

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2020**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE
JULIO 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 enero al 30 de junio de 2020.

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 diligenciamiento del cuadro de control de PQRS 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 2020.

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 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.

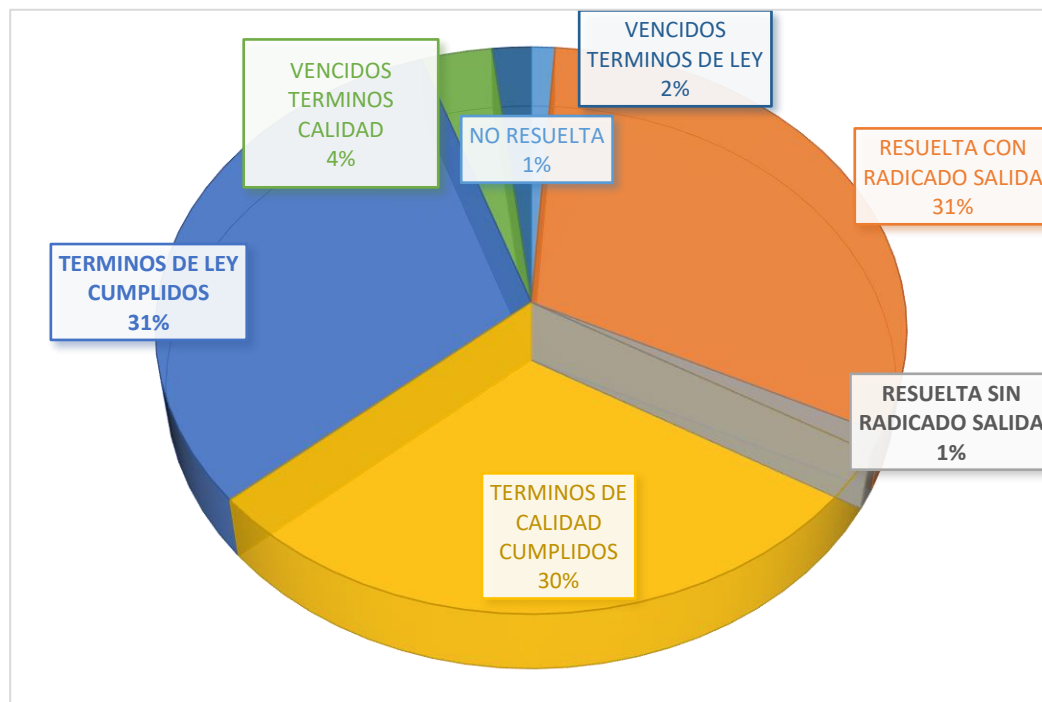
3 SE INGRESAN AL CUADRO DE CONTROL DE PQRS EL CUAL ES ADMINISTRADO POR GESTIÓN JURIDICA Y SE ENCUENTRA EN LA RED PARA CONSULTA DE TODO EL PERSONAL.

4 UNA VEZ SE DA RESPUESTA SE 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 2020

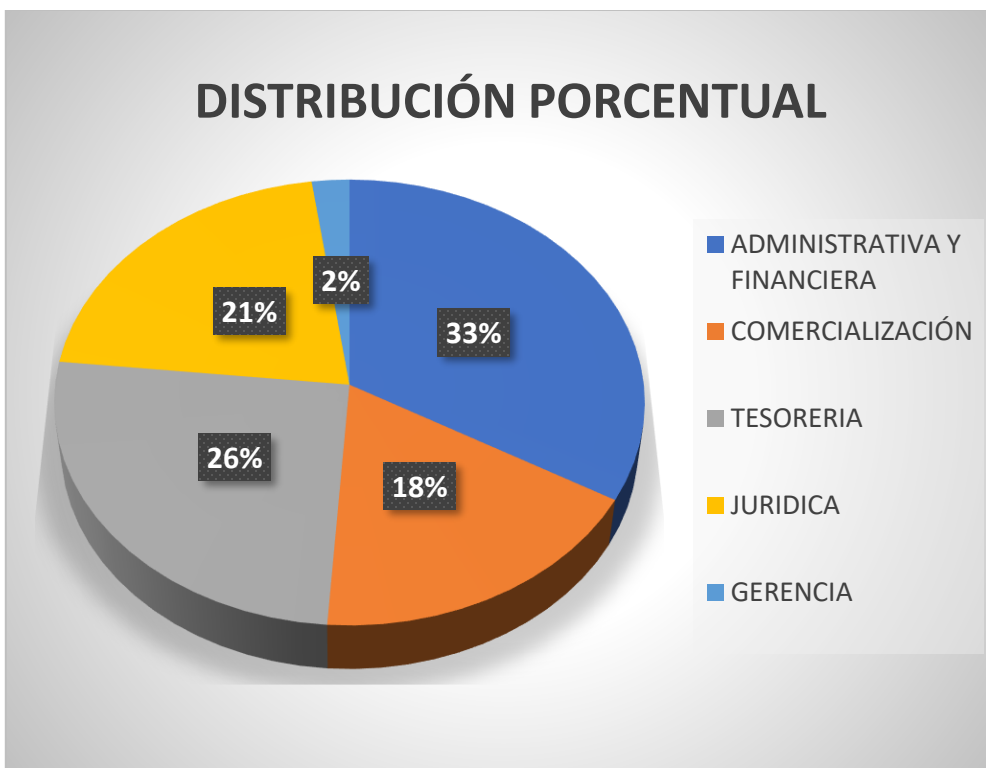
Durante el primer semestre del año 2020, se radicaron 90 PQRS.

NO RESUELTA	RESUELTA CON RADICADO SALIDA	RESUELTA SIN RADICADO SALIDA	TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS TERMINOS CALIDAD	VENCIDOS TERMINOS DE LEY
3	84	3	81	84	9	5



ASIGNACIÓN DE PQRS POR PROCESOS

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COMERCIALIZACIÓN	TESORERIA	JURIDICA	GERENCIA
30	16	23	19	2



Del anterior análisis se logra evidenciar incumplimientos en términos por parte de la entidad, nueve (9) en términos de calidad y cinco (5) en términos de Ley.

Así mismo puede observarse que en el primer semestre de la vigencia, la mayor concentración de PQRS, se reportó en el proceso de gestión administrativa y financiera; el cual reporta el 33% del 100% de la población analizada; lo anterior obedeció a una concentración de solicitudes de certificados laborales y del CETIL, este 33% corresponde a un total de 30 PQRS, de las cuales se reportó incumplimiento en términos de calidad de 2 de ellas, le sigue el proceso de tesorería con 23 PQRS tramitadas que corresponden a un 26%, a las cuales se les dio cumplimiento en términos, El proceso de gestión jurídica gestionó el 21% de las

peticiones ingresadas, que corresponde a 19 PQRS; de las cuales se reportan siete (7) vencimientos en términos de calidad y cinco (5) en términos de Ley; por lo anterior se requiere por parte de este proceso mayor compromiso y el planteamiento de una acción de mejora inmediata, máxime cuando esta área tiene a cargo el control de este proceso.

El proceso de comercialización y sorteo reporta el 18% de las PQRS que ingresaron a la entidad en el primer semestre del año 2020, porcentaje que representa 16 PQRS; las cuales fueron resueltas dentro de términos tanto de calidad como de Ley.

Por ultimo el proceso de gerencia tramitó 2 PQRS que corresponde al 2% de las peticiones ingresadas, las cuales se resolvieron dentro de términos.

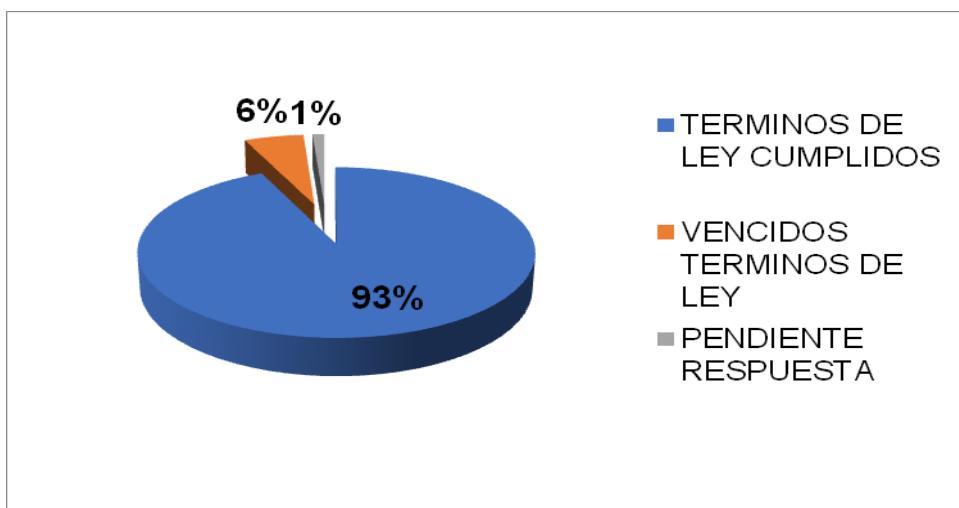
CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE CALIDAD

TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS CALIDAD
90	81	9



CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE LEY.

TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY	PENDIENTE DE RESPUESTA
90	84	5	1



ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA- COMPARATIVO A JUNIO 2019-2020

PROCESO	1 SEMESTRE 2020			1 SEMESTRE 2019		
	PQRS RADICADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY	PQRS RADICADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Comercializacion y Sorteo	16	0	0	30	2	0
Gestion Recursos Tecnologicos	0	0	0	1	0	0
Gestion Juridica	19	7	5	16	0	0
Gestion Tesoria y Bienes	23	0	0	38	0	0
Gestión Gerencial	2	0	0	0	0	0
Gestion Administrativa y Financiera	30	2	0	35	6	0
TOTAL	90	9	5	120	8	0

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:

- R229 se asignó un radicado de salida del 20/03/2020 y se dio respuesta efectiva el 19/03/2020.
- R251 se asignó radicado del 22/05/2020 y se dio respuesta el 21/05/2020
- R305 se asignó radicado de salida 19/06/2020 y se dio respuesta el 18/06/2020
- R280 se asignó radicado de salida el 5/06/2020 y se dio respuesta el 03/06/2020
- R306 se asignó radicado de salida del 19/06/2020 y se dio respuesta el 18/06/2020.
- R036 se asignó radicado de salida del 24/01/2020 y se dio respuesta el 23/01/2020.

2. El radicado de ingreso debe asignarse el mismo día, si el documento es allegado en horario laboral, los radicados que se relacionan a continuación reportan inconsistencia.

- El R148 ingreso el 18/02/2020 y reporta radicado del 21/02/2020
- El R221 ingreso el 12/02/2020 a un correo electrónico y se radico al día siguiente.
- El R280 ingreso el 02/06/2020 a un correo electrónico y se radico el 05/06/2020
- El R295 ingreso 09/06/2020 por correo electrónico y se radico el 10/06/2020
- El R303 ingreso 9/06/2020 por correo electrónico y se radico el 12/06/2020

3. Se evidencia error en la asignación de la fecha del radicado de salida de las siguientes PQRS:

- R296 está del 23/01/2020 y el oficio del 23/06/2020
- R305 esta del 19/01/2020 y el correo es del 19/06/2020
- R306 esta del 19/01/2020 y el oficio el correo es del 18/06/2020
- Mediante el R297 se solicitó a la entidad dar una copia de una respuesta anterior y sin oficio le fue entregado de manera inmediata al peticionario la información asignándole a la respuesta anterior otro radicado de salida, omitiendo el procedimiento establecido por la entidad.

4. Estas respuestas fueron resueltas sin radicado de salida:

- La respuesta del R143 se resolvió a través de resolución y fue notificada de manera personal el 02/03/2020, no se realizó oficio y por ende no se asignó radicado de salida, por lo anterior el procedimiento de asignar el radicado

E00365 a un documento de marzo en el sistema para lograr cerrar la PQRS el día 24/06/2020 no fue el adecuado.

- La respuesta del R152 se resolvió a través de resolución, pero no se evidenció como fue comunicada al peticionario, pues no reposa radicado de salida, por lo anterior la asignación del radicado de salida E00367 es un error dado que este corresponde al mes de junio.
5. Se evidenciaron 16 comunicaciones y solicitudes que al ingresar no fueron clasificadas como PQRS en el sistema, por ende no quedaron incluidas con seguimiento en el presente informe y en vista de que se encontraban en una carpeta sin la evidencia de respuesta, se hace necesario buscar su respuesta, clasificarla y definir criterios de clasificación de tipo de solicitudes, de tal forma que se garantice el control de todas las comunicaciones internas y externas que administra la entidad.

CONCLUSIONES

Comparada la información con el primer semestre del año anterior, la entidad muestra un desmejoramiento en el manejo de las PQRS, ya que se pasó de ocho (8) vencimientos por calidad a nueve (9) y de ningún vencimiento en términos de Ley a tener cinco (5) lo que denota poco de compromiso y falta de responsabilidad por parte de algunos líderes con el proceso en general de PQRS.

Así mismo se demuestra la falta de gestión por parte del proceso de gestión jurídico, quien tiene a cargo el control de las PQRS y no lo ejerció y esto quedo evidenciando en los seguimientos mensuales que se realizan desde la oficina de control interno.

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

En el seguimiento se identificó que algunos líderes de proceso, han estado omitiendo el procedimiento, no aportando la evidencia del envío, lo que afecta de manera directa tanto el control como el seguimiento.

Dado el incumplimiento en los términos tanto de calidad como de Ley, lo que se indica es que el control y posteriores acciones de mejora aplicadas al procedimiento de PQRS no han sido eficaces; Por lo que se hace necesario tomar 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 términos de ley como los del Sistema de gestión de calidad.
- ✓ Dado que la entidad cuenta con un software para trámite de PQRS, realizar reunión con el proveedor a fin de estudiar la viabilidad de aplicar el control directamente desde este software, buscando que el proceso sea más eficiente.
- ✓ Así mismo solicitar al proveedor la parametrización del sistema para que se pueda asignarse una nueva fecha, para aquellos donde se hace necesaria solicitar una prórroga, para lograr contar con el control de la respuesta definitiva.
- ✓ 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.
- ✓ 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.**
- ✓ 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”, el archivo del control denominado GJ-R-21 control de peticiones, quejas y reclamos; el cual se encuentra en la ruta: Red-gestión de calidad- documentos compartidos – sistema de gestión de calidad-gestión de calidad-registros 2020 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 – 2020 – Seguimiento PQRS.

Atentamente,


ADRIANA LUCÍA CARDONA V
Jefe oficina de control interno