

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
PQRS VIGENCIA 2023**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – EICE
JULIO 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 enero al 30 de junio de 2023**.

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, 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 **primer semestre de la vigencia 2023**.

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”.

INFORME GENERAL DE LAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

Durante el primer semestre del año 2023, se radicaron **200** PQRS, lo anterior de conformidad con la información arrojada por la ventanilla única de radicación de PQRSD.

INFORME GENERAL PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

ASIGNACION POR PROCESOS.

TESORERIA	COMERCIALIZACION Y SORTEO	JURIDICA	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTION DE RECURSOS	GERENCIA	CONTROL Y EVALUACIÓN
10	47	35	66	0	40	2

OBSERVACIONES POR ÁREA

Gestión de Tesorería y Bienes

El proceso de Tesorería y Bienes; el cual reporta el **5%** del 100% de la muestra analizada al 30 de junio de 2023 (10 PQRS). Cabe resaltar que este proceso cumplió a cabalidad con los términos de Ley.

Gestión Jurídica

El proceso de Gestión Jurídica reporta el **17.5%** de las PQRS que ingresaron a la entidad en el primer semestre del año 2023, porcentaje que representa 35 PQRS. Cabe resaltar que presenta **1** PQRS con vencimiento término de ley (radicado 0087 mes de febrero 2023)

Comercialización y Sorteo

El proceso de Comercialización y Sorteo reporta el **23.5%** de las PQRS radicadas en la entidad, que corresponde a 47 PQRS asignadas a esta área, las cuales fueron contestadas todas en los términos de ley.

Gestión Administrativa y Financiera

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera concentró el **33%** de las PQRS recibidas, representado este en 66 PQRSD; de los cuales **1** PQRS con vencimiento

término de ley (radicado 315 junio de 2023), **2** PQRS con vencimiento término de calidad (radicados 343 y 328 junio 2023).

Gerencia

El proceso de Gerencia reporta el **20%** de las PQRS que ingresaron a la entidad en el primer semestre del año 2023, porcentaje que representa **40** PQRS; de los cuales **1** PQRS con vencimiento término de ley (radicado 296 junio de 2023), **1** PQRS sin respuesta (radicado 333 junio de 2023).

Control y Evaluación

El porcentaje restante del **1%** está representado en el proceso Control y Evaluación, el cual recibió 2 PQRS en el semestre, aclarando igualmente que los mismos, fueron contestados en los términos de ley.

OBSERVACIÓN GENERAL

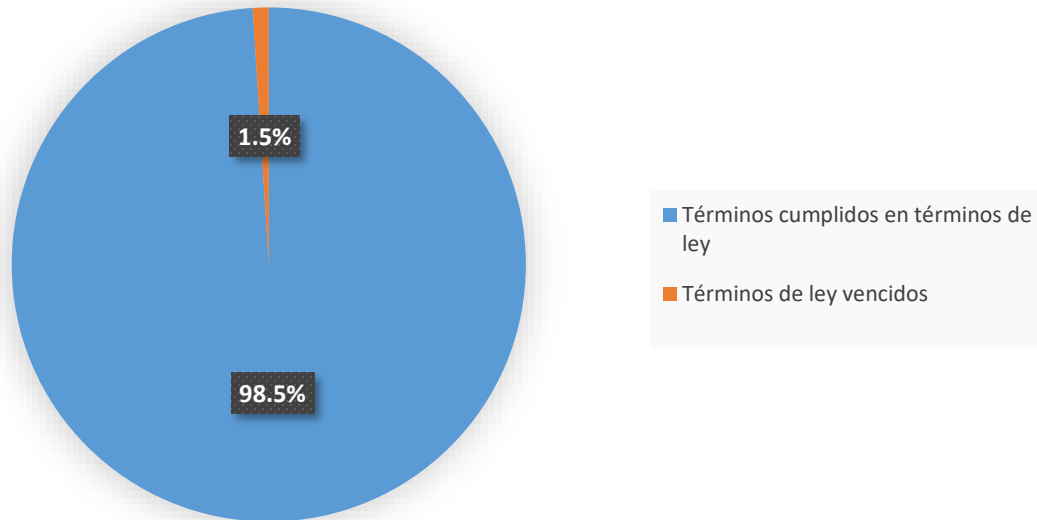
Del 100% de las PQRS recibidas en la Lotería del Quindío durante el primer semestre de 2023 el **4%** (8 PQRS) se solicitó ampliación de términos radicados (2 en enero, 3 en abril y 3 en mayo de 2023).

CUMPLIMIENTO RESPUESTA PQRS EN TERMINOS DE LEY.

TOTAL PQRS RADICADAS	TERMINOS DE LEY CUMPLIDOS	VENCIDOS EN TERMINOS DE LEY
200	196	3

Nota: 1 PQRS sin respuesta (radicado 333 junio de 2023).

Análisis de cumplimiento respuesta PQRSD en términos de ley 1 semestre 2023



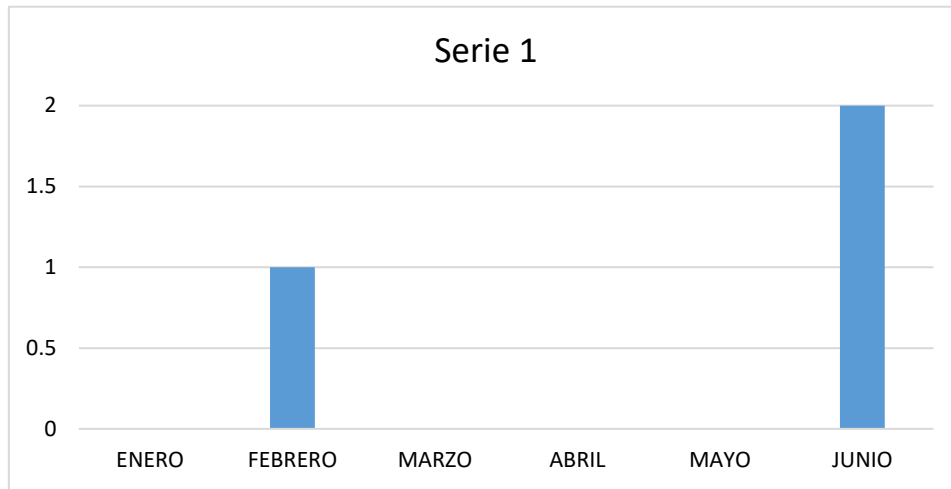
Nota: Equivale al 98,5% de los términos cumplidos en términos de ley y 1,5% de términos de ley vencidos.

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA

PROCESO	PQRS	PQRS NO RESUELTAS EN TERMINOS DE LEY
Gestión Gerencial	40	1
Gestión Comercialización y Sorteo	47	0
Gestión Recursos Tecnológicos	0	0
Gestión Jurídica	35	1
Gestión Tesorería y Bienes	10	0
Gestión Administrativa y Financiera	66	1
Gestión de Calidad	0	0
Gestión Control y Evaluación	2	0
TOTAL	200	3

Nota: 1 PQRS sin respuesta (radicado 333 junio de 2023).

VENCIMIENTOS REPORTADOS MES A MES



OBSERVACIONES GENERALES DEL SEGUIMIENTO:

-Respecto al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno en el primer semestre de 2023, según consulta de archivos existentes, se observa que la cantidad de PQRSD recibidas fue de 200 donde 3 de ellas no cumplieron con el término de ley para dar respuesta.

- Consultado el radicado 333 de junio de 2023 que fue asignada al proceso Gerencia se informa 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 recibieron en la entidad en el primer semestre de 2023 fueron contestadas en términos de ley (196 PQRS).

-De las 200 PQRS recibidas en la entidad a 8 PQRS se les realizó ampliación de términos.

- Si bien se encuentra pendiente la auditoria de certificación a la entidad, el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra implementando en un 100%, por lo que se recomienda continuar dando cumplimiento a los términos de calidad (10 días hábiles) de respuesta a las PQRSD.

- La respuesta de los radicados 203, 204 y 205 del mes de abril y 228 de mayo de 2023 fueron enviadas en horario no laboral. Aclarando que las mismas se entenderán recibidas por el peticionario el día siguiente hábil, por lo que se recomienda enviarlas en horario de oficina para evitar posibles vencimientos de términos.

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 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 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 petionario 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 los archivos denominado Control mensual PQRS primer semestre 2023, el cual se encuentra en la ruta: Sistema Gestión de Calidad/Gestión de Calidad/Registros 2023/ seguimiento PQRSD semestre 1 2023.

Atentamente,

Original firmado
JOHN HAROLD VALENCIA RODRÍGUEZ
Jefe de Oficina de Control Interno
Lotería del Quindío