

 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: Luz Angela Infante Rocha

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad

Hoy 05 de enero de 2024 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 segundo semestre de 2023 de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

JULIO: La Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presentó el informe de PQRSD en el que se establece que se respondieron 14 PQRSD pendientes por resolver del mes de junio de 2023, que se recibieron 184 PQRSD en el mes de julio de 2023 dando como resultado un cumplimiento del 96,8%, de las cuales se evidencia las respuestas de 170 dentro de los términos legales y 14 pendientes por responder en el mes de agosto de 2023 por encontrarse en términos.

AGOSTO: De acuerdo al informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 14 PQRSD pendientes por resolver del mes de julio de 2023, que se recibieron 206 PQRSD en el mes de agosto de 2023 con un cumplimiento del 100%, de las cuales se evidencia las respuestas de 205 dentro de los términos

 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
---	---------------------------------	---

legales y 11 pendientes por responder en el mes de septiembre de 2023 por encontrarse en términos.

SEPTIEMBRE: En el informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 11 PQRSD pendientes por resolver del mes de agosto de 2023, se recibieron 186 PQRSD en el mes de septiembre de 2023 con un cumplimiento del 100%, de las cuales se evidencia las respuestas de 194 dentro de los términos legales y 3 pendientes por responder en el mes de octubre de 2023 por encontrarse en términos.

OCTUBRE: La encargada de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad, se estableció que se respondieron 3 PQRSD pendientes por resolver del mes de septiembre de 2023, que se recibieron 151 PQRSD en el mes de abril de 2023 teniendo un cumplimiento del 100%, de las cuales se evidencia las respuestas de 147 dentro de los términos legales y 7 pendientes por responder para el mes de noviembre de 2023 por encontrarse en términos.

NOVIEMBRE: Teniendo en cuenta el informe de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presenta el informe estableciéndose que se respondieron 7 PQRSD pendientes por resolver del mes de octubre de 2023, se recibieron 136 PQRSD en el mes de noviembre de 2023 obteniendo un cumplimiento del 98.4 %, de las cuales se evidencia las respuestas de 129 dentro de los términos legales y 14 pendientes por responder en el mes de diciembre de 2023 por encontrarse en términos.

DICIEMBRE: Del informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, Presenta el informe de PQRSD en el que se establece que se respondieron 14 PQRSD pendientes por resolver del mes de noviembre de 2023, que se recibieron 113 PQRSD en el mes de diciembre de 2023 dando como resultado un cumplimiento del 100%, de las cuales se evidencia las respuestas de 117 dentro de los términos

 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
---	---------------------------------	---

legales y 10 pendientes por responder en el mes de enero de 2024 por encontrarse en términos.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Poseemos el Sistema de Gestión Documental “MERCURIO”, herramienta que utilizamos para los tramites de las PQRSD.

Contamos 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 la vigencia 2023 se continuó 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.

La Lotería de Cundinamarca se comunica permanentemente con sus clientes internos y externos a través de medios escritos, radiales, redes sociales y página web, además realizó en la vigencia 2023 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,

 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
---	--------------------------	--

Instagram: @lotcundi

Twitter: @lotcundi

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

En el segundo semestre del 2023 correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 se recibieron 976 PQRSD.

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.

Quedan pendientes por brindar respuesta 10 por responder en el mes de enero de 2024, se realizaron los seguimientos a todas las dependencias respecto a los PQRSD se encuentran vencidos y pendientes de los meses de octubre y noviembre, para realizar seguimiento en enero 2024:

#	RADICADO ENTRADA	FECHA ENTRADA	NOMBRE	ASUNTO	OBSERVACION
1	2023000690	04/10/2023	FUNDETRANS	SOLICITUD DE USTED EL PERMISO PARA UTILIZAR EL RESULTADO DEL	PÉNDIENTE OFICINA ASESORA JURÍDICA
2	2023000688	04/10/2023	PACTIA	SOLICITUD RESOLUCIÓN SORTEO CARROS - CENTROS COMERCIALES GRAN PLAZA	PÉNDIENTE OFICINA ASESORA JURÍDICA
3	2023000729	17/10/2023	GELSA	INFORMACIÓN PROMOCIONAL "EL PARCHE BRILDA POR LA TRICOLOR CON PAGA	PÉNDIENTE OFICINA ASESORA JURÍDICA
4	2023000810	17/11/2023	GELSA	INFORMACIÓN PROMOCIONAL APUESTA POR LA MAGIA DE LA	PENDIENTE – 28 DIAS OFICINA ASESORA JURÍDICA

 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
---	--	--

				NAVIDAD CON PAGA TODO Y BEATPLY	
5	2023000815	20/11/2023	GELSA	AUTORIZACION RIFA	PENDIENTE - 23 OFICINA ASESORA JURÍDICA
6	2023000823	21/11/2023	LLANO SUERTE	SOLICITUD DE APOYO	PENDIENTE - GERENCIA GENERAL, TIEMPO EN BANDEJA 22 DIAS
7	2023000828	22/11/2023	RAUL MANUEL GARCIA DUEÑAS	LLAMADO DE ATENCION MANUEL OVALLE	PENDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 25 DIAS.
8	2023000829	22/11/2023	MI CENTRO FUZA	SOLICITUD AUTORIZACIÓN DESARROLLO SORTEO PROMOCIONAL BINGO DE ANIVERSARIO.	PENDIENTE -OFICINA ASESORA JURÍDICA 25 DIAS
9	2023000830	22/11/2023	EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE FRENONIA	SOLICITUD AUTORIZACION RIFA	PENDIENTE -OFICINA ASESORA JURÍDICA 25 DIAS
10	2023000846	27/11/2023	MAS SUERTE MAS SERVICIOS	SOLICITUD PARTICIPACION COMERCIAL	PENDIENTE - SUBGERENCIA GENERAL – 18 DIAS

Se recomienda dar respuesta de manera oportuna a todas y cada una de las PQRSD.

Se recomienda 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 Segunda 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

 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
---	---------------------------------	---

“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 que se internamente un formato de felicitaciones, para aplicarlo en el momento de entrega de premios a los ganadores como reconocimiento y satisfacción de la marca con relación a la prestación de nuestro servicio.

Se recomienda que todos los funcionarios de la entidad utilicen el aplicativo mercurio, teniendo en cuenta que es nuestra herramienta de correspondencia y que se actualicen la asignación de usuarios y claves de cada trabajador.

Nuestro 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 continúe con la actualización mensualmente, 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 se debe publicar el indicador.

Como quiera que el indicador no se cumplió en los meses de julio y noviembre de 2023, se recomienda que los líderes de los procesos envíen las respuestas con copia a los correos electrónicos de comunicaciones y atención al cliente, ya que muchas de ellas fueron evacuadas en su tiempo, pero nunca se informó, por lo que se ve incumplimiento en el indicador.

 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 se revise y actualice el procedimiento de respuestas de PQRSD y el indicador con el fin de evitar incumplimientos y actualizar la sigla PQRSDf.

Se recomienda 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 establecidos.

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.