

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

**SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS DEL SEGUNDO 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

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | |
| | VERSIÓN: | |
| | FECHA: | |

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación, para determinar si se cumple con el objetivo establecido en el Procedimiento PRO104-207-10 y por ende: *“Garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad”*.

El seguimiento y evaluación comprende el periodo de abril a junio de 2021, así mismo, comprende 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 segundo trimestre de 2021.

Alcance

Inicia cuando se recibe la solicitud por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano y finaliza cuando se atiende la solicitud y se da la respuesta oportuna al ciudadano por el área responsable, cuya trazabilidad se carga en el sistema SDQS Bogotá Te Escucha.

Seguimiento que comprenden 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 abril a junio de 2021.

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | |
| | VERSIÓN: | |
| | FECHA: | |

Para este periodo se identificaron 309 peticiones tramitadas en dicho periodo, no obstante, se tomó una muestra aleatoria de 129 peticiones para el respectivo seguimiento, en lo concerniente a la oportunidad en las respuestas, calidad en la atención de las respuestas, tratamiento en el aplicativo SDQS, canales de comunicación y mecanismos de interacción efectiva y cumplimiento en los plazos para rendir informes a otras entidades.

2. Resultados del seguimiento

2.1- Registro de peticiones

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente, tramitó 309 derechos de petición en el segundo trimestre de 2021, así:

| MODALIDAD DE PETICIÓN | PETICIONES ABRIL | PETICIONES MAYO | PETICIONES JUNIO | TOTAL POR MODALIDAD |
|--------------------------------------|------------------|-----------------|------------------|---------------------|
| D. P. EN INTERÉS GENERAL | 1 | 3 | | 4 |
| D. P. EN INTERES PARTICULAR | 21 | 31 | 25 | 77 |
| QUEJAS | | | | |
| RECLAMOS | 6 | 11 | 6 | 23 |
| SUGERENCIAS | 1 | 3 | 2 | 6 |
| CONSULTAS | | | | |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 40 | 76 | 80 | 196 |
| DENUNCIAS | | | | |
| FELICITACIONES | | | | |
| SOLICITUD DE COPIAS | 1 | | 2 | 3 |
| TOTAL PETICIONES | 70 | 124 | 115 | 309 |

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 segundo trimestre de 2021 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información extractada del Sistema Bogotá Te Escucha.

| CANAL DE COMUNICACIÓN | PETICIONES ABRIL | PETICIONES MAYO | PETICIONES JUNIO | TOTAL |
|--|------------------|-----------------|------------------|------------|
| CORREO: cliente@loteriadebogota.com | 48 | 90 | 88 | 226 |
| SECCION "contáctenos" de la página web | 15 | 21 | 20 | 56 |
| APLICATIVO SDQS (TRASLADO) | 3 | 5 | 3 | 11 |
| TELEFONICAMENTE | 3 | 3 | | 6 |
| CANAL VIRTUAL SIGA | 1 | 3 | 2 | 6 |
| APLICATIVO SDQS (DIRECTAMENTE) | | 2 | 2 | 4 |
| TOTAL | 70 | 124 | 115 | 309 |

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | |
| | VERSIÓN: | |
| | FECHA: | |

Ahora bien, del total de peticiones registradas en el segundo trimestre de 2021, se observó que el medio más utilizado por los ciudadanos para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com., toda vez que 226 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 56 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, 11 peticiones que fueron objeto de traslado a través del aplicativo SDQS, 6 fueron formulados a través del canal virtual SIGA, 4 registradas directamente a través del aplicativo SDQS y 6 peticiones que fueron recibidas telefónicamente.

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 128 respuestas a las peticiones que hacen parte de la muestra, ya que una (1) petición del muestreo aún no se ha generado la respuesta y se encuentra dentro del término legal; utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso y se encuentran bien soportadas.

2.4- Oportunidad en las respuestas:

Se determinó que 128 peticiones del muestreo, 126 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 dos (2) peticiones fueron contestadas fuera del término legal y una (1) petición que aún está dentro del término legal para dar respuesta, reportando un cumplimiento del 97,66%, lo que legalmente debería corresponder al 100% de cumplimiento en el término de respuestas, de conformidad a lo establecido a la normatividad legal vigente y que regula el derecho de petición en Colombia.

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.

Las siguientes peticiones fueron contestadas fuera del término legal, según su modalidad:

| PETICION No. | TERMINO DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPONSABLES |
|--------------|------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1325532021* | 9/06/2021 | 17/06/2021 | UNIDAD DE TALENTO HUMANO |
| 1394892021 | 17/06/202 | 12/07/2021 | UNIDAD DE APUESTAS Y CONROL DE JUEGOS |

Aplicativo SDQS

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | |
| | VERSIÓN: | |
| | FECHA: | |

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 |
|---|-----------------------|-------------------|
| ABRIL | 07/05/2021 | 24/05/2021 |
| MAYO | 09/06/2021 | 23/06/2021 |
| JUNIO | 09/07/2021 | 23/07/2021 |

Fuente: Oficina de Atención al cliente

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 quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre.

| TRIMESTRE DEL INFORME (Adopción de estándares e indicadores de trámites) | FECHA DE PRESENTACION | FECHA LIMITE |
|--|-----------------------|--------------|
| ABRIL - MAYO - JUNIO | 12/07/2021 | 23/07/2021 |

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 diferentes derechos de petición, cuya participación para el segundo trimestre de 2021, fue la siguiente:

| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | | | |
|----------------------------|-----------|------------|------------|------------------------|
| | VERSIÓN: | | | |
| | FECHA: | | | |
| AREA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL SDQS POR OFICINA |
| ATENCION AL CLIENTE | 45 | 93 | 88 | 226 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 3 | 1 | 5 |
| SISTEMAS | 5 | | | 5 |
| SUBGERENCIA GENERAL | 2 | 6 | 7 | 15 |
| TESORERIA | 1 | | | 1 |
| UNIDAD DE APUESTAS | 5 | 6 | 4 | 15 |
| UNIDAD FINANCIERA | 1 | | | 1 |
| UNIDAD DE LOTERIAS | 7 | 15 | 11 | 33 |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS | | | | |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | 2 | 1 | 4 | 7 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | | | | |
| PLANEACION | 1 | | | 1 |
| TOTAL PETICIONES | 70 | 124 | 115 | 309 |

Cabe aclarar que, para el segundo trimestre de 2021, se presentó un incremento en el número de peticiones registradas, ya que para el primer trimestre de 2021 se registraron 219 lo que representa un incremento del 41,09%.

2.8.- Informe sobre acciones de mejora que se implementaron frente a las recomendaciones formuladas por la OCI en el informe anterior, es decir, del primer trimestre 2021.

En cuanto a las recomendaciones formuladas por la OCI en el informe del primer trimestre de 2021, se señaló por parte de la Oficina de Atención al Cliente, lo siguiente:

“Desde la oficina de Atención al Cliente se han enviado correos electrónicos a los jefes de área que son usuarios en el SDQS Bogotá Te Escucha para la respuesta de las PQRS, reiterando las recomendaciones en relación con la oportunidad en la gestión y atención de PQRS. Igualmente se continúa con el envío semanal del reporte del estado de PQRS a cada jefe (usuario) recordándoles la atención oportuna dentro de los términos de ley y adjuntándoles en formato Excel el archivo con el detalle de todas las PQRS que tengan pendientes por tramitar.

Por otro lado, se comenzó a implementar la socialización a todos los funcionarios de la entidad, de los principales resultados de los informes de PQRS, la primera socialización correspondiente al primer trimestre de 2021 se llevó a cabo el 1 de junio y se tiene proyectado realizar la socialización del segundo trimestre antes de finalizar el mes de julio. De otra parte, se está en proceso de incorporar y ajustar con el área de Planeación en el procedimiento de gestión de PQRS estos espacios de socialización”.

2.9.- Frente a la petición de suministrar una relación de las PQRS formuladas por los funcionarios al interior de la entidad, durante el primer semestre de 2021, con indicación del medio utilizado para tal fin, se adujo:

“Es pertinente precisar, que desde la oficina de Atención al Cliente solo se receptionan,

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | |
| | VERSIÓN: | |
| | FECHA: | |

tramitan y gestionan las PQRS interpuestas por ciudadanos en relación con los productos y servicios que presta la entidad de cara al cliente y público apostador.

Las peticiones formuladas por los funcionarios, no surten trámite al interior de la oficina de Atención al Cliente, sino que las mismas son radicadas directamente por los funcionarios a través del Sistema Integrado de Gestión Documental de la entidad - SIGA y ellos mismos en la radicación interna dirigen la petición al área de la cual requieren respuesta”.

Conclusiones:

- Para el segundo trimestre de 2021 el número de derechos de petición elevados a la Lotería de Bogotá y que fueron 309 incrementó en un 41,09% con relación al trimestre anterior.
- Se sigue recomendando dar las respuestas a las diferentes modalidades de derechos de petición dentro de los términos establecidos en la ley, para no incurrir en posibles sanciones disciplinarias, ya que en el trimestre analizado (muestreo), que fue de 129, dos (2) peticiones fueron contestadas fuera 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 segundo trimestre de 2021 fue la de “SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION”, teniendo en cuenta que, del total de 309 peticiones para el trimestre, 196 corresponden a esta modalidad, seguida del DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR, siendo esta modalidad para este periodo de 77 peticiones.
- 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 309 derechos de petición formulados a la entidad para el segundo trimestre, 226 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 309 peticiones, 226 fueron tramitadas por esta Oficina.
- Los informes estadísticos mensuales e informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral), correspondientes al segundo trimestre de 2021, que deben rendirse a entes externos, fueron radicados en su oportunidad legal.

Recomendaciones:

Se reitera una mayor interacción y colaboración entre las dependencias de la Lotería de Bogotá, a fin de dar respuestas a todos los derechos de petición dentro de los términos legales, no obstante, haberse contestado fuera del término legal, dos (2) peticiones de las 129 seleccionadas en el muestreo, no es de buen recibo ni para la entidad ni para los funcionarios responsables, ya que pueden estar incurriendo en falta disciplinaria.

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | |
| | VERSIÓN: | |
| | FECHA: | |

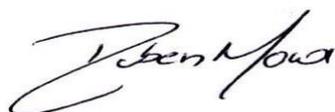
Se establezca el mecanismo interno de las peticiones elevadas por los funcionarios de la entidad, ya que estas peticiones no son reportadas como derechos de petición dentro de los informes solicitados por la Oficina de Control Interno a la Oficina de Atención al cliente, lo cual puede situar a los funcionarios responsables en dar respuestas, ad portas de posibles procesos disciplinarios, cuando estos no se contesten dentro de los términos establecidos en la ley y que son de obligatorio cumplimiento.

Todo lo anterior, con miras al mejoramiento continuo en el tratamiento de las PQRS.



ISLENA PINEDA RODRÍGUEZ

Auditor



RUBEN ANTONIO MORA GARCES

Jefe de Control Interno (E)

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