

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Distribuido a: LUZ MARY CARDENAS HERRERA
Gerente General

Copias: SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS
Profesional III Atención al Cliente

Emitido por: GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Procedimientos Realizados
3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

Objetivo

Verificar la eficacia, eficiencia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos, *para garantizar a la ciudadanía* que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias etc., realizadas; se controlen, atiendan y contesten, dentro de los términos establecidos en la ley y *para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de peticiones en la Lotería de Bogotá*. El procedimiento que aplica nuestra entidad para atender las peticiones de los usuarios se regula por lo establecido en la ley 1755 de 2015.

Alcance

La evaluación cubre el registro y atención de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, artículo 3º, en relación con los procedimientos de atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

2. Procedimientos Realizados

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento, sujetándose a la normatividad vigente que rige para el trámite de peticiones en general, para lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: 1) El registro de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información: canales de comunicación con que cuenta la entidad y su utilización. 2) La calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras, coherentes y dentro de los plazos legales 3) La elaboración de informes estadísticos mensuales, y su remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital. 5) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes.

Definición de muestra:

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 130 derechos de petición en el segundo semestre de 2019, tomando como referente la herramienta de cálculo de muestreo definida por la CGR y acogida por el DAFP, se definió un tamaño de muestra de 45 peticiones, las cuales se ponderaron de acuerdo con la distribución porcentual del total de peticiones así:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO II SEMESTRE DE 2019	
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	2
D. P. EN INTERES PARTICULAR	9
QUEJAS	0
RECLAMOS	8
PETICION DE INFORMACION	21
PETICION DE DOCUMENTOS	0
SUGERENCIAS	3
CONSULTAS	2
TOTAL	45

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

Observaciones de Auditoría

Canales de Comunicación


La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón email, aplicativo SDQS (traslado), escrito, presencial, teléfono, WEB y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción y dentro de las peticiones objeto de muestreo se observa el siguiente comportamiento:

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES
ESCRITO	21
CORREO ELECTRONICO	23
SDQS TRASLADO	1
TOTAL PETICIONES	45

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

3.1 Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno verificó que de los 45 derechos de petición objeto de análisis, sus respuestas presentan coherencia, en su contenido y redacción, son claras ya que se utilizó un lenguaje comprensible para el ciudadano, de los textos; se infiere que las respuestas ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

 <p>LOTería DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

En relación con la oportunidad de las respuestas, se encontraron las siguientes situaciones:

3.1.1- Se estableció que de los 45 derechos de petición objeto de seguimiento, la petición No. 2384842019 (140) fue contestada fuera del término establecido en la ley, así:

Nº Petición	Registro en el SDQS	Fecha asignación en el SDQS	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta
140	2384842019	04/10/2019	21/10/2019	25/10/2019

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Se aclara que esta petición según la normatividad legal es de diez (10) días ya que se trata de una solicitud de información.

3.2 Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS:

En lo que corresponde a la trazabilidad de los documentos y manejo de las peticiones ingresadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, algunas presentan falencias, así:

3.2.1.- Existen peticiones que no fueron cargadas al aplicativo el mismo día de la recepción por parte de la entidad, así:

No. PETICION	FECHA RADICADO OFICIO/FECHA CORREO ELECTRONICO*	No. REGISTRO	FECHA INGRESO APLICATIVO SDQS	DIAS FUERA DE TERMINO
95	29/07/2019	1817132019	30/07/2019	1
128	12/09/2019	2235062019	13/09/2019	1

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente y aplicativo SDQS

3.3 Elaboración de informes estadísticos mensuales de estos requerimientos, que deberán ser remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.

3.3.1- Informe mensual de PQRS: La Circular 06 de 2017 establece que los informes se deberán presentar a mas tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
JUNIO	03/07/2019	22/07/2019
JULIO	13/08/2019	23/08/2019

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

AGOSTO	11/09/2019	20/09/2019
SEPTIEMBRE	17/10/2019	22/10/2019
OCTUBRE	05/11/2019	25/11/2019
NOVIEMBRE	02/12/2019	20/12/2019

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se concluye que los informes fueron presentados dentro de los términos establecidos en la circular enunciada.

3.3.2.- Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral): Informe que se deberá presentar dentro de los treinta (30) días siguientes a la finalización de cada trimestre.

TRIMESTRE DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ABRIL-MAYO-JUNIO	12/07/2019	31/07/2019
JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE	09/10/2019	31/10/2019
OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	13/01/2019	31/01/2020

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se observa que los informes fueron presentados dentro de los términos establecidos en la Circular 035 de 2008.

3.4 El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Se pudo establecer que, frente a los mecanismos de interacción, de acuerdo a las últimas modificaciones en cuanto al manejo de la herramienta SDQS direccionadas por Bogotá te escucha, estas directrices han sido de mucha utilidad y han generado un valor agregado a la atención oportuna de las peticiones, ya que, de las 45 peticiones analizadas, 44 fueron contestadas dentro de los términos legales.

No obstante, se considera necesario capacitar, al personal asignado para el trámite de las respuestas, ya que en la actualidad cada dependencia hacia donde se dirige el derecho de petición, es responsable en el trámite y cargue de las respuestas a los mismos.

CONCLUSIONES

- Se evidencia oportunidad en la presentación de los informes remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

- Si bien se evidencia una mejora, respecto de la oportunidad en la respuesta, aún se identifican respuestas fuera del término legal.
- Se registran derechos de petición que son cargados al aplicativo SDQS con posterioridad a la fecha de radicación en la entidad; lo que afecta la certeza sobre el término legal para su respuesta.

RECOMENDACIONES

- Corregir las falencias que se observan respecto de la oportunidad en el registro en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS y frente a la oportunidad en trámite de las peticiones garantizado, en todos los casos, el cumplimiento de los términos establecidos en las directrices emanadas de Bogotá Te escucha en cuanto al ingreso de las peticiones al aplicativo, y en la ley 1755 de 2015 en cuanto a la oportunidad para la atención y trámite de los derechos de petición.
- Definir e implementar actividades de capacitación sobre el trámite de derechos de petición y el manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS al personal asignado para el trámite de las respuestas, ya que en la actualidad cada dependencia hacia donde se dirige el derecho de petición es responsable en el trámite y cargue de las respuestas a los mismos.

NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR


GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Islena Pineda Rodríguez, Profesional I- Oficina de Control Interno