

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

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

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

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

**Emitido por: GUSTAVO PARRA MARTINEZ
Jefe Oficina de Control Interno**

**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

El seguimiento que efectúa la Oficina de Control Interno, al trámite de peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones etc, (PQRS), que fueron elevadas a la entidad durante el período de julio a septiembre de 2021 por la ciudadanía y los distintos grupos de interés, tiene como objetivo 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.

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 tercer 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) 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) La 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 julio a septiembre de 2021.

En el seguimiento se identificaron 222 peticiones tramitadas en dicho periodo, no obstante, se tomó una muestra aleatoria de 112 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.

| | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | 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 222 derechos de petición en el tercer trimestre de 2021, así:

| MODALIDAD DE PETICIÓN | PETICIONES JULIO | PETICIONES AGOSTO | PETICIONES SEPTIEMBRE | TOTAL POR MODALIDAD |
|-----------------------------|------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|
| D. P. EN INTERES GENERAL | 1 | 3 | 1 | 5 |
| D. P. EN INTERES PARTICULAR | 21 | 16 | 24 | 61 |
| QUEJAS | - | - | - | - |
| RECLAMOS | 2 | 9 | 6 | 17 |
| SUGERENCIAS | 2 | 2 | - | 4 |
| CONSULTAS | - | - | - | - |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 41 | 50 | 41 | 132 |
| DENUNCIAS | - | - | - | - |
| FELICITACIONES | - | - | - | - |
| SOLICITUD DE COPIA | 2 | 1 | - | 3 |
| TOTAL PETICIONES | 69 | 81 | 72 | 222 |

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 tercer trimestre de 2021 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente:

| CANAL DE COMUNICACIÓN | PETICIONES JULIO | PETICIONES AGOSTO | PETICIONES SEPTIEMBRE | TOTAL |
|---|------------------|-------------------|-----------------------|------------|
| correo: cliente@loteriadebogota.com | 43 | 54 | 59 | 156 |
| sección "contáctenos" de la página web | 19 | 18 | 8 | 45 |
| APLICATIVO SDQS (TRASLADO) | 2 | 6 | 2 | 10 |
| TELEFONICAMENTE | - | - | - | - |
| ventanilla virtual : siga@loteriadebogota.com | 5 | 3 | 3 | 11 |
| TOTAL | 69 | 81 | 72 | 222 |

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Ahora bien, frente a las 222 peticiones 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 156 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 45 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, 10 peticiones que fueron objeto de

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

traslado a través del aplicativo SDQS, y 11 peticiones a través de la ventanilla virtual : siga@loteriadebogota.com.

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 112 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 112 peticiones que arrojó el muestreo, 111 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 una (1) petición fue contestada fuera del término legal, arrojando un cumplimiento del 99,107%.

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.

Se observa igualmente, que algunas peticiones, fueron ingresadas y/o creadas en el aplicativo SDQS, un (1) día después de ser recepcionadas por los canales de que dispone la entidad, así:

| No. PETICION | FECHA DE INGRESO A LA ENTIDAD | HORA DE INGRESO | FECHA DE RADICADO EN EL SDQS (Registro para asignación) | RETARDO |
|--------------|-------------------------------|-----------------|---|---------|
| 2083852021 | 01/07/2021 | 16:53 | 02/07/2021 | 1 |
| 2194562021 | 12/07/2021 | 9:35 | 13/07/2021 | 1 |
| 2195492021 | 09/07/2021 | 18:10 | 13/07/2021 | 1 |
| 2255272021 | 16/07/2021 | 15:13 | 19/07/2021 | 1 |
| 2256962021 | 16/07/2021 | 15:36 | 19/07/2021 | 1 |
| 2292972021 | 21/07/2021 | 13:51 | 22/07/2021 | 1 |
| 2434582021 | 30/07/2021 | 10:00 P.M. | 03/08/2021 | 1 |
| 2437372021 | 02/08/2021 | 4:12 P.M. | 03/08/2021 | 1 |
| 2685752021 | 24/08/2021 | 16:59 | 25/08/2021 | 1 |

| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | | CÓDIGO: | | |
|----------------------------|------------|-------------|------------|---|
| | | VERSIÓN: | | |
| | | FECHA: | | |
| 2759992021 | 30/08/2021 | 11:50 A. M. | 31/08/2021 | 1 |
| 2961742021 | 15/09/2021 | 16:00 | 16/09/2021 | 1 |
| 2996592021 | 17/09/2021 | 8:27 | 20/09/2021 | 1 |
| 2997022021 | 17/09/2021 | 10:17 | 20/09/2021 | 1 |
| 3047952021 | 21/09/2021 | 16:29 | 22/09/2021 | 1 |
| 3084312021 | 23/09/2021 | 9:05 A. M. | 24/09/2021 | 1 |

El "MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS", en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones, consagra: "Para realizar un adecuado proceso de registro y cierre de las peticiones, es indispensable adoptar las orientaciones contenidas en el Manual del Usuario funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Es pertinente anotar que las entidades **deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción**, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado. (Resaltado ajeno al texto).

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 LIMITE |
|---|-----------------------|--------------|
| JULIO 2021 | 09/08/2021 | 23/08/2021 |
| AGOSTO 2021 | 08/09/2021 | 21/09/2021 |
| SEPTIEMBRE 2021 | 11/10/2021 | 22/10/2021 |

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 ESTABLECIDA |
|--|-----------------------|-------------------|
| JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2021 | 21/10/2021 | 22/10/2021 |

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.

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

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 tercer trimestre de 2021, fue la siguiente:

| AREA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL SDQS POR OFICINA |
|----------------------------|-----------|-----------|------------|------------------------|
| ATENCION AL CLIENTE | 48 | 51 | 55 | 154 |
| SECRETARIA GENERAL | - | 4 | 2 | 6 |
| SISTEMAS | 2 | - | 1 | 3 |
| SUBGERENCIA GENERAL | 8 | 3 | 2 | 13 |
| TESORERIA | - | - | - | - |
| UNIDAD DE APUESTAS | 4 | 4 | 2 | 10 |
| UNIDAD FINANCIERA | 1 | 5 | 3 | 9 |
| UNIDAD DE LOTERIAS | 5 | 13 | 5 | 23 |
| UNIDAD DE RECURSOS FISICOS | - | 1 | - | 1 |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | 1 | | 2 | 3 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | - | - | - | |
| PLANEACION | - | - | - | |
| TOTAL PETICIONES | 69 | 81 | 72 | 222 |

Se observó que la petición que fue contestada fuera del término legal, presenta el siguiente comportamiento:

| PETICION No. | TERMINO DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPONSABLES |
|--------------|------------------------|--------------------|---------------------|
| 2439162021 | 01/09/2021 | 06/09/2021 | SUBGERENCIA GENERAL |

De las 222 peticiones elevadas a la entidad 154 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 69,36%, con respecto a las demás dependencias.

Conclusiones:

- Para el tercer trimestre de 2021 el número de derechos de petición elevados a la Lotería de Bogotá fueron 222 incrementándose, en 1,01%, con relación al trimestre anterior.
- De la muestra aleatoria un (1) derecho de petición fue contestado 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.

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

- La modalidad de derecho de petición más utilizada para el cuarto trimestre fue la de "SOLICITUD DE INFORMACION", teniendo en cuenta que, del total de 222 peticiones para el trimestre, 132 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 222 derechos de petición formulados a la entidad para el tercer trimestre, 156 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 222 peticiones, 154 fueron tramitadas en su integridad por esta Oficina.
- Los informes estadísticos mensuales e informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral), correspondientes al tercer trimestre de 2021, que deben rendirse a entes externos, fueron radicados en su oportunidad legal.
- De las 112 peticiones del muestreo se encontró que quince (15) peticiones fueron cargadas al aplicativo de las SDQS un (1) día después de hacer ingreso a la entidad.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda, dar estricto cumplimiento a los términos de respuestas a los diferentes derechos de petición en su totalidad, teniendo en cuenta que esta gestión ha mejorado ostensiblemente en la entidad, para lo cual se debe garantizar por parte de todas las Unidades y oficinas una interacción permanente con miras al mejoramiento continuo que lleve a la excelencia en cuanto al tratamiento de las PQRS.

Es de vital importancia a fin de evitar riesgos en el manejo de los términos para dar respuestas, que las peticiones se creen en el aplicativo SDQS al momento de la recepción.

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.

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.

GUSTAVO PARRA MARTINEZ

Jefe de Control Interno

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