

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 - LOTERIA SANTANDER

OBJETIVO:

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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 tomadas las recibidas en la Lotería Santander por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre del año 2020, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

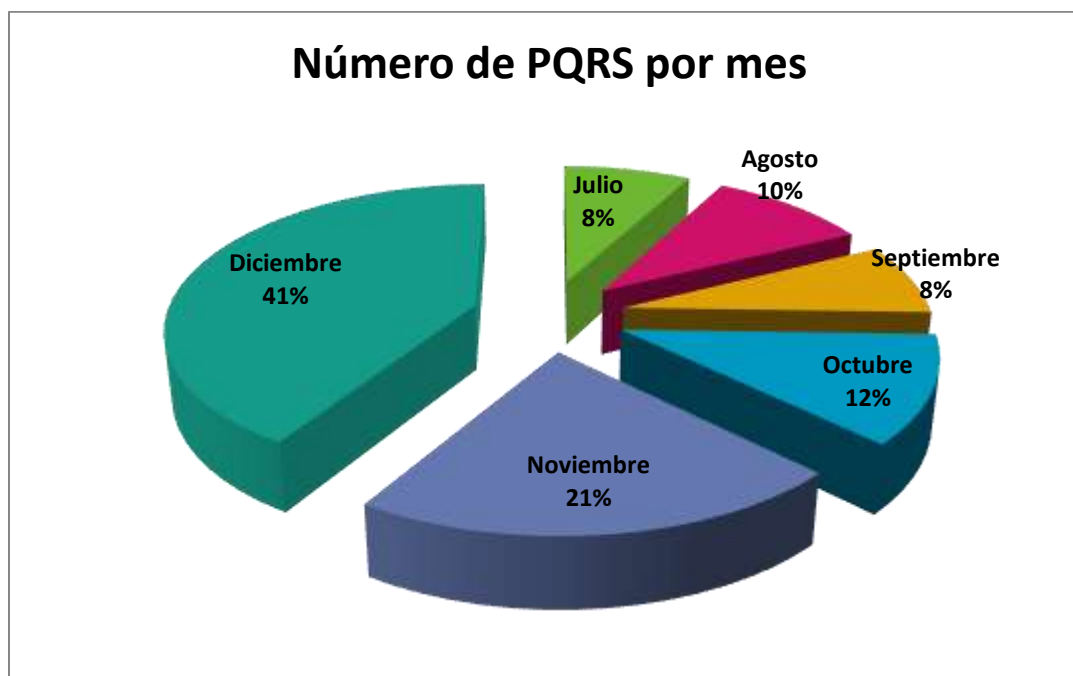
1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero a junio de 2019), 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 30 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

- **Por número de PQRs por mes:**

MES	No. PQRs	PORCENTAJE
Julio	4	7,8%
Agosto	5	9,8%
Septiembre	4	7,8%
Octubre	6	11,8%
Noviembre	11	21,6%
Diciembre	21	41,2%
TOTAL	51	100%

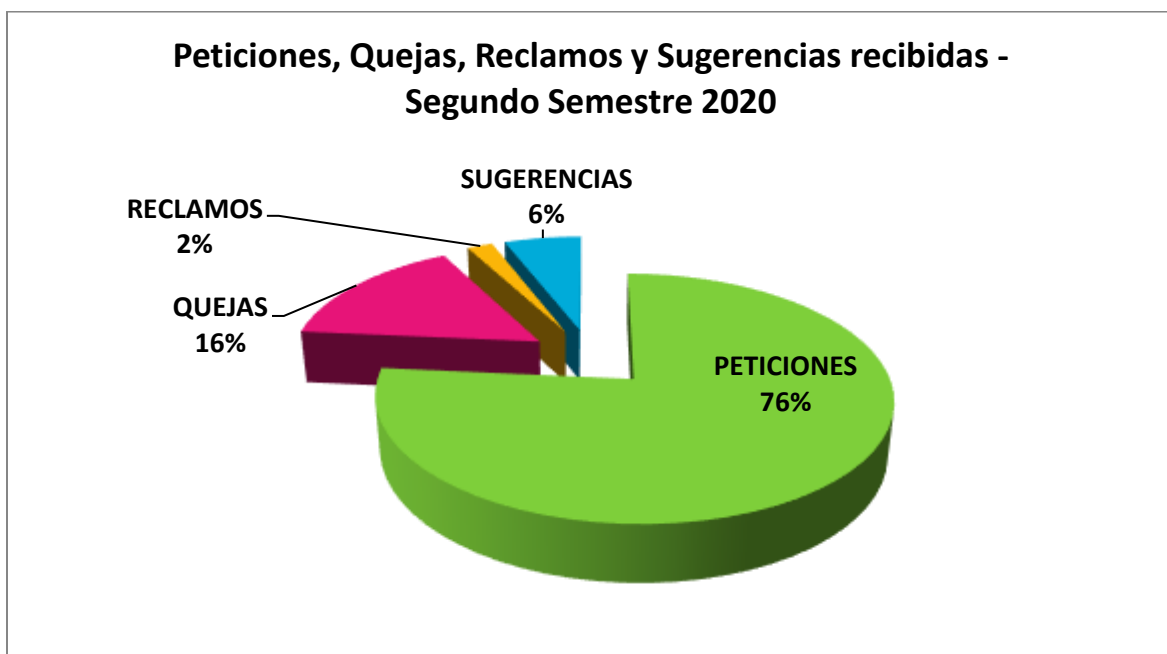


Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de diciembre, en donde fueron radicados el 41% (21) del total de peticiones, seguido por el mes de noviembre con un 21% (11).

- **PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con la información reportada por la subgerencia administrativa en el periodo evaluado, a continuación se presenta cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	39	76%
Queja	8	16%
Reclamo	1	2%
Sugerencia	3	6%

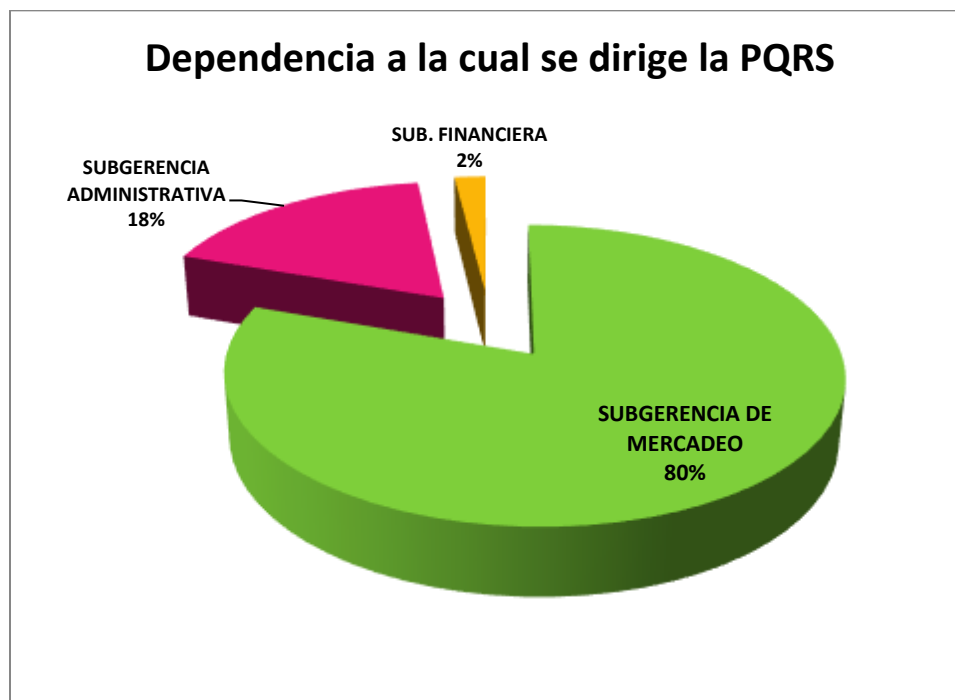


Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 76% de las PQRSD recibidas corresponde a las peticiones de interés general o particular, las cuales son las más tramitadas en la Lotería Santander a través de las diferentes Dependencias, seguidas de las quejas con un 16% mostrando una disminución considerable comparado con el primer semestre de la vigencia 2020 que fue de 44%, así mismo, se recibieron en un mínimo porcentaje los reclamos y las sugerencias que sumadas representan el restante 8%.

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 30 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:



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 80% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subgerencia administrativa que atendió el 18% y la Subgerencia Financiera que atendió un 2% de los requerimientos.

Oportunidad en la Respuesta

No.	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1	SOLANGE QUINTANA MANTILLA		X			17/07/2020	22/07/2020	2
2	WALTER LEON VANEGAS	X				25/07/2020	27/07/2020	1
3	LUIS MONTAÑEZ	X				25/07/2020	27/07/2020	1
4	JUAN DARIO PEÑA ROJAS		X			27/07/2020	28/07/2020	1
5	ELIAS CLEMENTE JOJOA MAYGUAL	X				01/08/2020	03/08/2020	1
6	SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO		X			03/08/2020	03/08/2020	0

7	CAMILO CORREDOR	X				13/08/2020	13/08/2020	0
8	GERMAN AUGUSTO REY MOGOLLON	X				15/08/2020	18/08/2020	1
9	DIEGO FERNANDO CALDERON LEON	X				31/08/2020	01/09/2020	1
10	ACTIVOS Y FINANZAS	X				08/09/2220	11/08/2020	3
11	MANUEL ANTONIO RUBIO GOMEZ		X			12/09/2020	14/09/2220	1
12	ALCA LTDA.	X				17/09/2020	18/09/2020	1
13	FERNANDO RICO	X				23/09/2020	24/09/2020	1
14	FABIAN VERGARA	X				03/10/2020	05/10/2020	1
15	BLADIMIR FONSECA	X				10/10/2020	13/10/2020	1
16	EDILSON FABIAN VERGARA FONSECA	X				13/10/2020	14/10/2020	1
17	AARON PEREZ DIAZ	X				15/10/2020	20/10/2020	3
18	ALEXANDRA CIFUENTES	X				17/10/2020	20/10/2020	2
19	DANIELA CAMARGO MONSALVE	X				29/10/2020	30/10/2020	1
20	ALCALDIA DE EL GUACAMAYO	X				04/11/2020	05/11/2020	1
21	ANTONIO JOSE LAGOS		X			04/11/2020	04/11/2020	0
22	DANIELA CAMARGO MONSALVE	X				05/11/2020	06/11/2020	1
23	JULIAN CASTAÑO		X			09/11/2020	09/11/2020	0
24	ALCALDIA DE EL GUACAMAYO	X				10/11/2020	11/11/2020	1
25	INDRIANA MURILLO	X				14/11/2020	17/11/2020	1
26	CARLOS ANDRES MORALES MACHUCA	X				18/11/2020	19/11/2020	1
27	GLORIA EUGENIA VALDERRAMA ARDILA	X				21/11/2020	23/11/2020	1
28	MARLENY SANCHEZ T.				X	22/11/2020	23/11/2020	1
29	LUIS ANTONIO VARGAS CORZO	X				28/11/2020	30/11/2020	1
30	EDUAR ENRIQUE MATIZ HERRERA				X	29/11/2020	30/11/2020	1
31	JUAN CARLOS REY TORRES		X			02/12/2020	03/12/2020	1
32	JUAN CARLOS PACHECO YANCE				X	05/12/2020	29/12/2020	13
33	YESID MORENO LUNA	X				07/12/2020	29/12/2020	13
34	JOSE OTILIO RUBIO	X				07/12/2020	29/12/2020	13
35	ADRIANA FLOREZ	X				08/12/2020	29/12/2020	13
36	ADRIANA GISELA GOMEZ LARROTA	X				09/12/2020	29/12/2020	13
37	ALIANZA EMPRESARIAL DEL CAUCA	X				11/12/2020	29/12/2020	10
38	ARMANDO BELTRAN FORERO	X				11/12/2020	29/12/2020	10
39	DAY CELINA RODRIGUEZ	X				12/12/2020	29/12/2020	10
40	FREDY GIOVANNY LOPEZ ACEVEDO	X				12/12/2020	29/12/2020	10
41	FLOR AGUILERA VELASQUES			X		12/12/2020	29/12/2020	10
42	AGUSTIN PAEZ	X				12/12/2020	29/12/2020	10
43	ERNESTO GORDILLO TRIVIÑO	X				13/12/2020	29/12/2020	10
44	LUZ MARINA FERREIRA RUEDA	X				13/12/2020	29/12/2020	10
45	HEYDELL SAMAEL MONTENEGRO ARTEAGA	X				14/12/2020	29/12/2020	9
46	CRISTIAN ENRIQUE CASTAÑEDA MARTINEZ	X				16/12/2020	29/12/2020	7
47	JAVIER ARDILA POLO	X				19/12/2020	29/12/2020	5
48	JOSE CHACON	X				23/12/2020	29/12/2020	2
49	EDGAR EDUARDO REYES JIMENEZ		X			25/12/2020	29/12/2020	2
50	ELADIO RAMIREZ PARRA	X				26/12/2020	29/12/2020	2
51	JAVIER ACEROS	X				28/12/2020	29/12/2020	1



LOTERIA SANTANDER

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

Calidad de la respuesta

Frente a la calidad de la respuesta se evidencia que las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad en su gran mayoría son precisas, es decir se resuelve lo que el ciudadano solicita y empáticas en cuanto a que se responden con cordialidad, haciendo sentir que el solicitante es importante para la empresa.

2. REVISION DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS VERSION 1.0

Se llevó a cabo la revisión del procedimiento de quejas y reclamos la cual continúa con la versión 1.0 cuyo objetivo es: “Definir el procedimiento a seguir para la identificación, el control, la responsabilidad y la autoridad relacionados con el tratamiento a las peticiones, quejas y reclamos recibidos por la organización”

Una vez realizada la revisión, nuevamente se detectó lo siguiente:

1. Se recomienda revisar y complementar los puntos 4 y 5 que hacen referencia a la normatividad general y específica, incluyendo aquellas que son aplicables al proceso tales como: 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*. Así como la 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 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 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 y las demás que apliquen.
2. Se recomienda revisar en numeral 7, en cuanto a derechos de petición y ajustarlo teniendo en cuenta los cambios con la expedición del Decreto 1755 de 2015
3. El numeral 7.6 hace mención a la periodicidad de revisión del procedimiento, el cual no se está cumplimiento, por lo que se recomienda evaluar la pertinencia de este punto.

CONCLUSIONES

1. Se evidencia que la entidad mantiene su buen desempeño en cuanto al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020.
2. La OCI pudo evidenciar que el link de PQRSD se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en la página web de la entidad (www.loteriasantander.gov.co) dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
3. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2020, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.
4. Se evidencia un avance en cuanto a la incorporó en el seguimiento los derechos de petición que ingresan por la ventanilla única de la entidad, así como la elaboración y aprobación de la POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE, dentro de la cual se dan a conocer los mecanismos y lineamientos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados a la Lotería Santander por los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

5. Se reitera la recomendación de ajustar el procedimiento establecido DE QUEJAS Y RECLAMOS VERSION 1.0, en su contenido, según las recomendaciones que la Oficina de Control Interno ha realizado en informes anteriores y ajustarlo de manera que guarde concordancia con la Política de Atención al Cliente vigente.
6. Dar cumplimiento estricto 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.
7. 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.
8. Se recomienda hacer seguimiento y evaluar el funcionamiento de la línea de atención telefónica dispuesta por la entidad para recepcionar las PQRSD de los ciudadanos, teniendo en cuenta que esta oficina, como acción de verificación ha realizado intentos de comunicarse y la línea no es contestada.
9. Se recomienda llevar a la práctica la implementación de la asignación del número de radicado o consecutivo para cada PQRS, ya que en la política de atención al usuario se encuentra establecido que se debe realizar.
10. 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.



LOTERIA SANTANDER

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

11. A la fecha no se ha realizado la recomendación hecha en el informe anterior en cuanto a realizar la corrección del formulario digital dispuesto en el link de la página web de la entidad con el fin de incluir en la lista despegable la ciudad de “Bogotá”.
12. 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.
13. Las respuestas claras y oportunas de todas las peticiones, nos permitirán tener ciudadanos satisfechos con la gestión de cada uno de los funcionarios implicados, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno