

INFORME GENERAL DE PQRS

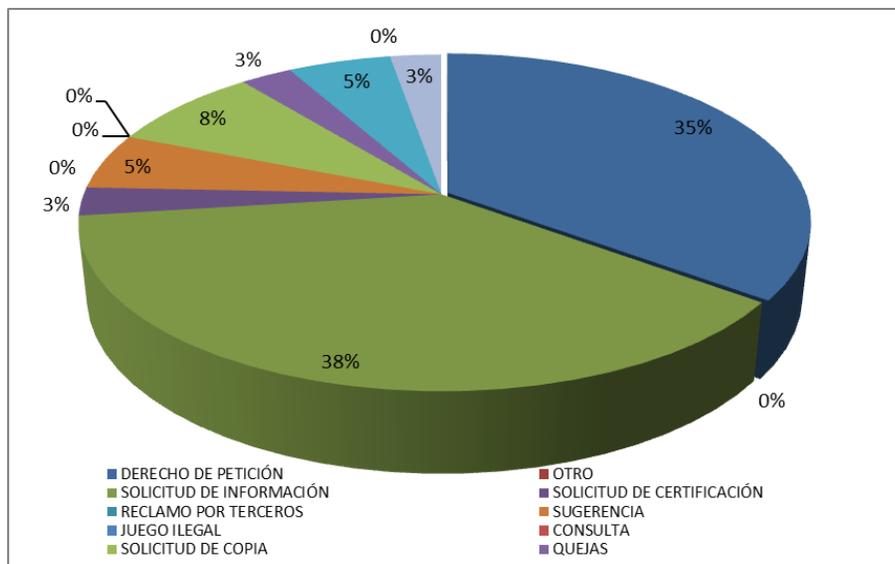
LOTERÍA DE BOGOTÁ

PERÍODO: octubre de 2017

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS		
	OCTUBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	13	35,14%
OTRO	0	0,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14	37,84%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	2,70%
RECLAMO POR TERCEROS	0	0,00%
SUGERENCIA	2	5,41%
JUEGO ILEGAL	0	0,00%
CONSULTA	0	0,00%
SOLICITUD DE COPIA	3	8,11%
QUEJAS	1	2,70%
RECLAMOS	2	5,41%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0,00%
ANULADA	1	2,70%
TOTAL	37	100,00%



Durante el mes de octubre de 2017 se recibieron en total 37 solicitudes, 9 más que las recibidas en el mes anterior (septiembre de 2017: 28) y 27 más comparadas con el mismo período del año anterior, es decir con el mes de octubre de 2016: 10.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
2267522017	solicitar certificación sobre el señor xxxxxxxx identificado con cedula de ciudadanía xxx xxx xxx	1 días	Derecho de Petición
2269612017	El señor xxxxxxxx mediante correo electrónico de fecha 29 de septiembre pregunta si el billete completo con el numero 0792 serie 162 del sorteo 2407, que revisando los premios secos de 10 millones, tiene el numero 0927 sin serie quiere saber si esta aproximación gana algo.	30 días	Solicitud de Información
2281392017	Solicitud de información de algún contrato convenio o similar entre la alcaldía mayor y centro educativo nacional de asesoría socio económica y laborales cenasel.	1 días	Derecho de Petición
2267952017	solicitud información sobre programas de la comunidad LGBTI	15 días	Derecho de Petición
2314032017	El señor xxxxx se presentó en la oficina de atención al cliente, el día 6 de octubre de 2017, para colocar una denuncia por la venta de lotería falsa del cual fue víctima de fraude él informa que en los siguientes sitios se está vendiendo la lotería falsa: en la calle 26 frente al cementerio central, en la calle 53 con carrera 13 y caracas frente a una panadería, en ese sitio se hace el vendedor. anexo las dos fracciones falsas de lotería de Bogotá que le vendieron.	6 días	Queja
2317162017	Mediante oficio con radicado 1-2017-1703 de fecha 5 de octubre de 2017, colpensiones solicita la confirmación certificación laboral, salario a fecha base y salarios mes a mes del señor xxxxxx, identificado con cedula de ciudadanía no. xxxx. Al dar respuesta citar el número de radicado 2017_10189398.	12 días	Solicitud de copia
2318552017	Mediante oficio con radicado 1-2017-1711 de fecha 6 de octubre de 2017 el subdirector administrativo y financiero (e) del instituto distrital de recreación y deporte "idrd" solicita se le informe si la señora xxxxxx identificada con cedula de ciudadanía no. xxxxxx ha laborado en la lotería de Bogotá y se ordene a quien corresponda la expedición de la información laboral para bono pensional por el tiempo laborado.	12 días	Solicitud de información
2320122017		0	anulada

2276652017	<p>Ref. información de proveedor bajo derecho de petición proceso simulación 11001310301020160021500 juzgado 10mo civil muy especialmente y me brinden información de los contratos realizados de las empresas que adjunto listado Excel, ya sean directos o indirectos, de mayor o menor cuantía, públicos o privados, ganados por concurso, licitación u otra modalidad cada uno con fecha de elaboración del contrato, con su valor neto/bruto (especificar), fecha de adjudicación e inicio del contrato así como fecha de terminación y liquidación de los contratos, adjuntar si se presentaron adiciones, reformas, prorrogas, adendas, modificaciones, esta información puede ser enviada por medios magnéticos, físicos o de ambas formas. toda esta información del año 1999 al 2007, en tema de alimentos, catering, refrigerios, etc.</p> <p>esto con sus consorcios, uniones temporales con las que se hayan presentado, entre esas rapifood ya sea bajo la huerta de oriente Ltda. hoy sas o ibeaser, y sus estados financieros, balance general presentados como soporte de experiencia y capacidad financiera para los respectivos contratos de cada año y sus prorrogas para dentro de lo requerido.</p> <p>Quedo pendiente de numero de pqrds que me generen para que por favor a la mayor brevedad me informen de los contratos celebrados de estas con las cedula relacionadas para poder pasarle esta información a la perito designada p.d. soy madre cabeza de familia, victima en el proceso en mención y por tal motivo requiero de su especial colaboración para si es posible en menos de 3 días obtengamos la información según fecha que dispuso la juez para principios de octubre, el circuito de Bogotá</p>	3 días	Solicitud de información
2325322017	<p>La Señora xxxxxxxx identificada con cedula de ciudadanía numero xxxxxxxx fue la ganadora de un premio seco de \$20.000.000 en el sorteo 2408 realizado el 5 de octubre de 2017, solicita que le indiquen el procedimiento para hacer efectivo el premio.</p>	3 días	Solicitud de información
2356192017	<p>Mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2017 remitió el señor xxxxx solicitud de información sobre un premio del raspe y gane que por un descuido se mojó el billete y no se pudo identificar el premio, solo se ve la palabra gana, él solicita saber que se ganó por medio del código de barras y desea saber si se lo van a pagar.</p>	13 días	Solicitud de información
2374562017	<p>colpensiones solicita la confirmación laboral, salario a fecha base y salarios mes a mes, reconocimiento - confirmación de tiempos públicos, del señor xxxxxx.</p>	12 días	Solicitud copia
2361352017	<p>Solicitar a esa entidad o a quien corresponda, se informe si xxxxx c.c. xx xx xxxxxx c.c. xx cc y xxxxx c.c. xxxxx laboran para la alcaldía mayor de Bogotá o en alguna entidad adscrita a esta con carácter urgente.</p>	12 días	Solicitud de información
2368132017	<p>solicitud confirmación laboral y salario base bono pensional tipo "a" xxx c.c xx xxx</p>	12 días	Solicitud de información

2373252017	Solicita copia de las actas de liquidación de los contratos de concesión 58 y 62 de 1998, cuyo objeto era la concesión a la empresa xxxxx Ltda., para la explotación del juegos de apuestas permanentes.	15 días	Solicitud copia
2377042017	se solicita urgente copia de la resolución de nombramiento, acta de posesión certificación de xxxxxxxx c.c. xxxxx, xxxxxxxx	11 día	Solicitud de información
2378972017	La señora xxxxxxx solicita mediante derecho de petición que le expidan dos certificaciones de todos los devengados percibidos esta información debe ser remitida en los formatos 1, 2 y 3 para el trámite de pensión.	18 días	Derecho de petición
2379132017	El señor solicita mediante derecho de petición que le expidan dos certificaciones de todos los devengados percibidos esta información debe ser remitida en los formatos 1, 2 y 3 para el trámite de pensión.	18 días	Derecho de petición
2371202017	solicitud de información en derecho de petición sobre nómina de empleados de planta de personal y contratistas por ops	17 días	Derecho de Petición
*2373022017	Mediante oficio con radicado 1-2017-1733 de fecha 11 de octubre de 2017, el consorcio asd-servis- cromasof quien actúa en nombre de la administradora de pensiones (afp) y en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política nacional, solicita la expedición de los certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales "tipo a" del afiliado al régimen de ahorro individual con solidaridad del señor xxxxxx identificado con cedula de ciudadanía numero xxxx	13 días	Derecho de Petición
2397342017	El señor xxxxxx, mediante oficio con radicado 1-2017-1757 de fecha 17 de octubre de 2017, solicita copia de una petición elevada ante la empresa xxxx, por el no pago de nueve premios del chance cash realizado el pasado 27 de septiembre de 2017, para que se inicie investigación que conlleve a sancionar a los responsables de los errores cometidos por alguno de sus empleados que no han atendido la queja del señor mantilla por el no pago de los premios (anexa fotocopia de los 9 formularios).	14 días	Derecho de Petición
2373162017	Informar cuantas personas con discapacidad y de qué tipo de discapacidad, tienen vinculados en las entidades del distrito, bajo que modalidad de vinculación (contrato o de planta), así mismo indicar el rol que ejercen dentro de la organización asistencial, profesional, coordinador etc.	4 días	Solicitud de información

2443242017	solicito de manera amable copia de la autorización, si se ha solicitado permiso por parte ustedes, un bingoailable (ver el anexo), que posiblemente se llevaría a cabo el día 28 de octubre del presente año a las 7:00 p.m., en el conjunto residencial Oviedo apartamentos, barrio ciudad Alsacia. Como residente preocupada de incurrir en la ilegalidad al realizar juegos de azar sin autorización legal por parte de la entidad correspondiente. Quisiera saber cómo podemos reglamentar dichos eventos para poderlo aplazar si no cumple con la ley de juegos. ¿Si el presente documentos como la representación legal para este trámite?	2 días	Solicitud de Información
2477212017	Mediante correo electrónico de fecha 24 de octubre de 2017, el señor xxxxx manifiesta que compro una fracción de la lotería de Bogotá a través de la tienda virtual, y su transacción fue rechazada y llamo al banco y le dijeron que había sido descontando de su cuenta solicita se le informe que paso con esta compra.	1 días	reclamo
2477602017	El señor xxxx mediante correo electrónico manifiesta que acorde al sorteo 2409 en la plataforma de compras en línea no se encuentran actualizados los ticket para redimir ya que de este sorteo gane varios ticket con los dos primeros número y con la última del premio mayor y todavía es la hora y no se ve reflejados dichos ticket en la opción de ticket por cobrar o redimir, es algún problema con la pagina ya que no he seguido comprando hasta que me den alguna respuesta sobre esto.	1 días	reclamo
2484132017	He encontrado vuestra página web tienda.loteriadebogota.com y cumple con algunos parámetros, que buscamos y pienso que será de interés para los usuarios de joogle. Como dije, yo administro joogle en Latinoamérica y España somos un motor de búsqueda de empleo. Estaría gustoso en realizar una colaboración entre ambas páginas. Me gustaría proponerles la siguiente opción: lo que ofrecemos a tienda.loteriadebogota.com es un espacio publicitario gratuito, colocando vuestro banner de 300x350 en nuestra web. Es una buena forma de promover el sitio e incrementar la visibilidad, captando la atención de nuestros usuarios. A cambio nos gustaría aparecer en vuestro portal solo en forma de un enlace textual (no banner) que dirigiría a joogle.org. ¿Qué le parece? si tiene alguna duda o pregunta, estoy a su disposición para responderle. Quedo atento a su respuesta, y felicidades por la web!	1 días	sugerencia

2476042017	La junta directiva Sintrasubred sur ese mediante derecho de petición con radicado 1-2017-1797 de fecha 26 de octubre de 2017, solicita se le informe la siguiente información con respecto al subred integrada de servicios de salud sur, sede.: 1.- si se solicitó permiso para realizar reformas estructurales en este inmueble? 2.- cuando se renovó el contrato de comodato entre ambas partes. 3.- Se solicitó permisos a la curaduría urbana, planeación distrital? 4.- Conocen las reformas que se están realizando?	20 días	Derecho de petición
2483352017	El concejal de Bogotá xxxxxx interpone derecho de petición con el fin de que se le responda los siguientes interrogantes: 1.- en el plan de medios de la entidad se han incluido estrategias de comunicación y difusión en radios comunitarios. 2. Que campañas de comunicaciones han realizado? que tipos de campañas?. 3. Con que medios de comunicación se han suscrito contratos de difusión o de campañas publicitarias y porque valores? 4. Cuál ha sido la participación en pauta destinada a emisoras comunitarias por la entidad durante la vigencia 2012 a 2017?. 5. si la entidad no ha incluido en los planes de medios a las radios comunitarias, ni se ha destinado recursos para pauta dichas radios comunitarias de la ciudad, por qué razón no han destinado recursos ni se ha planeado la difusión de campañas de comunicación en radios comunitarias.	20 días	Derecho de petición
2483512017	La señora xxxxxxx solicita mediante derecho de petición que se le expidan los formularios 1, 2 y 3b de todo el tiempo que estuvo laborando en la entidad, teniendo en cuenta que presto los servicios en la división de apuestas y la división jurídica por el periodo 21 de octubre de 1988 y hasta el 23 de julio de 1990.	18 días	Derecho de petición
2486442017	El señor xxxxx, mediante oficio con radicado 1-2017-1823 de fecha 26 de octubre de 2017, solicita se le expidan certificación laboral donde especifique cargo desempeñado, tiempo laborado y funciones.	4 días	Solicitud de certificación
2502082017	El concejal xxxxxxxx mediante derecho de petición solicita la siguiente información: 13.- informe el valor de los recursos ejecutados para la celebración de fin de año realizada por la secretaria y por cada una de las entidades adscritas o vinculadas al su sector, durante las vigencias presupuestales 2015 y 2016. 14.- informe el número de asistentes beneficiarios del gasto, en cada una de las entidades reportadas en el punto 1. Clasificados por tipo de vinculación laboral. 15.- enviar copia de las minutas, estructura de costos y acta de liquidación de cada uno de los contratos suscritos para dicha celebración, en cada una de las entidades referidas en el punto 1. 16.- informar el valor de la cuantía que tiene previsto ejecutar cada entidad referida, en la celebración de fin de año durante la vigencia presupuestal 2017.	3 días	Derecho de petición

2505992017	El concejal de Bogotá xxxxxxxx interpone derecho de petición con el fin de que se le responda los siguientes interrogantes: 1.- en el plan de medios de la entidad se han incluido estrategias de comunicación y difusión en radios comunitarios. 2. Que campañas de comunicaciones han realizado? que tipos de campañas?. 3. Con que medios de comunicación se han suscrito contratos de difusión o de campañas publicitarias y porque valores? 4. cuál ha sido la participación en pauta destinada a emisoras comunitarias por la entidad durante la vigencia 2012 a 2017?. 5. si la entidad no ha incluido en los planes de medios a las radios comunitarias, ni se ha destinado recursos para pauta dichas radios comunitarias de la ciudad, por qué razón no han destinado recursos ni se ha planeado la difusión de campañas de comunicación en radios comunitarias.	19 días	Derecho de petición
2448052017	En razón a la realización del foro internacional servicio a la ciudadanía 2017 y al interés demostrado por el alcalde mayor encargado en el mejoramiento de las condiciones de los servidores públicos encargados de la labor del servicio al ciudadano quisiera sugerir que la alcaldía mayor realizara una encuesta para estos servidores que pudiera servir de insumo en una política de mejoramiento de las condiciones de este servicio público que genera altos niveles de estrés laboral cuando esta función no es apoyada por la alta dirección de cada entidad por ejemplo porque ahí otras necesidades para tener en cuenta para una óptima atención al ciudadano	19 días	Sugerencia
2520162017	solicita se le expida certificación donde conste nombre del trabajador, tipo y numero 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 de expedición del certificado, con su correspondiente numero consecutivo y finalmente nombre y documento de identidad de la persona que expide la certificación. igualmente solicita la certificación de los salarios devengados por el mismo, durante todo el tiempo en que estuvo vinculado con la entidad lotería de Bogotá y que se lo devengado sea en los formatos clebps, con el fin de atender el requerimiento de la indemnización de pensión de vejez de la señora xxxxx, con cedula xxxxx	7 días	Solicitud de copia
2520502017	Solicita la actualización de historia laboral tiempos públicos de la señora xxxxxx identificada con cedula de ciudadanía numero xxxxxxx- favor citar radicado 2017-11167029 cuando se dé respuesta.	9 días	Solicitud de información
2521112017	La personería de Bogotá con oficio radicado 1-2017-1848 solicita información de los contratos de prestación de servicio vigencias 2016 y 2017, de acuerdo con el cuadro que remiten.	6 días	Solicitud de información

2534042017	El concejal xxxxxxxx mediante derecho de petición con radicado 1-2017-1864 de fecha 1 de noviembre de 2017, solicita la siguiente información: 1- sírvase anexar relación de contrato de consultoría especificando fecha de suscripción, objeto, cuantía, estado de ejecución, contratista plazo e interventoría. 2.- en lo que se refiere a la etapa precontractual, anexe resoluciones de adjudicación actas de cierre e informes de evaluación definitivos - en medio magnético no protegido exclusivamente de los contratos mencionados en el numeral anterior. 3.- anexe los respectivos contratos así como los resultados de interventoría y acta de aceptación de entregables (cuando aplique). Indique si han presentado prorrogas o adiciones, señale monto o plazo y justificación técnica, económica y jurídica de las mismas. 4.- indique, por cada uno de los contratos justificación, técnica, económica y jurídica en las que se manifieste porque el objeto del contrato escapa de las actividades misionales de la entidad. 5.- informe incumplimientos en los referidos contratos así como contingencias que hayan impedido la ejecución oportuna del objeto contractual.	1 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 una disminución en cantidad de 1 solicitud relacionada con Derechos de Petición (en el mes anterior se recibieron 14 Derechos de Petición y en el mes de estudio se recibieron 13). A diferencia del mes anterior, en el mes de estudio se recibieron por los siguientes conceptos: Sugerencia 1 (en el mes anterior se recibió una y en el mes de estudio 2), 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 tampoco) y Denuncia por actos de corrupción (en el mes anterior no se recibió ninguna y en el mes de estudio no se recibió). Por otro lado se registra un aumento en cantidad de 5 solicitudes relacionadas con Solicitud de Información (en el mes anterior se recibieron 9 y en el mes de estudio 14) y Solicitud de Certificación (en el mes anterior se recibieron 1 y en el mes de estudio 1). En el mes anterior no se recibieron solicitudes por concepto de Juego Ilegal y Consulta; en el mes de estudio no se recibió ninguna por estos conceptos. En el mes anterior solicitud copia se registró 1 y en el mes de estudio 3. Al igual que reclamos se registraron en el mes de estudio 2 en el mes anterior ninguno

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	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	11	8	18	5	7	11	4	9	14	13	100
OTRO	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	6	13	3	8	4	1	11	9	14	70
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	1	1	4	5	5	3	1	4	1	1	26
RECLAMO POR TERCEROS	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	5
JUEGO ILEGAL	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
CONSULTA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ANULADA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL	14	18	38	14	25	19	6	26	29	37	226

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

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

OCTUBRE DE 2017			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	GERENCIA GENERAL	3	8,11%
2	TALENTO HUMANO	18	48,65%
3	SECRETARIA GENERAL	4	200,00%
4	UNIDAD DE LOTERIAS	3	150,00%
5	UNIDAD DE APUESTAS	3	150,00%
6	SISTEMAS	3	150,00%
7	SUBGERENCIA GENERAL	2	5,41%
8	ANULADA	1	2,70%
	TOTAL	37	100%

ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	OCTUBRE DE 2017	%
18	OFICIO	48,65%
11	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	29,73%
7	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	18,92%
1	PRESENCIAL	2,70%
37		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 octubre 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
Revisó: Sandra Trujillo Vargas
Proyectó: María Lilia Sevillano C