

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2018**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE
Enero 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 julio al 31 de diciembre de 2018.

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 área de gestión jurídica, quien tiene a su cargo la recepción y direccionamiento de las peticiones a las diferentes áreas

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, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRS, que ingresarán a la entidad y presentar sus respectivo análisis 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 el primer trimestre, para evidenciar Mejora en la gestión 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 gestión jurídica, es el área encargada del proceso de control de las PQRS; pero es responsabilidad de cada funcionario designado, dar respuesta idónea y dentro de los términos de Ley; aclarando además que aunado al término de ley, debe cumplirse con los términos del Sistema de gestión de calidad.

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 se 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 ALA 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.

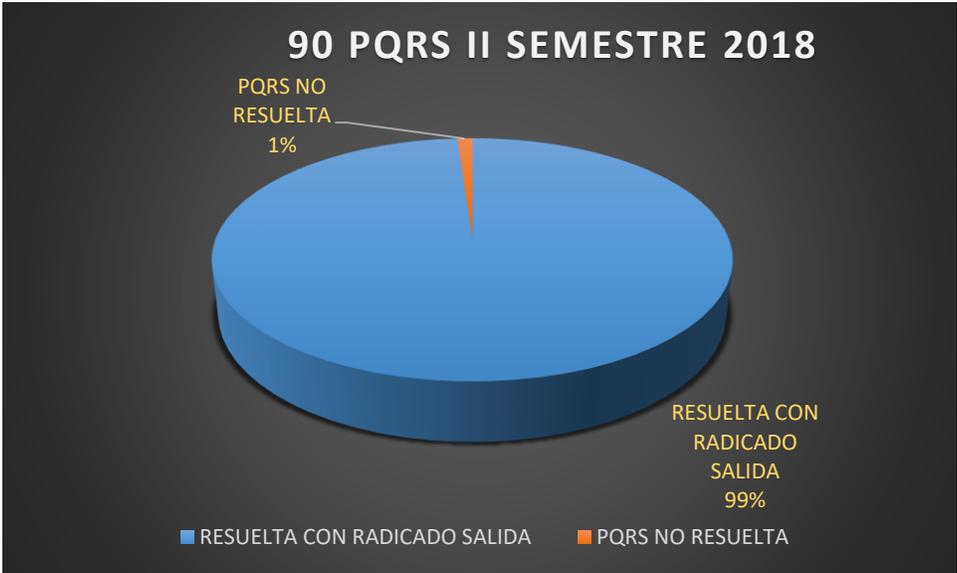


3 SE INGRESAN AL CUADRO DE CONTROL DE PQRS EL CUAL ES ADMINISTRADO POR GESTIÓN JURIDICA Y SE ENCUENTRA EN LA RED PARA CONSULTA DE TODO EL PERSONAL.



4 UNA VEZ SE DA RESPUESTA SE LE ASIGNA UN NUMERO 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".

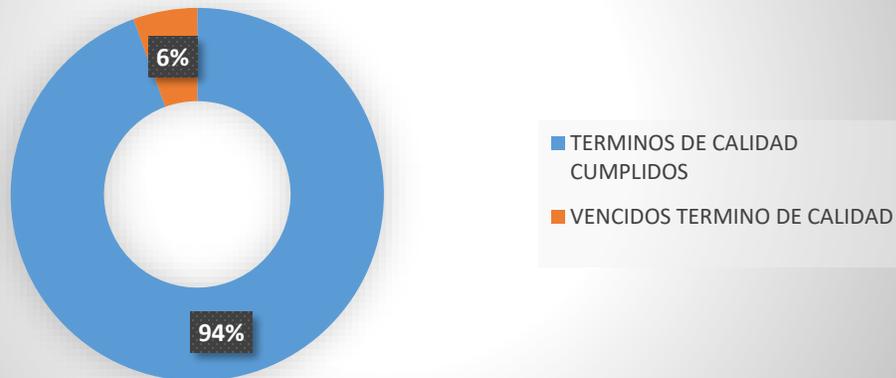
INFORME GENERAL DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018



RESUELTA CON RADICADO DE SALIDA	RESUELTA SIN RADICADO SALIDA	PQR NO RESUELTA
89	0	1

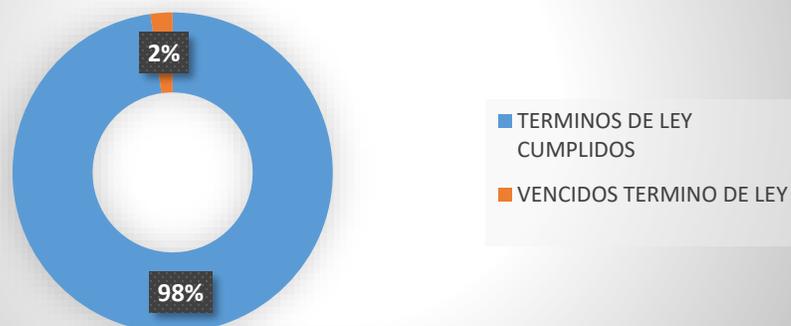
CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE CALIDAD Y DE LEY

Analisis cumplimiento terminos de calidad II semestre 2018



TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	VENCIDOS TERMINOS CALIDAD
85	5

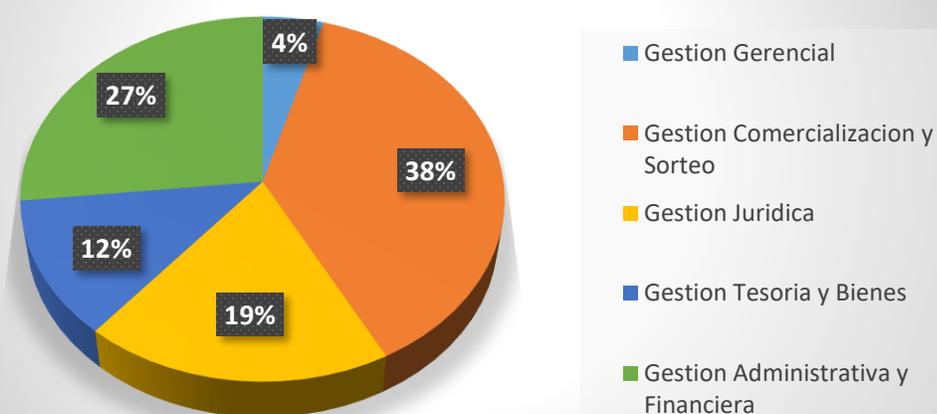
Analisis cumplimiento terminos de Ley - II semestre 2018.



TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY
88	2

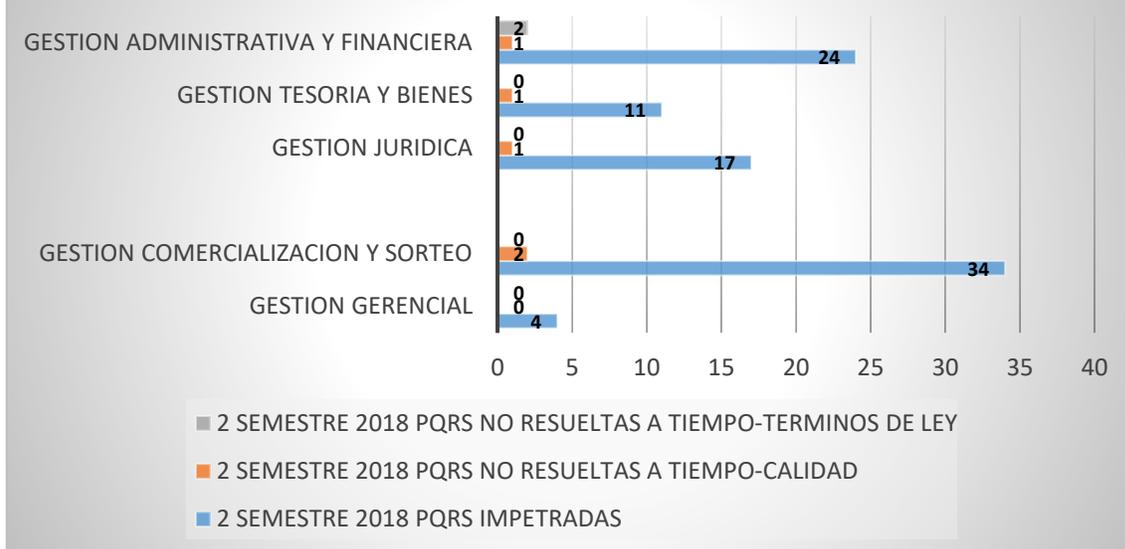
DISTRIBUCION PQRS POR AREAS

Asignación por procesos PQRS - II semestre 2018.



PROCESO	2 SEMESTRE 2018		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Gerencial	4	0	0
Gestion Comercializacion y Sorteo	34	2	0
Gestion Recursos Tecnologicos	0	0	0
Gestion Juridica	17	1	0
Gestion Tesoria y Bienes	11	1	0
Gestion Administrativa y Financiera	24	1	2
Gestion de la Calidad	0	0	0
Gestion Control y Evaluacion	0	0	0
TOTAL	90	5	2

Cumplimiento de terminos por areas de gestión



Se evidencia que la mayor concentración de PQRS, son allegadas para el área de gestión de comercialización y sorteo; el cual reporta el 38% del 100% de la población analizada; lo anterior dado que este proceso tiene a su cargo el proceso misional de la entidad y pese a que reporta 2 PQRS que no cumplieron con los términos de calidad, no reporto vencimientos en términos de Ley, lo que denota compromiso del área puesto que en el primer semestre del año, se registraron 5 vencimientos de Ley.

El proceso de gestión administrativa y financiera reporta el 27% de las PQRS que ingresaron a la entidad en el segundo semestre del año 2018, porcentaje que representa 27 PQRS; de las cuales fueron contestadas dentro de los términos de calidad y de ley 24, resultados que comparados con el primer semestre del año, denota un esfuerzo en el cumplimiento en los términos de calidad, puesto que se paso de 5 a 1 PQRS que no cumplió el termino, pero en cuanto términos de Ley, se da una lectura desfavorable, pues se persiste en el incumplimiento en los términos, dado que paso de 1 a 2 PQRS vencidas; lo anterior considera esta oficina, puede originarse a confusión de fechas, ya que se aplicó en reiteradas ocasiones la prórroga de plazos para dar respuesta a la solicitud.

En el seguimiento del segundo semestre de año 2018, se identificó deficiencia en la fecha de radicación de tres (3) PQRS (R/427, 576 y 588), donde se tomó como fecha de recepción una fecha posterior a la fecha en que efectivamente ingreso a la entidad; situación que requiere ser ajustada, puesto que las situaciones administrativas internas de ninguna manera pueden entrar a afectar al peticionario.

Pese a que la respuesta al radicado R/782 se dio en la fecha definida en el oficio donde se solicitó la última prórroga, es decir 13/11/2018, la asignación de esta fecha no observo las directrices definidas en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la cual dice textualmente lo siguiente “*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 la ley 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*”.

La fecha de recepción de la solicitud del R/782 es el día 21/09/2018, los primeros quince días hábiles se cumplen el 12/10/2018, el plazo doble al inicialmente previsto serían 15 días más, es decir el 06/11/2018.

INFORMACION CONSOLIDADA AÑO 2018.

PROCESO	AÑO 2018		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Gerencial	4	0	0
Gestion Comercializacion y Sorteo	68	12	5
Gestion Recursos Tecnologicos	1	0	0
Gestion Juridica	23	4	0
Gestion Tesoria y Bienes	23	3	0
Gestion Administrativa y Financiera	42	6	3
Gestion de la Calidad	0	0	0
Gestion Control y Evaluacion	0	0	0
TOTAL	161	25	8

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; de tal manera que no se vuelva una practica reiterada la solicitud de prorrogas, ya que no solo le da una imagen de deficiencia administrativa

a la entidad, sino que crea confusión en las fechas de respuesta y por ende vencerse los términos y esto acarrea consecuencias de tipo disciplinario.

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Definir tipos de solicitudes; con el fin de unificar tiempos de respuestas.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

ANEXOS

Como anexo al presente informe se cuenta con el archivo denominado Insumo informe PQRS 2 semestre 2018; 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