

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2021**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE
JULIO 2021**

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 2021.

El presente informe busca brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por la Entidad, verificando el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por el proceso de gestión jurídica, quien tiene a su cargo el reparto de las peticiones a los diferentes procesos, el control y la administración y custodia del expediente físico y electrónico de evidencias.

Es importante que cada líder de área, 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 alineado al sistema de gestión de calidad, que la entidad tiene adoptado garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

OBJETIVO GENERAL

Presentar la gestión de las PQRS que ingresaron a la entidad y a través de un análisis de datos, aportar observaciones y recomendaciones, a fin de buscar el mejoramiento continuo de este proceso.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora.
- Analizar datos al mismo corte de la vigencia anterior, para evidenciar los cambios en la gestión de este proceso.

ALCANCE

El presente informe considera las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias y requerimientos entre otros documentos, que se hayan ingresado a la Lotería del Quindío, durante el primer semestre de la vigencia 2021.

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.

✓ **Decreto legislativo 491 de 2020**. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

PROCEDIMIENTO

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

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

3 SE LLEVA EL CONTROL DE PQRS A TRAVES DEL SEMAFORO DEL APLICATIVO "MI CORRESPONDENCIA"

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 LLEVAR EL CONTROL DEL EXPEDIENTE Y SE LE DA CIERRE EN EL PROGRAMA "MI CORRESPONDENCIA".

INFORME GENERAL DE LAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2021

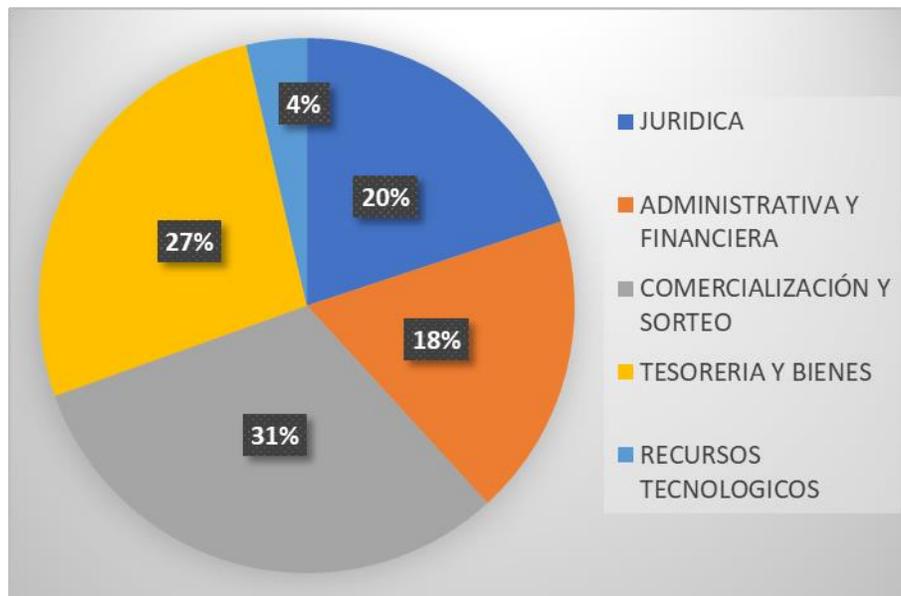
Durante el primer semestre del año 2021, se radicaron 246 PQRS.

NO RESUELTA	RESUELTA SIN RADICADO DE SALIDA	TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	TERMINOS DE CALIDAD INCUMPLIDOS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	TERMINOS DE LEY INCUMPLIDOS
0	0	241	5	244	2

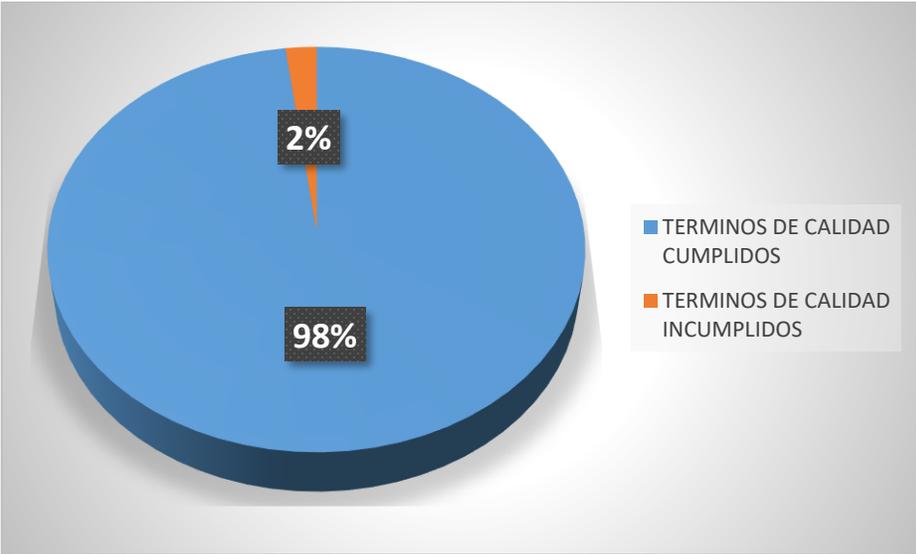
ASIGNACIÓN DE PQRS POR PROCESOS

JURIDICA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COMERCIALIZACIÓN Y SORTEO	TESORERIA Y BIENES	RECURSOS TECNOLOGICOS
49	45	77	66	9

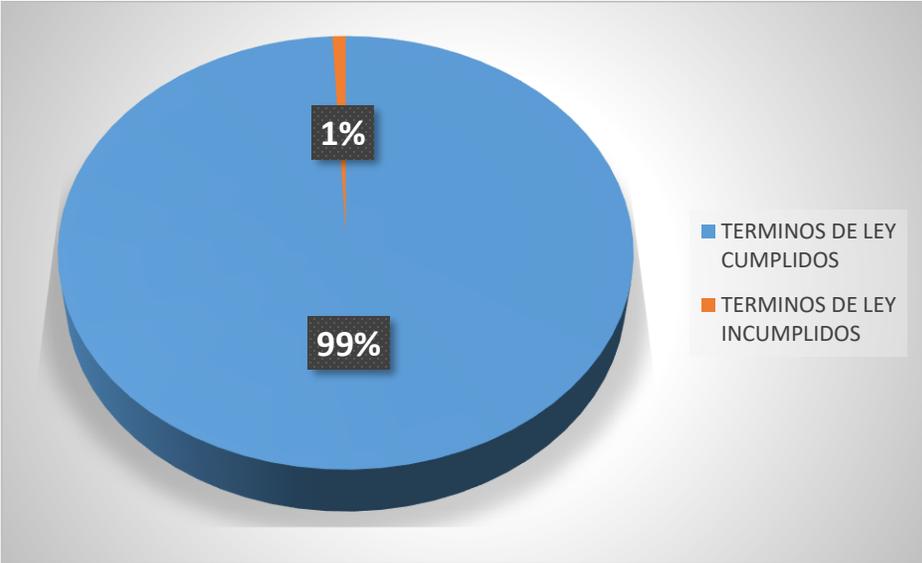
DISTRIBUCION PORCENTUAL



ANALISIS CUMPLIMIENTO TERMINOS DE CALIDAD



ANALISIS CUMPLIMIENTO TERMINOS DE LEY



Lo anterior corresponde a cinco (5) vencimientos por calidad y dos (2) en términos de Ley.

Así mismo, realizando un análisis por proceso se observó lo siguiente:

GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN Y SORTEO

En el primer semestre de la vigencia, la mayor concentración de PQRS, se reportó en este proceso, el cual fue del 31% del 100% de la población analizada; de las peticiones asignadas reportó un (1) vencimiento en términos de calidad, por dar respuesta a correos electrónicos no relacionados con el peticionario y por ende de esta misma petición se incumplió términos de Ley.

GESTIÓN DE TESORERÍA

Reporta el 27% de las PQRS asignadas, de las cuales reporta 2 vencimientos por calidad.

GESTIÓN JURÍDICA

Le fue asignado el 20% de las peticiones ingresadas; las cuales fueron resueltas dentro de términos tanto de calidad como de Ley.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Le fueron asignadas 45 peticiones, que corresponden al 18% del universo, de las cuales una (1) reportó vencimiento en términos de calidad.

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Este proceso tramitó 9 PQRS que corresponde al 4% de las peticiones ingresadas, de las cuales una (1) fue resuelta por fuera en términos de calidad y de Ley, aclarando que, por tratarse de una solicitud de uno de nuestros entes de control, los términos son los definidos por ellos y en este caso era de tres (3) días hábiles.

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA- COMPARATIVO A JUNIO 2020-2021

PROCESO	1 SEMESTRE 2021			1 SEMESTRE 2020		
	PQRS ASIGNADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY	PQRS ASIGNADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Comercializacion y Sorteo	77	1	1	16	0	0
Gestion Recursos Tecnologicos	9	1	1	0	0	0
Gestion Juridica	49	0	0	19	7	5
Gestion Tesoreria	66	2	0	23	0	0
Gestion Administrativa y Financiera	45	1	0	30	2	0
Gestión gerencial	0	0	0	2	0	0
TOTAL	246	5	2	90	9	5
% INCUMPLIMIENTO CALIDAD		2%			10%	
% INCUMPLIMIENTO TERMINOS DE LEY			1%			6%

Observaciones generales del seguimiento:

1. Todas las respuestas deben contar con radicado de salida, el cual debe asignarse de manera previa a la salida del documento de la entidad; las siguientes respuestas reportan inconsistencias: R34, R71, R81, R84, R96, R101, R120, R299, R374.
2. El radicado de ingreso debe asignarse el mismo día, si el documento es allegado en horario laboral. En este periodo se detectaron inconsistencias de este tipo; entre las que se relaciona el R36, R40, R46, R66.
3. Para el radicado R95, el proceso responsable solicita prorroga, pero la deja abierta, incumpliendo la norma la cual establece lo siguiente:

artículo 14 del Decreto 1755 de 2015

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

4. Respuesta a R11, considera esta oficina no corresponde a la realidad, la interesada realiza una recomendación de publicar de manera semanal los billetes de la lotería como seguridad para que los compradores no vayan a ser estafados y se le contesta indicando que sí se realiza y se colocan unas fotografías de billetes que se han publicado con fines comerciales y que se han hecho de manera esporádica.
5. Queja a través de PQRS R-014 del 07/01/2021, indica el cliente que el servicio de confirmación de devoluciones es el más pésimo de todas las loterías, pues no contestaban el teléfono para el sorteo de este día, **ES URGENTE GENERAR UN PROCEDIMIENTO DE TRAMITES DE QUEJA.** Este correo fue enviado a varios correos y nadie se manifestó.

La entidad debería socializar un correo con los distribuidores donde se alleguen específicamente quejas y sugerencias y estos no sean del resorte de los procesos con los que interactúan los clientes

CONCLUSIONES

Comparada la información con el primer semestre del año anterior, la entidad muestra un mejoramiento en el manejo de las PQRS, ya que se pasó de nueve (9) vencimientos por calidad a cinco (5) y con respecto a términos de Ley paso de cinco (5) a (2), pero vale la pena recordar que un vencimiento en términos de ley puede traer responsabilidades trascendentales tanto para el funcionarios a quien le fue asignado como para la representante legal, los cuales pueden terminar en procesos de responsabilidad disciplinaria.

Por lo anterior, debe continuarse con la aplicación del procedimiento y analizar que otras acciones se podrían emprender para el mejoramiento del proceso y llegar a cero incumplimientos en términos.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta establecidos para las PQRS tanto en los términos de ley como los del Sistema de gestión de calidad.
- ✓ Todas las comunicaciones deben contar con el radicado de salida, previo a su envío.
- ✓ Retroalimentar las buenas prácticas que hayan generado óptimos 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 términos inicialmente dados al peticionario; es decir usar la prórroga en los temas que realmente lo ameriten.
- ✓ 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 ingresan a la entidad, siempre que sea en horas laborales; por lo que como rutina o práctica diaria se debe consultar el correo antes de iniciar labores; en caso de no radicarse el mismo día la solicitud, debe digitarse en el sistema la fecha de vencimiento, garantizando que se cumpla el término de calidad.
- ✓ Debe contarse con la evidencia física o electrónica, de la fecha en que la entidad dio respuesta efectiva al peticionario.
- ✓ 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 al que se le está 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 recuerda el no uso del corrector en el manejo de la gestión de correspondencia.**
- ✓ Considerar las solicitudes y recomendaciones de nuestros usuarios, clientes y demás partes interesadas; como es el caso de una solicitud de un señor que indica ser coleccionista de billetes de lotería y solicita ser incluido en el diseño del billete y la entidad le dio respuesta positiva solo que debía esperar un turno; en caso de no haber sido posible hacerlo por las estrategias comerciales de la entidad son cambiantes, debería informarse al interesado.

- ✓ Dar a conocer los resultados del presente informe, al personal que hace parte de este proceso; con el fin de diseñar estrategias o acciones que permitan el mejoramiento continuo de este proceso.

SOPORTES

El insumo para la elaboración del presente documento fue el informe generado por el aplicativo “Mi correspondencia” y el expediente físico que reposa en el proceso de gestión jurídica, identificado con serie documental denominada PQRS.

Los papeles de trabajo del seguimiento realizado por la oficina de control interno pueden consultarse en la siguiente ruta: Disco C – Todo- Control Interno – 2021 – Seguimiento PQRS.

Atentamente,



ADRIANA LUCÍA CARDONA V
Jefe oficina de control interno