

	OTROS INFORMES	CÓDIGO:	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	

NOMBRE DEL INFORME: SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2018

Nº		FECHA REALIZACIÓN:	DE Agosto 2018
----	--	--------------------	----------------

ACTIVIDAD REALIZADA

Seguimiento y cumplimiento del Decreto 371 de 2010 artículo 3° atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas y reclamos, primer semestre de 2018

OBJETIVO DEL TRABAJO REALIZADO

Verificar la eficacia, eficiencia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

ALCANCE DEL TRABAJO REALIZADO

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento, sujetándose a los compromisos que la Lotería debe garantizar frente a la ciudadanía en general, tales como: 1) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información. 2) La calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales. 3) 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. 4) El 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.

Los criterios de evaluación tenidos en cuenta para la presente auditoría acata los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, artículo 3°, así:

- Proceso de atención al ciudadano
- Sistema de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

FUNCIONARIO (S) ENCARGADO (S) DE LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO

ISLENA PINEDA RODRIGUEZ

LISTA DE DESTINATARIOS

Nombre	Cargo
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZÁLEZ	Gerente General
SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS	Profesional III Atención al Cliente

	OTROS INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO																						
<p>INFORMACIÓN PROCESO/ÁREA AUDITADO</p> <p>1.- El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, recibidas en la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:</p> <p>1.1.Registro de peticiones: Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recepcionó y tramitó 132 derechos de petición, de cuyo total la Oficina de Control Interno aplicó un cálculo de muestreo simple, arrojando como tamaño de la muestra óptima, un total de 37 peticiones, así:</p> <table border="1" data-bbox="425 877 1170 1329"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO I SEMESTRE DE 2018</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">TIPO DE PETICIÓN</th> <th style="text-align: center;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D. P. EN INTERES GENERAL</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>D. P. EN INTERES PARTICULAR</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INFORMACION</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE DOCUMENTOS</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>CONSULTAS</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">37</td> </tr> </tbody> </table> <p>1.2.- Canales de Comunicación</p> <p>La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón email, aplicativo SDQS (traslado), escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, los cuales dentro de las peticiones objeto de muestreo presenta el siguiente comportamiento:</p>	No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO I SEMESTRE DE 2018		TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	D. P. EN INTERES GENERAL	5	D. P. EN INTERES PARTICULAR	5	QUEJAS	0	RECLAMOS	4	PETICION DE INFORMACION	20	PETICION DE DOCUMENTOS	2	SUGERENCIAS	0	CONSULTAS	1	TOTAL	37
No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO I SEMESTRE DE 2018																						
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD																					
D. P. EN INTERES GENERAL	5																					
D. P. EN INTERES PARTICULAR	5																					
QUEJAS	0																					
RECLAMOS	4																					
PETICION DE INFORMACION	20																					
PETICION DE DOCUMENTOS	2																					
SUGERENCIAS	0																					
CONSULTAS	1																					
TOTAL	37																					

 <p>LOTería DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	OTROS INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES
BUZON EMAIL	16
ESCRITO	15
PRESENCIAL	2
TELEFONICAMENTE	1
CORREO ELECTRONICO (TRASLADO)	3
TOTAL PETICIONES	37

2) La calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno verificó que las 37 peticiones objeto de análisis, presentan, coherencia en sus respuestas, tal y como lo señala el Código Contencioso Administrativo y el Decreto 371 de 2010 (excepto la petición No. 12), el lenguaje utilizado fue comprensible para el ciudadano y de los textos se infiere que el trato fue digno, amable y respetuoso para con los peticionarios (excepto la petición No. 62), fueron contestadas dentro de los plazos legales (excepto la petición No. 106) y frente a algunas peticiones se presentan las siguientes falencias, así:

- La petición No.12 presenta como soporte la Resolución No. 000180 del 27 de sept. 2007, la cual debe actualizarse por cargos, ya que se menciona el nombre de la Dra. Aída Jiménez, quien ya no hace parte de la planta de personal de la entidad, desde el año 2009.
- Las peticiones Nos. 17, 89, 92 recibidas mediante correo electrónico, no registran fecha electrónica y la fecha de ingreso de la petición No. 17 se encuentra a lápiz.
- La petición No. 55 se elevó mediante correo electrónico y la solicitud como la respuesta no registran fecha electrónica, y esta última se encuentra a lápiz.

Las peticiones Nos. 18, 20, 61, 65, 66, 70, 94 Se asignaron un día después de haber hecho ingreso a la entidad, la petición 115 se asignó dos (2) días después y la petición 121 se asignó cinco (5) días después.

- La petición 106, se resolvió catorce (14) días después, de vencido el término legal y no existe evidencia de comunicación previa, donde se le haya informado al peticionario la fecha en que se le daría respuesta.
- La petición 62, en el texto del correo electrónico, no se evidencia ninguna nota de envío, por lo que se presume falta de cordialidad con el peticionario.
- La fecha del oficio de respuesta de la petición No. 115 es del 18/05/2018 registro 2-2018-972, por lo tanto esta fecha no puede ser anterior a la fecha de petición que es el 08/06/2018, hay error de

	OTROS INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	

digitación en el sistema SICA.

- La petición No. 70, aunque se solicitó al peticionario un plazo para dar respuesta el cual se venció el 25 de mayo de 2018, a la fecha 30 de junio de 2018 no hay respuesta definitiva y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), informa que: “Se ha cerrado su petición de manera automática, porque a la fecha, no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de ampliación o aclaración de la información para atender su petición”.

- La petición 62 se cargó al aplicativo SDQS un día después del término establecido.

3) 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.

3.1- Informe mensual de PQRS: La Circular 06 de 2017 establece que los informes se deberán presentar a mas tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ENERO	07/02/2018	21/02/2018
FEBRERO	09/03/2018	22/03/2018
MARZO	09/04/2018	20/04/2018
ABRIL	09/05/2018	23/05/2018
MAYO	15/06/2018	25/06/2018
JUNIO	19/07/2018	24/07/2018

De acuerdo a la relación anterior, se observa que los informes fueron presentados dentro de los términos establecidos en la mencionada circular.

3.2.- Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral): Informe que se deberá presentar dentro de los quince (15) día siguientes a la finalización de cada trimestre.

TRIMESTRE DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ENERO-FEBRERO-MARZO 2018	30/04/2018	20/04/2018
ABRIL-MAYO-JUNIO 2018	26/07/2018	24/07/2018

	OTROS INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	

Se observa que los informes trimestrales se encuentran dentro del periodo evaluado y fueron presentados extemporáneamente.

4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Se pudo establecer que existen mecanismos de interacción, pero aún presenta falencias, ya que de las 37 peticiones analizadas, treinta y cinco (35), es decir que el 95,59% fueron contestadas dentro de los términos legales, y una (1) petición, fue contestada fuera del término legal y otra petición no ha sido contestada, siendo responsabilidad de diferentes dependencias de la entidad, dar respuesta a las peticiones, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

CIAS	No. DE PETICIONES	OPORTUNA	EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA
TALENTO HUMANO	9	9		
SECRETARIA GENERAL	12	12		
APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	2	1 (Petición 106)	
UNIDAD DE LOTERIAS	2	2		
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	3	2		1 (Petición 70)
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	2	2		
GERENCIA GENERAL	1	1		
ATENCIÓN AL CLIENTE	2	2		
SISTEMAS	3	3		
MUNICACIONES Y MERCADEO				
TOTAL	37	35	1	1

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- 1.- La Resolución No. 000180 del 27 de sept. 2007, que sirvió de soporte a la petición interna No. 12, debe modificarse ya que en el texto se hace mención a la funcionaria AIDA JIMENEZ, quien ya no hace parte de la planta de personal de la entidad.
- 2.- Existen peticiones con fecha de asignación en el aplicativo de las SDQS, un día, dos y hasta cinco días después de haber hecho ingreso a la entidad.
- 3.- Se encontró una petición que además de haber sido contestada fuera del término legal, no se observó lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
- 4.- Se observó una petición que hace referencia al cobro de las fotocopias por parte de la

	OTROS INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	

entidad, sin que exista acto administrativo que determine el valor de las mismas.

5.- Los informes trimestrales de matriz de estándares e indicadores se están presentando fuera del término establecido en la circular 035 de 2008.

RECOMENDACIONES:

1.- Las peticiones efectuadas electrónicamente como también sus respuestas, deben señalar fecha y estas no se deben efectuar manualmente.

2.- Todo derecho de petición debe hacer ingreso al aplicativo de las SDQS, el mismo día que hace ingreso a la entidad, ya que los términos legales empiezan a correr al día siguiente de hacer ingreso a la entidad. salvo, las excepciones de los fines de semana y días festivos; so pena de incurrir en respuestas fuera del término legal y con las consecuentes sanciones disciplinarias que el incumplimiento acarrea.

3.- Observar lo dispuesto en el artículo 14 parágrafo de la ley 1755 de 2015 que preceptúa: ***“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”***. (Negrilla fuera de texto).

4.- Dar cumplimiento al artículo 4º. No. 8 del Decreto 103 de 2015, [compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República](#), en el sentido de expedir el acto administrativo que señale los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación; la que además debe ser publicada en la sección particular de la página Web identificada con el nombre de *“Transparencia y acceso a información pública”*.

GUSTAVO PARRA MARTINEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: ISLENA PINEDA RODRIGUEZ, Profesional I- Oficina de Control Interno