



**PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

1

VIGENCIA 2023

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Julio de 2023

OBJETIVO:

Determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
 - Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.
 - Ley 1755 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.
 - Ley 1712 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.
 - Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 1166 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.

ALCANCE:

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, fueron tomados las recibidas en la Lotería Santander por los diferentes canales de

comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio del año 2023.

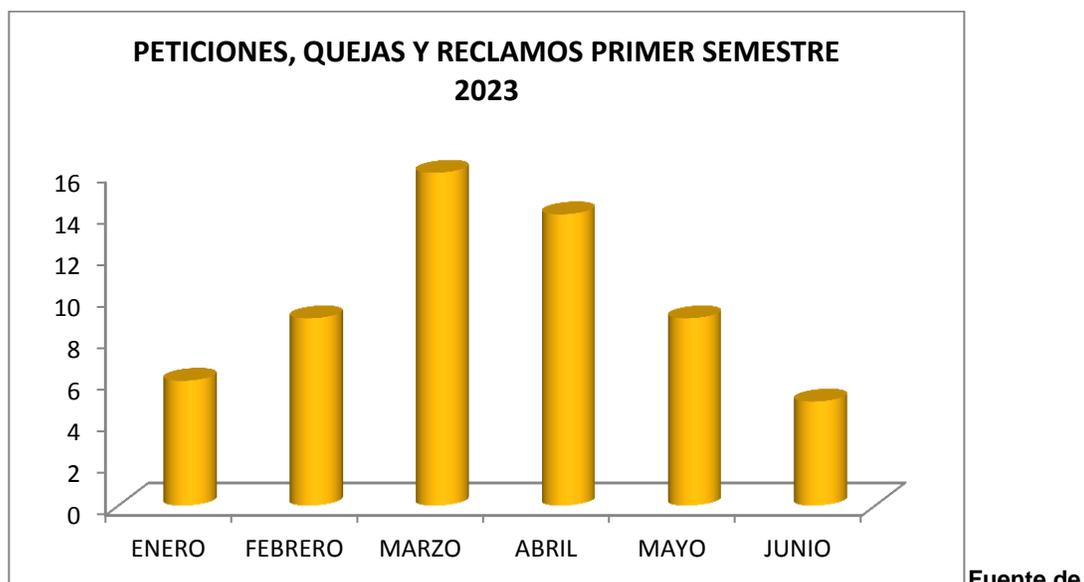
ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Enero a Junio de 2023), la Lotería Santander presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. Recepción de PQRSD: fueron recibidas en la Lotería Santander un total de 59 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

- **Por número de PQRs por mes:**

| MES | # DE PQR | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| ENERO | 6 | 10% |
| FEBRERO | 9 | 15% |
| MARZO | 16 | 27% |
| ABRIL | 14 | 24% |
| MAYO | 9 | 15% |
| JUNIO | 5 | 8% |
| TOTAL | 59 | 100% |

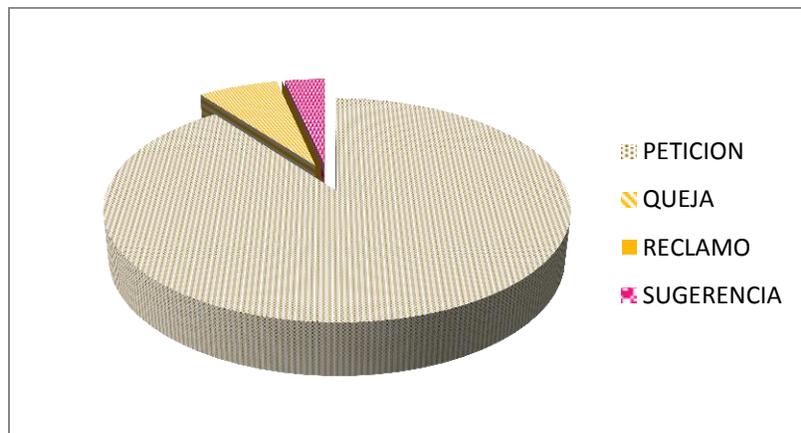


Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó durante los meses de Marzo y Abril, en donde fueron radicados el 27% y el 24% respectivamente del total de peticiones, seguido por el mes de Febrero y Mayo con el 9% cada uno. Los meses en donde se presentaron menos requerimientos fueron Enero y Junio con el 6% y el 5%.

- PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con la información reportada por la subgerencia administrativa en el periodo evaluado, se presentaron los siguientes requerimientos por tipo:

| TIPO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------|----------|------------|
| PETICION | 53 | 90% |
| QUEJA | 4 | 7% |
| RECLAMO | 0 | 0% |
| SUGERENCIA | 2 | 3% |



Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

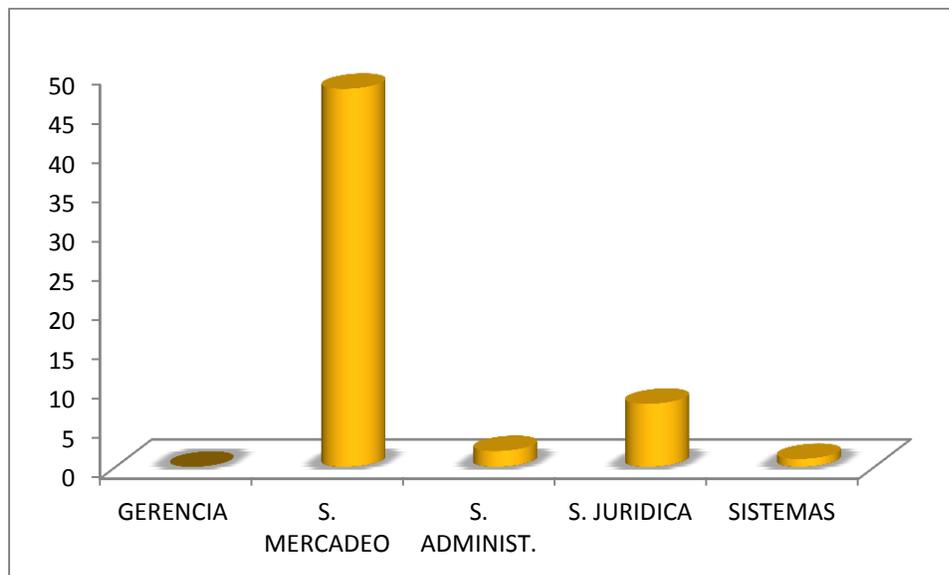
De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 90% de las PQRS recibidas corresponde a las peticiones de interés general o particular, las cuales son las más trámitadas en la Lotería Santander a través de las diferentes Dependencias, sin embargo en su mayoría corresponden a consultas sobre pagos de premios y condiciones de los mismos, se observa también un 7% del total de las pqrS recepcionadas en este periodo que corresponde a quejas y para

sugerencias se evidencia el 3%. Durante este periodo evaluado no se presentan reclamos.

- **De acuerdo a la dependencia a la cual fue dirigida:**

El reporte por dependencias generó la entrada de 59 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

| DEPENDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------|----------|------------|
| GERENCIA | 0 | 0% |
| S. MERCADEO | 48 | 81% |
| S. ADMINIST. | 2 | 3% |
| S. JURIDICA | 8 | 14% |
| SISTEMAS | 1 | 2% |



Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

La dependencia que atendió el mayor número de PQRs fue la Subgerencia de Mercadeo, en donde se concentraron el 81% de las solicitudes recibidas, seguida por el área de Subgerencia Jurídica con un 8% de las solicitudes. Es conveniente mencionar que en su mayoría las peticiones concentradas en el área de mercadeo son con respecto a inquietudes sobre los valores de los premios que se pagan en cada sorteo.

Oportunidad en la Respuesta

| FECHA | NOMBRE | P | Q | R | S | FECHA RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS) |
|------------|-------------------------------------|---|---|---|---|-----------------|----------------------------|
| 04/01/2023 | NELSON LUGO | X | | | | 05/01/2023 | 1 |
| 07/01/2023 | JOSE MARTIN LAGUNA OROZCO | X | | | | 10/01/2023 | 3 |
| 13/01/2023 | JOSE MARTIN LAGUNA OROZCO | | X | | | 16/01/2023 | 3 |
| 23/01/2023 | MANUEL GUILLERMO CORREAL G. | X | | | | 24/01/2023 | 1 |
| 28/01/2023 | WILSON CORDOBA ECHEVERRIA | X | | | | 30/01/2023 | 2 |
| 28/01/2023 | MARLEN XIOMARA BAYONA | X | | | | 30/01/2023 | 2 |
| 02/02/2023 | SIN NOMBRE | | X | | | 03/02/2023 | 1 |
| 04/02/2023 | SAMUEL CASTAÑO | X | | | | 06/02/2023 | 2 |
| 10/02/2023 | ADRIANA AGUILAR PRIETO | X | | | | 13/02/2023 | 3 |
| 11/02/2023 | AGUSTINA ABREU | X | | | | 13/02/2023 | 2 |
| 15/02/2023 | BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA | X | | | | 16/02/2023 | 1 |
| 22/02/2023 | DIEGO FERNANDO VALENCIA NEIRA | X | | | | 22/02/2023 | 0 |
| 23/02/2023 | ALCALDIA DE FLORIDABLANCA | X | | | | 23/02/2023 | 0 |
| 25/02/2023 | ALICIA RAMIREZ | X | | | | 27/02/2023 | 2 |
| 25/02/2023 | CARLOS FIDEL ZARATE PEREZ | X | | | | 27/02/2023 | 2 |
| 04/03/2023 | ANONIMO | X | | | | 06/03/2023 | 2 |
| 03/03/2023 | JUZGADO 12 PENAL MUNICIPAL | X | | | | 03/03/2023 | 0 |
| 06/03/2023 | JESUS DANIEL PEREZ HERNANDEZ | | | | X | 07/03/2023 | 1 |
| 09/03/2023 | JOSE MANUEL SANTIAGO LOPEZ | X | | | | 10/03/2023 | 1 |
| 11/03/2023 | FRANKO YANDEL FRANCO | X | | | | 13/03/2023 | 2 |
| 18/03/2023 | DANIEL MARTINEZ RODRIGUEZ | | X | | | 21/03/2023 | 3 |
| 23/03/2023 | MANUEL JOSE HERRERA HINCAPIE | X | | | | 24/03/2023 | 1 |
| 24/03/2023 | JAVIER PLAZAS | X | | | | 27/03/2023 | 3 |
| 24/03/2023 | RAMIRO GIRALDO OROZCO | X | | | | 27/03/2023 | 3 |
| 26/03/2023 | LINA LOPEZ | X | | | | 27/03/2023 | 1 |
| 26/03/2023 | GILDER ERAZO | X | | | | 27/03/2023 | 1 |
| 27/03/2023 | ALEMPRESARIAL DEL CAUCA S.A. | X | | | | 29/03/2023 | 2 |
| 28/03/2023 | CLARA LUCIA | X | | | | 29/03/2023 | 1 |
| 29/03/2023 | CRISTAL PALACE | X | | | | 30/03/2023 | 1 |
| 30/03/2023 | WILSON SALGADO | X | | | | 10/04/2023 | 11 |
| 30/03/2023 | MARGARITA SUAREZ | X | | | | 10/04/2023 | 11 |
| 03/04/2023 | GIOVANI LONDOÑO | X | | | | 10/04/2023 | 7 |
| 03/04/2023 | WILSON HERNANDEZ | X | | | | 10/04/2023 | 7 |
| 10/04/2023 | LUIS GERMA RUEDA MENESES | X | | | | 12/04/2023 | 2 |
| 14/04/2023 | JAVIER ANTONIO RAMIREZ ESPINOZA | X | | | | 14/04/2023 | 0 |
| 15/04/2023 | MARIA ELENA SANDOVAL VERA | X | | | | 17/04/2023 | 2 |
| 16/04/2023 | JOSE HERNANDEZ | X | | | | 17/04/2023 | 1 |
| 17/04/2023 | SECRETARIA DEL INTERIOR | X | | | | 17/04/2023 | 0 |
| 18/04/2023 | MULTISERVICIOS | x | | | | 18/04/2023 | 0 |
| 18/04/2023 | OFICINA DE GESTION AMBIENTAL | X | | | | 18/04/2023 | 0 |
| 18/04/2023 | FABIAN GOMEZ | X | | | | 19/04/2023 | 1 |
| 21/04/2023 | PROCURADURIA REGIONAL DE SDER. | X | | | | 21/04/2023 | 0 |

| FECHA | NOMBRE | P | Q | R | S | FECHA RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS) |
|------------|---------------------------------|---|---|---|---|-----------------|----------------------------|
| 20/04/2023 | PAULA ANDREA LONDOÑO | X | | | | 21/04/2023 | 1 |
| 21/04/2023 | ANTONIO BLANCO JAIME | X | | | | 21/04/2023 | 0 |
| 25/04/2023 | DARIO GARCIA AVILA | X | | | | 26/04/2023 | 1 |
| 03/05/2023 | FRANKLIN ALVEIRO LOPEZ GUERRERO | | | | X | 03/05/2023 | 0 |
| 05/05/2023 | GUSTAVO SANCHEZ | X | | | | 08/05/2023 | 3 |
| 08/05/2023 | ALEXEY BARRERO | X | | | | 08/05/2023 | 0 |
| 13/05/2023 | MADELEINE OLIVEROS | X | | | | 15/05/2023 | 2 |
| 15/05/2023 | CAMILO HINCAPIE | X | | | | 16/05/2023 | 1 |
| 16/05/2023 | ANDREA CALLE CARDENAS | X | | | | 17/05/2023 | 1 |
| 20/05/2023 | VILMA SIERRA | X | | | | 23/05/2023 | 3 |
| 24/05/2023 | JORGE GOMEZ | X | | | | 25/05/2023 | 1 |
| 25/05/2023 | JULIAN ANDRES MANTILLA PARDO | X | | | | 26/05/2023 | 1 |
| 04/06/2023 | EDIE M | | X | | | 05/06/2023 | 1 |
| 06/06/2023 | PAOLA LEON HERNANDEZ | X | | | | 07/06/2023 | 1 |
| 24/06/2023 | SAMUEL PRIETO | X | | | | 26/06/2023 | 2 |
| 25/06/2023 | JULIAN ORTIZ | X | | | | 26/06/2023 | 1 |
| 27/06/2023 | JOSE MIGUEL HERRERA GONZALEZ | X | | | | 28/06/2023 | 1 |

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos del cuadro anterior, el cual es producto de la información reportada por el funcionario encargado de las PQRS de la subgerencia administrativa y verificada por la OCI, se evidencia que todas las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro del tiempo legal establecido.

Calidad de la respuesta

En general, las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad son precisas; se resuelve lo que el ciudadano solicita dando claridad a la petición o queja presentada.

CONCLUSIONES

1. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2023, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.
2. La entidad mantiene su buen desempeño en cuanto al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023. De 59 PQRS recibidas fueron respondidas el 100% dentro de los términos establecidos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar con la implementación de la asignación del número de radicado o consecutivo para cada PQRS tanto virtual como física, ya que en la política de atención al usuario se encuentra establecido que se debe llevar a cabo.
2. Continuar con el estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos para las PQRS tanto en los términos de ley como los establecidos en la política de atención al cliente y en el procedimiento de quejas y reclamos.
3. Revisar el link de la página web de la entidad de PQR, y verificar su óptimo funcionamiento.
4. Es importante realizar pruebas a la opción presentada por la entidad en la página web para verificar su correcto funcionamiento.
5. Fortalecer 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.
6. Llevar a cabo, con una periodicidad establecida (mensual, trimestral, etc.), la apertura del buzón para la recepción de PQRS ubicado en la entrada principal de la Lotería Santander, dejando evidencia mediante acta, adicionalmente mantener disponible y en buen estado el formato para la formulación de las respectivas PQRS.
7. 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.

ORIGINAL FIRMADO

ANA BELEN PINILLA PLATA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno