

Bogotá,

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Por favor al contestar cite este N° de 3-2017-1809

Fecha: 06/10/2017 16:27:17

Folios: 5

Anexos: N/A

Radicator: CASTIBLANCO CASTRO RAUL

Destino: GERENCIA GENERAL



Doctor

DIEGO RAFAEL PEREZ FLOREZ

Gerente General

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Ciudad.-

Asunto: Entrega informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010, anexo al presente *“Informe de Seguimiento, atención al ciudadano, sistemas de información y atención a las peticiones quejas y reclamos”* correspondiente al primer semestre del año 2017.

Cordialmente,

HILDA YAMILE MORALES LAVERDE

Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Lo anunciado en cinco (5) folios.

Elaboró: Islena Pineda Rodríguez



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010
ARTICULO 3° ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE
DE 2017**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**AUDITOR:
ISLENA PINEDA RODRIGUEZ**

**REVISADO POR:

HILDA YAMILE MORALES LAVERDE
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ, D. C.
LOTERÍA DE BOGOTÁ
2017**



4.- MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia, Art. 23; Ley 87 de 1993, artículo 12 literal i); Ley 1474 de 2011, Artículo 76; Ley 1755 del 30 de junio de 2015; Decreto 2145 de 1999, Decreto 1537 del 2001, Decreto 371 de 2010, Artículo 3°, literal 3); Decreto 943 de 2014, Circular No. 035 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor; Circular 9 del 26 de mayo de 2016 y Circular 006 de 2017 expedida por la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

5. ANÁLISIS DE INFORMACION DE DATOS.

5.1 Peticiones por tipo de requerimiento

De acuerdo a la información registrada, se verificó que el total de peticiones elevadas a la entidad durante el primer semestre de 2017, es de ciento veintiocho (128), tal como se detalla a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO DE 2017										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE				
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	%			
D. P. EN INTERES GENERAL	4	1	7	0	2	1	15	11,72			
D. P. EN INTERES PARTICULAR	9	10	17	12	13	14	75	58,59			
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	-			
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	-			
PETICION DE DOCUMENTOS (SOLICITUD DE COPIA)	0	0	0	0	0	0	0	-			
PETICION DE INFORMACION	1	6	13	2	8	4	34	26,56			
SUGERENCIAS	0	1	1	0	0	0	2	1,56			
CONSULTAS	0	0	0	0	2	0	2	1,56			
TOTALES	14	18	38	14	25	19	128	100%			

5.2. 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, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, los cuales se desagregaron así:

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35 2

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01800 123070



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



CANAL DE COMUNICACIÓN	No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
BUZON EMAIL	20	15,63
CORREO ELECTRONICO (TRASLADO)	20	15,63
ESCRITO	84	65,63
PERSONAL	2	1,56
TELEFONICAMENTE	2	1,56
TOTAL	128	100%

De conformidad con la información registrada en el SDQS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para realizar sus peticiones, quejas y reclamos ante la Lotería de Bogotá, es el medio escrito radicado en la oficina del SICA de la entidad, para un total de ochenta y cuatro (84) peticiones correspondiéndole un porcentaje del 65,63%.

5.3. Peticiones recibidas por dependencia

DEPENDENCIAS	No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
TALENTO HUMANO	63	49,22
SECRETARIA GENERAL	16	12,50
APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	21	16,41
UNIDAD DE LOTERIAS	5	3,91
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	0,78
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	0	-
TESORERIA	1	0,78
GERENCIA GENERAL	8	6,25
SUBGERENCIA GENERAL	5	3,91
PLANEACION ESTRTEGICA	1	0,78
ATENCIÓN AL CLIENTE	5	3,91
SISTEMAS	0	-
COMUNICACIONES Y MERCADEO	0	-
CONTROL INTERNO	2	1,56
TOTAL	128	100%

Del cuadro anterior, se infiere que la Oficina o Unidad que respondió un mayor número de peticiones durante el primer semestre del año 2017 fue la Oficina de Talento Humano, con un total de 63 peticiones, equivalente al 49,22%.



5.6.2. Seguimiento al Cumplimiento de entrega de Informes sobre Matriz de estándares e indicadores (Trimestral), de la Dirección Distrital del servicio al Ciudadano.

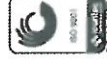
MES DEL INFORME A	FECHA DE REMISION	FECHA ESTABLECIDA
LA ALCALDIA MAYOR		
ENERO-MARZO	27/04/2017	25/04/2017
ABRIL-JUNIO	23/08/2017	25/07/2017

En lo relacionado con el informe trimestral de matriz de estándares e indicadores de trámites, por disposición establecida en la circular No. 035 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que preceptúa: *"las entidades deben suministrar, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre, un informe con los resultados obtenidos, remitiéndolos por escrito a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y a través del correo electrónico subcalidad@alcaldiabogota.gov.co, a efecto que la Administración Distrital verifique continuamente la atención al ciudadano y logre de esta manera una eficiente prestación de los servicios públicos"*.

Así las cosas, se colige que los informes trimestrales del primer semestre del año 2017, fueron presentados fuera de los plazos establecidos en la mencionada circular.

6.- CONCLUSIONES

- El cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta a las diferentes peticiones, en el primer semestre de 2017 es de un 95,31%, lo cual indica que hay falencias, toda vez que se debe llegar a un cumplimiento del 100%.
- Las diferentes peticiones presentan coherencia, claridad y calidez en sus respuestas, tal y como lo señala el Decreto 371 de 2010.
- Las peticiones 10, 12, 51, 76, 81, 97, 115 y127, aunque sus respuestas se encuentra dentro de los términos legales, fueron registradas en el aplicativo un (1) día después de radicadas en la entidad, lo cual genera un error en el calculo de los términos legales para dar respuesta, ya que estos se empiezan a contar un día después de radicada la petición en la entidad.
- En la petición No. 18 no figura oficio que comunique al peticionario que la competencia para decidir sobre dicha investigación es la Sociedad de Capital Público de Cundinamarca, por lo tanto, esta petición, sigue siendo parcial.



- Las peticiones 32 y 61 fueron respondidas parcialmente dentro de los términos legales, pero no son respuestas definitivas como aparece registrado en el aplicativo de las SDQS.
- La petición con radicado No. 44 no registra ninguna respuesta.
- El número de peticiones con respuesta definitiva obedecen a un porcentaje del 97,65%.
- Las peticiones 32 y la 42 aunque esta última ya tiene respuesta definitiva, en las respuestas iniciales de estas dos peticiones no se observa lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, en cuanto a indicar el plazo razonable en que se dará la respuesta definitiva.

7.- RECOMENDACIONES

- Se reitera socializar y sensibilizar a todos los funcionarios responsables en el trámite y respuestas a los derechos de petición en la Lotería de Bogotá, sobre la normatividad legal, términos y herramientas jurídicas a utilizar cuando no se pueda dar respuesta dentro del término legal a las distintas solicitudes, resaltando la importancia de atender oportunamente las peticiones ciudadanas y las consecuencias que su incumplimiento acarreean; según lo establecido en la ley 1755 de 2015, artículo 31. **“Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.** (Negrilla fuera de texto).
- De igual manera, se dé a conocer el contenido de la Circular 9 del 26 de mayo de 2016 de la veeduría Distrital, sobre cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, Circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital, donde establece: **“se acaten la normatividad citada, reconozcan la importancia estratégica del proceso de quejas y reclamos, así como el manejo adecuado del Sistema distrital de Quejas y Soluciones, para la evaluación y optimización de la gestión institucional, con el fin de adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de la entidad”.** (Negrilla fuera de texto).
- Observar lo dispuesto en el artículo 14 párrafo de la ley 1755 de 2015 que preceptúa: **“Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.** (Negrilla fuera de texto).



- Adjuntar a las respuestas los soportes pertinentes para evidenciar la trazabilidad de las mismas.
- Radicar las peticiones en el aplicativo SDQS el día en que se radican en la entidad, salvo las excepciones de los fines de semana y días festivos.

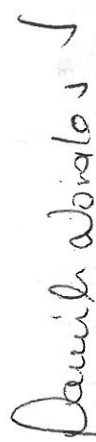
8.- ANEXOS:

- Archivo electrónico de seguimiento a reportes SDQS primer semestre 2017.

Elaboro:


ISLENA PINEDÁ RODRIGUEZ
Profesional I

Aprobó:


HILDA YAMILE MORALES LAVERDE
Jefe Oficina Control Interno
Lotería de Bogotá.

Red Control Interno
ARCHIVOS 2017 – SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE 2017 PQRS