

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

# Oficina de Control Interno

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME FINAL**

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

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

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

**Emitido por: WELLFIN JHONATHAN CANRO RODRIGUEZ  
Jefe Oficina de Control Interno**

**ISLENA PINEDA RODRÍGUEZ  
Profesional I- Oficina de Control Interno**

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

## Contenido

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

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

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

### Objetivo

El objetivo del seguimiento que efectúa la Oficina de Control Interno a las distintas modalidades de petición (PQRS) y que fueron elevados a la entidad durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, tiene 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.

### Alcance y enfoque del seguimiento:

El alcance de acuerdo con los objetivos específicos, comprende las diferentes modalidades de derechos de petición elevados a la entidad durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 y comprende los siguientes 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

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

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.

De acuerdo con la información solicitada por la Oficina de Control Interno a la Oficina de Atención al Cliente (correo electrónico de solicitud de información del 6/01/2022 y correo electrónico de respuesta del 18/01/2022), se reportaron 282 peticiones formuladas a la entidad en el periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2021.

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 cuarto trimestre de 2021.

## 2. Resultados del seguimiento

### 2.1- Registro de peticiones en la entidad:

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió 282 peticiones en el último trimestre de 2021, así:

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

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	1	-	1	2
D. P. EN INTERES PARTICULAR	13	26	38	77
QUEJAS	-	1	-	1
RECLAMOS	3	20	45	69
SUGERENCIAS	1	1	1	3
CONSULTAS	1	-	-	1
SOLICITUD DE INFORMACION	38	41	49	128
DENUNCIAS	-	-	-	-
FELICITACIONES	-	-	1	1
SOLICITUD DE COPIA	-	-	-	-
<b>TOTAL PETICIONES</b>	-	-	-	282

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

## 2.2- Canales de Comunicación

La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación: **vía web:** (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>); **presencial; canal telefónico; canal virtual:** (Correo Electrónico de Atención al Cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com); Formulario electrónico “CONTÁCTENOS” de la página web de la Lotería de Bogotá [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com); Correo electrónico para radicación virtual de oficios y/o correspondencia - ventanilla virtual: [siga@loteriadebogota.com](mailto:siga@loteriadebogota.com), y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones en las diferentes modalidades, siendo para el cuarto trimestre de 2021 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente:

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
correo: cliente@loteriadebogota.com	218
sección "contáctenos" de la página web	42
Aplicativo SDQS	16
Telefónicamente	1
ventanilla virtual: siga@loteriadebogota.com	4
Presencial	1
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>

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

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Como se puede observar el medio más utilizado por los ciudadanos en el cuarto trimestre de 2021 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com), con 218 peticiones, seguido de la sección “contáctenos” de la página Web con 42 peticiones, a través del aplicativo SDQS se recibieron 16 peticiones, por la ventanilla virtual de la entidad [siga@loteriadebogota.com](http://siga@loteriadebogota.com) se recibieron 4 peticiones, 1 petición telefónica y 1 petición presencial.

### 2.3- Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo:

La Oficina de Control Interno para el seguimiento, de las 282 peticiones del cuarto trimestre de 2021, tomó una muestra de 121 peticiones, correspondiente al 42%; del seguimiento efectuado se identificó que en las respuestas a las peticiones, se utilizó una redacción sencilla, de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso, las que además fueron correctamente soportadas con adjuntos (documentos) que permiten una mejor ilustración de las respuestas.

### 2.4- Oportunidad en las respuestas y dentro de los términos legales:

Se determinó que de las 121 peticiones que arrojó el muestreo, 118 fueron contestadas dentro del término legal, y en ese sentido las mismas fueron respondidas oportunamente, 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*”, no obstante, frente a las demás 3 peticiones, la siguiente es la situación que presentan:

PETICION	SITUACION LEGAL	MOTIVO
3416012021	Con respuesta fuera del término legal de un (1) día.	Petición: 21 de octubre de 2021 Modalidad de petición: Derecho de Petición en Interés Particular Fecha de vencimiento: 6 de diciembre de 2021. Fecha de respuesta: 7 de diciembre de 2021.
3308322021	Desistimiento tácito	Fue trasladada a la entidad el 20 de octubre de 2021, frente a la cual se solicitó aclaración a la peticionaria el 21 de octubre de 2021, el sistema cerró la petición automáticamente por desistimiento tácito el 9 de noviembre de 2021.

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

3625872021	Desistimiento tácito	Se notificó al peticionario el desistimiento tácito, teniendo en cuenta que se había solicitado información necesaria para adoptar una decisión de fondo, frente a la cual no hubo respuesta por parte del peticionario.
------------	----------------------	--

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

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

Se verificó que las 121 peticiones objeto de muestreo, fueron ingresadas al aplicativo de las SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y que si bien, fueron tramitadas, se observaron algunas falencias así:

- Se observa igualmente, que siete (7) peticiones, fueron ingresadas y/o creadas en el aplicativo SDQS, días 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
3238172021	06/10/2021	10:13 a. m.	07/10/2021	1
3248982021	07/10/2021	8:48 a. m.	08/10/2021	1
3447992021	22/10/2021	8:40 a. m.	25/10/2021	3
3451132021	22/10/2021	11:13 a. m.	25/10/2021	3
3935252021	02/12/2021	14:50 a. m.	03/12/2021	1
3968972021	06/12/2021	14:58 a. m.	07/12/2021	1
3982992021	07/12/2021	12:43 a. m.	09/12/2021	2

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

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).

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

Aunado a lo anterior, se identificaron dos (2) peticiones que muestran las siguientes inconsistencias:

- En cuanto a la petición No. 3896722021 se cargó la respuesta después del tercer (3) día, teniendo en cuenta que la solicitud de aclaración de la petición fue del 14/12/2021 y aparece cargada en el aplicativo SDQS el 21/01/2022, es decir, extemporáneamente.

Lo anterior si se tiene 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”.*

- La petición No. 3925202021 del 2/12/2021 fue clasificada como consulta y se trata de una felicitación, si se tiene en cuenta el contenido del documento que expresa: “Buenas tardes quería felicitarlos porque hacen un excelente trabajo en su entidad”.

## **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 conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, de 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.

<b>INFORMES MENSUALES PQRS (ALCALDIA Y VEEDURIA)</b>	<b>FECHA DE PRESENTACION</b>	<b>FECHA LIMITE</b>
Octubre 2021	04/11/2021 26/11/2021	23/11/2021
Noviembre 2021	Diciembre 17 de 2021	22/12/2021
Diciembre 2021	Enero 5 de 2022	25/01/2022

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Los informes mensuales a que hace referencia este ítem fueron radicados electrónicamente dentro de los términos legales. Cabe aclarar que el informe de octubre, por fallas en la estructura del excel no se generaron las gráficas, por tanto, se hizo necesario cargarlas nuevamente el 26 de noviembre de 2021.

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

**2.6.2- Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral).** Informe que se deberá presentar a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre.

<b>TRIMESTRE DEL INFORME (Adopción de estándares e indicadores de trámites)</b>	<b>FECHA DE PRESENTACION</b>	<b>FECHA ESTABLECIDA</b>
Octubre – Noviembre - diciembre 2021	14/01/2022	25/01/2022

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se observa que el informe fue presentado dentro del término establecido en la Circular 035 del 15 de agosto de 2008 de Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

**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 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 cuarto trimestre de 2021, fue la siguiente:

<b>AREA</b>	<b>TOTAL, SDQS POR OFICINA EN EL IV TRIMESTRE DE 2021</b>
ATENCION AL CLIENTE	188
SECRETARIA GENERAL	2
SISTEMAS	3
SUBGERENCIA GENERAL	10
TESORERIA	-
UNIDAD DE APUESTAS	13
UNIDAD FINANCIERA	1
UNIDAD DE LOTERIAS	58
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	2
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	5
PLANEACION	-

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

<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>282</b>
-------------------------	------------

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

De las 282 peticiones elevadas a la entidad 188 fueron atendidas directamente por la Oficina de Atención al Cliente, concentrándose un gran volumen de esta actividad en dicha oficina, correspondiéndole 66,66%, con respecto a las demás dependencias.

### Conclusiones:

- Para el cuarto trimestre de 2021 la modalidad de derechos de petición más utilizada por la ciudadanía fue la de “Solicitud de acceso a la información”.
- El canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com), con 218 peticiones de un total de 282 peticiones del cuarto trimestre.
- De las 121 peticiones que fueron analizadas para determinar la oportunidad en sus respuestas, se encontró lo siguiente:
  - o Una (1) petición fue contestada un (1) día después de vencer el término legal para dar respuesta.
  - o Dos (2) peticiones fueron objeto de desistimiento tácito.
  - o La respuesta a una (1) petición, fue cargada al aplicativo después del tercer día.
  - o Una (1) petición fue clasificada en la modalidad de Consulta y se trata de una felicitación.
- Los informes estadísticos mensuales que deberán ser remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital y los Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral), fueron presentados en su oportunidad legal.
- La oficina que ejerció mayor actividad en materia de trámite y respuestas a los derechos de petición durante el cuarto trimestre de 2021 fue la oficina de Atención al Cliente, con 188 peticiones de un total de 282 peticiones tramitadas en el cuarto trimestre de 2021.
- Se identificó que los documentos adjuntos a las respuestas ofrecen al peticionario una adecuada ilustración sobre sus inquietudes, además de utilizarse un lenguaje sencillo, es decir de fácil comprensión para el peticionario.

### RECOMENDACIONES:

- Si bien el cumplimiento por parte de la entidad en términos de las respuestas objeto de muestreo a los derechos de petición (121), que según el presente seguimiento es del 99.17%, se recomienda, en aras del mejoramiento continuo que lleve a la excelencia, no incurrir en ningún caso con respuestas fuera del término.

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

- 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.
- En lo concerniente al desistimiento tácito de las peticiones, si bien el aplicativo SDQS, automáticamente las cierra por desistimiento, es aconsejable en cuanto a su tratamiento sujetarnos a lo establecido en la ley 1755 de 2015.

*“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

***Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.*** (Resaltado ajeno al texto).

Las evidencias muestran en cuanto a la petición No. 3625872021, lo siguiente:

- 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.
- 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.

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.

Esta oficina realizará seguimiento a la implementación y/o avance de actividades de control en las recomendaciones consignadas en el presente informe.

**WELLFIN JHONATHAN CANRO RODRIGUEZ**

Jefe Oficina de Control Interno

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

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