizado, el ultimo fue el 28 de octubre de 2017; a parte de todo causando detrimento patrimonial con multa ante entidades como el idiger y otros, que están en proceso y en este caso que no cumplió con lo establecido ante la lotería para este evento. Por todo lo anterior solicito muy amablemente que se tomen las medidas pertinentes, por el hecho de realizar un bingo sin autorización por parte de la asamblea general y menos de la lotería de Bogotá (art. 336 de la constitución política). Todo esto son pruebas y meritos para dar la terminación del contrato al señor William barrera Triana y así mismo tomar las medidas legales adecuadas. cabe agregar que dicho evento para adultos, también se violo el código de policía, toda vez que en este bingo donde habian adultos bebiendo alcohol, también se encontraban menores de edad, en el cual muchos adultos no eran de la copropiedad, por ende se presto para cualquier tragedia donde no solo nuestros autos, apartamentos y menores de edad estuvieron expuestos. Sumándole a eso los decibeles que tenían con la música eran muy altos, perturbando la tranquilidad de los residentes ya que los vidrios vibraban a tal punto que se sentía que se iban a explotar y en vista que un gran porcentaje de los residentes son de la tercera edad, por eso se hizo tantas llamadas al 123 sin mayor éxito. cabe anotar que este es el segundo bingo que se realiza por parte de este señor que aparte de todo no tiene la representación legal expedida ante la alcaldía al día de hoy, cuando va a cumplir un año sin ella, para fungir como administrador y sin autorización ni cumplir las normas pertinentes para su realización.	6 días	Queja
2882492017	Mediante correo electrónico de fecha 12 de diciembre de 2017, el señor (xxxx) manifiesta que es cliente de la lotería de Bogotá desde hace 7 años y viene comprando el mismo (numero 5025 de la serie 120) y repentinamente no le volvieron a vender el numero en la ciudad de Palmira valle, solicita que le hagan llegar ese número a la ciudad de Palmira, porque él cree en la posibilidad de ganar con ese número.	7 días	Derecho de Petición

2884722017	El señor (xxxx), solicita la revocatoria directa a las resoluciones 000033 del 28 de marzo de 2016 y la resolución 0000077 del 10 de junio de 2016, por la realización de una rifa sin los requisitos de ley, denominada "bono pro fondos arreglos locativos" que se realizo el pasado 20 de junio de 2015.	15 días	Derecho de Petición
2901042017	La concejal (xxxx) interpone derecho de petición con respecto a la destinación de recursos a publicidad e imagen institucional para lo cual solicita la siguiente información y debe ser remitida en físico y medio magnético (en formato Excel): 1.- cuanto fue el presupuesto destinado y correspondiente ejecución para impresos, audiovisuales, merchandising, digitales, papelería de cualquier formato, además de vestuario, vehículos, comunicaciones oficiales y en general para cualquier medio en el que se requiera la imagen del distrito capital durante los siguientes años: 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016. 2.- Cual es el procedimiento que se realiza con los elementos de publicidad e imagen institucional una vez termina el periodo administrativo?.	2 días	Derecho de Petición
2906702017	reitera la solicitud plantear la posibilidad la rebaja de intereses de mora generados por el no pago oportuno del crédito de vivienda como exfuncionaria de la lotería de Bogotá, debido a que es madre cabeza de familia y tiene un hijo en condición de discapacidad.	11 días	Solicitud de Información
2906802017	El señor (xxxx) solicita la siguiente información: 1.-en cual entidad del distrito capital se ha concedido la prima de coordinación? 2.- En cual entidad pública del distrito capital se concede actualmente la prima de coordinación? 3.- en caso positivo indicar y remitir los actos administrativos mediante los cuales se crearon los grupos interno de trabajo se permitieron el reconocimiento de esta prima. 4.- en caso negativo informar por que razón jurídica no han reconocido ni pagado dicha prima de coordinación en el distrito. En cuanto la prima secretarial: 5. en cual entidad del distrito capital se ha concedido la prima de secretarial. 6.- En cual entidad pública del distrito capital e concede actualmente la prima secretarial?. 7.- en caso positivo en que porcentaje del salario es reconocida y pagada y con fundamento en cual norma o acuerdo distrital es reconocida y pagada.	11 días	Derecho de Petición
2946322017	solicita que la lotería de Bogotá le brinde ayuda económica ya que lleva 54 años vendiendo lotería y que dos veces le han robado los billetes y se encuentra en mala situación económica y su estado de salud es precario ya que esta en silla de ruedas y hace 12 años perdió la vista.	7 días	Derecho de Petición

2918692017	solicitar se ordene a todas las dependencias del distrito incluida empresas industriales y comerciales, e incluido el dadep; conforme a lo dispuesto desde el preámbulo de la constitución , el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 111 de la ley 1757 de 2015, con el objeto de : convocar a ciudadanía interesada empresarios y contribuyentes a realizar aportes, sugerencias, y comentarios al plan de acción , ( artículo 74 de la ley 1474 ) y al plan de acción anticorrupción y de atención al ciudadano , ( artículo 73) .destacamos la iniciativa; y ejemplar labor del secretario de gobierno XXXXX, y su equipo de trabajo, quienes convocaron a ciudadanos la semana pasada a hacer aportes, al plan de acción anticorrupción; esperamos que desde la alcaldía mayor se elabore y distribuya una directriz, para que este buen ejemplo de apertura al diálogo respetuoso, y propositivo se replique en las demás entidades del distrito capital, incluyendo entidades como la empresa de acueducto; la secretaria de desarrollo económico, el idpac,, secretaria de habitat, y se inviten a los responsables de control interno a ser veedores de ese proceso...	19 días	Derecho de Petición
2961752017	La señora (xxxx) solicita la siguiente documentación: 1.- copia de los dos últimos contratos celebrados por la lotería de Bogotá con colsanitas. 2.- listado de personas vinculadas a dichos contratos discriminando: tipo de vinculación trabajador oficial, empleado público, o que otro tipo de contrato existe entre quienes esta incluidos en el contrato de medicina prepagada. 3.- listado de exfuncionarios a quienes la lotería de Bogotá ordeno desvincular, discriminando el tiempo de antigüedad y de permanencia de los mismos en el plan de medicina prepagada celebrado con colsanitas, el valor mensual del costo de afiliación a cargo de cada exfuncionario. 4.- relación si existe de personas ajenas o sin ningún vínculo directo con la lotería que estén incluidas o sean beneficiarias del contrato de medicina integral, celebrado entre la lotería y colsanitas, discriminando la edad y el valor mensual de pago por afiliación a cada uno de ellos. 5.- fotocopia de la convención colectiva de trabajo vigente entre la lotería de Bogotá y el sindicato. 6.- copia del hallazgo efectuado por la contraloría distrital en relación con el contrato de medicina prepagada celebrado entre la lotería de Bogotá y colsanitas. 7.- copia del plan de mejoramiento, presentado por la lotería de Bogotá a la contraloría distrital en relación con dicho hallazgo. 8.- copia de las comunicaciones enviadas a colsanitas por la lotería de Bogotá mediante las cuales se ordena la desvinculación de exfuncionarios.	1 días	Derecho de Petición
2967652017	La señora (xxxx), solicita se le aclare una inquietud acerca de un premio seco que jugo el pasado 12 de octubre de 2017, el numero jugado 8257 serie 128 y el número oficial que cayo que se encuentra en la página de la lotería es 8257 serie 171, la señora pregunta qué premio gana.	3 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 una disminución en cantidad de 10 solicitudes relacionadas con Solicitud de Información (en el mes anterior se recibieron 9 y en el mes de estudio se recibieron 4), Queja (en el mes anterior 3 y en el mes de estudio 2) y Reclamo (en el mes anterior 5 y en el mes de estudio 1).

Por otro lado hubo un aumento en cantidad de 2 solicitudes relacionadas con Derecho de Petición (en el mes anterior 8 y en el mes de estudio 10). En el mes anterior se recibieron solicitudes por concepto de Sugerencia y Solicitud de Copia; en el mes de estudio no se recibió ninguna por estos conceptos. Se mantuvo la cantidad de 1 solicitud relacionada con Consulta en ambos meses.

### ACUMULADO:

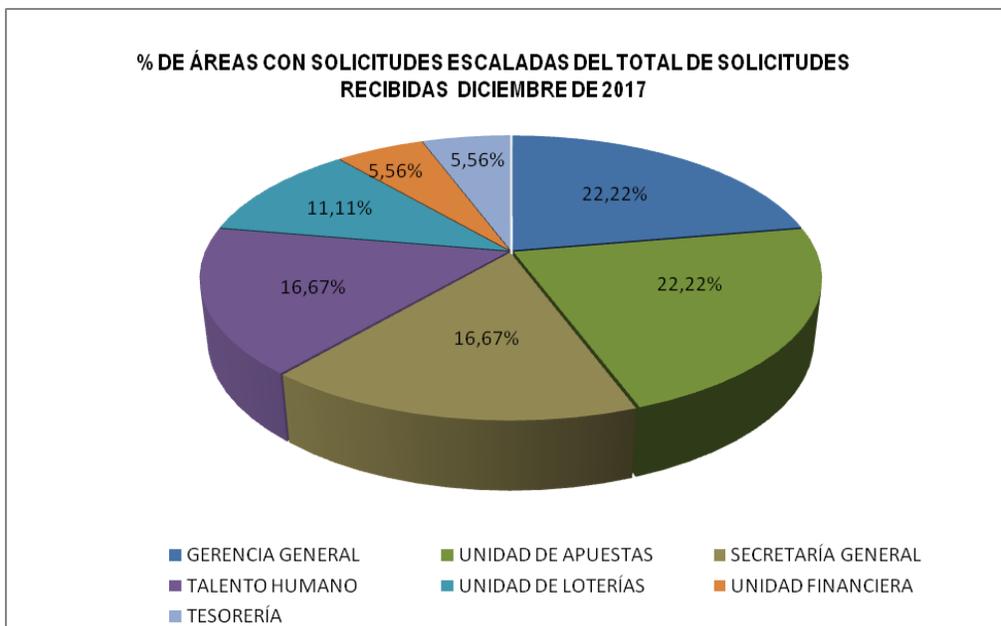
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	5	7	11	4	9	14	13	8	10	118
OTRO	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	3	8	4	1	11	9	14	9	4	83
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	5	5	3	1	4	1	1	0	0	26
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	7
JUEGO ILEGAL	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
CONSULTA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	1	5
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0	6
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	1	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ANULADA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>274</b>

### ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

Las solicitudes recibidas en el mes de Diciembre de 2017 fueron escaladas así:

DICIEMBRE DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	GERENCIA GENERAL	4	22,22%
2	UNIDAD DE APUESTAS	4	22,22%
3	SECRETARÍA GENERAL	3	16,67%
4	TALENTO HUMANO	3	16,67%
5	UNIDAD DE LOTERÍAS	2	11,11%
6	UNIDAD FINANCIERA	1	5,56%
7	TESORERÍA	1	5,56%
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



### ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	DICIEMBRE DE 2017	%
8	OFICIO	44,44%
2	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	11,11%
8	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	44,44%
18		100,00%

Nota: Cabe aclarar que por concepto de solicitudes de información, derechos de petición y “otros” la ciudadanía utiliza significativamente el canal: “oficio” para radicar su solicitud. Se puede concluir que los canales que más utilizó la ciudadanía en el mes de Diciembre de 2017 fue “correo electrónico” con un 44,4% que son las PQRS que se reciben a través del correo de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com, y luego le sigue “oficio” también con un 44,4%.

Revisó y aprobó: Diego Rafael Pérez Flórez  
Elaboró: Sandra Trujillo