

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2019**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE
ENERO 2020**

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

El presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por el area de gestión jurídica, quien tiene a su cargo la recepción y direccionamiento de las peticiones a las diferentes areas

Es importante que cada lider de area, evalúe los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que permitan que la atención en la respuesta de las PQRS se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes y nuestro sistema de gestión de alidad, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

OBJETIVO GENERAL

Presentar la gestión de las PQRS, que ingresarán a la entidad y presentar sus respectivo analisis y recomendaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre la gestión de PQRS de todas las áreas a la gerencia.
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora.
- Presentar avances comparados con la vigencia anterior, para evidenciar Mejora en la gestion de este proceso.
- Contribuir con información para la toma de decisiones para la mejora en la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.

ALCANCE

La oficina de gestion juridica, es el area encargada del proceso de control de las PQRS; pero es responsabilidad de cada funcionario designado, dar respuesta idonea y dentro de los terminos de Ley; aclarando además que aunado al termino de ley, debe cumplirse con los terminos del Sistema de gestión de calidad que la entidad tiene adoptado.

NORMATIVA

☐ **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

☐ **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

☐ **Ley 87 de noviembre de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

☐ **Ley 1437 de enero de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

□ **Ley 1474 de 12 de julio de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

✓ **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

✓ **Decreto 19 de enero de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

✓ **Ley 1712 del 6 de marzo 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.

✓ **Ley 1755 del 30 de junio 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.

✓ **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

✓ **Resolución No 064 de junio 30 de 2016**, por medio la cual de reglamenta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la lotería del Quindío.

PROCEDIMIENTO

1 SE INGRESA AL PROGRAMA DE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA"MI CORRESPONDENCIA" LAS SOLICITUDES QUE SE ALLEGAN A LA ENTIDAD POR CUALQUIER MEDIO Y SE ASIGNA RADICADO.

2 SE IDENTIFICAN LAS COMUNICACIONES CLASIFICADAS COMO PQRS, POR PARTE DE GESTIÓN JURIDICA, SE ESTABLECEN LOS TERMINOS DE CALIDAD Y DE LEY Y SE DIRECCIONAN A TRAVES DEL SISTEMA AL AREA COMPETENTE PARA DAR RESPUESTA.

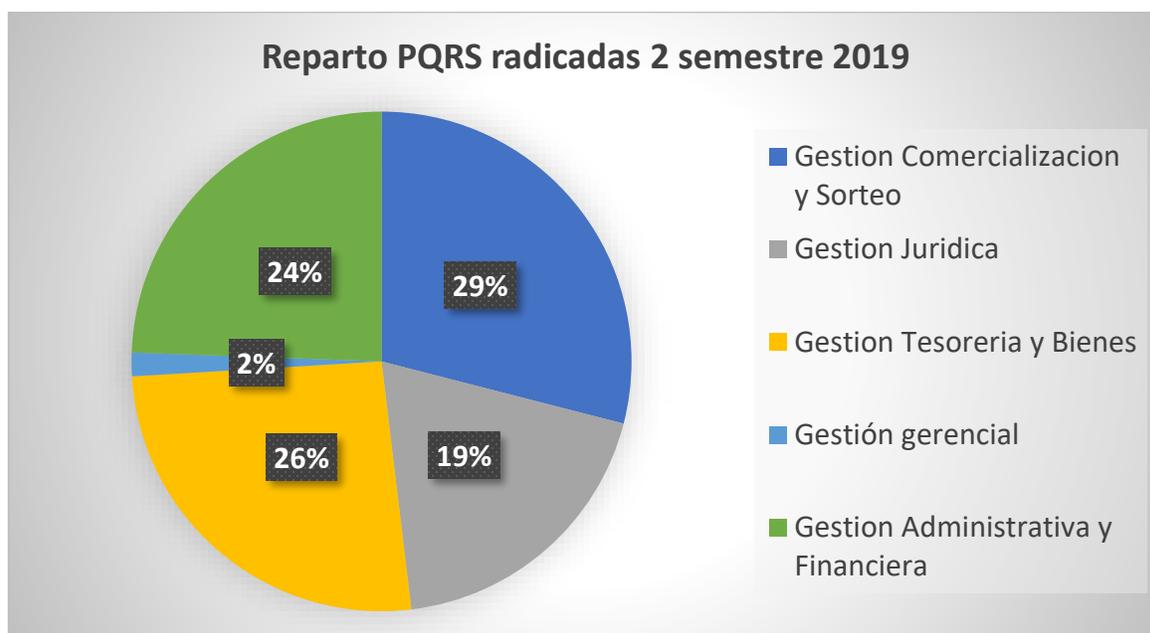
3 SE INGRESAN AL CUADRO DE CONTROL DE PQRS EL CUAL ES ADMINISTRADO POR GESTIÓN JURIDICA Y SE ENCUENTRA EN LA RED PARA CONSULTA DE TODO EL PERSONAL.



4 UNA VEZ SE DA RESPUESTA SE LLEVA A LA VENTANILLA PARA LA ASIGNACIÓN DE RADICADO DE SALIDA Y SE REPORTA LA RESPUESTA A GESTIÓN JURIDICA PARA LLEVARLA AL CUADRO DE CONTROL Y SE LE DA CIERRE EN EL PROGRAMA "MI CORRESPONDENCIA".

INFORME GENERAL DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019

Durante el 2 semestre del año 2019, se radicaron 131 PQRS.



Se evidencia que la mayor concentración de PQRS en este periodo, se reportó en el proceso de gestión de comercialización y sorteo; el cual reporta el 29% del 100% de la población analizada; lo anterior obedeció a una concentración de solicitudes de aclaración de premios y condiciones de promocionales del raspa jugado en el mes de diciembre de 2019, cabe resaltar que este proceso reportó incumplimiento en los términos de calidad de 3 PQRS de las 38 que le fueron asignadas y dio cumplimiento al 100% en los términos de Ley.

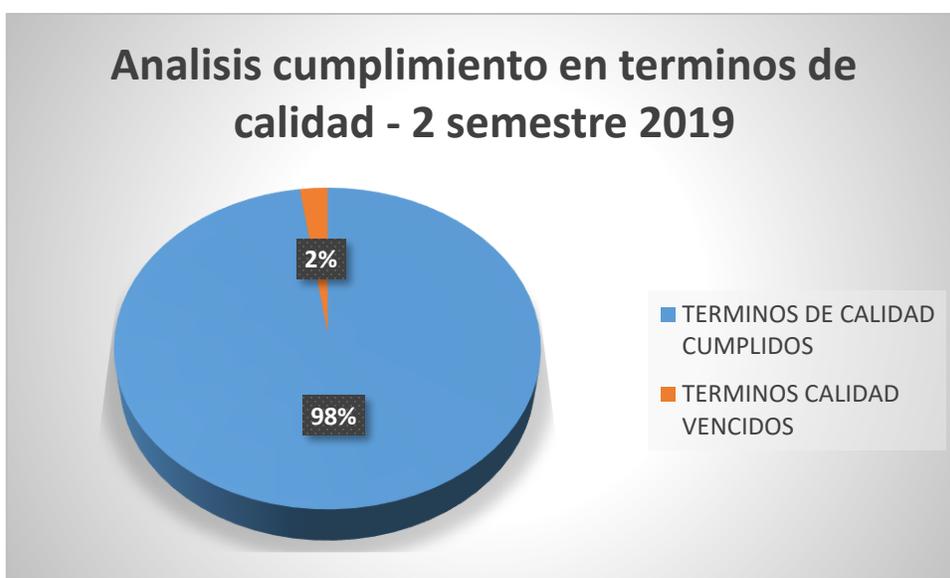
Al proceso de tesorería y bienes en el segundo semestre del año se le asignaron 34 PQRS, que representan el 26% de la allegadas a la entidad y pese a que no reporta vencimientos por calidad, si reporta 1 vencimiento de Ley y el único de la vigencia, dado que pidieron una prórroga de 15 días al peticionario para dar respuesta de fondo y se dio respuesta efectiva a los 30 días.

El proceso de gestión administrativa y financiera reporta el 24% de las PQRS que ingresaron a la entidad en el segundo semestre del año 2019, porcentaje que representa 32 PQRS; cabe resaltar que este proceso no reporta ningún incumplimiento en términos de calidad y de ley en este periodo.

El proceso jurídico recibió en el segundo semestre 25 PQRS que representan el 19% de la muestra y no reportó ningún incumplimiento, ni en términos de calidad, ni de Ley.

CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE CALIDAD

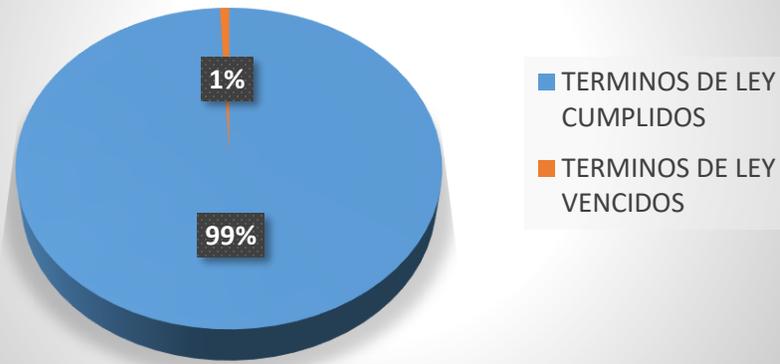
| TOTAL PQRS RADICADAS | TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS | VENCIDOS TERMINOS CALIDAD |
|----------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 131 | 128 | 3 |



CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE LEY.

| TOTAL PQRS RADICADAS | TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS | VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY |
|----------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 131 | 130 | 1 |

Análisis cumplimiento en terminos de Ley - 2 semestre 2019



ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA

| PROCESO | 2 SEMESTRE 2019 | | |
|-------------------------------------|-----------------|------------------------------------|--|
| | PQRS IMPETRADAS | PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD | PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY |
| Gestion Comercializacion y Sorteo | 38 | 3 | 0 |
| Gestion Recursos Tecnologicos | 0 | 0 | 0 |
| Gestion Juridica | 25 | 0 | 0 |
| Gestion Tesoreria y Bienes | 34 | 0 | 1 |
| Gestión gerencial | 2 | 0 | 0 |
| Gestion Administrativa y Financiera | 32 | 0 | 0 |

Observaciones generales del seguimiento:

- El radicado R0882 no se encuentra en el expediente físico, ni tiene ingreso en el sistema, con la información relacionada en el control se revisó el cumplimiento; es decir con esta PQRS no se cumplió el procedimiento.
- El radicado R0926, se radico al día siguiente de su ingreso a la entidad.
- Al radicado R1018, se le dio respuesta dentro de los términos de calidad y de ley, sin embargo, se recomienda prestar atención ya que la fecha que se tuvo en cuenta para dar respuesta al derecho de petición fue la de la petición del director de la oficina privada y en dicho oficio se dio la instrucción de dar respuesta a dicha oficina para desde allí consolidar y finalmente a él no se le dio respuesta, sino que se contestó directamente al peticionario.
- A los radicados R1091, R1299 y R1321 se les asignó este número al día siguiente del ingreso efectivo a la entidad y los términos los calcularon desde esa fecha, pese a esto se dio cumplimiento a los términos de calidad y de Ley.
- Al radicado R1217, se le dio respuesta con el E-1038 del 24 de octubre de 2019 y la respuesta efectiva al peticionario se le dio el día 23 del mismo mes, vía correo electrónico; incumpliendo así el procedimiento.
- La PQRS identificada con R1376 ingreso al sistema el 01/12/2019 y el radicado se asignó el día 04/12/2019 por lo anterior los términos son los siguientes: calidad diciembre 11 de 2019 y ley diciembre 20 de 2019; al darse respuesta el día 13 de diciembre se incumplió el termino de calidad, aunado a lo anterior aunque se evidencia que la petición no fue clara, la respuesta de la entidad también fue imprecisa puesto que el peticionario comenta situación irregular en Córdoba y en la respuesta de la entidad refieren al municipio de Génova.

CONCLUSIONES

Comparada la información con el primer semestre de esta vigencia, la entidad muestra un mejoramiento en el manejo de las PQRS, lo que denota esfuerzo de parte de algunos procesos y otros aun requieren de mayor compromiso.

Para resaltar se disminuyó de manera considerable la práctica reiterada de solicitud de prórrogas.

En cuanto a los términos de calidad se pasó de 8 vencidos en el primer semestre a 3 en el segundo semestre, aunque se denota una disminución se siguen presentando incumplimientos en los términos, lo que indica que las acciones de mejora aplicadas no han sido eficaces.

En lo que respecta a los términos de Ley, se pasó de 0 a 1 PQRS resueltas por fuera de términos y este incumplimiento puede traer consigo consecuencias de tipo disciplinario.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta establecidos para las PQRS tanto en los terminos de ley como los de nuestro Sistema de gestion de calidad.
- ✓ Retroalimentar las buenas prácticas que hayan generado optimos resultados en la gestión de las PQRS, para que se puedan tomar de referencia y aplicar por las demás dependencias, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.
- ✓ Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- ✓ Tener presente que la fecha de radicación de una solicitud, es el mismo día en que se allegue a la entidad, siempre que sea en horas laborales; por lo que como rutina o practica diaria, deberiamos consultar el correo antes de iniciar labores.
- ✓ En caso de no poder asignar el número de radicado de ingreso en la fecha en que efectivamente llego a la entidad, en la contabilización de los términos SI debe considerarse este día, a fin de garantizarle al peticionario los términos.
- ✓ Debe contarse con la evidencia fisica o en medio magnetico, de la fecha en que el peticionario recibió la respuesta por parte de la entidad.
- ✓ Se recomienda que cuando sea entregado el documento de manera personal se solicite al peticionario que coloque la fecha de recepción, Así mismo

cuando se conteste via electronica, en el asunto se identifique a que número de radicado se le esta dando respuesta.

- ✓ Recordar que la entidad cuenta con el documento denominado **“PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA”** identificado con código: C-SST-P-01 Versión: 05, el cual establece que uno de los controles para garantizar la legibilidad de los documentos es que los registros que se diligencian a mano alzada deben ser en tinta color negro, no se permite el uso del corrector, tachones, enmendaduras, **por lo anterior se recomienda el no uso del corrector en el manejo de la gestion de correspondencia,**
- ✓ Dar a conocer los resultados del presente informe, a los lideres de los procesos; con el fin de diseñar estrategias o acciones que permitan el mejoramiento de este proceso.

ANEXOS

Como anexo al presente informe se cuenta con el archivo denominado Control PQRS a diciembre 31 de 2019; el cual se encuentra en la ruta: Red-control interno-sistema de gestion de calidad- gestion de calidad – gestion control y evaluación – PQRS.

Atentamente,

Original Firmado

Adriana Lucia Cardona Valencia
Jefe de control interno
Lotería del Quindío