

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX



Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ INFORME FINAL

AUDITORÍA AL PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Diciembre 31 de 2021

Emitido a: LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA
Gerente General

Copias: DURLEY E. ROMERO TORRES
Secretaría General

SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS
Jefe Oficina Atención al Cliente

Emitido por: GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Resultados de la Auditoria
3. Procedimientos Realizados
4. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora
5. Anexo 1. Criterios para la Valoración de Observaciones de Auditoria

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

Objetivo

Proporcionar evaluación y una opinión independiente sobre la identificación y solución de las necesidades y requerimientos de los clientes y demás partes interesadas de manera oportuna, asegurando el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos a través de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería de Bogotá.

Se propende también por:

- Evaluar el cumplimiento y/o avance de las operaciones relacionadas con el proceso de Gestión Atención y Servicio al Cliente.
- Evaluar el diseño y ejecución de los controles establecidos para prevenir y disminuir los riesgos existentes en la gestión Atención y Servicio al Cliente.
- Seguimiento a los riesgos y la posible materialización de estos.

Alcance

El proceso de atención al cliente cubre desde el contacto con el cliente a través de los diferentes canales, para atender diferentes gestiones como son: trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, denuncias y demás que se pudiesen presentar, para culminar con un proceso de evaluación de la percepción del cliente frente a los servicios que presta la entidad.

Así mismo, verificar si se está garantizando con eficiencia y eficacia los cometidos del Estado relacionados con la transparencia y el acceso a la información pública a la ciudadanía.

Y en este contexto y teniendo en cuenta los principales puntos identificados, para el desarrollo de esta Auditoría, se evaluará y verificará, lo siguiente:

-Principales productos y/o servicios que se desarrollan en el proceso.

* Se efectuará seguimiento al proceso y procedimientos de la Gestión Atención y Servicio al Cliente para determinar si se cumplen y determinar su eficacia.

-Proyectos o Iniciativas en ejecución: Verificar durante el trabajo de campo, lo siguiente:

* Plan de acción en el proceso de Gestión Atención y Servicio al Cliente, para la actual vigencia 2021.

* Actividades relacionadas con la Gestión Atención y Servicio al Cliente dentro del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), para la vigencia 2021.

-Validación de la efectividad de los controles previstos para la mitigación de los riesgos identificados.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX


- El cumplimiento en cuanto a las necesidades y requerimiento de los clientes y demás partes interesadas de manera oportuna y dentro de los términos establecidos en la ley.

-El cumplimiento de los parámetros de calidad de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería de Bogotá.

Así mismo, se revisará y hará seguimiento a la correcta y efectiva implantación de las recomendaciones y sugerencias de esta auditoría y si el resultado de los controles es coherente con los objetivos y las metas establecidas.

2. Resultado de la Auditoría

De las cuatro (4) observaciones comunicadas, una (1) presenta una probabilidad “posible” y un impacto moderado, por lo que la valoración del riesgo es Medio, y tres (3) presentan una probabilidad “probable” y un impacto mayor, por lo que la valoración del riesgo es Alto, en tal sentido, se hace necesario que se definan y ejecuten planes de mejoramiento que coadyuven a minimizar la materialización de riesgos. Es importante asegurar la presentación a los Comités institucionales, según corresponda, de los hallazgos y del plan de mejoramiento establecido para los mismos, con el fin de contar con las herramientas necesarias para su seguimiento.

NIVEL DE RELEVANCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	MEDICIÓN	ACCIONES A SEGUIR
	PROBABLE	MAYOR	ALTA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es DÉBIL.</p> <p>2. Gestión de Riesgos: Existen riesgos relevantes que están descubiertos o sin medida de tratamiento adecuada de acuerdo al nivel de riesgo inherente.</p> <p>Otros Aspectos evaluados: Existen desviaciones normativas en el proceso que comprometen el logro de los objetivos, y/o situaciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Intervención del Representante Legal y planes de mejoramiento liderados por la Subgerencia General</p> <p>Presentación de los riesgos y plan de acción a los Comités institucionales, según corresponda.</p> <p>Presentación de la observación y su plan de mejoramiento CICCI para su conocimiento y</p>

3. Procedimientos Realizados

De acuerdo con el alcance previsto, el desarrollo de la auditoría involucró la validación de aspectos relacionados con la gestión de Atención al Cliente, como los principales productos y/o servicios que se desarrollan en el proceso para determinar si se cumplen y determinar su eficacia, proyectos o Iniciativas en ejecución relacionadas con el PAAC para la actual vigencia 2021, validación de la efectividad de los controles previstos para la mitigación de los riesgos identificados, cumplimiento en cuanto a las necesidades y requerimiento de los clientes y demás partes interesadas de manera oportuna y dentro de los términos establecidos en la ley, y el cumplimiento de los parámetros de calidad de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería de Bogotá.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Para efecto de lo anterior se adelantaron los siguientes procedimientos:

- ✓ Revisión y análisis de información sobre el proceso, matriz de riesgos y de más normas concordantes.
- ✓ Entrevistas con los responsables del proceso y de la implementación de los controles (Jefe Unidad de LA Oficina de Atención al Cliente).
- ✓ Definición de muestra y solicitud de información relacionada con la gestión de la Unidad en desarrollo de los procedimientos correspondientes.
- ✓ Definición y validación de observaciones.

Con base en el análisis de la información presentada por la Unidad de Atención al Cliente, se generaron las observaciones correspondientes, las cuales fueron comunicadas a la Unidad de Atención al Cliente y a su equipo de trabajo, vía memorando radicado el 11 de noviembre del 2021, para efectos de validación de las mismas en mesa de trabajo el 17 de noviembre del 2021 a las 9:00 a.m. Así mismo se comunicó que en caso de quedar aspectos pendientes por validar en dicha reunión, se concedería un término de tres (3) días para la presentación de los comentarios, junto con los soportes que se consideran pertinentes.

Una vez validadas las observaciones con la Oficina de Atención al Cliente y la Secretaría General en reunión del 19 de noviembre del 2021, se procedió a remitir las observaciones finales, junto con el formato para la formulación del plan de mejoramiento, concediendo un término de cinco (5) días; se indicó que, una vez transcurrido este término, se procedería a la presentación del informe final, incorporando las acciones de mejora, si fueran propuestas por el área responsable.

Transcurrido el término indicado sin que el área responsable entregara el respectivo plan de mejoramiento, el informe que se presenta incorpora las observaciones presentadas como resultado de la auditoría, con la anotación sobre la ausencia de plan de mejoramiento por parte del área responsable.

4. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

Observación 1. Deficiencias en la definición del objetivo y alcance del procedimiento.

Calificación: Medio



Criterio:

-Ley 87 de 1993
 -Ley 1755 de 2015
 -MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Efectuado un seguimiento al procedimiento PRO104-207-10 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, si bien este procedimiento al interior de la entidad regula el derecho fundamental de petición, de origen ciudadano y entre autoridades, vale decir, siguiendo las reglas generales y especiales, de conformidad con el espíritu de la Ley 1755 de 2015, se encontró que:

1.- El objetivo y el alcance descrito para este procedimiento expresan:

OBJETIVO: Garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

ALCANCE: Inicia cuando se recibe la solicitud por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano y finaliza cuando se atiende la solicitud y se da la respuesta oportuna al ciudadano por el área responsable quien realiza el cierre en el sistema SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede observar, tanto en el objetivo como en el alcance, se hace referencia únicamente a la atención al ciudadano, presentando incongruencia entre estos conceptos y las actividades establecidas en el procedimiento, ya que éste contempla el paso a paso de las peticiones no solamente elevadas por los ciudadanos, sino también las peticiones entre autoridades.

Es importante tener como referente la misma ley 1755 de 2015 que regula el derecho de petición de manera integral cuando en el artículo 14 sobre “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, se refiere a los derechos de petición que tienen “norma legal especial”, y posteriormente, en su artículo 30 hace referencia a las “Peticiones entre autoridades” (Artículo 30 de la ley 1755 de 2015)

De otra parte, encontramos disposiciones especiales que hacen referencia a otro tipo de peticiones entre autoridades como son:

- Solicitud de informes por los congresistas, Art 258 Ley 5 de 1992
- Solicitud de informes por los concejales: Aplican términos de artículo 30 de la Ley 1755 de 2015
- Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales. Requerimiento de Contraloría General de la República, Artículo 4 Resolución Orgánica 6680 de 2012

2.- En el PRO PRO104-207-10 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, en la parte correspondiente a las definiciones, tampoco precisa el concepto de “petición entre autoridades”.

Causa: El desconocimiento en la contextualización normativa del derecho de petición y la falta de capacitación en los funcionarios que diseñan estos procedimientos hace que se incurran en estas deficiencias.

Consecuencia: Las deficiencias encontradas en la construcción de los procedimientos

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

constituyen un factor de riesgo que expone a la entidad a la afectación negativa de su imagen y/o a acciones judiciales e imposición de sanciones en contra, etc.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 2. Falta de precisión en el procedimiento PRO104-207-10 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES

Calificación: Alto



Criterio:

-Resolución 002 del 13 de julio de 2018

-Ley 5 de 1992

-Ley 1755 de 2015.

-MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Revisado el procedimiento se encuentra en la actividad 7 en la columna de “Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos”, la siguiente descripción:

“El líder o responsable debe dar respuesta a las solicitudes, en todo caso, se otorgará como plazo máximo el termino establecido en la Ley 1755 de 2015 - Derecho de Petición, es decir que deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Así descrita esta actividad, desconoce los términos legales para dar respuestas a las diferentes modalidades de derechos de petición, dado que existen peticiones establecidas en norma especial y/o que cuentan con términos especiales.

De otra parte, la actividad 7 del PRO104-207-10 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, no obstante, ser una actividad descrita para las peticiones a que se refieren las notas 1, 2 y 3 de la actividad 2 del procedimiento, en ningún caso pueden estar sujetas a un plazo máximo de quince (15) días, en consecuencia, deberá ser replanteada y ajustada a la realidad normativa expresada en el ítem anterior.

En el numeral 8 del procedimiento, señala: *“Para el control de las solicitudes, peticiones y/o requerimientos relacionados en las NOTAS 2 Y 3 de la actividad 2, será habilitado un rol en el aplicativo SIGA, para el responsable o trabajador designado del Área de Atención al Cliente, para que, de manera semanal, revise el estado de las solicitudes y remita correo electrónico a los responsables, para su pronta respuesta”.* Efectuado el seguimiento se encontró que dicho rol no ha sido habilitado para la oficina de atención al cliente.

Causa: El desconocimiento en la contextualización de las peticiones que son reguladas y la

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

falta de capacitación o desconocimiento de requisitos que se den incorporar en los procedimientos.

Consecuencia: De la manera como se describe esta actividad (7), puede llegar a generar desviaciones en la oportuna atención de las peticiones entre autoridades, que conlleven a incurrir en sanciones disciplinarias y/o fiscales, por incumplimiento de los términos para dar respuesta a las peticiones entre entidades públicas.

De otra parte, al no estar habilitado el rol para el control de las solicitudes, peticiones y/o requerimientos relacionados en las NOTAS 2 Y 3 de la actividad 2, se genera una deficiencia en la ejecución del control en los términos previstos en el procedimiento.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 3. Deficiencias en el cumplimiento del PAAC.

Calificación: Alto



Criterio:

-Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la Lotería de Bogotá vigencia 2021.
-MANUAL O PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA LOTERÍA DE BOGOTÁ

- En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al PAAC con corte a agosto 31 de 2021, sobre el Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención; la actividad: *“Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso”*., se observó que:

“... se realizó cuadro comparativo de las dos propuestas y se remitió a los líderes de los procesos para revisión y posterior aprobación en el CIGYD.”. La fecha de terminación definida es el 1 de agosto de 2021; a la fecha de corte del presente informe el tema no había sido puesto a consideración del CIDGYD”.

La observación anterior es el resultado del seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO con corte a agosto 31 de 2021, donde esta actividad muestra un avance del 33%, la cual, al corte de esta auditoría continúa en el mismo estado.

- En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al PAAC con corte a agosto 31 de 2021, sobre el Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención; para la actividad: *“Realizar una estrategia de comunicación dirigida a la población con discapacidad con el fin de comunicar los canales y medios que tienen para poder acceder a los diferentes servicios de la entidad”*., observó que:

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

“El avance reportado, está referido a las gestiones para la eventual contratación de los servicios; la meta prevista está referida a la definición e implementación de una estrategia de comunicación para la población con discapacidad. La fecha de terminación definida es el 30 de abril de 2021”.

La observación anterior es el resultado del seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO con corte a agosto 31 de 2021, donde esta actividad muestra un avance del 10%, la cual, al corte de esta auditoría continúa en el mismo estado.

- En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al PAAC con corte a agosto 31 de 2021 sobre el Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano, para la actividad: *“Actualización del sistema de la planta telefónica”*, observó que:

“Si bien la actividad ha avanzado significativamente, a la fecha de corte del presente informe el contrato aún no está en ejecución; la fecha de terminación prevista ya se encuentra vencida, sin que se reporte solicitud de modificación de la misma”

La observación anterior es el resultado del seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO con corte a agosto 31 de 2021, donde esta actividad muestra un avance del 80%, la cual, al corte de esta auditoría continúa en el mismo estado.

- En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al PAAC con corte a agosto 31 de 2021 sobre el Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano, para la actividad: *“Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica”*, se observó que:

“Se mantiene la situación reportada en el informe anterior; es necesario coordinar los esfuerzos entre la subgerencia general y al área de sistemas, para dar término a esta actividad”.

La observación anterior es el resultado del seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO con corte a agosto 31 de 2021, donde esta actividad muestra un avance del 0%, la cual, al corte de esta auditoría continúa sin ningún avance.

Causa: Si bien la entidad con la incorporación en el PAAC de las actividades anteriormente descritas, permite prever que dentro de los objetivos trazados por la entidad está la implementación de los mecanismos jurídicos, tecnológicos, humanos y financieros para dar cumplimiento a las disposiciones legales que el Estado Colombiano, ha proferido para garantizar el ejercicio del derecho de petición en todas sus modalidades y el acceso a la información a las personas discapacitadas y para que éste se pueda ejercer verbalmente, por escrito, o cualquier otro medio idóneo; no es menos cierto que se ha generado falta de agilización en los trámites por parte de la entidad para alcanzar las metas trazadas frente a estas actividades.

Consecuencia: Teniendo en cuenta el porcentaje de avances en las actividades planteadas en esta observación, se evidencia incumplimiento en la planeación, máxime que los plazos o fechas programadas se encuentran vencidas.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Lo anterior puede dar lugar a la materialización de un riesgo legal, derivado del incumplimiento de las disposiciones legales relativas a la obligación de las entidades de habilitar canales de comunicación para las personas en situación de discapacidad.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 4. Fallas en la aplicación de los indicadores relacionados con Atención al Cliente

Calificación: Alto

Criterio:

- Decreto 1499 de 2017
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

La entidad diseñó el “Indicador Nivel de Atención de Llamadas 2021”, el cual parte de que la Lotería cuenta con un sistema que alimenta una base de reporte de llamadas que entran a la entidad, es decir, de todas las dependencias de la entidad.

Al efectuar el seguimiento se explicó que la Oficina de Atención al Cliente filtra únicamente las llamadas que ingresan por la extensión 210 de Atención al Cliente y la medición del indicador se hace con las llamadas que arroja este filtro.

En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al PAAC con corte a agosto 31 de 2021, sobre el Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención; la actividad: “Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, atención de llamadas, nivel de satisfacción del ciudadano). se observó que:

“En consulta realizada el 25 de septiembre de 2021 a la información del Tablero Integrado de Mando, correspondiente a los indicadores de Atención al Cliente, se encuentra que los indicadores IE 01 “Nivel de atención de llamadas” e IE 02 “Nivel de satisfacción del Cliente” el último registro de avance corresponde al mes de junio y julio de 2021 respectivamente.

El indicador IE 01 prevé un reporte mensual; presenta dos meses de atraso; el indicador IE2 prevé reporte trimestral, está al día. De otra parte, en la matriz de desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, en consulta realizada en la misma fecha, se encontró que, para el indicador ID 01 “Oportunidad en la Gestión de PQRD”, el último reporte corresponde al mes de julio de 2021.”

Esta Oficina, al efectuar el análisis de los indicadores citados, conforme a lo reportado por la Oficina de Atención al Cliente, se encontró el siguiente comportamiento:

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Indicador	Metas	Año	Mes	Número de llamadas atendidas ATENCIÓN AL CLIENTE	Total, de llamadas entrantes al área ATENCIÓN AL CLIENTE	Nivel de atención
IE 01 "Nivel de atención de llamadas"	90%	2021	Ene	247	283	87%
	90%	2021	Feb	168	182	92%
	90%	2021	Mar	408	922	44%
	90%	2021	Abr	187	414	45%
	90%	2021	Mayo	26	271	10%
	90%	2021	Jun	108	254	43%

Nota: Tomado de la matriz Tablero de Mando, consulta octubre 28 de 2021

Indicador	Metas	Año	Mes	Numero de encuestas con calificación igual o superior al nivel de satisfacción establecido en la empresa.	Total, de encuestas Efectuadas	Nivel de satisfacción
IE 02 "Nivel de satisfacción del Cliente"	92%	2021	Ene	32	35	91%
	92%	2021	Feb	NA	NA	NA
	92%	2021	Mar	NA	NA	NA
	92%	2021	Abr	20	20	100%
	92%	2021	Mayo	NA	NA	NA
	92%	2021	Jun	NA	NA	NA
	92%	2021	julio	4	4	100%

Nota: Tomado de la matriz Tablero de Mando, consulta octubre 28 de 2021

Indicador	Año	Mes	Total, de PQRS Cerradas	Cerrada con respuesta Oportuna	Cerrada con respuesta Inoportuna	Nivel de Oportunidad
ID 01 "Oportunidad en la Gestión de PQRD"	2021	Ene	66	66	-	100%
	2021	Feb	76	76	-	100%
	2021	Mar	72	68	4	94%
	2021	Abr	62	62	-	100%
	2021	Mayo	129	127	2	98%

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

2021	Jun	112	112		100%
2021	julio	75	73	2	97%

Nota: Tomado de la matriz Tablero desempeño de los procesos, consulta octubre 28 de 2021

En relación con el indicador “IE 01 “Nivel de atención de llamadas” se observa cómo solo en el mes de febrero se alcanzó la meta propuesta; en enero estuvo cerca de cumplir la meta y en los cuatro meses siguientes, no se alcanzó a cumplir el 50% de la meta prevista.

Sobre este particular la oficina de atención al cliente señaló que esta situación obedece a:

- Llamadas que ingresan en horarios no laborables
- Llamadas que entran cuando se está contestando otra llamada
- Incapacidades del funcionario (a) asignado a la Oficina de atención al cliente; etc.

Se aclara que para la medición del indicador se tienen en cuenta únicamente el total de llamadas válidamente ingresadas.

Referente al indicador IE 02 “Nivel de satisfacción del Cliente”, cuya calificación es trimestral, se observa que, en el mes de enero se obtuvo un nivel de satisfacción fue del 91% con base en 35 encuestas; para el mes de abril, el nivel de satisfacción fue del 100%, con base en el resultado de 20 encuestas; y para el mes de julio, se mantuvo el 100%, pero sobre una base de 4 entrevistas. Ante estos resultados, se requirió a la oficina de Atención al Cliente, explicación sobre los criterios y la metodología para esta medición, ante lo cual se indicó, por parte de dicha dependencia que, *“debido a los efectos de la pandemia los diferentes medios o canales virtualizados de atención a los clientes, alcanzaron una mayor y significativa cobertura y que básicamente los clientes que están viniendo a la entidad son algunos ganadores de premios que generalmente superan los 5 millones de pesos.”*

Aclaró que *“el periodo en el cual se incrementa el número de encuestas es en el tercer y cuarto trimestres, ya que de acuerdo con el cronograma para el tercer trimestre además de las encuestas a visitantes se realizan encuestas a otros grupos de clientes como son: gestores, distribuidores y Concesionario y en el cuarto trimestre además de las encuestas a visitantes ingresan el grupo de loteros.”*

Así mismo, indicó que, *“anteriormente un grupo de clientes que hacían presencia frecuentemente eran los gestores de rifas y juegos promocionales, pero que al ser virtualizado 100% este trámite ya no tiene la necesidad de acudir a la entidad, dado que toda la información se encuentra cargada en la web.”*

En conclusión, explica que el bajo número de encuestados **obedece a la virtualización de los diferentes servicios al ciudadano.**

De otra parte, en cuanto a los criterios tenidos en cuenta para la determinación de las preguntas que se efectúan a los clientes a través de las encuestas, se indicó que *“... no existe norma que indique como se debe diseñar la encuesta, no obstante, indicó que las preguntas se fundamentan y están dirigidas a evaluar tanto la prestación del servicio como la evaluación del*

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

producto, tal como se observa tanto en las encuestas manuales como las virtuales.”

La Oficina de Atención al Cliente, igualmente expresó que, *para cargar oficialmente el formato de encuesta en la web, previamente se envían para evaluación de las autoridades administrativas correspondientes para sus respectivos ajustes, aclaraciones, recomendaciones si lo consideran pertinente.*

Se evidencian en este punto dos aspectos que no corresponden a la operación relativa al servicio de pago de premios que, según la expuesto por la Oficina de Atención al Cliente, es el que genera mayor número de clientes que demanda atención presencial. En primer término, según la información reportada en el Cuadro de Mando, se señala que los trámites para el pago de premios se adelantan en el área de Tesorería, siendo que, conforme a lo informado por esta dependencia, desde el mes de mayo de 2021, el pago de premios se adelanta en la Unidad de Loterías. En segundo término, se encuentran inconsistencias respecto del número de encuestas realizadas, frente al número de ciudadanos efectivamente atendidos durante el periodo.

En cuanto, al indicador ID 01 "Oportunidad en la Gestión de PQRD", frente a este indicador es de concluirse que la meta en la oportunidad de las respuestas de las PQRD es del 100%, siguiendo los parámetros establecidos en la ley, no obstante, en el tablero integrado de mando se observa que, en los meses de marzo, mayo y julio, no se logró dar oportunidad en las respuestas, y en los meses de enero, febrero, abril y junio se logró un 100%, en oportunidad de respuestas a las PQRD como se ilustra en el cuadro que antecede.

Causa: En cuanto al indicador "IE 01 "Nivel de atención de llamadas", el incumplimiento de las metas obedece al hecho de que la captura y reporte de la información sobre las variables definidas para su medición, dependen totalmente de la operación manual; no se cuenta con una herramienta tecnológica, que soporte esta actividad y sin que permita garantizar la oportuna captura y reporte de esta información.

En referencia al indicador IE 02 "Nivel de satisfacción del Cliente", se considera que las observaciones planteadas obedecen a la ausencia de criterios metodológicos y técnicos relativos a la identificación de la población, y la confección de los cuestionarios, de manera tal que sus resultados puedan servir de referencia para la toma de decisiones.

En cuanto, al indicador ID 01 "Oportunidad en la Gestión de PQRD" se debe operar con mayor efectividad las alertas con que cuenta la entidad, a efectos de no incurrir en respuestas fuera de términos frente a los diferentes derechos de peticiones elevados por los ciudadanos.

Para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de las entidades públicas, *“es importante que las entidades conozcan de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos y en general los efectos deseados para la sociedad; de igual manera, esto le permite introducir mejoras en la gestión”.*

Consecuencia: Las situaciones observadas, exponen a la entidad al incumplimiento de su objetivo estratégico relativo a la mejora del servicio al cliente y a la afectación de su imagen institucional.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda revisar y ajustar el procedimiento PRO104-207-10 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, en lo relacionado a:
 - Concepto descrito en el Objetivo,
 - Concepto descrito en el alcance,
 - Definición del concepto de “Petición entre autoridades, e Inclusión de las “Peticiones entre autoridades” en las políticas de operación.
- ✓ Ajustar el procedimiento PRO104-207-10 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, en lo concerniente a la actividad 7, de acuerdo con los términos planteados en esta observación.
- ✓ Concretar la habilitación del rol para el control de las solicitudes, peticiones y/o requerimientos relacionados en las NOTAS 2 Y 3 de la actividad 2; o si el mismo no se considera pertinente, por estar siendo aplicado un control más eficiente, ajustar el procedimiento para alinearlos a la realidad de la ejecución operativa del mismo.
- ✓ Agilizar las gestiones necesarias orientadas al mejoramiento de lo concerniente al Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención. Tareas: *“Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso” y “Realizar una estrategia de comunicación dirigida a la población con discapacidad con el fin de comunicar los canales y medios que tienen para poder acceder a los diferentes servicios de la entidad”.*
- ✓ Agilizar las gestiones necesarias orientados a dar cumplimiento, en lo concerniente al Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano y que se relaciona con las actividades de: *“Actualización del sistema de la planta telefónica” y “Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica”, con el propósito de alcanzar el fin perseguido por el PAAC, es decir, la calidad de la atención al ciudadano y por ende la satisfacción de este.*
- ✓ Incluir en la Política de atención al cliente, aspectos relativos a la atención de población con discapacidad.
- ✓ Tomar las medidas necesarias a fin de que al INDICADOR NIVEL DE ATENCION DE LLAMADAS, se le imprima la importancia que reviste, ya que se trata de un insumo en el

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX



de mejora a la calidad en la atención a la ciudadanía y por ende en la satisfacción del cliente. proceso

- ✓ Los resultados que la calificación del indicador arroje deben ser capitalizados para tomar los correctivos en el proceso de mejora en la gestión de la calidad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

5. Anexo 1. Criterios para la Valoración de Observaciones de Auditoría

CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE AUDITORÍA					
NIVEL DE RELEVANCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	MEDICIÓN	ACCIONES A SEGUIR
	EXCEPCIONAL	IN SIGNIFICANTE	BAJA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es FUERTE.</p> <p>2. Gestión de Riesgos: Los riesgos relevantes identificados se encuentran adecuadamente gestionados y dentro de los intervalos de tolerancia definidos por Lotería de Bogotá.</p> <p>3. Otros Aspectos evaluados: No se identifican aspectos sobre los asuntos evaluados que puedan comprometer la buena operación del proceso para el cumplimiento de sus objetivos, ni situaciones que puedan ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>No se requiere definir acciones de mejora sobre los asuntos evaluados.</p> <p>Mantener un adecuado control interno y buscar la optimización del proceso con el mejoramiento continuo.</p>
	IMPROBABLE	MENOR	BAJA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es FUERTE.</p> <p>2. Gestión de Riesgos: Los riesgos relevantes identificados se encuentran adecuadamente gestionados y dentro de los intervalos de tolerancia definidos por Lotería de Bogotá.</p> <p>3. Otros Aspectos evaluados: Existen oportunidades de mejora en el proceso para llevarlo a un nivel de desempeño satisfactorio que asegure el cumplimiento de sus objetivos, y/o en algunas situaciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Definir acciones de mejoramiento ajustando las observaciones reportadas mediante procedimientos de rutina.</p> <p>La prioridad en la implementación de las recomendaciones es discrecional del dueño del proceso.</p>
	POSIBLE	MODERADO	MEDIA	<p>Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para r el riesgo es MODERADA.</p> <p>Gestión de Riesgos: Existen riesgos relevantes no identificados matriz del proceso, o que requieren actividades de control c o m p lementarias.</p> <p>Aspectos evaluados: Existen debilidades en el proceso que p o d r í a n comprometer el logro de sus objetivos, y/o algunas ones que pueden ocasionar la materialización de riesgos n los criterios de impacto.</p>	<p>Definir acciones de mejoramiento ajustando las observaciones reportadas.</p> <p>Necesita atención del dueño del proceso para la gestión del tratamiento, y seguimiento de la Subgerencia General.</p> <p>Monitoreo y seguimiento dentro de la gestión normal del proceso</p>
	PROBABLE	MAYOR	ALTA	<p>3. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es DÉBIL.</p> <p>4. Gestión de Riesgos: Existen riesgos relevantes que están descubiertos o sin medida de tratamiento adecuada de acuerdo al nivel de riesgo inherente.</p> <p>5. Otros Aspectos evaluados: Existen desviaciones normativas en el proceso que comprometen el logro de los objetivos, y/o situaciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Intervención del Representante Legal y planes de mejoramiento liderados por la Subgerencia General</p> <p>Presentación de los riesgos y plan de acción a los Comités institucionales, según corresponda.</p> <p>Presentación de la observación y su plan de mejoramiento CICCI</p>
	CASI SEGURO	MAYOR	ALTA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es muy débil</p>	<p>Requiere acción inmediata, atención del Representante y del CICCI</p>