



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 15 de julio de 2022 se verifica el seguimiento a las solicitudes radicadas a través del aplicativo "Mercurio" y en los diferentes canales de atención de la Lotería de Cundinamarca, se realiza la revisión a los informes presentados de atención al cliente correspondientes al primer semestre de 2022 de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO: Teniendo en cuenta el informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondió 1 PQRSD pendiente por resolver del mes de diciembre de 2021, que se recibieron 193 PQRSD en el mes de enero de 2022, de las cuales se evidencia las respuestas de 191 dentro de los términos legales y 2 pendientes por responder en el mes de febrero de 2022 por encontrarse en términos.

FEBRERO: De acuerdo al informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 2 PQRSD pendientes por resolver del mes de enero de 2022, que se recibieron 197 PQRSD en el mes de febrero de 2022, de las cuales se evidencia las respuestas de 179 dentro de los términos legales y 18

 <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>
---	---------------------------------	--

pendientes por responder en el mes de marzo de 2022 por encontrarse en términos.

MARZO: En el informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 18 PQRSD pendientes por resolver del mes de febrero de 2022, que se recibieron 231 PQRSD en el mes de marzo de 2022, de las cuales se evidencia las respuestas de 228 dentro de los términos legales y 3 pendientes por responder en el mes de abril de 2022 por encontrarse en términos.

ABRIL: Del informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad de este mes, se estableció que se respondieron 3 PQRSD pendientes por resolver del mes de marzo de 2022, que se recibieron 164 PQRSD en el mes de abril de 2022, de las cuales se evidencia las respuestas de 155 dentro de los términos legales y 9 pendientes por responder en el mes de mayo de 2022 por encontrarse en términos.

MAYO: La jefa de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presenta el informe estableciéndose que se respondieron 9 PQRSD pendientes por resolver del mes de abril de 2022, que se recibieron 225 PQRSD en el mes de mayo de 2022, de las cuales se evidencia las respuestas de 220 dentro de los términos legales y 5 pendientes por responder en el mes de junio de 2022 por encontrarse en términos.

JUNIO: 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 mayo de 2022, que se recibieron 183 PQRSD en el mes de junio de 2022, de las cuales se evidencia las respuestas de 173 dentro de los términos legales y 10 pendientes por responder en el mes de junio de 2022 por encontrarse en términos.

 <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>
---	---------------------------------	--

OBSERVACIONES:

La Lotería de Cundinamarca cuenta con los 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.

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

Comunicamos permanentemente a través de medios escritos, radiales, redes sociales y página web la gestión Institucional en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- 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: atencionalcliente@loteriadecundinamarca.com.co

lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co

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”



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

En el primer semestre del 2022 correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2022 se recibieron 1193 PQRSD, se respondieron dentro de los términos establecidos en la ley a excepción de 5 que fueron respondidos fuera de términos y que son:

RADICADO ENTRADA	FECHA ENTRADA	NOMBRE	FECHA DE RESPUESTA	ASUNTO	OBSERVACION	RESPONSABLE
2022000162	31/03/2022	CONTRALORIA DE BOGOTA	26/05/2022	SOLICITUD OFICIO DECRETO DE PRUEBAS ARTICULO 51 LEY 610 DE 2000.	EVACUADO JURIDICA RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO 26-05-2022 TIEMPO EN BANDEJA 38 DIAS	Oficina Asesora Jurídica
2022000167	01/04/2022	WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO	09/06/2022	PRUEBAS	EVACUADO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL RESPONDE PRESENCIAL TIEMPO EN BANDEJA 46 DIAS	comité de convivencia laboral
2022000195	21/04/2022	SI PAGA	13/06/2022	HEMOS SOLICITADO ES UN ESTADO DE CUENTA DETALLADO PARA PODER AUDITAR EN QUE SORTEOS SE ENCUENTRAN LOS FALTANTES QUE NOS INFORMAN EN EL CORREO.	EVACUADO CARTERA RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO TIEMPO EN BANDEJA 36 DIAS	Subgerencia General
2022000218	05/05/2022	SUPERLOTERIAS	30/06/2022	SOLICITAMOS VALIDAR LAS LOTERÍAS DE CUNDINAMARCA, CRUZ ROJA, QUINDIO, BOGOTA Y MEDELLIN, YA QUE ESTAS NOS ESTAN LLEGANDO CON 7 DIAS	PENDIENTE POR RESPONDER SUBGERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 37 DIAS	Subgerencia General
2022000224	06/05/2022	COLJUEGOS	30/06/2022	SOLICITUD INFORMACION RADICADO 20221030093352 DE 2022	PENDIENTE POR RESPONDER OFICINA ASESORA JURIDICA TIEMPO EN BANDEJA 36 DIAS	Oficina Asesora Jurídica

 <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>
---	---------------------------------	--

En cuanto al radicado 2022000167, se puede establecer que no es una PQRSD, ya que del mismo se predica una respuesta de un correo, se recomienda verificar la misma con el fin de tipificar la comunicación.

La matriz de seguimiento para controlar los radicados, respuestas dentro del término legal, pendientes por responder se diligencia permanentemente, además se realizan las observaciones correspondientes.

RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente para el trámite de los PQRSD que se deben de responder de conformidad a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011/Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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 Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar 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, y el procedimiento *“Atención a Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias de la entidad.*

Se recomienda dar respuesta de manera oportuna a las PQRSD.



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

Que 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.

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 de manera mensual, más claro, con el número de respuestas pendientes del mes anterior, PQRSD respondidas en el mes, pendientes por responder en el siguiente mes, además de debe publicar el indicador.

Se recomienda que la columna del indicador denominada: PQRSD recibidas desde en el mes anterior, se actualice y se propone lo siguiente forma: PQRSD pendientes por responder del mes anterior, esto con el fin facilitar la interpretación del indicador.

Cordialmente,

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



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

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.