

**INFORME GENERAL DE PQRS**

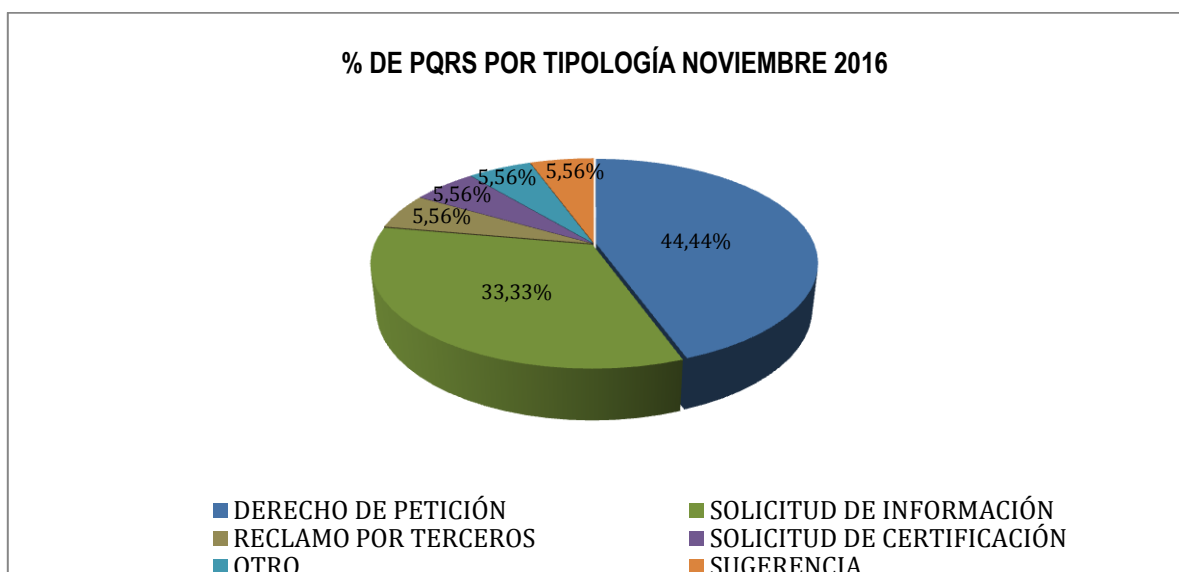
**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

PERÍODO: Febrero de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS FEBRERO DE 2017</b>			
No.	TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	8	44,44%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	33,33%
3	RECLAMO POR TERCEROS	1	5,56%
4	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	5,56%
5	OTRO	1	5,56%
6	SUGERENCIA	1	5,56%
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>



Durante el mes de Febrero de 2017 se recibieron en total 18 solicitudes, 4 más que las del mes anterior (Enero de 2017: 14) y 6 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Febrero 2016: 12.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
185672017	Un cliente manifiesta que desde hace veinte años, es apostador de la Lotería de Bogotá, como todo juego de azar, en ocasiones se pierde, en ocasiones se gana, dice que no ha ganado premios gordos, pero lo que ha ganado le ha permitido recuperar la inversión y además, algo ha quedado. Su sistema de numeración es el de consultar los resultados históricos, ese sistema no garantiza que se va a ganar, simplemente ese es su sistema y lo ha practicado desde hace quince años. Muchas de las actas que él tenía para consulta, se perdieron definitivamente, solo tiene desde la 2216 hasta la 2372 ya está acostumbrado a apostar con el sistema de consulta de actas históricas, pero se le perdieron muchas. Por lo anterior pregunta si es posible que le suministren las actas que puedan, anteriores a la 2216.	4 días	Solicitud de Información
189492017	La gerente control a las operaciones ilegales de COLJUEGOS traslada por ser competencia de la Lotería de Bogotá la denuncia enviada por la señora (xxxx) para dar respuesta directa a la solicitante quien manifiesta que el señor (xxxx) realizó la rifa de "un televisor LG 4k ultra HDTV CURVED + camara + wifi + gafas 3D con dos oportunidades de ganar, esta jugaría con las tres últimas cifras del premio mayor de la Lotería de Boyacá, valor boleto \$30.000..." sin cumplir con los requisitos legales. La señora (xxxx) anexa carta que ella le envió al organizador de la rifa (xxxx) en donde le devuelve el tv porque llegó roto internamente lo que impedía su funcionamiento completamente quedando a la espera de la entrega nuevamente del producto (esa carta tiene firma de recibido del señor xxxx)	9 días	Reclamo por Terceros
143092017	La señora (xxxx) solicita Info. Sobre: total del presupuesto distrital para 2016 qué % se contrató hasta diciembre 31 de 2016? consolidado global. 2. por entidades y de acuerdo a su presupuesto, cuál fue el monto contratado? valor y porcentaje. 3. encontramos en SECOP y contratación a la vista que las diferentes entidades del distrito realizaron convenios de asociación con ESAL, entidades sin ánimo de lucro, favor enviar listado, objeto, monto de los mismos, así como la entidad con la que se realizó el convenio, esto en todas las entidades del distrito. 4. soporte jurídico que se tuvo en cuenta para realizar estos convenios de asociación. 5 listado de otros convenios: interadministrativos, de la administración etc.	8 días	Solicitud de Información

202852017	El señor (xxxx) solicita se ordene al doctor (xxxx) gerente general de (xxxx) la entrega inmediata del vehículo nuevo RENAULT - TWIZY TECHNIC - CHASIS vf1acvyb06w102631 - modelo 2016, color blanco - negro que se ganó el día 20 de enero de 2017. Solicita igualmente ordenarle al gerente de (xxxx) el pago del impuesto de las ganancias ocasionales de dicho vehículo puesto que en información legal y en la mecánica de participación en el sorteo del concurso "xxxx" no especifica quién debe asumir dichos impuestos, ni tampoco si el premio incluye dichos impuestos; es decir la omisión de esta información en la mecánica del juego debe ser asumida por el organizador. Solicita también investigar y sancionar a (xxxx S.A.) por haber realizado un juego o concurso de suerte y azar que finalizó el 20 de enero de 2017 sin la debida autorización de las loterías de Bogotá y Cundinamarca.	20 días	Derecho de Petición
210092017	El señor (xxxx) solicita se expida certificación de los meses que laboró en la Lotería de Bogotá en el periodo comprendido entre los años 1989 y 1996. La anterior solicitud la hace debido a que se encuentra tramitando su pensión, siendo necesaria la certificación detallada en los formatos establecidos por el sistema pensional y que se allegaran a COLPENSIONES para el reconocimiento de la prestación económica.	14 días	Solicitud de Certificación
214982017	El jefe de la oficina de bonos pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público solicita verificar la información laboral utilizada para la liquidación, emisión y/o reconocimiento bonos pensionales y/o cuotas partes de bonos pensionales del beneficiario (xxxx) solicitan verificar la información con el fin de confirmar y/o negar la historia laboral utilizada para la liquidación, emisión y/o reconocimiento de bonos pensionales y/o cuotas partes de bonos pensionales.	11 días	Otro
215042017	El señor (xxxx) solicita se le expida certificado laboral para bono pensional tipo 1, 2 y 3B y el certificado laboral con todos los factores salariales mes a mes indicando cada factor devengado de toda la relación laboral, además de certificar el cargo que desempeñaba.	14 días	Derecho de Petición
234192017	Solicitud de la Universidad EAN que está interesada en realizar un concurso de actualización de datos para estudiantes y egresados, como premio ofrecerá IPHONE 7, la fecha proyectada para la actividad es a partir del mes de mayo a finales de julio; por favor solicita le informen qué tramite deben seguir y qué documentación se debe anexar.	1 día	Solicitud de Información
236262017	La dirección de investigación criminal e interpol seccional Bogotá – policía nacional, en el cual solicita información si en la base de datos por parte de la Alcaldía registra como beneficiario o hace parte de algún programa las siguientes personas: (xxxx) y (xxxx) así mismo el señor (xxxx) en consecuencia, con el fin de resolver de forma completa las solicitudes, se remite copia de las mismas a cada una de las entidades distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá, a través del SDQS, para que a su vez se redireccionen al área de talento humano, área de contratos y/o quien haga sus veces, para el trámite correspondiente.	9 días	Derecho de Petición

280602017	El subsecretario jurídico distrital de la alcaldía mayor de Bogotá remite la circular N° 006 de 2017 con el fin de responderle directamente a la peticionaria (xxxx) quien solicita 1. la copia de la lista de los convenios de asociación con sus respectivos objetivos contractuales. 2. el manual que los reglamenta, con su respectivo procedimiento de los años 2008, 2009, 2010 y 2011 ("Bogotá positiva: para vivir mejor") y del 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 (Bogotá humana).	4 días	Derecho de Petición
296642017	El subsecretario jurídico distrital de la alcaldía mayor de Bogotá remite la circular N° 010 de 2017 cuyo asunto es un derecho de petición del concejal Manuel Sarmiento quien solicita: 1. enviar un cuadro en formato digital en archivo Excel en el que se relacionen todos los contratos interadministrativos suscritos por las entidades distritales en el año 2016, especificando entidad contratante, entidad contratada, objeto y monto. 2. enviar un cuadro en formato digital en archivo Excel en el que se relacionen todos los contratos suscritos por las entidades distritales que tengan relación con la publicidad de los proyectos y programas a su cargo, especificando entidad contratante, fecha de la celebración del contrato, plazo, monto y objeto concreto.	3 días	Derecho de Petición
310392017	El señor (xxxx) interpone recurso de reposición y en subsidio de apelación por la no respuesta del derecho de petición de fecha 29 de diciembre de 2016 y radicado ante GELSA el 7 de enero de 2017. Interpone dicho recurso contra la decisión proferida por GELSA Restrepo a través de sus representantes (xxxx) y (xxxx) el 24 de septiembre de 2016 con la que decidieron bloquearle el código y no pagarle el dinero que la empresa le adeuda, el anterior recurso lo interpone para que se modifique o revoque dicho acto. Solicita que se atienda de manera inmediata y de forma total resolviendo su petición de manera decente y que las autoridades que controlan el consabido grupo empresarial en línea GELSA intervengan y no permitan ese abuso y atropello que tanto él como otros (as) compañeros (as) han sido víctimas al llevar a cabo estos actos disparatados, abusivos y poco ortodoxos, que atentan contra la buena fe, bienestar emocional y económico.	15 días	Derecho de Petición
311912017	Un ciudadano solicita le informen si al coger los 4 números invertidos en el chance tiene algún premio.	2 días	Solicitud de Información
330792017	El abogado (xxxx) solicita se certifique y/o informe qué licitaciones para la adjudicación de contrato de concesión para la operación de la explotación del monopolio rentístico de apuestas permanentes "chance" en los departamentos en Colombia (o en su departamento según sea el caso) se ha (n) adelantado desde la entrada en vigencia de la ley 1150 de 2007 (enero de 2008) y su decreto reglamentario 066 del 16 de enero de 2008 y subsiguientes y hasta el año 2013, indicando la fecha de apertura del proceso, si el proceso tuvo o no adjudicación, identificando la fecha de dicha decisión.	8 días	Derecho de Petición

314182017	El señor (xxxx) manifiesta textualmente: "he analizado el uso de parqueaderos de entidades públicas del distrito, allí se presta un servicio gratuito a funcionarios y otros servidores y se le carga a la ciudad los gastos de administración, y vigilancia de los mismos, en algunos casos es más grave cuando la entidad alquila inmuebles para su funcionamiento e incluye un número de parqueaderos con destino a vehículos no oficiales; mi propuesta es que se establezca un pago por su uso, ejemplo la mitad del promedio de las tarifas del sector, de esta forma se puede desincentivar el uso del parqueo por parte de los ciudadanos o por lo menos se obtiene un ingreso para cubrir en parte el costo de administración, mantenimiento y vigilancia o en otros para el pago de cánones de arrendamiento.	15 días	Sugerencia
354842017	El señor (xxxx) solicita expedir certificación en la cual conste: 1. certificación laboral de tiempo de servicio. 2. factores salariales y prestacionales devengados los últimos diez años de servicio, tales como primas, subsidio de transporte, subsidio de alimentación, horas extras, bonificación y demás emolumentos devengados. 3. tipo de relación legal y/o reglamentaria.	15 días	Derecho de Petición
375232017	El señor (xxxx) solicita los nombres, teléfonos y correos electrónicos de contactos de los siguientes cargos de su administración: secretario general, jefe oficina asesora de planeación, jefe de sistemas de información o tics. La solicitud tiene como propósito invitarlos a capacitaciones relacionadas tanto con los sistemas integrados de gestión como con las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic).	15 días	Solicitud de Información
389092017	La señora (xxxx) solicita le den respuesta a la aclaración del oficio SEM - 1217351 de COLPENSIONES (el cual anexa) referente al empleador (xxxx) con c.c. (xxxxx)	14 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 3 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 11 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 8). Por otro lado aumentó en cantidad en 5 solicitudes relacionadas con Solicitud de Información (en el mes anterior se recibió 1 Solicitud de Información y en el mes de estudio se recibieron 6). Se mantuvo la misma cantidad de solicitudes clasificadas como "Otro" y Solicitudes de Certificación (en ambos meses se recibieron una (1) por cada concepto). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibió una (1) Sugerencia y un (1) Reclamo por Terceros.

**ACUMULADO:**

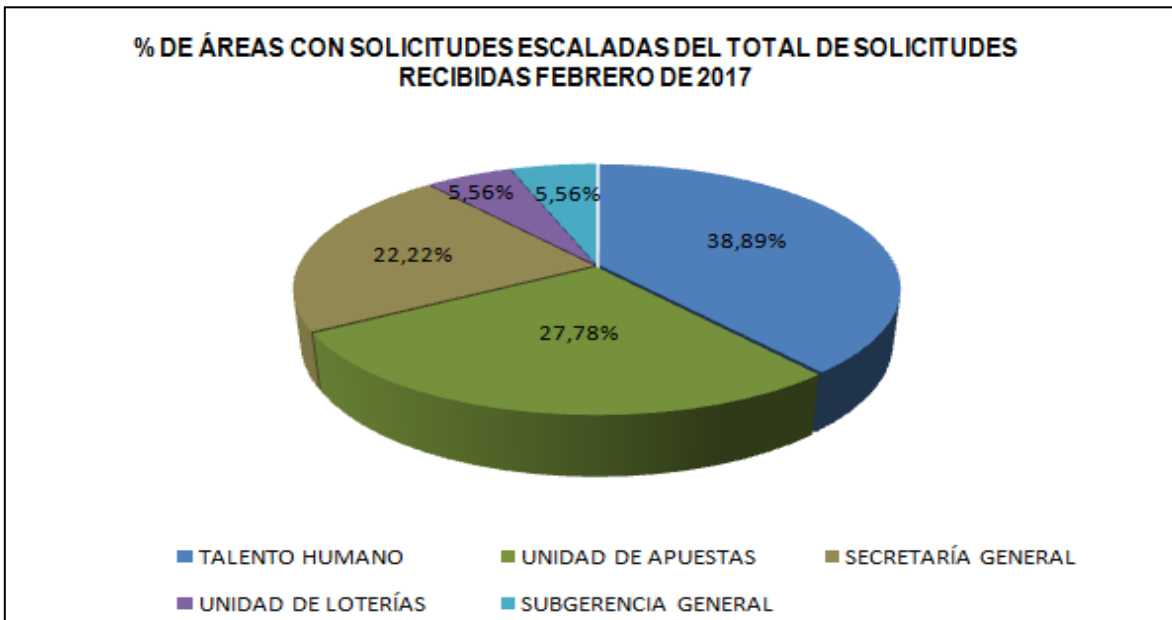
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017</b>			
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	11	8	<b>19</b>
<b>OTRO</b>	1	1	<b>2</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	1	6	<b>7</b>
<b>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</b>	1	1	<b>2</b>
<b>RECLAMO POR TERCEROS</b>	0	1	<b>1</b>
<b>SUGERENCIA</b>	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>32</b>

**ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:**

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

<b>FEBRERO DE 2017</b>			
<b>No.</b>	<b>ÁREA</b>	<b>ESCALADAS</b>	<b>%</b>
1	TALENTO HUMANO	7	38,89%
2	UNIDAD DE APUESTAS	5	27,78%
3	SECRETARÍA GENERAL	4	22,22%
4	UNIDAD DE LOTERÍAS	1	5,56%
5	SUBGERENCIA GENERAL	1	5,56%
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



**ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:**

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

No. DE PERSONAS	FEBRERO DE 2017	%
11	OFICIO	61,11%
4	CORREO ELECTRÓNICO ENVIADO A <a href="mailto:cliente@loteriadebogota.com">cliente@loteriadebogota.com</a>	22,22%
3	TRASLADO DESDE EL SDQS	16,67%
18		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 Febrero de 2017 fue “oficio”, y luego le sigue “correo electrónico” que son las peticiones que llegan a [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) y finalmente “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