

# Oficina de Control Interno

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME FINAL**

## **SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL CUARTO 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**

**Islena Pineda Rodríguez  
Profesional I- 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 AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

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

### Objetivo

Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento de la gestión y la atención de los ciudadanos, con base en el marco normativo que regula este servicio, como es la ley 1755 de 2015 y normas concordantes 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.

No obstante, con ocasión de la pandemia, el gobierno nacional profirió el Decreto 491 del 28 de marzo 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”*, indicando en su artículo 5º, lo siguiente: *“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011...”*, los cuales fueron tenidos en cuenta para el cálculo de los términos aplicados en las respuestas a los diferentes derechos de petición elevados a la entidad en cuarto trimestre de 2020.

### Alcance

El seguimiento comprende, la recepción, atención, trámite y respuestas de las PQRS elevadas por la ciudadanía (personas naturales, personas jurídicas, y entidades del Estado de todo orden) a la Lotería de Bogotá, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, 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 las diferentes modalidades tales como: 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 sobre matriz de estándares e indicadores 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

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

de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso. 6) *Tratamiento* 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 las peticiones; se identificó el total de PQRS registradas durante el periodo de auditoría y se definió una muestra de 62 registros, que fueron seleccionados de manera aleatoria.

### 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 441 derechos de petición en el cuarto trimestre de 2020, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD OCTUBRE	CANTIDAD NOVIEMBRE	CANTIDAD DICIEMBRE	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	-	-	-	-
D. P. EN INTERES PARTICULAR	19	24	29	72
QUEJAS	-	-	-	-
RECLAMOS	8	1	2	11
SOLICITUD DE COPIA	-	-	-	-
SUGERENCIAS	3	3	3	9
CONSULTAS	-	-	1	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (*)	84	130	134	348
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>114</b>	<b>158</b>	<b>169</b>	<b>441</b>

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

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES OCTUBRE	No. PETICIONES NOVIEMBRE	No. PETICIONES DICIEMBRE
ESCRITO	-	-	-

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:		
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
PRESENCIAL	-	-	-
TELEFONO	1	2	1
WEB	-	-	-
E-MAIL	163	155	106
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	5	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>158</b>	<b>114</b>

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en el cuarto trimestre de 2020 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com y "contáctenos" de la página web.

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

La Oficina de Control Interno verificó que las 62 respuestas a las peticiones que hacen parte de la muestra, utilizan una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

**- Trámite de peticiones por la entidad:**

Se determinó que las 62 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, siendo el tema de tiempos de respuesta un factor de especial atención, dado que estos están determinados por la Ley, se observó que la Oficina de Atención al Cliente ha sido muy cuidadosa en el manejo de los términos legales para dar respuesta a las diferentes modalidades de derechos de petición, apoyados en un cuadro control que se diligencia en dicha oficina, y en las alertas del aplicativo SDQS de la Alcaldía, lo que contribuye a minimizar el riesgo de respuestas por fuera de los términos establecidos.

En este sentido la Oficina de Control Interno, encuentra que la Oficina de Atención al Cliente ha venido en un proceso de mejoramiento notable en el tratamiento de las PQRS, ya que de las 62 peticiones objeto de seguimiento 53 fueron respondidas el mismo día en que se asignaron en el aplicativo de las SDQS.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	
	VERSIÓN:	
	FECHA:	

**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
OCTUBRE	6/11/2020	24/11/2020
NOVIEMBRE	11/12/2020	22/12/2020
DICIEMBRE	6/01/2021	25/01/2021

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.

TRIMESTRE DEL INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	21/01/2021	31/01/2021

Fuente: Oficina de Atención al cliente

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

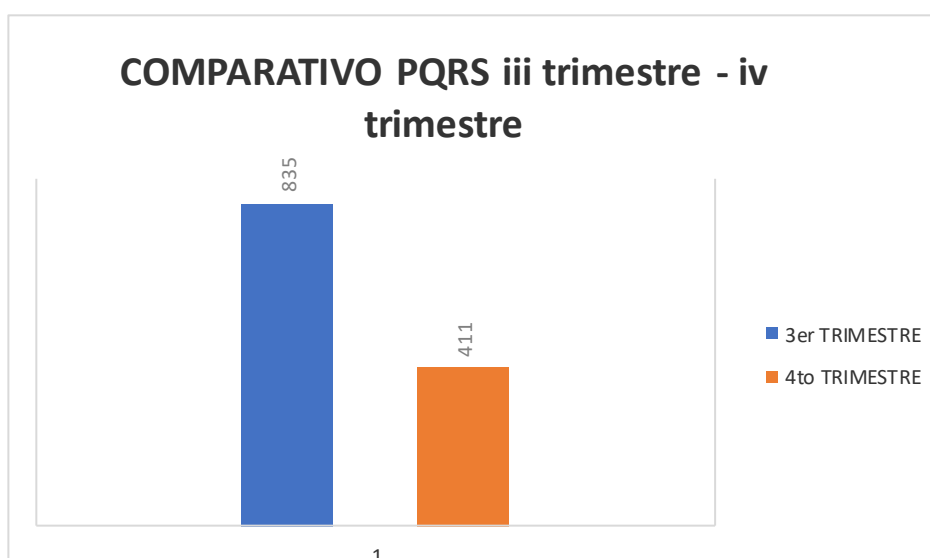
**Diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.**

La entidad cuenta con diferentes medios para la recepción de los derechos de petición los cuales son canalizados por la Oficina de Atención al Cliente a través del aplicativo de las SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo responsable 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 cual es coordinado desde la Oficina de Atención al Cliente y en permanente conectividad con las diferentes áreas responsables de dar respuesta a lo diferentes derechos de petición, cuya participación para el cuarto trimestre de 2020, fue la siguiente:

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

AREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCION AL CLIENTE	149	140	98
SECRETARIA GENERAL	2	1	-
SISTEMAS	1	-	-
SUBGERENCIA GENERAL	5	6	1
TESORERIA	3	3	4
UNIDAD DE APUESTAS	2	3	-
UNIDAD FINANCIERA	1	2	1
UNIDAD DE LOTERIAS	1	1	3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	-	-	-
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	5	2	3
TRASLADO POR COMPETENCIA	-	-	4
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>169</b>	<b>158</b>	<b>114</b>

Cabe aclarar que, para el cuarto trimestre de 2020, se presentó una disminución ostensible en el numero de peticiones registradas, ya que para el tercer trimestre se registraron 835 peticiones y en el cuarto trimestre 441 peticiones registradas en la entidad, lo que representa una disminución del 52,81%.



De las 441 peticiones elevadas a la entidad 387 fueron atendidas directamente por la Oficina de Atención al Cliente, concentrándose un gran volumen de esta actividad en dicha oficina.

Del contenido de las peticiones se infiere que de las 441 peticiones elevadas en el IV trimestre, 232 peticiones tienen relación con dudas e inconformidades de los ciudadanos en cuanto al manejo del canal electrónico para la compra de billettería, recambios, promocionales, consulta de premios e inscripciones, de igual manera de los 441 derechos de petición solo 35 peticiones obedecen a aspectos distintos del producto Lotería de Bogotá.

De otra parte, se mantiene lo señalado en el informe de seguimiento de PQRS del tercer

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

trimestre donde se concluyó que las tres tipologías más recurrentes son: i) resultados de sorteos, ii) Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá y iii) Distribución y Venta de Billetes o Fracciones.

### Conclusiones:

- Para el cuarto trimestre el numero de derechos de petición elevados a la Lotería de Bogotá, disminuyó en un 52,81%.
- Para el cuarto trimestre de 2020 todas las respuestas a los derechos de petición sobre las cuales versó el seguimiento, fueron contestadas dentro de los términos legales.
- Se evidencia en los documentos adjuntos a las respuestas una adecuada ilustración al peticionario sobre sus inquietudes, además de utilizarse un lenguaje sencillo, es decir de fácil comprensión para el peticionario.
- La modalidad de derecho de petición más utilizada para el cuarto trimestre fue la de "SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION", teniendo en cuenta que, del total de 441 peticiones para el trimestre, 348 corresponden a esta modalidad.
- El correo electrónico a través de las cuentas cliente@loteriadebogota.com y "contáctenos" de la página web, fueron los canales más utilizadas por la ciudadanía para elevar sus peticiones, toda vez que, de 441 derechos de petición formulados a la entidad para el cuarto trimestre, 424 fueron elevados a través de este medio.
- La Oficina de Atención al Cliente fue el área de la Lotería de Bogotá, que tuvo mayor operatividad en respuestas a los derechos de petición, ya que 387 peticiones fueron tramitadas en su integridad por esta Oficina, frente a un total de 441 peticiones en el cuarto trimestre de 2020.
- Los informes estadísticos mensuales e informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral), correspondientes al cuarto trimestre de 2020, que deben rendirse a entes externos, fueron radicados en su oportunidad legal.
- Dentro de los derechos de petición tramitados en el cuarto trimestre, las tipologías más recurrentes son: i) resultados de sorteos, ii) Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá y iii) Distribución y Venta de Billetes o Fracciones.
- De las 441 peticiones elevadas en el IV trimestre, 232 peticiones tienen relación con dudas e inconformidades de los ciudadanos en cuanto al manejo del canal electrónico para la compra de billetería, recambios, promocionales, consulta de premios e inscripciones.

### RECOMENDACIONES:

Se reitera, lo recomendado en informes anteriores, en el sentido de 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



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

a su cargo los temas más recurrentes; de manera tal que los resultados de estos informes, sirvan de base para la definición de los ajustes que contribuyan a mejorar los procesos y a disminuir la recurrencia en las PQRS en dichos temas.

Revisar el procedimiento para la utilización del canal electrónico por parte de los ciudadanos para hacer sus consultas sobre: compra de billetería, recambios, promocionales, consulta y pago de premios e inscripciones, dadas las persistentes dificultades en el manejo por parte de los ciudadanos y que se infieren de los diferentes derechos de petición elevados a la entidad.

La administración debe asegurarse de que las áreas responsables formulen y ejecuten las acciones de mejora pertinentes para atender las observaciones planteadas en el presente informe. La Oficina de Control Interno estará atenta a brindar el acompañamiento y asesoría que se considere pertinente.

#### **NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR**



**GUSTAVO PARRA MARTINEZ**  
Jefe de Control Interno

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