	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:
II SEMESTRE DE 2022**

**Elaborado:
ENERO DE 2023**

	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
MARCO LEGAL	4
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	5
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
CONCLUSIONES	12
RECOMENDACIONES	13

	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 - PQRS
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Islena Pineda Rodríguez, profesional I Oficina de Control Interno

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO


Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRS), mediante la presentación de un informe semestral del periodo julio – diciembre de 2022 que contiene los análisis, las observaciones, las conclusiones y recomendaciones, a que haya lugar 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 y atendidos durante el segundo 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.

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

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 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 2 recomendaciones registradas en el informe de seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2022 anexo al memorando 3-2022-938 del 03 de agosto de 2022

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).

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.

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

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

La Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina de Atención al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante memorando 3-2022-1594 del 06/12/2022, cuya respuesta fue suministrada mediante el memorando del Nro. Rad: 3-2023-1 de fecha 02/01/2023; en este último, se reportaron 422 peticiones formuladas a la entidad en el II semestre de 2022.


El seguimiento se efectuó a partir de una muestra de 168 de las 422 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones etc, (PQRS) que fueron elevadas a la entidad durante el segundo semestre de 2022 por la ciudadanía y los distintos grupos de interés.

Esta selección se realizó para 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 fin de efectuar las recomendaciones a la gerencia de la entidad encaminadas a fortalecer el servicio ofrecido y los diferentes procesos institucionales; 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 los términos de respuesta de los derechos de petición establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, los cuales fueron aplicados en las respuestas a los diferentes derechos de petición PQRS elevados a la entidad durante el II semestre de 2022, en los siguientes términos:

Modalidad de la petición	Ley 1755 de 2015
--------------------------	------------------

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

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 en interés general y particular. • 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 y tramitó 422 derechos de petición en el segundo semestre de 2022, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES JULIO	PETICIONES AGOSTO	PETICIONES SEPTIEMBRE	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL				1		1	2
D. P. EN INTERES PARTICULAR	18	38	32	23	20	10	141
QUEJAS						1	1
RECLAMOS	6	3	7	5	11		32
SUGERENCIAS	2	1					3
CONSULTAS							
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	43	43	46	39	21	49	241
DENUNCIAS							
FELICITACIONES	1						1
SOLICITUD DE COPIAS					1		1
TOTAL PETICIONES	70	85	85	68	53	61	422

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 segundo semestre de 2022 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente:

 <p>LOTería DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

CANAL DE COMUNICACIÓN	PETICIONES JULIO	PETICIONES AGOSTO	PETICIONES SEPTIEMBRE	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	43	61	58	49	47	40	298
CORREO: alianzascomerciales@loteriadebogota.com		1		1			2
SECCION "contáctenos" de la página web	25	20	17	12	6	12	92
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	1	1	3	3		6	14
TELEFONICAMENTE		1	4				5
CANAL VIRTUAL SIGA			1	2			3
VENTANILLA SIGA	1	1	1			2	5
APLICATIVO SDQS (DIRECTAMENTE)				1			1
Oficina atención al cliente (PRESENCIAL)			1			1	2
TOTAL	70	85	85	68	53	61	422

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Ahora bien, frente a las 422 peticiones se observó que los medios más utilizados por los ciudadanos en el segundo semestre de 2022 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com., toda vez que 298 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 92 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, seguido de 14 peticiones que se hicieron a través del aplicativo SDQS, como se puede observar en el cuadro anterior.

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 II SEMESTRE 2022							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL	70	85	85	68	53	61	422
MUESTREO OCI	30	32	32	29	17	28	168

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 168 peticiones de muestreo, sus respuestas utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran bien soportadas.

4.- Oportunidad en las respuestas y su notificación

Se verificó que las 168 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 identificó que las 168 peticiones fueron cargadas al aplicativo SDQS, dentro de los tres (3) días hábiles de que habla el instructivo del sistema.

La anterior situación, atiende el 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 donde, 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 Veeduría Distrital, 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 DE PRESENTACION
JULIO	11/08/2022	22/08/2022
AGOSTO	9/09/2022	21/09/2022
SEPTIEMBRE	11/10/2022	24/10/2022
OCTUBRE	23/11/2022	23/11/2022
NOVIEMBRE	19/12/2022	22/12/2022
DICIEMBRE	06/01/2023	23/01/2023

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

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 la Lotería de Bogotá, lo venía presentando, de acuerdo a lo establecido en la Circular 035 del 15 de agosto de 2008 de Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C; no obstante, mediante oficio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, con radicado Nro. 2-2022-35723 de fecha 14/12/2022, se informó lo siguiente:

“El informe descrito en la Circular 035 de 2008, que tiene como fin, que la “Administración Distrital verifique continuamente la atención al ciudadano y logre de esta manera una eficiente prestación de los servicios públicos”, se cumple actualmente, a través de las siguientes actividades periódicas:

Canal presencial: *teniendo en cuenta los compromisos y condiciones establecidas tanto en los convenios y/o contratos suscritos, desde la supervisión se realiza el seguimiento al cumplimiento del acuerdo de nivel servicio.*

Canal virtual: *es el canal digital creado por la Secretaría General, el cual incorpora funcionalidades orientadas a la ciudadanía que utilizan los sistemas distritales, tales como SuperCADE Virtual, Bogotá Te Escucha, Guía de Trámites y Servicios – GtyS, Sistema de Asignación de Turnos (SAT) y Twitter de Línea 195. El seguimiento es dado por medio de diferentes informes tales como: informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, consolidación de los certificados de confiabilidad de la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios –GtyS y el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicios para la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía.*

El canal telefónico: *a través de la Línea 195, se reciben peticiones ciudadanas que son centralizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, y cuyo seguimiento, es el mencionado en el ítem del canal virtual.*

La Lotería de Bogotá, hace presencia en el Canal virtual, a través del el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y cuenta con un Acuerdo de Nivel de Servicio para la actualización de información en la Guía de Trámites y Servicios.

Por lo anterior, el seguimiento liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adelanta con base en los reportes generados por los sistemas de información propios, y a través de lo ya mencionado de acuerdo al canal de atención.

*Lo anterior, **teniendo en cuenta que no se tienen antecedentes que expliquen la remisión de dicho informe, que a la postre, no es requerido para el adecuado seguimiento que se realiza desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**”. Negrilla fuera de texto.*

Cabe aclarar que la Lotería de Bogotá, a través de la Oficina de Control Interno, venía efectuando el seguimiento a la oportunidad de la presentación de dichos informes, por lo tanto, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto por la “DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en lo sucesivo no se podrá efectuar dicho seguimiento dado que se infiere que el mencionado informe ya no se volverá a presentar.

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 se direcciona al interior de la

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

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 anterior 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 II semestre de 2022, fue la siguiente:

AREA	TOTAL PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2022
ATENCION AL CLIENTE	275
SECRETARIA GENERAL	4
SISTEMAS	14
SUBGERENCIA GENERAL	20
UNIDAD DE APUESTAS	22
UNIDAD FINANCIERA	8
UNIDAD DE LOTERIAS	59
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	18
TOTAL PETICIONES	422


8) Acciones de mejora que se formularon y ejecutaron para atender 2 recomendaciones registradas en el informe de seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2022 anexo al memorando 3-2022-938 del 03 de agosto de 2022.

Recomendación 1. *“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”.*

El área de atención al cliente respondió a través del memorando 3-2022-938 del 03 agosto de 2022, lo siguiente:

“De manera semanal, desde la oficina de Atención al Cliente, se envían correos de alerta sobre el estado de las PQRS a los jefes de áreas que tienen a su cargo peticiones que les hayan sido asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, en esos correos se informa sobre las peticiones que tienen pendientes de respuesta, así como el término de ley para la respuesta a las mismas y se adjunta archivo Excel con el detalles de las PQRS y así mismo en dichos correos, se hace énfasis en el cargue de respuestas en el SDQS así: “...Se recuerda que la respuesta, cargue de la misma y cierre de las peticiones se debe hacer directamente en el SDQS Bogotá Te Escucha. (LA RESPUESTA SE DEBE CARGAR AL SDQS BOGOTÁ TE ESCUCHA EL MISMO DÍA EN QUE SE PRODUZCA) ...”

Así mismo, cada vez que desde la oficina de Atención al Cliente, se asigna una petición a través del sistema SDQS a las dependencias o áreas de la entidad que deban dar respuesta a la misma, se envía un correo notificando la nueva petición asignada con el detalle de la misma y se adjunta la petición; en dichos correos también se hace énfasis en

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

el cargue de respuestas en el SDQS así: "...Lo anterior para que la petición sea atendida dentro de los términos y a través del sistema SDQS Bogotá Te Escucha. (LA RESPUESTA SE DEBE CARGAR AL SDQS BOGOTÁ TE ESCUCHA EL MISMO DÍA EN QUE SE PRODUZCA) ..."

De otra parte, de manera trimestral desde la oficina de Atención al Cliente se comenzó a enviar a todos los jefes que son usuarios del SDQS y a quienes se les asignan peticiones para su respectiva respuesta, un oficio con las recomendaciones de oportunidad en la gestión y atención de PQRS dentro de las cuales se encuentra la recomendación No. 5 que señala: "5. Cerrar las PQRS que les son asignadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS Bogotá Te Escucha el mismo día en que se produzcan las Respuestas..." Se continuará periódicamente con estas socializaciones y recomendaciones".


Recomendación 2. *"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".*

El área de atención al cliente respondió a través del memorando 3-2022-938 del 03 agosto de 2022, lo siguiente:

"Desde la oficina de Atención al Cliente, se han socializado trimestralmente a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad, diferentes documentos relacionados con la gestión de PQRS, dentro de los cuales están las socializaciones de:

- *Guía para la atención de derechos de petición*
- *Política de atención a la ciudadanía*
- *Protocolo de atención a la ciudadanía*
- *Manual para la gestión de peticiones ciudadanas*
- *Modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta*
- *Carta de trato digno a la ciudadanía*

Así mismo de manera semanal, desde la oficina de Atención al Cliente, se envían correos de alerta sobre el estado de las PQRS a los jefes de áreas que tienen a su cargo peticiones que les hayan sido asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, en esos correos se informa sobre las peticiones que tienen pendientes de respuesta, así como el término de ley para la respuesta a las mismas y se adjunta archivo Excel con el detalles de las PQRS y así mismo en dichos correos, se hace énfasis sobre la adecuada interpretación cuando las peticiones requieren de aclaraciones, ampliación de términos y sobre respuestas parciales.

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

Igualmente, cada vez que, desde la oficina de Atención al Cliente, se asigna una petición a través del sistema SDQS a las dependencias o áreas de la entidad que deban dar respuesta a la misma, se envía un correo notificando la nueva petición asignada con el detalle de la misma y se adjunta la petición; en dichos correos también se hace énfasis sobre la adecuada interpretación cuando las peticiones requieren de aclaraciones, ampliación de términos y sobre respuestas parciales. Se continuará periódicamente con estas socializaciones y recomendaciones”.

CONCLUSIONES

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

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el segundo semestre de 2022, fue de 422 peticiones y la modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION.
- 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 168 peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis, se identificó que cumplieron los términos legales de respuesta, sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran adecuadamente soportadas.
- De las 168 respuestas a las peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis y verificación, fueron cargadas al aplicativo, en la misma fecha de respuesta, de acuerdo con lo señalado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Directora distrital de Calidad del servicio, radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018.
- Los informes estadísticos mensuales 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, durante el segundo semestre de 2022, fueron presentados dentro de los términos establecidos en la mencionada circular.
- Del análisis a los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso, se identificó que la oficina con mayor afluencia y responsabilidad en el trámite y respuestas de los derechos de petición durante el segundo semestre de 2022 fue la Oficina de Atención al Cliente, con 275 peticiones, seguida de la Unidad de Loterías con 59 peticiones.
- En lo sucesivo la Oficina de Control Interno, no efectuará seguimiento a los informes de que trata la Circular 035 del 15 de agosto de 2008 de Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., de acuerdo a lo informado por la Oficina de Atención al Cliente y cuyos argumentos se encuentran sustentados mediante oficio proveniente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Con radicado Nro. 2-2022-35723 de fecha 14/12/2022, cuyo destinatario fue la “Doctora: SANDRA MILENA TRUJILLO. LOTERIA DE BOGOTA. Dirección Electrónica: siga@loteriadebogota.com. BOGOTÁ, D.C. -.

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

- En lo referente a la recomendación sobre socialización y capacitaciones relacionadas con: 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, se verificó que el día 30 de agosto de 2022 se socializó la “GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN y dicha presentación contenía:

- Derecho de petición
- Derecho de petición (marco normativo)
- Manifestaciones del derecho de petición
- Núcleo esencial del derecho fundamental de petición
- Peticiones a través de redes sociales
- Tratamiento de datos personales
- Información y documentos de carácter reservado

Así mismo, el día 20 de octubre de 2022, se socializaron por la Oficina de Atención al Cliente, los siguientes documentos:

- Carta de Trato Digno a la Ciudadanía
 - Guía para la atención de Derechos de Petición
 - Manual para la Gestión de Derechos de Petición
 - Modalidades de las Peticiones de Origen Ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta
 - Política de Atención a la Ciudadanía
 - Protocolo de Atención a la Ciudadanía
- Se identificó que la Oficina de Atención al Cliente presentó óptimos resultados frente al cumplimiento de las PQRS; lo anterior, teniendo en cuenta la muestra seleccionada.

RECOMENDACIONES

- Continuar en la optimización al interior de los equipos de trabajo y de los directivos, respecto del análisis y evaluación permanentemente de los puntos de control en materia de PQRS y así alcanzar los objetivos trazados por la entidad, con miras a obtener resultados efectivos en la atención al ciudadano que se derivan de la gestión administrativa.

Atentamente,

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