

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

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

Nº		FECHA DE REALIZACIÓN:	Enero 31 de 2019
----	--	-----------------------	------------------

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, segundo 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, para garantizar a la ciudadanía la atención de sus solicitudes y para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de peticiones en la Lotería de Bogotá.

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: canales de comunicación con que cuenta la entidad y su utilización. 2) La calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, claras, coherentes y dentro de los plazos legales. 3) Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS. 4) 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. 5) 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 3º., así:

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

Previo a su formalización, el informe fue remitido a las áreas responsables para sus revisión y observaciones, sin que se presentara comentario alguno por parte de los interesados.

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

ISLENA PINEDA RODRIGUEZ

GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ

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

LISTA DE DESTINATARIOS	
Nombre	Cargo
JEMAY PARRA MOYANO	Gerente General
SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS	Profesional III Atención al Cliente

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:</p> <p>Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recepcionó y tramitó 82 derechos de petición en el segundo semestre de 2018, de cuyo total la Oficina de Control Interno aplicó un cálculo de muestreo simple, arrojando como tamaño de la muestra óptima, un total de 31 peticiones, así:</p>																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO II SEMESTRE DE 2018</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE PETICIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D. P. EN INTERES GENERAL</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>D. P. EN INTERES PARTICULAR</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE INFORMACION</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>PETICION DE DOCUMENTOS</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>CONSULTAS</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">31</td> </tr> </tbody> </table>	No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO II SEMESTRE DE 2018		TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	D. P. EN INTERES GENERAL	3	D. P. EN INTERES PARTICULAR	9	QUEJAS	0	RECLAMOS	3	PETICION DE INFORMACION	0	PETICION DE DOCUMENTOS	0	SUGERENCIAS	1	CONSULTAS	1	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	7	TOTAL	31
No. DE PETICIONES OBJETO DE MUESTREO POR TIPO DE REQUERIMIENTO II SEMESTRE DE 2018																										
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD																									
D. P. EN INTERES GENERAL	3																									
D. P. EN INTERES PARTICULAR	9																									
QUEJAS	0																									
RECLAMOS	3																									
PETICION DE INFORMACION	0																									
PETICION DE DOCUMENTOS	0																									
SUGERENCIAS	1																									
CONSULTAS	1																									
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7																									
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	7																									
TOTAL	31																									
Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente																										

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

1.2.- Canales de Comunicación

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 y entro de las peticiones objeto de muestreo se observa el siguiente comportamiento:

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES
ESCRITO	16
PRESENCIAL	2
TELEFONICAMENTE	3
CORREO ELECTRONICO	10
TOTAL PETICIONES	31

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

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 de los 31 derechos de petición objeto de análisis, sus respuestas presentan coherencia, en su contenido y redacción son claras ya que se utilizó un lenguaje comprensible para el ciudadano, de los textos se infiere que las respuestas ofrecen calidez , trato digno, amable y respetuoso y de acuerdo con el tipo de solicitud fueron contestadas dentro de los términos legales atendiendo la normatividad vigente; tal y como lo señala el Código Contencioso Administrativo y el Decreto 371 de 2010.

3) Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS:

En lo que corresponde a la trazabilidad de los documentos y manejo de las peticiones ingresadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, algunas presentan falencias, así:

3.1.- Existen peticiones que no fueron cargadas al aplicativo el mismo día del recepción por parte de la entidad, así:



OTROS INFORMES
OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO:	
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	

No. PETICION	FECHA RADICADO OFICIO/FECHA CORREO ELECTRONICO*	No. REGISTRO	FECHA INGRESO APLICATIVO SDQS	DIAS FUERA DE TERMINO
135	03/07/2018	1-2018-1056	04/07/2018	1
140	*09/07/2018	N/A	10/07/2018	1
157	22/08/2018	1-2018-1325	23/08/2018	1
186	22/10/2018	1-2018-1747	23/10/2018	1
210	13/12/2018	1-2018-2061	14/12/2018	1

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente y aplicativo SDQS

3.2.- Respuestas cargadas al aplicativo fuera del término concedido, que es de tres (3) días, después de generada la respuesta, así:

No. PETICION	FECHA RESPUESTA	FECHA CARGUE EN EL APLICATIVO	DIAS FUERA DE TERMINO
132	25/06/2018	29/06/2018	1
153	21/08/2018*	28/08/2018	2
157	05/09/2018*	11/09/2018	1
203	07/12/2018*	21/12/2018	7
205	05/12/2018	20/12/2018	8
206	18/12/2018	26/12/2018	2
209	18/12/2018	27/12/2018	3

* Respuesta parcial

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente y aplicativo SDQS

3.3.- Respuestas que no se encuentran cargadas al aplicativo SDQS:

No. PETICION	FECHA RESPUESTA	CARGADA AL APLICATIVO SDQS
149	03/09/2018	NO
175	04/10/2018	NO

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente y aplicativo SDQS

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

Con relación al cargue de documentos 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”.*

4) 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.

4.1- 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
JUNIO	19/07/2018	24/07/2018
JULIO	13/08/2018	23/08/2018
AGOSTO	19/09/2018	21/09/2018
SEPTIEMBRE	23/10/2018	22/10/2018
OCTUBRE	15/11/2018	23/11/2018
NOVIEMBRE	21/12/2018	21/12/2018

Fuente: Oficina de Atención al cliente

De acuerdo a la relación anterior, se observa que el informe del mes de septiembre que se envía en octubre, fue presentado un (1) día después de la fecha límite para su presentación.

4.2.- 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.

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

TRIMESTRE DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ABRIL – MAYO - JUNIO	26/07/2018	24/07/2018
JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE	09/10/2018	22/10/2018

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se observa que el informe del segundo trimestre de 2018, fue presentado dos (2) días de vencido el término.

5) 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.

Se pudo establecer que existen mecanismos de interacción, ya que las 31 peticiones analizadas, fueron contestadas dentro de los términos legales, equivalente al 100% en oportunidad de sus respuestas.

6) Deficiencias en la clasificación de las PQRS radicadas.

En el caso de las peticiones de denuncias por actos de corrupción se encontró que las conductas descritas y por los cuales concurren los peticionarios, relacionadas con rifas o juegos ilegales, éstas no se tipifican como actos de corrupción contra la administración pública, dado que la calificación como acto de corrupción, supone la intervención de un servidor público, y las peticiones se refieren a personas particulares, igualmente no se tipifican actos de corrupción privada, tal como lo señala el artículo 16 de la ley 1474 de 2011.

7) Desistimiento tácito de peticiones

En lo que respecta a las peticiones N. 157 171, 172, se solicitó al peticionario mayor información sobre la denuncia presentada sin que a la fecha 31 de diciembre de 2018 el peticionario haya dado respuesta al requerimiento. En éstos eventos, se debe dar aplicación al denominado "*desistimiento tácito*" y proceder al archivo de las diligencias, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 .

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

8) Trámite de peticiones anónimas:

Con relación a la petición 160 de 2018, la cual fue trasladada por la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, el día 27 de agosto de 2018, por ser la Lotería de Bogotá la competente y habiéndose verificado que en los registros suministrados por la Oficina de Atención al Cliente, no se observa ningún documento adjunto como prueba, y que se trata de un correo electrónico donde se narra la versión de unos hechos, proveniente de un anónimo, lo cual hace que se dificulte el trámite de estas peticiones, en este sentido, se solicitó al Concesionario verificar dichos hechos quienes a su vez solicitaron a la Estación de Policía de Anapoima se procediera a verificar la situación, sin que a la fecha 31 de diciembre se haya logrado obtener indicios o evidencia exacta sobre los hechos denunciados.

Es importante observar que frente a las peticiones provenientes de anónimos deberán dárseles trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Así lo ha expresado la sentencia **C-951/14**, que establece:

*“Análisis de constitucionalidad del artículo 16. La Defensoría del Pueblo solicita a la Corte declarar la constitucionalidad condicionada del numeral 2° del artículo 16, de modo que se entienda que las peticiones anónimas sean admitidas para darle trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad. Así mismo, en el entendido de que serán atendidas las peticiones que sin necesidad de acreditar tal factor, ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente. **Conclusión:** De acuerdo con el análisis realizado, la Sala constata que los contenidos que el artículo 16 del proyecto de ley estatutaria en revisión no contrarían la normatividad constitucional, salvo en cuanto al requisito establecido en el numeral 2, de modo que el artículo 16 se declarará exequible, sin perjuicio de que se entienda que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.”*

Así mismo, y dado que la petición fue admitida y tramitada, el oficio del 1º. de octubre de 2018, de cierre del derecho de petición deberá publicarse de acuerdo a lo establecido en el artículo 69 del CPACA, es decir mediante aviso, por tratarse de un anónimo y así evitar futuros inconvenientes.

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

9) Cierre de peticiones que generan investigaciones administrativas o de otra índole

Teniendo en cuenta que de las “denuncias por actos de corrupción” que se analizaron se pueden generar investigaciones tanto administrativas como de otra índole y que estas se prolongan en el tiempo, y dado que los derechos de petición tiene un término para resolver, es muy importante que en lo sucesivo a estas clases de petición se dé respuesta al peticionario donde se evidencie con claridad, que a partir del respectivo derecho de petición, se dio inicio al proceso correspondiente, el cual se tramitará conforme a lo previsto en procedimiento aplicable, por parte de las autoridades competentes.

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Se vienen presentando reiterativamente falencias en cuanto a las fechas de asignación de las peticiones en el aplicativo de las SDQS, algunos informes no son presentados dentro de los términos indicados en los actos administrativos e igualmente persisten deficiencias en el manejo y cargue de información en el aplicativo SDQS.

De igual forma, se identifican deficiencias relacionadas con la clasificación de las PQRS radicadas, la no aplicación del procedimiento previsto para los caso en los que opera el desistimiento tácito de peticiones; el trámite, notificación y cierre de peticiones anónimas y el Cierre de peticiones que generan investigaciones administrativas o de otra índole.

De acuerdo con lo analizado, se advierte que, independientemente de la disposición y el compromiso de la funcionaria designada para atender la radicación, seguimiento y reporte de gestión de las PQRS, es necesario garantizar la adecuada formación y competencia para atender los requerimientos de una actividad que reviste la mayor importancia para la gestión de la entidad.

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

RECOMENDACIONES:

Tomar los correctivos pertinentes para garantizar que el personal asignado para la radicación, seguimiento y reporte de gestión de las PQRS, cumpla con el perfil necesario en términos de formación, competencia y experiencia necesarios para atender ésta importante labor.

Hacer ingreso de las peticiones al aplicativo de las SDQS, el mismo día de su recepción en la entidad.

La modalidad que se asigne a la petición debe consultar con lo establecido en la ley 1755 de 2015, ley 1474 de 2011 y ley 1712 de 2014.

Cuando no se tiene conocimiento de la dirección ni correo electrónico del peticionario (por tratarse de un Anónimo) las respuestas parciales o definitivas deberán publicar siguiendo lo establecido en el artículo 69 del CPACA y cargarse en el aplicativo SDQS.


GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control Interno

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