 <p>La que más billete da</p>	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
PQRS**


**PERIODO EVALUADO:
I SEMESTRE DE 2022**

**Elaborado:
JULIO DE 2022**

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA)	¡Error! Marcador no definido.
MARCO LEGAL	4
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	5
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	14
RECOMENDACIONES	15

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de ley y seguimiento
DESTINATARIOS:	Dra. Luz Mary Cárdenas Herrera Dra. Durley Edilma Torres
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Oficina de Atención al Cliente
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Islena Pineda Rodríguez, profesional I Oficina de Control Interno

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Realizar seguimiento del trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRS), mediante la presentación de un informe semestral del periodo enero – junio de 2022 que contiene los análisis, las observaciones, las conclusiones y recomendaciones, para cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual señala:

(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...

ALCANCE:

El seguimiento se efectúa con base en los objetivos específicos relacionados en el título "Procedimientos Realizados" de este informe, comprende las diferentes modalidades de derechos de petición elevados a la entidad durante el primer semestre de 2022 y define los siguientes ocho (8) aspectos:

- 1) Determinar el número de peticiones en las diferentes modalidades tales como: peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, consultas, examinar y expedir copias de documentos y denuncias por actos de corrupción.
- 2) Determinar el grado de utilización de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Lotería de Bogotá al servicio de la ciudadanía en general, para formular las PQRS.
- 3) Determinar la efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.
- 4) Determinar si las peticiones fueron resueltas y notificadas al peticionario dentro de los términos legales
- 5) Verificar el tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad y el ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que es el mecanismo de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 “por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.

- 6) Verificar 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, dentro de los términos legales.
- 7) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso.
- 8) Acciones de mejora que se formularon y ejecutaron para atender 3 observaciones registradas en el memorando 3-2022-219 del 17 de febrero de 2022 identificadas en el seguimiento efectuado a las PQRS en el cuarto trimestre de 2021.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, artículo 23.

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*, artículo 76.

Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 12 literal i).

Decreto Legislativo 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"*.

Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Decreto 1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*, Literal b) artículo 2.2.21.4.9.

Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"*, artículos 2.1.4.3 y 2.1.4.9.

Circular 011 del 18 de mayo de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Asunto: *"DEROGACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 5 Y 6 DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020"*

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

REFERENTE A LOS TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

La Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina de Atención al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante memorando 3-2022-752 del 01/07/2022, cuya respuesta fue suministrada mediante el memorando del 18/07/2022; en este último, se reportaron 434 peticiones formuladas a la entidad en el I semestre de 2022.

El seguimiento se efectuó a partir de la toma de una muestra y sobre el trámite a las peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones etc, (PQRS), que fueron elevadas a la entidad durante el primer semestre de 2022 a la entidad Lotería de Bogotá, por la ciudadanía y los distintos grupos de interés y la finalidad es determinar el cumplimiento normativo en la oportunidad de las respuestas en concordancia con las directrices emanadas del aplicativo “Bogotá te escucha”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá y evaluar igualmente la calidad en la atención, con el objetivo de hacer las recomendaciones a la gerencia de la entidad encaminadas a fortalecer el servicio ofrecido y los diferentes procesos institucionales, para continuar en el camino hacia la excelencia. Este seguimiento fija los siguientes objetivos específicos:

- Registro de peticiones en la entidad
- Canales de Comunicación
- Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes
- Oportunidad en las respuestas y dentro de los plazos legales
- Registro de las peticiones en el aplicativo SDQS
- 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.
- Informe mensual de PQRS (Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, de Secretario General y Veedor Distrital, párrafo 2º).
- Informes sobre matriz de estándares e indicadores – trimestral (Circular 035 del 15 de agosto de 2008 de Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., párrafo 5º).
- 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.

Adicionalmente, para el correspondiente análisis, se tuvo en cuenta 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....”, De igual manera, el

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

gobierno nacional profirió la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020", derogando los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020; en ese sentido, los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, 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 a partir del 18 de mayo de 2022, en los siguiente términos:


Modalidad de la petición	Términos para resolver las distintas modalidades de petición a partir del 18 de mayo de 2022
Petición de documentos y de información: Solicitud información — copias.	10 días siguientes a su recepción
Regla General: <ul style="list-style-type: none"> • Queja. • Reclamo. • Sugerencia. • Felicitación. • Derechos de petición. Denuncia por actos de corrupción.	15 días siguientes a su recepción
Consulta	30 días siguientes a su recepción

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1.- Registro de peticiones

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió a través del aplicativo "Bogotá te escucha" y tramitó 434 derechos de petición en el primer semestre de 2022, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	PETICIONES ABRIL	PETICIONES MAYO	PETICIONES JUNIO	TOTAL PETICIONES
D. P. EN INTERÉS GENERAL	1	2	1				4
D. P. EN INTERÉS PARTICULAR	54	33	39	35	27	24	212
QUEJAS			1	1			2
RECLAMOS	10	4	3	3	2	11	33
SUGERENCIAS				1	1	1	3
CONSULTAS					1		1
SOLICITUD DE INFORMACION	31	23	8	29	33	51	175
DENUNCIAS							
FELICITACIONES					1		1

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

SOLICITUD DE COPIA		1		1			2
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION			1				1
TOTAL PETICIONES	96	63	53	70	65	87	434

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

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 semestre de 2022 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	PETICIONES ABRIL	PETICIONES MAYO	PETICIONES JUNIO	TOTAL PETICIONES
correo: cliente@loteriadebogota.com	67	45	32	48	46	64	302
sección "contáctenos" de la página web	19	14	12	18	9	20	92
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	5	3	9	2	7	2	28
TELEFONICAMENTE	1			2	2		5
ventanilla virtual : siga@loteriadebogota.com	4	1			1	1	7
TOTAL	96	63	53	70	65	87	434

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Ahora bien, frente a las 434 peticiones se observó que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer trimestre de 2022 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com., toda vez que 302 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 92 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, 28 peticiones que fueron objeto de formulación directa y traslado a través del aplicativo SDQS, 5 peticiones se efectuaron telefónicamente y 7 peticiones a través de la ventanilla virtual: siga@loteriadebogota.com.

3.- Efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.

La oficina de control interno, de la totalidad de las peticiones efectuó un muestreo mes por mes, así:

PETICIONES I SEMESTRE 2022							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL	96	63	53	70	65	87	434
MUESTREO OCI	19	18	17	18	18	19	109

Fuente: elaboración propia OCI

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

La Oficina de Control Interno verificó que las 109 peticiones de muestreo, sus respuestas utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

4.- Oportunidad en las respuestas y su notificación

Se verificó que las 109 peticiones objeto de muestreo fueron contestadas y notificadas dentro de los términos legales de acuerdo con la modalidad de la petición.

5.- Verificar el tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, ingreso y respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones


Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el cargue de las respuestas en el aplicativo SDQS, se verificó que la siguiente petición, fue cargada después de los tres (3) días hábiles de que habla el instructivo así:

No DE PETICION	FECHA DE ASIGNACION	FECHA DE RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO	FECHA DE CAGUE EN EL APLICATIVO SDQS	AREA RESPONSABLE
443122022	7/02/2022	24/02/2022 (Dentro del término legal - 20 días)	2022-03-07 13:19:42.006	UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS

Se observó que la respuesta fue cargada después de tres (3) días de haberse proferido la misma, así las cosas, se debe tener en cuenta que con relación al cargue de las respuestas a las peticiones en el aplicativo SDQS, en oficio proveniente de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Directora distrital de Calidad del servicio, radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018 recomendó: *“Para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, se recomienda realizar las clasificaciones, los tramites y los cierres dentro de los días parametrizados en el sistema, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de la misma, pero en caso de que la contestación sea expedida por la entidad tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término de la ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema inmediatamente, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida”.*

6) Verificar 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.

6.1- Informe mensual de PQRS: La Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, del Secretario General y Veedor Distrital; establece que los informes se deberán presentar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y al Veedoría Distrital, a más tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

INFORMES MENSUALES PQRS (ALCALDIA Y VEEDURIA)	FECHA DE PRESENTACION	FECHA LIMITE DE PRESENTACION
ENERO	9/02/2022	21/02/2022
FEBRERO	16/03/2022	22/03/2022
MARZO	12/04/2022	25/04/2022
ABRIL	18/05/2022	20/05/2022
MAYO	16/06/2022	22/06/2022
JUNIO	7/07/2022	25/07/2022

Del cuadro anterior, se observa que los informes mensuales fueron presentados en el término establecido en la circular.

6.2. Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral): Este informe deberá ser presentado a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre, de conformidad con la Circular 035 del 15 de agosto de 2008 de Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

TRIMESTRE DEL INFORME (Adopción de estándares e indicadores de trámites)	FECHA DE PRESENTACION	FECHA LIMITE DE PRESENTACION
PRIMER TRIMESTRE 2022	12/04/2022	25/04/2022
SEGUNDO TRIMESTRE 2022	15/07/2022	25/07/2022

Del cuadro anterior, se observa que los informes trimestrales fueron presentados en el término establecido en la circular.

7.- Diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso.

La entidad cuenta con diferentes medios para la recepción de los derechos de peticiones ciudadanas 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 diferentes derechos de petición, cuya participación para el I semestre de 2022, fue la siguiente:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

AREA	TOTAL PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2022
ATENCION AL CLIENTE	305
SECRETARIA GENERAL	11
SISTEMAS	11
SUBGERENCIA GENERAL	21
TESORERIA	
UNIDAD DE APUESTAS	26
UNIDAD FINANCIERA	2
UNIDAD DE LOTERIAS	47
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	8
TRASLADO POR COMPETENCIA	
PLANEACION	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
TOTAL PETICIONES	434


8) Acciones de mejora que se formularon y ejecutaron para atender las siguientes 3 observaciones registradas en el memorando 3-2022-219 del 17 de febrero de 2022 identificadas en el seguimiento efectuado a las PQRS en el cuarto trimestre de 2021.

Observación 1. *“En cuanto a la petición No. 3308322021, se ratifica la observación, ya que, si bien fue asignada a la entidad mediante traslado, esto no exime de la responsabilidad a la entidad frente al cumplimiento de la normatividad que rige para toda modalidad de peticiones. Toda vez que siguiendo la trazabilidad en el aplicativo a esta petición no cumple con lo establecido en el artículo 17 ley 1755 de 2015, si bien la solicitud de aclaración se hizo al peticionario el 21/10/2021 (dentro del término), es a partir de esta fecha que corre un (1) mes, para que el peticionario aclare la petición, el cual vence el 21/11/2021; no obstante, el sistema SDQS lo cerró automáticamente 09 de noviembre de 2021.*

Esta petición se mencionó en el informe porque tratándose de casos que según la normatividad que rige el derecho de petición, son de desistimiento tácito, se deberá dar el tratamiento que la Ley establece.

De otra parte, se trata de una petición que no es irrespetuosa, oscura o reiterativa, por lo tanto, debe darse el tratamiento establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 y no el del artículo 19 de esta ley, es decir, debió declararse el desistimiento tácito a través de acto administrativo.”

El área de atención al cliente respondió a través del memorando 3-2022-834 del 18 julio de 2022, lo siguiente:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

“Frente a esta observación, se precisa que frente a la petición 3308322021 y dado que no se comprendía la finalidad y objeto de la misma, se hizo solicitud de aclaración a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente: “Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. (Negrilla por fuera del texto original)

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.

De acuerdo con lo anterior y basada en la trazabilidad que otras entidades del distrito (FONCEP, IDRD, IDU, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, la empresa METRO, Secretaría de Cultura, Subred Suroccidente, UAESP, Universidad Distrital...) realizaron frente a la citada petición quienes también solicitaron aclaración de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, fue que se procedió a realizar la misma solicitud de aclaración cumpliendo lo estipulado en la citada norma ya que no se comprendía el objeto y finalidad de la petición y así mismo el SDQS realizó el cierre automático por vencimiento de términos y el cierre sin recurso de reposición de acuerdo con la norma referenciada.

Al habersele dado el manejo a la petición con solicitud de aclaración como lo indica el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 no se hizo acto administrativo ya que no lo refiere la norma citada, el cual solo aplica para los casos de solicitudes de ampliación.

Sin embargo, para lograr claridad y comprensión en las opciones que brinda el SDQS en el momento de gestionar una petición, se han realizado socializaciones a los jefes de áreas que son usuarios en el SDQS relacionada con los tips y recomendaciones en la oportunidad en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas en el SDQS Bogotá Te Escucha, en ese sentido se han enviado correos con esta socialización los días 31 de mayo y 12 de julio de 2021 y el 18 de enero y 18 de abril de 2022, así mismo se remitió a través del SIGA memorando con radicado 3-2022-727 de fecha 29 de junio de 2022 a los jefes de áreas que son usuarios en el SDQS con estas recomendaciones.

De la misma manera, se ha socializado y enviado por correo a todos los funcionarios y jefes de áreas que son usuarios en el SDQS, en diferentes oportunidades el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el cual se detalla la gestión que se debe dar a las peticiones que se reciben y registran en el SDQS, entre otros temas, dichas socializaciones se han enviado los días 31 de mayo y 11 de noviembre de 2021 y los días 14 de enero y 6 de abril de 2022.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Se continuará periódicamente con estas socializaciones y recomendaciones”.

Por lo anterior, oficina comunica que, en cuanto a las acciones de mejora que se formularon y ejecutaron para atender las observaciones de este ente de control frente a la petición No. 3308322021, **esta oficina, de acuerdo con las explicaciones y mejoras adoptadas se acoge**, no obstante, se reitera la permanente socialización y capacitación, respecto de los conceptos asociados a cada modalidad de los diferentes derechos de petición.

Observación 2. *“Respecto de la petición No. 3625872021, se ratifica la observación si se tiene en cuenta que las evidencias muestran en cuanto a esta petición, la siguiente trazabilidad:*

**La petición fue elevada el 6/11/2021 (sábado)*

**Se solicitó al peticionario información adicional el 19/11/2021, lo cual se hizo dentro de los diez (10) días que exige la ley, si se tiene en cuenta que el término de ingreso de la petición empieza a contarse a partir del 9/11/2021.*

**No se identificó aclaración o adición de información por parte del peticionario a fecha 19/12/2021, es decir, en el término máximo de un (1) mes, como lo establece la ley.*


**Una vez vencidos los términos establecidos en la norma sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad debió proceder como lo establece el último inciso cuarto del artículo 17 de la ley 1755 de 2015, es decir mediante acto administrativo.*

**No obstante, la entidad, haber comunicado al peticionario el desistimiento tácito, este se hizo el 12/01/2022, incumpliendo los términos establecidos en la norma, dado que debió comunicarse el 20/12/2021.”*

El área de atención al cliente respondió a través del memorando 3-2022-834 del 18 julio de 2022, lo siguiente:

“Frente a esta observación, se indica que la petición referenciada se asignó a través del SDQS a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y contaba con un término de 30 días para dar respuesta de acuerdo al Decreto 491 de 2020 que amplió los términos para dar respuesta a las peticiones, en este sentido y validando la trazabilidad de la petición, la jefe de la Unidad de Apuestas le dio tratamiento inicial de “respuesta parcial” la cual fue enviada a la peticionaria el 19 de noviembre de 2021 estando dentro de los términos, sin embargo, no le dio el trámite de “solicitud de ampliación” que era el que debía aplicarse.

Teniendo en cuenta que le dio manejo inicial de “respuesta parcial” y de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala: “Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” Procedió a dar respuesta definitiva enviada a la peticionaria el 12 de enero de 2022 estando en términos y cumpliendo con lo establecido en el parágrafo del artículo de la norma citada.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Analizado lo anterior, se evidencia que hubo un desconocimiento por parte del jefe de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos en el manejo y gestión de la petición en el SDQS ya que debía haberse solicitado ampliación a la peticionaria y no respuesta parcial.

En vista de lo expuesto y para lograr claridad y comprensión en las opciones que brinda el SDQS en el momento de gestionar una petición, se han realizado socializaciones a los jefes de áreas que son usuarios en el SDQS relacionada con los tips y recomendaciones en la oportunidad en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas en el SDQS Bogotá Te Escucha, en ese sentido se han enviado correos con esta socialización los días 31 de mayo y 12 de julio de 2021 y el 18 de enero y 18 de abril de 2022, así mismo se remitió a través del SIGA memorando con radicado 3-2022-727 de fecha 29 de junio de 2022 a los jefes de áreas que son usuarios en el SDQS con estas recomendaciones.

De la misma manera, se ha socializado y enviado por correo a todos los funcionarios y jefes de áreas que son usuarios en el SDQS, en diferentes oportunidades el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el cual se detalla la gestión que se debe dar a las peticiones que se reciben y registran en el SDQS, entre otros temas, dichas socializaciones se han enviado los días 31 de mayo y 11 de noviembre de 2021 y los días 14 de enero y 6 de abril de 2022.

Se continuará periódicamente con estas socializaciones y recomendaciones”.


En cuanto a las acciones de mejora que se formularon y ejecutaron para atender las observaciones de este ente de control frente a la petición No. 3625872021, esta oficina, **de acuerdo con las explicaciones y mejoras adoptadas se acoge**, no obstante, reitera la permanente socialización y capacitación, respecto de: 1) los conceptos asociados a cada modalidad de los diferentes derechos de petición y 2) adecuada interpretación sobre cuando las peticiones requieren de aclaraciones, ampliación de términos y sobre respuestas parciales.

Observación 3. *“Con relación a la petición No. 3896722021 se ratifica la observación ya que la respuesta parcial es Rad: 2-2021-1729 con fecha 14/12/2021 04:03:59 PM y se registró en el aplicativo el día 2022-01-21 18:15:02.465, es decir, 27 días después.*

El área de atención al cliente respondió a través del memorando 3-2022-834 del 18 julio de 2022, lo siguiente:

“Frente a esta observación y analizada la trazabilidad, se evidencia que hubo un desconocimiento por parte del jefe de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos en el manejo y gestión de la petición en el SDQS ya que debía haber cargado la respuesta parcial en el SDQS el mismo día en que se dio la misma y no días después.

En vista de lo expuesto y para lograr claridad y comprensión en las opciones que brinda el SDQS en el momento de gestionar una petición, se han realizado socializaciones a los jefes de áreas

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

que son usuarios en el SDQS relacionada con los tips y recomendaciones en la oportunidad en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas en el SDQS Bogotá Te Escucha, en ese sentido se han enviado correos con esta socialización los días 31 de mayo y 12 de julio de 2021 y el 18 de enero y 18 de abril de 2022, así mismo se remitió a través del SIGA memorando con radicado 3-2022-727 de fecha 29 de junio de 2022 a los jefes de áreas que son usuarios en el SDQS con estas recomendaciones.

De la misma manera, se ha socializado y enviado por correo a todos los funcionarios y jefes de áreas que son usuarios en el SDQS, en diferentes oportunidades el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el cual se detalla la gestión que se debe dar a las peticiones que se reciben y registran en el SDQS, entre otros temas, dichas socializaciones se han enviado los días 31 de mayo y 11 de noviembre de 2021 y los días 14 de enero y 6 de abril de 2022.

Se continuará periódicamente con estas socializaciones y recomendaciones”.

En cuanto a las acciones de mejora que se formularon y ejecutaron para atender las observaciones de este ente de control frente a la petición No. 3896722021, esta oficina, **de acuerdo con las explicaciones y mejoras adoptadas se acoge**, no obstante, reitera la permanente socialización a los jefes de áreas que son usuarios en el SDQS relacionada con los tips y recomendaciones en la oportunidad en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas en el SDQS Bogotá Te Escucha.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo analizado y verificado en los anteriores numerales, para la presentación del informe correspondiente al primer semestre del 2022, se concluye:

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el primer semestre de 2022, fue de 434 peticiones y la modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la del Derecho de Petición en interés particular.
- El canal más utilizado por los ciudadanos para elevar sus derechos de petición durante el primer semestre de 2022 fue: correo: cliente@loteriadebogota.com
- Las 109 peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis, se verificó que cumplieron los términos legales de respuesta.
- De las 109 respuestas a las peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis y verificación, 108 fueron cargadas al aplicativo en la fecha que se dio respuesta al peticionario y una (1) respuesta fue cargada al SDQS extemporáneamente.
- Los 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, en cumplimiento de la Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017 y Circular 035 del 15 de agosto de 2008 de Secretario General Alcaldía Mayor de

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Bogotá, D. C., durante el primer semestre de 2022, fueron presentados dentro de los términos establecidos, en las mencionadas circulares.

- Del análisis a los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso, se pudo identificar que la oficina con mayor afluencia y responsabilidad en el trámite y respuestas de los derechos de petición durante el primer semestre de 2022 fue la Oficina de Atención al Cliente, con 305 peticiones, seguida de la Unidad de Loterías con 47 peticiones.

OBSERVACIONES

- Se identificó que la petición No. 443122022 asignada a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con fecha de respuesta por correo electrónico del 24 de febrero de 2022, fue cargada en el SDQS hasta el 07 de marzo de 2022.

RECOMENDACIONES

- Cumplir con el instructivo de SDQS en lo relacionado con el tiempo de cargue de las respuestas a los derechos de petición en el aplicativo.
- Dar estricto cumplimiento a las acciones de mejora planteadas por la Oficina de atención al cliente frente a las observaciones efectuadas en el informe del seguimiento a las PQRS del cuarto trimestre de 2021, en lo relacionado con las socializaciones y capacitaciones, respecto de: 1) los conceptos asociados a cada modalidad de los diferentes derechos de petición y 2) adecuada interpretación sobre cuando las peticiones requieren de aclaraciones, ampliación de términos y sobre respuestas parciales.

Atentamente,

FIRMA DE QUIEN ELABORÓ Y QUIEN EMITIÓ

FIRMA DEL INFORME DE AUDITORÍA:		
FECHA DE APROBACIÓN:		
NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA
WELLFIN CANRO RODRIGUEZ	Jefe Oficina de Control Interno	
ISLENA PINEDA RODRIGUEZ	Auditor designado	