

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2020**



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

✓ **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 SEGUNDO SEMESTRE 2020

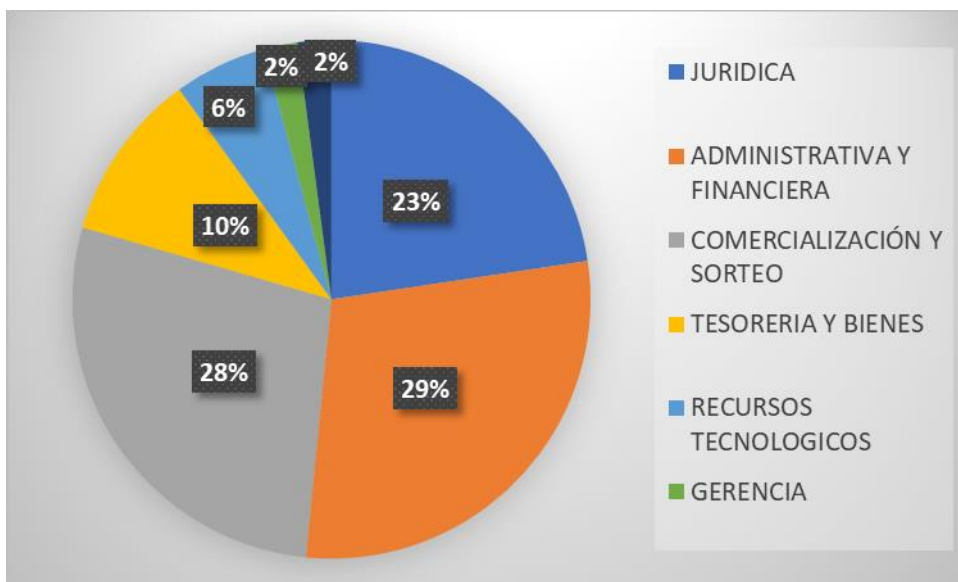
Durante el segundo semestre del año 2020, se radicaron 190 PQRS.

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	178	12	189	1

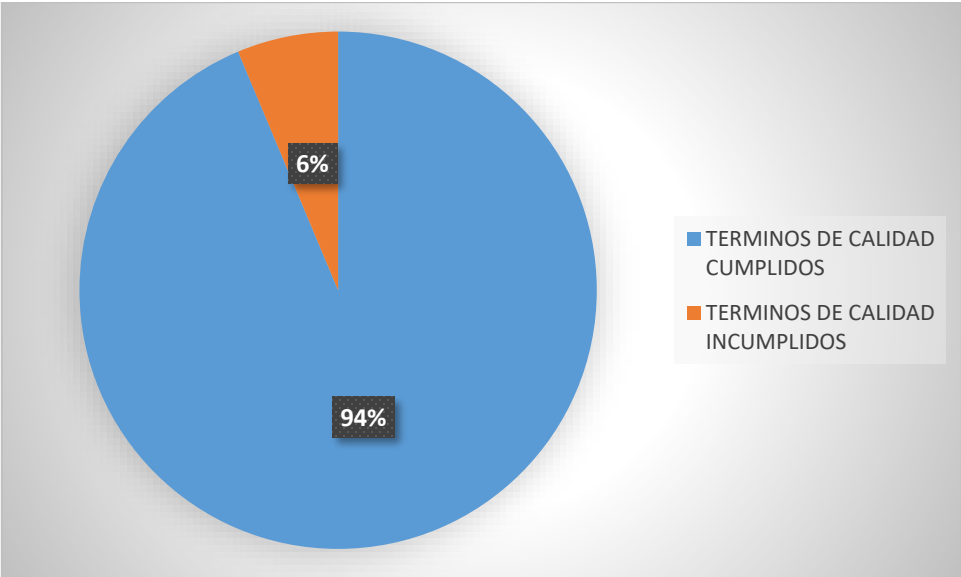
ASIGNACIÓN DE PQRS POR PROCESOS

JURIDICA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COMERCIALIZACIÓN Y SORTEO	TESORERIA Y BIENES	RECURSOS TECNOLOGICOS	GERENCIA	CONTROL INTERNO
43	55	54	20	10	4	4

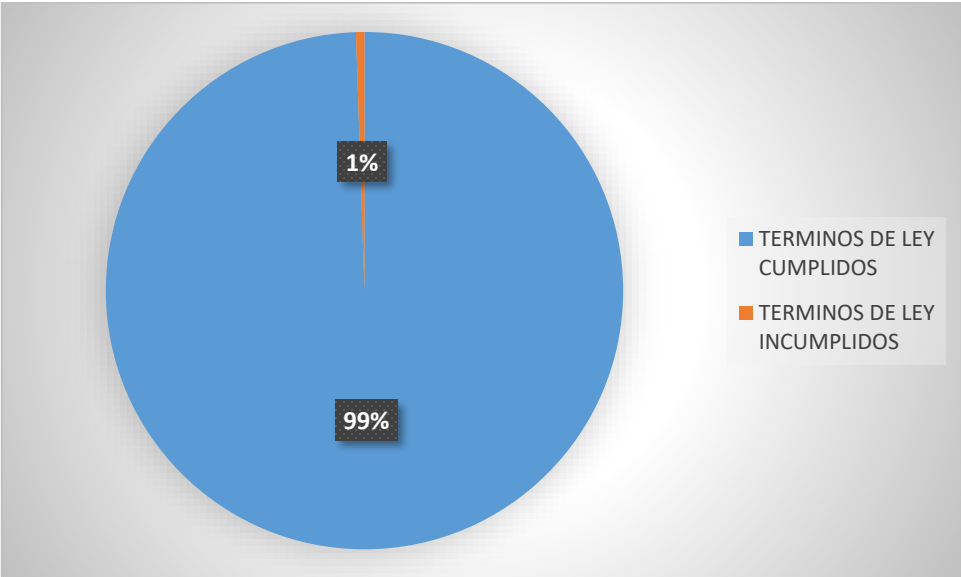
DISTRIBUCION PORCENTUAL



ANALISIS CUMPLIMIENTO TERMINOS DE CALIDAD



ANALISIS CUMPLIMIENTO TERMINOS DE CALIDAD



Del anterior análisis se logra evidenciar incumplimientos en términos por parte de la entidad, doce (12) en términos de calidad y uno (1) en términos de Ley.

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

Proceso administrativa y financiera

En el segundo semestre de la vigencia, reporta la mayor concentración de PQRS, con un 29% del 100% de la población analizada; lo anterior obedeció a una concentración de solicitudes de certificados laborales y del CETIL, este porcentaje corresponde a un total de 55 PQRS, de las cuales se reportó incumplimiento en términos de calidad de 2 de ellas.

Proceso de Comercialización y sorteo

Tramitó con 54 PQRS que corresponden a un 28%, de las cuales 3 reportaron incumplimiento en términos de calidad.

Proceso de gestión jurídica

Este proceso gestionó el 23% de las peticiones ingresadas, que corresponde a 43 PQRS; de las cuales se reportan seis (6) vencimientos en términos de calidad y uno (1) 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.

Proceso de tesorería y bienes

El proceso tramitó el 10% de las PQRS ingresadas en el segundo semestre, corresponde a 20 PQRS, de las cuales 1 reportó vencimiento en términos de calidad.

Proceso de recursos tecnológicos

Se asignaron al proceso para tramite 10 PQRS, las cuales tramitadas dentro de los términos.

El proceso de gestión gerencial y control interno gestionaron 4 PQRS cada uno, que corresponde al 4% del total de las PQRS ingresadas a la entidad en el segundo semestre; las cuales fueron resueltas dentro de los términos.

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

PROCESO	2 SEMESTRE 2020			2 SEMESTRE 2019		
	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	54	3	0	38	3	0
Gestion Recursos Tecnologicos	10	0	0	0	0	0
Gestion Juridica	43	6	1	25	0	0
Gestion Tesoria y Bienes	20	1	0	34	0	1
Gestion Administrativa y Financiera	55	2	0	32	0	0
Gestión gerencial	4	0	0	2	0	0
Gestión control y evaluación	4	0	0	0	0	0
TOTAL	190	12	1	131	3	1
% INCUMPLIMIENTO CALIDAD		6.32			2.29	

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: R719, R720, R725, R731, R732, R734, R745, R750,
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 R707, el documento ingreso a la entidad el día 01/12/2020 en horario laboral, por lo que el radicado debió quedar con ese mismo día y fue asignado al día siguiente, por ende su vencimiento era el 16/12/2020 y fue contestada el 17/12/2020, fuera de los términos de calidad, la anterior inconsistencia obedeció a la mala asignación de la fecha de recepción efectiva del documento

CONCLUSIONES

Comparada la información con el segundo semestre del año anterior, la entidad muestra un desmejoramiento en el manejo de las PQRS, ya que se pasó de tres (3) vencimientos por calidad a trece (13) y con respecto a términos de Ley pese a que se reportó la misma cantidad en ambos periodos, vale recordar que los términos para la vigencia 2020, fueron doblados como consecuencia de la pandemia; por lo que de alguna manera se denota debilidades por parte de la entidad.

Dado el resultado obtenido en el seguimiento, 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 con los términos de Ley.

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 termino 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.**
- ✓ 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 son 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