

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2022**



OFICINA DE CONTROL INTERNO

LOTERIA DEL QUINDIO – EICE

JULIO 2022

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 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 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 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.

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 2022

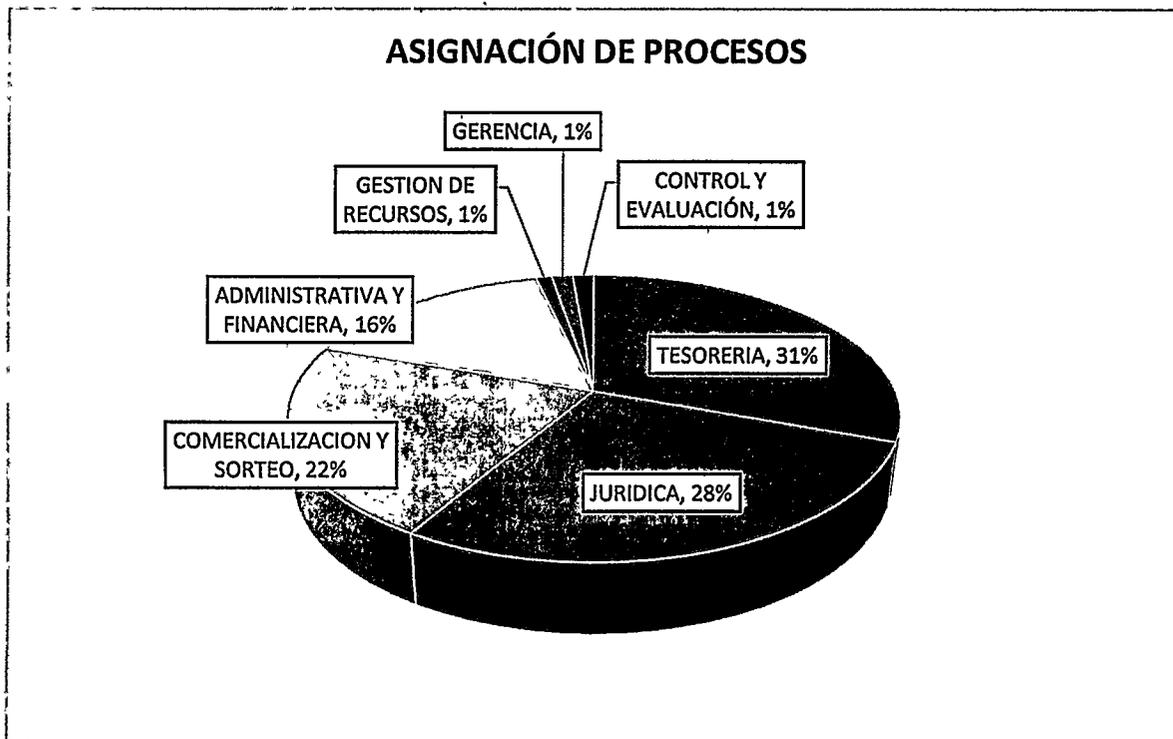
Durante el primer semestre del año 2022, se radicaron 301 PQRS, lo anterior de conformidad con la información arrojada por la ventanilla única de radicación de PQRSD.

INFORME GENERAL PQRS PRIMER SEMESTRE 2022

ASIGNACION POR PROCESOS.

TESORERIA	JURIDICA	COMERCIALIZACION Y SORTEO	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTION DE RECURSOS	GERENCIA	CONTROL Y EVALUACIÓN
92	84	66	48	3	4	4

DISTRIBUCION PORCENTUAL



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 31% del 100% de la muestra analizada al 22 de julio 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 tanto de calidad como de Ley.

El proceso de gestión jurídica reporta el 28% de las PQRS que ingresaron a la entidad en el primer semestre del año 2022, porcentaje que representa 84 PQRS; de las cuales 1 no fue contestada dentro de los términos de calidad; 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 el segundo semestre no sea ni una sola las PQRS vencidas por parte de este proceso.

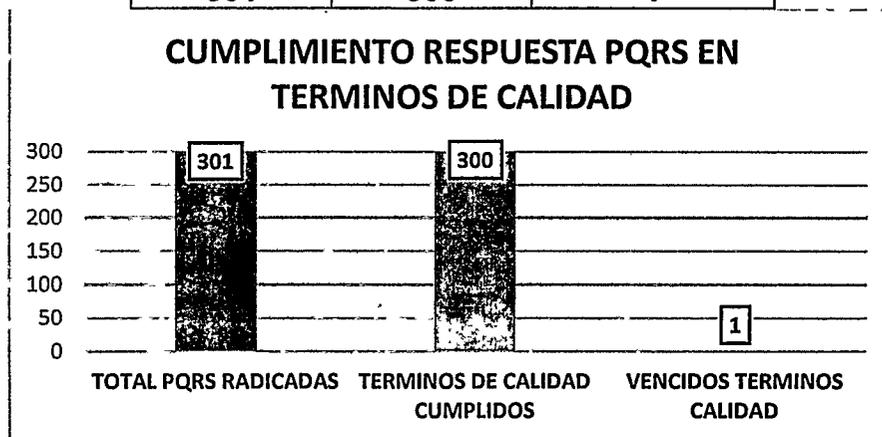
El proceso de comercialización y sorteo reporta el 22% de las PQRS radicadas en la entidad, que corresponde a 66 PQRS asignadas a esta área, las cuales fueron contestadas todas en los términos de calidad y de ley.

El proceso de gestión administrativa y financiera concentro tan solo el 16% de las PQRS recibidas, representado este en 48 pqr todas resueltas en los términos de calidad y ley.

El porcentaje restante del 3% esta representado en los demás procesos de la entidad, los cuales recibieron menos de 5 PQRS cada una en el semestre, aclarando igualmente que los mismos, a pesar de ser pocos fueron contestados en los términos de calidad y de ley.

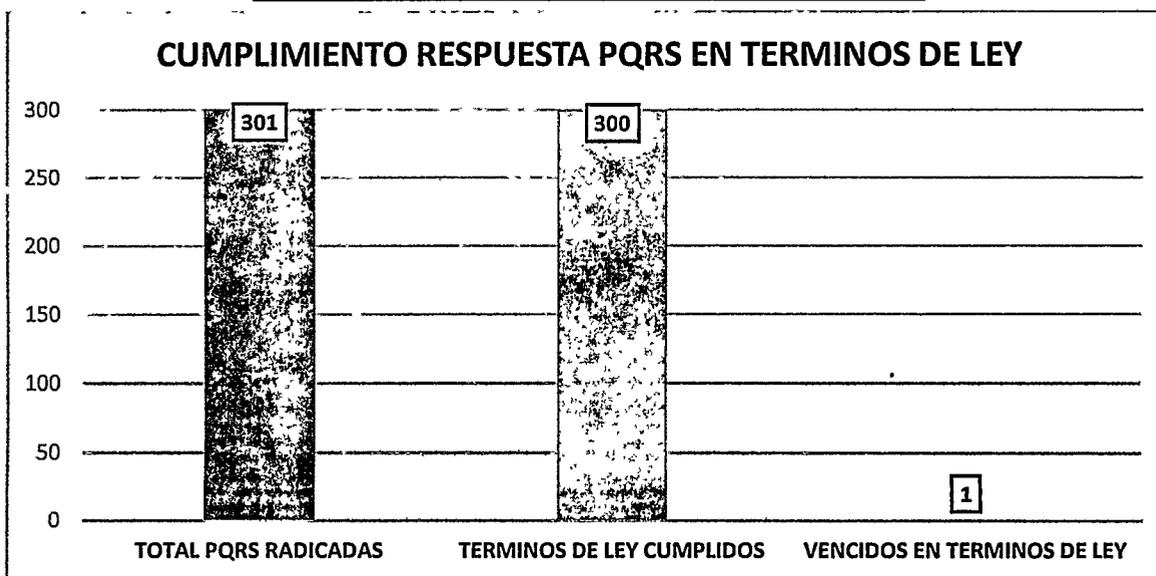
CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE CALIDAD

TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE CALIDAD CUMPLIDOS	VENCIDOS TERMINOS CALIDAD
301	300	1



CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE LEY.

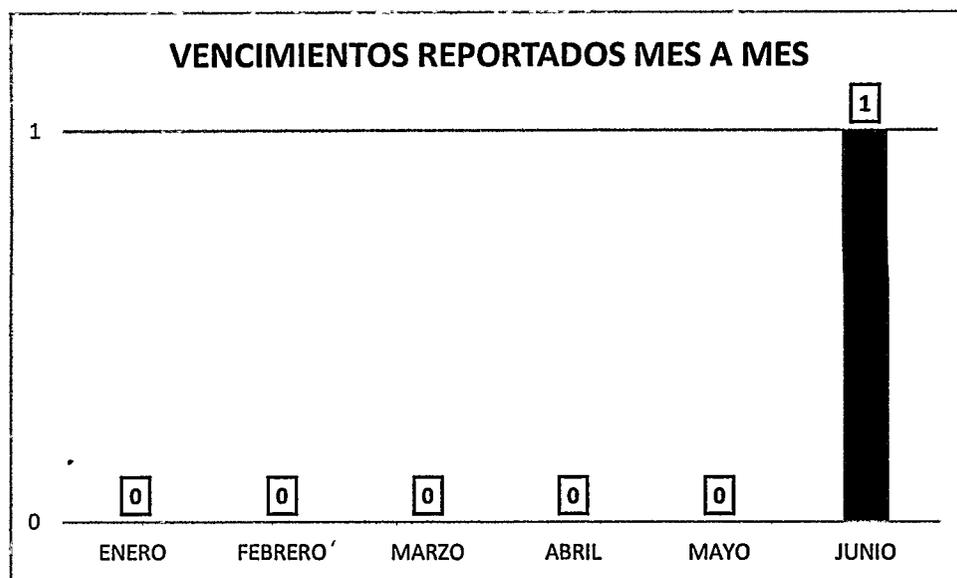
TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY
301	300	1



ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA

PROCESO	PQRS	PQRS NO RESUELTAS EN TERMINOS DE CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS EN TERMINOS DE LEY
Gestión Gerencial	4	0	0
Gestión Comercialización y Sorteo	66	0	0
Gestión Recursos Tecnológicos	3	0	0
Gestión Jurídica	84	1	1
Gestión Tesorería y Bienes	92	0	0
Gestión Administrativa y Financiera	48	0	0
Gestión de Calidad	0	0	0
Gestión Control y Evaluación	4	0	0
TOTAL	301	0	1

VENCIMIENTOS REPORTADOS MES A MES



Observaciones generales del seguimiento:

- En el radicado 0352, no se reporta con respuesta a la actualidad, consultado con el área jurídica aclara que este estaba relacionado y se remitió en su momento al área administrativa y financiera con el fin de que brindara respuesta.

CONCLUSIONES

Comparada la información con el primer semestre del año anterior, la entidad muestra un mejoramiento en el manejo de las PQRS, lo que denota esfuerzo de parte de todos los procesos de la entidad, pues de tener cinco (5) PQRS vencidas en términos de calidad, para el semestre actual del año 2022 solo se contó con una (1), y en el caso de los términos de ley, pues esta fue la misma que excedió ese término.

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

En cuanto a cumplimiento de términos, se identificó lo siguiente:

En lo que respecta a los términos de Ley, se pasó de 5 a 1 PQRS resueltas por fuera de términos; es decir se cumplió al 99,7%.

De otra parte, pese a que la cifra de los términos de calidad también disminuyó, considerablemente, se presentó un incumplimiento, lo que obliga a la entidad a retarse y asumir el hecho de que para los informes y tiempos venideros, el objetivo es no contestar ninguna petición por fuera de los términos de calidad exigidos por el procedimiento de la Lotería del Quindío. Por lo anterior, se solicita de manera respetuosa se tomen las medidas preventivas y correctivas necesarias, a fin de cumplir los términos establecidos por el sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES:

- ✓ 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.
- ✓ En lo posible, tratar de dar respuesta en los términos inicialmente dados al peticionario.
- ✓ 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 llegue 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.

- ✓ 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.

NOTA

El Presente informe se presenta y se realiza con base a la información dispuesta como bien se indicó al inicio, en el procedimiento descrito, el cual es la plataforma de VENTANILLA UNICA, herramienta dispuesta por la entidad para la recepción y respuesta a PQRS instituido como herramienta única e insumo idóneo, eficaz y veraz para el control de la información entrante en la entidad, la cual es inicio de la actuación administrativa.

Atentamente,



JUAN SEBASTIAN RÍOS MURIEL

Jefe de control interno
Lotería del Quindío