

INFORME DE SEGUIMIENTO 2 SEMESTRE PQRSD VIGENCIA 2025



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
LOTERIA DEL QUINDIO – E.I.C.E**

ENERO 31 DE 2026

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre **01 de Julio al 31 de Diciembre de 2025**.

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 PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar un análisis general de la gestión de PQRSD, 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 2025**.

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 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 PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre del año 2025, se radicaron **226** PQRS, lo anterior de conformidad con la información arrojada por la ventanilla única de radicación de PQRS.

INFORME GENERAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2025

-JULIO: De 62 PQR que debían ser respondidos, 39 fueron contestados en los términos de ley. NOTA 1 JULIO A CORTE (15/08/2025): En realidad para julio se tuvieron 66 PQRS radicados, sin embargo para rendir los informes de indicadores en los primeros días del mes siguiente como lo establece la entidad, para términos de cálculo de cumplimiento de indicadores no se contarán 4 PQRS que se encuentran en términos de ley para ser contestados, pues no se pueden contar como si no hubieran tenido respuesta, toda vez que a la fecha no se ha cumplido el tiempo para ello, y tampoco se podrán contar como contestados en términos de ley porque no se puede asegurar un plazo que si bien se debe cumplir, no se conoce a futuro si los mismos requerirán de prórroga o serán contestados en debida forma por las áreas encargadas. NOTA 2 A JULIO A CORTE 15/09/2025: Una vez se rinde el informe de agosto, se hace la trazabilidad de respuesta de los 4 PQRS pendientes de julio de 2025, verificando que 1 de 4 que se entienden como PQR se respondieron en los términos de ley, por lo que se actualizó matriz con esta información.

-AGOSTO: De 40 PQRS que debían ser respondidos, 35 fueron contestados en los términos de ley. NOTA 1 AGOSTO A CORTE (15/09/2025): En realidad para agosto se tuvieron 43 PQRS radicados, sin embargo para rendir los informes de indicadores en los primeros días del mes siguiente como lo establece la entidad, para términos de cálculo de cumplimiento de indicadores no se contarán 3 PQRS que se encuentran en términos de ley para ser contestados, pues no se pueden contar como si no hubieran tenido respuesta, toda vez que a la fecha no se ha cumplido el tiempo para ello, y tampoco se podrán contar como contestados en términos de ley porque no se puede asegurar un plazo que si bien se debe cumplir, no se conoce a futuro si los mismos requerirán de prórroga o serán contestados en debida forma por las áreas encargadas. NOTA 2 A AGOSTO A CORTE 15/10/2025: Una vez se rinde el informe de septiembre, se hace la trazabilidad de respuesta de los 3 PQRS pendientes de agosto de 2025, verificando que 2 de 3 que se entienden como PQR se respondieron en los términos de ley, por lo que se actualizó matriz con esta información.

-SEPTIEMBRE: De 36 PQRS que debían ser respondidos, 33 fueron contestados en los términos de ley. NOTA 1 SEPTIEMBRE A CORTE (15/10/2025): En realidad para septiembre se tuvieron 39 PQRS radicados, sin embargo para rendir los informes de indicadores en los primeros días del mes siguiente como lo establece la entidad, para términos de cálculo de cumplimiento de indicadores no se contarán 3 PQRS que se encuentran en términos de ley para ser contestados, pues no se pueden contar como si no hubieran tenido respuesta, toda vez que a la fecha no se ha cumplido el tiempo para ello, y tampoco se podrán contar como contestados en términos de ley porque no se puede asegurar un plazo que si bien se debe cumplir, no se conoce a futuro si los mismos requerirán de prórroga o serán contestados en debida forma por las áreas encargadas. NOTA 2 A SEPTIEMBRE A CORTE 18/11/2025: Una vez se rinde el informe de octubre, se hace la trazabilidad de respuesta de los 3 PQRS pendientes de septiembre de 2025,

verificando que 3 de 3 que se entienden como PQR se respondieron en los términos de ley, por lo que se actualizó matriz con esta información.

OCTUBRE: De 29 PQRS que deben ser respondidos, 25 fueron contestados en los términos de ley. **NOTA 1 OCTUBRE A CORTE (18/11/2025):** En realidad para octubre se tuvieron 37 PQRS radicados, sin embargo para rendir los informes de indicadores en los primeros días del mes siguiente como lo establece la entidad, para términos de cálculo de cumplimiento de indicadores no se contarán 8 PQRS que se encuentran en términos de ley para ser contestados, pues no se pueden contar como si no hubieran tenido respuesta, toda vez que a la fecha no se ha cumplido el tiempo para ello, y tampoco se podrán contar como contestados en términos de ley porque no se puede asegurar un plazo que si bien se debe cumplir, no se conoce a futuro si los mismos requerirán de prórroga o serán contestados en debida forma por las áreas encargadas. **NOTA 2 A OCTUBRE A CORTE 16/12/2025:** Una vez se rinde el informe de noviembre, se hace la trazabilidad de respuesta de los 8 PQRS pendientes de octubre de 2025, verificando que 7 de 8 que se entienden como PQR se respondieron en los términos de ley, por lo que se actualizó matriz con esta información.

NOVIEMBRE: De 33 PQRS que debían ser respondidos, 30 fueron contestados en los términos de ley. **NOTA 1 NOVIEMBRE A CORTE (16/12/2025):** En realidad para noviembre se tuvieron 34 PQRS radicados, sin embargo para rendir los informes de indicadores en los primeros días del mes siguiente como lo establece la entidad, para términos de cálculo de cumplimiento de indicadores no se contarán 1 PQR que se encuentra en términos de ley para ser contestado, pues no se puede contar como si no hubiera tenido respuesta, toda vez que a la fecha no se ha cumplido el tiempo para ello, y tampoco se podrá contar como contestado en términos de ley porque no se puede asegurar un plazo que si bien se debe cumplir, no se conoce a futuro si el mismo requerirá de prórroga o será contestado en debida forma por las áreas encargadas. **NOTA 2 A NOVIEMBRE A CORTE 16/01/2026:** Una vez se rinde el informe de diciembre, se hace la trazabilidad de respuesta de 1 PQR pendiente de noviembre de 2025, verificando que 1 de 1 que se entiende como PQR se respondió en los términos de ley, por lo que se actualizó matriz con esta información.

DICIEMBRE: De 26 PQRS que debían ser respondidos, 21 fueron contestados en los términos de ley. **NOTA 1 DICIEMBRE A CORTE (16/01/2026):** En realidad para diciembre se tuvieron 29 PQRS radicados, sin embargo para rendir los informes de indicadores en los primeros días del mes siguiente como lo establece la entidad, para términos de cálculo de cumplimiento de indicadores no se contarán 3 PQR que se encuentra en términos de ley para ser contestados, pues no se puede contar como si no hubiera tenido respuesta, toda vez que a la fecha no se ha cumplido el tiempo para ello, y tampoco se podrá contar como contestado en términos de ley porque no se puede asegurar un plazo que si bien se debe cumplir, no se conoce a futuro si el mismo requerirá de prórroga o será contestado en debida forma por las áreas encargadas. **NOTA 2 A DICIEMBRE A CORTE 16/02/2026:** Una vez se rinde el informe de enero de 2026, se hace la trazabilidad de respuesta de 3 PQRS pendientes de diciembre de 2025, verificando que 1 de 3 que se entiende como PQR se respondieron en los términos de ley, por lo que se actualizó matriz con esta información.

OBSERVACIONES GENERALES DEL SEGUIMIENTO:

-Respecto al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno en el segundo semestre de 2025, según consulta de archivos existentes, se observa que la cantidad de PQRS recibidas fue de 226.

- 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 las PQRSD enviadas en horario no laboral, 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.

-Se hace un llamado preventivo a todos los procesos de la Lotería del Quindío, para dar respuesta oportuna y de fondo a cada PQRSD asignada, la no respuesta podría acarrear sanciones disciplinarias y acciones de tutela por vulneración del Derecho Fundamental de Petición.

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.

Se destaca el informe detallado mensual elaborado por el área de Gestión Jurídica, denotando una revisión juiciosa de cada PQRSD y facilitando la interpretación de datos.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Los términos para responder peticiones en el sector público están regulados por la Ley 1755 de 2015. Aunque el plazo general es de 15 días hábiles, existen términos especiales según la naturaleza de la solicitud y el peticionario:

Plazos Especiales (días hábiles)

- Consultas de materias a su cargo: Hasta 30 días.
- Documentos e información: 10 días.
- Solicitudes de **congresistas** o **Defensoría del Pueblo**: 5 días.
- Requerimientos de otras entidades públicas: 10 días.
- Protección a la vida o integridad personal: 3 días.
- Historias clínicas (Regla sectorial de salud): Hasta 15 días calendario.
- **Diputados declarados en oposición**: 5 días (art 16 Ley 1909 de 2018).
- **Entes de control**: Términos concedidos en cada requerimiento.
- ✓ **Prorrogabilidad**: Si requiere más tiempo para resolver una petición, la autoridad debe informarlo al peticionario antes de que venza el término inicial, explicando los motivos y señalando la nueva fecha (la prórroga no puede superar el tiempo inicial).
- ✓ **Incompetencia**: Si la entidad no es la competente, debe remitir el documento a la entidad correcta dentro de los **5 días siguientes** y notificar al ciudadano.
- ✓ Se recomienda que la respuesta a las PQRSD, cualquiera que sea su canal de comunicación, sea enviada también a la auxiliar administrativa encargada de manejar el aplicativo "mi correspondencia", con el fin de reportarla y cerrarla en el aplicativo.
- ✓ Se debe evitar doble radicación de PQRSD en el sistema, ya que puede generar errores en las respuestas (doble respuesta, vencimiento de términos).

Visítenos en www.loteriaquindio.com.co
e-mail info@loteriaquindio.com.co
Carrera 16 No.19 -21 (606)7392441, Armenia Quindío.

- ✓ Se debe asignar en el sistema un solo responsable de la respuesta (reparto), ya que al ser entregada a diversas personas se pierde el hilo de responsabilidad de recolección de la información, respuesta oportuna y de fondo de la PQRSD.
- ✓ 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 PQRSD 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 PQRSD, 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 petionario recibió la respuesta por parte de la entidad.
- ✓ Se recomienda que cuando sea entregado el documento de manera personal se solicite al petionario que ponga 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 del trámite de las PQRSD.

ANEXOS: Como anexo al presente informe se cuenta con los archivos en la ruta: Sistema Gestión de Calidad/Gestión de Calidad/Registros 2025/ EVIDENCIA INDICADORES 2025/JURIDICA.

Atentamente,



JOHN HAROLD VALENCIA RODRÍGUEZ

Jefe de Oficina de Control Interno
Lotería del Quindío E.I.C.E