

# Oficina de Control Interno

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME FINAL**

**SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021**

**Distribuido a: LUZ MARY CARDENAS HERRERA  
Gerente General**

**Copias: SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS  
Profesional III Atención al Cliente**

**Emitido por: RUBEN ANTONIO MORA GARCES  
Jefe Oficina de Control Interno (E)**

**Islena Pineda Rodríguez  
Profesional I- Oficina de Control Interno**

# Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Resultados del seguimiento
3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

## 1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

### Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Lotería de Bogotá, durante el período enero a marzo de 2021 y por ende verificar el cumplimiento del marco normativo que las regula, (ley 1755 de 2015), como es la oportunidad de sus respuestas, la calidad en la atención a los peticionarios, en concordancia con las directrices emanadas del aplicativo “Bogotá te escucha”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá; propendiendo por el mejoramiento de la gestión de las PQRS.

Cabe aclarar, que con ocasión de la pandemia, el Gobierno Nacional profirió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, indicando en su artículo 5º, lo siguiente: *“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011....”*, los cuales fueron tenidos en cuenta para el cálculo de los términos aplicados en las respuestas a los diferentes derechos de petición elevados a la entidad en el primer trimestre de 2021.

### Alcance

El seguimiento comprende los siguientes aspectos: 1) El registro de la totalidad de las peticiones en las diferentes modalidades tales como: en interés general y particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, consultas, expedición de, copias y denuncias por actos de corrupción; la oportunidad en sus respuestas. 2) canales de comunicación con que cuenta la entidad y su utilización. 3) Efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras, coherentes y dentro de los plazos legales 4) La elaboración de informes estadísticos mensuales y trimestrales sobre matriz de estándares e indicadores 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. 6) Tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad y el ingreso en el aplicativo “Bogotá te escucha”, en el periodo de enero a marzo de 2021.

En el seguimiento se identificaron 219 peticiones tramitadas en dicho periodo, no obstante, se tomó una muestra aleatoria de 111 peticiones para el respectivo seguimiento, en lo concerniente a oportunidad en las respuestas, calidad en la atención de las respuestas, tratamiento en el aplicativo SDQS, canales de comunicación y mecanismos de interacción efectiva.

<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

## 2. Resultados del seguimiento

### 2.1- Registro de peticiones

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió a través del aplicativo "Bogotá te escucha" y tramitó 219 derechos de petición en el primer trimestre de 2021, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	1	0	0	1
D. P. EN INTERES PARTICULAR	17	25	20	62
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	6	5	3	14
SUGERENCIAS	1	2	1	4
CONSULTAS	0	1	1	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	44	43	49	136
DENUNCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>69</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>219</b>

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

### 2.2- Canales de Comunicación

La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón email, escrito, presencial, teléfono, WEB y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones en las diferentes modalidades, siendo para el primer trimestre de 2021 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente:

CANAL DE COMUNICACIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	TOTAL
correo: cliente@loteriadebogota.com	55	57	50	162
sección "contáctenos" de la página web	8	12	17	37
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	4	5	7	16
TELEFONICAMENTE	2	2	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>219</b>

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Ahora bien, frente a las 111 peticiones objeto de muestreo y que fueron seleccionadas aleatoriamente, se observó que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer trimestre de 2021 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com., toda vez que 85 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 16 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, 8 peticiones que fueron objeto de traslado a través del aplicativo SDQS, y 2 peticiones que fueron recibidas telefónicamente.

<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

### 2.3- Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno verificó que las 111 respuestas a las peticiones que hacen parte de la muestra, utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

### 2.4- Oportunidad en las respuestas:

Se determinó que las 111 peticiones que arrojó el muestreo, 108 fueron contestadas en su oportunidad legal, teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020 "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*", las cuales fueron correctamente soportadas y tres (3) peticiones fueron contestadas fuera del término legal, arrojando un cumplimiento del 97,29%.

### 2.5- Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS:

En lo que corresponde a la trazabilidad de los documentos y manejo de las peticiones y respuestas que se ingresan al aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, siendo el tema de tiempos de respuesta un factor de especial atención, dado que estos están determinados por la Ley, se observó que la Oficina de Atención al Cliente, se apoya en un cuadro control que se diligencia en dicha oficina, y en las alertas del aplicativo SDQS de la Alcaldía.

Es importante, resaltar en este ítem que frente a la petición No. 34752021, como respuesta se encuentra una plantilla, donde no se pudo identificar la fecha, el destinatario, ni el asunto, se observa el pantallazo de "RADICACION SALIDA" del SIGA, de fecha 8 de enero de 2021.

Así mismo, la notificación electrónica de la respuesta no tiene fecha. Por lo anterior es muy importante que para efectos del control y seguimiento la respuesta física quede cargada en el aplicativo de la SDQS en la "SECCION DOCUMENTOS ADJUNTOS".

### 2.6- 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.

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

INFORMES MENSUALES PQRS (ALCALDIA Y VEEDURIA)	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ENERO	04/02/2021	19/02/2021
FEBRERO	03/03/2021	19/03/2021
MARZO	07/04/2021	23/04/2021

Fuente: Oficina de Atención al cliente

<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

Los informes mensuales a que hace referencia este ítem fueron radicados electrónicamente dentro de los términos legales.

**2.6.2- 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 (Adopción de estándares e indicadores de trámites)	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ENERO-FEBR- MARZO	21/04/2021	30/04/2021

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se observa que el informe fue presentado dentro del término establecido en la Circular 035 de 2008.

**2.7- 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.**

La entidad cuenta con diferentes medios para la recepción de los derechos de petición los cuales son canalizados por la Oficina de Atención al Cliente a través del aplicativo de las SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo responsable direcciona al interior de la entidad en el menor tiempo posible al área que corresponde dar respuesta. El aplicativo cuenta con un sistema de alertas que permiten identificar cuando el término para responder se encuentra próximo a su vencimiento, todo lo cual es coordinado desde la Oficina de Atención al Cliente y en permanente conectividad con las diferentes áreas responsables de dar respuesta a los derechos de petición, cuya participación para el primer trimestre de 2021, fue la siguiente:

AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL SDQS POR OFICINA
ATENCION AL CLIENTE	46	56	50	152
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	2
SISTEMAS	0	0	8	8
SUBGERENCIA GENERAL	5	2	3	10
TESORERIA	5	4	2	11
UNIDAD DE APUESTAS	0	1	1	2
UNIDAD FINANCIERA	0	1	1	2
UNIDAD DE LOTERIAS	5	3	4	12
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	3	6	1	10
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	2	3	9
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	0	0
PLANEACION	0	1	0	1
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>69</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>219</b>

<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

Se observó que las tres (3) peticiones que fueron contestadas fuera del término legal, son las siguientes, con comportamiento así:

PETICION No.	TERMINO DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLES
400322021	23/03/2021	24/03/2021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
351532021	25/03/2021	26/03/2021	TALENTO HUMANO
901692021	04/05/2021	06/05/2021	SUBGERENCIA GENERAL

Cabe aclarar que, para el primer trimestre de 2021, se presentó una disminución ostensible en el número de peticiones registradas, ya que para el tercer trimestre de 2020 se registraron 835 peticiones y en el cuarto trimestre de 2020 las peticiones registradas en la entidad fueron 441 y en el primer trimestre de 2021 se registraron 219 peticiones, lo que representa una disminución del 49,65%.

De las 219 peticiones elevadas a la entidad 152 fueron atendidas directamente por la Oficina de Atención al Cliente, concentrándose un gran volumen de esta actividad en dicha oficina, al cual le corresponde un 69,40%.

#### Conclusiones:

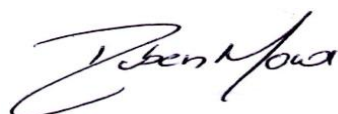
- Para el primer trimestre de 2021 el número de derechos de petición elevados a la Lotería de Bogotá y que fueron 219 disminuyeron en un 49,65%, con relación al trimestre anterior.
- Se recomienda la oportunidad legal en todas las respuestas, ya que en el trimestre analizado (muestreo), tres (3) peticiones fueron contestadas fuera del término legal, decayendo la óptima gestión en un mínimo porcentaje, debido a que en el trimestre anterior, de las 62 peticiones elevadas a la Lotería de Bogotá (muestreo), todas fueron contestadas dentro del término legal.
- Se evidencia en los documentos adjuntos a las respuestas una adecuada ilustración al peticionario sobre sus inquietudes, además de utilizarse un lenguaje sencillo, es decir de fácil comprensión para el peticionario.
- La modalidad de derecho de petición más utilizada para el cuarto trimestre fue la de "SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION", teniendo en cuenta que, del total de 219 peticiones para el trimestre, 136 corresponden a esta modalidad.
- El correo electrónico a través de la cuenta: cliente@loteriadebogota.com, fue el más utilizado por la ciudadanía para elevar sus peticiones, seguido de sección "contáctenos" de la página web, toda vez que, de 219 derechos de petición formulados a la entidad para el primer trimestre, 162 fueron elevados a través de aquel medio.
- La Oficina de Atención al Cliente fue el área de la Lotería de Bogotá, que tuvo mayor operatividad en respuestas a los derechos de petición, ya que 219 peticiones, 152 fueron tramitadas en su integridad por esta Oficina.

<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

- Los informes estadísticos mensuales e informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral), correspondientes al primer trimestre de 2021, que deben rendirse a entes externos, fueron radicados en su oportunidad legal.
- De las 111 peticiones del muestreo se encontró que una (1) respuesta no fue cargada físicamente a la "SECCION DOCUMENTOS ADJUNTOS" del aplicativo de las SDQS, lo cual se hace necesario para efectos del seguimiento y control.

### RECOMENDACIONES:

- Se recomienda, no decaer en la óptima gestión que se viene desarrollando en cuanto a la oportunidad legal de respuestas a los derechos de petición, para lo cual se debe garantizar por parte de todas las Unidades y oficinas una interacción permanente con miras al mejoramiento continuo en el tratamiento de las PQRS.
- Se sigue reiterando, lo recomendado en informes anteriores, en el sentido de incorporar dentro del procedimiento de gestión de PQRS, espacios de socialización de los informes mensuales que presenta el área de Atención al Cliente, con los líderes y responsables de las áreas que tienen a su cargo los temas más recurrentes; de manera tal que los resultados de estos informes, sirvan de base para la definición de los ajustes que contribuyan a mejorar los procesos.
- Se recomienda el cargue físico de las respuestas a los derechos de petición en la SECCION DOCUMENTOS ADJUNTOS.
- La administración debe asegurarse de que las áreas responsables formulen y ejecuten las acciones de mejora pertinentes para atender las observaciones planteadas en el presente informe. La Oficina de Control Interno estará atenta a brindar el acompañamiento y asesoría que se considere pertinente.



**RUBEN ANTONIO MORA GARCÉS**

Jefe de Control Interno (E)

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