

**INFORME GENERAL DE PQRS**

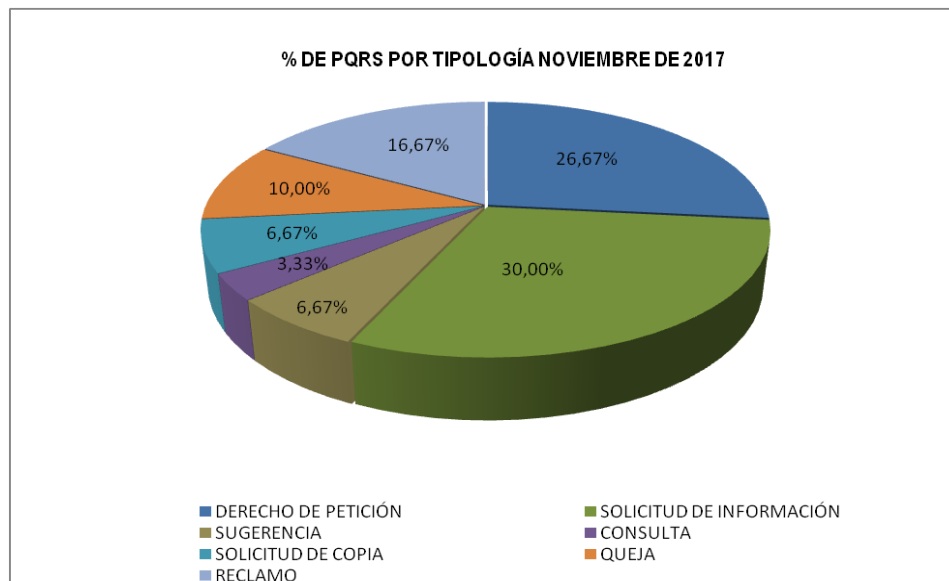
**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

PERÍODO: Noviembre de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

| NOVIEMBRE DE 2017 |                          |           |             |
|-------------------|--------------------------|-----------|-------------|
| No.               | TIPO DE SOLICITUD        | NOVIEMBRE | %           |
| 1                 | DERECHO DE PETICIÓN      | 8         | 26,67%      |
| 2                 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 9         | 30,00%      |
| 3                 | SUGERENCIA               | 2         | 6,67%       |
| 4                 | CONSULTA                 | 1         | 3,33%       |
| 5                 | SOLICITUD DE COPIA       | 2         | 6,67%       |
| 6                 | QUEJA                    | 3         | 10,00%      |
| 7                 | RECLAMO                  | 5         | 16,67%      |
| <b>TOTAL</b>      |                          | <b>30</b> | <b>100%</b> |



Durante el mes de Noviembre de 2017 se recibieron en total 30 solicitudes, 7 menos que las recibidas en el mes anterior (Octubre de 2017: 37) y 24 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Noviembre de 2016: 6.

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

| SOLICITUD N° | DESCRIPCIÓN   | TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA | TIPO DE SOLICITUD        |
|--------------|---|--------------------------------|--------------------------|
| 2534292017   | El señor (xxx) mediante derecho de petición solicita la rectificación en Colpensiones sobre aportes realizado por la vinculación laboral entre los años 1973 y 1979 los cuales se hicieron con la tarjeta de identidad, se hace necesario para acreditar tiempos de pensión.  | 21 días                        | Derecho de Petición      |
| 2540452017   | Mediante correo electrónico de fecha 2 de noviembre de 2017, el presidente de la liga de tenis, señor (xxxx), solicita si es posible un apoyo o patrocinio al jugador (xxxx), para participar en diferentes países representando a Colombia con una ayuda de \$15.000.000   | 6 días                         | Solicitud de Información |
| 2540742017   | Mediante correo electrónico el señor (xxx) de fecha 1 de noviembre de 2017, se queja con relación de una rifa de un vehículo y moto que realizó el centro comercial (xxxxx), manifiesta que quedaron 50 preseleccionados entre esas personas el quejoso, para recibir la llave del vehículo y revisar si encendía y así ser el ganador, pero el centro comercial no se contactó con el señor aunque tenían los datos solo se enteró 8 días después cuando publicaron los preseleccionados en la pagina del centro comercial y así perdió la oportunidad de participar. El señor aparece en el listado del centro comercial en la fila 32. | 21 días                        | Queja                    |
| 2547342017   | El secretario general de la alcaldía mayor de Bogotá, solicita información del señor (xxxx) identificado con cedula de ciudadanía número x.xxx.xxx es beneficiario, solicitante o demás de algunos programas que tenga la lotería de Bogotá, con el fin de dar respuesta a la fiscalía general de la nación.  | 6 días                         | Solicitud de Información |
| 2565252017   | Mediante correo electrónico de fecha 2 de noviembre de 2017, enviado al correo cliente@loteriadebogota.com, el señor (xxx), manifiesta que en horas de la mañana compró en la tienda virtual el billete N. 3998 serie 269 y hasta el momento no le ha ingresado al correo electrónico como tradicionalmente funciona.   | 1 día                          | Queja                    |
| 2266212017   | Solicitud de Información sobre vendedor informal de parte de la Personería Local de Puente Aranda   | 18 días                        | Reclamo                  |
| 2566802017   | El señor (xxxx) le gustaría que sacaran un billete único de todas las loterías para no compartir el número con los demás clientes porque la mayoría de los clientes no compran el billete completo y a un precio sugerido de \$5.000 y el premio mayor sea de \$2.000.000.  | 4 días                         | Sugerencia               |
| 2592702017   | Mediante correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2017, la señora (xxx) coordinadora de servicio técnico de punto pago sas, consulta sobre el proceso para realizar una rifa de premios para sus clientes, con el fin de incentivar las ventas y ofrecer celulares, a los que mejores resultados tengan. Pregunta: qué documentos necesitamos?, que hay que hacer?, cuánto vale?.  | 2 días                         | Solicitud de Información |
| 2595302017   | Se solicita a quien corresponda informar si el señor (xxxx) identificado con c.c. xx.xxx.xxx laboró o se encuentra laborando con esa entidad.   | 1 días                         | Derecho de Petición      |

|            |  |         |                          |
|------------|--|---------|--------------------------|
| 2612272017 | El señor (xxxx) se hizo presente en las instalaciones de la lotería de Bogotá con el fin de poner en conocimiento la venta de lotería falsa a la entrada de la clínica Marly calle 50 con carrera 9, nos informa que el día 2 de noviembre adquirió un billete completo numero 1718 de la serie 15 a un vendedor callejero luego de examinar comprobó que dicha fracciones eran falsas. Este requerimiento lo hace con el fin de que la entidad tome los correctivos del caso.   | 10 días | Reclamo                  |
| 2630332017 | El líder del área operacional de fiscalización y auditoria tributaria de la secretaria de hacienda de la gobernación de Córdoba solicita la siguiente información: 1.- declaraciones y pagos de los impuestos de las loterías foráneas, vigencia fiscal 2016 correspondientes a los meses enero, marzo, mayo, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre y para la vigencia 2017, la correspondientes a los meses de enero, abril, mayo y agosto. 2.- relación detallada de las ventas de la lotería en el departamento de Córdoba, correspondientes a los sorteos realizados de las vigencias fiscales 2016 y lo corrido de 2017.   | 9 días  | Solicitud de Información |
| 2635112017 | El señor (xxxx), quien es vendedor de lotería de Bogotá, a través de contacto telefónico el día 14 de noviembre de 2017 con la oficina de atención al cliente, manifiesta que es mayor de edad, tiene 67 años y lleva toda su vida trabajando como vendedor de la lotería de Bogotá; desde hace unos años quedó inválido y trabaja en silla de ruedas, por lo anterior y dada su condición de salud y todo el tiempo que lleva trabajando sin que a loteros antiguos como él se les haya hecho ningún reconocimiento , solicita a la lotería de Bogotá alguna ayuda o reconocimiento económico mensual dadas su precarias condiciones de salud y también para su esposa quien es la que lo cuida y quien también es mayor de edad, con problemas de salud también y es vendedora de lotería de Bogotá. Por otro lado solicita una intervención para que en el sistema de salud del distrito haya un trato digno y preferencial para los vendedores de lotería de Bogotá, ya que no ha recibido buena atención y al contrario un trato poco digno e inhumano. finalmente solicita también la posibilidad de que les den una dotación completa como chaquetas, portabilletes, gorras, etc. | 7 días  | Solicitud de Información |
| 2636892017 | Mediante correo electrónico el señor (xxxx) manifiesta que acertó las dos últimas cifras de la lotería de Bogotá y solicita que le envíen la confirmación para usar los créditos.  | 2 días  | Solicitud de Información |

|            |  |        |                     |
|------------|--|--------|---------------------|
| 2636532017 | <p>La secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá le dio traslado a la solicitud de información presentada por el concejal de Bogotá (xxxx) quien solicita lo siguiente: enviar el número de trabajadores vinculados a la administración distrital discriminando, empleados públicos en planta permanente, trabajadores oficiales en plantas permanentes, funcionarios en plantas temporales, unidades de apoyo y contratistas. En las secciones de empleos públicos y trabajadores oficiales discriminar entre número de empleos creados y empleados vinculados. Entregar información en Excel con cortes a diciembre de 2015, diciembre de 2016 y octubre de 2017. Sírvase diligenciar el siguiente recuadro en excel para todas y cada una de las entidades funcionarios en planta permanente, provisionales, carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, plantas temporales y contratistas. 3.- copia del acto administrativo o acuerdo vigente de la secretarías, entidad adscrita o vinculada- cualquiera que sea el caso mediante el cual se establece la planta de personal de esa entidad, con las modificaciones del mismo, si la hubiere. 4.- en la sentencia c 094 de 2003, la corte constitucional señala que se están presentando una serie de irregularidades en la contratación estatal, en la medida de que mediante contratos de prestación de servicios se suplen funciones que se requieren dedicación de tiempo completo, y que además existe la subordinación del contratista a la administración, lo que desvirtúa que sea un contrato estatal, por el contrario se está generando una relación laboral. Frente a este planteamiento, sírvase responder las siguientes preguntas: 4.1 tiene conocimiento la administración distrital de que esta irregularidad se presente en las entidades distritales?. 4.2- tiene certeza la administración distrital de que no existen contratos de prestación de servicios funciones que requieren dedicación tiempo completo?. 4.3- La administración distrital se encuentra adelantando acciones para dar solución a dichas irregularidades? 4.4.- Qué acciones en concreto ha adelantado la administración distrital y que acciones piensa adelantar?. 5.- en abril de 2013, la contraloría de Bogotá realizó un pronunciamiento relacionado con una anomalía en las plantas de personal de las entidades que conforman la administración distrital, lo que ha dado lugar a la contratación por prestación de servicios de manera reiterada, sucesiva y prolongada en el tiempo, lo que traía como consecuencia la desnaturalización del ejercicio de función y el empleo público. Frente a este pronunciamiento, sírvase responder: 5.1- considera la administración distrital que dicha anomalía aún se sigue presentando en el distrito?. 5.2- Que acciones adelanta la administración distrital en la actualidad para resolver dicha anomalía que desnaturaliza el ejercicio de la función y el empleo público?. Favor sustentar su respuesta haciendo énfasis en la creación de empleos de planta permanente en reemplazo de aquellos que eran prestados por medio de contratos de prestación de servicios. 6.- de acuerdo con la ley 1429, en su artículo 63, no deben desempeñarse funciones permanentes a través de cooperativas de servicio de trabajo asociado que hagan intermediación laboral o bajo ninguna otra modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes. En relación con lo anterior favor informar: 6.1- la administración distrital tiene certeza de que no se está violando la ley 1429 en relación con la contratación en el distrito? 6.2.- Qué acciones está adelantando la administración</p> | 2 días | Derecho de Petición |
|------------|--|--------|---------------------|



|               |  |         |                          |
|---------------|--|---------|--------------------------|
|               | distrital para enfrentar esta situación?   |         |                          |
| 2650752017    | Solicitud de información de cantidad de contratos de prestación de servicios suscritos con la entidad durante los años 2016 y 2017.  | 3 días  | Derecho de Petición      |
| 2672382017    | La presente nota tiene como fin pedirles aclaración, sobre el raspa y gana que aparece en el sorteo especial que jugó el día de ayer 16 de noviembre de 2017, yo compré el billete especial por valor de \$15.000 y en el raspa y gana me salió ganaste recambio, hoy fui al lotero de confianza donde voy y me dice que no puede hacerme el cambio porque tiene dudas respecto a este premio porque no sabe si debe pagar una sola fracción por valor de \$5.000 pesos o el valor completo que me costó \$15.000, porque el premio con la explicación al respaldo del billete se contradicen. Al respaldo del billete dice gana fracción para el sorteo 2415 y el raspa y gana dicen ganaste recambio, el lotero tiene esta duda yo necesito que ustedes me aclaren si gane el valor completo del billete que me costó \$15.000. Además pedirles encarecidamente que capaciten estos loteros sobre sus premios y raspa y gana para que puedan dar una buena explicación a los clientes. | 4 días  | Reclamo                  |
| 2673472017    | Me complace trabajar con vosotros en mi pagina web...www.google.com/turiscafecolombiano. He venido observado hace mucho tiempo que su publicidad persiste estar en mi página web ...turiscafecolombiano...diariamente donde mis clientes me avisan que si tengo convenio con ustedes y eso es falso porque no me han pedido autorización para que nosotros soportemos una publicidad..agradecemos comprometerse con nosotros a pagar por el servicio de alojamiento<br>1 mes \$1.000.000<br>6 meses \$5.000.000  | 10 días | Solicitud de Información |
| ***2673812017 | Buenas noches señores lotería de Bogotá, queremos informarles que por parte de nuestra distribuidora y los vendedores de nuestra loterías se sienten inconformes por no habernos informado a tiempo cómo se iba a manejar lo de las raspas. Tenemos claro que cuando dice en las loterías recambio quiere decir otro billete del mismo valor. Ustedes nunca fueron específicos en informar que era una fracción del sorteo siguiente. por lo siguiente todos nuestros vendedores han pagado con otro billete del mismo valor. Esta comunicación es para que ustedes esten enterados como se pagaron, ya que no queremos que nuestra fuerza de venta se desmotiven por esta mala comunicación por parte de ustedes.   | 11 días | Reclamo                  |

|            |   |         |                          |
|------------|---|---------|--------------------------|
| 2680792017 | El subsecretario de la alcaldía mayor de Bogotá solicita dar respuesta al derecho de petición del concejal (xxxx) quien solicita la siguiente información: 1.- informe y detalle el valor de los recursos ejecutados en cada una de las actividades orientadas al bienestar de los funcionarios y sus familias y al fortalecimiento de la gestión institucional definidos en los planes de bienestar, realizada por la secretaria y por cada una de las entidades adscritas o vinculadas a su sector, durante el mes de diciembre de las vigencias presupuestales 2015 y 2016. 2.- informe el número de asistentes beneficiarios del gasto, en cada una de las actividades reportadas en el punto 1 clasificados por tipo de vinculación laboral. 3.- enviar copia de las minutas, estructura de costos y acta de liquidación de cada uno de los contratos suscritos para dichas actividades, en cada una de las entidades referidas en el punto 1. 4. informar el valor de la cuantía que tiene previsto ejecutar cada entidad, en la realización de las actividades referidas en el punto 1, en el mes de diciembre de la vigencia presupuestal 2017. | 0 días  | Derecho de Petición      |
| 2694392017 | La subdirectora administrativa y financiera, doctora (xxxx) solicita se le expida certificaciones laborales para el bono pensional del señor (xxxx).  | 8 días  | Derecho de Petición      |
| 2714452017 | Saludos cordiales represento una empresa dedicada a la explotación de lotería desde hace mas de 28 años, hacemos vida en Venezuela, república dominicana y con miras de hacer negocio en costa rica y con muchas ganas de instalarnos en puerto rico. tenemos un producto de gran aceptación y quiero saber a qué correo puedo dirigir el una carta de intención y a nombre de quien, este producto es para ser explotado por las canales de comercialización existente en el país, la idea es tratar de instalar un producto más para ustedes, el mismos se puede evaluar como producto tradicional o electrónico.   | 4 días  | Sugerencia               |
| 2711642017 | Adjunto comprobante de ingreso no. 19683, correspondiente a las ventas por concepto del pago de derechos de explotación de loterías foráneas del mes de septiembre de 2017, de igual manera nos permitimos realizar las siguientes observaciones, ya que los soportes que recibimos están llegando incompletos:<br><br>-la declaración mensual de impuestos de loterías foráneas debe llegar en original y debidamente firmada (art. 580 literal d, estatuto tributario nacional)<br>-hace falta que adjunte el detalle de las ventas de distribuidor por cada sorteo realizado en el mes.<br>Solicitamos su colaboración, ya que en varios ocasiones hemos realizado las observaciones para el envío de la información faltante que nos permitirá realizar un proceso de auditoría y fiscalización completo, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente establecida por col juegos y el gobierno nacional.<br>El no envío de la información solicitada en los términos del presente requerimiento, le hará acreedor a la sanción referida en el artículo 651 del estatuto tributario nacional.   | 12 días | Solicitud de Información |

|            |   |         |                          |
|------------|---|---------|--------------------------|
| 2718002017 | La señora (xxxx) solicita la siguiente información: dos certificaciones de todos los devengados percibidos en debe ser expedida de acuerdo a los formatos 1, 2, y 3 para el trámite de la pensión de vejez. La anterior petición la hace nuevamente teniendo en cuenta que su despacho no me tuvo en cuenta todos los devengados percibidos en esa entidad en la certificaciones expedida por esa entidad el 17 de octubre del año en curso, solamente se tomó el sueldo básico, omitiendo las horas extras, quinquenios primas devengadas etc. con la presente deja agotada la vía gubernativa.          | 21 días | Derecho de Petición      |
| 2718522017 | La señora (xxxx), identificada con cedula de ciudadanía no. xx.xxx.xxx solicita los formatos 1, 2, y 3 tramite pensional para presentar a foncep y tramitar la indemnización sustitutiva, trabajó en la lotería de Bogotá por espacio de 15 años desde 1972.  | 12 días | Solicitud de Copia       |
| 2737652017 | Buena tarde, la siguiente es para solicitar los requisitos para efectuar la rifa de una moto por valor de \$10.000.000 de pesos en el centro comercial san José plaza, la cual se realizara el 24 de febrero de 2018, necesitamos saber cuál es el impuesto que debemos pagar y los documentos que debemos presentar para que el sorteo se haga dentro de la ley.   | 6 días  | Solicitud de Información |
| 2738082017 | Mediante correo electrónico el señor (xxxx) manifiesta que: el miércoles 22 de noviembre del presente año, jugó por medio de la tienda virtual el numero 4862 con serie 103 por valor de \$10.000 dos fracciones para el sorteo 2415 del 23 de noviembre de 2017, el virtual dio como resultado en el premio mayor 4832 con serie 194, el señor acertó las dos primeras y la ultima del premio mayor; el señor se esta quejando que en la tienda virtual no hay información al respecto.  | 1 días  | Reclamo                  |
| 2746332017 | El servicio civil remite la circular 27 con el fin de dar alcance a la circular 025 de 2017 con respecto al derecho de petición interpuesto por la concejal (xxxx), el departamento administrativo del servicio civil distrital remitió a cada uno el 31 de octubre de 2017, la circular 025 del presente año, mediante la cual dio traslado de algunos interrogantes del derecho de petición elevado por la honorable concejal, requiriendo información sobre regímenes salariales de las entidades del distrito capital y la ley de cuotas, entre otros.  | 3 días  | Derecho de Petición      |
| 2760332017 | Colpensiones, solicita las certificaciones laborales y salariales en formatos 1 (certificado de información laboral) y 2 para bono pensional tipo b y actos administrativos de las personas responsables de certificar del señor (xxxx).  | 14 días | Solicitud de Copia       |
| 2761042017 | Queja sobre pago de premio de la lotería de Bogotá. El señor (xxxx) relata fallas en el procedimiento de validación y pago de premios de menor cuantía obtenidos por billetes adquiridos a través de la terminales del baloto y solicita la intervención de la secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar (cnjsa).  | 6 días  | Queja                    |
| 2763342017 | Quisiera que por favor me fuera aclarado el pago de premios del premio mayor sin serie en la opción "dos primeras cifras y ultima". Esto debido a una inquietud sobre el pago que se me fue realizado por haber obtenido las dos primeras cifras y ultima del premio mayor con serie distinta del sorteo 2415 del 23 de noviembre del 2017. Tengo entendido que todas las loterías solo por la última cifra pagan mucha más cantidad que lo que me están cargando al sistema teniendo en cuenta que yo obtuve las dos primeras cifras y la ultima del premio mayor en el sorteo mencionado anteriormente. | 3 días  | Consulta                 |

**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 Queja (en el mes anterior se recibió 1 y en el mes de estudio se recibieron 3) y Reclamo (en el mes anterior se recibieron 2 y en el mes de estudio 5). Hubo una disminución en cantidad de 11 solicitudes relacionadas con Derecho de Petición (en el mes anterior se recibieron 13 y en el mes de estudio se recibieron 8) Solicitud de Información (en el mes anterior 14 y en el mes de estudio 9) y Solicitud de Copia (en el mes anterior 3 y en el mes de estudio 2). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibieron por los siguientes conceptos: Consulta (en el mes anterior no se recibió ninguna y en el mes de estudio 1). En el mes anterior se recibieron solicitudes por concepto de Solicitud de Certificación y una Anulada; en el mes de estudio no se recibió ninguna por estos conceptos.

**ACUMULADO:**

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

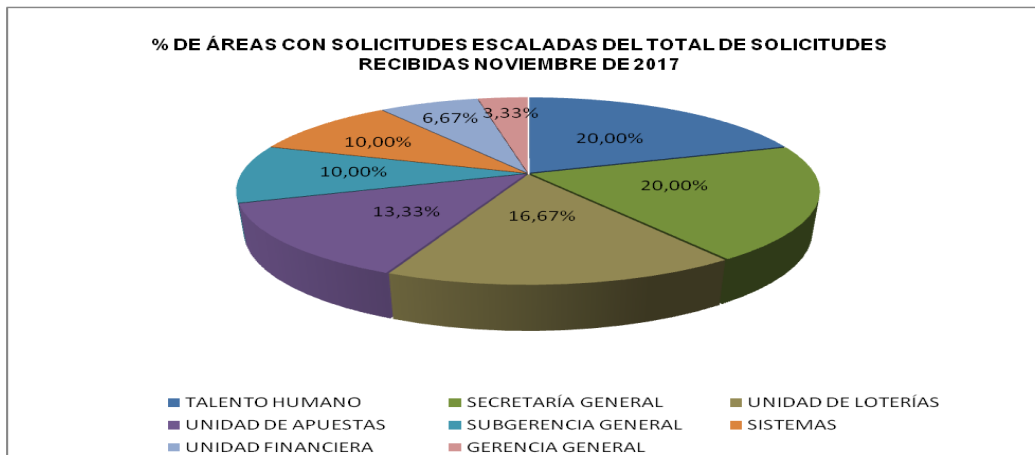
| SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017 |           |           |           |           |           |           |          |           |            |           |           |            |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
|  | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | JULIO    | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | TOTAL      |
| DERECHO DE PETICIÓN                        | 11        | 8         | 18        | 5         | 7         | 11        | 4        | 9         | 14         | 13        | 8         | 108        |
| OTRO                                       | 1         | 1         | 0         | 1         | 2         | 0         | 0        | 0         | 1          | 0         | 0         | 6          |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                   | 1         | 6         | 13        | 3         | 8         | 4         | 1        | 11        | 9          | 14        | 9         | 79         |
| SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN                 | 1         | 1         | 4         | 5         | 5         | 3         | 1        | 4         | 1          | 1         | 0         | 26         |
| RECLAMO POR TERCEROS                       | 0         | 1         | 1         | 0         | 1         | 1         | 0        | 0         | 0          | 0         | 0         | 4          |
| SUGERENCIA                                 | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 1          | 2         | 2         | 7          |
| JUEGO ILEGAL                               | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0        | 1         | 0          | 0         | 0         | 2          |
| CONSULTA                                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 2         | 0         | 0        | 1         | 0          | 0         | 1         | 4          |
| SOLICITUD DE COPIA                         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 1          | 3         | 2         | 6          |
| QUEJAS                                     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0          | 1         | 3         | 4          |
| RECLAMOS                                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0          | 2         | 5         | 7          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 1          | 0         | 0         | 1          |
| ANULADA                                    | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 1          | 1         | 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>256</b> |

**ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:**

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



| <b>NOVIEMBRE DE 2017</b> |                     |           |             |
|--------------------------|---------------------|-----------|-------------|
| No.                      | ÁREA                | ESCALADAS | %           |
| 1                        | TALENTO HUMANO      | 6         | 20,00%      |
| 2                        | SECRETARÍA GENERAL  | 6         | 20,00%      |
| 3                        | UNIDAD DE LOTERÍAS  | 5         | 16,67%      |
| 4                        | UNIDAD DE APUESTAS  | 4         | 13,33%      |
| 5                        | SUBGERENCIA GENERAL | 3         | 10,00%      |
| 6                        | SISTEMAS            | 3         | 10,00%      |
| 7                        | UNIDAD FINANCIERA   | 2         | 6,67%       |
| 8                        | GERENCIA GENERAL    | 1         | 3,33%       |
| <b>TOTAL</b>             |                     | <b>30</b> | <b>100%</b> |



## ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

| No. DE PERSONAS | NOVIEMBRE DE 2017  | %       |
|-----------------|--|---------|
| 12              | OFICIO   | 40,00%  |
| 2               | TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS                           | 6,67%   |
| 15              | CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com) | 50,00%  |
| 1               | TELEFONO   | 3,33%   |
| 30              |  | 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 el canal que más utilizó la ciudadanía en el mes de Noviembre de 2017 fue “correo electrónico” con un 50% que son las PQRS que se reciben a través del correo de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com, y luego le sigue “oficio” con un 40%.

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

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

