



2025000023

Fecha: 16/01/2025 16:55:29.0

Asunto: COMUNICACIONES INTERNAS

Pase a ruta: CORRESPONDENCIA LOTERIA



**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 "PQRSDF" recibidas en la Lotería de Cundinamarca a través de los diferentes medios de comunicación.

DETALLE

Responsable: Raúl Manuel García Dueñas
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

16 de enero de 2025

Nuestro sistema jurídico colombiano, señala en la Constitución Política de 1991 en el Art. 23 el Derecho de Petición; como fundamental, siendo reglado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, siendo necesario indicar que toda entidad (Pública o Privada) debe prever la protección de éste, dando el trámite correspondiente, según el tipo de petición incoada y en los términos que la citada Ley consagró. Así mismo, se advierte que la Ley 1474 de 2011, precisó que toda entidad pública debe contar con una dependencia, la cual, entre sus funciones se desprenda la recepción, trámite y resolución de las Quejas, Sugerencias y Reclamos que los ciudadanos le formulen (Art. 76). Es por lo que la Lotería de Cundinamarca estableció el proceso de atención al cliente para el trámite de PQRSDF y el Manual de Atención al Cliente y PQRSDF, teniendo como competencia la interlocución con el operador, usuario y ciudadanía en general.

Por lo tanto, el líder de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad, a cargo del proceso de atención al cliente mencionado, siguiendo las normas establecidas en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Manual de Atención al Cliente y PQRSDF de Lotería de Cundinamarca de 2024, periódicamente emite informe propio de las PQRSDF que ingresan a la entidad.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Lotería de Cundinamarca cuenta con un grupo de funcionarios encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los clientes y

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

partes interesadas formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de su Misión:

1. Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad, quien administra el sistema de Atención al Cliente en la Empresa.
2. Jefe Oficina Asesora Jurídica o su delegado (Abogado – respuesta a derechos de petición y quejas y reclamos que lo ameriten)
3. Funcionario de planta o contratista, designado por el Gerente General, para el manejo del correo electrónico, atención telefónica, línea de atención al cliente, Software MERCURIO, elaboración de informes

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De conformidad a la Ley 1712 de 2014, "*por medio de la cual se crea la Ley de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica*", así como a los parámetros emitidos por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, siendo la Lotería de Cundinamarca garante del ordenamiento jurídico, a través de la Gerencia y en cabeza del proceso de atención al cliente, se presenta el informe de las PQRSDf recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2024.

El informe se emite con la finalidad de proponer a la Alta Dirección y a los responsables de los diferentes procesos tramitados ante Lotería de Cundinamarca, las recomendaciones que amerite, con ocasión a los trámites realizados de PQRSDf, esto es, cumplimiento de términos de respuesta y resolución de fondo de cada una de ellas.

SÍNTESIS

En el período contentivo del segundo semestre de 2024, se recibieron un total de 785 PQRSDf

INSUMOS PARA EL INFORME PQRSDf

Teniendo en cuenta el proceso de atención al cliente para el trámite de PQRSDf, Manual de Atención al Cliente y PQRSDf de la Lotería de Cundinamarca de 2024, los informes generados por el grupo de funcionarios encargados de recibir,



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

tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los clientes y partes interesadas que formulen, quienes *generan un reporte mensual de las PQRSDf recibidas a través de los diferentes canales de atención*, se precisa que se tomó como insumo para el presente informe, los informes presentados por el grupo de encargados, al igual que el aplicativo MERCURIO, matriz de seguimiento e indicador.

Cabe resaltar que el informe presentado, es producto del informe de PQRSDf que genera el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el cual se encuentra a cargo del proceso de atención al cliente.

La Oficina Asesora de Control Interno de la Lotería de Cundinamarca a través del presente informe da cumplimiento a las funciones y deberes establecidos en la Ley 87 de 1993, Decreto 1737 de 1998, Ley 1474 de 2011, Decreto No. 984 de 2012, la Ley 1755 de 2015, Manual de Atención al Cliente y PQRSDf, procedimiento de las (PQRSDf peticiones, quejas, reclamos, solicitudes denuncias y felicitaciones) diligenciadas en la matriz con código 140-AC-F004, y demás normas aplicables para el caso.

Para continuar con los objetivos de la entidad y la transparencia en el ejercicio de la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, y así transferir cada vez más recursos a la salud del Departamento de Cundinamarca y demás departamentos, se verifica el seguimiento a las solicitudes radicadas a través del aplicativo "Mercurio" y en los diferentes canales de atención como mensajería, redes sociales, chat, página web, telefónico, presencial y buzón de sugerencias de la Lotería de Cundinamarca, se realiza la revisión a los informes presentados de atención al cliente desde 01 de julio hasta el 31 de diciembre correspondientes al segundo semestre de 2024, además se efectúan observaciones y recomendaciones de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

JULIO: De acuerdo con el informe presentado por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 10 PQRSDf pendiente por resolver del mes de junio de 2024, que se recibieron 138 PQRSDf en el mes de julio de 2024, para un total de 148 PQRSDf y se resolvieron 133 y que 14 PQRSDf quedaron pendientes por resolver en el mes de agosto de

B

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

2024 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 100%. Se evidencia que existe la diferencia de un (1) PQRSD.

AGOSTO: Teniendo en cuenta el informe presentado por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 5 PQRSD pendientes por resolver del mes de abril de 2024, que se recibieron 138 PQRSD en el mes de agosto de 2024, para un total de 143 de las cuales se evidencia las respuestas de 133, pero no se especifica si las respuestas fueron dentro de los términos legales; y que quedaron 10 pendientes por responder en el mes de septiembre de 2024 por encontrarse en términos de respuesta, con un porcentaje de cumplimiento del 100%, pero en el análisis del indicador del mes de agosto indican: Que se deja evidencia que en el periodo comprendido del 01 de agosto 2024 al 31 de agosto 2024 se recibieron 120 PQRSD; se suman 14 PQRSD que estaban pendientes del mes de julio 2024 por brindar soporte de respuesta y que quedan 18 PQRSD que pasan a realizar seguimiento en el mes. Se nota que existe la diferencia entre el informe mensual de agosto con el indicador % PQRSD resueltas oportunamente de agosto y presentan un porcentaje de cumplimiento del 100%.

SEPTIEMBRE: En el informe presentado por el jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, informan que se recibieron 117 PQRSD en el mes de septiembre de 2024, que se respondieron 18 PQRSD pendientes por resolver del mes de agosto de 2024, para un total de 135 de las cuales se evidencia las respuestas de 130, pero no manifiesta si se respondieron dentro de los términos legales y que quedaron 5 pendientes por responder en el mes de octubre de 2024 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Se nota que en el cumplimiento del porcentaje del indicador cambian las cifras de los anteriores meses.

OCTUBRE: Del informe presentado por el jefe de la oficina asesora de Comunicaciones y Publicidad, se estableció que se recibieron 175 PQRSD en el mes de octubre de 2024, que se respondieron 5 PQRSD pendientes por resolver del mes de septiembre de 2024, para un total de 180 de las cuales se evidencia las respuestas de 175 y que quedaron 5 pendientes por responder en el mes de noviembre de 2024 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.





**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

NOVIEMBRE: El jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presenta el informe estableciéndose que se recibieron 138 PQRSDf en el mes de noviembre de 2024, que se respondieron 10 PQRSDf pendientes por resolver del mes de octubre de 2024, presentándose una diferencia de 5 PQRSDf pendientes con el informe del mes de octubre, para un total de 148 de las cuales se evidencia las respuestas de 143 y 5 pendientes por responder en el mes de diciembre de 2024 por encontrarse en términos, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

DICIEMBRE: Presentó informe de PQRSDf la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad en el que se recibieron 97 PQRSDf en el mes de diciembre de 2024, que se establece que se respondieron 5 PQRSDf pendientes por resolver del mes de noviembre de 2024, para un total de 102, de las cuales se evidencia las respuestas de 100 dentro de los términos legales y 2 fuera de los términos legales, con un porcentaje de cumplimiento del 98%.

OBSERVACIONES RECOMENDACIONES:

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

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

Permanentemente nos comunicamos 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.

La Lotería de Cundinamarca implementó el Sistema Documental "MERCURIO".

Durante el segundo semestre del 2024 correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024 se recibieron 785 PQRSDf, por los diferentes canales de comunicación de la siguiente manera:

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

Correo electrónico 146 - mensajería 0- presencial 186 - redes sociales 17 - chat página web 158- buzón de sugerencias 4 - telefónico 274 para un total de 785 PQRSDF.

En cuanto a la información de indicador del mes de julio, agosto, noviembre no concuerda la información con los informes mensuales y la información del indicador % PQRSD resueltas oportunamente, además en su análisis de datos se notan incoherencias. Al respecto se recomienda que los informes de los PQRSDF mensuales tengan la misma información y correlación con el indicador.

Se recomienda que la información del indicador sea precisa y veraz, que se maneje una sola información y en debida forma, porque llama la atención que en el consolidado de la vigencia 2024, indicador del mes de diciembre cambiaron la información del % Cumplimiento de los anteriores meses y en los informes mensuales entregan una información de cumplimiento del 100%.

Dentro de los informes presentados a la Oficina Asesora de Control Interno, no se especifican si las respuestas fueron dentro de los términos legales o fuera de los términos legales a excepción del mes de diciembre, pero en el informe del indicador en la columna denomina Respondidas fuera de términos se evidencia que durante la vigencia 2024 se respondieron 28 PQRSDF fuera de los términos legales establecidos. Al respecto se recomienda dar respuesta a todas las PQRSDF dentro de los términos establecidos.

Se recomienda implementar internamente un formato de Felicitaciones para tener más reconocimiento y satisfacción como marca con relación a la prestación de nuestro servicio.

Se recomienda dar cumplimiento a la normatividad legal vigente para el trámite de los PQRSDF 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





**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

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, entre otras.

Se recomienda que todos los funcionarios de la entidad utilicemos el aplicativo mercurio, teniendo en cuenta, que es nuestra herramienta de correspondencia, además debemos actualizar la asignación de usuarios y claves de los funcionarios.

Como quiera que el indicador no se cumplió en la vigencia del 2024, 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 a tiempo, pero nunca se informó, por lo que se ve incumplimiento en el indicador.

Que los informes de PQRSD se envíen dentro del término establecido a la Gerencia General y a la Oficina Asesora de Control Interno, con el fin de realizar el control y seguimiento en los tiempos reglamentados.

Cordialmente,

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

Anexo: Indicador % PQRSD resueltas oportunamente

C.C. Gerente General
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Auxiliar Atención al cliente



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

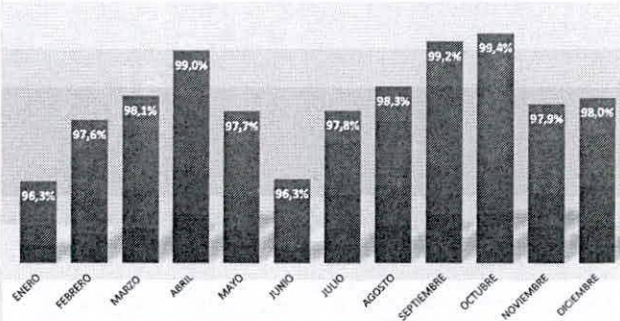
Informes Internos

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.

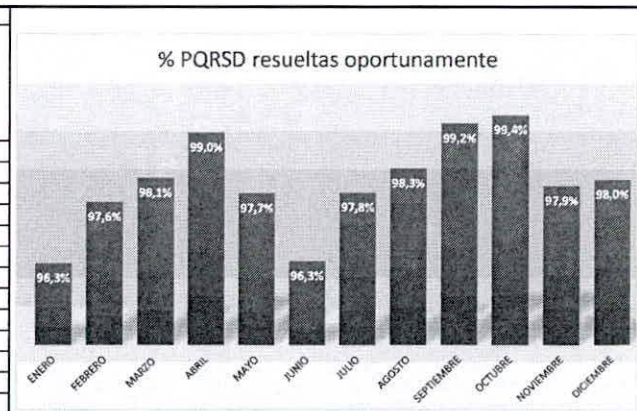
 Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes. Hágase Rico		Hoja de Vida de Indicadores		Código: 100-DI-F020 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 1					
PROCESO:				ATENCIÓN AL CUENTE	PERIODO REPORTADO	01 DICIEMBRE - 31 DICIEMBRE 2024			
OBJETIVO DEL PROCESO:		Brindar atención 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.,							
TIPO DE INDICADOR:		Efectividad	FUENTE DE INFORMACIÓN:		PQRSD recibidas por todos los medios de comunicación				
NOMBRE DEL INDICADOR			INFORMACIÓN DEL INDICADOR		FÓRMULA				
% PQRSD resueltas oportunamente			PERIODICIDAD	META					
			Mensual	100%					
(PQRSD recibidas oportunamente, dentro de los términos legales / Total PQRSD resueltas en el mes dentro de los términos)*100%									
Datos									
MES	PQRSD recibidas desde en el mes anterior	PQRSD recibidas en el mes dentro de los términos	Total PQRSD recibidas (todos los medios)	PQRSD recibidas que pasan para seguimiento respuesta para el próximo mes.	Total PQRSD que se deben responder en el presente mes	PQRSD resueltas oportunamente	Respondidas fuera de términos	% Cumplimiento	Meta
ENERO	10	77	87	7	80	77	3	96,3%	100%
FEBRERO	7	122	129	6	123	120	3	97,6%	100%
MARZO	6	106	112	8	104	102	2	98,1%	100%
ABRIL	8	205	213	5	208	206	2	99,0%	100%
MAYO	5	138	143	10	133	130	3	97,7%	100%
JUNIO	10	81	91	10	81	78	3	96,3%	100%
JULIO	10	138	148	14	134	131	3	97,8%	100%
AGOSTO	14	120	134	18	116	114	2	98,3%	100%
SEPTIEMBRE	18	117	135	5	130	129	1	99,2%	100%
OCTUBRE	5	175	180	10	170	169	1	99,4%	100%
NOVIEMBRE	10	138	148	5	143	140	3	97,9%	100%
DICIEMBRE	5	97	102	0	102	100	2	98,0%	100%
TOTALES	108	1.514	1.622	98	1.524	1.496	28	98,2%	100%

% PQRSD resueltas oportunamente



MES	% PQRSD resueltas oportunamente
ENERO	96,3%
FEBRERO	97,6%
MARZO	98,1%
ABRIL	99,0%
MAYO	97,7%
JUNIO	96,3%
JULIO	97,8%
AGOSTO	98,3%
SEPTIEMBRE	99,2%
OCTUBRE	99,4%
NOVIEMBRE	97,9%
DICIEMBRE	98,0%

ANÁLISIS DE DATOS



ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mes de diciembre 2024 se recibieron por los diferentes canales de comunicación 97(PQRSDF) de la siguiente manera: (12) Correo electrónico; (0) mensajería; (19) presenciales; (2) redes sociales; (33) chat página web; (1) buzón de sugerencias; (30) telefónico; Se deja evidencia que se realizó seguimiento a las 5 PQRSDF que estaban pendientes por brindar respuesta del mes de octubre, en el mes de noviembre 2024: ☐ Se deja evidencia que se realiza seguimiento a las siguientes 5 PQRSDF: ☐ (1) 2024000778 EVACUADO – SUBGERENCIA GENERAL; (2) 2024000789 EVACUADO – GERENCIA GENERAL; (3) 2024000784 EVACUADO - Oficina Asesora de Comunicaciones; (4) 2024000818 EVACUADO - Gerencia General; (5) 2024000768 EVACUADO OFICINA JURIDICA. ☐ Se deja evidencia que quedan 0 PQRSDF pendientes del mes de diciembre 2024. Se deja evidencia que, durante el periodo comprendido del 01 de diciembre 2024 al 31 de diciembre 2024, se recibieron 97 PQRSDF sumamos las 5 PQRSDF que estaban pendientes por brindar soporte de respuesta del mes de noviembre 2024 Para un total de 102 PQRSDF recibidas de las cuales 100 PQRSDF las oficinas brindaron respuesta oportunamente y 2 PQRSDF que fue respondida pero en fuera de términos en el mes de diciembre 2024. Realizando un seguimiento de 102 PQRSDF en el mes de diciembre 2024. El cual arroja un cumplimiento de un 98 % para el mes de diciembre 2024.		
Se requiere acción correctiva?	SI ☐ No ☒	Responsable del Indicador: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad