

**INFORME GENERAL DE PQRS**

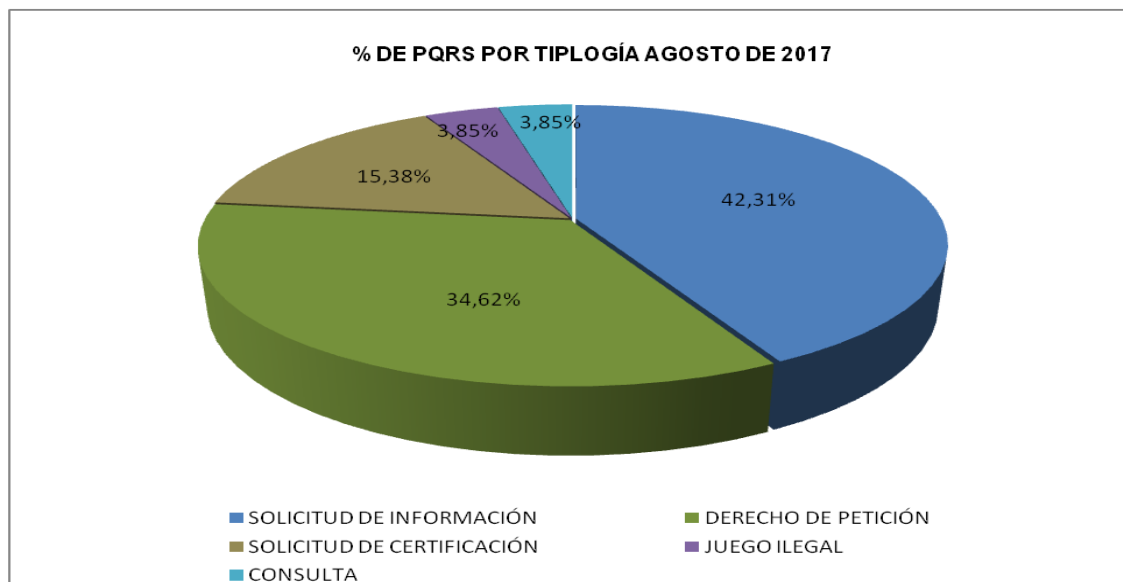
**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

PERÍODO: Agosto de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

**INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS**

<b>AGOSTO DE 2017</b>			
<b>No.</b>	<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>%</b>
1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	42,31%
2	DERECHO DE PETICIÓN	9	34,62%
3	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	4	15,38%
4	JUEGO ILEGAL	1	3,85%
5	CONSULTA	1	3,85%
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100,00%</b>



Durante el mes de Agosto de 2017 se recibieron en total 26 solicitudes, 20 más que las recibidas en el mes anterior (Julio de 2017: 6) y 10 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Agosto de 2016: 16.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1722802017	Solicitar su valiosa colaboración con esta unidad de policía judicial de infancia y adolescencia en sentido de facilitarnos información como datos de ubicación, dirección y teléfonos de (xxxx)	8 días	Solicitud de Información
1724512017	Urgente, búsqueda selectiva en bases de datos de acceso restringido o confidencial.	8 días	Solicitud de Información
1736662017	Mediante contacto telefónico con la oficina de atención al cliente de la lotería de Bogotá el día 2 de agosto de 2017, una ciudadana que se registra como anónimo informa que el cami de venecia lo están demoliendo por dentro; pregunta si la lotería de Bogotá dio autorización para este trámite en dicha obra. Solicita que la respuesta sea enviada a la dirección xxxxxxxx	No se ha dado respuesta	Solicitud de Información
1751992017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de los fondos de pensiones, solicita la modificación de los certificados de información laboral de (xxxx) identificado con cedula de ciudadanía no. Xx.xxx.xxx, las inconsistencias presentadas son: formulario 2 en el campo 36: sumatoria de subtotales mensuales no coincide con la suma de factores mes a mes 12. en el formulario xr subtotal mensual- factores adicionales deben tener valor.	7 días	Derecho de Petición
1752632017	El coordinador de operación del consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT, entidad que actúa en nombre de las administradoras de los fondos de pensiones, solicita la modificación de los certificados de información laboral de (xxxx) identificado con cedula de ciudadanía no. Xx.xxx.xxx, las inconsistencias presentadas son: formulario 1 en el campo 20: documento del afiliado en la certificación no es el mismo al de la solicitud. en el formulario 1 campo xr: favor enviar copia de la cedula de ciudadanía del afiliado, formulario 2 campo 19: documento del afiliado en la certificación no es el mismo al de la solicitud.	11 días	Derecho de Petición
1780652017	El concejal de Bogotá (xxxx), solicita la información relacionada con la cuentas por cobrar y las políticas de saneamiento contable de la entidad: en el marco de la ley 716 de 2001 informe disposiciones adoptadas por la entidad para el desarrollo de la normatividad en materia de normalización y saneamiento contable. 2. informe detallado a cuanto asciende las cuentas por cobrar de la entidad discriminando cada una de las cuentas de cartera. 3. como se categoriza la cartera de la entidad, a cuánto asciende la cartera cobrable y a cuánto asciende la cartera incobrable sobre la cual ya opero la figura de prescripción discriminar la información por los conceptos específicos que configuran el valor global de cada cartera. 4. informe detallado de cuáles fueron las acciones específicas que implemento la entidad para facilitar la recuperación de la cartera no cobrable sobre la cual ya opero la figura de prescripción, (gestión de cartera,, actividades de cobro, notificaciones al deudor etc.). indicar las condiciones específicas y las dificultades administrativas que impidieron la recuperación de cartera.	3 días	Derecho de Petición

1792802017	Certificado del último lugar geográfico en donde se prestó servicios y la naturaleza de la vinculación laboral del (xxxx), identificado con cedula de ciudadanía xx.xxx.xxx de Bogotá se solicita dar respuesta directa al despacho judicial.	3 días	Solicitud de Información
1802672017	El director de historia laboral de colpensiones, solicita confirmación de certificación laboral, salario a fecha base y salario mes a mes correspondientes al señor (xxxx) con c.c. xx.xxx.xxx. la confirmación de lo solicitado deberá ser remitida a través de oficio con los siguientes formatos debidamente diligenciados y firmados: 1. certificación de información laboral - formato 1. 2. certificación de salario base - formato 2 y certificación de salarios mes a mes - formato 3b.	14 días	Solicitud de Certificación
1808152017	La señora (xxxx) identificada con la cedula de ciudadanía xx.xxx.xxx solicita certificación semanas laboradas en la lotería de Bogotá como supernumeraria en el departamento técnico como dibujante. y los formularios 1,2 y 3 para tramite pensional, adjunta copia de la cedula de ciudadanía y copia de la hoja de participantes.	13 días	Solicitud de Certificación
1829982017	El señor (xxxx), autoriza al señor (xxxx) para el trámite de solicitud de retiro de la certificación laboral para el trámite del bono pensional.	10 días	Solicitud de Certificación
1830232017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 14 de agosto de 2017 dice: buenas tardes señores lotería de Bogotá me pueden confirmar cual es el procedimiento que se debe realizar para hacer una rifa en la feria del hogar, que porcentajes se deben pagar sobre el premio y todo lo relacionado.	13 días	Solicitud de Información
1830082017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota el sábado 12 de agosto de 2017 dice: cordial saludo cuánto cuesta la fracción de lotería de Bogotá??	1 día	Solicitud de Información
1855542017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 16 de agosto de 2017 dice: buenos días. en el año 2016 recibí un premio, de aproximadamente 9.600.000=, la empresa gana de acá del Tolima me lo pagó, pero al solicitar el certificado para la declaración me dicen que debo comunicarme directamente con la lotería de Bogotá, por tal razón solicito me hagan el favor de expedir dicho certificado, o me indiquen que debo hacer.	7 días	Solicitud de Información
1807422017	Solicitud de recaudo de fiduciaria baypor	7 días	Derecho de Petición

185322017	Buen, día me remite por medio de este medio, para informar que en la localidad de tunjuelito, en el barrio el carmen se encuentra una establecimiento público que tiene un expendido de licor que se encuentra en la dirección cra28 49b 38 sur en el cual en continuas ocasiones han presentado enfrentamientos entre los consumidores y el atendedor de ello, también el volumen en las noches es demasiado alto y hasta horas que sobrepasan la ley sobre ellos, en ocasiones los vecinos han ido a mediar y dar a conocer las inconformidades pero esto no es suficiente ya que las respuestas son amenazadoras y con violencia en el cual también a menos de 10 metros se encuentra un colegio privado que se están viendo afectados el proceso de formación de los niños del sector, pido que por favor intercedan las autoridades competentes para solucionar este problema y no llegue a unas instancias mayores, ya que se llama al cuadrante del sector pero los señores oficiales literalmente no hacen nada para ello ya que cuando llegan al local siempre les brindan algo y queda como si nada hubiera pasado.	9 días	Derecho de Petición
1886212017	Muy comedidamente solicito me envíen por este medio los resultados del sorteo no. 2053 jugado el día 20 de octubre de 2010	6 días	Solicitud de Información
1898312017	La gerente de la secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar, remite la petición que recibieron del señor (xxxx), en la cual manifiesta que no son claras las reglas del juego de chance denominado "doble play", que opera la empresa grupo empresarial en línea s.a. se remite este caso para que la lotería de Bogotá en calidad de concedente del juego de apuestas permanentes o chance y conforme a las facultades de fiscalización, se pronuncie sobre los hechos planteados en la petición y verifique si el denominado "doble play" se ajusta a los establecido en el artículo 2.7.2.2.1.1. del decreto 1068 de 2015 adicionado por el artículo 6 del decreto 176 de 2017 y el acuerdo 326 de 2017.	13 días	Derecho de Petición
1918402017	Mediante correo electrónico enviado a diego.perez@loteriadebogota.com el día 24 de agosto de 2017 dice: la secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar, traslado no. radicado 20175200228022 del 3 de agosto de 2017, de esa cnjsa, la denuncia de la referencia, relacionada con la venta de chance ilegal en la ciudad de Bogotá, en el negocio ubicado en la diagonal 4a No. 18-10 en el barrio eduardo santos.	5 días	Juego Ilegal
1932212017	Certificación aportes laborales para trámite de bono pensional	12 días	Solicitud de Información
1804452017	Solicitud información indicadores que maneja la alcaldía contra ex servidores públicos	15 días	Consulta
1965292017	El señor (xxxx), adjunta fotocopia del oficio enviado por colpensiones, con el fin de que se sirvan efectuar la corrección pertinente, a fin de anexar las semanas cotizadas por él en la lotería de Bogotá.	15 días	Derecho de Petición
1964712017	Comunicación resolución reconocimiento de pensión – (xxxx) cc xx.xxx.xxx	11 días	Solicitud de Información
1964162017	Solicita se informe cual es el vinculo laboral y datos de registro del señor (xxxx) c.c xx.xxx.xxx	11 días	Solicitud de Información
1955242017	Derecho de petición. artículo 23 de la constitución política y ley 1755 de 2015 aclaración y/o corrección reporte a la DIAN por pago de premio	12 días	Derecho de Petición

1981932017	El representante a la cámara (xxxx), donde solicita se le responda las preguntas 2 y 3 así. 2. a cuánto asciende el presupuesto asignado y ejecutado a la fecha, para la adopción del eslogan o lema institucional de la alcaldía mayor de Bogotá, para el periodo 2016-2019? 3. que acciones se desarrollaron, respecto a impresos, audiovisuales, merchandising, digitales, papelería de cualquier formato, vestuario, comunicaciones oficiales y en general para cualquier medio del slogan o lema institucional de la anterior administración distrital (2012-2016)	2 días	Derecho de Petición
1979612017	Solicita se le expidan certificación sobre los aportes por el tiempo que laboró en esta entidad entre los meses de agosto de 1990 al enero de 1991.	15 días	Solicitud de Certificación

### 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 18 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 4 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 9); Solicitud de Información (en el mes anterior se recibió 1 y en el mes de estudio 11) y Solicitud de Certificación (en el mes anterior se recibió 1 y en el mes de estudio 4). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibieron una (1) consulta y un (1) Juego Ilegal (en el mes anterior no se recibió ninguno por estos conceptos).

### ACUMULADO:

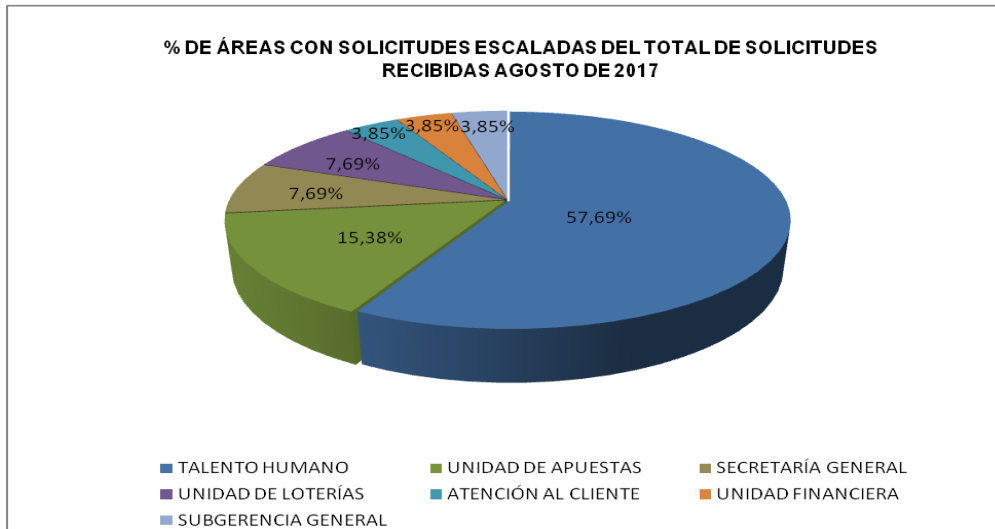
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017									
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	5	7	11	4	9	73
OTRO	1	1	0	1	2	0	0	0	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	3	8	4	1	11	47
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	5	5	3	1	4	24
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	0	1	1	0	0	4
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	0	0	0	2
JUEGO ILEGAL	0	0	1	0	0	0	0	1	2
CONSULTA	0	0	0	0	2	0	0	1	3
<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>160</b>

### ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

<b>AGOSTO DE 2017</b>			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	15	57,69%
2	UNIDAD DE APUESTAS	4	15,38%
3	SECRETARÍA GENERAL	2	7,69%
4	UNIDAD DE LOTERÍAS	2	7,69%
5	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	3,85%
6	UNIDAD FINANCIERA	1	3,85%
7	SUBGERENCIA GENERAL	1	3,85%
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100,00%</b>



## ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	AGOSTO DE 2017	%
14	OFICIO	53,85%
6	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	23,08%
5	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	19,23%
1	TELEFÓNICO	3,85%
26		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 Agosto 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

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

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

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070

