

	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 2023**

**Elaborado:
JULIO DE 2023**

	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
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
OBSERVACIÓN	10
CONCLUSIONES	10
RECOMENDACIONES	10

	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 enero – junio 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 primer 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 Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que es el mecanismo

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

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.

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).

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”*.

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.

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.

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 memorando nro. Rad: 3-2023-936 con fecha: 07/06/2023, cuya respuesta fue suministrada a través de los memorandos nro. Rad: 3-2023-1034 de fecha: 22/06/2023 y nro. Rad: 3-2023-1263 de Fecha: 25/07/2023. En estos se reportaron 331 peticiones formuladas a la entidad en el primer semestre de 2023.

El seguimiento se efectuó a partir de una muestra de 167 de las 331 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones etc, (PQRS)

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

que fueron elevadas a la entidad durante el primer 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 I 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 331 derechos de petición en el primer semestre de 2023, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	PETICIONES ABRIL	PETICIONES MAYO	PETICIONES JUNIO	TOTAL POR MODALIDAD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	35	32	23	19	33	25	167
DERECHO DE PETICIÓN INT. PARTICULAR	17	14	7	13	25	17	93
RECLAMO	8	11	9	11	13	14	66
DERECHO DE PETICIÓN INT. GENERAL		1					1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			1				1
QUEJA					1		1
CONSULTA						1	1
SUGERENCIA						1	1
TOTAL	60	58	40	43	72	58	331

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

CANAL DE COMUNICACIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	PETICIONES ABRIL	PETICIONES MAYO	PETICIONES JUNIO	TOTAL POR MODALIDAD
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	48	42	25	33	43	39	230
SECCION "contáctenos" de la página web	6	13	8	5	23	11	66
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	5	3	3	5	2	5	23
Contacto telefónico	1		4			2	7
CANAL VIRTUAL SIGA					2		2
APLICATIVO SDQS (DIRECTAMENTE)					1	1	2
protecciondedatos@loteriadebogota.com					1		1
TOTAL	60	58	40	43	72	58	331

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

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

Ahora bien, frente a las 331 peticiones se observó que los medios más utilizados por los ciudadanos en el primer semestre de 2023 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com, toda vez que 230 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 66 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, seguido de 23 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 II SEMESTRE 2022							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL	60	58	40	43	72	58	331
MUESTREO OCI	28	27	22	23	41	26	167

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

La Oficina de Control Interno verificó que las 167 peticiones de muestreo, equivalente a un 50.45% frente a las cuales sus respuestas utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario 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 167 peticiones objeto de muestreo, fueron contestadas dentro del término legal; de acuerdo con la modalidad de la petición.

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, de las 167 peticiones, la siguiente petición fue cargada al aplicativo SDQS después de los tres (3) días hábiles, así:

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

No DE PETICION	FECHA DE ASIGNACION	FECHA DE RESPUESTA POR "SIGA"	FECHA DE CARGUE EN EL APLICATIVO SDQS	AREA RESPONSABLE
2621072023	02/06/2023	02/06/2023 (Dentro del término legal – El mismo día de la fecha de la petición)	2023-07-25 14:23:58.437	SISTEMAS

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

La anterior situación, refleja la no observancia del término establecido en 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”.

De lo anterior, fue consultada la Oficina de Atención al Cliente, donde informó que este evento se presentó por cuanto el encargado en la Oficina de Tecnología e innovación, de contestar y cargar las SDQS, por error intercambió los destinatarios de las respuestas de dos derechos de petición, que se encontraban en proceso de cargue en el mencionado aplicativo, gestión que se realizó el mismo día de la respuesta, es decir, el 2 de junio de 2023; es decir, dentro de los términos establecidos en la directriz; no obstante, cuando la funcionaria de la Oficina de Atención al Cliente, se encontraba elaborando el informe de PQRS del mes de junio, observó la falencia e inmediatamente comunicó a sistemas, lo que generó nuevamente el cargue de la respuesta, esto es el día 25 de julio de 2023 y que, por información de la Oficina de Tecnología e innovación, el sistema acoge la fecha del último cargue.

Así mismo, se aclara que el 2 de junio de 2023 se respondió oportunamente el derecho de petición a través de comunicación por el aplicativo SIGA.

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.

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

INFORMES MENSUALES PQRS (ALCALDIA Y VEEDURIA)	FECHA DE PRESENTACION	FECHA LIMITE DE PRESENTACION
ENERO	9/02/2023	21/02/2023
FEBRERO	22/03/2023	22/03/2023
MARZO	17/04/2023	25/04/2023
ABRIL	23/05/2023	23/05/2023
MAYO	16/06/2023	23/06/2023
JUNIO	21/07/2023	25/07/2023

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 primer semestre de 2023, fue la siguiente:

AREA	TOTAL PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2023
ATENCION AL CLIENTE	184
SECRETARIA GENERAL	6
SISTEMAS	12
SUBGERENCIA GENERAL	19
UNIDAD DE APUESTAS	15
UNIDAD FINANCIERA	5
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTO Y COMERCIALIZACIÓN	71
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	3
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	13
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
TOTAL PETICIONES	331

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

OBSERVACIÓN

Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el cargue de las respuestas en el aplicativo SDQS, se identificó que, de las 167 peticiones, la petición 2621072023 fue cargada después de tres (3) días hábiles por error en el registro del SDQS.

CONCLUSIONES

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

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el primer semestre de 2023, fue de 331 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 primer semestre de 2023 fue: correo: cliente@loteriadebogota.com
- Las 167 peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis, se identificó que cumplieron los términos legales de respuesta; igualmente, sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran adecuadamente soportadas.
- De las 167 respuestas a las peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis y verificación, 166 peticiones 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, no obstante, la petición 2621072023 fue cargada al aplicativo treinta (30) días hábiles después.
- 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 primer 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 primer semestre de 2023 fue la Oficina de Atención al Cliente, con 184 peticiones, seguida de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización con 71 peticiones.

RECOMENDACIONES

- Continuar en la optimización al interior de los equipos de trabajo y de los directivos, respecto del análisis y evaluación permanentemente de los puntos de control en materia de PQRS y así alcanzar los objetivos trazados por la entidad, con miras a obtener resultados efectivos en la atención al ciudadano, dentro del proceso de mejora continua en la gestión administrativa.

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

- Atender la recomendación de la Directora Distrital de Calidad del servicio señalada en el oficio con radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018: *“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, (...)”*.

Atentamente,

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