

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2022**



OFICINA DE CONTROL INTERNO

LOTERIA DEL QUINDIO – EICE

ENERO 2023

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 2022.

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

La información (base de datos de PQRSD) fue suministrada por el área 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 las 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 nuestro sistema de gestión de calidad, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

OBJETIVO GENERAL

Presentar la gestión de las PQRS, que ingresaron a la entidad y presentar sus respectivo análisis y recomendaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

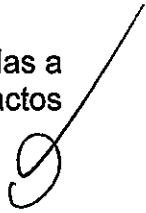
- Presentar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora.
- Analizar datos respecto a seguimientos anteriores, para evidenciar los cambios en la gestión de este proceso.

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 **segundo semestre de la vigencia 2022**.

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.
- ✓ **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 cumplen funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica social y ecológica (Artículos 5 y 6 derogados por la Ley 2207 de 2022).



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".

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized loop and a long tail stroke.

INFORME GENERAL DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022

Durante el segundo semestre del año 2022, se radicaron **202** PQRS, lo anterior de conformidad con la información arrojada por la ventanilla única de radicación de PQRSD.

INFORME GENERAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 ASIGNACION POR PROCESOS.

TESORERÍA	COMERCIALIZACIÓN Y SORTEO	JURÍDICA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN DE RECURSOS	GERENCIA	CONTROL Y EVALUACIÓN
60	55	30	39	3	14	1

OBSERVACIONES POR ÁREA

Gestión de Tesorería y Bienes

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 **30%** del 100% de la muestra analizada al 31 de Diciembre de 2022; lo anterior obedeció a una concentración de solicitudes de saldos, paz y salvos y aclaraciones relacionados con el sorteo, cabe resaltar que este proceso cumplió a cabalidad con los términos de Ley.

Gestión Jurídica

El proceso de Gestión Jurídica reporta el **15%** de las PQRS que ingresaron a la entidad en el segundo semestre del año 2022, porcentaje que representa 30 PQRS; cabe resaltar que este proceso cumplió a cabalidad con los términos de Ley.

Comercialización y Sorteo

El proceso de Comercialización y Sorteo reporta el **27%** de las PQRS radicadas en la entidad, que corresponde a 55 PQRS asignadas a ésta área, las cuales fueron contestadas todas en los términos de ley.

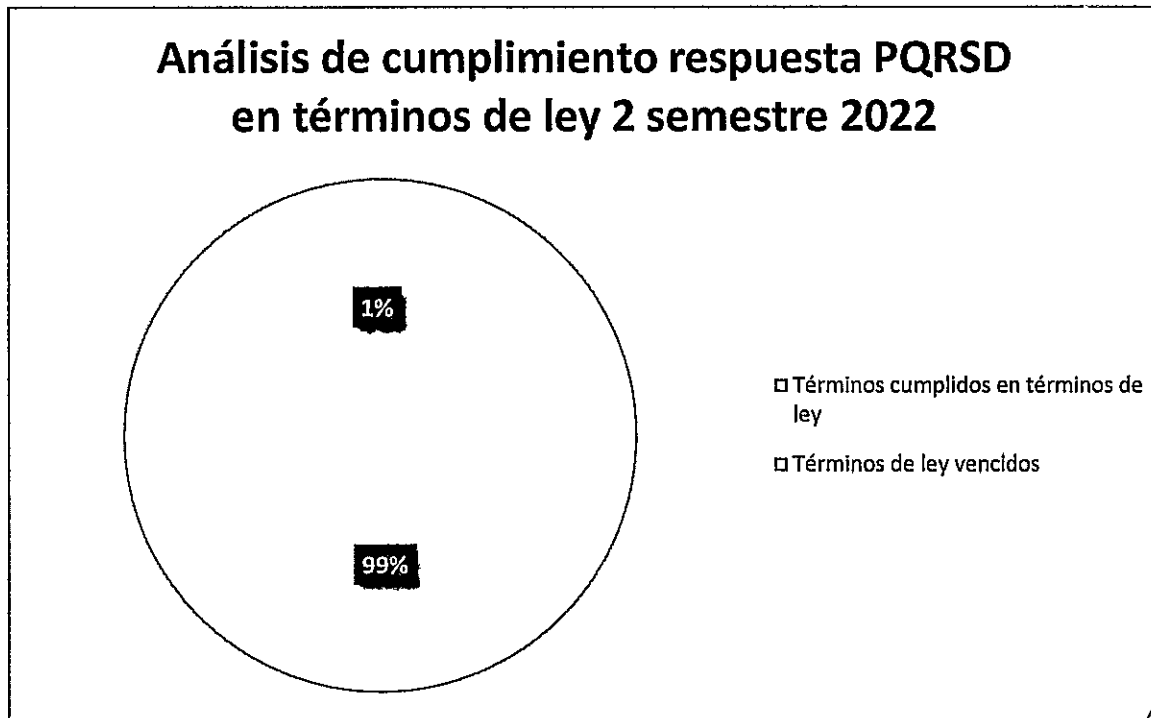
Gestión Administrativa y Financiera

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera concentró el 19% de las PQRS recibidas, representado este en 39 PQRS de las cuales 1 no fue contestada dentro de los términos de ley (radicado 713) ; por lo que se podría interpretar como 1 PQRS vencida por semestre; por lo anterior, se vislumbra una diligencia eficiente de conformidad a las responsabilidades de su proceso, igualmente queda la observación para que en los siguientes seguimientos no sea ni una sola las PQRS vencida.

El porcentaje restante del 9% esta representado en los demás procesos de la entidad, los cuales recibieron 17 PQRS en el semestre, aclarando igualmente que los mismos, fueron contestados en los términos de ley.

CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE LEY.

TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY
202	201	1

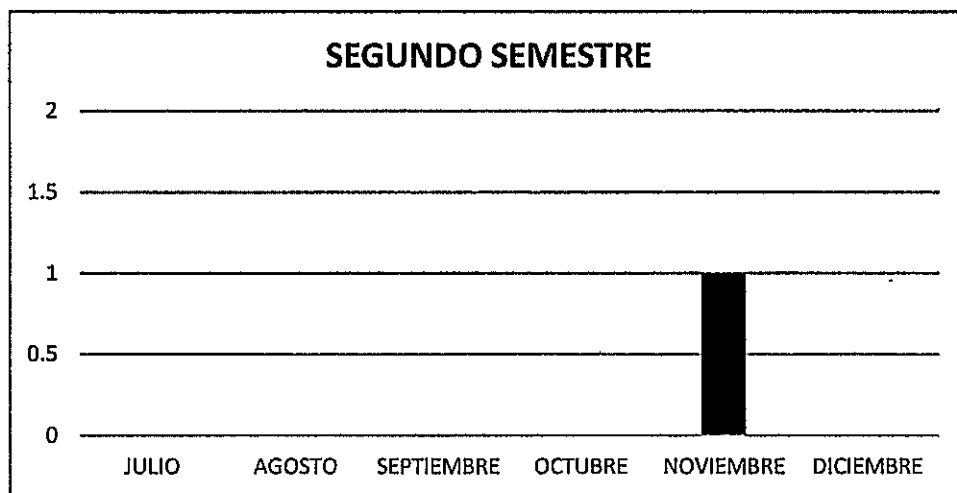


Nota: Equivale al 99,5% de los términos cumplidos en términos de ley y 0,5% de términos de ley vencidos.

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA

PROCESO	PQRS	PQRS NO RESUELTAS EN TERMINOS DE LEY
Gestión Gerencial	14	0
Gestión Comercialización y Sorteo	55	0
Gestión Recursos Tecnológicos	3	0
Gestión Jurídica	30	0
Gestión Tesorería y Bienes	60	0
Gestión Administrativa y Financiera	39	1
Gestión de Calidad	0	0
Gestión Control y Evaluación	1	0
TOTAL	202	1

VENCIMIENTOS REPORTADOS MES A MES



OBSERVACIONES GENERALES DEL SEGUIMIENTO:

-Respecto al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno en el primer semestre de 2022, según consulta de archivos existentes, se observa que la cantidad de PQRS recibidas fue de 301 donde 1 de ellas no cumplió con el término de ley para dar respuesta; y en el segundo semestre 2022 continúa presentándose vencimiento de términos, de 202 PQRS recibidas 1 de ellas se venció.

- Consultado el radicado 713 que fue asignada al proceso Administrativa y Financiera se informa por el área jurídica que la gestión requerida en la solicitud fue efectuada; sin embargo, se deja la observación para que se cumpla el

procedimiento: siempre se emita oficio de respuesta, se lleve a la ventanilla para la asignación de radicado de salida y se reporte la respuesta a gestión jurídica para llevarla al cuadro de control y se le de cierre en el programa "Mi Correspondencia".

-La mayoría de las PQRS que se reciben en la entidad son contestadas en términos de calidad y las demás son contestadas fuera de este término ya que, por sus características y términos legales, tienen más días para su respuesta.

CONCLUSIÓN

Se solicita de manera respetuosa que se tomen las medidas preventivas y correctivas necesarias, a fin de cumplir los términos establecidos por el sistema de gestión de calidad y/o reglamentación vigente al interior de la entidad, y en todo caso para que se dé cumplimiento a los términos establecidos por Ley para dar respuesta a las diferentes PQRSD que se reciben en la Lotería del Quindío.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Cumplir con el procedimiento establecido por la entidad, en el sentido de siempre emitir oficio de respuesta, se lleve a la ventanilla para la asignación de radicado de salida y se reporte la respuesta a gestión jurídica para llevarla al cuadro de control y se le de cierre en el programa "Mi Correspondencia".
- ✓ Dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta establecidos para las PQRS tanto en los términos de ley como los de nuestro Sistema de gestión de calidad.
- ✓ 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 petionario.
- ✓ 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 práctica 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 está dando respuesta.
- ✓ Recordar que la entidad cuenta con el documento denominado "PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA", 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 segundo semestre 2022, el cual se encuentra en la ruta: Sistema Gestión de Calidad/Gestión de Calidad/Registros 2023/ seguimiento PQRSD semestre 2 2022.

Atentamente,



JOHN HAROLD VALENCIA RODRÍGUEZ
Jefe de control interno
Lotería del Quindío