

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2019**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE
JULIO 2019**

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 enero al 30 de junio 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 calidad, 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.



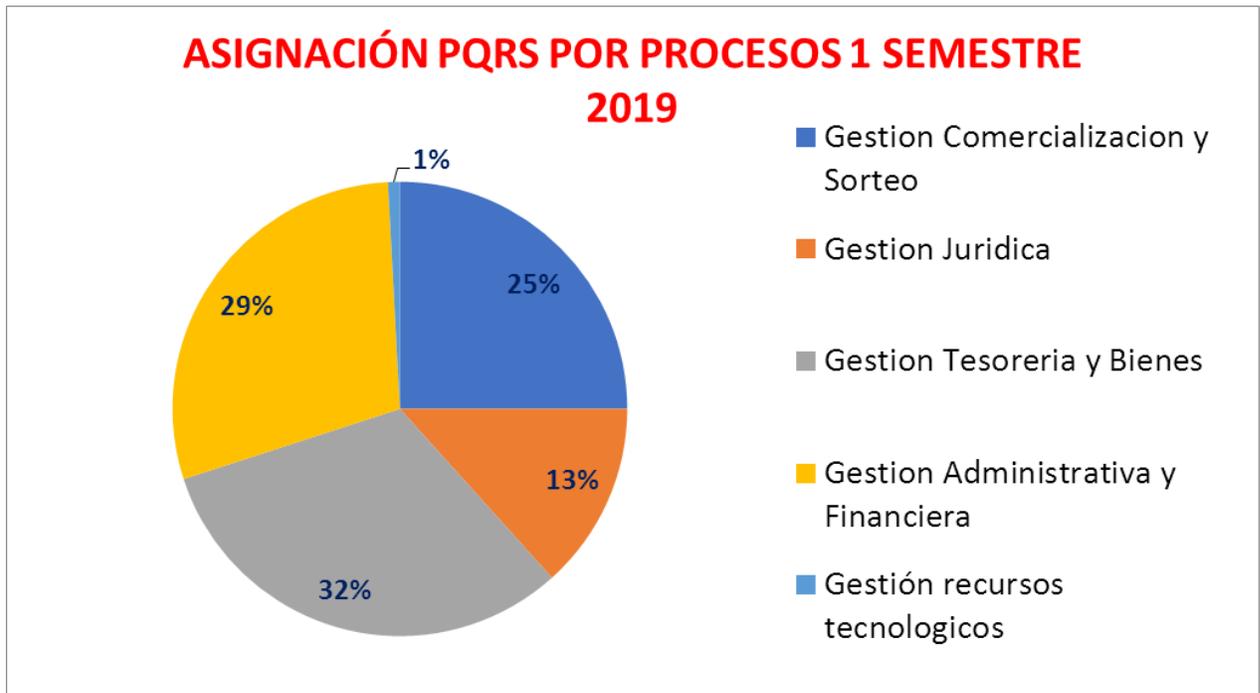
3 SE INGRESAN AL CUADRO DE CONTROL DE PQRS EL CUAL ES ADMINISTRADO POR GESTIÓN JURIDICA Y SE ENCUENTRA EN LA RED PARA CONSULTA DE TODO EL PERSONAL.



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 PRIMER SEMESTRE 2019

Durante el primer semestre del año 2019, se radicaron 120 PQRS.



Se evidencia que la mayor concentración de PQRS en este periodo, se reportó en el proceso de gestión de tesorería y bienes; el cual reporta el 32% del 100% de la población analizada; lo anterior obedeció a una concentración de solicitudes de saldos, paz y salvos y aclaraciones de saldos, cabe resaltar que este proceso cumplió a cabalidad con los términos tanto de calidad como de Ley.

El proceso de gestión administrativa y financiera reporta el 29% de las PQRS que ingresaron a la entidad en el primer semestre del año 2019, porcentaje que representa 35 PQRS; de las cuales 6 no fueron contestadas dentro de los términos de calidad; por lo que se podría interpretar como 1 PQRS vencida por mes; por lo anterior, se requiere por parte de este proceso de mayor compromiso con el sistema de gestión de calidad, máxime cuando esta lidera este proceso.

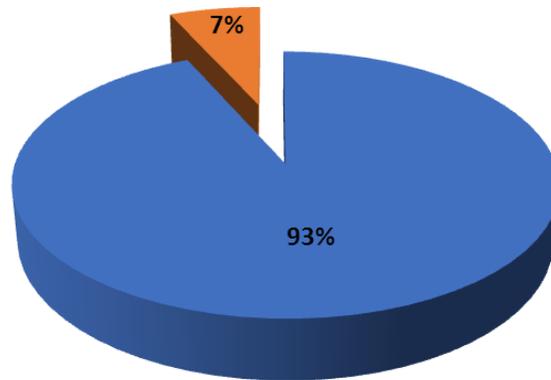
El proceso de comercialización y sorteo reporta el 25% de las PQRS radicadas en la entidad, que corresponde a 30 PQRS asignadas a ésta área, de las cuales 2 no cumplieron con los términos de calidad.

CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE CALIDAD

TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	VENCIDOS TERMINOS CALIDAD
120	112	8

Analisis cumplimiento terminos de calidad 1 semestre 2019

■ TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS ■ VENCIDOS TERMINO DE CALIDAD



CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE LEY.

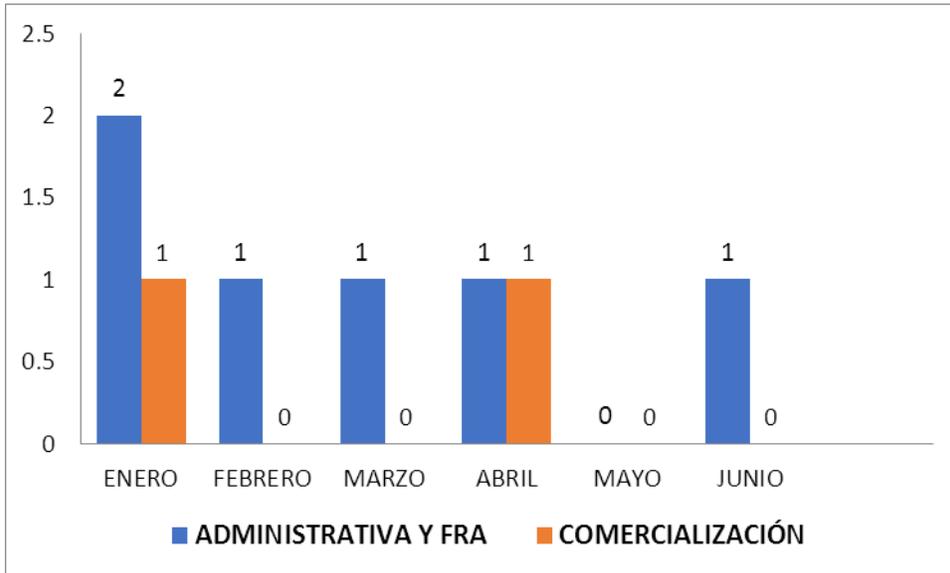
TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY
120	120	0



ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA

PROCESO	1 SEMESTRE 2019		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Gerencial	0	0	0
Gestion Comercializacion y Sorteo	30	2	0
Gestion Recursos Tecnologicos	1	0	0
Gestion Juridica	16	0	0
Gestion Tesoria y Bienes	38	0	0
Gestion Administrativa y Financiera	35	6	0
Gestion de la Calidad	0	0	0
Gestion Control y Evaluacion	0	0	0
TOTAL	120	8	0

VENCIMIENTOS REPORTADOS MES A MES



Observaciones generales del seguimiento:

- En el radicado de salida E493, se reporta una respuesta efectiva el día 28/05/2019 vía correo electrónico y el radicado se asignó al día siguiente.
- Los radicados R576, R577 fueron recibidos en la entidad el 30/05/2019 y los radicados registrados son del 31/05/2019, aunque esta situaciones pueden suceder, debe revisarse la fecha real de recepción en la entidad, antes de definir los términos de calidad y de Ley.
- El Radicado de salida E577, se asignó al día siguiente de la respuesta efectiva.
- El radicado R646, reporta una fecha de recepción de 2 días después de la fecha en que efectivamente llegó a la entidad y no fueron tenidos en cuenta al momento de establecer los términos de calidad y de Ley, lo que genero vencimiento en el término de calidad.
- Se continúa presentando el uso del corrector en algunas comunicaciones.

CONCLUSIONES

Comparada la información con el primer semestre del año anterior, 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 cumplimiento de términos, se identificó lo siguiente:

En lo que respecta a los términos de Ley, se pasó de 6 a 0 PQRS resueltas por fuera de términos; es decir se cumplió al 100%.

De otra parte, pese a que la cifra de los términos de calidad también disminuyó, pasando de 20 a 8 PQRS, se siguen detectando incumplimientos en los términos, lo que indica que las acciones de mejora aplicadas no han sido eficaces y otras que fueron planteadas en el plan de mejoramiento, no han sido realizadas como lo es el proceso disciplinario interno. Por lo anterior, se solicita de manera respetuosa se tomen las medidas preventivas y correctivas necesarias, a fin de cumplir los términos establecidos por el sistema de gestión de calidad, así como los definidos en los artículos 9 y 10 de la resolución 64 de junio 30 de 2016, "Por la cual se reglamenta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias en la Lotería del Quindío.

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.
- ✓ En lo posible, tratar de dar respuesta en los terminos inicialmente dados al peticionario.
- ✓ 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.

- ✓ Analizar el objeto de la solicitud, para determinar si es posible resolverse de manera inmediata.
- ✓ 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, deberíamos consultar el correo antes de iniciar labores.
- ✓ Debe contarse con la evidencia física o en medio magnético, 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 vía electrónica, 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 gestión de correspondencia.
- ✓ Dar a conocer los resultados del presente informe, a los líderes 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 junio 30 de 2019; el cual se encuentra en la ruta: Red-control interno-sistema de gestión de calidad- gestión de calidad – gestión control y evaluación – PQRS.

Atentamente,

Original Firmado

Adriana Lucia Cardona Valencia
Jefe de control interno
Lotería del Quindío

