

INFORME GENERAL DE PQRS

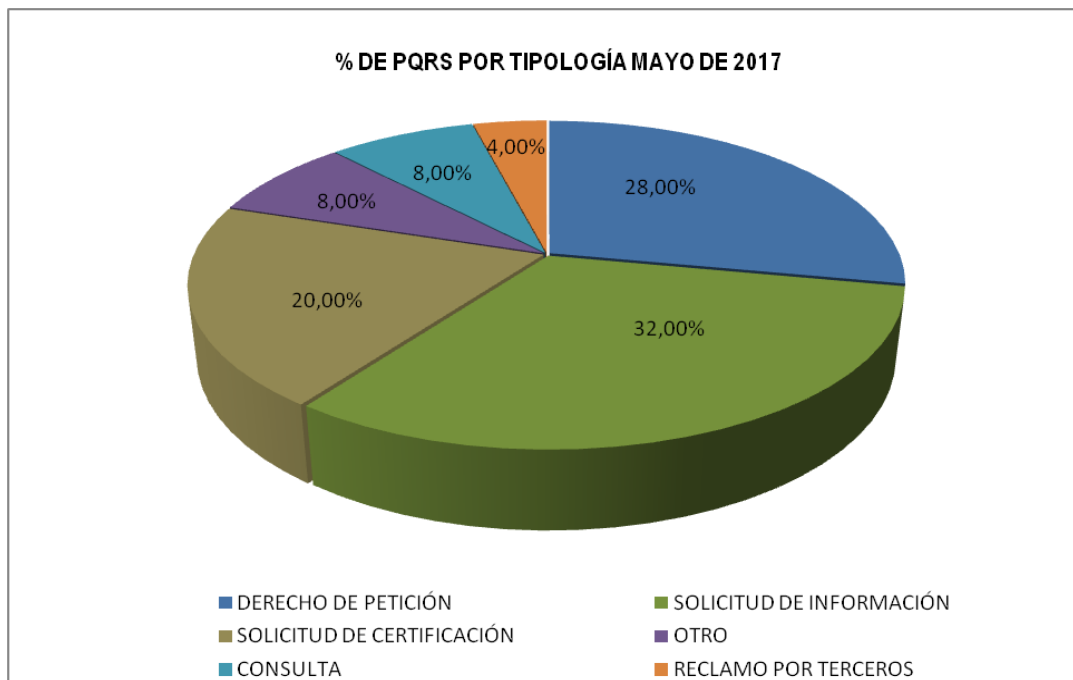
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: Mayo de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS MAYO DE 2017			
No.	TIPO DE SOLICITUD	MAYO	%
1	DERECHO DE PETICIÓN	7	28,00%
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	32,00%
3	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	5	20,00%
4	OTRO	2	8,00%
5	CONSULTA	2	8,00%
6	RECLAMO POR TERCEROS	1	4,00%
TOTAL		25	100,00%



Durante el mes de Mayo de 2017 se recibieron en total 25 solicitudes, 11 más que las recibidas en el mes anterior (Abril de 2017: 14) y 10 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de Mayo de 2016: 15.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
888642017	La dirección 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) del señor (xxxx)	14 días	Solicitud de Certificación
889722017	El señor (xxxx) informa que fue empleado de la lotería de Bogotá en el año 1976 a 1978 por lo que solicita la siguiente información con destino a porvenir S.A. 1. tiempo de servicio. 2. cargo. 3. sueldo. 4. demás prestaciones. 5. auxilios. 6. cesantías liquidadas. 7. numero patronal de la empresa. 8. caja o entidad a la cual se le hicieron los depósitos de ley de la seguridad social del empleado. 9. ultimo salario y salarios pagados por la empresa mes a mes hasta su retiro. la anterior información debe ser dirigida a los señores de porvenir s.a., entidad que en este momento hace la gestión a colpensiones para el reclamo del bono pensional a su favor.	15 días	Solicitud de Certificación
901482017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 3 de mayo de 2017 dice: señores lotería de Bogotá, buenas tardes la presente es para informar que la empresa (xxxxxxx), desea hacer una promoción con un raspa y gana en la ciudad de Bogotá, por lo cual requiero de su colaboración para que me indiquen qué documentos y qué procesos debe tener la compañía para realizar dicho juego sin ningún problema.	11 días	Solicitud de Información
914272017	El señor (xxxx) en su condición de ex trabajador de la lotería de Bogotá solicita se le suministre a su nombre la siguiente certificación: 1. certificación laboral, la que debe contener fecha de ingreso y fecha de egreso. 2. certificación calidad y bono pensional: calidad de trabajador: certificar la calidad que tuvo como trabajador en la lotería de Bogotá. formulario 1, 2 y 3B que se encuentra registrado en la página web del ministerio de hacienda y ministerio de la protección social, relacionado con los factores salariales de los últimos 10 años efectivamente laborados, indicando la administradora de pensión en la cual cotizó.	12 días	Solicitud de Certificación
914932017	La señora (xxxx) en calidad de presidenta ATELCA, solicita copia del contrato de mandato firmado con la secretaria distrital de hacienda, que tiene por objeto adelantar la enajenación de la propiedad accionaria de dicha entidad en la ETB.	7 días	Derecho de Petición
915412017	La señora (xxxx), en calidad de presidenta de ATELCA, en ejercicio del derecho de petición solicita copia del acta de la junta directiva en la que conste la autorización de la venta de las acciones de la lotería de Bogotá en la ETB.	7 días	Derecho de Petición

957522017	El señor (xxxx) solicita se le expida certificado de información laboral - certificado de periodos de vinculación laboral para bonos pensionales y pensiones; en razón a que laboró en la lotería de Bogotá durante 1976. Solicita que dicha certificación venga en los formatos establecidos para este fin.	10 días	Derecho de Petición
963492017	Mediante visita personal a la oficina de atención al cliente de la lotería de Bogotá el 10 de mayo de 2017, el señor (xxxx) manifiesta que hace más de aproximadamente 20 años viene trabajando como vendedor de lotería de Bogotá dentro de las instalaciones de Corabastos y pertenece a la red SIPAGA actualmente; solicita a la lotería de Bogotá una certificación y/o recomendación dirigida a la Corporación de abastos de Bogotá - Corabastos - en donde se certifique que él es vendedor de la lotería de Bogotá, que está carnetizado e identificado como tal. Lo anterior para presentarlo en Corabastos y así no le impidan el ingreso a dichas instalaciones para vender la lotería como lo ha venido haciendo hace aproximadamente 20 años.	9 días	Otro
966682017	La secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá, recibió de la Personería De Bogotá D.C., solicitud de información elevada por el Personero Delegado para Asuntos de Gobierno y Gestión Pública, en el cual solicita: "listado de las personas en condición de discapacidad a las cuales no se les renovó contrato en el año 2016 con corte al 30 abril 2017y el por qué no fueron reubicados en otras dependencias, así como informar el motivo por el cual no solicitaron autorización ante el ministerio de trabajo y seguridad social para la renovación de contratos de prestación de servicios".	12 días	Solicitud de Información
960982017	Para todas las entidades del d.c., órganos de control y concejo, cuántas personas se encuentran en la situación administrativa de comisión de servicios a la fecha y en cada caso, la fecha inicial y la final, incluidas las prorrogas. Para situaciones con prórroga posterior a los primeros 30 días, incluir el fundamento legal por el cual se otorgó.	4 días	Solicitud de Información
1024132017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 12 de mayo de 2017 dice: buenas dias, estamos muy interesados a través de la lotería nacional de república dominicana para distribuir boletos instantáneos, nos gustaría saber qué posibilidad existe en la firma de un acuerdo entre ambas empresas para dicha distribución. Nos gustaría ponernos en contacto con la persona que nos puede proporcionar esta información.	4 días	Solicitud de Información
1024152017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 12 de mayo de 2017 dice: buen día, ayer compré en un gana de Medellín la lotería con ustedes el número 0203 validando hoy cayó 1203 quiero saber qué premio gané por coger las 3 últimas cifras el valor q aposté fueron 2400 pesos y cómo hago para reclamar el premio.	6 días	Solicitud de Información
1057202017	La gerente secretaria técnica del consejo nacional de juegos de suerte y azar CNJSA, informa que dicha secretaria recibió derecho de petición de un anónimo, mediante el cual presenta una queja en contra de "GELSA" con fundamento en que dicha empresa esta vetando los números 1108 y 0913. Por lo anterior la secretaria técnica del CNJSA remite el derecho de petición para que se realice interventora y se pronuncie sobre el caso teniendo en cuenta que en Bogotá se prohíbe al concesionario "GELSA" vetar los números al público apostador. Adicionalmente solicita se remita a esta secretaria técnica la información solicitada con los soportes correspondientes.	5 días	Derecho de Petición

1092152017	La subdirectora administrativa y financiera del IDR, remite para dar respuesta directa al solicitante, la solicitud presentada por el señor (xxxx) con el fin de que se ordene a quien corresponda la expedición de los formatos 1, 2 y 3 establecidos por el ministerio de hacienda para tramite de pensión, por el tiempo laborado en la loteria de bogota. el IDR informa que expidió y remitió al peticionario los formatos 1, 2 y 3B correspondientes al periodo laborado en el IDR.	15 días	Solicitud de Información
1107702017	El señor (xxxx), en calidad de estudiante de la especialización en gestión de proyectos de la universidad nacional abierta y a distancia UNAD, solicita información de los planes estratégicos 2004 - 2016, en los cuales se ha aplicado la herramienta de gestión: cuadro de mando integral la cual fue implementada como política pública en el año 2004 mediante el artículo 24 del acuerdo del distrito capital de Bogotá N° 119 de 2004 y ratificada por el decreto distrital 688 de diciembre 30 de 2011. Por tanto requiere de esa información para utilizarla en un trabajo de investigación como opción de grado en la mencionada especialización.	9 días	Solicitud de Información
1117782017	Mediante contacto telefónico con la oficina de atención al cliente el 25 de mayo de 2017, una persona que se registra como anónimo, presenta inconformidad, denuncia y queja contra el concesionario del chance "GELSA" por engaño y estafa al manipular las balotas en el juego de chance el Dorado Mañana y el Dorado Tarde; argumenta que haciendo un análisis de los últimos 60 resultados del Dorado Mañana y Dorado Tarde siempre está el número 7 en el resultado, agrega que esta semana el lunes, martes, miércoles y hoy jueves han salido en los resultados del chance el Dorado Mañana y Tarde el número 7 y el 5 y en el transcurso del presente año ha salido 200 veces el número 7. Por lo anterior solicita se investigue esta situación que considera como un fraude, estafa y engaño.	10 días	Otro
1127542017	¿Cuántos contratos bajo la modalidad de orden de prestación de servicios ha suscrito la administración distrital para las vigencias 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017? remita en archivo Excel la información solicitada discriminando: proyecto de inversión, número de contrato, vigencia, fecha de suscripción, valor, plazo, objeto, contratista, adiciones realizadas.	4 días	Consulta
1138972017	El señor (xxxx), hijo de (xxxx) que fue lotero durante muchos años ya fallecido, indica que más o menos en el año 1972, la lotería de Bogotá realizó unas rifas donde por cada billete vendido se entregaba al lotero una boleta para participar en la rifa de una casa con gran suerte que su padre fue uno de los ganadores. Por lo tanto solicita le informen si la casa fue adjudicada a nombre de su padre o fue asignada a otra persona, aclarando que esta solicitud la hace ya que su padre falleció y por lo tanto se requiere realizar el proceso de repartición de bienes.	6 días	Solicitud de Información

1161682017	Mediante correo electrónico enviado a cliente@loteriadebogota.com el 27 de mayo de 2017 (sábado) envía una denuncia por el no pago de un premio con la lotería de Bogotá (acertó la última cifra del premio mayor) en la ciudad de Bucaramanga. Anexa el documento con el detalle de la situación y copia del tiquete comprado. Solicita se verifiquen los procedimientos enunciados. No permitir que el producto ofrecido por la lotería de Bogotá, que siempre ha comprado, sea demeritado por una empresa inepta, que se "tira" el modelo de lotería en línea, si no son capaces, pues que no lo ofrezcan. Ver cómo le pueden pagar el premio de \$5.000, de otra forma sin utilizar la empresita esa, pues definitivamente por allá no volverá a acercarse.	12 días	Reclamo por Terceros
1162892017	El señor (xxxx), solicita la expedición de los certificados de ley para el trámite de su pensión: certificación de información laboral. certificación de salarios mes a mes y certificación de salarios devengados.	15 días	Solicitud de Certificación
1163282017	El señor (xxxx), solicita se sirvan expedir certificado de factores salariales correspondientes a los años 1988 - 1990 donde conste todos y cada uno de los factores (asignaciones, horas extras, dominicales, recargos nocturnos, auxilios, primas de vacaciones, navidad y servicios, etc...) que percibía como empleado de la lotería de Bogotá. Igualmente solicita se expida una segunda certificación de tiempos de servicios en el formato N° 1 y 2 que para efecto ha creado el ministerio de hacienda y crédito público, así como en el formato ordinario de los factores del mismo periodo.	13 días	Solicitud de Certificación
1163682017	La señora (xxxx) solicita se le expida certificación en la cual conste: 1. que la suscrita peticionaria laboró al servicio de la lotería de Bogotá en el cargo de secretaria, habiendo ingresado el día 1 de septiembre del año 1973, hasta el 1 de noviembre del año 1975, indicando tiempo laborado, salario percibido y demás prestaciones sociales devengadas. 2. de ser posible, solicita se le expida copia de la resolución o acto administrativo de nombramiento, en el citado cargo. 3. solicita se le informe, a qué fondo de pensiones fueron enviados los datos de los aportes y cotizaciones de seguridad social, con motivo de su ejercicio en dicho cargo, indicando el número o código patronal con el cual le cotizaron dichos aportes, indicando las semanas cotizadas.	15 días	Derecho de Petición
1140252017	Solicitud información sobre convenio con el banco Av Villas (si existe o no)	3 días	Derecho de Petición
1183682017	El abogado con tarjeta profesional (xx.xxx) del c. s. de la j. (xxxx), actuando como apoderado de (xxxx) solicita se expidan los siguientes documentos: certificación de tiempos de servicio, formato 1, 2 y 3B. Certificado de tipo de vinculación. Se le informe a qué entidad fueron realizados los aportes de pensión de su representada en el año 1993 al año 2013. Se le informe el valor por el cual se realizaron los aportes de pensión de su representada desde el año 1993 al año 2013.	15 días	Derecho de Petición
1151672017	Buenas tardes, por favor solicito información sobre las capacitaciones y/o formación que han tenido los jefes de control interno del sector hacienda (lotería de Bogotá, FONCEP, Unidad Administrativa de Catastro Distrital y Secretaria Distrital de Hacienda) y el monto o valor económico de estas capacitaciones, desde el 2015 hasta la fecha. (anónimo)	15 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 8 solicitudes relacionadas con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 5 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 7), Solicitudes de Información (en el mes anterior se recibieron 3 y en el mes de estudio 8) y Otro (en el mes anterior se recibió 1 y en el mes de estudio 2). Por otro lado se mantuvo la cantidad de Solicitudes de Certificación (en el mes anterior y en el mes de estudio se recibieron 5). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibieron 2 consultas y un (1) Reclamo por Terceros (en el mes anterior no se recibió ninguno por estos conceptos).

ACUMULADO:

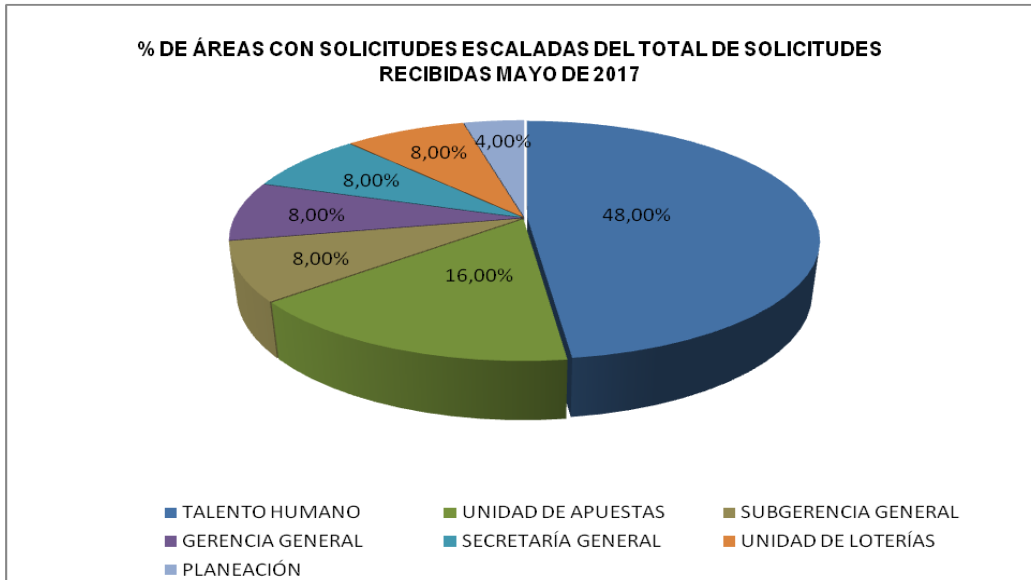
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO AÑO 2017						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	5	7	49
OTRO	1	1	0	1	2	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	3	8	31
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	5	5	16
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	0	1	3
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	2
JUEGO ILEGAL	0	0	1	0	0	1
CONSULTA	0	0	0	0	2	2
TOTAL	14	18	38	14	25	109

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

MAYO DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	TALENTO HUMANO	12	48,00%
2	UNIDAD DE APUESTAS	4	16,00%
3	SUBGERENCIA GENERAL	2	8,00%
4	GERENCIA GENERAL	2	8,00%
5	SECRETARÍA GENERAL	2	8,00%
6	UNIDAD DE LOTERÍAS	2	8,00%
7	PLANEACIÓN	1	4,00%
	TOTAL	25	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	MAYO DE 2017	%
14	OFICIO	56,00%
5	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	20,00%
4	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	16,00%
1	TELEFÓNICO	4,00%
1	PRESENCIAL	4,00%
25		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 Mayo de 2017 fue “oficio”, y luego le sigue “traslado y/o recibidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y luego “correo electrónico” que son las peticiones que llegan a cliente@loteriadebogota.com

Revisó y aprobó: José Antonio González Jiménez
Proyectó: Sandra Trujillo