

INFORME GENERAL DE PQRS

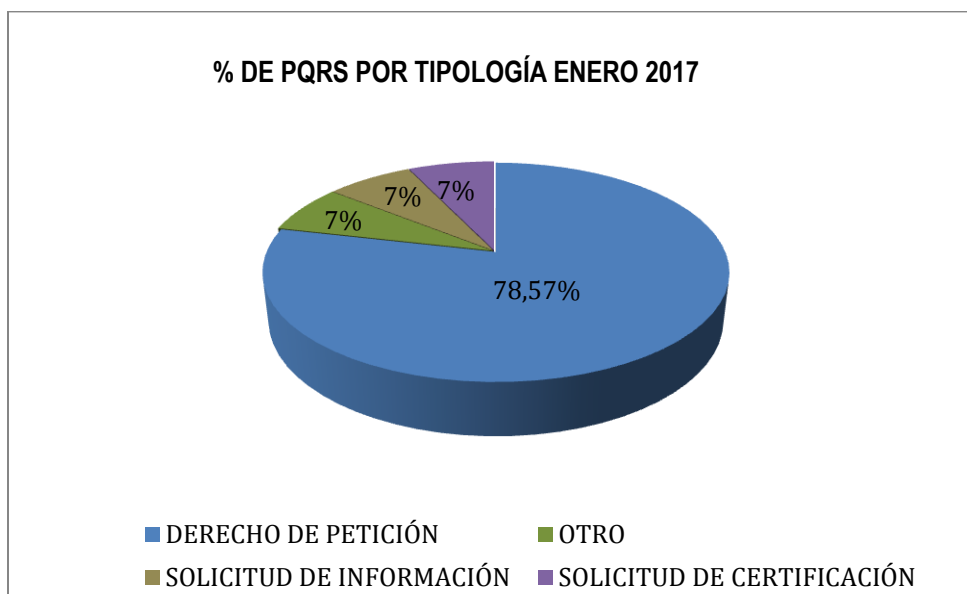
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Enero de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO DE 2017			
No.	TIPO DE SOLICITUD	ENERO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	11	78,57%
2	OTRO	1	7%
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	7%
4	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	7%
TOTAL		14	100,00%



Durante el mes de Enero de 2017 se recibieron en total 14 solicitudes, 1 más que las del mes anterior (Diciembre de 2016: 13) y 2 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Enero 2016: 16.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
33672017	El secretario general (e) de la Alcaldía Mayor de Bogotá, remite la circular N° 1 de 2017 en la que informa que el señor (xxxx) en representación de la red de control social y asesoría a veedurías - derechos humanos y medio ambiente solicita: 1. listado de nombres y correos electrónicos de los responsables de las oficinas de control interno de todas las entidades distritales. 2. relación de costos directos e indirectos de todas las oficinas de control interno del distrito, discriminando el costo de los contratistas asignados a dichas dependencias.	2 días	Derecho de Petición
39762017	El señor (xxxx) informa que el día 22 de diciembre de 2016 estaba comprando la lotería en la avenida 105 con carrera 22 del barrio Provenza (punto de venta "el vallenato") lo abordó la señora (xxxx) y sonsacó para que no comprara la lotería en el local mencionado; muy ingenuamente - indica - él la atendió y le compró dos fracciones de la Lotería de Bogotá sorteo N° 2368, accedió a comprarle a esa señora para apoyarla para que devengue su sustento honradamente ya que el puesto mencionado tiene un gran volumen de ventas de lotería y chance mientras que para ella no ocurre así, procedió a pagarle el valor correspondiente por la suma de \$10.000 con un billete de \$50.000, ella lo descambiaba en otro sitio cercano, sin presentirlo lo sorprendió, ella huyó furtivamente y de manera muy rápida sin regresar a devolverle el dinero, llevándose abusivamente y arrebátandole la suma de \$40.000 correspondientes a los vultos. Durante la búsqueda que ha desarrollado tratando de hallar a la señora ha oído además que también manipula dinero y loterías falsos; ante los hechos solicita investigar y hacer comparecer a la oficina de Bucaramanga a la señora (xxxx) quien recibe de esa entidad los billetes de lotería; pide tomar las medidas correctivas para evitar que esa clase de delincuentes, sigan aprovechándose de los clientes y dejando en mal concepto a la Lotería de Bogotá. Así mismo solicita devolución de su dinero \$40.000. (anexa copia de la carta enviada a la agencia de Loterías Rionegro ubicada en edificio calle 37 N° 16 - 37, así como el denuncia a SIJIN seccional Bucaramanga y copia de las dos fracciones)	11 días	Otro
42442017	La señora (xxxx) solicita se le informe las razones por las cuales no ha sido efectivo el pago de la liquidación laboral a la cual tiene derecho teniendo en cuenta que laboró hasta el 30 de septiembre de 2016 en la Lotería de Bogotá y solicita hacer efectivo de manera inmediata el pago de las prestaciones laborales y de los rubros a los cuales tenga derecho.	15 días	Derecho de Petición
55662017	La Junta Directiva del Sindicato de la Lotería de Bogotá – SINTRALOT - solicita se verifique e investigue lo relacionado con el uso que se le viene dando al vehículo asignado a la gerente general de la Lotería de Bogotá.	15 días	Derecho de Petición

87032017	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones solicita la modificación del (de los) certificado (s) de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" del afiliado (xxxx). Con el objetivo de facilitar el correcto diligenciamiento del (de los) certificado (s) laboral (es), han capturado la información que fue suministrada en los documentos físicos la cual se encuentra pregrabada en el link: www.ceniss.com , resaltados en color amarillo los campos con las inconsistencias presentadas para proceder a realizar las correcciones.	2 días	Derecho de Petición
87582017	El veedor delegado para la atención de quejas y reclamos remite el derecho de petición que recibió del sindicato de trabajadores oficiales y empleados públicos de la Lotería de Bogotá, en la que se manifiesta inconformidad con el uso del vehículo asignado a la gerencia general de la Lotería de Bogotá, pues al parecer no se está disponiendo para el cumplimiento de las funciones oficiales y solicita que se investigue, al igual que solicita se revise el contenido de la resolución 000071 de 14 de mayo de 2014, por medio de la cual se asignaron los vehículos a directivos, pues al parecer considera, hay extralimitación de funciones. Teniendo en cuenta lo anterior, el ente de control solicita a la oficina de control interno de la Lotería de Bogotá de acuerdo con su competencia y en los términos de ley, se sirva verificar en la petición, en el sentido de informar cuál es el uso permitido de los vehículos asignados a los directivos de la Lotería de Bogotá, la normativa que se aplica al caso y las acciones de control y prevención que se tienen sobre los mismos, para evitar una destinación indebida.	8 días	Derecho de Petición
91752017	La directora de contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá remite la circular N° 001 de 2017 para dar respuesta directa al peticionario el derecho de petición del señor (xxxx) quien solicita se le informe si la sociedad ("xxxx") tiene o ha tenido contratos con alguna institución distrital (todas y cada una de las entidades del distrito) o ha participado, integrado algún consorcio ganador de un contrato con alguna entidad distrital, en caso de obtener una respuesta positiva le sea adjuntado copia del respectivo contrato.	6 días	Derecho de Petición
93662017	El concejal de Bogotá Julio Cesar Acosta Acosta solicita la actualización de la información para debate programado de la proposición N° 534 de 2016 con el tema de contratación del distrito, solicita lo siguiente con corte a 31 de diciembre de 2016: 1. informar en los años 2014 - 2015 y enero 1 a diciembre 31 de 2016, ¿cuántos contratos se firmaron en la entidad? discriminar por proceso de selección; en este ítem favor no incluir los de prestación de servicios o de apoyo a la gestión de persona natural. 2. en los mismos periodos del ítem anterior, indicar ¿cuántos contratos de prestación de servicios o de apoyo a la gestión de persona natural se firmaron?. 3. en los contratos de prestación de servicios o de apoyo a la gestión, discriminar en un cuadro la duración en los años 2014 - 2015 y a diciembre 31 de 2016. 4. a diciembre 31 de 2016 ¿qué porcentaje del presupuesto de gastos y de inversión se ejecuto?.	3 días	Derecho de Petición

135252017	El subsecretario técnico de Hacienda (e) de la Secretaría Distrital de Hacienda traslada la solicitud de información del Representante a la Cámara Carlos Eduardo Guevara Villabón quien solicita se le suministre en físico y en formato office, en medio magnético y al correo electrónico la siguiente información: 1. a la fecha ¿cuál es el % de cumplimiento de las metas proyectadas durante la presente administración, para cada uno de los proyectos a cargo del sector, de conformidad con el plan de desarrollo 2016 - 2020?. 2. durante los últimos seis (6) meses ¿qué acciones se han desarrollado para la ejecución de los proyectos a cargo del sector? discriminar por proyecto. 3. ¿qué dificultades se han presentado para el cumplimiento de las metas? discriminar por proyecto. 4. ¿a cuánto asciende el presupuesto asignado para los años 2016 y 2017 de cada proyecto? discriminar por proyecto, señalando el presupuesto ejecutado al mes de enero de 2017. 5. durante los últimos seis (6) meses ¿qué contratos se suscribieron para llevar a cabo los proyectos del sector? enviar una relación de los mismos, indicando modalidad, objetivo, monto, contratista y avance de la ejecución.	6 días	Solicitud de Información
143322017	La señora (xxxx) representante legal del multifamiliar (xxxx) solicita se le expida copia autentica de la representación legal de la Lotería de Bogotá.	5 días	Derecho de Petición
132522017	Se recibe a través del SDQS un oficio del Ministerio de Salud y Protección Social informando el plazo de liquidación de la Caja de Previsión Social de Comunicaciones "CAPRECOM" IECE en liquidación, Decreto 2192 del 29 de diciembre de 2016 Art. 1 en el cual dispuso prorrogar hasta el 27 de enero de 2017.	7 días	Derecho de Petición
147162017	El señor (xxxx) solicita una certificación laboral donde se especifique tiempo servido y aportes a pensión.	13 días	Solicitud de Certificación
160132017	Se recibe a través del SDQS el proyecto presentado por el ciudadano (xxxx) con el cual se busca sacar un nuevo producto o referencia sobre las loterías.	8 días	Derecho de Petición

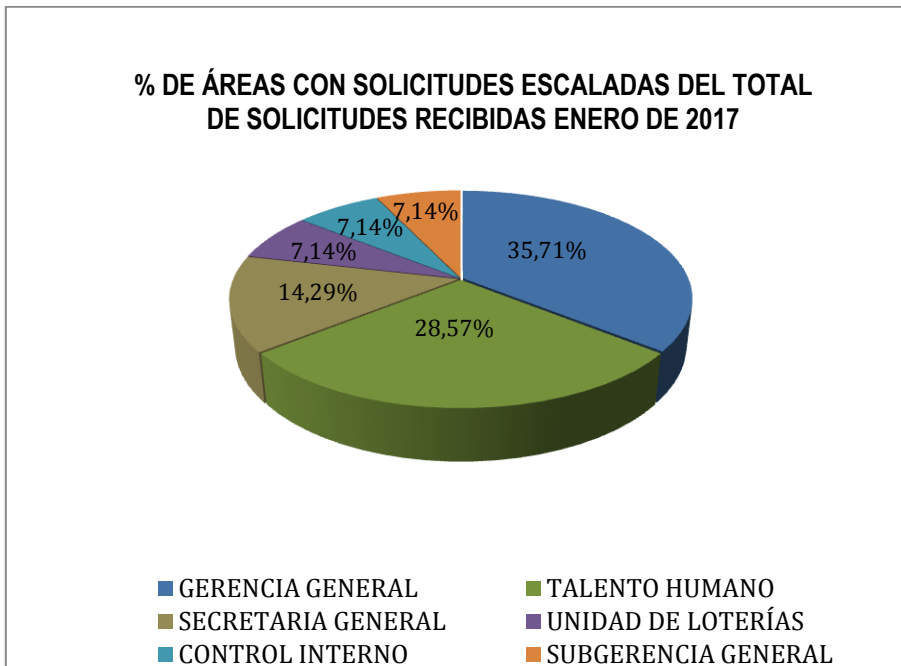
174492017	La señora (xxxx) y otras personas en su calidad de funcionarias adscritas al Grupo Empresarial en Línea S.A. GELSA asignadas en diferentes puntos de atención de Bogotá están insistiendo para que sean escuchadas y sean garantizados y respetados sus derechos y garantías laborales del conflicto laboral existente con GELSA por violación a sus derechos laborales reales, acosos laborales, despidos masivos, discriminación, desmejoramiento en la remuneración y función laboral, la omisión del pago de prestaciones, auxilio de transporte y pago de aportes a salud y pensión, entre otros beneficios laborales. Por lo anterior solicitan: 1. informar si GELSA tenía nuevamente la oportunidad de licitar, teniendo pendiente el conflicto laboral y adeudar la carga prestacional y aportes a pensión, salud e indemnizaciones en un valor aproximado a los \$6.000.000.000. 2. desde cuándo, por qué y cómo GELSA las disuade y persuade, diciéndoles que tienen que cumplir los requisitos anunciados ante la Lotería de Bogotá que porque van a pertenecer a la Lotería de Bogotá de acuerdo a la actual licitación. 3. como entidad solidaria de la relación laboral por el nexo causal existente a través de la licitación, cuáles son las garantías laborales que la entidad les ofrece de acuerdo a sus derechos laborales reales y fundamentales por ser funcionarios en la venta del chance, loterías, recibo de giros, recaudo de pago de servicios, baloto, astros (no autorizados), recargas, soat, entre otros servicios, de manera permanente y continua y durante el periodo señalado.	12 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 5 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 6 y en el mes de estudio 11). Por otro lado disminuyeron en cantidad de 3 solicitudes las relacionadas con Solicitud de Certificación y Solicitud de Información (en el mes anterior se recibieron 3 Solicitudes de Certificación y en el mes de estudio 1; en el mes anterior se recibieron 2 Solicitudes de Información y en el mes de estudio 1). Por otro lado se recibió 1 solicitud clasificada como “Otro” al igual que el mes anterior.

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

ENERO DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	GERENCIA GENERAL	5	35,71%
2	TALENTO HUMANO	4	28,57%
3	SECRETARIA GENERAL	2	14,29%
4	UNIDAD DE LOTERÍAS	1	7,14%
5	CONTROL INTERNO	1	7,14%
6	SUBGERENCIA GENERAL	1	7,14%
	TOTAL	14	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	ENERO DE 2017	%
11	OFICIO	78,57%
3	CORREO ELECTRÓNICO Y/O TRASLADO DESDE EL SDQS	21,43%
14		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 Enero de 2017 fue “oficio” 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