

INFORME GENERAL DE PQRS

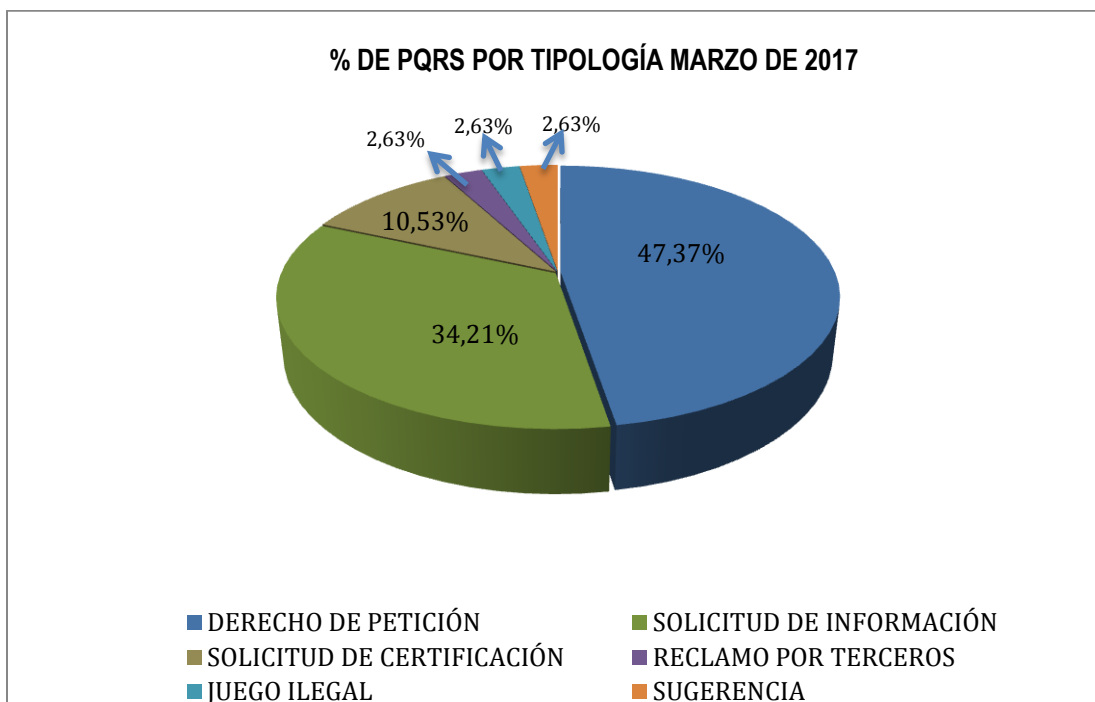
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Marzo de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS MARZO DE 2017			
No.	TIPO DE SOLICITUD	MARZO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	18	47,37%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	34,21%
3	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	4	10,53%
4	RECLAMO POR TERCEROS	1	2,63%
5	JUEGO ILEGAL	1	2,63%
6	SUGERENCIA	1	2,63%
TOTAL		38	100,00%



Durante el mes de Marzo de 2017 se recibieron en total 38 solicitudes, 20 más que las del mes anterior (Febrero de 2017: 18) y 20 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Marzo 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
404282017	Solicitud relación de contratos celebrados con Corpovisionarios.	1 día	Derecho de Petición
424102017	El señor (xxxx) gerente y representante legal de la distribuidora (xxxx) de Guadalajara de Buga (Valle del Cauca) solicita se le expida certificado de retención en la fuente, valor total de la lotería efectivamente vendida y los descuentos obtenidos durante el año 2016, con el fin de presentar medios magnéticos y dar cumplimiento a las disposiciones fiscales vigentes; lo mismo que extracto de la cuenta de dicha distribuidora y paz y salvo a 31 de diciembre de 2016.	15 días	Derecho de Petición
424762017	El señor (xxxx), ex funcionario de la Lotería de Bogotá, solicita se le expida una certificación del tiempo laborado por él ante la Lotería de Bogotá, teniendo en cuenta que estuvo vinculado a la mediante varios contratos de prestación de servicio profesionales como asesor jurídico de la entidad, celebrados desde el 14 de octubre de 1988 y el 15 de febrero de 1991. De otra parte solicita se le expidan la certificación sobre el bono de cuotas partes pensionales por habersele atribuido la calidad de trabajador oficial, conforme a lo indicado en la sentencia de fecha 12 de diciembre de 1995, emitida por el juzgado 13 laboral del circuito de Santafé de Bogotá. Indica que recibirá las notificaciones personalmente en la Lotería de Bogotá.	15 días	Derecho de Petición
427922017	La Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá, recibió de la Contraloría de Bogotá, traslado del derecho de petición elevado por la señora (xxxx), en el cual solicita copia de los contratos de las diferentes alcaldías locales, y entidades adscritas a la alcaldía mayor de Bogotá en lo referente a los contratos ejecutados con entidades sin ánimo de lucro durante el periodo 2012 a 2015, así como una relación de la contratación de este mismo periodo en el cual se pueda evidenciar objeto, modalidad de selección, tipo de contrato, valor del contrato, datos del contratista, fecha de firma y/o suscripción, fecha de inicio, plazo del contrato, fecha de adición o prórroga, nueva fecha de terminación, adición \$, valor final del contrato, N° de registro presupuestal, rubro del presupuesto, supervisor, estado del contrato, fecha de terminación y fecha de liquidación (de todos los contratos celebrados con entidades sin ánimo de lucro durante el periodo 2012 al 2015), así como copia de la ejecución presupuestal y modelo del control presupuestal del mismo periodo.	8 días	Derecho de Petición

430402017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 3 de marzo de 2017 dice: el motivo del presente correo es presentarles la siguiente consulta: queremos crear una página web que permita a los apostadores en Colombia, ingresar sus datos y los códigos de barras de las loterías jugadas (ganadoras o no ganadoras) para participar por premios quincenales (tarjetas de regalo, teléfonos, bonos, etc) queremos saber cómo debe ser el trámite ante Lotería de Bogotá y hacer que el sorteo de la pagina sea legal y avalado por ustedes.	11 días	Solicitud de Información
65532017	Informar si las siguientes ingenieras (xxxx, xxxx, xxxx, xxxx) laboran como funcionarias de planta o como contratistas de algunas de las entidades que conforman el Distrito Capital.	9 días	Derecho de Petición
444132017	Solicitud Información cumplimiento artículo 119 del Plan de Desarrollo Distrital (relación nómina actual de los empleados, entiéndase funcionarios activos o retirados de la entidad para esta vigencia, que se tuviesen en el sistema de información con corte a la fecha.	8 días	Solicitud de Información
459232017	Solicitud de información de presunta funcionaria (xxxx) del Gobierno Distrital.	7 días	Solicitud de Información
468002017	El abogado (xxxx) solicita se expida a su costa una certificación hábil indicando el salario actual del cargo de "Gerente General de la Lotería de Bogotá". Lo anterior con destino al juzgado 28 administrativo del circuito judicial de Bogotá para el proceso identificado bajo el N° (xxxxxxx) en el cual actúa como apoderado del actor.	10 días	Derecho de Petición
478582017	El señor (xxxx) solicita se suministre la siguiente información sobre los contratos de concesión para la explotación de las apuestas permanentes - chance, celebrados con la lotería de Bogotá, desde el año 1993 a la fecha, en los cuales el representante legal de la empresa concesionaria haya sido él mismo: pide número del contrato, objeto, fecha de celebración, de iniciación y de terminación del mismo. 2. valor del contrato y su cumplimiento. 3. número de los demás contratos, fecha de celebración, de iniciación y de terminación de los mismos, su valor y cumplimiento, con el mismo objeto, distintos al firmado por él mismo pero coincidente en todo o en parte con el periodo de duración de los celebrados y firmados por él, e inclusive los contratos firmados con posterioridad a la fecha del último firmado por él mismo hasta la fecha, inclusive el o los vigentes. 4. derechos de explotación efectivamente transferidos por la empresa concesionaria representada por él mismo, respecto a cada uno de los contratos solicitados informar en el numeral 1 de esta comunicación. 5. derechos de explotación efectivamente transferidos por cada una de las otras empresas concesionarias, respecto de los contratos solicitados informar en el numeral 3 de esta comunicación. 6. valor del impuesto al valor agregado, IVA pagado, correspondiente y exigible en cada uno de dichos contratos desde cuando tal impuesto era aplicable y discriminado por cada año o periodo gravable, conforme a la duración y periodo del contrato respectivo, incluyendo el vigente.	9 días (Respuesta Parcial) y 11 días (Respuesta Final) contados a partir de la respuesta parcial	Derecho de Petición

479712017	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT entidad 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 al régimen de ahorro individual con solidaridad: (xxxx). Tiempo laborado: ingreso: año: 1990 mes: 07 retiro: año: 1992 mes: 07. observaciones: afiliado se encuentra en desacuerdo con el salario base, el cual indica que era de \$xxx.xxx	13 días	Derecho de Petición
483482017	La coordinadora grupo de derechos de petición, consultas y cartera del Ministerio de Hacienda traslada por competencia correo electrónico del peticionario anónimo quien presentó queja respecto de la práctica de rifas ilegales en un conjunto residencial de Bogotá "xxxxxxx" ubicado en la calle xxx N° xx-xx en la localidad de Usaquén efectuadas cada año, a través de boletería impresa y sin permisos respectivos ofreciendo como premios motos de alto cilindraje. El anónimo solicita la respuesta a esta denuncia al correo xxxxxx@xx.xx. El Ministerio solicita se envíe la respuesta al correo electrónico del anónimo y con copia al Ministerio citando para tal efecto los radicados (mencionados en el oficio)	33 días	Solicitud de Información
492392017	La señora (xxxx) actuando en calidad de Presidenta y representante legal del Sindistritales, solicita información sobre el personal que presta los servicios en la Lotería de Bogotá y el estudio técnico de cargas laborales.	11 días	Derecho de Petición
509362017	El secretario general de la alcaldía mayor de Bogotá remite la circular N° 013 de 2017 a través de la cual traslada la solicitud de información del técnico investigador II código 14658 unidad CTI de Zipaquirá de la fiscalía general de la nación para responderle directamente al solicitante quien dentro de la investigación (NUNC XXXXXXX) por el delito de estafa solicita se informe con destino a esa unidad investigativa si las señoras (XXXX y XXXX) laboran o laboraron en la entidad, en caso positivo suministrar fecha de ingreso y/o retiro, cargo y dependencia donde se desempeña, datos de ubicación y demás información de interés.	4 días	Solicitud de Información
513582017	El señor (xxxx) presenta reclamo contra el concesionario del chance GELSA por no pago de un premio de chance que hizo el 6 de marzo con el cafeterito 079 resultando ganador. Manifiesta que el chance se lo hizo a un vendedor que trabaja en la zona Holanda barrio Bosa Brasil y cuando fue a reclamar el premio en un punto de venta le manifestaron que el tiquete estaba troqueado y por ende no se lo podían pagar, él se dirigió al vendedor y le dijo la anomalía que presentaba el tiquete por cuanto el vendedor se quedó con el tiquete y le borró la información devolviéndole al cliente el tiquete alterado. Solicita intervención de la lotería de Bogotá para que le paguen el premio pues señala que la venta aparece registrada en el sistema y que no es culpa de él como cliente que el tiquete se lo haya alterado y borrado el vendedor ni tampoco que haya salido troqueado. Agrega que ese vendedor se la pasa borracho vendiendo tiquetes troqueados.	10 días	Reclamo por Terceros

532882017	El concejal de Bogotá, doctor Horacio José Serpa Moncada solicita informar lo siguiente: 1. ¿cuáles fueron los resultados concretos obtenidos por la oficina de control interno de la lotería de Bogotá al vigilar la legalidad en la atención a los requerimientos ciudadanos y que plasmo en los informes semestrales elaborados en las vigencias 2014, 2015 y 2016 en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011? describir los resultados obtenidos respecto de la oportunidad y legalidad de las respuestas ofrecidas. 2. Si con base en tales informes semestrales, el representante legal de la entidad tomo medidas correctivas o preventivas, favor precisar cuándo se tomaron, en que consistieron y de qué manera mejoraron en la atención al ciudadano. 3. ¿cuántas quejas o denuncias se radicaron, contra la lotería de Bogotá y/o sus funcionarios, contratistas o empleados, en los años 2014, 2015 y 2016, por no atender requerimientos ciudadanos o hacerlo indebidamente?. precisar para cada caso cual fue el resultado del requerimiento, especificando cuales tuvieron consecuencias disciplinarias o la razón por las que no lo hicieron. 4. ¿cuántas tutelas fueron interpuestas contra la lotería de Bogotá, buscando tutelar el derecho de petición, durante las vigencias 2014, 2015 y 2016 y de esas ¿cuántas decisiones judiciales lo tutelaron? para cada caso, favor precisar cuales tuvieron consecuencias disciplinarias o la razón por las que no lo hicieron.	9 días	Derecho de Petición
545042017	El gerente de bonos y cuotas partes del FONCEP solicita la confirmación de información laboral cuota parte bono pensional tipo "A" del afiliado (xxxx) solicita certificar las fechas exactas de ingreso, retiro y si hubo o no interrupciones durante el tiempo de servicio, además confirmar el número de NIT de la entidad en la cual laboró y a qué caja de previsión efectuaba aportes para pensión.	7 días	Solicitud de Certificación
545152017	El concejal de Bogotá, doctor Álvaro Argote Muñoz solicita la siguiente información: relacionar todas las contrataciones bajo cualquier modalidad contractual de los rubros de inversión de la lotería de Bogotá, realizados en el periodo del 1 de enero de 2016 hasta la fecha, de acuerdo con la matriz y las especificaciones (detalladas en el oficio) nombre del contratista / objeto del contrato / valor del contrato / tipo de contratación (orden de prestación de servicios, consultorías, contrato de interventoría, licitación pública, selección abreviada de menor cuantía, selección abreviada servicios de salud, contratación directa - ley 1150 de 2011, contratación directa menor cuantía, invitación ofertas cooperativas o asociaciones de entidades territoriales, selección abreviada del literal H del numeral 2 del artículo 2 de la ley 1150 de 2011, asociación pública privada) / estado del contrato (indicar el porcentaje de ejecución) / estado financiero (indicar el valor pagado de los contratos). / fecha de iniciación / plazo de ejecución / prorrogas o adiciones / fecha de terminación.	7 días	Derecho de Petición
547302017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 16 de marzo de 2017 dice: Muy buen día, necesito saber información debido a que tengo un local y quiero vender loterías de Bogotá, quisiera saber los requisitos y que debo hacer para esto.	3 días	Solicitud de Información
547402017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 17 de marzo de 2017 dice: Buen día, quisiera saber si no se gana nada si se tiene un seco pero en distinta serie.	El mismo día	Solicitud de Información

548012017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 17 de marzo de 2017 dice: Como cliente número 1 de la Lotería de Bogotá, acudo a su señoría para pedir que realicen actividades de entrega de paraguas o electrodomésticos por compra de billetes de Lotería frente al edificio, como en años anteriores lo hacía la Lotería. Espero pronto ganarme un billete...o un paraguas aunque sea....	2 días	Sugerencia
572152017	El concejal de Bogotá, Hosman Yaith Martínez Moreno, solicita lo siguiente: 1. ¿cuántas personas estuvieron vinculadas en la entidad? discriminar esta información por año 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 (hasta la fecha), de acuerdo a las siguientes figuras laborales: prestación de servicios, planta provisional, libre nombramiento y remoción y carrera administrativa. 2. en lo corrido del año 2017 hasta la fecha ¿cuántos contratos de vinculación laboral ha suscrito la entidad? discriminar por tipo de contrato. 3. durante la vigencia 2012 - 2015 "Bogotá Humana" ¿cuántas personas con discapacidad estuvieron vinculadas laboralmente a la entidad? diligenciar la tabla (detallada en el oficio) año / nombre persona / tipo de vinculación / fecha inicio / fecha terminación / tipo de discapacidad. 4. durante la administración "Bogotá Mejor para Todos" ¿cuántas personas con discapacidad han sido vinculadas a la entidad? diligenciar la tabla (detallada en el oficio) año / nombre persona / tipo de vinculación / fecha inicio / fecha terminación / tipo de discapacidad. 5. teniendo en cuenta la planta total del personal que labora en la entidad (prestación de servicios, planta provisional, libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y otras) ¿qué porcentaje corresponde a personas con discapacidad?. 6. informar ¿cuántas vacantes definitivas y temporales se generaron para la población con discapacidad en la vigencia 2012 - 2015 "Bogotá Humana" en la entidad?. 7. informar ¿cuántas vacantes definitivas y temporales se han generado para la población con discapacidad en la administración "Bogotá Mejor para Todos" en la entidad?	14 días	Derecho de Petición



573022017	<p>La señora (xxxx) en calidad de ex funcionaria de la lotería de Bogotá, teniendo en cuenta que al solicitar su pensión de jubilación por cumplimiento de los requisitos de edad y tiempo de servicios el ISS hoy COLPENSIONES la cual le reconoció y ordenó el pago de la mesada pensional, liquidando la prestación con el promedio de salario devengado en los últimos 10 años, sin tener en cuenta los factores devengados en el último año de prestación del servicio, o en su defecto, sin reconocer la totalidad de factores salariales devengados en los últimos 10 años, porque además de su asignación básica (único factor reconocido) se debía haber tenido en cuenta los siguientes factores (descritos en el oficio), la entidad en su liquidación, ni siquiera dijo qué factores había incluido, pero al hacer el cálculo respectivo, se encuentra que el ingreso base de liquidación difiere mucho de la realidad, afectando de manera notoria su pecunio. Por lo anterior solicita: se le informe los parámetros que fueron aplicados como base de liquidación para su aporte al sistema de seguridad social en pensiones cuando prestaba sus servicios como trabajadora oficial de la lotería de Bogotá. Se le explique cuál fue el motivo, razón o circunstancia que en su caso la lotería de Bogotá no aplicó conforme a la Ley los aportes al sistema de seguridad social en pensiones sobre la totalidad de los factores salariales que la suscrita devengaba de manera permanente por la prestación de sus servicios. Copias de sus desprendibles de pago desde el día 25 de septiembre de 1989 hasta el 22 de septiembre de 2010. Circular emanada de la lotería de Bogotá en la que manifieste a los trabajadores de la lotería de Bogotá la normatividad que aplicaban para realizar los descuentos para los aportes al sistema de seguridad social. Copia si existe donde la suscrita autorice a la lotería de Bogotá para que realice un descuento contrario a la Ley sobre la base de liquidación de sus aportes al sistema de seguridad social en pensiones.</p>	6 días (Respuesta Parcial)	Derecho de Petición
575192017	<p>La abogada (xxxx) actuando en nombre y representación del señor (xxxx) solicita: 1. expedir una certificación del tiempo laborado por el representado en la lotería de Bogotá, dirigida a COLPENSIONES, con el objeto que sean incluidas las semanas correspondientes en su historia laboral. 2. la certificación deberá contener los cargos desempeñados por el señor (xxxx) durante toda la relación laboral, así como el salario inicial, los cambios operados con su fecha y salario final. 3. igualmente contendrá los demás pagos legales y extralegales efectuados a su representado, que se consideren salario y por lo tanto afecten la base de cotización al sistema pensional. 4. requiere que la certificación indique a qué fondo de pensiones se pagaron las cotizaciones correspondientes al tiempo laborado en la lotería de Bogotá por el señor hoyos. el señor hoyos laboro para la lotería de Bogotá desde el 15 de octubre de 1979 hasta 19 de agosto de 1982.</p>	14 días	Derecho de Petición

582282017	Mediante contacto telefónico, una señora que se registra como anónimo denuncia que hace aproximadamente 15 años en una tienda están vendiendo chance pirata en factureras que venden en tiendas y bonos a \$2.000 para rifas de dinero y rifa de carros, es una cafetería, venta de licor y miscelánea, ubicada en la carrera (xx x N° xx – xx) localidad Los Mártires, esquinera no tiene nombre y otra señora que también vende en esa misma tienda en las noches de lunes a sábado se llama (xxxx) y vive en la carrera (xx x N° xx – xx) tercer piso en arriendo ahí mismo donde vive vende almuerzos a unos señores de talleres y aprovecha y les vende chance pirata.. solicita se investigue esta situación y se tomen las medidas respectivas.	6 días (respuesta parcial) y 13 días (Respuesta Final) contados a partir de la respuesta parcial	Juego Ilegal
588002017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 23 de marzo de 2017 dice: Hola muy buenos días, me gustaría saber con cuántas series juega la Lotería de Bogotá, gracias buen día.	El mismo día	Solicitud de Información
591762017	El personero delegado para las finanzas y desarrollo económico de la personería de Bogotá solicita copia de la respuesta al derecho de petición presentado por el concejal "Álvaro José Argote Muñoz" relacionado con el siguiente requerimiento: "relacionar todas las contrataciones bajo cualquier modalidad contractual de los rubros de inversión de su entidad, realizados en el periodo del 1 de enero de 2016 a la fecha, de conformidad con la matriz adjunta en formato Excel. Anexar en medio magnético los soportes, informes, resultados entregados, documentos, estudios, etc producto y parte de cada proceso de contratación realizado". de lo anterior, el personero delegado para las finanzas y desarrollo económico, solicita que una vez se dé respuesta en los términos establecidos por ley, se remita copia en forma magnética al correo jsandoval@personeriabogota.gov.co e impresa de la misma a este despacho (personería delegada para las finanzas y desarrollo económico) ubicado en la carrera 7 # 21 - 24 piso 4	3 días	Derecho de Petición
591932017	El señor (xxxx) solicita le sea expedido certificado, formatos 1, 2 y 3B para trámites de pensión del tiempo laborado en la lotería de Bogotá comprendido de octubre del año 1983 a mayo de 1987.	15 días	Solicitud de Certificación
592312017	La gerente control a las operaciones ilegales de COLJUEGOS manifiesta que teniendo en cuenta que mediante comunicación radicado N° (xxxxxxx de 2016), el Ministerio de Hacienda y Crédito público remitió por competencia la queja presentada ante la entidad por anónimo, relacionada con la denuncia de la rifa de una moto realizada en el conjunto residencial (xxxxxxx) en la ciudad de Bogotá y mediante radicados Nos. (xxxxxxx y xxxxxxx de 2016) se dio traslado por competencia. Mediante el radicado de la referencia el señor (xxxx) solicita se informe el estado en que se encuentra su denuncia.	4 días	Solicitud de Información
592522017	El gerente secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar, traslada la petición radicado N° xxxxxxxxxx; informan que recibieron el derecho de petición interpuesto por el señor anónimo mediante el cual presenta una denuncia por la venta de chance ilegal en el municipio de Tenjo del departamento de Cundinamarca para que la lotería de Bogotá en calidad de concedente del juego de apuestas permanentes o chance en el departamento de Cundinamarca, tome las medidas necesarias para investigar la denuncia que se remite sobre el juego ilegal en el municipio de Tenjo.	6 días (respuesta parcial) y 13 días (Respuesta Final) contados a partir de la respuesta parcial	Derecho de Petición

597792017	Mediante correo electrónico enviado el 24 de marzo de 2017 a cliente@loteriadebogota.com dice: buenas tardes quiero saber que gana uno si coge con los 3 últimos de un seco con serie diferente.	El mismo día	Solicitud de Información
604272017	El secretario general de la alcaldía mayor de Bogotá, remite la circular N° 016 de 2017 solicitud de información; con el fin de responder directamente al solicitante: oficial mayor xxxx del consejo seccional de judicatura de Bogotá sala jurisdiccional disciplinaria quien solicita dentro del proceso disciplinario N° xxxxxxxxxxxxxx que dentro de los cinco días siguientes y antes del 31 de marzo de 2017 se informe en el menor tiempo posible si la abogada xxxx con c.c. xx.xxx.xxx y tarjeta profesional N° xxx.xxx, labora o laboro en la entidad y si es así, cuáles son sus direcciones de contacto.	2 días	Solicitud de Información
607712017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el sábado 25 de marzo de 2017 dice: buenos días mi inquietud es si un seco invertido con distinta serie lo pagan. Feliz tarde	1 día	Solicitud de Información
608702017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el domingo 26 de marzo de 2017 dice: buenas tardes cordial saludo, con cuántas balotas sacan los dígitos de la serie de las loterías 1 2 o 3 balotas.	1 día	Solicitud de Información
615352017	La subdirectora administrativa y financiera del instituto distrital de recreación y deporte remite para dar respuesta directa al solicitante, la solicitud que hace el señor (xxxx) con c.c.xx.xxx.xxx quien solicita la expedición de los formatos 1, 2 y 3 establecidos por el Ministerio de Hacienda para trámite de pensión, por el tiempo laborado en la lotería de Bogotá. Adicionalmente informan que el IDRД expidió y remitió al peticionario los formatos 1, 2 y 3B establecidos por ministerio de hacienda para trámite de pensión, correspondientes al período laborado en el IDRД.	15 días	Solicitud de Certificación
616662017	La subdirectora administrativa y financiera del instituto distrital de recreación y deporte remite para dar respuesta directa al solicitante, la solicitud que hace el señor (xxxx) con c.c.xx.xxx.xxx quien solicita la expedición de los formatos 1, 2 y 3 establecidos por el Ministerio de Hacienda para trámite de pensión, por el tiempo laborado en la lotería de Bogotá. Adicionalmente informan que el IDRД expidió y remitió al peticionario los formatos 1, 2 y 3B establecidos por ministerio de hacienda para trámite de pensión, correspondientes al período laborado en el IDRД.	15 días	Solicitud de Certificación
632802017	El concejal de Bogotá Daniel Palacios Martínez, solicita responder el siguiente cuestionario: 1. indique cuál ha sido la inversión anual en seguridad privada de la entidad en los años 2014, 2015 y 2016. 2. informe cuánto está presupuestado para inversión en seguridad privada para la entidad en el año 2017. 3. discrimine el gasto del presupuesto de los años anteriormente mencionados; relacione en que sedes de la entidad se encuentran los servicios contratados y el personal dispuesto para ejercer la vigilancia.	18 días	Derecho de Petición

643932017	La secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá, recibió procedente del concejo de Bogotá comunicación del concejal Pedro Julián López Sierra solicita información sobre lo siguiente: ¿cuántas personas afrodescendientes, raizales y palenqueras han trabajado en las administraciones distritales desde los años 2008 a 2017? señale modo de vinculación y cargo. ¿cuántas personas afrodescendientes, raizales y palenqueras trabajan en la administración distrital “Bogotá mejor para todos”? indique modo de vinculación y cargo. ¿cuántas personas afrodescendientes, raizales y palenqueras tienen cargos directivos en la administración distrital de la “Bogotá mejor para todos”? ¿qué acciones ha adelantado la administración distrital para dar cumplimiento lo contenido en el decreto 190 de 2010? ¿cuántas víctimas mortales afrodescendientes, raizales y palenqueras por discriminación, matoneo o acoso en el distrito? indique por localidades y edades de las víctimas.	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 20 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 8 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 18), Solicitudes de Información (en el mes anterior 6 y en el mes de estudio 13) y Solicitudes de Certificación (en el mes anterior 1 y en el mes de estudio 4). Por otro lado se mantuvo la cantidad de Reclamos por Terceros (1 en el mes anterior y 1 en el mes de estudio) y de Sugerencias (1 en el mes anterior y 1 en el mes de estudio). En el mes anterior se recibió 1 clasificado como “Otro” y en el mes de estudio ninguno. A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibió uno por concepto de Juego Ilegal (en el mes anterior no se recibió ninguno por este concepto).

ACUMULADO:

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

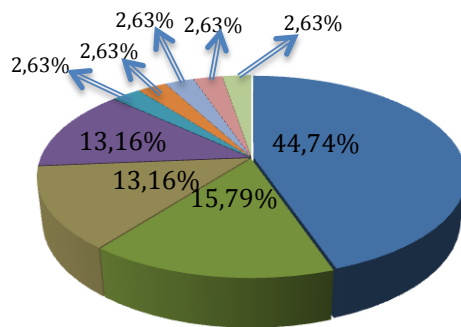
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	37
OTRO	1	1	0	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	20
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	6
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	2
SUGERENCIA	0	1	1	2
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1
TOTAL	14	18	38	70

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

MARZO DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	17	44,74%
2	UNIDAD DE APUESTAS	6	15,79%
3	SECRETARÍA GENERAL	5	13,16%
4	ATENCIÓN AL CLIENTE	5	13,16%
5	UNIDAD FINANCIERA	1	2,63%
6	CONTROL INTERNO	1	2,63%
7	UNIDAD DE LOTERÍAS	1	2,63%
8	SUBGERENCIA GENERAL	1	2,63%
9	GERENCIA GENERAL	1	2,63%
TOTAL		38	100,00%

% DE ÁREAS CON SOLICITUDES ESCALADAS DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS MARZO DE 2017



- TALENTO HUMANO
- UNIDAD DE APUESTAS
- SECRETARÍA GENERAL
- ATENCIÓN AL CLIENTE
- UNIDAD FINANCIERA
- CONTROL INTERNO
- UNIDAD DE LOTERÍAS
- SUBGERENCIA GENERAL
- GERENCIA GENERAL

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	MARZO DE 2017	%
22	OFICIO	57,89%
8	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	21,05%
6	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	15,79%
1	TELEFÓNICO	2,63%
1	PRESENCIAL	2,63%
38		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 Marzo 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