



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 y sugerencias (PQR's) recibidas por diferentes medios en la Lotería de Cundinamarca.

DETALLE

Responsable: MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO
Jefe Asesora Oficina Comunicación y Publicidad

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; y revisión a los informes presentados de atención al cliente correspondientes al primer semestre de 2021 el día de hoy 15 de julio de 2021 de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO: Teniendo en cuenta el informe presentado por la Oficina de Comunicación y Publicidad se estableció que se recibieron 209 PQR'S de las cuales comunican que todas fueron atendidas dentro del término legal establecido.

FEBRERO: De acuerdo al informe presentado por la Oficina de Comunicación y Publicidad se establece que se recibieron 232 PQR'S de las cuales comunican que todas fueron atendidas dentro del término legal establecido.

MARZO: El informe presentado por la Oficina de Comunicación y Publicidad se establece que se recibieron 224 PQR'S, de las cuales se

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

evidencia que 220 fueron atendidas dentro del término legal establecido y 4 no fueron atendidas por encontrarse en términos quedando pendiente por resolver en el mes de abril de 2021.

ABRIL: Del informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad del mes de abril se estableció que se respondieron las cuatro pendientes de mes anterior, que se recibieron 159 PQR'S, de las cuales se establece que se respondieron 153 dentro del término legal establecido según informe presentado por la oficina y 6 no fueron atendidas por encontrarse en términos quedando pendiente por resolver en el mes de mayo de 2021.

MAYO: La jefa de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presenta el informe de mayo en el que se establece que se respondieron 6 pendientes por resolver del mes de abril, que se recibieron 215 PQR'S, de las cuales se evidencia las respuestas de 204 y 11 no fueron atendidas por encontrarse en términos quedando pendiente por resolver en el mes de junio de 2021.

JUNIO: Presentó informe la Oficina de Comunicación y Publicidad del mes de junio, en el que se establece que se respondieron 11 pendientes por resolver del mes de mayo, pero una de ellas se respondió fuera de términos, que se recibieron 165 PQR'S, de las cuales se evidencia las respuestas de 161 y 4 no fueron atendidas por encontrarse en términos quedando pendiente por resolver en el mes de julio de 2021.

OBSERVACIONES:

La Lotería de Cundinamarca garantiza el acceso a la información de manera oportuna en la búsqueda de la satisfacción del cliente.

En el primer semestre del 2021 correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 se recibieron 1204 PQR'S; cumpliendo con los tiempos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491

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

del 17 de marzo de 2020, emitido por la Presidencia de la Republica quedando pendiente por contestar cuatro y que 1 PQR'S, se respondió fuera de términos.

RECOMENDACIONES

Continuar con el cumplimiento de la normatividad legal vigente para el trámite de los PQR'S 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 con ocasión a la pandemia del COVID-19 y el procedimiento *“Atención a Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias de la entidad.*

Se recomienda dar respuesta de manera oportuna a las PQR,s.

Que se continúe con la implementación total del aplicativo mercurio en la entidad, con la capacitación a los funcionarios y se realice o actualice la asignación de usuarios y claves.



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 la matriz de seguimiento para controlar los radicados, respuestas dentro del término legal y pendientes por responder se diligencie permanentemente, además realizar las observaciones pertinentes.

Que los informes de recepción y atención a PQR's se envíe dentro del término sugerido a la oficina asesora de control interno, para su respectivo seguimiento y control.

Continuar con el análisis de datos de los indicadores, indicando los PQR,S, la cantidad que se respondieron el mes correspondiente y los pendientes por responder en el siguiente mes.

Cordialmente,

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

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

FIRMA: _____

FECHA: _____

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.