

# Oficina de Control Interno

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME FINAL

#### SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020


**Distribuido a:** LUZ MARY CARDENAS HERRERA  
Gerente General

**Copias:** SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS  
Profesional III Atención al Cliente

**Emitido por:** GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ  
Jefe Oficina de Control Interno

# Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Procedimientos Realizados
3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

## 1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

### Objetivo

Verificar que exista una comunicación fluida y eficaz entre la entidad Lotería de Bogotá y los ciudadanos y que de manera eficaz y eficiente se dé solución oportuna y dentro de los términos de ley a los requerimientos o solicitudes que eleven los ciudadanos, así mismo prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos, procurando el mejoramiento continuo del proceso de gestión de peticiones.


La normatividad que aplica la entidad para la atención de las diferentes modalidades de peticiones es la Ley 1755 de 2015, el Decreto 491 de 2020 y , en consonancia con las directrices emanadas del aplicativo “Bogotá te escucha”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ya que a través de ésta herramienta se busca en el Distrito Capital conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia

### Alcance

La evaluación cubre el registro, atención y trámite de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, artículo 3º, y hasta la notificación de la respuestas a las peticiones en interés general, interés particular, quejas, reclamos, denuncias por actos de corrupción, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, consultas, y solicitud de copias, presentados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin.

## 2. Procedimientos Realizados

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento, sujetándose a la normatividad vigente que rige para el trámite de peticiones en general, para lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: 1) El registro de la totalidad de las peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, consultas, expedición de copias y denuncias por actos de corrupción; 2) canales de comunicación con que cuenta la entidad y su utilización. 3) La calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras, coherentes y dentro de los plazos legales 4) La elaboración de informes estadísticos mensuales, y su remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital. 5) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

proceso. 6) El trámite de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, y el ingreso en el aplicativo “Bogotá te escucha”.

### 3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 381 derechos de petición en el segundo trimestre de 2020, así:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	9
D. P. EN INTERES PARTICULAR	81
QUEJAS	0
RECLAMOS	79
SOLICITUD DE COPIA	0
SUGERENCIAS	9
CONSULTAS	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (*)	200
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>380</b>
* traslado (1)	1

Fuente: cuadro Excel - Registros de la Oficina de Atención al cliente

### 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 trimestre de 2020 el siguiente comportamiento:

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES
ESCRITO *	2
PRESENCIAL	0
TELEFONO	4
WEB	189
E-MAIL *	85
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>
* Traslado (1)	1

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

### Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno evidenció que las 380 peticiones sobre las cuales se surtió todo el trámite, la entidad emitió las respuestas dentro de los términos establecido en la ley,

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

presentan coherencia con lo solicitado por el peticionario, en su redacción se utilizó un lenguaje de fácil comprensión para el ciudadano y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

En relación con la oportunidad de las respuestas, se observa un adecuado manejo y una oportuna respuesta, excepto el Derecho de Petición de Interés General No. 1261442020; Presentado por la señora LUZ ESTELLA VELASQUEZ, solicitud a través de e-mail, sección CONTACTENOS de la página web de la Lotería de Bogotá; “Buenas tardes solicito a ustedes me colaboren, pues estoy interesada den vender chance y todo lo relacionado con Apuestas legales...Paga todo, Baloto etc., por su colaboración le estoy altamente agradecida”; cuyo trámite se realizó, así:


No. DE REGISTRO EN EL SDQS	MODALIDAD DE PETICION	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
1261442020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	01/06/2020	16/07/2020	17/07/2020
<b>TOTAL PETICIONES</b>				<b>1</b>

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente...  
\* Asignado a la U. de Apuestas y Control de Juegos

#### Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS:

Se observa que el día 31 de marzo de 2020, y con ocasión de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, la responsable del proceso de PQRS de la entidad socializo los nuevos términos a tener en cuenta para responder y atender PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes...), durante el periodo de pandemia del COVID-19, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y en particular el artículo 5º: del mencionado Decreto: “**Ampliación de términos para atender las peticiones**”, así:

TIPOLOGIA	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncia por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de Interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

En lo que corresponde a la trazabilidad de los documentos y manejo de las peticiones y respuestas que se ingresan al aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, en el desarrollo del presente seguimiento se estableció una muestra de veinticuatro (24) solicitudes, que revisadas y analizadas por esta oficina, se observa que la Entidad dio el debido y oportuno trámite de conformidad con los términos establecidos para este fin. (Ver cuadro muestra).


**Elaboración de informes estadísticos mensuales de estos requerimientos, que deberán ser remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.**

**Informe mensual de PQRS:** La Circular 06 de 2017 establece que los informes se deberán presentar a más tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ABRIL	06/05/2020	22/05/2020
MAYO	05/06/2020	23/06/2020
JUNIO	14/07/2020	21/07/2020

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Conforme a lo anterior, se evidencia que los informes mensuales, fueron reportados dentro de los términos establecidos por la Veeduría Distrital, llama la atención la observación plasmada en el informe reportado el día 14 de julio de 2020 por la Lotería de Bogotá, en cumplimiento de la Circular 014 de 2020, donde la Veeduría Distrital da **RECONOCIMIENTO** de la calidad de la información reporta, observando “Se realiza un excelente análisis de la información”.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS LOTERIA DE BOGOTÁ JUNIO 2020.PDF	SANDRA MELINA TRUJILLO VARGAS	LOTERIA DE BOGOTÁ	HACIENDA	Jul 14 2020	APROBADO	EL PDE CUMPLE CON LO SEÑALADO POR LA SECRETARIA GENERAL EN LA CIRCULAR 014 DE 2020	Sin Análisis	0
INFORME PORS LOTERIA DE BOGOTÁ JUNIO 2020.XLSX	SANDRA MELINA TRUJILLO VARGAS	LOTERIA DE BOGOTÁ	HACIENDA	Jul 14 2020	APROBADO	SE REALIZA UN EXCELENTE ANALISIS DE LA INFORMACION	Abn	0

**Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral):** Informe que se deberá presentar dentro de los treinta (30) días siguientes a la finalización de cada trimestre.

TRIMESTRE DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ABRIL – MAYO- JUNIO	24/07/2020	31/07/2020


Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se observa que el informe fue presentado dentro del término establecido en la Circular 035 de 2008.

**El 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.**

Frente a los mecanismos de interacción entre los responsables del proceso de PQRS y todas las dependencias de la entidad para el respectivo trimestre, se evidencia un manejo adecuado en el trámite y gestión de las peticiones y las respuestas que ingresan al aplicativo de Bogotá Te Escucha del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS; evidenciando una mejora en el desarrollo del proceso durante el segundo trimestre de 2020; donde se observa que durante el segundo trimestre de 2020, se atendieron trescientas ochenta y una (381) PQRS, dándole traslado a una (1) solicitud a la Secretaria de Desarrollo Económico por competencia, mostrando un incremento significativo del 270%, es decir 239 peticiones además respecto a las presentadas durante el 1er. Trimestre, en donde se presentaron 141 solicitudes.

Dentro del reporte extraído de SDQS- Bogotá Te Escucha, se observa que el tema más representativo o más consultado fue "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" con un

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

46%, seguido del subtema: “página Web” con un 26% y la Distribución y Venta de Billetes o Fracciones con un 24.3%, entre otros; que hacen referencia a las dificultades o inconvenientes que presentan los clientes en el proceso de compra de billetes o fracciones a través de la página Web (envío de los RASPA y GANA premios a sus correos electrónicos), así, como los premios ganados que no los encuentran en premios por cobrar en sus cuentas dentro de la página WEB para redimirlos por créditos o consignación) o por inconvenientes con la fecha de nacimiento y otros datos registrados incorrectamente y que les impiden realizar la compra. Observando que este tema fue asignado a la oficina de Atención al Cliente, evidenciando la atención inmediata (no mayor a un día), sin medir el grado de efectividad de la respuesta; lo cual vale la pena hacer seguimiento dado el alto porcentaje de requerimientos relacionados con los temas de plan y pago de premios y distribución y venta de billetes o fracciones de lotería, que sumados superan el 90% de los requerimientos y que afectan directamente el producto LOTERIA y su comercialización.


Del total de requerimientos presentados la “Solicitud de Acceso a la Información” con un 52% fue la tipología más utilizada, seguida del Derecho de Petición de Interés Particular” con un 21.5% y el “Reclamo” con un 20.7%, el 5.8% corresponde a otras tipologías como la Sugerencia, la Consulta y el Derecho de Petición de Interés General, entre otros; requerimientos que fueron gestionados por los responsables de los diferentes procesos así:

<b>GESTION DE PQRS – SEGUNDO TRIMESTRE 2020</b>
---

#	PROCESO	CANTIDAD
1	Of. de Atención al Cliente	273
2	Subgerencia General	27
3	Unidad de Loterías	22
4	Unidad de Talento Humano	13
5	Of. de Sistemas	13
6	Unidad de Apuestas y Control de Juegos	12
7	Secretaría General	7
8	Unidad Financiera y Contable	5
9	Of. de Tesorería	4
10	Unidad de recursos Físicos	3
11	Recursos Físicos - Talento Humano	1
	<b>TOTAL</b>	<b>380</b>
	Secretaría de Desarrollo Económico	1
	<b>Gran total</b>	<b>381</b>

Vale la pena exaltar la oportunidad y gestión llevada a cabo por los servidores comisionados a gestionar y resolver las solicitudes respecto a los inconvenientes presentados con ocasión los Derechos de Petición de Interés General y los Reclamos presentados durante el periodo, los cuales ascendieron a 273, por concepto “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”, del



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	


promocional RASPA y GANA, programado durante el trimestre, y coordinado por la Oficina de Atención al cliente; observando que el termino de respuesta no supero los dos días.

Se sugiere a los líderes de los procesos de Gestión Financiera (3 de 5), Subgerencia General (9 de 27), Talento Humano (3 de 13) y Secretaria General (2 de 7), entre otras, dar cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento de Gestión de PQRS - con el fin de garantizar la respuesta oportuna, evitando que puedan dar lugar a acciones disciplinarias y/o a requerimientos por parte de los órganos de control, ya que, un buen número de solicitudes son respondidos el ultimo día.

Para concluir y al realizar seguimiento de las observaciones plasmadas en el informe del primer trimestre debemos puntualizar que se acataron las recomendaciones o sugerencias planteadas por la OCI ,relacionadas con : clasificar adecuadamente las peticiones, ingresar al aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- las solicitud de los usuarios dentro de los términos y en el horario establecido para este fin; respecto al trámite y publicación de solicitudes anónimas no se encontró evidencia de solicitud alguna en el periodo analizado.

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

- 1.- Se observa que la Lotería de Bogotá registró todas las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dio el trámite respectivo, es decir, se le brindó respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de Ley.
2. Se evidencia un adecuado manejo y tramite de la PQRS durante el periodo, la presentación oportuna de los diferentes informes a los organismos de control y la publicación de cada uno de ellos dentro de los términos establecido; adoptando mediadas o estrategias que contribuyen a la mejora continua del proceso y corrigiendo las desviaciones plasmadas en el trimestre anterior.
- 3.- Si bien, se hizo una gran labor respondiendo en tiempo record las solicitudes relacionadas por el promocional RASPA Y GANA, respecto al “Plan y pago de premios, y distribución y venta del producto lotería, vale la pena buscar un mecanismo que evalúe y mida la efectividad de las soluciones planteadas como respuesta a cada uno de los requerimientos, es decir “medir el grado de satisfacción del cliente”.
- 4.- Se evidencia la mejora del aplicativo de Bogotá Te Escucha del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, reiterando la solicitud plasmada en informes anteriores de solicitar que el sistema permita el acceso no por franjas sino todo el día y así poder garantizar una atención eficaz y acorde a la realidad.
- 5.- Se recomienda analizar las causas por las cuales los reportes que genera el sistema para la elaboración de informes en algunas ocasiones no reflejan la cantidad de peticiones efectivamente recibidas en la entidad en el mes que se esté reportando, dado que las

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

cantidades entre las reportadas por el sistema y las que auto controla el área de Atención al Cliente presentan diferencias. (Reporte trimestre según informes 374, cuadro Excel of. atención al Cliente 381).

6.- Se recomienda revisar el sistema en el apartado de tiempo promedio de respuesta, ya que el resultado del promedio no es claro por lo que ha tocado sacar ese promedio de manera manual, solicitud plasmada en los informes mensuales de la Oficina de Atención al Cliente.

  
**GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Divia Dianeth Castillo Avendaño, Profesional IV- Oficina de Control Interno