



La que más billete da

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL TERCER 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

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	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, 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.

No obstante, con ocasión de la pandemia, el gobierno nacional profirió el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, de manera atenta se indica que la parametrización para las peticiones registradas a partir del 30/03/2020 en Bogotá te escucha es la siguiente:

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias 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
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Alcance

La evaluación cubre el registro, atención y trámite de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre 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 proceso. 6) El trámite de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, y el ingreso en el aplicativo “Bogotá te escucha”.


Para efectos del análisis de la información de cada una de las peticiones; se identificó el total de PQRS registradas durante el periodo de auditoría y se definió una muestra, con base en la matriz de muestreo desarrollada por la CGR y adoptada por el DAFP dentro de las herramientas para el proceso de auditoría interna. Como resultado de este ejercicio, se estableció una muestra de 67 registros, que fueron seleccionados de manera aleatoria, con base en la función ALEATORIO –ENTRE de Excel.

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

3.1- Observaciones de Auditoría

- Registro de peticiones

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 835 derechos de petición en el tercer trimestre de 2020, así:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD JULIO	CANTIDAD AGOSTO	CANTIDAD SEPTTIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	-	-	-	-
D. P. EN INTERES PARTICULAR	39	47	40	126
QUEJAS	-	-	-	-
RECLAMOS	18	4	11	33
SOLICITUD DE COPIA	-	-	-	-
SUGERENCIAS	2	2	6	10
CONSULTAS	1	1	-	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (*)	227	216	221	664
TOTAL PETICIONES	287	270	278	835

Fuente: 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 primer trimestre de 2020 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente.:

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES JULIO	No. PETICIONES AGOSTO	No. PETICIONES SEPTIEMBRE
ESCRITO	-	-	-
PRESENCIAL	-	-	-
TELEFONO	-	-	-
WEB	-	-	-
E-MAIL	287	269	278
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	-	1	-
TOTAL	287	270	278

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 verificó que las 67 respuestas a las peticiones que hacen parte de la muestra, utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el petionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

- Trámite de peticiones por la entidad:

Se determinó que las 67 peticiones que arrojó el muestreo, fueron contestadas en su oportunidad legal, teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.

De igual manera, las respuestas fueron correctamente soportadas.

- Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS:

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, se observó que las respuestas que constituyen el muestreo, fueron cargadas al aplicativo de las SDQS dentro del término establecido para el cargue.

- 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.

INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
JULIO	05/08/2020	25/08/2020
AGOSTO	16/09/2020	21/09/2020
SEPTIEMBRE	14/10/2020	22/10/2020

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Los informes mensuales a que hace referencia este ítem fueron radicados electrónicamente dentro de los términos legales.

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.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

TRIMESTRE DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE	23/10/2020	31/10/2020

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.

La entidad cuenta con diferentes mecanismos para la recepción de los derechos de petición como se observa en el ítem 3.1. Canales de Comunicación y estos son canalizados por la Oficina de Atención al Cliente a través del aplicativo de las SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo responsable direcciona al interior de la entidad en el menor tiempo posible al área que corresponde dar respuesta al mismo; se observa que el comportamiento para el tercer trimestre destaca el “correo electrónico” como el medio más utilizado por los ciudadanos para elevar sus peticiones y que la oficina de Atención el Cliente, asumió el trámite y respuesta de la mayoría de los casos tramitados.

AREA	JULIO-287	AGOSTO-270	SEPT-278
ATENCION AL CLIENTE	253	254	247
SECRETARIA GENERAL	2	-	2
SISTEMAS	1	1	-
SUBGERENCIA GENERAL	9	3	13
TESORERIA	3	1	7
UNIDAD DE APUESTAS	11	5	-
UNIDAD FINANCIERA	1	2	1
UNIDAD DE LOTERIAS	2	3	6
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	2	-	-
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	-	2
TRASLADO POR COMPETENCIA	-	1	-
TOTAL PETICIONES	287	270	278


Cabe aclarar, que el incremento en el numero de peticiones con relación al trimestre anterior fue de un 219%, pasando de 381 a 835 peticiones tramitadas; en cuanto al canal de atención, se encuentra que, durante el periodo el canal más utilizado para el trámite de las PQRS, fue el correo electrónico a través de las cuentas (cliente@loteriadebogota.com y "contáctenos" página web); ahora bien, respecto del contenido de las peticiones, se hace notorio que el mayor volumen de solicitudes está relacionado con aspectos relativos a la compra de

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

billetería y al cobro de los promocionales Raspe y Gane y ñapa digital; estas peticiones, en su mayoría, fueron atendidas directamente por Atención al Cliente, por lo que no fueron trasladadas a las áreas responsables.

De otra parte, revisado el comportamiento de las tres tipologías más recurrentes, identificadas en los informes presentados por el Área de Atención al Cliente de los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 se observa lo siguiente:

TIPOLOGÍA RECURRENTE	PARTICIPACIÓN MES		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Resultados de Sorteos:	41,1%	45.5%	46%
Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá	35,1%	32.2%	36%
Distribución y Venta de Billetes o Fracciones	10,1%	9.6%	11%


Como se observa, las tipologías recurrentes son las mismas y los rangos de participación de cada una de ellas, dentro del total de trámites reportados, se mantiene. Esta situación permite concluir que, los informes que de manera diligente presenta el área de Atención al Cliente, no han dado lugar a la toma de acciones correctivas por parte de las áreas responsables de los temas que muestran mayor recurrencia.

De acuerdo con lo anterior, se plantean las siguientes son las conclusiones:

Se evidencia que los mecanismos de interacción, para mayor eficacia en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, están operando de manera eficiente, ya que las peticiones objeto de muestreo fueron contestadas dentro de los términos legales, fueron soportadas de manera correcta y el lenguaje utilizado fue sencillo, es decir de fácil comprensión para el peticionario.

El canal de atención que concentró la gestión de PQRS durante el periodo de reporte fue el correo electrónico y la respuesta a la mayoría de los casos reportados, fue asumida directamente por el área de Atención al Cliente.

Los temas que de manera más recurrente dieron lugar a la presentación de PQRS durante el periodo, fueron: en primer lugar, el relativo a los resultados del sorteo, seguido por los relacionados con el plan y pago de premios de la Lotería y finalmente, temas relativos a la distribución y venta de billetes o fracciones; todos ellos correspondientes al proceso de Gestión de JSA-Lotería, bajo la responsabilidad de la Unidad de Lotería y el liderazgo de la Subgerencia General. Si bien es “razonable” que estos sean temas que generan inquietud, dado que corresponden a la misionalidad de la empresa, lo que no es comprensible, es su recurrencia mes a mes y su tendencia al crecimiento.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

RECOMENDACIONES:

Reconocer y estimular el compromiso permanente de los funcionarios encargados para la recepción y trámite de las peticiones; propiciando espacios para su permanente actualización en aspectos relacionados con la normatividad vigente que las rige, en metodologías y herramientas para facilitar su labor.

Incorporar dentro del procedimiento de gestión de PQRS, espacios de socialización de los informes mensuales que presenta el área de Atención al Cliente, con los líderes y responsables de las áreas que tienen a su cargo los temas más recurrentes; de manera tal que se puedan compartir criterios sobre dichas materias y sobre la forma de mejorar los procesos, de manera que los informes y los criterios que se compartan al momento de sus socialización, sirvan de base para la definición de los ajustes que contribuyan a que se disminuya la recurrencia en las PQRS en dichos temas.

NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR



GUSTAVO PARRA MARTINEZ
 Jefe de Control Interno

Elaboró: Islena Pineda Rodríguez, Profesional I- Oficina de Control Interno