

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL  
PQRS VIGENCIA 2018**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE  
Julio 2018**

# 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 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 area de gestion 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, 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**

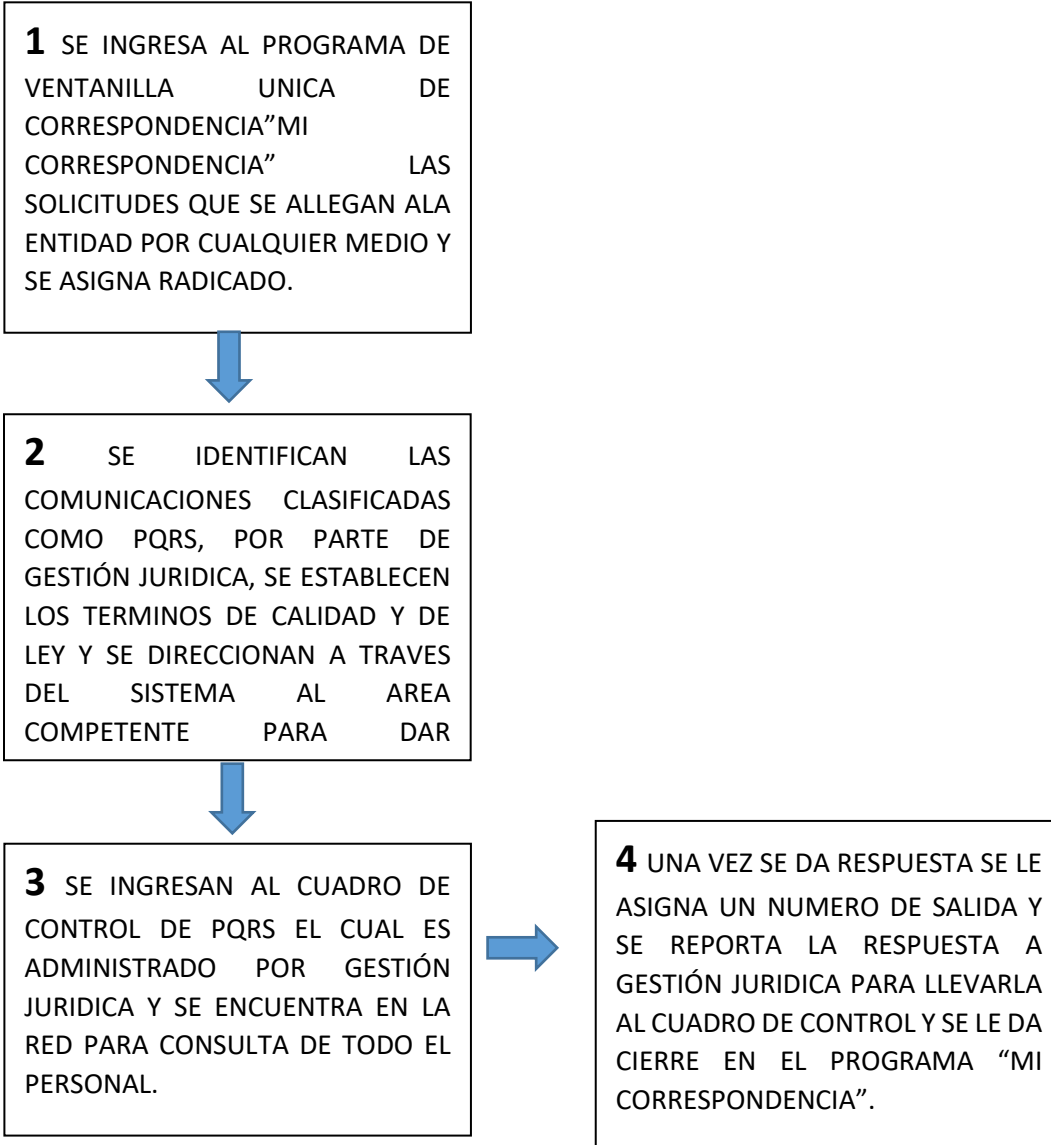
La oficina de gestión jurídica, es el área encargada del proceso de control de las PQRS; pero es responsabilidad de cada funcionario designado, dar respuesta idónea y dentro de los términos de Ley; aclarando además que aunado al término de ley, debe cumplirse con los términos del Sistema de gestión de 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.

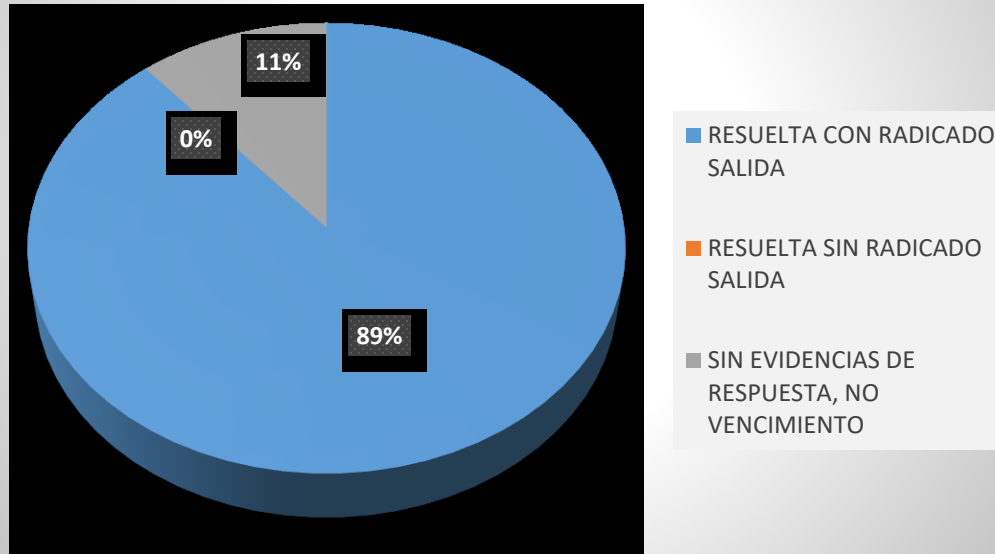
- ✓ **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- ✓ **Decreto 19 de enero de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos 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 de reglamenta el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la lotería del Quindío.

# PROCEDIMIENTO



# PANORAMA GENERAL DE LAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2018

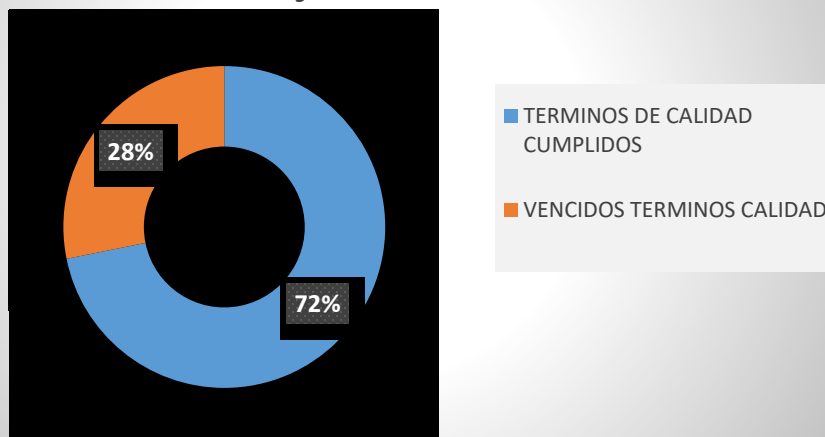
**80** Total PQRS  
1 semestre 2018



RESUELTA CON RADICADO DE SALIDA	RESUELTA SIN RADICADO SALIDA	SIN EVIDENCIAS DE RESPUESTA, NO VENCIMIENTO
71	0	9

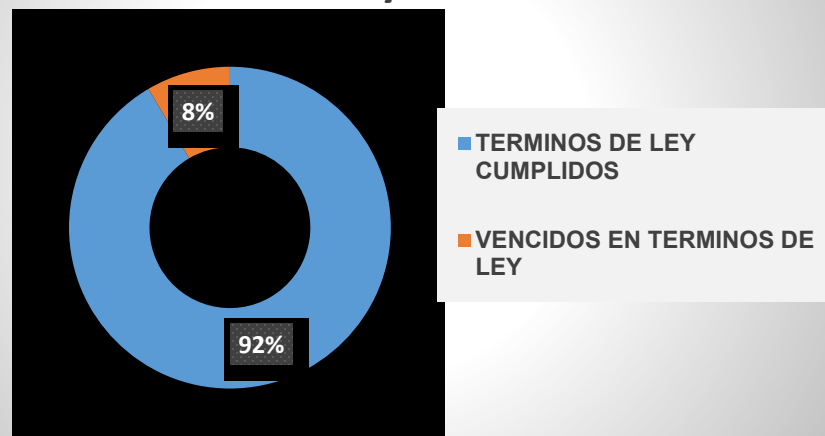
# CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE CALIDAD Y DE LEY

## Analisis cumplimiento en terminos calidad a junio 30 de 2018



TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	VENCIDOS TERMINOS CALIDAD
51	20

## Analisis cumplimiento en terminos de Ley



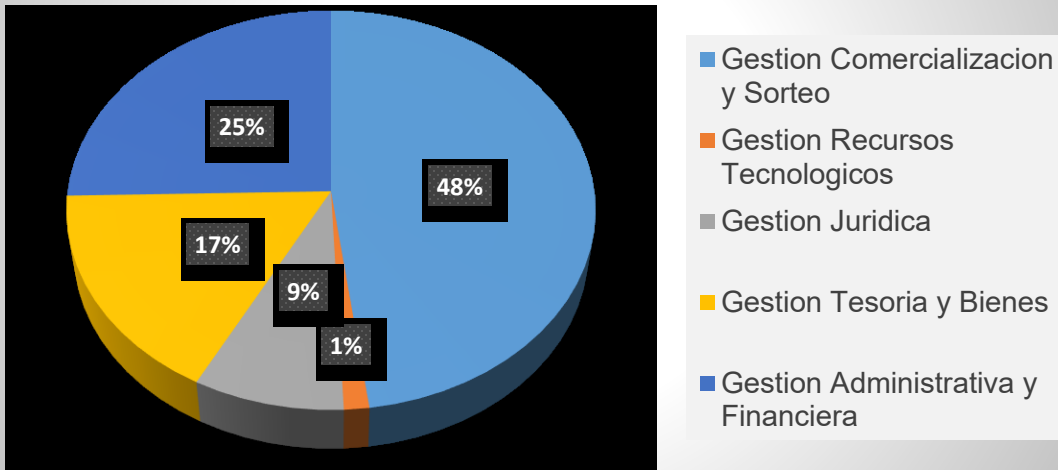
<b>TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS</b>	<b>VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY</b>
65	6

## DISTRIBUCION PQRS POR AREAS

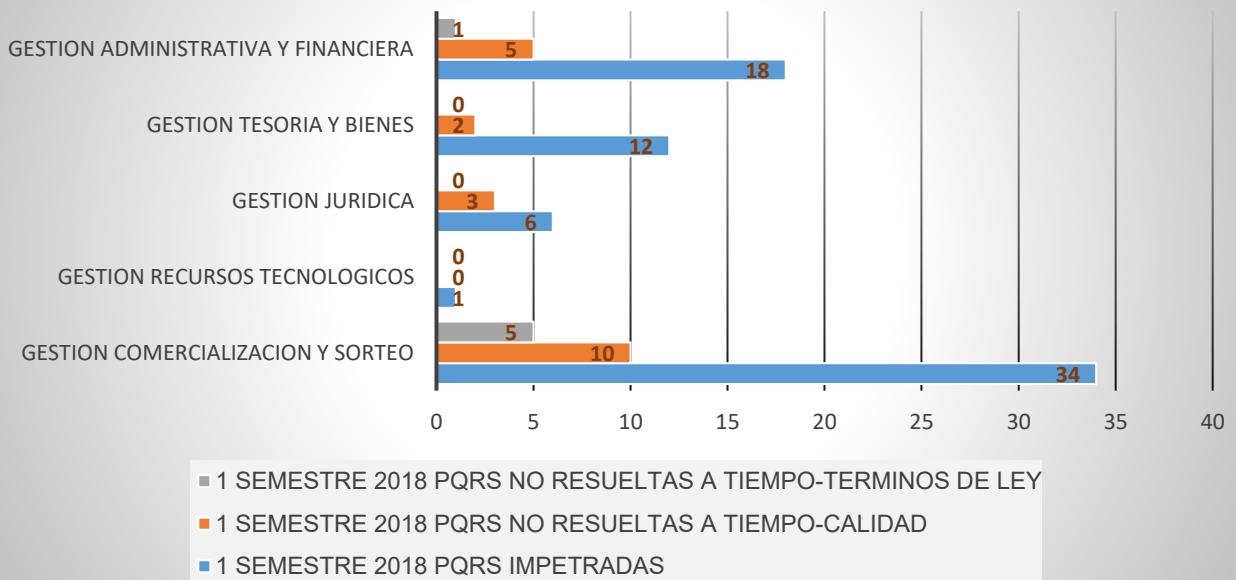
PROCESO	1 SEMESTRE 2018		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Gerencial	0	0	0
Gestion Comercializacion y Sorteo	34	10	5
Gestion Recursos Tecnologicos	1	0	0
Gestion Juridica	6	3	0
Gestion Tesoria y Bienes	12	2	0
Gestion Administrativa y Financiera	18	5	1
Gestion de la Calidad	0	0	0
Gestion Control y Evaluacion		0	0
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>20</b>	<b>6</b>



## AREAS RESPONSABLES PQRS 1 SEMESTRE 2018



## 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 48% del 100% de la población analizada y por ende es, en esta área donde se reportan en mayor proporción los incumplimientos en términos de calidad y de ley, donde se arrojaron porcentajes del 50% y 83.33%, respectivamente; situación que indica la necesidad

de analizar las causas que estarían incidiendo en estos resultados; de tal manera que se tomen las acciones correctivas necesarias, teniendo en cuenta la importancia del cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para estas comunicaciones.

En los seguimientos, se ha identificado deficiencia en la fecha de radicación de las PQRS, específicamente en cinco (5) PQRS, en este primer semestre (R/176, 177, 188, 317 Y 343), 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.

La oficina de control interno efectuó revisión en el mes de marzo de 2018 y comunicó las diferentes situaciones reportadas y aunque se tomaron acciones correctivas y mejorar, se persiste en los vencimientos.

#### **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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 magnetico, de la fecha en que el peticionario recibió la respuesta por parte de la entidad.
- ✓ Debe revisarse la paramerización del programa “mi correspondencia” de tal manera que los tiempos coincidan con los establecidos en el cuadro de control de PQRS; para que las alertas que genera el Sistema sean realmente utiles, lo ideal sería que estas alertas estuvieran parametrizadas con los terminos de calidad o con ambos terminos calidad y legal.

## **ANEXOS**

Como anexo al presente informe se cuenta con el archivo denominado Insumo informe PQRS 1 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