

INFORME GENERAL DE PQRS

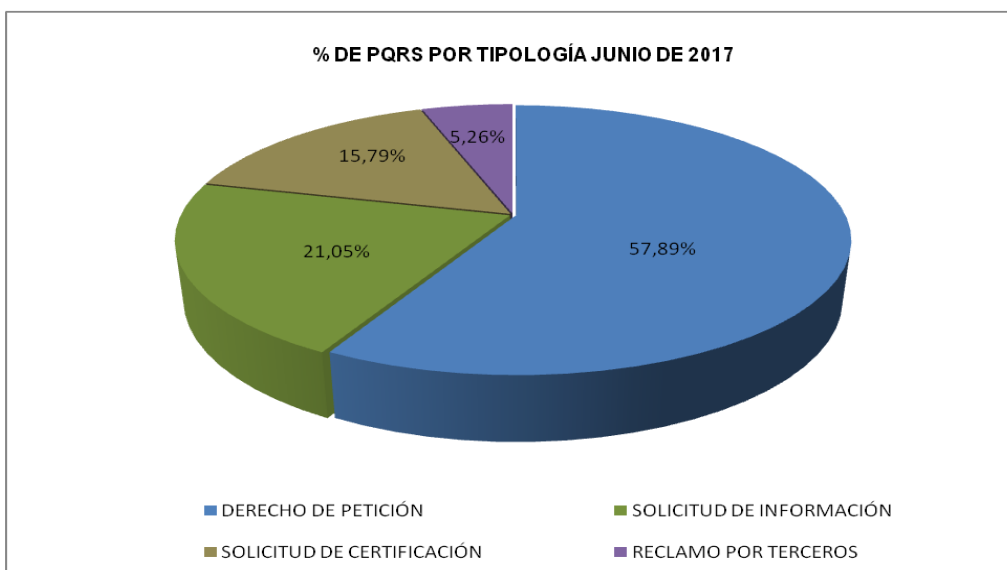
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Junio de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

JUNIO DE 2017			
No.	TIPO DE SOLICITUD	JUNIO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	11	57,89%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	21,05%
3	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	3	15,79%
4	RECLAMO POR TERCEROS	1	5,26%
TOTAL		19	100,00%



Durante el mes de Junio de 2017 se recibieron en total 19 solicitudes, 6 menos que las recibidas en el mes anterior (Mayo de 2017: 25) y 1 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Junio de 2016: 18.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1198832017	El director para la gestión policiva de la secretaría de gobierno de la alcaldía mayor de Bogotá, traslada con el fin de que se efectuó el trámite respectivo, el oficio con radicado N° 20174600190352 enviado por el señor (xxxx), con la finalidad de que se sirva orientar al peticionario respecto de los requisitos para la autorización de un juego promocional.	3 días	Derecho de Petición
1199902017	El señor (xxxx), solicita la expedición de los formularios Nos. 1, 2 y 3, certificado de información laboral, certificación de salario base y certificación de salarios devengados mes a mes diligenciados, para completar los requisitos exigidos para acreditar el tiempo de servicio con fines de obtener su pensión de vejez en Colpensiones. Informa que laboró en la lotería de Bogotá entre el 19 de septiembre de 1975 hasta el 9 de marzo de 1976 y anexa fotocopia de los certificados expedidos en el año 2012.	15 días	Derecho de Petición
1205002017	La señora (xxxx) informa que consultando su historia laboral, para la tramitación de su bono pensional, encuentra que en el actual Colpensiones no aparece tramitado por la lotería de Bogotá los meses que ella laboró en la lotería de Bogotá, por lo que solicita le sean certificados los meses laborados en la lotería, año 1988, (89) a nombre de (xxxx) con c.c. (xx.xxx.xxx), para continuar el trámite ante Colpensiones. para cualquier comunicación informa que lo pueden hacer a través de su hermana (xxxx), la cual tiene un poder amplio y suficiente para representarla.	15 días	Derecho de Petición
1224902017	El señor (xxxx), solicita se expidan los certificados de ley para el trámite de su pensión: certificación de información laboral, certificación de salarios mes a mes y certificación de salarios devengados.	15 días	Solicitud de Certificación
1239732017	El señor (xxxx), solicita le sea certificado el tiempo trabajado en la lotería de Bogotá, en los formatos 1, 2 y 3 para el trámite del bono pensional.	10 días	Solicitud de Certificación
1246872017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 6 de junio de 2017 dice: buen día, de manera cordial envío correo a manera de derecho petición, con el fin que la hoja de vida adjunta, sea tenida en cuenta en futuros procesos de contratación.	13 días	Derecho de Petición
1262312017	El señor (xxxx), solicita una certificación con el período laborado en la lotería de Bogotá desde el 2 de junio de 1977 hasta el 15 de septiembre de 1989 y que durante ese período se encontraba afiliado a la caja de compensación Colsubsidio; la certificación va con destino a la caja de compensación Colsubsidio.	13 días	Solicitud de Certificación
1262882017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 8 de junio de 2017 dice: buenas tardes, muy respetuosamente solicito a quien corresponda se sirva responderme el siguiente interrogante. En caso tal de que llegase a ser el ganador del premio mayor de la lotería de Bogotá, puedo realizar el respectivo cobro a través de una entidad bancaria, para no tener que trasladarme hasta Bogotá? agradezco su valiosa colaboración.	4 días	Solicitud de Información
1302712017	Solicitud información de contratos suscritos por (xxxx)	1 día	Solicitud de Información

1373062017	La señora (xxxx), actuando en nombre y representación del señor (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx, de acuerdo con poder anexo a la comunicación solicita: 1. expedir los formatos CLEBP números 1, 2 y 3 correspondientes al tiempo laborado por su representado en la lotería de Bogotá, con el objeto de tramitar la pensión de vejez del señor (xxxx) ante Colpensiones. 2. los formatos deberán ser completados según las instrucciones de la oficina de bonos pensionales del Ministerio de Hacienda. Informa que el señor (xxxx) laboró para la lotería de Bogotá desde el 16 de octubre de 1979 hasta el 19 de agosto de 1982.	13 días	Derecho de Petición
1373302017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la expedición del certificado de información laboral con destino a la emisión del bono pensional "Tipo A" de la afiliada (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx, el tiempo laborado de la afiliada es: ingreso: año: 1990 mes: 10 retiro: año: 1991 mes: 05. tipo de certificación requerida: formato N° 1 y formato N°2.	12 días	Derecho de Petición
1400832017	La coordinadora del grupo de derechos de petición, consultas y cartera del ministerio de hacienda y crédito publico, traslada por competencia y con el fin de dar respuesta directamente al solicitante con copia al ministerio, la denuncia que recibieron por correo electrónico con radicado N° 1-2017-041833 de parte del señor (xxxx), referido a su aviso de un engaño a su parecer realizado por parte de la empresa Movistar Colombia en un sorteo para boletas del evento "WOBI WBF 2017" en el cual pedían unas respuestas particulares para poder ingresar al evento, frente a lo cual envió sus respuestas y fue seleccionado para participar pero para su sorpresa le exigieron tener suscripción en el plan "Movistar TV", lo cual, según manifiesta, no se encontraba estipulado en ninguna parte hasta que le dijeron que se encontraba en los términos y condiciones, los cuales según él no existían cuando hicieron el sorteo ni se encontraban en las páginas de facebook y twitter donde se encontraba el sorteo. El ministerio solicita se envíe copia de la respuesta dada al solicitante citando el radicado 1-2017-041833	12 días	Reclamo por Terceros
1400862017	El subsecretario técnico de hacienda de la secretaría de hacienda distrital, anexa copia del derecho de petición del concejal Yefer Yesid Vega Bobadilla, con el fin de que se de respuesta del mismo a este despacho a más tardar el 30 de junio, en lo de competencia de la lotería de Bogotá. Lo anterior con el fin de consolidar la información del sector, de conformidad con lo solicitado por el concejal. el tema del derecho de petición es: solicitud de información estrategias, programas y proyectos para la prevención del maltrato y la violencia de género.	4 días	Derecho de Petición
1391322017	Consulta de información, de delitos contra la libertad y pudor sexual	7 días	Solicitud de Información
1398792017	Consulta de informacion, de delitos contra la libertad y pudor sexual.	7 días	Solicitud de Información

1414542017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la expedición del certificado de información laboral con destino a la emisión del bono pensional "tipo A" del afiliado: (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx quien suministra los siguientes datos: ingreso: año: 1974 mes: 08 retiro: año: 1977 mes: 06. (Observaciones: por favor certificar nuevamente, ya que al momento del cobro indican que hay certificaciones más recientes). Agradecen se utilicen los formatos únicos obligatorios adoptados por los ministerios de la protección social y de hacienda y crédito público: formato N° 1 "certificado de información laboral". Formato N° 2: "certificado de salario base" y formato N° 3: "certificación de salario mes a mes".	9 días	Derecho de Petición
1426022017	El señor (xxxx), ex funcionario de la lotería de Bogotá, solicita se le expida el certificado de bono pensional del tiempo que laboró en la lotería de Bogotá, dicho certificado deberá elaborarse en los formatos establecidos (formato N° 1, formato N° 2 y formato 3B). lo anterior para adelantar con el fondo de pensiones las actualizaciones pertinentes de sus cotizaciones. Recibe notificaciones directamente en las oficinas de la lotería de Bogotá y de manera personal.	5 días	Derecho de Petición
1441302017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, solicita la expedición del certificado de información laboral con destino a la emisión del bono pensional "tipo A" del afiliado (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx, quien suministra los siguientes datos: tiempo laborado: ingreso: año: 1984 mes: 06 retiro: año: 1987 mes: 07. Observaciones: afiliado trabajó como inspector en lotería de Bogotá. Solicitan utilizar los formatos únicos obligatorios adoptados por los ministerios de la protección social y de hacienda y crédito público: formato N° 1: "certificado de información laboral". Formato N° 2: "certificado de salario base". Formato N° 3: "certificación de salarios mes a mes".	9 días	Derecho de Petición
1443002017	La señora (xxxx), solicita se le emita un informe con listado y direcciones de los establecimientos que han cerrado por comercialización de juego ilegal en el periodo enero de 2015 a la fecha. Informe de cada una de las cuantías de las sanciones impuestas a las personas que explotan de manera ilegal juegos de suerte y azar como "el chance clandestino", rifas no autorizadas en el periodo enero de 2015 a la fecha. Informe que contenga los elementos de juego decomisados que se utilizaron para la operación ilegal de juegos de suerte y azar, rifas no autorizadas en el periodo enero de 2015 a la fecha. Se remitan como anexos a la contestación copias de las denuncias, radicados y demás comunicados con los cuales se han puesto en conocimiento de la autoridad penal competente rifas no autorizadas en el periodo enero de 2015 a la fecha. Informe qué presupuesto ha determinado la entidad para combatir y controlar el juego ilegal.	16 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 4 solicitudes

relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 7 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 11). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 6 solicitudes relacionadas con Solicitud de Información (en el mes anterior se recibieron 8 y en el mes de estudio se recibieron 4); Solicitud de Certificación (en el mes anterior se recibieron 5 y en el mes de estudio se recibieron 3). Se mantuvo la cantidad de Reclamos por Terceros (en el mes anterior y en el mes de estudio se recibieron 1). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio no se recibieron Consultas ni solicitudes clasificadas como "Otro".

ACUMULADO:

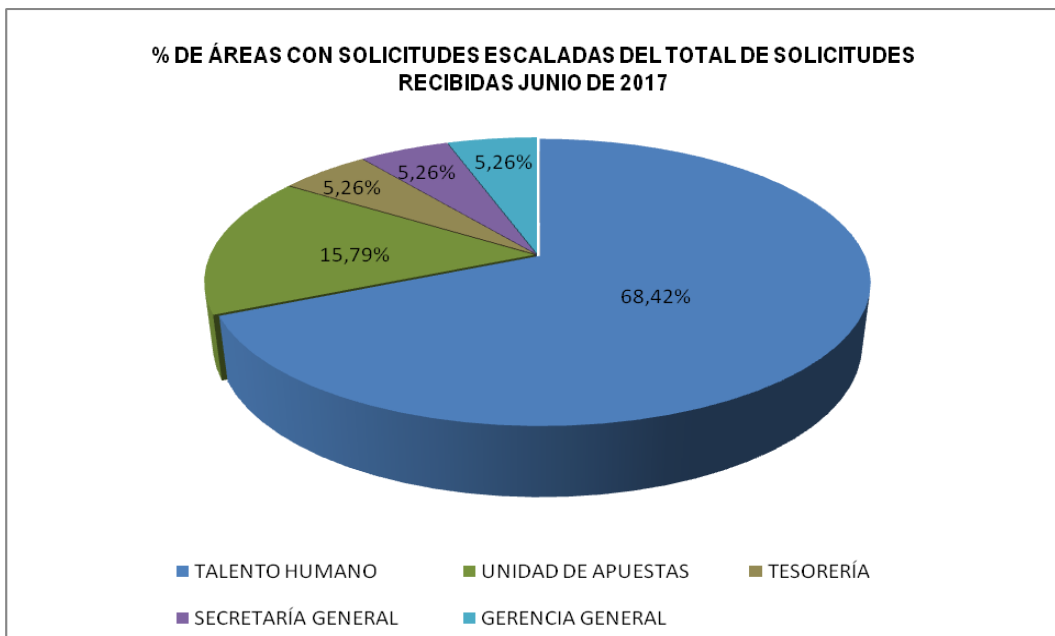
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017							
	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>	<i>TOTAL</i>
<i>DERECHO DE PETICIÓN</i>	11	8	18	5	7	11	60
<i>OTRO</i>	1	1	0	1	2	0	5
<i>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</i>	1	6	13	3	8	4	35
<i>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</i>	1	1	4	5	5	3	19
<i>RECLAMO POR TERCEROS</i>	0	1	1	0	1	1	4
<i>SUGERENCIA</i>	0	1	1	0	0	0	2
<i>JUEGO ILEGAL</i>	0	0	1	0	0	0	1
<i>CONSULTA</i>	0	0	1	0	2	0	3
TOTAL	14	18	38	14	25	19	128

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

JUNIO DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	13	68,42%
2	UNIDAD DE APUESTAS	3	15,79%
3	TESORERÍA	1	5,26%
4	SECRETARÍA GENERAL	1	5,26%
5	GERENCIA GENERAL	1	5,26%
	TOTAL	19	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	JUNIO DE 2017	%
14	OFICIO	73,68%
3	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	15,79%
2	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	10,53%
19		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 Junio de 2017 fue “oficio”, y luego le sigue “correo electrónico” que son las peticiones que llegan a cliente@loteriadebogota.com y finalmente “traslado y/o recibidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

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