

INFORME GENERAL DE PQRS

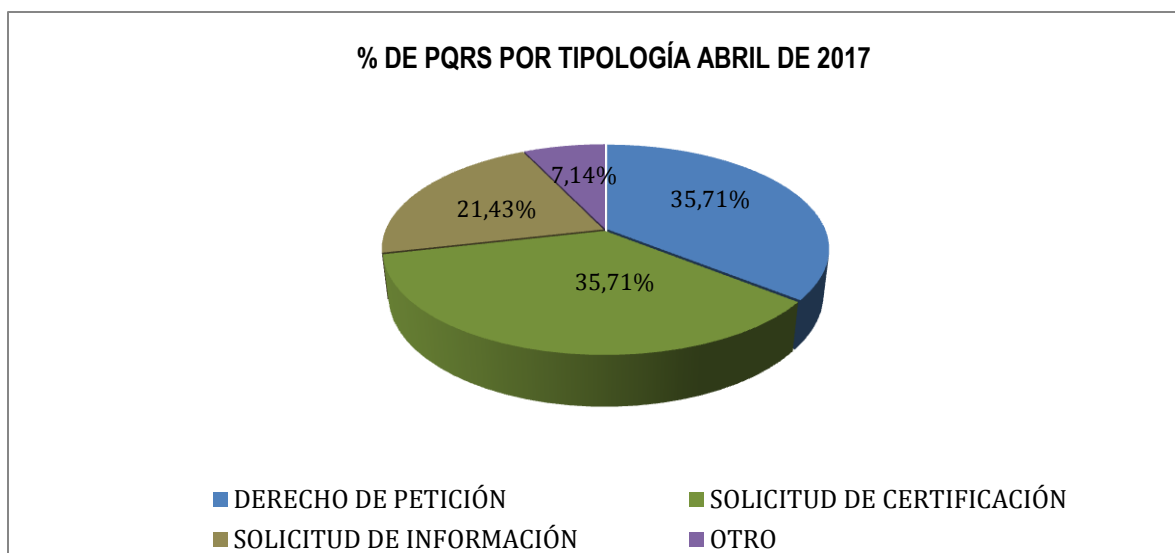
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Abril de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS ABRIL DE 2017			
No.	TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	5	35,71%
2	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	5	35,71%
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	21,43%
4	OTRO	1	7,14%
TOTAL		14	100,00%



Durante el mes de Abril de 2017 se recibieron en total 14 solicitudes, 24 menos que las del mes anterior (Marzo de 2017: 38) y 6 menos comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Abril de 2016: 20.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
665022017	El secretario general de la alcaldía mayor de Bogotá, remite la circular N° 018 de 2017 - solicitud de información, con el fin de responderle directamente al solicitante. Informan que recibieron comunicación donde la asistente del señor fiscal, Sra. Junny Nanclares Vélez de la unidad de inasistencia alimentaria - fiscalía 176 de Itagüí (Antioquia) solicita la siguiente información del ciudadano (xxxx) identificado con c.c. N° x.xxx.xxx: "...fecha de inicio y final de labores, tipo de contrato, cargo, salario mensual, demás prestaciones sociales y monto de liquidación pagadas al trabajador. Fecha de retiro. En caso de tratarse de varios empleadores favor relacionarlos todos teniendo en cuenta la ubicación, e informarnos a que EPS, se encuentra afiliado." (sic).	3 días	Solicitud de Información
666222017	El señor (xxxx) manifiesta que interpone recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación contra el oficio N° 2-2017-468 de fecha 24 de marzo de 2017, mediante el cual se le desconoce el vínculo laboral por contrato de prestación de servicios profesionales N° D.P. 012 de 1990. Por hechos expuestos (detallados en el oficio) solicita se revoque el oficio N° 2-2017-468 de fecha 24/03/2017, mediante el cual se le niega la expedición de la certificación mediante el cual se le desconoce el vínculo laboral por contrato de prestación de servicios profesionales prestados en la entidad celebrado por él en la entidad desde el 14 de octubre de 1988 hasta el 15 de febrero de 1991 y se ordene la expedición de la certificación del tiempo laborado por el ante la lotería de Bogotá en el contrato de la referencia y se le expida la certificación sobre el bono de cuotas partes pensionales por habersele atribuido la calidad de trabajador oficial, conforme lo indicado en la sentencia de fecha 15 de diciembre de 1995 emitida por el juzgado 13 laboral del circuito de Bogotá.	15 días	Otro
671492017	El director de prestaciones económicas de Colpensiones solicita confirmar las certificaciones de tiempos públicos (certificación laboral - formato 1, certificación salarial a fecha base - formato 2 y certificación salarial - formato 3B) expedidas por la lotería de Bogotá anexos a la presente comunicación del señor (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx.	10 días	Solicitud de Certificación
682692017	La subdirectora administrativa y financiera del instituto distrital de recreación y deporte - IDR D - remite por competencia y para responder directamente al solicitante, el oficio del señor (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx quien solicita la expedición del tiempo y servicio, en los formatos N° 1, 2 y 3 establecidos por el ministerio de hacienda para tramite de pensión, al igual, certificación de los factores salariales y demás devengados como ex funcionario de la lotería con fecha anterior al 1 de julio de 1978. El IDR D indica que la respuesta deberá ser remitida al peticionario con copia y soportes al IDR D.	4 días	Solicitud de Certificación
683042017	El director de prestaciones económicas de Colpensiones solicita confirmar las certificaciones de tiempos públicos (certificación - formato 1, certificación salarial a fecha base - formato 2 y certificación salarial - formato 3B) expedidas por la lotería de Bogotá (anexos al oficio) de la afiliada (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx.	15 días	Solicitud de Certificación

702142017	La coordinadora de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de fondos de pensiones, en ejercicio del derecho de petición solicita la expedición de los certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo A" de la afiliada: (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. Tiempo laborado: ingreso: año: 1981 mes: 12. retiro: año: 1985 mes: 04. Observaciones: se requiere actualización de certificación. Solicita utilizar los formatos únicos obligatorios adoptados por los ministerios de la protección social y de hacienda y crédito público.	8 días	Derecho de Petición
757962017	El gerente de bonos y cuotas partes del FONCEP solicita certificar las fechas exactas de ingreso, retiro y si hubo o no interrupciones durante el tiempo de servicio, además confirmar el NIT de la entidad en la cual laboró y a qué caja de previsión efectuaba aportes para pensión y los valores devengados mes a mes durante los años de 1991 y 1992 y el valor del salario base para cálculo del bono pensional de la señora (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. Se informa que los demás factores salariales para el cálculo del valor del salario base son los siguientes: prima de antigüedad, prima ascensional, prima de capacitación, horas extras, dominicales y festivos, recargo nocturno, bonificación por servicios prestados. Se deben usar los formatos establecidos por los ministerios de hacienda y crédito público y de la protección social.	15 días	Solicitud de Certificación
767132017	El gerente de bonos y cuotas partes del FONCEP, solicita aclarar la diferencia en la fecha de ingreso de la afiliada (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. Lo anterior puesto que recibieron el oficio de la lotería de Bogotá mediante el cual remiten las certificaciones de información laboral de la afiliada en mención en la que señala que la señora (xxxx) laboró desde el 11/10/1974 hasta el 15/05/1977. La anterior información difiere con la registrada en la certificación expedida con destino a protección en la que se indica como periodo desde el 2/10/1974 hasta el 15/05/1977. Por lo anterior solicita precisar la fecha de ingreso, generando una certificación en la que se indique la información correcta y definitiva que se debe tener en cuenta para el cálculo del bono pensional.	13 días	Solicitud de Certificación
767562017	El subsecretario corporativo de la secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá, remite la circular N° 005 de 2017 con el derecho de petición del señor Luis Francisco Castañeda Ravelo, edil de la localidad de Kennedy para contestarle directamente al peticionario quien solicita información sobre las relaciones contractuales, así como el objeto, entidad, duración, cargos, facultades, hoja de vida y demás datos relacionados con los contratos suscritos entre el distrito y las siguientes personas: (xxxx), (xxxx), (xxxx) y (xxxx).	12 días	Derecho de Petición

769352017	El señor (xxxx) quien en relación con la respuesta que recibió de parte de la lotería de Bogotá a su derecho de petición de fecha 9 de marzo de 2017 manifiesta que si bien es cierto se identifican los contratos, no se informa de ellos o de cuáles de ellos, el representante legal es o fue el señor (xxxx) ni su valor individual. Por lo anterior y con el fin de asegurar la satisfacción en la información pedida, insiste en dicha solicitud, sin dejar de anotar que, revisando lo enviado: 1. para los años 1993 a 1995 solo se reporta información de un contrato y aunque no tiene la información precisa, manifiesta que, recuerda que desde esa época ya la empresa XXX Ltda (luego s.a.) por lo menos, celebró contratos con la lotería de Bogotá. 2. en la relación general, aparece la empresa XXX Ltda, solo a partir del año 1999 (contrato 057 de 1998), cuando dicha empresa celebró contratos de concesión desde el año 1993, de los cuales no tiene información detallada, siendo ello el motivo de su petición, por haber sido él su representante legal en esa época. 3. con base en las consideraciones de los anteriores numerales de este derecho de petición adicional, y teniendo en cuenta lo pedido en el derecho de petición original, sugiere el siguiente detalle de la información a suministrar, por cada empresa, desde el año 1993 a la fecha: - numero del contrato - periodo de duración - valor del contrato - empresa concesionaria - representante legal, identificado con cedula de ciudadanía.	14 días	Derecho de Petición
770812017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com dice: buenas tardes, un cliente va a aperturar su local en Cajicá y para que el público objetivo se acerque a su nuevo local quisiera proponer una rifa de una bicicleta, la dinámica es que llene sus datos en un volante y se acerque al local a depositar sus datos en una urna para luego sacar al azar un papel, con el ganador. Este tipo de actividad requiere permiso de la lotería de Bogotá? y qué valor se paga?.	5 días	Solicitud de Información
815772017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com dice: buen día; atendiendo que ustedes son la autoridad competente para controlar los juegos de suerte y azar que se lleven a cabo en la ciudad de Bogotá, quisiera realizar la siguiente consulta, con el fin de determinar si una actividad requiere autorización por parte de ustedes, previa la descripción de la actividad: (se describe detallada en el correo) atendiendo la dinámica mencionada de la actividad en la que se reconoce la participación de las personas que adquieren el equipo en las redes y paginas solicitada, quisiéramos saber: 1. ¿se considera una actividad de suerte y azar el incentivar y premiar a quién dé más comentarios sobre el equipo que adquirió? 2. esta actividad de incentivar más comentarios en las redes y quién más tenga comentarios reciba el reembolso pagado por el equipo, requiere autorización por parte de la lotería de Bogotá?. 3. de no requerir autorización, ¿requiere algún otro procedimiento para ser avalada esta actividad? 4. ¿de requerirse la autorización, qué procedimiento se debe seguir y cuánto tiempo toma? 5. qué normas vigentes regulan este tipo de procedimiento.	17 días	Solicitud de Información

875722017	El señor (xxxx) manifiesta que 1. es cliente de la distribuidora XXXX cuyos propietarios son: (xxxx) y (xxxx) hace 16 años aproximadamente; en esta semana se llevó la sorpresa que no se le entregó lotería porque no hace un ahorro que arbitrariamente se inventaron ya que en ningún momento fue concertado por las partes. 2. muchos compañeros y él no tienen lotería, perjudicando su sustento y clientes es decir quedaron sin trabajo ya que las ventas están escasas, debido a eso hay días que queda una utilidad de \$10.000 que tiene que hacer alcanzar para el sustento de sus hogares; claro está que si hay clientes que tienen la capacidad del ahorro como lo son las rutas de Unicentro, calle 85 entre otras, pero los que llevan como él el producto a los barrios populares no es tan fácil las ventas. 3. solicita se le informe qué norma o ley faculta a una empresa para obligar a sus clientes a ahorrar ya que los que trabajan como el con loterías o juegos de azar son clientes y no loteros, no tienen ningún tipo de prestaciones sociales, ni seguro medico, son totalmente independientes y que a la distribuidora se le tiene un pagaré en blanco firmado y un depósito, que en el caso que los ocupa, con el pagaré tienen asegurado el producto ya que con este lo que está en juego son sus bienes; expuestos en la calle los bienes en este caso de que sean víctimas de atraco, pérdida del producto, así debe constar en el historial que el lleva en esa distribuidora donde ha sido víctima de dos atracos y no les debe un peso. 4. deja claro que le debe a la distribuidora la venta de loterías de Meta, Manizales, Bogotá y Quindío, hasta que no se defina si le van a seguir entregando loterías o de lo contrario se le devuelva el pagaré y depósito pagará lo concerniente al caso para que se expida el respectivo paz y salvo ya que como distribuidor minorista está también en pérdidas puesto que se da también crédito.	7 días	Derecho de Petición
832262017	Por medio del SDQS llega la siguiente petición: Solicito amablemente el listado de nombres y correos electrónicos de contacto institucionales de los responsables de talento humano de las entidades del distrito capital. Lo anterior en el marco de un trabajo de maestría relacionado con la política de talento humano de las entidades distritales y requiero aplicarles una encuesta.	9 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 23 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 18 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 5), Solicitudes de Información (en el mes anterior 13 y en el mes de estudio 3). Se registró una disminución en cantidad de 1 solicitud relacionada con Solicitud de Certificación (en el mes anterior se recibieron 4 y en el mes de estudio 5). Por otro lado se recibió uno clasificado como “Otro” (en el mes anterior no se recibió ninguno por este concepto). Por concepto de reclamos por terceros, juego ilegal y sugerencia que en el mes anterior se recibieron uno por cada uno, en el mes de estudio no se recibió ninguno por estos conceptos.

ACUMULADO:

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

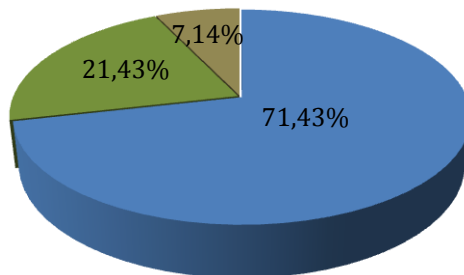
SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	5	42
OTRO	1	1	0	1	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	3	23
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	5	11
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	0	2
SUGERENCIA	0	1	1	0	2
JUEGO ILEGAL	0	0	1	0	1
TOTAL	14	18	38	14	84

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

ABRIL DE 2017			
No.	AREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	10	71,43%
2	UNIDAD DE APUESTAS	3	21,43%
3	GERENCIA GENERAL	1	7,14%
	TOTAL	14	100,00%

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



■ TALENTO HUMANO ■ UNIDAD DE APUESTAS ■ GERENCIA GENERAL

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	ABRIL DE 2017	%
11	OFICIO	78,57%
2	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	14,29%
1	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	7,14%
14		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 Abril 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