



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:
I SEMESTRE DE 2025**

**Elaborado:
JULIO DE 2025**



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
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO LEGAL	4
4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	5
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
6. OBSERVACIONES	19
7. CONCLUSIONES	19
8. RECOMENDACIONES	19



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
DESTINATARIOS:	Luis A. Neira Sánchez – Gerente General (E), Subgerente Comercial y de Operaciones Frank Manotas Puente – Secretario General (E), Jefe Oficina Control Disciplinario Interno Sandra M. Trujillo Vargas – Profesional Área de Atención y Servicio al Cliente Yohana Pineda Afanador – Jefe Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación Dayan P. Pasaje Quiroga – Jefe Unidad de Talento Humano (E) Lesvia M. Escobar Saavedra – Jefe Oficina Jurídica
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Área de Atención y Servicio al Cliente - PQRS
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Manuela Hernández Jaramillo

DESARROLLO DEL INFORME:

1. 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 enero – junio de 2025 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...”

2. 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 primer semestre de 2025 y define los siguientes siete (7) aspectos:

1. Verificar el registro y documentación detallada de cada petición, determinando el número de peticiones en las diferentes modalidades.



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

2. Determinar los canales utilizados para recepcionar las peticiones formuladas por la ciudadanía y su grado de utilización para formular las PQRS y 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 el registro 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 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 [Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá]. Por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
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.
8. Verificar si existen materializaciones del riesgo, en la eventualidad de existir peticiones con respuestas fuera del término legal.
9. Hacer seguimiento a la socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.
10. Hacer seguimiento a las acciones adelantadas frente a las observaciones y recomendaciones que se detallaron en el informe correspondiente al II semestre 2024.

3. MARCO LEGAL

Para la consolidación del presente seguimiento se tuvo en cuenta la siguiente normatividad aplicable:

- 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.



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

- 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.
- Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017 inciso 2º., sobre “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”.

4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

El seguimiento se realizó a través de muestreo aleatorio compuesto 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 al Área de Atención y Servicio al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante memorando n°3-2025-1006 del 05/06/2025, cuya respuesta fue suministrada a través del memorando n°3-2025-1061 de fecha 13/06/2025 y alcance mediante memorando n°3-2025-1218 del 16/07/2025. En estos se reportaron 251 peticiones formuladas a la entidad en el I semestre de 2025.

Por tanto, la verificación se efectuó a partir de una muestra de 101 de las 251 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por la ciudadanía y los distintos grupos de interés para: 1) 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; 2) evaluar la calidad en la atención prestada por la entidad identificando fortalezas, debilidades y/o recomendaciones que permitan el fortalecimiento del servicio por parte de los diferentes procesos institucionales.

Para lo anterior, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Verificación del registro de peticiones de la entidad en el sistema SDQS de acuerdo con la modalidad de la petición.
- ✓ Identificación de los canales de comunicación empleados por la ciudadanía para instaurar las diferentes peticiones.
- ✓ Identificación de la efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos mediante respuestas de fondo, claras y coherentes.
- ✓ Identificación de la oportunidad en las respuestas dentro de los plazos legales.
- ✓ Verificación del 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.
- ✓ Verificación 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).
- ✓ Identificación del 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.
- ✓ Identificación de materializaciones del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación



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

reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.” dentro del periodo de análisis.

- ✓ Seguimiento a la socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.
- ✓ Seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la OCI registradas en el informe del corte anterior.
- ✓ Mediante correo electrónico del 01/08/2025 fue socializado preliminarmente este informe con la Subgerencia Comercial y de Operaciones, Área de Atención y Servicio al Cliente, Oficina Control Disciplinario Interno, Unidad de Talento Humano, Oficina Jurídica y Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación. Esto para recibir los comentarios u observaciones producto de su revisión.

Para lo cual, se recibió comentarios frente a las 2 observaciones por parte del área de Atención y Servicio al Cliente mediante correo electrónico del 08/08/2025; la primera relacionada con la calidad de la respuesta dada a una petición radicada en abril y la segunda a la respuesta dada a dos peticiones por parte procesos diferentes a los inicialmente asignados.

Y como resultado, con las aclaraciones realizadas por el Área de Atención y Servicio al cliente la observación n°1 se elimina del informe preliminar; mientras que la n°2 se ratificó por las debilidades identificadas por parte de los procesos responsables.

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 I semestre de 2025; en los siguientes términos:

Tabla No1. Modalidad peticiones

Modalidad de la petición	Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información: <ul style="list-style-type: none">• 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

Fuente: elaboración propia

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

- **Registro de peticiones, según su modalidad:**



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

De la verificación se identificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 251 derechos de petición en el I semestre de 2025, así:

Tabla No2. Resumen modalidad de PQRSD durante el I semestre 2025

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total por Modalidad
D. P. EN INTERES PARTICULAR	22	20	21	14	18	24	119
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26	10	11	12		10	69
RECLAMOS	11	8	2	1	8	6	36
SOLICITUD DE COPIAS	1	1		1	18		21
D. P. EN INTERES GENERAL					3	1	4
SUGERENCIAS		1					1
DENUNCIAS						1	1
Total	60	40	34	28	47	42	251

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

De la anterior tabla, se puede identificar que las modalidades con mayor cantidad de peticiones fueron el derecho de interés particular (119), solicitud de acceso a la información (69), reclamos (36) y solicitud de copias (21).

Así entonces, de lo anterior llama la atención que durante el I semestre se presentaron 36 reclamos por parte de la ciudadanía asociados con acceso al portal de compra en la página web de la entidad por cambio de contraseña y/o credenciales erróneas, y consignaciones por pago de premios.

De igual forma, se identificó una denuncia por posible acto de corrupción interpuesta por un ciudadano en el mes de junio y registrada con el n°3112382025 mediante plataforma SDQS (traslado); cuya respuesta fue tramitada por la Oficina de Control Disciplinario Interno-OCDI por competencia mediante radicado n°2-2025-831 del 07/07/2025.

De acuerdo con el seguimiento realizado por la OCI a la respuesta dada a la petición, la OCDI mediante correo electrónico del 25/07/2025 informó que procederá a realizar la indagación y practica de pruebas para esclarecer los hechos informados por el ciudadano; aunque la denuncia no corresponda netamente a un hecho de corrupción sino a una presunta omisión de funciones relacionadas con procedimientos asociados al ingreso de nuevo personal a la entidad (categorizada en el SDQS como *“El incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones”*)

- Canales de comunicación

La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (plataforma SDQS, buzón email, escrito, presencial, teléfono, WEB y redes sociales), para que la ciudadanía presente las



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

peticiones en las diferentes modalidades; siendo para el I semestre de 2025 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el Área de Atención y Servicio al Cliente:

Tabla No3. Resumen canales de entrada de PQRSD durante el I semestre 2025

CANAL DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALPOR CANAL
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	34	25	18	15	22	27	141
Sistema SDQS (incluidos traslado)	10	3	5	9	11	8	46
SECCION "contáctenos" de la página web	10	8	9	3	7	5	42
Telefónico	3	2	2	1	6	2	16
Otro Correo	2				1		3
Presencial	1	2					3
Total	60	40	34	28	47	42	251

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Así entonces, se observa que los canales más utilizados por los ciudadanos para elevar sus peticiones fue el correo electrónico de atención al cliente (cliente@loteriadebogota.com) con un 56% (141), seguido del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS con un 18% (46), del formulario electrónico "contáctenos" de la página web con un 17% (42) y finalmente el canal telefónico con un 6% (16).

Así mismo, los canales menos utilizados por la ciudadanía son mediante correo diferente al de atención al cliente y la visita presencial a las instalaciones, ambos con un 1% (3 cada canal)

Finalmente, se identifica que en el Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS no solo se registran las peticiones directamente instauradas por la ciudadanía a la entidad, sino también los traslados de otras entidades públicas para que la entidad resuelva los temas de su competencia; lo anterior, teniendo en cuenta que de 46 peticiones radicadas, 37 fueron traslados.

- Efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.

Para este seguimiento, la OCI solicitó al Área de Atención y servicio al cliente tipificar las PQRSD radicadas mensualmente con el fin de identificar los temas más recurrentes que la ciudadanía consultó a la entidad durante el I semestre. A continuación, el detalle de lo mencionado:

Tabla No. 4. Tema PQRSD durante el I semestre 2025

Tema	Cantidad
Plan pago de premios Lotería de Bogotá	102
Página web	45
Distribución y venta de billetería	30



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

Información Institucional	18
Administración del Talento Humano	14
Temas contractuales	11
Resultados de sorteos	9
Solicitud de apoyo institucional y ofertas de servicios	5
Veedurías ciudadanas	5
Operación de rifas	4
Operación juegos promocionales	3
Temas financieros	2
Habeas Data	1
Traslado a entidades distritales	1
Posibles actos de corrupción	1
Total	251

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que los temas con mayor número de consultas y/o peticiones a la entidad son los relacionados con el plan y pago de premios (102), página Web (45) y distribución y venta de billettería (30).

No obstante, para escoger la muestra de peticiones a analizar se tomaron las gestionadas de enero a mayo y una del mes de junio (asociada con denuncia por posible acto de corrupción cuya respuesta fue gestionada por la OCDI), realizando las siguientes actividades:

- Aplicación muestreo aleatorio para seleccionar la cantidad óptima de PQRSD a analizar por las 12 temáticas identificadas (101 peticiones)
- Para las 3 temáticas con mayor cantidad de PQRSD, se agrupó por subtema y se tomaron los que mayor de veces se repitieron hasta cumplir con la cantidad óptima de muestra.

Así entonces, a continuación, se detalla la cantidad de las PQRSD objeto de análisis por tema:

Tabla No4. Tema de las PQRSD a analizar gestionadas durante el I semestre 2025

Tema	Cantidad	Muestra
Plan pago de premios Lotería de Bogotá	85	32
Página web	37	20
Distribución y venta de billettería	29	16
Administración del Talento Humano	12	6
Información Institucional	13	7
Temas contractuales	8	4
Resultados de sorteos	7	4



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO		CÓDIGO:		FRO102-484-2	
		VERSIÓN:		2	
		FECHA:		19/04/2023	
Veedurías ciudadanas	5	3			
Solicitud de apoyo institucional y ofertas de servicios	4	2			
Operación de rifas	4	2			
Operación juegos promocionales	3	2			
Temas financieros	2	2			
Posibles actos de corrupción	1	1			
Total	210	101			

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Para las cuales se identificó que el 99% (100) de respuestas se utilizó una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran bien soportadas; para el 1% (1), la respuesta dada por la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación a la petición n°1680102025 del 04/04/2025, ya que, esta no corresponde a lo solicitado por el peticionario; sino que el radicado adjunto en el sistema SDQS registra el contenido de la respuesta dada por la Oficina a la PQRS registrada con n°1696042025 del 6/04/2025.

Tabla No5. Traza respuesta a petición 1680102025

Contenido petición n°1680102025 del 04/04/2025	Contenido petición n°1696042025 del 06/04/2025	Respuesta dada a la petición n°1680102025
<p><i>“Queja contra la lotería de Bogotá por impedir que la información de sus sorteos sea consultada, y que el sistemas de PQR de ellos acepte las quejas sobre estas anomalías. Y en el documento adjunto a la petición dice: Sres. Alcaldía Distrital de Bogotá. Asunto: PQRS, malas prácticas de información al público de los sorteos de la LOTERIA DE BOGOTA y del mecanismo de PQRS. (...)”</i></p>	<p><i>“Buenas tardes. Lo que pasa es que cada vez que quiero entrar a la página de la lotería de Bogotá me piden mi clave. Y cada vez que entro no me dejó por qué me dice error de clave y no me dejó entrar. Y para poder entrar me toca colocar otra vez mi correo y solicitar otra clave para cambiar siempre mi clave. Porque no me dejó una sola clave para no cambiarla tanto gracias.”</i></p>	<p>Radicado n°2-2025-535 del 29/04/2025 cuyo asunto es “Respuesta al caso 1696042025” y su contenido registra:</p> <p><i>“(…) En respuesta a su requerimiento presentado mediante mensaje enviado al correo: cliente@loteriadebogota.com el día 6 de abril de 2025, y registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con el número de petición 1696042025 en el cual solicita lo siguiente:</i></p> <p><i>“Lo que pasa es que cada vez que quiero entrar a la página de la lotería de Bogotá me piden mi clave. Y cada vez que entro no me dejó por qué me dice error de clave y no me dejó entrar. Y para poder entrar me toca colocar otra vez mi correo y solicitar otra clave para cambiar siempre mi clave. Porque no me dejó una sola clave para no cambiarla tanto gracias.”</i></p> <p><i>Al respecto le informamos que desde el área de tecnología se procede a realizar la validación del estado actual de la cuenta de usuario del cliente evidenciando que el ultimo inicio de sesión fue el pasado 6 de abril, se procede con el reinicio de las</i></p>



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023
		<i>credenciales de la cuenta y la validación de su configuración. (...)"</i>

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente

Así mismo se adjunta pantallazo de la respuesta cargada en el sistema SDQS:

Imagen No1. Detalle hoja de ruta petición n°1680102025

DETALLE DEL EVENTO 1680102025

DATOS BASICOS DE LA PETICION

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2025-04-07	2025-04-04 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
	2025-04-07 08:51 AM	2025-04-29 08:50 AM	2025-04-24 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar
Comentario			
Se da respuesta al peticionario mediante oficio <u>2-2025-535</u>			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
COMERCIO - CONSUMIDORES BIENES Y SERVICIOS	PAGINA WEB	GESTION TIC	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros
◀ Atrás Siguiente ▶

Observaciones

Se da respuesta al peticionario mediante oficio 2-2025-535

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- [2-2025-535_1.pdf](#)

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Fuente: consulta realizada en el SDQS "Bogotá Te Escucha".

Frente a la situación, mediante correo electrónico del 08/08/2025 desde el Área de Atención y Servicio al Cliente se informó que la Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación adjunto aclaración a la respuesta mediante memorando n°3-2025-536 del 29/04/2025 y la cargó en la sección de datos adjuntos de la petición junto con aclaración a la respuesta y publicación del aviso en la página web de la entidad por ser una petición anónima; lo anterior, como cumplimiento al lineamiento impartido desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de



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

la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en las diferentes capacitaciones virtuales que se han realizado sobre el sistema SDQS.

De acuerdo con lo anterior, se identifica la acción correctiva inmediata por parte de la Oficina frente al error cometido al momento de dar respuesta a la petición citada; no obstante, es importante que desde el proceso se tomen acciones preventivas, con el fin de evitar que situaciones como la descrita sean recurrentes.

Finalmente, es importante que los procesos misionales y/o aquellos que se encuentran en constante comunicación con la ciudadanía, implementen estrategias encaminadas a fortalecer los aspectos y/o temas claves que representan mayor volumen de consulta por parte de la ciudadanía.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los subtemas más repetitivos de las 3 temáticas con mayor peticiones de la ciudadanía se relacionan con:

- Acceso al portal de compras de la página web de la entidad (cambio de contraseña y/o autenticación de credenciales)
- No generación de Raspe y Gana de las fracciones adquiridas en la tienda virtual.
- No envío de fracciones compradas en la tienda virtual.
- Consignaciones por pago de premios.

Situaciones que pueden ser subsanadas por los procesos responsables (Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación, y Dirección de Operación de productos y comercialización) mediante la implementaciones de acciones encaminadas a informar permanentemente a la ciudadanía los procesos para cambio periódico de contraseña, las fechas para compra de promocionales exclusivos en la tienda virtual, periodicidad en la que se realizan los pagos de premios, etc.

De otra parte, y teniendo en cuenta que la OCDI dio respuesta el 07 de julio a la petición n°3112382025 asociada con una denuncia por posible acto de corrupción indicando que "(..) Al respecto le indicamos que desde la Oficina de Control Disciplinario Interno se procederá a adelantar la correspondiente indagación previa y se practicarán las pruebas conducentes y pertinentes para el esclarecimiento de los hechos. (...)"; la OCI realizó seguimiento a la respuesta dada mediante correo electrónico del 25/07/2025 donde identificó que esa Oficina realizaría la indagación y practica de pruebas para esclarecer los hechos informados por el ciudadano.

- Oportunidad en las respuestas y su notificación

Verificadas las 101 peticiones objeto de análisis, se identificó que fueron respondidas dentro del término legal establecido para cada modalidad, cumpliendo efectivamente con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹.

¹ "ARTÍCULO 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



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

- Verificación del 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 para las 101 peticiones fueron cargadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de esta; es decir para 99 se cargó la respuesta el mismo día en que se radicó y para las 2 restantes un día después (1304732025 y 2602212025).

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”.

No obstante, las siguientes peticiones fueron contestadas por responsables diferentes a los inicialmente asignados:

Tabla No6. Detalle respuesta a peticiones 1304732025 y 1948242025.

N° petición	Asunto petición	Responsable asignado	Responsable de dar respuesta	Radicado	Observaciones
1304732025 del 20/03/2025	Información institucional (gestión fondo pensional)	Unidad de Talento Humano	Oficina Jurídica	n°2-2025-476 del 08/04/2025	En el SDQS se registra que el usuario que gestionó la petición fue contratista de la Unidad de Talento Humano.
1948242025 del 28/04/2025	Información pública sobre inversión en medios comunitarios y cumplimiento de plan de desarrollo distrital y local	Subgerencia Comercial y de Operaciones	Gerencia General	n°2-2025-601 del 13/05/2025	La petición fue contestada desde la Gerencia General, aunque la Subgerencia Comercial y de Operaciones aprobó la comunicación previo a la radicación al peticionario.

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
(...)”



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/09/2023
		Situación presentada porque la misma persona funge ambos cargos.

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente

Así entonces, una vez revisado el contenido de las peticiones se identificó que la asignación realizada inicialmente por el Área de Atención y Servicio al Cliente fue correcta por ser temas de competencia de cada una de las dependencias; lo que permite inferir que se están presentando fallas en cuanto a la organización para el trámite interno de las peticiones, ya que dichas peticiones fueron contestadas en Sistema Integrado de Gestión de Archivos-SIGA por una autoridad interna a la que no le correspondía.

Lo anterior, transgrede lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- Ley 1755 de 2015:

“ARTÍCULO 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.

- Guía para la Atención de Derechos de Petición – Política de Prevención Del Daño Antijurídico:

“CARACTERÍSTICAS DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, Debe estar firmada por el jefe de la dependencia que la proyecta o con su visto bueno cuando la firma el profesional responsable de la gestión”.

- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: (Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía noviembre 2020 (Versión 03):

*Página 17 “Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y de restarle el menor tiempo posible al área competente del trámite y resolución de la petición”*

Página 41 “Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia”.



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

- Política de Atención a la Ciudadanía de la Lotería De Bogotá, diciembre 22 de 2021:

“2. POLÍTICAS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)

(...) Para todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los canales habilitados, el colaborador de la Oficina de Atención al Cliente debe diligenciar el formato establecido en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y asignarlo, a través del citado sistema, al área pertinente para que la misma de respuesta a través del SDQS. (...)

6. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD

Clasificación de la PQRS: Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y se asigna a través del mismo sistema, al área responsable de tramitar y dar respuesta al peticionario.

El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente enviará vía correo electrónico un e-mail al jefe de área informando sobre la petición que acaba de asignarle a través del sistema con un resumen de esta.

(...)

- Procedimiento PRO104-207-12 Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos:

Tabla No7. Detalle actividad n°20 del procedimiento PRO104-207-12

N°	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
20	Verificar y firmar oficio	Firmar oficio. Revisar las firmas y cargo de quienes proyectaron, revisaron y elaboraron de ser el caso.	Oficio firmado	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas / Oficial de Cumplimiento

Fuente: Procedimiento PRO104-207-12 Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos.

Frente a la situación, mediante correo electrónico del 08/08/2025 desde el Área de Atención y Servicio al Cliente informó lo siguiente:

- **Petición n°1304732025 del 20/03/2025:** a la cual la Oficina Jurídica dio respuesta debido a que antes de ser trasladada mediante el sistema SDQS, la petición ingreso a la entidad al correo del Gerente General.

Posteriormente, la Unidad de Talento Humano como proceso responsable de gestionar la petición radicó respuesta mediante memorando n°3-2025-482 del 09/04/2025 el cual fue cargado en la sección de datos adjuntos; como acción correctiva inmediata.

- **Petición n°1948242025 del 28/04/2025:** a la cual el servidor público dio respuesta en calidad de Gerente General en vez de Subgerente Comercial y de Operaciones; la petición fue cerrada con la citada particularidad.



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

Así entonces, si bien se presentaron las situaciones anteriores, desde el área se han remitido diferentes alertas y/o recomendaciones a los líderes y/o responsables de procesos que tiene comunicación permanente con la ciudadanía con el fin de atender los lineamientos relacionados con la oportunidad y calidad en las respuestas a dar a los peticionarios (memorando n°3-2025-650 del 04/04/2025); así como los correos de asignación de peticiones a los procesos responsables, en donde entre otras cosas se registra:

“1. Cuando el jefe de la dependencia a la que se asigna una PQRS funge en más de una jefatura o cargo, debe revisar, antes de enviar la respuesta en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, que en el oficio de respuesta aparezca de manera correcta el cargo y nombre del jefe de la dependencia a la que se asignó la PQRS y no el cargo de la jefatura de una dependencia diferente al área a la que se asigna la petición.”

Por ende, es importante que los líderes y/o responsables de procesos ejecuten los lineamientos con mayor precisión; con el fin de evitar que situaciones como las anteriormente mencionadas se presenten nuevamente; configurando posibles recurrencias por la no aplicabilidad de los procedimientos internos.

- Verificación 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.

Tabla No8. Resumen presentación informes PQRS del I semestre 2025

Mes	Fecha presentación	Fecha límite
Enero	12/02/2025	21/02/2025
Febrero	05/03/2025	21/03/2025
Marzo	03/04/2025	23/04/2025
Abril	20/05/2025	22/05/2025
Mayo	13/06/2025	24/06/2025
Junio	10/07/2025	21/07/2025

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

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

- 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 el Área de Atención y Servicio al Cliente a través del aplicativo de las SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Bogotá Te Escucha), cuyo responsable



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

se direcciona al interior de la entidad en el menor tiempo posible al área que corresponde dar respuesta. Este 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 Área de Atención y Servicio al Cliente documentado mediante el procedimiento PRO104-207-12 Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos versión de agosto del 2023; y en permanente conectividad con las diferentes áreas responsables de dar respuesta a los diferentes derechos de petición, cuya participación para el I semestre de 2025 fue la siguiente:

Tabla No9. Cantidad PQRSD gestionadas por dependencia en el I semestre 2025

Área	N° Peticiones
Área de Atención y Servicio al cliente	88
Dirección de Operación de productos y comercialización	75
Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación	32
Unidad de Talento Humano	19
Secretaría General	12
Unidad de Apuestas y control de juegos	9
Unidad de Recursos Físicos	7
Oficina Jurídica	4
Subgerencia Comercial y de Operaciones	2
Oficina Control Disciplinario Interno	2
Unidad Financiera y Contable	1
Total	251

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Siendo el Área de Atención y Servicio al Cliente, la Dirección de Operación de productos y comercialización, y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación las áreas con mayor peticiones gestionadas durante el periodo (88, 75 y 32; respectivamente)

- Materialización del riesgo asociado a la atención oportuna de PQRSD

De conformidad con lo reportado por el Área de Atención y Servicio al Cliente, durante el I semestre no se identificó materialización del riesgo *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.”*, teniendo en cuenta que las 251 peticiones recibidas fueron gestionadas dentro de los términos estipulados en la normatividad vigente aplicable a la entidad.

Información que fue corroborada directamente en la plataforma “Bogotá Te Escucha” con la verificación de las 101 peticiones objeto de análisis.

- Socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.



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

La OCI, procedió a verificar la socialización trimestral del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas y política de atención a la ciudadanía, encontrando que cumple con lo establecido en el programa de transparencia y ética pública, así:

Tabla No10. Socialización Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía durante el I semestre del 2025

Documento socializado	Fecha socialización en el I trimestre	Fecha socialización en el II trimestre
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	08/01/2025	03/04/2025
Política de atención a la ciudadanía.	08/01/2025	03/04/2025

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Información que fue corroborada mediante consulta de las comunicaciones recibidas al correo electrónico durante el periodo de análisis.

- Seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la OCI registradas en el informe del corte anterior.

Con el fin de identificar si desde el Área de Atención y Servicio al Cliente se implementó la recomendación dadas por esta Oficina y registradas en el informe del corte anterior; se verificaron las acciones en el marco de las actividades realizadas; identificando que el área gestionó mediante mesa de trabajo en diciembre la revisión de la matriz de riesgos con la Oficina Asesora de Planeación para posterior inclusión del riesgo como se detalla a continuación:

Tabla No11. Seguimiento a implementación de las recomendaciones registradas en el informe con corte al II semestre del 2024.

Observaciones	Recomendaciones	Seguimiento OCI
Al verificar y hacer seguimiento a la petición No. 4163082024 reportada por el Área de Atención al Cliente, como fuera del término legal para dar respuesta, efectivamente se identificó que esta petición se respondió, por parte de la Unidad de Recursos Físicos, un (1) días después de vencido el término legal para dar respuesta, conforme lo señala el artículo 14 No. 1 de la ley 1755 de 2015.	Analizar entre el Área de Atención al Cliente y la Oficina de Planeación Estratégica la posibilidad de proponer ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno que el RG -18 sea un riesgo transversal para todos los procesos, dado que todos los procesos son responsables en el cumplimiento de dar respuesta a los derechos de petición dentro de los términos legales.	Implementada: En la matriz de riesgos v1 del 2025 aprobada en sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 30/01/2025 y publicada en el botón de transparencia, se identificó la inclusión del riesgo "RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la respuesta a las PQRS por parte del responsable." Transversal a todos los procesos de la entidad. Anteriormente, este se encontraba únicamente al proceso de Atención y Servicio al Cliente.

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.



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

6. OBSERVACIONES

- **Verificación del 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:** las peticiones 1304732025 y 1948242025 fueron contestadas por responsables diferentes a los inicialmente asignados, es decir, por la Oficina Jurídica y la Gerencia General cuando debió ser la Unidad de Talento Humano y la Subgerencia Comercial y de Operaciones; respectivamente.

Asó entonces, los comentarios remitidos por el Área de Atención y Servicio al cliente mediante correo electrónico del 08/08/2025 si bien justifican las situaciones presentadas, **no desvirtúan la observación**; por cuanto los líderes y/o responsables de los procesos que se encuentran en constante comunicación con la ciudadanía (atención de PQRSD) deben implementar los lineamientos internos ya establecidos a cabalidad y/o en su defecto implementar acciones preventivas que les ayuden a fortalecer y/o mejorar la gestión de peticiones.

En el entendido, que desde el Área de Atención y Servicio al cliente ya se realizan acciones preventivas propias como el envío de alerta y recomendaciones semanales y trimestrales para atención oportuna y adecuada de las peticiones que ingresan a la entidad.

Por lo anterior, que procesos diferentes a los inicialmente asignados dieran respuesta a las PQRSD deja entrever falencias en los procedimientos internos; asociados con el análisis a los contenidos de la petición para que el proceso competente de respuesta clara y de fondo, y manejo de roles para respuesta cuando un servidor funge más de un cargo.

7. CONCLUSIONES

Para este seguimiento, se identificaron las siguientes conclusiones derivadas de las observaciones asociadas con los procedimientos realizados:

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el I semestre de 2025 fue de 251 peticiones y la modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con un total de 119.
- Los canales más utilizados por los ciudadanos para elevar sus peticiones fue el correo electrónico de atención al cliente (cliente@loteriadebogota.com) con un 56% (141), seguido del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS con un 18% (46), del formulario electrónico "contáctenos" de la página web con un 17% (42) y finalmente el canal telefónico con un 6% (16).
- Los contenidos de las respuestas otorgadas a las 101 peticiones objeto de verificación ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran debidamente soportadas.



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

- Las 101 peticiones del muestreo objeto de análisis fueron gestionadas dentro del término legal, es decir, se contestaron oportunamente por parte de los procesos responsables.
- Las 101 respuestas a las peticiones objeto de análisis y verificación, fueron cargadas al aplicativo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de esta, en cumplimiento 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.
- 2 de las 101 respuestas a las peticiones objeto de análisis fueron gestionadas por procesos diferentes a los inicialmente asignados por el Área de Atención y Servicio al Cliente (1304732025 y 1948242025).
- 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 No. 006 del 7 de marzo de 2017, durante el I semestre de 2025 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 las dependencias con mayor afluencia y responsabilidad en el trámite y respuestas de los derechos de petición durante el I semestre de 2025 fueron el Área de Atención y Servicio al Cliente, la Dirección de Operación de productos y comercialización, y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (88, 75 y 32; respectivamente)
- Teniendo en cuenta que las 251 PQRSD fueron gestionadas oportunamente, durante el I semestre del 2025 no se materializó el riesgo *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta”*
- La Socialización de los documentos Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía fueron socializadas en dos oportunidades durante el I semestre del 2025 (08/01/2025 y 03/04/2025)
- De la verificación a la implementación de la recomendación registrada en el informe del II semestre del 2024, se identificó cumplimiento por parte del Área de Atención y Servicio al Cliente con la inclusión del riesgo RG-18 transversal a todos los procesos; ajuste aprobado en la sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 30/01/2025 para la versión n°1 de la matriz de riesgos de la entidad.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación y en general a los demás líderes y/o responsables de procesos revisar adecuadamente las respuestas proyectadas a las peticiones previo a radicar y cargar en el sistema; teniendo en cuenta, que atender de fondo las peticiones refleja la adecuada atención a los usuarios que brinda la entidad.
- Entre el Área de Atención y Servicio al cliente y los procesos responsables coordinar mesas de trabajo con el fin de identificar, analizar e implementar controles encaminados a evitar la



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

atención de PQRSD por parte de otras dependencias que no correspondan; así mismo, establecer el conducto regular a seguir cuando sea necesario el apoyo de otra dependencia para dar respuesta efectiva a la petición.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015:

“sobre organización para el trámite interno y decisión de las peticiones, a fin de que sean atendidas las peticiones por las autoridades internas a quienes les corresponde de acuerdo a la naturaleza del contenido de la petición, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y dar cumplimiento a la normatividad que rige para estos efectos”.

- Se recomienda al Área de Atención y Servicio al cliente coordinar con los procesos misionales y/o aquellos que se encuentran en constante comunicación con la ciudadanía, la implementación de estrategias encaminadas a fortalecer los aspectos y/o temas claves que representan mayor volumen de consulta por parte de la ciudadanía.
- Se recomienda a la Oficina de Control Disciplinario Interno efectuar la apertura de la indagación previa junto con la práctica de las pruebas conducentes y pertinentes para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la denuncia por posible acto de corrupción.

Atentamente,

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboro: Manuela Hernández Jaramillo – Profesional Contratista Oficina de Control Interno
Reviso y Aprobó: Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez- Jefe Oficina de Control Interno