 <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:
I SEMESTRE DE 2024**

**Elaborado:
JULIO DE 2024**

	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	6
OBSERVACIONES	10
CONCLUSIONES	11
RECOMENDACIONES	12

 <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

INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de seguimiento y seguimiento
DESTINATARIOS:	Olga Lucía López Morales – Gerente General (E) Sandra Tiria – Directora de Operación de Producto y Comercialización Fabián Alfonso Belnavis Barreiro - Secretario General Sandra Trujillo – Área de Atención y Servicio al Cliente Martha Duran – Jefe Unidad de Talento Humano (e)
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Oficina 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 enero – junio 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 primer semestre de 2024 y define los siguientes siete (7) aspectos:

1. Registro y documentación: verificar el registro detallado de cada petición, determinando el número de peticiones en las diferentes modalidades.
2. Determinar los medios utilizados para recepcionar las peticiones formuladas por la ciudadanía y determinar el grado de utilización de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Lotería de Bogotá al servicio de la ciudadanía en general, para formularlas PQRS y para dar respuesta por parte de la entidad.
3. Revisar los detalles de la solicitud, para determinar la efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.
4. Verificar que se tenga el registro que incluya la fecha de recepción y de respuesta, para determinar si las peticiones fueron resueltas y notificadas al peticionario dentro de los términos legales.
5. Verificar el tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad y el ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>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, que es el mecanismo de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 *"por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"* expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.

6. Verificar el cumplimiento de informes externos derivados de la gestión y tratamiento de PQRS.
7. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso.

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 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 Oficina de Atención al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante Nro. Rad: 3-2024-1061 de fecha 19/06/2024, cuya respuesta fue suministrada a través del memorando Nro. Rad: 3-2024-1180 de fecha 10/07/2024. En estos se reportaron 203 peticiones formuladas a la entidad en el primer semestre de 2024.

El seguimiento se efectuó a partir de una muestra de 112 de las 203 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. PQRS que fueron elevadas a la entidad durante el primer 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


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

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 a la modalidad de lapetición 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
- 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.
- 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.
- Mediante correo electrónico del 30 de julio de 2024, fue socializado preliminarmente este informe con la Subgerencia Comercial y de Operaciones, Secretaría General, Unidad de Talento Humano y Área de Atención y Servicio al Cliente. Esto para recibir los comentarios u observaciones producto de su revisión. Como resultado se recibió el mismo día un correo electrónico del área de Atención y Servicio al Cliente y se ratifica la recomendación nro. 2 y se adiciona texto al contenido de la recomendación nro. 3.

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 I 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

 <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

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1.- registro de peticiones, según su modalidad

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 203 derechos de petición en el I semestre de 2024, así:

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	PETICIONES ABRIL	PETICIONES MAYO	PETICIONES JUNIO	TOTAL POR MODALIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL			1				1
D. P. EN INTERES PARTICULAR	19	13	12	10	18	6	78
RECLAMOS	3	3	6	8	12	2	34
SUGERENCIAS	1	1				1	3
CONSULTAS	1						1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	35	11	12	6	11	6	81
FELICITACIONES	1	1					2
SOLICITUD DE COPIAS	3						3
TOTAL PETICIONES	63	29	31	24	41	15	203

Fuente: Registros de la Oficina 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 primer semestre de 2024 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el área de Servicio al Cliente:

CANAL DE COMUNICACIÓN	PETICIONES ENERO	PETICIONES FEBRERO	PETICIONES MARZO	PETICIONES ABRIL	PETICIONES MAYO	PETICIONES JUNIO	TOTAL POR MODALIDAD
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	50	22	21	16	29	11	149
SECCION "contáctenos" de la página web	2	5	6	2	4	2	21
APLICATIVO SDQS (TRASLADO)	11	2	4	3	8	2	30
TELEFONICAMENTE				3			3
TOTAL	63	29	31	24	41	15	203

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

Ahora bien, frente a las 203 peticiones se observó que los medios más utilizados por los ciudadanos en el primer semestre de 2024 para elevar sus peticiones, fue el correo electrónico a través de las cuentas

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

cliente@loteriadebogota.com., toda vez que 149 peticiones fueron formuladas a través de este correo electrónico, 30 peticiones que se hicieron a través del aplicativo SDQS por traslado a la entidad, 21 peticiones fueron recibidas por la sección "contáctenos" de la página WEB y 3 peticiones efectuadas telefónicamente, como se puede observar en el cuadro anterior.

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

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

PETICIONES I SEMESTRE 2024							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL	63	29	31	24	41	15	203
MUESTREO OCI	29	19	19	15	23	7	112

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

La Oficina de Control Interno verificó que las 112 peticiones de muestreo, equivalente a un 55,17% frente a las cuales sus respuestas 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 112 peticiones objeto de muestreo, la petición 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.

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 112 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”.

Cabe observar, que 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, ya que por la naturaleza de los asuntos que constituyen las peticiones, éstas son de la competencia de la unidad de Talento Humano.

Lo anterior, permite inferir que se están presentando fallas en cuanto a la organización para el trámite interno de las peticiones, ya que dichas peticiones al interior fueron contestadas en SIGA por una autoridad interna que no era la competente y se presentase 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).

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

Lo anterior, transgrede lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- Ley 1755 de 2015:

“ARTÍCULO 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.

- GUIA PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN – POLITICA DE PEREVENCIÓN DEL ADAÑO ANTIJURIDICO:

“CARACTERISTICAS DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, Debe estar firmada por el jefe de la dependencia que la proyecta o con su visto bueno cuando la firma el profesional responsable de la gestión”.

- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS: (Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía noviembre 2020 (Versión 03):

*Página 17 “Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y de restarle el menor tiempo posible al área competente del trámite y resolución de la petición”*

Página 41 “Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y preceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia”.

- POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LOTERÍA DE BOGOTÁ diciembre 22 de 2021.


“2. POLÍTICAS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)

(...) Para todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los canales habilitados, el colaborador de la Oficina de Atención al Cliente debe diligenciar el formato establecido en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y asignarlo, a través del citado sistema, al área pertinente para que la misma de respuesta a través del SDQS. (...)

6. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD

Clasificación de la PQRS: Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y se asigna a través del mismo sistema, al área responsable de tramitar y dar respuesta al peticionario.

El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente enviará vía correo electrónico un e-mail al jefe

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

de área informando sobre la petición que acaba de asignarle a través del sistema con un resumen de esta.
(...)

- Procedimiento PRO104-207-12 ATENCIÓN A SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
No. 20	Verificar y firmar oficio	Firmar oficio. Revisar las firmas y cargo de quienes proyectaron, revisaron y elaboraron de ser el caso.	Oficio firmado	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas / Oficial de Cumplimiento

Fuente: Procedimiento PRO104-207-12 ATENCIÓN A SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

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
ENERO	12/02/2024	21/02/2024
FEBRERO	21/03/2024	21/03/2024
MARZO	03/04/2024	19/04/2024
ABRIL	09/05/2024	23/05/2024
MAYO	24/06/2024	25/06/2024
JUNIO	05/07/2024	22/07/2024

Del cuadro anterior, se observa que los informes mensuales fueron presentados en el término establecido 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 petición ciudadanas, 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 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 Oficina de Atención al Cliente y en permanente conectividad con las diferentes áreas responsables de dar respuesta a los diferentes derechos de petición, cuya participación

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

para el primer semestre de 2024, fue la siguiente:

AREA	TOTAL PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2024
ATENCION AL CLIENTE	73
SECRETARIA GENERAL	6
SISTEMAS	41
SUBGERENCIA GENERAL	5
UNIDAD DE APUESTAS	12
UNIDAD FINANCIERA	
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTO Y COMERCIALIZACIÓN	45
UNIDAD DE RECURSOS FÍSICOS	4
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	13
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
PLANEACION	2
TOTAL PETICIONES	203

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

8.- Materialización del riesgo.


Mediante oficio Nro. Rad: 3-2024-1062 de fecha 19/06/2024, se solicitó a la DIRECCION DE OPERACION DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACION, lo siguiente: *“Teniendo en cuenta que los planes de acción formulados en los formatos de materialización del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, no están siendo efectivos; toda vez, que entre septiembre de 2023 y abril de 2024 se materializó éste riesgo en tres ocasiones, por la Dirección de Operaciones de Productos y Comercialización”.*

Por lo anterior, la DIRECCION DE OPERACION DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACION, mediante correo electrónico de fecha 25 de julio de 2024, manifestó que: *“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”.*

Frente a lo informado por la dirección, esta oficina identifica que dentro de la matriz de riesgos vigente con versión 1 de 2024, no se registra para el riesgo RG-18 la causa y consecuentemente, el o los controles que mitiguen la inoportunidad en las respuestas de PQRS.

OBSERVACIONES

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>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

Por lo anterior, la siguiente es la trazabilidad surtida en la petición:

PETICION No.	FECHA FORMULACION DE LA PETICION	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA DEFINITIVA
289772024	4/01/2024	26/01/2024	SIGA Nro. Rad: 2-2024-108 Fecha: 29/01/2024 10:59:38

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).

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”.

CONCLUSIONES

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

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el primer semestre de 2024 fue de 203 peticiones y la modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue la SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION.
- El canal más utilizado por los ciudadanos para elevar sus derechos de petición durante el primer semestre de 2024 fue: correo: cliente@loteriadebogota.com
- De las 112 peticiones del muestreo que fueron objeto de análisis, se identificó que a la petición No. 289772024, se dio respuesta un (1) días después de vencido el término legal para dar respuesta definitiva.
- Las respuestas otorgadas a las 112 peticiones analizadas, sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran soportadas.
- De las 112 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

¹ Causa raíz informada mediante correo electrónico del 25/07/2025, como respuesta a la solicitud de información de la OCI con memorando 3-2024-1062 del 19/06/2024

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

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 primer 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 primer semestre de 2024 fue la Oficina de Atención al Cliente, con 73 peticiones, seguida de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización con 45 peticiones.

RECOMENDACIONES

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.

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 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”.*

Por lo anterior, ésta Oficina, ratifica la recomendación inicialmente formulada.

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.

Atentamente,



**FORMATO
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

CÓDIGO:	FRO102-484-2
VERSIÓN:	2
FECHA:	19-04-2023

NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA
WELLFIN CANRO RODRIGUEZ	Jefe Oficina de Control Interno	
ISLENA PINEDA RODRIGUEZ	Auditora asignada	