



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Enero de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 - LOTERIA SANTANDER

OBJETIVO:

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...”*

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.

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 31 de Diciembre del año 2021.

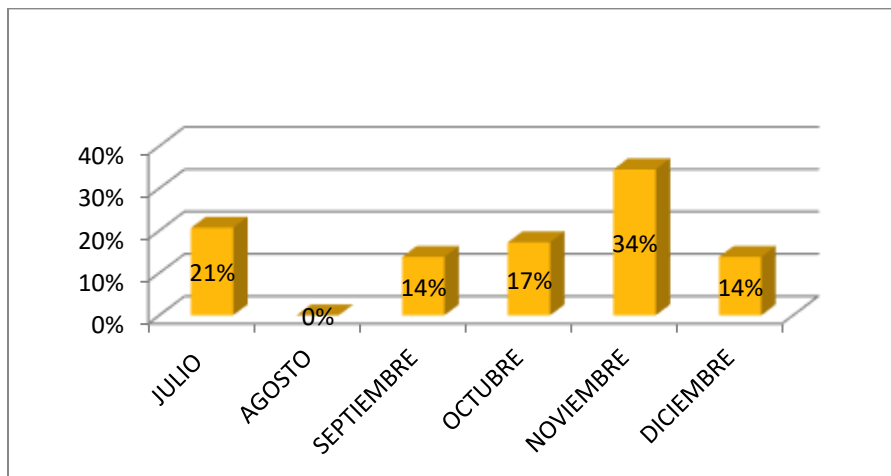
ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Julio a Diciembre de 2021), la Lotería Santander presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. Recepción de PQRS: fueron recibidas en la Lotería Santander un total de 29 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

- **Por número de PQRS por mes:**

MES	# DE PQR	PORCENTAJE
JULIO	6	21%
AGOSTO	0	0%
SEPTIEMBRE	4	14%
OCTUBRE	5	17%
NOVIEMBRE	10	34%
DICIEMBRE	4	14%
TOTAL	29	100%

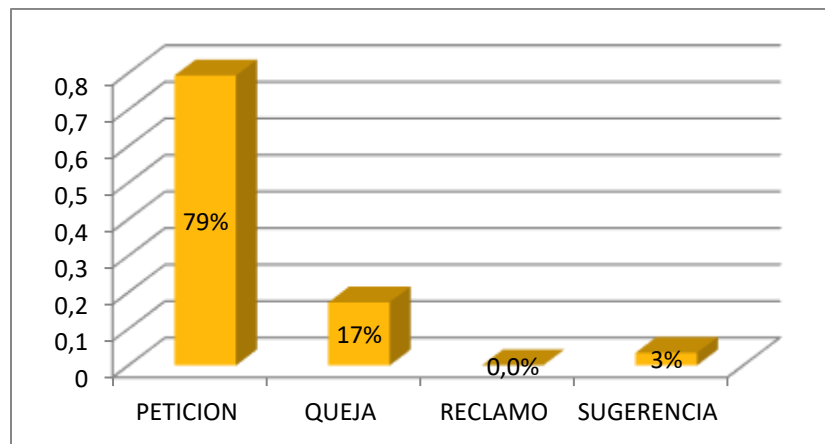


Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de noviembre, en donde fueron radicados el 34% del total de peticiones, seguido por el mes de julio con 21%.

- **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
PETICION	23	79%
QUEJA	5	17%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	1	3%



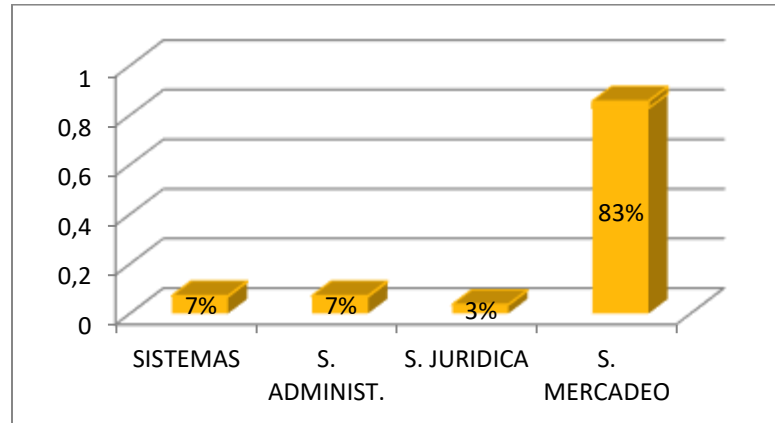
Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 79% 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, seguidas de las quejas con un 17% mostrando un aumento comparado con el primer semestre de la vigencia 2021 que fue de 8%, así mismo, se recibieron en un mínimo porcentaje las sugerencias que representan el 3%; durante el segundo semestre de 2021 no se presentaron reclamos.

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 29 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SISTEMAS	2	7%
S. ADMINIST.	2	7%
S. JURIDICA	1	3%
S. MERCADEO	24	83%



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 83% de las solicitudes recibidas, seguida por el área de Sistemas y S. Administrativa que atendieron el 7% cada una y la Subgerencia Jurídica que atendió un 3% de los requerimientos.

Oportunidad en la Respuesta

No.	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS)
1	MARIA EUGENIA MOJICA CORREA	X				14/07/2021	27/07/2021	8
2	FREDY HARVEY ALDANA		X			17/07/2021	21/07/2021	1
3	LUIS ARVEY GOMEZ ORTIZ				X	17/07/2021	21/07/2021	1
4	JOAQUIN PARRA	X				17/07/2021	21/07/2021	1
5	DARLINSON SIERRA MEJIA	X				18/07/2021	21/07/2021	1
6	CARINE GARCIA		X			19/07/2021	19/07/2021	0
7	JULIANA MADRID	X				06/09/2021	06/09/2021	0
8	ISABEL CRISTINA MUÑOZ	X				06/09/2021	07/09/2021	1
9	CLAUDIA CAICEDO	X				11/09/2021	13/09/2021	1

10	BRAHAM ANDRES HERNANDEZ LOZANO	X			17/09/2021	17/09/2021	0
11	ANA EDILSE SIERRA VERANO	X			06/10/2021	08/10/2021	2
12	MARIA CAROLINA GRANADOS SAENZ	X			13/10/2021	14/10/2021	1
13	CARLOS HERNANDO PINTO ACEVEDO	X			16/10/2021	19/10/2021	1
14	JOSE MANUEL SANTIAGO LOPEZ		X		16/10/2021	19/10/2021	1
15	JOSE DARIO ARDILA VILLAMIZAR		X		19/10/2021	20/10/2021	1
16	JUAN CAMILO CARDENAS	X			04/11/2021	05/11/2021	1
17	RAFAEL CARDENAS	X			04/11/2021	05/11/2021	1
18	CARLOS RENTERIA DE LA CRUZ	X			08/11/2021	08/11/2021	0
19	OSCAR CALDON	X			10/11/2021	10/11/2021	0
20	JACID NICOLAS ZAMBRANO MATURANA	X			20/11/2021	22/11/2021	1
21	LUIS ANIBAL FUENTES	X			22/11/2021	23/11/2021	1
22	LUIS CARLOS SANDOVAL	X			22/11/2021	23/11/2021	1
23	LUCY CAMPO	X			23/11/2021	23/11/2021	0
24	RODOLFO BONILLA	X			25/11/2021	26/11/2021	1
25	ANDRFES ORTIZ	X			29/11/2021	30/11/2021	1
26	CLAUDIA PATRICIA PAEZ CAÑON	X			16/12/2021	16/12/2021	0
27	ALEX COTRERAS		X		18/12/2021	20/12/2021	1
28	CARLOS ALBERTO ROJAS BARANDICA	X			20/12/2021	21/12/2021	1
29	CRISTINA CASTIBLANCO	X			27/12/2021	28/12/2021	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 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, en general, las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad 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.

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 2021 de las 29 PQRS recibidas el 100% fueron respondidas dentro de los términos establecidos.
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 2021, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.

RECOMENDACIONES

1. Continuar dando 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Se evidenció con el departamento de sistemas que se está realizando la modificación del formulario digital en el link de la página web de la entidad; se sugiere agilizar este proceso de tal manera que facilite la recepción de PQRS a la entidad y el trámite de las mismas. (se adjunta Informe del estado desarrollo sistema de gestión de PQRSD – presentado por el Dpto. de Sistemas).
6. 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.

ANA BELEN PINILLA PLATA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno