

INFORME GENERAL DE PQRS

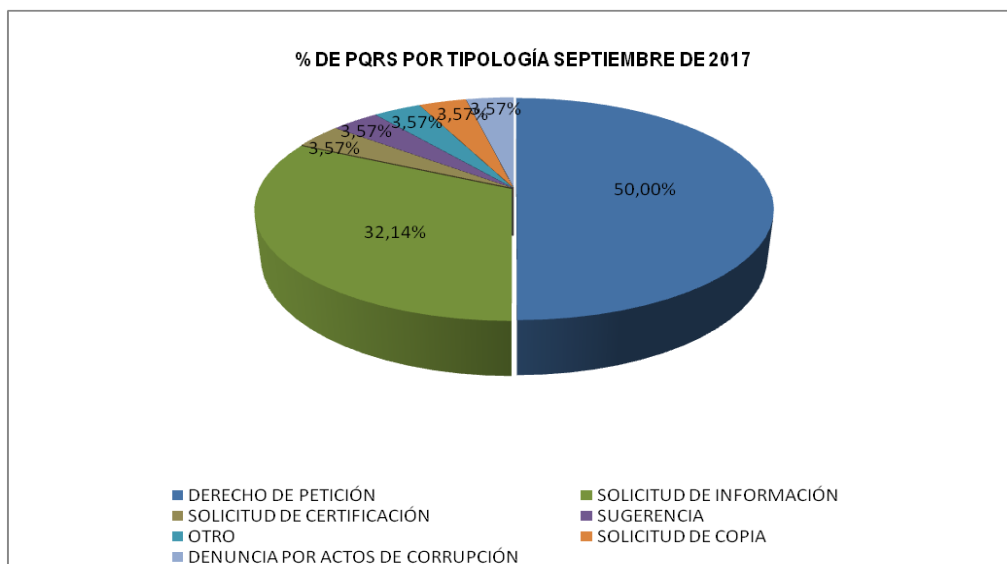
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Septiembre de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SEPTIEMBRE DE 2017			
No.	TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	14	50,00%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	32,14%
3	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	3,57%
4	SUGERENCIA	1	3,57%
5	OTRO	1	3,57%
6	SOLICITUD DE COPIA	1	3,57%
7	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	3,57%
TOTAL		28	100,00%



Durante el mes de Septiembre de 2017 se recibieron en total 28 solicitudes, 2 más que las recibidas en el mes anterior (Agosto de 2017: 26) y 16 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Septiembre de 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
2023652017	El señor (xxxx) solicita copia de los extractos de fondo de pensiones obligatorias protección, del año 1997 mes de febrero, julio y octubre; del año 1998 el mes de enero y julio del año 1999 el mes de marzo.	7 días	Derecho de Petición
2000452017	Solicitud de información de los ibc- aportes parafiscales de ley 21 de 1982 de la alcaldía mayor de Bogotá d.c.	11 días	Derecho de Petición
2055322017	Ciudadano solicita información sobre qué entidades distritales tienen el servicio de chat en las páginas web, en que horario funciona en servicio de chat	7 días	Solicitud de Información
2085122017	En atención al asunto de la referencia y de conformidad con la ley 1437 de 2011 en su artículo 13 y la ley 1755 del 2015, la concejal (xxxx) solicita la siguiente información: 1.- presupuesto disponible a 31 de agosto de 2017. 2. total compromisos acumulados a 31 de agosto de 2017. 3.- total autorización de giro acumulado a 31 de agosto de 2017. 4.- resultados obtenidos con relación a las metas plasmadas en el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá "Bogotá mejor para todos". el reporte debe incluir las metas programadas para las vigencias 2016 y 2017 y el logro alcanzado al 31 de diciembre de 2016 y al 31 de agosto de 2017 de los indicadores que conforman el presupuesto orientado a resultados -por- de la entidad 5.- plan anual inicial de adquisiciones de la vigencia 2017 y sus modificaciones. anexas los documentos que sustentan las modificaciones.	9 días	Derecho de Petición
2095162017	La señora (xxxx) solicita que le tramiten los bonos pensionales según reglamentación exigida por colpensiones por el tiempo comprendido entre el 2 de julio de 1979 al 21 de julio de 1982.	7 días	Derecho de Petición
2097322017	El patrullero (xxxx), investigador ubic facatativa, quien solicita se le informe si los señores (xxxx) identificado con la cédula de ciudadanía (xx.xxx.xxx) y (xxxx) identificado con la cédula xx.xxx.xxx tienen permiso de la lotería de Bogotá para la venta de boletas de juegos de suerte y azar que fueron incautadas por la policía nacional, la respuesta debe ser por escrito con el de ser remitida a la fiscalía primera seccional de funza.	2 días	Solicitud de Información
2104282017	La concejala de Bogotá (xxxx), solicita la siguiente información: 1.- discrimine el número de funcionarios y contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con los que cuenta la entidad desde el año 2015 al 15 de septiembre de 2017, discrimine por años: 2.- indique el procedimiento y requisitos para el pago mensual de los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. 3.- cuanto es el tiempo promedio que transcurre entre el cumplimiento de requisitos para el pago a los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión y desembolso del mismo. 4.- cual es la periodicidad con que la entidad realiza los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. 5.- existe en la entidad alguna tabla de requisitos y honorarios para los contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. si es así por favor adjuntarla.	6 días	Derecho de Petición

2105742017	La secretaria de cultura solicita información relacionada con la inversión que ha efectuado la lotería de Bogotá relacionadas con música, artes escénicas, audiovisual y libros de publicaciones, al igual que en infraestructura de espacios o escenarios para el desarrollo de actividades culturales para las vigencias 2010 y 2016.	14 días	Solicitud de Información
2087222017	El señor (xxxx) solicita información de los años 2008 al 2016 sobre: número de funcionarios públicos investigados por corrupción y sobornos. Existe un comité ético para la contratación? Cuál es su estado. Existe un Consejo de lucha contra la corrupción. Estado actual de plataformas de atención al ciudadano, trámites resueltos en línea. Número de cooperativas de trabajo asociado. Número de trabajadores con contratos tercerizados. Número de acuerdos por el trabajo decente en asocio con el Ministerio de Trabajo. Existe un observatorio distrital de empleo?, situación actual y antecedentes. Existe la consejería para la gestión local?.	17 días	Derecho de Petición
2130952017	El señor (xxxx), identificado con cedula de ciudadanía (xx.xxx.xxx) solicita la siguiente información para cada uno de los años desde 1993 al 2017 con relación a las unidades que han tenido supervisión y/o interventora del juegos del chance como la unidad de apuestas permanentes, unidad de fiscalización, unidad de apuestas y control de juegos u otra denominación: 1.- . Número de servidores públicos discriminando el cargo y la naturaleza del empleo incluyendo personal por prestación de servicios (contratistas) o cualquier otro personal vinculado a las unidades descritas. 2.- de los servidores públicos enunciados en el punto anterior, especificar el medio por el cual fue vinculado a la entidad y cuales cargos se ejercieron por encargo junto con su motivación tanto para el ejercicio como para su suspensión. 3.- personal cuyo servicio fue y es cancelado de los rubros concernientes a la actividad del juego del chance, juego ilegal u otro concepto similar. 4.- funciones realizadas para cada uno de los cargos y horario de trabajo. 5.- número de contratos celebrados o vigentes de concesión del chance.	9 días	Derecho de Petición
2129912017	El concejal de Bogotá (xxxx) solicita: 1.- cual es la actual planta de personal con la que funciona la entidad? favor desagregar la información por: número de funcionarios de carrera administrativa, valor de esta nómina; número de funcionarios en provisionalidad, valor de la nómina; número de funcionarios en condición de encargo, valor de esta nómina; número de funcionarios con contratos de orden de prestación de servicios y valor de esta nómina. 2.- cual ha sido el cumplimiento a lo establecido en el fallo de la sentencia c-614 de 2009 con respecto a "la administración no puede suscribir contratos de prestación de servicios para el desempeño de funciones de carácter permanente de la administración, para ese efecto debe crear los cargos requeridos en la respectiva planta de personal?. 3.- si hay cargos a proveer de carrera administrativa, favor informar desde cuando esta la situación de vacancia y razones por las cuales no se han realizado los concursos debidos a la provisión correspondiente?.	8 días	Derecho de Petición

2134082017	El patrullero (xxxx) funcionario investigador Policía Judicial seccional Bogotá solicita aportar información – si existe en la base de datos de la entidad - correspondiente (direcciones, abonados telefónicos, correos electrónicos, entre otros) tendiente a lograr la ubicación del presunto infractor (xxxx) con cédula de ciudadanía xx.xxx.xxx y número de registro civil xxxxxx.	10 días	Derecho de Petición
2121672017	El patrullero (xxxx) funcionario investigador Policía Judicial seccional Bogotá solicita aportar información – si existe en la base de datos de la entidad - correspondiente (direcciones, abonados telefónicos, correos electrónicos, entre otros) tendiente a lograr la ubicación del indiciado (xxxx) con documento de identidad xxxxxxxxxxxx y número de registro civil serial xxxxxxxx.	2 días	Derecho de Petición
2142182017	El patrullero (xxxx) funcionario investigador Policía Judicial seccional Bogotá solicita aportar información – si existe en la base de datos de la entidad - correspondiente (direcciones, abonados telefónicos, correos electrónicos, entre otros) tendiente a lograr la ubicación del presunto infractor (xxxx) con cédula de ciudadanía x.xxx.xxx.xxx y sus progenitores xxxx y xxxx.	2 días	Derecho de Petición
2145192017	El señor (xxxx) de bonos pensionales del ministerio de hacienda, solicita se verifique la información laboral para la liquidación, emisión y/o reconocimiento bonos pensionales y/o cuotas partes de bonos pensionales según ley 100 de 1993, del señor (xxxx)	3 días	Solicitud de Certificación
2145652017	El señor (xxxx) vendedor de lotería sugiere que las series menores a 100 no se imprima el cero (0) a la izquierda ya que los compradores le han dicho que tiene más números que el baloto. de otra parte que se tenga en cuenta la fecha del sorteo y se coloque en un lugar más visible y que resalte porque casi no se ve.	3 días	Sugerencia
2166982017	El señor (xxxx) identificado con la cédula de ciudadanía No. xx.xxx.xxx, mediante correo electrónico dirigido a la oficina de atención al cliente de la lotería de Bogotá, solicita el certificado de ingresos y retenciones para soportar la declaración de renta ya que se ganó un premio de \$20.000.000.	1 día	Otro
2182052017	La oficina jurídica de la alcaldía mayor de Bogotá remite solicitud del juzgado 50 administrativo del circuito de Bogotá dentro del proceso xxxx-xxxxx, solicita información relacionada con el tipo de vinculación que ostentaba el señor (xxxx) identificado con cédula de ciudadanía No. xx.xxx.xxx al momento de su retiro.	6 días	Solicitud de Información
2193602017	El señor (xxxx) solicita que se le informe a qué se debe que en el sorteo 2406 de septiembre 21 de 2017 en el resultado de los secos se encuentran varios repetidos, porque si se sacan repetidos faltarían secos por jugar.	4 días	Solicitud de Información
2180142017	Solicitud información laboral para bono pensional	7 días	Derecho de Petición
2203042017	El personero delegado para la finanzas y desarrollo económico (xxxx), solicita copia de la respuesta al derecho de petición presentado por el concejal (xxxx)	7 días	Solicitud de Copia
2187362017	El centro comercial puerto libre 68 solicita se le informe sobre las condiciones para la realización de la rifa de una moto a los clientes del centro comercial, también preguntan que si puede prohibir que los locales que se encuentren en mora de pago de cuotas de administración, sus clientes no participen en dicho sorteo.	2 días	Solicitud de Información
1360632017	Operador de máquinas y juegos de azar, utilizados especialmente por menores de 14 años, niños de 8 a en especial niños. local ubicado en la calle xxC sur N° x-xx local x-xx	1 día	Denuncia por actos de corrupción

2210892017	El fondo de prestaciones sociales "foncep" solicita la confirmación de indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivientes del señor (xxxx) quien ya falleció, con el fin de dar respuesta a la señora (xxxx), expedir certificación donde conste: nombre del trabajador, tipo y número de documento de identidad, nombre del empleador, y su nit, nombre y nit de la entidad a la cual aportaba o fondo territorial que responderá por los pagos de pensión, la cual debe contener la fecha de ingreso y retiro, número total de días de interrupción por suspensión o licencia no remunerada, fechas de iniciación y terminación de las interrupciones, fecha en la cual entro en vigencia para el empleador el sistema general de pensiones, fecha de expedición del certificado con su correspondiente numero consecutivo y nombre y documento de identidad de la persona que expide certificación, igualmente solicitan que la confirmación de devengados sea en los formatos de la circular conjunta (formatos clebps)	6 días	Solicitud de Información
2211212017	El subsecretario jurídico distrital de la alcaldía mayor remite petición de información del señor (xxxx) quien solicita que se de traslado a todos los ordenadores del gasto público del distrito para verificar si el abogado (xxxx), el coordinador (xxxx) y los grafólogos (xxxx), (xxxx), (xxxx), tienen contratos firmados con estas entidades de la la alcaldía mayor de Bogotá, favor remitir copia de los contratos celebrados.	2 días	Solicitud de Información
2214222017	Número de funcionarios públicos de cada una de las entidades del distrito investigados por corrupción	7 días	Derecho de Petición
2228892017	El señor (xxxx) solicita revisión en el proceso de devolución física y aproximaciones de premios: así: en diferentes oportunidades hemos puesto en conocimiento las dificultades que se generan en la recolección de devolución física de billetería sobrante en las operaciones de venta por sorteos ordinarios y extraordinarios y que se causan por cuanto el operador de mensajería, nos somete a horarios extensos de espera en la jornada respectiva. 2.- esta circunstancia se agrava aun mas cuando la mensajería no efectúa la operación y adicionalmente no procede a avisar previamente dicho incumplimiento, sometiéndonos a esperas fallidas hasta altas hora de la noche. 3.- para el operador de recolección parece no existir consideraciones respecto del distribuidor en cuanto a las crecientes condiciones de inseguridad que son de público conocimiento en la ciudad de Bogotá. Por razón de la zona en que nos ubicamos, nuestros empleados han sido víctimas de atraco en dos de las ocasiones en que han debido estar a la espera de la operación de recolección en altas horas de la noche. 4.- no opción valida presumir que el distribuidor debe entenderse con el recolector para corregir estas falencias porque ya nos han manifestado que su relación contractual es exclusivamente con la lotería. Es de inferir, por tanto, que corresponde a ustedes hallar una alternativa de solución que conduzca a un proceso sin posibilidades de roces innecesarios y de riesgos para las partes intervinientes. 5.- con el ánimo propositivo que debe imperar en el manejo de la operación de distribución, sometemos a su análisis modificar el proceso para que la recolección de devoluciones físicas se ejecute en horas de oficina el día hábil siguiente a cada sorteo .	5 días	Solicitud de Información

2252012017	La señora (xxxx) solicita se le expida certificación que conste: si la entidad efectúa aportes de seguridad social de pensiones sobre los siguientes factores: a) subsidio de alimentación b) subsidio de transporte c) turnos d) la prima de servicios de junio y diciembre e) la prima de aniversario. f) bonificación g) prima de vacaciones h) quinquenio. en caso contrario sobre cuales factores se efectúan dichos aportes.	13 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 9 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 14). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibieron por los siguientes conceptos: Sugerencia (en el mes anterior no se recibió ninguna y en el mes de estudio 1), Otro (en el mes anterior no se recibió ninguno y en el mes de estudio 1), Solicitud de Copia (en el mes anterior no se recibió ninguna y en el mes de estudio 1) y Denuncia por actos de corrupción (en el mes anterior no se recibió ninguna y en el mes de estudio 1). Por otro lado se registra una disminución en cantidad de 5 solicitudes relacionadas con Solicitud de Información (en el mes anterior se recibieron 11 y en el mes de estudio 9) y Solicitud de Certificación (en el mes anterior se recibieron 4 y en el mes de estudio 1). En el mes anterior se recibieron solicitudes por concepto de Juego Ilegal y Consulta; en el mes de estudio no se recibió ninguna por estos conceptos.

ACUMULADO:

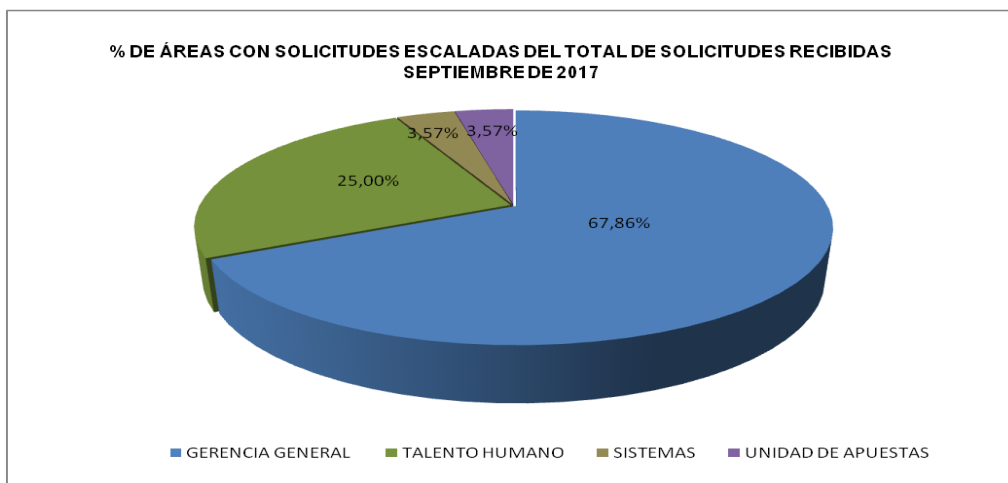
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	5	7	11	4	9	14	87
OTRO	1	1	0	1	2	0	0	0	1	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	3	8	4	1	11	9	56
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	5	5	3	1	4	1	25
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	0	1	1	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3
JUEGO ILEGAL	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
CONSULTA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	14	18	38	14	25	19	6	26	28	188

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

SEPTIEMBRE DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	GERENCIA GENERAL	19	67,86%
2	TALENTO HUMANO	7	25,00%
3	SISTEMAS	1	3,57%
4	UNIDAD DE APUESTAS	1	3,57%
TOTAL		28	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	SEPTIEMBRE DE 2017	%
14	OFICIO	50,00%
9	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	32,14%
4	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	14,29%
1	PRESENCIAL	3,57%
28		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 Septiembre de 2017 fue “oficio”, y luego le sigue “traslado y/o recibidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”.

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