

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER 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

Alcance

La evaluación cubre el registro, atención y trámite de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo 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”.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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 143 derechos de petición en el primer trimestre de 2020, así:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
D. P. EN INTERES GENERAL	2
D. P. EN INTERES PARTICULAR	14
QUEJAS	4
RECLAMOS	5
SOLICITUD DE COPIA	3
SUGERENCIAS	5
CONSULTAS	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (*)	108
TOTAL PETICIONES	143
* Desistimiento tácito (2)	

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:

CANAL DE COMUNICACIÓN	No. PETICIONES
ESCRITO *	16
PRESENCIAL	4
TELEFONO	3
WEB	16
E-MAIL *	104
TOTAL	143
* Desistimiento tácito (2)	

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 de las 141 peticiones sobre las cuales se surtió todo el trámite, ya que dos (2) peticiones fueron desistidas tácitamente, se verificó que, en términos generales, las respuestas que surtieron el trámite establecido en la ley 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.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

En relación con la oportunidad de las respuestas, se encontraron las siguientes situaciones:

Se estableció que de los 141 derechos de petición objeto de seguimiento, las siguientes peticiones fueron contestadas fuera del término establecido en la ley, así:

No. DE REGISTRO EN EL SDQS	MODALIDAD DE PETICION	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
175812020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20/01/2020	03/02/2020	07/02/2020
190292020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30/01/2020	13/02/2020	21/02/2020
190832020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	04/02/2020	18/02/2020	21/02/2020
218542020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	07/02/2020	21/02/2020	26/02/2020
229892020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14/02/2020	28/02/2020	02/03/2020
302742020	QUEJA	17/02/2020	09/03/2020	26/03/2020
360362020	RECLAMO	24/02/2020	16/03/2020	26/03/2020
425172020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	28/02/2020	13/03/2020	16/03/2020
413442020	SOLICITUD DE COPIA	03/03/2020	17/03/2020	03/04/2020
415372020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	02/03/2020	16/03/2020	03/04/2020
583402020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	22/03/2020	07/04/2020	14/04/2020
585042020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	23/03/2020	07/04/2020	14/04/2020
592232020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16/03/2020	31/03/2020	14/04/2020
TOTAL PETICIONES				13

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

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 estas presentan algunas demoras en el cargue; no obstante, debe tenerse en cuenta que durante el periodo de seguimiento, es decir, en el primer trimestre de 2020, el aplicativo estuvo sujeto permanentemente a ajustes, los cuales generaron, caídas segmentadas y franjas de trabajo provisionales de acceso al sistema como parte de la estabilización de Bogotá te escucha, definidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De igual manera, se observa que las peticiones, en su gran mayoría, no fueron cargadas a la Hoja de ruta que es donde se registra la trazabilidad de la petición; no obstante, se aclara que estas se encuentran ubicadas en el link "Atención – Buscar Petición".


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.

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

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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

INFORME	FECHA DE PRESENTACION	FECHA ESTABLECIDA
ENERO	28/02/2020*	21/02/2020
FEBRERO	12/03/2020	20/03/2020
MARZO	16/04/2020	23/04/2020

Fuente: Oficina de Atención al cliente

* La Veeduría Distrital, mediante correo electrónico enviado el 18 de febrero de 2020, amplió el plazo hará el 208 de febrero, para la presentación del reporte correspondiente al mes de enero

Conforme a lo anterior, se evidencia que los informes mensuales, fueron reportados dentro de los términos establecidos por la Veeduría Distrital.

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
ENERO-FEBRERO-MARZO	22/04/2020	30/04/2020

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 que, no obstante las actividades capacitación y socialización de las diferentes herramientas y manuales así como el procedimiento de atención de PQRS, que ha adelantado el área de Atención al Cliente con los diferentes funcionarios encargados de la atención de las PQRS; tales acciones no han logrado su finalidad en términos de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse por la falta de oportunidad y/o consistencia en las respuestas.

Sobre éste particular, el área de Atención al Cliente confirma la situación advertida y adelanta lo que podría constituir la acción de mejora correspondiente, cuando señala:

"... en este punto se fortalecerá y se socializará nuevamente a los funcionarios y/o jefes encargados del trámite y gestión de PQRS lo concerniente a la normatividad de PQRS, así como el Manual de Servicio a la Ciudadanía, el procedimiento de atención de PQRS y Manual para la Gestión de Peticiones en el SDQS.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	


No sobra precisar también que a pesar de que el área de Atención al Cliente implementa diferentes mecanismos para avisar, alertar y presentar el estado de las PQRS a cada jefe o funcionario encargado de tramitarlas es necesario y es importante especificar también que ellos tienen un grado de responsabilidad y autocontrol dado que desde la oficina de Atención al Cliente se les avisa oportunamente pero ya está dentro de su resorte y manejo de sus tareas y actividades diarias el responder y atender oportunamente las PQRS que les son asignadas"

- Si se tiene en cuenta que el aplicativo SDQS es la herramienta puesta en desarrollo para garantizar a la ciudadanía el trámite oportuno a sus requerimientos, en la entidad aún se presentan falencias en cuanto al registro y cargue de documentos; con la salvedad ya expuesta en "Trámite de peticiones en el aplicativo SDQS".

Sobre este particular el área responsable señala que "... durante el primer trimestre de 2020 el SDQS presentaron repetidas fallas a nivel distrital, caídas rutinarias y franjas de acceso". No obstante, es necesario señalar que el registro de derechos de petición en el aplicativo SDQS con fechas posteriores a la fecha de radicación en la entidad, puede llegar a afectar la certeza sobre el término legal para su respuesta (Artículo 14 Ley 1755 de 2015); en tal sentido, es necesario establecer mecanismos de control que garanticen que los derechos de petición sean atendidos de manera oportuna, independientemente de las dificultades que pueda presentar el SDQS,

- Se encontró que de las 143 peticiones, un total de 108 fueron clasificadas en la modalidad de "Solicitud de acceso a la información", no obstante, se observa que las peticiones que relacionamos a continuación por su contenido y objeto, se tipifican en otras modalidades, así:

NO. DE REGISTRO EN EL SDQS	MODALIDAD DE LA PETICIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN
175552020	derecho de petición de interés particular	El señor Ricardo Aguilar Hernández solicita información laboral por el tiempo laborado en la entidad del 30 de marzo de 1981 al 12 de diciembre de 1995
175812020	derecho de petición de interés particular	La señora Dolma Esther Arroyabe de palomino esposa del señor Esteban Palomino Arroyabe, solicita certificación o constancia que el señor palomino fue ganador del un premio mayor de la lotería de Bogotá en el año 2009
184812020	derecho de petición de interés particular	el señor Oscar Leiton solicita la siguiente información: me confirma la suma \$ 4.150.002 a consignar después del debito de impuesto, consignación que no han realizado. pero recibo una llamada la cual informaron que la suma a consignar es \$ 3.3000.000. cuales son las razones que informen un premio y ahora se retraten del ?
190292020	derecho de petición de interés particular	Mediante oficio con radicado 1-2020-172 de fecha 30 de enero de 2020 el señor Jaime Alberto Meza Amell solicita certificación laboral para presentar a Colpensiones
190832020	derecho de petición de interés particular	El señor Jesús Arturo Barreiro Rodríguez solicita certificación laboral en el CETIL dirigida a Colpensiones
217462020	derecho de petición de interés particular	El señor José Gustavo Rojas Pinilla solicita certificaciones laborales de acuerdo al CETIL con los devengado durante la vinculación.
415372020	derecho de petición de interés particular	La señora Margarita Carreño tequia, vendedora de lotería, manifiesta luxación del hombro derecho, le dieron autorización para consulta de ortopedia y traumatología y argumentan que no hay agenda, solicita la intermediación de la lotería para que la entidad se comunique con la secretaria distrital de salud y puedan agilizar dichas terapias.
435582020	derecho de petición de interés particular	El señor Eulfo Ávila, quien es vendedor de lotería de la distribuidora Pedro Ignacio rozo, solicita que le brinden ayuda para una pensión o un servicio medico puesto que lleva vendiendo la lotería por más de 40 años.
592232020	derecho de petición de interés particular	El señor Juan Carlos solicita la siguiente información: yo en el sorteo pasado gane con la última cifra , hice la solicitud para que fuera pagado por consignación a mi cuenta

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

		pero aun no ha llegado nada.
591452020	derecho de petición de interés general	El señor cesar Erazo Arango, como gerente de ENCOAZAR solicita lo siguiente: solicitud ayuda vendedores de lotería adultos mayores departamento de sucre
631492020	derecho de petición de interés general	El señor Jander Restrepo solicita ayuda: soy lotero, es para pedirle el favor en estos momentos de cuarentena, de ayudarnos a todos los loteros en Quibdó-choco.

Sobre este particular el área responsable señala que

" Frente a esta conclusión, y siendo una percepción personal, considero respetuosamente que la interpretación que una persona dé al contenido de una petición puede diferir de la interpretación que otra dé al mismo contenido, por ende la tipificación depende de la interpretación que se dé, opino que lo importante es brindarle una respuesta de fondo al ciudadano atendiendo de manera concreta y clara sus requerimientos o inquietudes o solicitudes.


... considero conveniente que desde la oficina de Control Interno desde su experticia pueda socializar algún documento o guía a todos los funcionarios encargados del trámite y gestión de PQRS sobre cómo clasificar o tipificar las PQRS

No obstante, haciendo un análisis general se pudo evidenciar como usted lo manifiesta, repetidos errores por parte de la funcionaria que estuvo encargada del SDQS en el momento de clasificar o tipificar las PQRS dado que no eran consistentes ni coherentes con el documento adjunto por parte del ciudadano."

Al respecto, es importante señalar que la observación planteada, no corresponde a una "percepción personal", sino se deriva de la revisión del contenido mismo de las solicitudes, del cual, al ser confrontado con las características definidas para cada tipo de petición en los documentos técnicos establecidos para el efecto (Presentación Base Legal y Normatividad PQRS, Manual Para la Gestión de Peticiones, Política de Atención al Ciudadano); permite establecer su alcance y realizar la adecuada clasificación. De igual forma hay que señalar, que la inadecuada clasificación de la petición, por si misma, si puede dar lugar a deficiencias tanto en la oportunidad, como en la calidad de la repuesta que la entidad genera; en tal sentido, es necesario definir e implementar los controles pertinentes para garantizar la consistencia en la clasificación de las peticiones recibidas.

En lo que tiene que ver con el documento o guía para clasificar las PQRS por parte de la OCI, se considera que no resulta necesaria la generación de nuevos documentos; la información compartida por el área de Atención al Cliente (Presentación Base Legal y Normatividad PQRS, Manual Para la Gestión de Peticiones, Política de Atención al Ciudadano), es suficientemente clara y define con precisión cada una de las tipologías del derecho de petición.

- En lo concerniente a las peticiones anónimas, que durante el trimestre fueron siete (7), los documentos de respuesta que existen en la hoja de ruta, no permiten determinar el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, ya que únicamente se encuentra cargado al aplicativo el oficio donde se da respuesta, al peticionario anónimo, el cual no reviste el carácter de aviso y tampoco reúne los requisitos establecidos en la normatividad mencionada. Vale recordar que, conforme a lo señalado en la disposición citada,

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

“Artículo 69. Notificación por aviso.

(...)

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, **se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.**

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

Revisada la ventana de notificaciones, avisos y respuestas de la página web de la entidad <https://www.loteriadebogota.com/notificaciones-avisos-y-respuestas/>, se encuentra que solo se hizo la publicación de un aviso; no obstante al intentar la consulta del mismo, no se encuentra ninguna información.



RECOMENDACIONES:


- Revisar y afianzar los controles definidos para garantizar la adecuada clasificación de las peticiones recibidas, de manera tal que su trámite sea adecuado y oportuno; teniendo siempre presente que, la emisión de respuestas inconsistentes, o fuera de los términos establecidos en la ley, o con utilización de un lenguaje que no resulte comprensible para el ciudadano y/o no ofrezca calidez, trato digno, amable y respetuoso; puede dar lugar a acciones disciplinarias y/o a requerimientos por parte de los órganos de control.
- Remitir a la Secretaría General la información relativa a los casos de respuesta extemporánea identificados en el presente informe, a fin de que se determine, si hay lugar a actuaciones de carácter disciplinario.

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

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

- En cuanto a la notificación de peticiones “anónimas”, dado que se desconoce la dirección del quejoso, es importante que se verifique el estricto cumplimiento de las disposiciones previstas en el artículo 69 de la Ley 1437, respecto de la notificación por aviso, de manera particular, respecto de la publicación de la respuesta en la página web de la entidad.
- Se reitera la necesidad de afianzar las actividades de capacitación y/o entrenamiento al personal asignado para el trámite de las respuestas, ya que en la actualidad cada dependencia responsable de dar respuesta a la petición, es responsable en el trámite y cargue de los documentos al aplicativo.

La entidad debería tomar las medidas necesarias para garantizar la definición e implementación de las acciones de mejora correspondientes, para atender las observaciones planteadas en el presente informe.


GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control Interno

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