

LOTERIA DE BOGOTA

Por favor al contestar cite este N° de 3-2018-144

Fecha: 31/01/2018 09:01:36

Folios: 7 Anexos: N/A

Radicador: CASTANO ANTURI JENITH JULIETH

Destino: GERENCIA GENERAL



Bogotá,

Doctor  
**DIEGO RAFAEL PEREZ FLOREZ**  
Gerente General  
**LOTERIA DE BOGOTA**  
Ciudad.-

Asunto: Entrega informe de seguimiento segundo semestre 2017 sobre atención de peticiones, quejas y reclamos PQRS.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010, anexo al presente *"Informe de Seguimiento, atención al ciudadano, sistemas de información y atención a las peticiones quejas y reclamos"* correspondiente al segundo semestre del año 2017.

Cordialmente,

**ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ**  
Jefe Oficina Control Interno (E)

Anexo: Lo anunciado en seis (6) folios.

Elaboró: Islena Pineda Rodríguez

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35 9

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01800 123070



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010  
ARTICULO 3° ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**AUDITOR:**  
ISLENA PINEDA RODRIGUEZ

**REVISADO POR:**  
ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO ( E )

BOGOTÁ, D. C  
LOTERIA DE BOGOTA  
2018

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35  
[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)  
LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01800 123070



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



F 2



INDICE

	PAG.
1.- OBJETIVOS.....	1
2.- ALCANCE.....	1
3.- METODOLOGIA DEL TRABAJO.....	1
4.- MARCO NORMATIVO.....	2
5.- ANALISIS DE INFORMACION Y DE DATOS.....	2
5.1.- Peticiones por tipo de requerimiento.....	2
5.2.- Canales de Comunicación.....	2
5.3.- Peticiones recibidas por dependencia.....	3
5.4.- Seguimiento en el cumplimiento de los tiempos de Respuesta de PQRS. ....	4
5.5.- Seguimiento a la Coherencia, claridad y calidez en las respuestas de las PQRS.....	5
5.6.- Seguimiento al Cumplimiento de entrega de Informes externos sobre PQRS.....	5
5.6.1. Informe mensual PQRS.....	5
5.6.2. Seguimiento al Cumplimiento de entrega de Informes sobre Matriz de estándares e indicadores (Trimestral), de la Dirección Distrital del servicio al Ciudadano.....	6
6.- CONCLUSIONES.....	6
7.- RECOMENDACIONES.....	7
8.- ANEXOS.....	8

11 2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010  
ARTICULO 3° ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2017**

**1. OBJETIVO.**

Verificar el cumplimiento del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010, sobre la Atención al Ciudadano, en cuanto a las Peticiones Quejas y Reclamos presentadas durante el periodo comprendido de primero (1°.) de julio a treinta y uno (31) de diciembre de 2017, por los ciudadanos y clientes internos y externos de la Lotería de Bogotá.

**2. ALCANCE.**

El seguimiento se realiza sobre la información contenida en los registros de la entidad.

**3.- METODOLOGÍA DEL TRABAJO.**

La presente auditoría se hizo ajustada al ciclo PHVA de la siguiente manera:

**Planear:** Solicitud y análisis de las fuentes de información.

**Hacer:** Recolección de información: Consecutivo de formatos diligenciados por la oficina de atención al cliente sobre todas las peticiones del segundo semestre de 2017 en el aplicativo SDQS y consecutivo de informes rendidos a entes externos.

**Verificar:** Se verificó si las 144 peticiones elevadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2017 fueron respondidas por la entidad y si estas se hicieron dentro de los términos legales, para lo cual el seguimiento de las PQRS, se efectuó teniendo en cuenta, el registro de ingreso que realiza la Oficina de Atención al Cliente, en el formato de PQRS diseñado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, denominado: "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS", también se verificó la coherencia de las respuestas frente a lo peticionado, se verificó si las respuestas fueron definitivas o parciales, así mismo, si los informes que se deben rendir a entes externos por estos conceptos se presentaron dentro de los términos de ley.

**Actuar:** Presentar las conclusiones y recomendaciones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



#### 4.- MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia, Art. 23; Ley 87 de 1993, artículo 12 literal i); Ley 1474 de 2011, Artículo 76; Ley 1755 del 30 de junio de 2015; Decreto 2145 de 1999, Decreto 1537 del 2001, Decreto 371 de 2010, Artículo 3°, literal 3); Decreto 943 de 2014, Circular No. 035 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor; Circular 9 del 26 de mayo de 2016 y Circular 006 de 2017 expedida por la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

#### 5. ANÁLISIS DE INFORMACION DE DATOS

##### 5.1 Peticiones por tipo de requerimiento

De acuerdo a la información registrada, se verificó que el total de peticiones elevadas a la entidad durante el segundo semestre de 2017, es de ciento cuarenta y cuatro (144) peticiones, tal como se detalla a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO DE 2017										TOTAL SEMESTRE	
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CANTIDAD	%				
D. P. EN INTERES GENERAL	0	4	7	1	0	1	13	9,03				
D. P. EN INTERES PARTICULAR	5	9	8	11	6	8	47	32,64				
QUEJAS	0	0	0	1	3	1	5	3,47				
RECLAMOS	0	0	0	2	6	1	9	6,25				
PETICION DE INFORMACION	1	10	9	12	10	3	45	31,25				
PETICION DE DOCUMENTOS	0	1	3	5	2	0	11	7,64				
SUGERENCIAS	0	0	1	2	2	0	5	3,47				
CONSULTAS	0	1	0	1	3	4	9	6,25				
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>				

##### 5.2. 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, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias,



felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, los cuales se desagregaron así:

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
BUZON EMAIL	40	27,78
CORREO ELECTRONICO (TRASLADO)	32	22,22
ESCRITO	69	47,92
PERSONAL	2	1,39
TELEFONICAMENTE	1	0,69
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

De conformidad con la información registrada en el SDQS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para realizar sus peticiones, quejas y reclamos ante la Lotería de Bogotá, es el medio escrito radicado en la oficina del SICA de la entidad, para un total de sesenta y nueve (69) peticiones lo que representa un 47,92% del total de las PQRS recibidas.

### 5.3. Peticiones recibidas por dependencia

DEPENDENCIAS	No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
TALENTO HUMANO	57	39,58
SECRETARIA GENERAL	18	12,50
APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	18	12,50
UNIDAD DE LOTERIAS	15	10,42
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	5	3,47
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	0	-
TESORERIA	1	0,69
GERENCIA GENERAL	12	8,33
SUBGERENCIA GENERAL	9	6,25
PLANEACION ESTRATEGICA	0	-
ATENCIÓN AL CLIENTE	2	1,39
SISTEMAS	4	2,78
COMUNICACIONES Y MERCADEO	3	2,08
CONTROL INTERNO	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

n R



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Del cuadro anterior, se infiere que la Oficina o Unidad que respondió un mayor número de peticiones durante el segundo semestre del año 2017 fue la Oficina de Talento Humano, con un total de 57 peticiones, equivalente al 39,58%.

**5.4. Seguimiento en el cumplimiento de los tiempos de Respuesta de PQRS.**

De conformidad con lo preceptuado por la ley 1755 de 2015, los tiempos de respuesta a las peticiones, es el siguiente:

CLASE DE PETICION	TERMINOS DE LEY
DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	15
DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	15
QUEJA	15
RECLAMO	15
SUGERENCIA	15
PETICION DE DOCUMENTOS(SOLICITUD DE COPIA)	10
SOLICITUD DE INFORMACION	10
CONSULTA	30
PETICION ENTRE AUTORIDADES	10

Del seguimiento efectuado conforme a las peticiones radicadas en el segundo semestre de 2017 y suministrados a la oficina de control Interno, se pudo establecer qué, ciento cuarenta treinta y un (141) peticiones fueron respondidas dentro de los términos legales y tres (3) peticiones con respuestas fuera del término como se observa a continuación:

ORDEN	CONSECUTIVO LOTERIA	PQRS CON RESPUESTA FUERA DE TERMINOS						FECHA RESPUESTA	OFICINA RESPONSABLE
		No. SDQS	FECHA RADICADO	MODALIDAD	VENCIMIENTO O TERMINO				
1	160	19796120 17	30/08/2017	SOLICITUD DE DOCUMENTO	13/09/2017		19/09/2017	UNIDAD DE TALENTO HUMANO	
2	168	21057420 17	14/09/2017	SOLICITUD DE INFORMACION	28/09/2017		04/10/2017	GERENCIA	
3	169	20872220 17	13/09/2017	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	04/10/2017		06/10/2017	UNIDAD DE TALENTO HUMANO	



4

Se aclara que las peticiones 1 y 2 quedaron fuera de término por un (1) día hábil y la número 3 por dos (2) días hábiles después.

Lo anterior, refleja que al 97,91% de las peticiones fueron contestadas dentro de los términos de ley, lo cual indica que para el periodo analizado la oportunidad en las respuestas mejoró si se tiene en cuenta que en el primer semestre este porcentaje alcanzó a un 95,31%.

**5.5 Seguimiento a la Coherencia, claridad y calidez en las respuestas de las PQRS.**

La Oficina de Control Interno verificó que las diferentes peticiones, presentan coherencia en sus respuestas, tal y como lo señala el Decreto 371 de 2010, 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.

**5.6 Seguimiento al Cumplimiento de entrega de Informes externos sobre PQRS.**

**5.6.1. Informe mensual PQRS:** Se verificó las fechas de entrega de los informes mensuales de Atención de Quejas y Reclamos, los cuales fueron presentados dentro de los siguientes plazos:

MES DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
JULIO	08/08/2017	23/08/2017
AGOSTO	12/09/2017	21/09/2017
SEPTIEMBRE	11/10/2017	23/10/2017
OCTUBRE	02/11/2017	23/11/2017
NOVIEMBRE	12/12/2017	22/12/2017
DICIEMBRE	03/01/2018	23/01/2018

Con la puesta en vigencia de la circular 006 de 2017 expedida por la Secretaría General y la Veeduría Distrital y que derogó la circular 87 de 2015, a partir del mes de abril estos informes se deberán presentar a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte; como se observa en el cuadro inmediatamente anterior fueron presentados oportunamente.

M



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



5.6.2. Seguimiento al Cumplimiento de entrega de Informes sobre Matriz de estándares e indicadores (Trimestral), de la Dirección Distrital del servicio al Ciudadano.

MES DEL INFORME A LA ALCALDÍA MAYOR	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
JULIO- SEPTIEMBRE 2017	23/10/2017	23/10/2017
OCT.- DIC 2016	19/01/2018	23/01/2018

En lo relacionado con el informe trimestral de matriz de estándares e indicadores de trámites, por disposición establecida en la circular No. 035 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que preceptúa: *"las entidades deben suministrar, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre, un informe con los resultados obtenidos, remitiéndolos por escrito a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y a través del correo electrónico subcalidad@alcaldiabogota.gov.co, a efecto que la Administración Distrital verifique continuamente la atención al ciudadano y logre de esta manera una eficiente prestación de los servicios públicos"*.

Así las cosas, se colige que los informes trimestrales del segundo semestre del año 2017, fueron presentados dentro de los plazos establecidos en la mencionada circular.

## 6.- CONCLUSIONES

- El cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta a las diferentes peticiones, en el segundo semestre fue del 97,91%, lo cual implica que en el periodo analizado se optimizó con el cumplimiento en los términos de respuesta de los derechos de petición, si se tiene en cuenta además que en el primer semestre del año 2017 este porcentaje alcanzó un 95,31%, esto indica que aún persisten falencias, toda vez que se debe llegar a un cumplimiento del 100%.
- Las diferentes peticiones presentan coherencia, claridad y calidez en sus respuestas, tal y como lo señala el Decreto 371 de 2010.
- Las peticiones 129, 131, 133, 134, 138, 139, 151, 155, 161, 170, 171, 187, 190, 194, 200, 203, 208, 209, 215, 218, 219, 220, 222, 228, 230, 231, 232, 233, 241, 254, 266 y 267, aunque sus respuestas se encuentran dentro de los términos legales, fueron registradas en el aplicativo uno o varios días después de radicadas en la entidad.

4



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



- Las peticiones Nos. 152, 260, 265, 267 y 273, son parciales a las cuales se les debe hacer seguimiento.
- El número de peticiones con respuesta definitiva obedecen a un porcentaje del 96,52%.
- La petición 158 aunque presenta respuesta definitiva, se debe hacer seguimiento por tratarse de una situación que involucra la imagen de la entidad.
- Las peticiones del segundo semestre del año 2017, fueron analizadas de acuerdo a la información suministrada al interior de la entidad, en esta oportunidad no se generó el análisis de las peticiones frente a la información consignada electrónicamente en el aplicativo de las SDQS por cuanto no fue posible la consecución de la clave para poder acceder a dicho aplicativo.
- Es de resaltar y felicitar que en el segundo semestre de 2017 a partir del mes de septiembre con la petición No. 170 hasta la petición No. 274, todas fueron contestadas dentro del término legal.

## 7.- RECOMENDACIONES

- Es importante, que las peticiones radicadas en la entidad, ya sean, presenciales, escritas, correo electrónico y telefónicamente, queden diligenciadas en los formatos de las SDQS, el día en que son radicadas o hacen ingreso a la entidad, de lo contrario, esta situación generaría un riesgo en el cálculo de los términos legales para dar respuesta, ya que estos se empiezan a contar un día después de radicada la petición en la entidad, lo cual en relación con el número de peticiones radicadas en la entidad representa un riesgo del 22,22%; salvo las excepciones de los fines de semana y días festivos, los cuales deberán quedar registradas en el aplicativo SDQS el primer día hábil siguiente al ingreso a la entidad de la respectiva petición.
- En lo pertinente a las respuestas parciales que da la entidad, se recomienda llevar un control exclusivo y un seguimiento permanente sobre las mismas, para no incurrir en incumplimiento al derecho de petición, lo que genera sanción disciplinaria.
- Es muy importante, desde el momento en que se registra la petición determinar con claridad cuál es la oficina o Unidad responsable de la respuesta, ya que desde la petición No. 173 a la 189 fueron designadas a la Gerencia.

Al 2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



- Los correos electrónicos donde se consignan las peticiones como también sus respuestas, deben registrar las fechas.
- Se reitera socializar y sensibilizar a todos los funcionarios responsables en el trámite y respuestas a los derechos de petición en la Lotería de Bogotá, sobre la normatividad legal, términos y herramientas jurídicas a utilizar cuando no se pueda dar respuesta dentro del término legal a las distintas solicitudes, resaltando la importancia de atender oportunamente las peticiones ciudadanas y las consecuencias que su incumplimiento acarrearán; según lo establecido en la ley 1755 de 2015, artículo 31. *“Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.* (Negrilla fuera de texto).
- Se reitera de igual manera, se dé a conocer el contenido de la Circular 9 del 26 de mayo de 2016 de la veeduría Distrital, sobre cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, Circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital, donde establece: *“se acaten la normatividad citada, reconozcan la importancia estratégica del proceso de quejas y reclamos, así como el manejo adecuado del Sistema distrital de Quejas y Soluciones, para la evaluación y optimización de la gestión institucional, con el fin de adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de la entidad”.* (Negrilla fuera de texto).

**8.- ANEXOS:**

- Archivo electrónico de seguimiento a reportes SDQS segundo semestre 2017.

**Elaboro:**

*Islena Pineda Rodríguez*  
Islena Pineda Rodríguez

**ISLENA PINEDA RODRIGUEZ**  
Profesional I

**Aprobó:**

*Allan Maurice Alfísz López*

**ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ**  
Jefe Oficina Control Interno (E)

Red Control Interno  
ARCHIVOS 201 – SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE 2017 PQRS

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35 8

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01800 123070



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

