



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

Informes Internos

Código: 100-DI-F010
Versión: 2
Fecha: 28/08/2020
Página: 1 de 2

PROCESO: CONTROL Y EVALUACION

RESPONSABLE: JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Realizar el seguimiento semestral a los informes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias "PQRSD" recibidas en la Lotería de Cundinamarca a través de los diferentes medios de comunicación.

DETALLE

Responsable: MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad

Hoy 12 de enero de 2023 se realiza el seguimiento a las solicitudes radicadas a través del aplicativo "Mercurio" y en los diferentes canales de atención de la Lotería de Cundinamarca, se revisan los informes presentados de atención al cliente, correspondientes al segundo semestre de 2022 del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, verificándose que se recibieron 1.080 PQRSD, las cuales se trataron de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

JULIO: De acuerdo al informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 10 PQRSD pendiente por resolver del mes de junio de 2022, que se recibieron 152 PQRSD en el mes de julio de 2022, para un total de 162 de las cuales se evidencia las respuestas de 152 PQRSD dentro de los términos legales y 10 pendientes por responder en el mes de agosto de 2022 encontrándose en términos para su respuesta, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

AGOSTO: Teniendo en cuenta el informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 10 PQRSD pendientes por resolver del mes de julio de 2022,

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página: 1 de 2</p>
---	---------------------------------	--

que se recibieron 224 PQRSD en el mes de agosto de 2022, para un total de 234 de las cuales se evidencia las respuestas de 220 dentro de los términos legales, 6 fuera de términos y 8 pendientes por responder en el mes de septiembre de 2022 por encontrarse en términos de respuesta, con un porcentaje de cumplimiento del 97.3% .

SEPTIEMBRE: En el informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 8 PQRSD pendientes por resolver del mes de agosto de 2022, que se recibieron 219 PQRSD en el mes de septiembre de 2022, para un total de 227 de las cuales se evidencia las respuestas de 216 dentro de los términos legales, 2 fuera de términos y 9 pendientes por responder en el mes de octubre de 2022 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 99.1%.

OCTUBRE: Del informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad de este mes, se estableció que se respondieron 9 PQRSD pendientes por resolver del mes de septiembre de 2022, que se recibieron 227 PQRSD en el mes de octubre de 2022, para un total de 236 de las cuales se evidencia las respuestas de 226 dentro de los términos legales, 1 fuera de términos y 9 pendientes por responder en el mes de noviembre de 2022 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 99.6%.

NOVIEMBRE: La jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presenta el informe estableciéndose que se respondieron 9 PQRSD pendientes por resolver del mes de octubre de 2022, que se recibieron 146 PQRSD en el mes de noviembre de 2022, para un total de 155 de las cuales se evidencia las respuestas de 150 dentro de los términos legales, 2 fuera de términos y 5 pendientes por responder en el mes de diciembre de 2022 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 99.3%.

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página: 1 de 2</p>
---	---------------------------------	--

DICIEMBRE: Presentó informe de PQRSD la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad en el que se establece que se respondieron 5 PQRSD pendientes por resolver del mes de noviembre de 2022, que se recibieron 113 PQRSD en el mes de diciembre de 2022, para un total de 118, de las cuales se evidencia las respuestas de 114 dentro de los términos legales y 4 pendientes por responder en el mes de enero de 2023, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

OBSERVACIONES:

Respecto a la información externa se continua con la ejecución de los canales de información escrita y digital dirigida a los diferentes grupos de interés, grupos de valor y ciudadanía en general.

Contamos con canales de comunicación interna que facilitan el desarrollo de las funciones y las actividades diarias, con un sistema de Información para el registro, procesamiento de información administrativa, financiera como herramienta de gestión y soporte para la generación de información interna y externa.

La lotería de Cundinamarca se comunica permanentemente con las partes interesadas a través de medios escritos, radiales, redes sociales y página web.

- Canales de comunicación:

Presenciales: Ventanilla única de radicación oficina atención al ciudadano sede administrativa en la Av. Carrera. 30 No. 49A-10 Bogotá – Colombia

Telefónico Línea gratuita Nacional 018000413672

Líneas de servicio al ciudadano (601) 4802020

Virtuales:

Chat Página web: www.loteriadecundinamarca.com.co

Correo electrónico: atencionalciente@loteriadecundinamarca.com.co
lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página: 1 de 2</p>
---	---------------------------------	--

Redes Sociales:

Facebook: Lotería de Cundinamarca,

Instagram: @lotcundi

Twitter: @lotcundi

Buzón de sugerencias: Primer piso Lotería de Cundinamarca Av. Carrera.
30 No. 49A-10 Bogotá – Colombia

- Contamos con el Sistema Documental “MERCURIO”

- Contamos con una gestión institucional que da cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

En el segundo semestre del 2022 correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 se recibieron 1080 PQRSD, se respondieron dentro de los términos establecidos en la ley a excepción de 11 que fueron respondidos fuera de términos y que son:

PQRSDF	RADICADO ENTRADA	FECHA ENTRADA	NOMBRE	ASUNTO	OBSERVACION	RESPONSABLE
01	2022000327	01/07/2022	CENTRO COMERCIAL CASABLANCA	SORTEO MOTO ELECTRICA STARKER AVANTI 3.0 FESTIVAL DE VERANO CASABLANCA	SALE CON RESOLUCION 0134 DE 2022 TIEMPO EN BANDEJA 20 DIAS	OFICINA ASESORA JURÍDICA
02	2022000386	09/08/2022	SI PAGA	DERECHO DE PETICION PAZ Y SALVO 2021	SUBGERENCIA GENERAL RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 03-10-2022 TIEMPO EN BANDEJA 38 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
03	2022000387	09/08/2022	SI PAGA	DERECHO DE PETICION PAZ Y SALVO 2022	SUBGERENCIA GENERAL RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 03-10-2022 TIEMPO EN BANDEJA 38 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
04	2022000417	23/08/2022	COMERCIALIZADORA LOTTIRED	SOLICITUD PAZ Y SALVO	SUBGERENCIA GENERAL RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 23-09-2022 TIEMPO EN BANDEJA 23 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
05	2022000420	25/08/2022	BELIZARIO VELASQUEZ Y ASOCIADOS SAS	PROPUESTA	SECRETARIA GENERAL RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 26-09-2022 TIEMPO EN BANDEJA 22 DIAS	SECRETARÍA GENERAL

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página: 1 de 2</p>
---	---------------------------------	--

06	2022000421	26/08/2022	NORA YANINE CHAPARRO	DERECHO DE PETICION SOLICITUD CERTIFICADO CETIL	GESTION HUMANA RESPONDE SOLICITUD 26-09-2022 TIEMPO EN BANDEJA 21 DIAS	SECRETARÍA GENERAL
07	2022000444	07/09/2022	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S.,	SOLICITUD	DISTRIBUCION RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 28-10-2022 TIEMPO EN BANDEJA 36 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
08	2022000481	27/09/2022	ROSALBINA GERENA DE GONZALEZ	SOLICITUD	DISTRIBUCION RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 11-11-2022 TIEMPO EN BANDEJA 31 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
09	2022000505	11/10/2022	REPRESENTACIONES LA DORADA	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUBGERENCIA RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 15-11-2022 TIEMPO EN BANDEJA 22 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
10	2022000506	11/10/2022	MI CENTRO FUNZA	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUBGERENCIA SALE RESOLUCION 000222 2022 27-11-2022 TIEMPO EN BANDEJA 27 DIAS	SUBGERENCIA GENERAL
11	2022000545	01/11/2022	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS NUEVO MILLENIUM,	SOLICITUD INFORMACIÓN	PENDIENTE SUBGERENCIA	SUBGERENCIA GENERAL

De la matriz de seguimiento, se establece que controlan los radicados, las respuestas dentro del término legal o fuera del mismo, pendientes por responder, la matriz se mantiene actualizada, además realizan las observaciones pertinentes.

RECOMENDACIONES

Se debe dar acatamiento a la normatividad legal vigente para el trámite de los PQRSD, dar las respuestas de conformidad a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, debemos dar observancia al Artículo 14, por la no respuesta oportuna de las peticiones, el responsable estaría incurso a una falta disciplinaria según el "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 Segunda del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página: 1 de 2</p>
---	---------------------------------	--

a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”, Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, Decreto 0103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, 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”, las normas transitorias, Ley 2207 de 2022 y el procedimiento “Atención a Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias de la entidad.

Todos los funcionarios de la entidad utilicen el aplicativo mercurio teniendo en cuenta, que es nuestra herramienta de correspondencia y que se actualice la asignación de usuarios y claves para los funcionarios, ya que hubo rotación de empleados.

Que los informes de PQRSD se envíen dentro del término establecido a la oficina asesora de control interno, con el fin de realizar el control y seguimiento en los tiempos reglamentados.

Que el indicador de atención al cliente cuyo objetivo es “brindar atención oportuna a sus grupos de interés, en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y Felicitaciones – PQRSD, a través de diferentes canales de comunicación, verificando su satisfacción”, se actualice mensualmente como está establecido, que el análisis de datos del indicador de los PQRSD, sea más claro y concreto porque crea confusión, con el número de respuestas pendientes del mes anterior, PQRSD respondidas en el mes, pendientes por responder en el siguiente mes y resueltas fuera de termino, igualmente se recomienda la actualización del indicador, toda vez que existen columnas que crean desconcierto en la interpretación, además debemos publicar el indicador y su actualización de manera mensual.

En cuanto a la matriz de PQRSD se deben diligenciar todas las celdas como: ciudad, radicado de salida, entre otras, en el evento de alguna

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página: 1 de 2</p>
---	---------------------------------	--

novedad, tal como: Que el usuario no quiere proporcionar la información favor indicar la novedad.

Cordialmente,



RAUL MANUEL GARCÍA DUEÑAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Lotería de Cundinamarca

CONTROL DE CAMBIOS		
No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/02/2018	Se codifica nuevamente el Formato para adaptarlo a las Tablas de Retención Documental.
2	28/08/2020	Se actualizó el documento, para organizar la numeración de los formatos del SGI.