

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19/04/2023

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
PQRS**

**PERIODO EVALUADO:
II SEMESTRE DE 2023**

**Elaborado:
ENERO DE 2024**

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19/04/2023

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA)	¡Error! Marcador no definido.
MARCO LEGAL	4
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
OBSERVACIONES	9
CONCLUSIONES	10
RECOMENDACIONES	11

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

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 2023 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 2023 y define los siguientes siete (7) aspectos:

1. Registro y documentación: verificar el registro detallado de cada petición, determinando el número de peticiones en las diferentes modalidades.
2. Determinar los medios utilizados para recepcionar las peticiones formuladas por la ciudadanía y 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 y para dar respuesta por parte de la entidad.
3. Revisar los detalles de la solicitud, para determinar la efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.
4. Verificar que se tenga el registro que incluya la fecha de recepción y de respuesta, para 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

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

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 el cumplimiento de informes externos derivados de la gestión y tratamiento de PQRS.
7. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso.

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, expedido por el Congreso de Colombia.

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), expedida por el Congreso de Colombia.

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”*, expedida por el Congreso de Colombia.

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, expedido por el Presidente de la República.

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, expedido por el Presidente de la República.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

La verificación y evaluación es realizada a través de muestreo aleatorio simple de las PQRS del semestre, con el fin de identificar la satisfacción y calidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Oficina de Atención al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante Nro. Rad: 3-2023-2157 de fecha 28/12/2023, cuya respuesta fue suministrada a través del memorando Nro. Rad: 3-2024-114 de fecha 16/01/2024 y correo electrónico de fecha 17/01/2023. En estos se reportaron 346 peticiones formuladas a la entidad en el segundo semestre de 2023.

El seguimiento se efectuó a partir de una muestra de 165 de las 346 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones etc, (PQRS) que fueron

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

elevadas a la entidad durante el segundo semestre de 2023 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 de la entidad en el sistema SDQS de acuerdo a la modalidad de la petición Canales de comunicación
- Efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.
- Oportunidad en las respuestas y dentro de los plazos legales
- 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.
- Verificar de la elaboración y envío de informes de quejas y reclamos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital (Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017 párrafo 2º.).
- 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 2023, en los siguientes términos:

Modalidad de la petición	Ley 1755 de 2015
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, según su modalidad

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 346 derechos de petición en el segundo semestre de 2023, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES JULIO	PETICIONES AGOSTO	PETICIONES SEPTIEMBRE	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	30	40	24	37	20	38	189
DERECHO DE PETICIÓN INT. PARTICULAR	23	18	14	14	21	14	104
RECLAMO	9	13	5	7	6	6	46
DERECHO DE PETICIÓN INT. GENERAL	1						1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN							
QUEJA							
CONSULTA	1						1
SUGERENCIA				2		1	3
SOLICITUD DE COPIA					1	1	2
TOTAL	64	71	43	60	48	60	346

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 2023 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente:

CANAL DE COMUNICACIÓN	PETICIONES JULIO	PETICIONES AGOSTO	PETICIONES SEPTIEMBRE	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	38	46	31	53	44	51	263
SECCION "contáctenos" de la página web	11	17	7	4			39
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	8	4	3	3	4	9	31
Contacto telefónico	6	3					9
CANAL VIRTUAL SIGA	1	1	2				4
APLICATIVO SDQS (DIRECTAMENTE)							
protecciondedatos@loteriadebogota.com							

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

TOTAL	64	71	43	60	48	60	346
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Ahora bien, frente a las 346 peticiones se observó que los medios más utilizados por los ciudadanos en el segundo semestre de 2023 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com, toda vez que 263 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 39 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, seguido de 31 peticiones que se hicieron a través del aplicativo SDQS por traslado a la entidad, 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 I SEMESTRE 2022							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL	64	71	43	60	48	60	346
MUESTREO OCI	29	30	23	28	25	30	165

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

La Oficina de Control Interno verificó que las 165 peticiones de muestreo, equivalente a un 47.68% frente a las cuales sus respuestas utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el petitionario 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 de las 165 peticiones objeto de muestreo, la petición 3409562023 fue respondida un (1) día después de vencido el término legal de respuesta.

Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el término de respuesta se identificó que a la petición 3409562023, se dio respuesta un (1) día después de vencido el término legal, teniendo en cuenta que el término inicial fue ampliado dado que no fue posible resolver la petición, por lo tanto, fue necesario ampliar dicho término; de conformidad con lo señalado en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 parágrafo.

Cabe anotar, que una vez socializado el Informe de PQRS correspondiente al II semestre de 2023, la Oficina de Atención al Cliente, considera que el tiempo en que se excedió la entidad para dar respuesta, fue de dos (2) días, situación que queda sustentada con el correo electrónico de fecha 07 de febrero de 2023, donde argumenta lo siguiente:

“Así mismo y a modo informativo y para tener en cuenta en relación con las peticiones que se reciben los fines de semana y festivos (que no se cuentan como días hábiles), la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a una consulta que se le hizo sobre una petición específica que se recibió un sábado (9 de diciembre) y se consultó a partir de cuándo se cuentan los días hábiles para dar respuesta, manifestaron lo siguiente:

 <p>LOTería DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

"Debido a que el 09 de diciembre de 2023, es la fecha de recepción de la solicitud a la Lotería de Bogotá, de acuerdo al archivo del correo electrónico enviado por la persona. Por lo que, a partir del 11 de diciembre 2023, comienza el término de los 15 días hábiles para brindar oportunamente respuesta de fondo frente a lo que compete a la Entidad a la ciudadana, finalizando el 02 de enero de 2024" (negrilla es mía).

En consecuencia, y teniendo en cuenta que el concepto es emanado de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, según lo expresado por la Oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá, en su correo electrónico de fecha 7 de febrero de 2023, la OCI se acoge a dicho concepto.

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 165 peticiones, fueron cargadas en el aplicativo SDQS el mismo día en que se dio respuesta a las diferentes peticiones.

La anterior situación, refleja el cumplimiento de la directriz, emanada de la Directora Distrital de Calidad del servicio, mediante oficio con 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 de la elaboración y envío de informes de quejas y reclamos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.

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	16/08/2023	23/08/2023
AGOSTO	21/09/2023	21/09/2023
SEPTIEMBRE	12/10/2023	23/10/2023
OCTUBRE	21/11/2023	23/11/2023
NOVIEMBRE	20/12/2023	22/12/2023
DICIEMBRE	15/01/2024	23/01/2024

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

Del cuadro anterior, se observa que los informes mensuales fueron presentados en el término establecido en la circular.

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 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 segundo semestre de 2023, fue la siguiente:

AREA	TOTAL PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
ATENCION AL CLIENTE	200
SECRETARIA GENERAL	5
SISTEMAS	25
SUBGERENCIA GENERAL	8
UNIDAD DE APUESTAS	19
UNIDAD FINANCIERA	8
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTO Y COMERCIALIZACIÓN	69
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	4
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	7
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
PLANEACION	1
TOTAL PETICIONES	346

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

OBSERVACIONES

Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el término de respuesta se identificó que a la petición 3409562023, se dio respuesta dos (2) días después de vencido el término legal, teniendo en cuenta que el término inicial fue ampliado dado que no fue posible resolver la petición, por lo tanto, fue necesario ampliar dicho término; de conformidad con lo señalado en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 parágrafo.

Por lo anterior, la siguiente es la trazabilidad surtida en la petición:

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

PETICION No.	FECHA FORMULACION DE LA PETICION	FECHA PRIMER VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA PARCIAL	FECHA EN QUE VENCE EL TERMINO DEL DOBLE INICIALMENTE PREVISIO (Parágrafo Art. 14 ley 1755 de 2015)	FECHA RESPUESTA DEFINITIVA
3409562023	4/08/2023 (Fuera del horario laboral)	22/08/2023	22/08/2023	5/09/2023	7/09/2023 Nro. Rad: 2-2023-1414 Fecha: 07/09/2023

De igual manera, mediante correo electrónico del 7 de septiembre de 2023, la Oficina de Atención al cliente, reportó la materialización del riesgo a la Oficina de Planeación, debido a que se identificó que la respuesta definitiva a la petición No. 3409562023, que dio la Jefe de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización, se produjo con dos días hábiles de más de los términos que la ley establece para dar respuesta definitiva cuando una petición ya ha tenido una respuesta parcial.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo analizado y verificado en los anteriores numerales, para la presentación del informe correspondiente al segundo semestre del 2023, se concluye:

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el segundo semestre de 2023, fue de 346 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 segundo semestre de 2023 fue: correo: cliente@loteriadebogota.com
- De las 165 peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis, se identificó que a la petición No. 3409562023 se dio respuesta dos (2) días después de vencido el término legal para dar respuesta definitiva.
- Las respuestas otorgadas a las 165 peticiones analizadas, sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran soportadas.
- De las 165 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

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19-04-2023

No. 006 del 7 de marzo de 2017, durante el segundo semestre de 2023, 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 2023 fue la Oficina de Atención al Cliente, con 200 peticiones, seguida de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización con 69 peticiones.

RECOMENDACIONES

Reiterar a las diferentes dependencias responsables de dar trámite a las respuestas de derechos de petición, cualquiera sea su modalidad, la obligación legal de dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,

FIRMA DE QUIEN ELABORÓ Y QUIEN EMITIÓ

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