

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

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**PERIODO EVALUADO:
II SEMESTRE DE 2024**

**Elaborado:
ENERO DE 2025**

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

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
MARCO LEGAL	4
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
CONCLUSIONES	12
RECOMENDACIONES	12

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

INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de seguimiento y seguimiento
DESTINATARIOS:	Luis Alberto Neira Sánchez – Gerente General (E) y Subgerente Comercial y de Operaciones Oscar Fabián Melo Vargas – Jefe Oficina Planeación Estratégica Martha Liliana Duran – Jefe Unidad de Recursos Físicos (e) Sandra Trujillo – Área de Atención y Servicio al Cliente
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Área de Atención al Cliente - PQRS
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Islena Pineda Rodríguez

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRS), mediante la presentación de un informe semestral del periodo julio – diciembre de 2024 que contiene los análisis, las observaciones, las conclusiones y recomendaciones, a que haya lugar para cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual señala:

(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

ALCANCE

El seguimiento se efectúa con base en los objetivos específicos relacionados en el título "Procedimientos Realizados" de este informe, comprende las diferentes modalidades de derechos de petición elevados a la entidad y atendidos durante el segundo semestre de 2024 y define los siguientes siete (7) aspectos:

1. Verificar la oportunidad con que fueron remitidos los informes estadísticos mensuales a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital, entre julio a diciembre de 2024.
2. Tomar una muestra y hacer seguimiento a las peticiones que, durante el mes de julio a diciembre de 2024, fueron respondidas fuera del término legal de acuerdo con la modalidad asignada, indicando el número de registro de la petición en el SDQS.
3. Verificar si existen materializaciones del riesgo, en la eventualidad de existir peticiones con respuestas fuera del término legal.
4. Hacer seguimiento a la socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.
5. Hacer seguimiento a las acciones adelantadas frente a las observaciones y recomendaciones que se

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

detallaron en el informe correspondiente al I semestre 2024.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, artículo 23.

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*, artículo 76, expedido por el Congreso de Colombia.

Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 12 literal i), expedido por el Congreso de Colombia.

Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, expedida por el Congreso de Colombia.

Decreto 1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*, Literal b) artículo 2.2.21.4.9, expedido por el Presidente de la República.

Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"*, artículos 2.1.4.3 y 2.1.4.9, expedido por el Presidente de la República.

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"*.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

La verificación y evaluación es realizada a través de muestreo aleatorio simple de las PQRS del II 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 Área de Atención al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante Nro. Rad: 3-2024-2102 Fecha: 18/12/2024, cuya respuesta fue suministrada a través del memorando Nro. Rad: 3-2025-2 de fecha 03/01/2025. En estos se reportaron 210 peticiones formuladas a la entidad en el segundo semestre de 2024.

El seguimiento se efectuó a partir de una muestra de 53 de las 210 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. PQRS que fueron elevadas a la entidad durante el segundo semestre de 2024 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 con 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 - Materialización del riesgo
- 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

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

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.
- Se efectuó seguimiento a las acciones adelantadas frente a las observaciones y recomendaciones que se detallaron en el informe correspondiente al I semestre 2024, teniendo en cuenta el reporte informado por el área de atención al cliente.
- El día 16 de enero de 2024, mediante correo electrónico se procedió a la socialización del Informe, frente al cual la Oficina de Atención al Cliente, realizó observaciones que después de efectuar los análisis por parte de la OCI se generaron ajustes en el No. 4.- "Oportunidad en las respuestas y su notificación", del presente informe.

Adicionalmente, para el correspondiente análisis, se tuvo en cuenta los términos de respuesta de los derechos de petición establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, los cuales fueron aplicados en las respuestas a los diferentes derechos de petición PQRS elevados a la entidad durante el II semestre de 2024, 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: ✓ 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

TRATAMIENTO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LAS PQRS DURANTE EL II SEMESTRE DE 2024:

1.- registro de peticiones, según su modalidad

Se identificó que la Área de Atención al Cliente recibió y tramitó 210 derechos de petición en el II semestre de 2024, así:

 <p>LOTería DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO					CÓDIGO:	FRO102-484-2
						VERSIÓN:	2
						FECHA:	19-04-2023
MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES JULIO	PETICIONES AGOSTO	PETICIONES SEPTIEMBRE	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	2				1		3
D. P. EN INTERES PARTICULAR	11	12	13	24	8	20	88
RECLAMOS	3	6	3	6	6	2	26
SUGERENCIAS		4			1	2	7
CONSULTAS							
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18	13	10	19	6	18	84
FELICITACIONES							
SOLICITUD DE COPIAS	1	1					2
TOTAL PETICIONES	35	36	26	49	22	42	210

Fuente: Registros de la Área de Atención al Cliente

2.- Canales de Comunicación

La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón email, escrito, presencial, teléfono, WEB y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones en las diferentes modalidades, siendo para el segundo semestre de 2024 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Atención al Cliente:

CANAL DE COMUNICACIÓN	PETICIONES JULIO	PETICIONES AGOSTO	PETICIONES SEPTIEMBRE	PETICIONES OCTUBRE	PETICIONES NOVIEMBRE	PETICIONES DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	24	20	15	35	11	27	132
SECCION "contáctenos" de la página web	3	6	5	8	6	9	37
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	6	5	1	3	3	4	22
TELEFONICAMENTE	2	4	5	3	2	2	18
VISITA PRESENCIAL		1					1
TOTAL	35	36	26	49	22	42	210

Fuente: Registros de la Área de Atención al Cliente

Ahora bien, frente a las 210 peticiones se observó que los medios más utilizados por los ciudadanos en el segundo semestre de 2024 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com., toda vez que 132 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 37 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB, 22 peticiones que se hicieron a través del aplicativo SDQS por traslado a la entidad, 18 peticiones efectuadas telefónicamente y 1 petición a través de visita presencial del ciudadano, como se puede observar en el cuadro anterior.

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

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

De la totalidad de las peticiones, la oficina de control interno efectuó un muestreo mes por mes, así:

PETICIONES I SEMESTRE 2024							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
TOTAL	35	36	26	49	22	42	210
MUESTREO OCI	9	9	9	10	8	8	53

Fuente: Registros de la Área de Atención al Cliente

La Oficina de Control Interno verificó que las respuestas a las 53 peticiones de muestreo, 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 53 peticiones objeto de muestreo, todas fueron respondidas dentro de los términos legales, de acuerdo a la modalidad del derecho de petición; de conformidad con lo señalado en el artículo 14 No. 1 de la ley 1755 de 2015.

No obstante, el Área de Atención al Cliente, identificó que la petición No. 4163082024 asignada a la unidad de Recursos Físicos, fue contestada por fuera de los términos legales.

La Oficina de Control Interno efectuó el seguimiento respectivo encontrando que efectivamente la petición fue respondida un (1) día después del vencimiento del término legal, que es de quince (15) días por tratarse de una petición en interés particular, así:

MODALIDAD DE LA PETICION	FECHA DE ASIGNACION	FECHA DE FINALIZACION	ESTADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2024-09-17	2024-09-17	Solucionado - Por asignación	8/10/2024	Nro. Rad: 2-2024-1411 Fecha: 09/10/2024
	2024-09-17	2024-10-09	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Ahora bien, frente a la materialización del riesgo RG-18 consistente en la “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 OCI reitera que el control no está siendo efectivo por parte de los procesos donde fue materializado el riesgo, si se tiene en cuenta además que entre septiembre de 2023 y abril de 2024 se materializó éste riesgo en tres ocasiones.

Si bien, el Área de Atención al Cliente procedió al reporte de la materialización del riesgo el 9 de octubre de

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

2024, esta oficina encuentra una falencia en su redacción, ya que no solamente es por desconocimiento de términos, también se puede presentar por negligencia en los seguimientos oportunos de los términos de respuesta por parte de los responsables de dar respuesta a los derechos de petición.

No obstante, en la socialización de este informe con el área de atención a la cliente, fue indicada a esta oficina la importancia de que el riesgo RG18 se gestione transversalmente en todos los procesos, dado que las materializaciones presentadas no han sido responsabilidad del proceso de Atención y servicio al Cliente, sino de otros procesos. De esta manera, se podría lograr la identificación de causas amoldadas a cada proceso para la adecuada formulación efectiva de controles por parte de estos y de esta manera se eviten futuras materializaciones del riesgo.

5.- Verificar el tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, ingreso y respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el cargue de las respuestas en el aplicativo SDQS, se identificó que las 53 peticiones, fueron cargadas en el aplicativo SDQS dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de esta.

La anterior situación, refleja el cumplimiento de la directriz, emanada de la Directora Distrital de Calidad del servicio, mediante oficio con radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018 donde, recomendó:

“Para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, se recomienda realizar las clasificaciones, los tramites y los cierres dentro de los días parametrizados en el sistema, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de la misma, pero en caso de que la contestación sea expedida por la entidad tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término de la ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema inmediatamente, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida”.

6.- Verificar de la elaboración y envío de informes de quejas y reclamos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.

La Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, del Secretario General y Veedor Distrital; establece que los informes se deberán presentar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y al Veeduría Distrital, a más tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

INFORMES MENSUALES PQRS (ALCALDIA Y VEEDURIA)	FECHA DE PRESENTACION	FECHA LIMITE DE PRESENTACION
JULIO	9/08/2024	23/08/2024
AGOSTO	13/09/2024	20/09/2024
SEPTIEMBRE	09/10/2024	22/10/2024
OCTUBRE	22/11/2024	25/11/2024
NOVIEMBRE	4/12/2024	20/12/2024
DICIEMBRE	15/01/2025	23/01/2025

Fuente: Registros obtenidos por Atención al Cliente y suministrados a la OCI

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

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

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 Área 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 Área de Atención al Cliente y en permanente conectividad con las diferentes áreas responsables de dar respuesta a los diferentes derechos de petición, cuya participación para el segundo semestre de 2024, fue la siguiente:

AREA	TOTAL, PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
ATENCION AL CLIENTE	75
SECRETARIA GENERAL	6
SISTEMAS	29
SUBGERENCIA GENERAL	3
UNIDAD DE APUESTAS	14
UNIDAD FINANCIERA	1
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTO Y COMERCIALIZACIÓN	73
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	7
OFICINA JURIDICA	1
TOTAL PETICIONES	210

Fuente: Registros de la Área de Atención al Cliente

EVIDENCIAS DE LA SOCIALIZACIÓN TRIMESTRAL DEL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Y POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

La Oficina de Control Interno, 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:

DOCUMENTO SOCIALIZADO	FECHA DE SOCIALIZACION TERCER TRIMESTRE	FECHA DE SOCIALIZACION CUARTO TRIMESTRE
MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	3/07/2024	4/10/2024
POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	3/07/2024	4/10/2024

8. Seguimiento a las observaciones recomendaciones contenidas en informe I semestre de 2024:

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

En cuanto a las acciones adelantadas frente a las observaciones y recomendaciones que se detallaron en el informe correspondiente al I semestre 2024, se concluye lo siguiente:

Observaciones	Recomendaciones	Seguimiento OCI
<p>1. Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el término de respuesta, se identificó que la petición No. 289772024 se respondió un (1) día después de vencido el término legal de respuesta, teniendo en cuenta que el término para dar respuesta era el 26 de enero de 2024; de conformidad con lo señalado en el artículo 14 No. 1 de la ley 1755 de 2015.</p>	<p>1.- Reiterar a las diferentes dependencias responsables de dar trámite a las respuestas de derechos de petición, cualquiera sea su modalidad, la obligación legal de dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>	<p>Respuesta de Atención al Cliente: Frente a las recomendaciones 1 y 2, se procedió, desde Atención al Cliente, a remitir el 20 de diciembre de 2024, a través del Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, oficio dirigido a todos los jefes de dependencias o áreas que son usuarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con las recomendaciones respecto al remitente en los correos u oficios de respuesta enviados a los peticionarios y reiteración sobre la oportunidad en la atención y respuesta a PQRS, se adjunta evidencia del oficio enviado con radicado 3-2024-2119 de fecha 20 de diciembre de 2024.</p> <p>Se cierra: Teniendo en cuenta que mediante oficio Nro. Rad: 3-2024-2119 de fecha: 20/12/2024, se efectuaron las recomendaciones señaladas por la Oficina de Control Interno</p>
<p>2. Las peticiones Nos. 2512842024, 2893752024 y 3016532024, fueron contestadas por la Jefe de la Unidad de Recursos Físicos, debiendo ser la Unidad de Talento Humano. Se presume que dicha situación se presenta porque es la misma persona que funge en ambos cargos. Uno en propiedad (jefe Unidad de Recursos Físicos) y en encargo (Jefe Unidad de talento Humano).</p>	<p>2.- Entre el área de Atención y Servicio y los servidores que fungen en más de un cargo, sean analizados e implementados controles que eviten atender PQRS desde el cargo que no corresponde responderlas; es decir, que se revise el cargo en SIGA que está respondiendo la PQRS, a fin de verificar sea el correcto. 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”. Nota: Una vez socializado el informe preliminar, el área de Atención al Cliente, frente a las peticiones Nos. 2512842024, 2893752024 y 3016532024 cuyos oficios de respuesta a</p>	<p>Respuesta de Atención al Cliente: Frente a las recomendaciones 1 y 2, se procedió, desde Atención al Cliente, a remitir el 20 de diciembre de 2024, a través del Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, oficio dirigido a todos los jefes de dependencias o áreas que son usuarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con las recomendaciones respecto al remitente en los correos u oficios de respuesta enviados a los peticionarios y reiteración sobre la oportunidad en la atención y respuesta a PQRS, se adjunta evidencia del oficio enviado con radicado 3-2024-2119 de fecha 20 de diciembre de 2024.</p> <p>Se cierra: Teniendo en cuenta que mediante oficio Nro. Rad: 3-2024-2119 de fecha: 20/12/2024, se efectuaron las recomendaciones señaladas por la Oficina de Control Interno</p>

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: FRO102-484-2
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 19-04-2023
	<p>través del SIGA fueron firmados por la funcionaria que ostenta la calidad de Jefe de la Unidad de Recursos Físicos y no por la Jefe de Talento Humano, debiendo ser por ésta; la OCI igualmente comparte lo argumentado por la Profesional de la Oficina de Atención y Servicio al Cliente, cuando expresa a través de correo electrónico del 30 de julio de 2024: "(...) así mismo considero que la jefe (a) de la Unidad de Talento Humano debería revisar al momento de emitir los oficios de respuesta que sean firmados por ella en calidad de jefe (a) de Talento Humano o de jefe oficial de Recursos Físicos según sea el caso".</p>	
<p>3. En la matriz de riesgos vigente con versión 1 de 2024, no se registra para el riesgo RG-18 la causa raíz informada por la Dirección de Operación de Producto y Comercialización¹ por cual se han presentado eventos en la inoportunidad de respuesta a las PQRS por parte de la dirección entre septiembre de 2023 y abril de 2024. La causa raíz informada se expresó en los siguientes términos por parte de la dirección: "Analizando la causa raíz de los casos presentados, se evidencia que se presentaron por inasistencias laborales de la persona encargada de dar respuestas desde la Dirección de Operación, por lo anterior, se va a capacitar a otra persona de la Dirección para que apoye en el caso en que la persona encargada no se encuentre laborando por cualquier motivo: incapacidad, permiso o vacaciones".</p>	<p>3. – Entre la Dirección de Operación de Producto y Comercialización y el área de Atención al Cliente, se produzcan los análisis para perfeccionar la causa identificada por la dirección y se establezcan los controles que la mitiguen, a fin de actualizar la matriz de riesgos de la entidad y de esta manera se monitoreen y realice seguimiento de manera efectiva a los controles que se construyan. No obstante a lo anterior, en atención a lo indicado por el área de Atención y Servicio al Cliente a través de correo electrónico del 30 de julio de 2024, se sugiere que dicha área solicite a la Oficina Asesora de Planeación analizar la posibilidad de que el riesgo RG-18 se convierta en un riesgo transversal en todos los procesos para que este se gestione desde la primera línea de defensa y las causas, consecuencias y controles sean personalizados de acuerdo a la estructura y condiciones de cada proceso.</p>	<p>Respuesta de Atención al Cliente: Frente a la recomendación número 3, se procedió, desde Atención al Cliente, a remitir el 20 de diciembre de 2024, a la Oficina Asesora de Planeación con copia al jefe de la Oficina de Control Interno, un correo electrónico en el que se solicita se evalúe la posibilidad de que el riesgo RG-18 se convierta en un riesgo transversal en todos los procesos en la Matriz de Riesgos 2025, se adjunta evidencia del correo enviado.</p> <p>Se cierra: Teniendo en cuenta que mediante correo electrónico de fecha 20 de diciembre de 2024 dirigido a: Oscar Fabián Melo Vargas <oscar.melo@loteriadebogota.com>; David Fernando Pinzón Galvis <david.pinzon@loteriadebogota.com> se efectuó una recomendación muy importante por parte de la responsable de la Área de Atención al Cliente y que contribuyen a subsanar las falencias que se presentan en la estructuración del riesgo.</p>

OBSERVACIONES

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

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

respuesta, conforme lo señala el artículo 14 No. 1 de la ley 1755 de 2015.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo analizado y verificado en los anteriores numerales, para la presentación del informe correspondiente al segundo semestre del 2024, se concluye:

- Las 53 peticiones objeto de muestreo, todas fueron respondidas dentro de los términos legales, de acuerdo a la modalidad del derecho de petición; de conformidad con lo señalado en el artículo 14 No. 1 de la ley 1755 de 2015, no obstante, del seguimiento que efectúa la funcionaria responsable del Área de Atención al Cliente, encontró que la respuesta a la petición No 4163082024 se produjo un (1) día después de vencido el término legal.
- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el segundo semestre de 2024 fue de 210 peticiones y la modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la de DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR.
- El canal más utilizado por los ciudadanos para elevar sus derechos de petición durante el semestre segundo de 2024 fue: correo: cliente@loteriadebogota.com
- Las respuestas otorgadas a las 53 peticiones analizadas, sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran soportadas.
- De las 53 respuestas a las peticiones del muestreo que fueron 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 la misma, de acuerdo con lo señalado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Directora distrital de Calidad del servicio, radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018.
- Los informes estadísticos mensuales y su remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital, en cumplimiento de la Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, durante el segundo semestre de 2024, fueron presentados dentro de los términos establecidos en la mencionada circular.
- Del análisis a los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso, se identificó que la oficina con mayor afluencia y responsabilidad en el trámite y respuestas de los derechos de petición durante el segundo semestre de 2024 fue la Área de Atención al Cliente, con 75 peticiones, seguida de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización con 73 peticiones.
- De las 42 peticiones correspondientes al mes de diciembre de 2024; al momento del análisis y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se identificó que nueve (9) peticiones se encuentran dentro del término legal para dar respuesta.
- Se cierran las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en el Informe del I semestre de 2024.
- Se cumple con la socialización trimestral a todos los funcionarios de la entidad y contratistas del manual para la gestión de peticiones ciudadanas y política de atención a la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

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

1. 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.

Atentamente,

Oficina de Control Interno