



**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 10

**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 13 de julio de 2023 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 2023 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 2022, en total se recibieron 137 PQRSD en el mes de enero de 2023 con un cumplimiento del 97.8%, a las cuales se les resolvieron oportunamente dentro del mismo mes, dando respuestas de 132 dentro de los términos legales y 2 PQRSD que quedaron en espera del trámite por solucionar para el mes de febrero de 2023 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 2023, que se recibieron 187 PQRSD en el mes de febrero de 2023 con un cumplimiento

 <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b> <b>Lotería de Cundinamarca</b> <b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p>	<p><b>Informes Internos</b></p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página <b>2</b> de <b>10</b></p>
---	---------------------------------	--

del 98.3%, de las cuales se evidencia las respuestas de 177 dentro de los términos legales y 07 pendientes por responder en el mes de marzo de 2023 por encontrarse en términos.

**MARZO:** En el informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y de Publicidad, se estableció que se respondieron 06 PQRSD pendientes por resolver del mes de febrero de 2023, se recibieron 169 PQRSD en el mes de marzo de 2023 con un cumplimiento del 95.8%, de las cuales se evidencia las respuestas de 160 dentro de los términos legales y 01 pendientes por responder en el mes de abril de 2023 por encontrarse en términos.

**ABRIL:** Del informe presentado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad, se estableció que se respondieron 01 PQRSD pendientes por resolver del mes de marzo de 2023, que se recibieron 179 PQRSD en el mes de abril de 2023 teniendo un cumplimiento del 98.3%, de las cuales se evidencia las respuestas de 171 dentro de los términos legales y 05 pendientes por responder para el mes de mayo de 2023 por encontrarse en términos.

**MAYO:** La jefa de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, presenta el informe estableciéndose que se respondieron 03 PQRSD pendientes por resolver del mes de abril de 2023, se recibieron 207 PQRSD en el mes de mayo de 2023 obteniendo un cumplimiento del 98.5%, de las cuales se evidencia las respuestas de 193 dentro de los términos legales y 11 pendientes por responder en el mes de junio de 2022 por encontrarse en términos.

**JUNIO:** La jefa de la Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad, Presenta el informe de PQRSD en el que se establece que se respondieron 01 PQRSD pendientes por resolver del mes de mayo de 2023, que se recibieron 192 PQRSD en el mes de junio de 2023 dando como resultado un cumplimiento del 86.0%, de las cuales se evidencia las respuestas de 153 dentro de los términos legales y 14 pendientes por responder en el mes de julio de 2023 por encontrarse en términos.

 <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b> <b>Lotería de Cundinamarca</b> <b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p>	<p><b>Informes Internos</b></p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página <b>3</b> de <b>10</b></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](http://www.loteriadecundinamarca.com.co)

Correo electrónico: [atencionalciente@loteriadecundinamarca.com.co](mailto:atencionalciente@loteriadecundinamarca.com.co)  
[lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co](mailto: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

 <p><b>Empresa Industrial y Comercial</b> <b>Lotería de Cundinamarca</b> <b>Los Lunes, Hágase Rico</b></p>	<p><b>Informes Internos</b></p>	<p>Código: 100-DI-F010 Versión: 2 Fecha: 28/08/2020 Página 4 de 10</p>
---	---------------------------------	--

- Contamos con el Sistema Documental "MERCURIO"

En el primer semestre del 2023 correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 se recibieron 1071 PQRSD resaltando que el mes de junio fue uno de los más bajos en resultados frente a los demás meses, dentro de las cuales se respondieron dentro de los términos establecidos en la ley a excepción de 04 que fueron respondidas fuera de términos quedando pendientes (07) que son:

RADICADO ENTRADA	FECHA ENTRADA	NOMBRE	FECHA DE RESPUESTA	ASUNTO	OBSERVACION	RESPONSABLE
2023000273	05/05/2023	BENAVIDES ASOCIADOS ABOGADOS		PROPUESTA	PÉNDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 37 DIAS.	GERENCIA GENERAL
2023000275	09/05/2023	NORA STELLA ONTIBON CRUZ		PATROCINIO SUDADERAS	PENDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 35 DIAS	GERENCIA GENERAL
2023000313	18/05/2023	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA		SOLICITA LA AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIONES DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS GENERADOS VIA CORREO ELECTRÓNICO,	PÉNDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 28 DIAS	GERENCIA GENERAL
2023000316	19/05/2023	ANA BETSABE CAMACHO MESA		OFERTA PUBLICITARIA	PENDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 20 DIAS	GERENCIA GENERAL
2023000320	23/05/2023	DISCERCOL GROUP SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	16/06/2023	SOLICITUD DEL CONCURSO "CON TU REMODELAS.COM LAS DEJARAS BOQUI ABIERTAS	EVACUADO OFICINA ASESORA JURÍDICA EVACUADO TIEMPO EN BANDEJA 17 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 5 de 10

2023000324	23/05/2023	GELSA	05/06/2023	SOLICITUD AUTORIZACIÓN OPERACIÓN RIFA REF. RIFA PAGA TODO	EVACUADO OFICINA ASESORA JURÍDICA TIEMPO EN BANDEJA 9 DIAS	Oficina Asesora Jurídica
2023000328	24/05/2023	EDWIN AVIA GALINDO	16/06/2023	SOLICITUD DE APOYO EVENTO	EVACUADO SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL RESPONDE POR CORREO ELECTRONICO TIEMPO EN BANDEJA 16 DIAS	SECRETARIA GERENCIA GENERAL
2023000332	25/05/2023	ALCALDIA MUNICIPAL TOPAIPÍ		SE ADJUNTA OFICIO EN PDF, CON EL FIN SOLICITAR PATROCINIO Y/O APOYO PARA LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA FAMILIA TOPAIPICENSE EL DÍA 23 DE JUNIO DE 2023.	PENDIENTE GERENCIA GENERAL. TIEMPO EN BANDEJA 24 DIAS	GERENCIA GENERAL
2023000335	26/05/2023	IDUVI		SOLICITUD APOYO A LA PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS EN LA JORNADA DE IMPULSO Y APROPIACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL IDUVI	PENDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 23 DIAS	GERENCIA GENERAL
2023000343	29/05/2023	ALCALDIA MUNICIPAL UBATE		PROPUESTA DE VICIBILIZACION DE MARCA	PENDIENTE GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 15 DIAS	GERENCIA GENERAL
2023000356	29/05/2023	PACTIA	01/06/2023	SORTEO DE BONO DE VIAJE 2023 QUE SE LLEVARÁ A CABO EN GRAN PLAZA BOSA Y SOACHA	EVACUADO OFICINA ASESORA JURIDICA TIEMPO EN BANDEJA 3 DIAS	OFICINA ASESORA JURIDICA



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

### Informes Internos

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página 6 de 10

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 14 PQRSDF allegadas el mes de junio para realizar seguimiento el mes de julio 2023, dejando la relación adjunta para su revisión.

#	RADICADO ENTRADA	FECHA ENTRADA	NOMBRE	ASUNTO	OBSERVACION
1	20230000361	01/06/2023	FUNCIONARIOS PRIMER PISO LOTERIA DE CUNDINAMARCA	RECOMENDACIÓN PORQUE AUTOMOTOR	PÉNDIENTE POR SECRETARÍA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 19 DIAS
2	2023000369	06/02/2023	LIGA DE DISCO VOLADOR DE CUNDINAMARCA	PROPUESTA CONVENIO DE APOYO ABIERTO PARA LA LIGA	PENDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 18 DIAS
3	2023000370	06/02/2023	BOSTOM IT	PROPUESTA	PENDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 18 DIAS
4	2023000373	06/02/2023	POLICIA NACIONAL DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	SOLICITUD VIDEOS	PENDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 18 DIAS



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

### Informes Internos

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página 7 de 10

5	2023000374	06/02/2023	IDECUT	SOLICITUD INFORMACIÓN INDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA 2023	PENDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 18 DIAS
6	2023000384	07/06/2023	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	CITACION NOTIFICACION PERSONAL DE LA RESOLUCION NO 0107	PÉNDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 15 DIAS
7	2023000387	06/08/2023	LAURA FERNANDA PATIÑO GONZÁLEZ	RECURSO DE APELACION CONTRA RESOLUCION NÚMERO 000114 2023	PÉNDIENTE POR OFICINA ASESORA JURÍDICA TIEMPO EN BANDEJA 14 DIAS
8	2023000399	15/06/2023	ITAH INSTALACIONES LTDA	PROPUESTA DE SERVICIOS	PÉNDIENTE POR SECRETARÍA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 10 DIAS
9	2023000415	21/06/2023	GELSA	SOLICITUD AUTORIZACION OPERACION RIFA PAGA TODO	PENDIENTE POR OFICINA ASESORA JURÍDICA. TIEMPO EN BANDEJA 7 DIAS
10	2023000417	22/06/2023	JORGE PULIDO	SOLICITUD DE APOYO	PENDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 6



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

## Informes Internos

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página 8 de 10

					DIAS
11	2023000426	28/06/2023	ALCALDIA DE UBATE	SOLICITUD DE APOYO TABLEROS PARA CANCHAS EN ESCENARIOS DEPORTIVOS	PÉNDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 2 DIAS
12	2023000429	28/06/2023	GELSA	PROMOCIONAL "SUPER CHANCE RECARGADO"	PENDIENTE POR OFICINA ASESORA JURÍDICA 2 DIAS
13	2023000432	29/06/2023	CÉSAR AUGUSTO FLÓREZ ORJUELA.	SOLUCITUD CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA AÑO GRAVABLE 2022	PENDIENTE POR SECRETARÍA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 1 DIA
14	2023000435	30/06/2023	LUIS FERNANDO AMADO PERIODICO FRANCO TIRADOR	FAVOR PARA DEJAR UNA PROPUESTA	PÉNDIENTE POR GERENCIA GENERAL TIEMPO EN BANDEJA 0 DIAS

## 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





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

## **Informes Internos**

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página **9** de **10**

*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.  
Se recomienda Implementar internamente un formato de Felicitaciones y aplicarlo en el momento de entrega de premios a los ganadores para tener más reconocimiento y satisfacción como marca con relación a la prestación de nuestro servicio.

Se recomienda 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.

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.

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



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

### **Informes Internos**

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página **10** de **10**

el mes, pendientes por responder en el siguiente mes, además se debe publicar el indicador.

Cordialmente,

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

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>No. Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
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.