

**INFORME GENERAL DE PQRS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

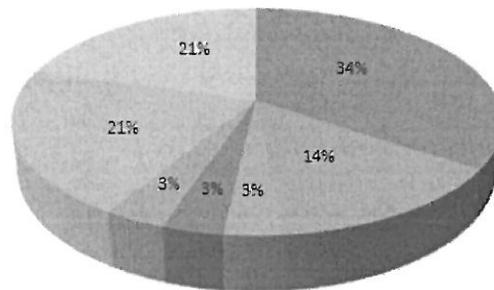
PERÍODO: Septiembre de 2015

ANEXO: Cuadro consolidado de solicitudes recibidas en el período analizado

INFORME SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS	
	SEPTIEMBRE
DERECHO DE PETICIÓN	10
JUEGO ILEGAL	0
OTRO	4
RECLAMO POR TERCEROS	1
RECLAMO	1
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	6
SUGERENCIA	0
TOTAL	29

% DE PQRS POR TIPOLOGÍA SEPTIEMBRE 2015



- DERECHO DE PETICIÓN
- RECLAMO POR TERCEROS
- RECLAMACIÓN POR NO PAGO DE PREMIO - CHANCE
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- OTRO
- RECLAMO
- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Durante el mes de Septiembre de 2015 se recibieron en total 29 solicitudes, 14 más que las del mes anterior (Agosto de 2015: 15) y 3 menos comparadas con el mismo período del año pasado es decir con el mes de Septiembre de 2014: 32.

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

SOLICITUD N°	DESCRIPCIÓN	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD
1537812015	Expedición paz y salvo de la relación comercial de una distribuidora (descrita en el oficio) a la fecha, ya que la relación comercial terminó en enero de 2015. Devolver las garantías que están en poder de la lotería.	14 días	Otro
1537922015	Contratos o convenios suscritos entre las diferentes entidades de la administración distrital con la empresa de teléfonos de Bogotá - ETB en los últimos 7 años, mencionando: monto, objeto del contrato, vigencia, recursos comprometidos y girados, entidad contratante e informes de auditoría.	4 días	Solicitud de Información
1545012015	Solicitud de información acerca de problemas al momento de registrar los billetes en la página Web para participar en la promoción de "La Ñapa"	1 día	Reclamo
1551902015	Certificar y enviar copia autenticada de la totalidad de los contratos de publicidad y de prestación de servicios suscritos por la lotería de Bogotá durante los últimos seis (6) meses, incluyendo los contratos a ejecutarse fuera de la ciudad de Bogotá.	10 días	Derecho de Petición
1552382015	Certificación de experiencia y avance del contrato N° 68 de 2014 de suministro de materiales publicitarios y de merchandising así como certificación del contrato 110 - 2013 donde se certifique: objeto, monto, avance, calidad y cumplimiento.	14 días	Otro
1552672015	Reclamo frente a una actividad de juegos, rifas y espectáculos en contra de la dirección de bienestar social de un ministerio (descrito en el oficio); solicitud de iniciar formalmente una investigación sancionatoria con el ánimo de poder proteger los derechos que tienen como afiliados, asistentes y consumidores de las actividades de rifas, juegos y espectáculos realizados por estas dependencias.	15 días	Reclamo por Terceros
1562552015	Certificaciones para trámite de bono pensional	11 días	Solicitud de Certificación
1571872015	Certificaciones para trámite de bono pensional	10 días	Solicitud de Certificación
1580032015	Informar qué entidades adscritas, vinculadas o alguna otra dependencia de la alcaldía mayor de Bogotá han celebrado contratos con la sociedad (descrita en el oficio) desde el año 1994, por qué montos y por qué concepto	5 días	Derecho de Petición
1597002015	Solicitud de reconocimiento por parte de la Lotería de la existencia del principio de realidad sobre las formas al existir un vínculo de carácter laboral entre la empresa y la peticionaria del 13 de marzo de 2008 al 20 de enero de 2015. Se pague las acreencias laborales causadas....entre otros	12 días	Derecho de Petición

1597272015	Certificación emitida por el representante legal o por la persona encargada para ello, acerca del régimen aplicable a la planta de personal de la lotería de Bogotá y estableciendo qué cargos son desempeñados por empleados públicos y qué cargos son desempeñados por trabajadores oficiales, indicando en qué consiste cada cargo. Certificación en la que se indique quienes prestan los servicios de publicidad, imagen o mercadeo de la lotería de Bogotá, si son empleados públicos o trabajadores oficiales...entre otra información	13 días	Derecho de Petición
1597452015	Certificación emitida por el representante legal o por la persona encargada para ello, en la que se indique la suscrita (descrita en el oficio) qué contratos ha suscrito con la lotería de Bogotá. Certificación en la que se indique que durante el año 2011 prestó personalmente el servicio a la lotería de Bogotá y en las instalaciones de la entidad...entre otros	12 días	Derecho de Petición
1597852015	Certificaciones para trámite de bono pensional	15 días	Solicitud de Certificación
1597722015	Certificación emitida por el representante legal o por la persona encargada para ello, en la que se indique que la suscrita (descrita en el oficio) en virtud de los contratos de prestación de servicios celebrados con la lotería de Bogotá prestaba personalmente el servicio en las instalaciones de la misma. Certificación en la que se indique en qué horario prestaba el servicio. Certificación en la que se indique de quien dependía la labor que realizaba o debía realizar...entre otros	12 días	Derecho de Petición
1608602015	Certificaciones para trámite de bono pensional	14 días	Solicitud de Certificación
1625452015	Certificar cuántos sorteos se desarrollaron durante las vigencias 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010; costo por concepto de elaboración y suministros de billetería para cada uno de los sorteos indicando la cantidad de billetes emitidos, el número de fracciones y series que se utilizaban en los billetes de lotería; empresas encargadas de imprimir, proveer, mezclar, suministrar y distribuir los billetes de lotería; informar que otras especificaciones técnicas hacen que los billetes de lotería incrementen su valor de elaboración.	10 días	Solicitud de Información
1645532015	Certificar cuál fue el costo por concepto de elaboración y suministro de billetería para los sorteos realizados en los años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 con especificaciones técnicas y parámetros que hacen que un billete tenga determinado precio (tamaños, diagramación, formato colores) y técnicas de seguridad, indicando el número de fracciones que tenía cada billete para las épocas, cuántos sorteos se desarrollaron durante cada año y quienes fueron los proveedores.	8 días	Solicitud de Información
1645582015	Certificación laboral a nombre de (descrita en el correo) como contratista en el periodo comprendido entre el 11 de noviembre de 2011 a 16 de abril de 2012.	El mismo día	Otro
1645602015	Solicitud de información en relación con saber si se gana algo al acertar un seco invertido y en diferente serie	15 días	Solicitud de Información
1645642015	Certificados correspondientes a: retención de industria y comercio practicados a una empresa (descrita en el oficio) durante el año gravable 2014 y bimestres 1, 2, 3, 4 del 2015.	7 días	Otro

1668372015	Denuncia y reclamo por una multa que se está cobrando a los residentes de un conjunto residencial (descrito en el oficio) por las rifas y eventos ilegales que la administración del conjunto hace y solicitud de tomar acciones legales en contra de la administración del conjunto.	4 días	Derecho de Petición
1671962015	Solicitud de pronunciamiento en relación con un caso de reclamación por el no pago de un premio en el juego del chance apostado el 21 de julio de 2015 con la lotería de Cundinamarca, respecto al estado de dicho pago o las razones por las cuales no se ha realizado.	2 días	Derecho de Petición
1688932015	Información sobre los gestores de ética de las entidades y organismos distritales.	4 días	Solicitud de Información
1701102015	Certificar y expedir copias auténticas de lo siguiente: Certificar si un hijo del gerente de la lotería de Bogotá es candidato al concejo municipal de Ibagué, si el gerente asistió a la inscripción del mismo en la Registraduría en la ciudad de Ibagué y si intervino para que la atención a su hijo fuera prioritaria en dicha inscripción. Certificar si la lotería de Bogotá o alguna empresa con recursos de dicha entidad, tiene contrato de publicidad con las siguientes empresas: (descritas en el oficio). Certificar si la lotería de Bogotá ha contratado alguna encuesta o medición de candidatos a nivel nacional, distrital o de cualquier municipio de Colombia. Copia de los contratos de publicidad suscritos los últimos seis meses. Certificar el número de billetes de la lotería de Bogotá que se venden semanalmente en el departamento del Tolima y en Ibagué, por separado. Certificar si la lotería tiene contratos de publicidad con emisoras en la ciudad de Ibagué y con periodistas, especificando que clase de contrato y/o pautas publicitarias, su cuantía y expedirle copia de los mismos.	15 días	Derecho de Petición
1702452015	Reclamo contra el concesionario del chance "GELSA" por el no pago de un premio de chance que el 11 de septiembre de 2015 con la lotería de Medellín (el caso en detalle se describe en el oficio)	15 días	Reclamación no pago de premio – chance
1723172015	Certificaciones para trámite de bono pensional	11 días	Solicitud de Certificación
1723132015	Copia legible de los billetes premiados y pagados con el premio mayor en los sorteos llevados a cabo desde el 1 de enero de 2013 hasta el 30 de agosto de 2015 y los respectivos comprobantes contables del pago.	8 días	Derecho de Petición
1723102015	Certificaciones para trámite de bono pensional	11 días	Solicitud de Certificación
1731932015	Certificar si el señor (descrito en el oficio) laboró para la lotería de Bogotá entre los años de 1994 a 1999 ocupando cargos como auditor general y jefe de control interno.	7 días	Solicitud de Información

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 7 solicitudes (Otro y Solicitud de Información). Por otro lado hubo una disminución en cantidad de 11 solicitudes (Derecho de Petición, Reclamo por Terceros y Solicitud de Certificación)

ACUMULADO:

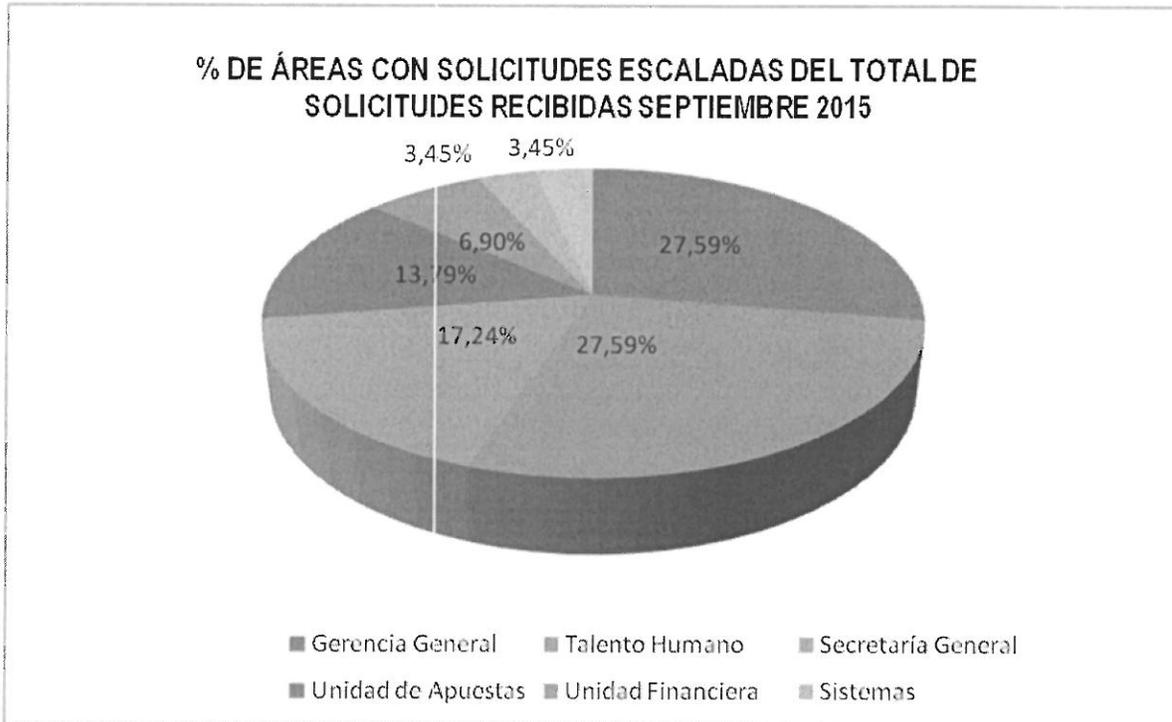
A la fecha, el acumulado general de solicitudes es el siguiente:

SOLICITUDES RECIBIDAS CONSOLIDADO										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	9	2	8	8	10	8	8	1	10	64
JUEGO ILEGAL	0	0	1	1	0	0	2	0	0	4
OTRO	3	2	0	1	2	2	1	4	4	19
RECLAMO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
RECLAMO POR TERCEROS	2	0	0	1	0	0	4	1	1	9
RECLAMACIÓN NO PAGO DE PREMIO - CHANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	7	0	2	4	4	3	7	6	39
SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN	2	1	0	2	2	3	3	2	6	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	22	12	9	15	19	18	21	15	29	160

ÁREAS QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES:

Las solicitudes recibidas en el mes de Septiembre de 2015 fueron escaladas así:

SEPTIEMBRE DE 2015			
No.	ÁREA	TRAMITADAS	%
1	Gerencia General	8	27,59%
2	Talento Humano	8	27,59%
3	Secretaría General	5	17,24%
4	Unidad de Apuestas	4	13,79%
5	Unidad Financiera	2	6,90%
6	Sistemas	1	3,45%
7	Atención al Cliente	1	3,45%
	TOTAL	29	100,00%



ORIGEN DE LAS SOLICITUDES:

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

No. DE PERSONAS	SEPTIEMBRE DE 2015	%
24	OFICIO	82,76%
4	CORREO ELECTRÓNICO Y TRASLADO DESDE EL SDQS	13,79%
1	PRESENCIAL	3,45%
29		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 Septiembre de 2015 fue “oficio” y luego le sigue “correo electrónico” que son los mensajes que dejan a través de la página Web o del S.D.Q.S – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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

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

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL. 01 8000 123070

