



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

**2**

**VIGENCIA 2022**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
Enero 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 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 2022.

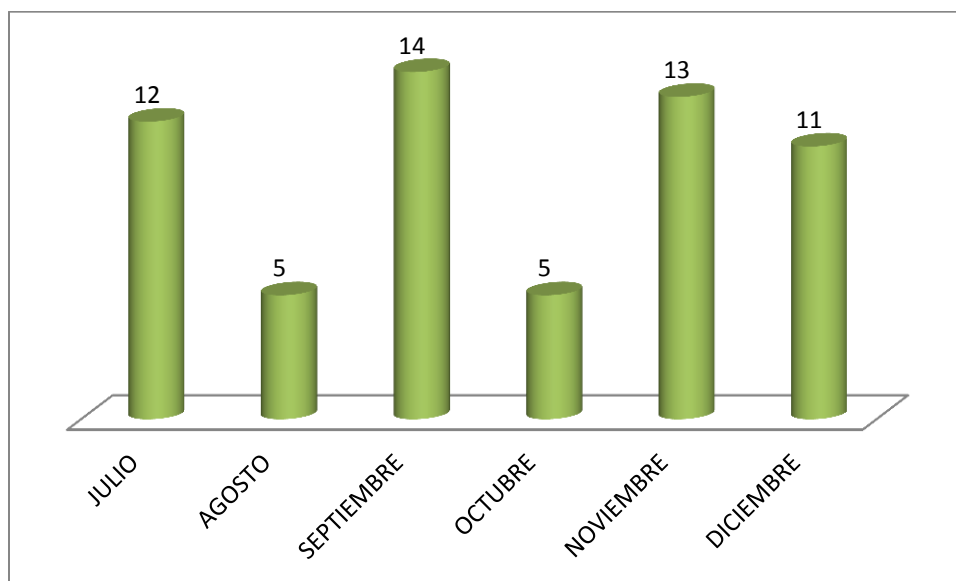
## ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Julio a Diciembre de 2022), 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 60 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

- **Por número de PQRs por mes:**

MES	# DE PQR	PORCENTAJE
JULIO	12	20%
AGOSTO	5	8%
SEPTIEMBRE	14	23%
OCTUBRE	5	8%
NOVIEMBRE	13	22%
DICIEMBRE	11	18%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

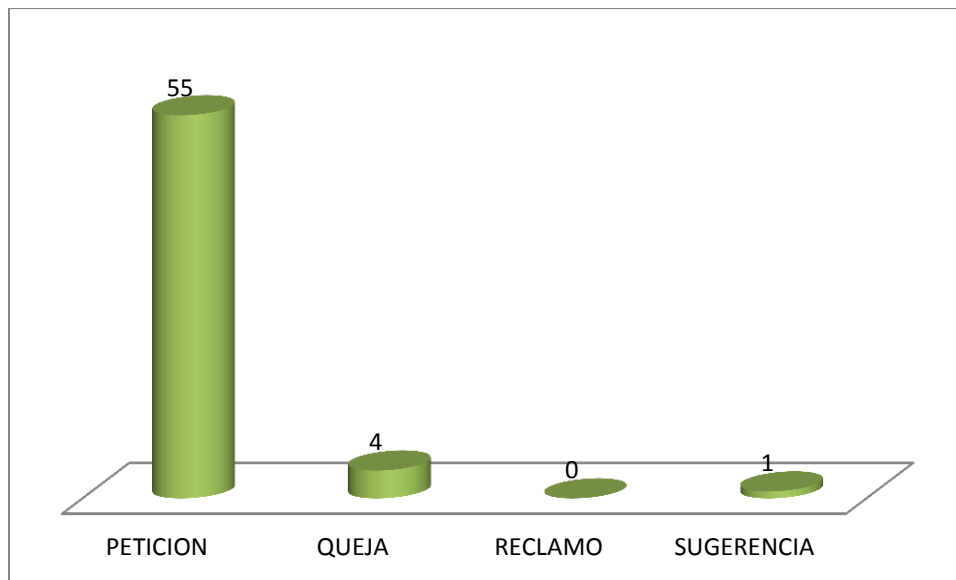


**Fuente de Información:** Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó durante los meses de Septiembre y Noviembre, en donde fueron radicados el 14% y el 13% respectivamente del total de peticiones, seguido por el mes de Julio y Diciembre con el 12% y 11%. Los meses en donde se presentaron menos requerimientos fueron Agosto y Octubre con el 5% cada uno.

- 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	55	91%
QUEJA	4	7%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	1	2%



**Fuente de Información:** Informe presentado por la subgerencia administrativa

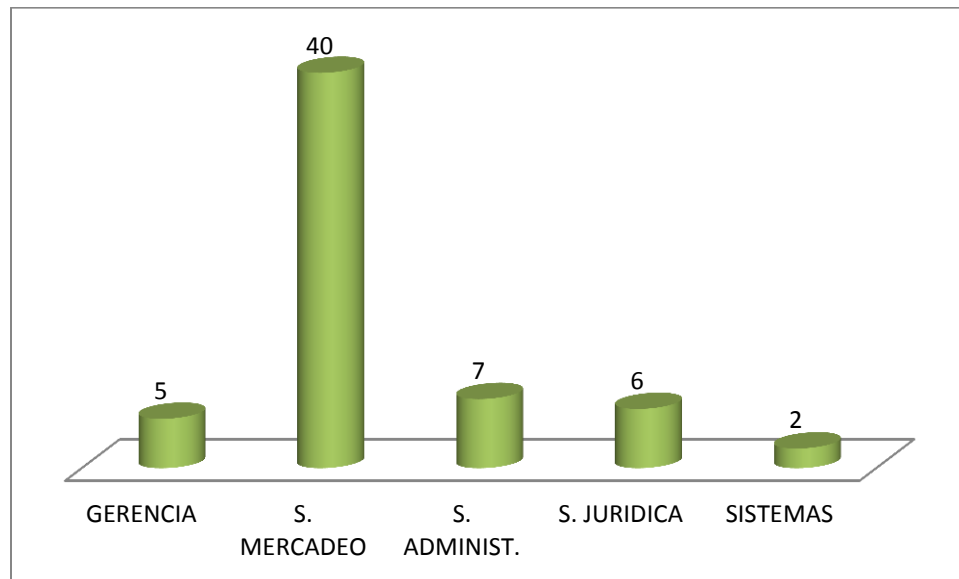
De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 91% de las PQRS recibidas corresponde a las peticiones de interés general o particular, las cuales son las más trámitadas en la Lotería Santander a través de las diferentes Dependencias, cabe anotar que estas en su mayoría

corresponden a consultas sobre pagos de premios y condiciones de los mismos, se observa también una disminución en cuanto a quejas ya que se presentó un 4% del total de las pqr's recepcionadas en este periodo; no se evidencian reclamos y para subgerencia se evidencia el 2%.

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 60 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
GERENCIA	5	8%
S. MERCADEO	40	67%
S. ADMINIST.	7	12%
S. JURIDICA	6	10%
SISTEMAS	2	3%



**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 67% de las solicitudes recibidas, seguida por el área de Subgerencia Administrativa y Subgerencia Jurídica que atendió el 7% y el

6% de los requerimientos. 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
01/07/2022	ORLANDO ALMEIDA REMOLINA	X				18/07/2022	10
07/07/2022	MONICA AVELLANEDA	X				05/08/2022	20
11/07/2022	CAMILA OLIVEROS				X	12/07/2022	1
13/07/2022	DIEGO FERNANDO JAIMES PORRAS	X				04/08/2022	15
12/07/2022	CADENA	X				13/07/2022	1
15/07/2022	CARLOS ROBERTO ÁVILA AGUILAR	X				08/08/2022	15
15/07/2022	LUIS EMILIO COBOS MANTILLA	X				03/08/2022	12
23/07/2022	CARLOS JOSE FLOREZ RODRIGUEZ	X				05/08/2022	13
25/07/2022	NELSTRON RINCON	X				05/08/2022	11
28/07/2022	JOSE UVER GONZALEZ CIFUENTES	X				01/08/2022	4
28/07/2022	CADENA	X				29/07/2022	1
29/07/2022	PEDRO ALONSO SOTO	X				01/08/2022	3
01/08/2022	JAIME FLOREZ CORREA	X				05/08/2022	4
07/08/2022	MARIA INES LEAL SANTOS	X				08/08/2022	1
08/08/2022	FUNDACION TRANSFORMADORES	X				09/11/2022	64
24/08/2022	JAIME FLOREZ CORREA	X				24/08/2022	0
27/08/2022	ANDRES MENDOZA MENDO	X				29/08/2022	2
08/09/2022	NANCY LOPEZ VIVAS	X				19/09/2022	11
08/09/2022	FRANCISCO ACUÑA BUENO	X				19/09/2022	11
09/09/2022	SERGIO FERNANDO GARCIA SANTANDER	X				07/10/2022	20
10/09/2022	TATIANA LIBETH BARBOSA LEON	X				19/09/2022	9
12/09/2022	MINTIC	X				14/10/2022	24
13/09/2022	MYRIAM SANGUINO	X				20/09/2022	7
15/09/2022	OFICINA DE PROTOCOLO - DESPACHO	X				19/09/2022	4
16/09/2022	JORGE LUIS PEREZ DURANGO	X				20/09/2022	4
19/09/2022	JAIME FLOREZ CORREA	X				20/09/2022	1
19/09/2022	FRANCO ORTIZ	X				06/10/2022	13
19/09/2022	SECRETARIA DE GOBIERNO - CONFINES	X				18/11/2022	41
21/09/2022	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SDER.	X				21/09/2022	0
22/09/2022	OCTAVIO CORDERO BARAJAS	X				06/10/2022	14
29/09/2022	MINTIC	X				14/10/2022	15
03/10/2022	LOTERIA DE MANIZALES	X				08/11/2022	24
08/10/2022	MARIA VICTORIA RESTREPO	X				13/10/2022	5
21/10/2022	CARLOS ANDRES PORRAS PEREZ	X				09/11/2022	12
22/10/2022	VICTOR VASQUEZ	X				03/11/2022	12
24/10/2022	SOFIA GABRIELA CRISTANCHO	X				08/11/2022	10

FECHA	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
02/11/2022	KARINA MACHADO BENITES	X				03/11/2022	1
02/11/2022	GABBY MONTES	X				03/11/2022	1
02/11/2022	CESAR TORRES	X				04/11/2022	2
04/11/2022	MIGUEL MORENO	X				08/11/2022	4
08/11/2022	HECTOR JAVIER VARGAS RUIZ	X				08/11/2022	0
08/11/2022	RICARDO RODRIGUEZ SANCHEZ	X				08/11/2022	0
11/11/2022	DUVAN QUIROGA	X				17/11/2022	6
14/11/2022	RONALD CERVANTES	X				15/11/2022	1
16/11/2022	ALDEMAR TREJOS MEJIA	X				18/11/2022	2
18/11/2022	JAVIER GARCIA JEREZ	X				19/11/2022	1
23/11/2022	LINA FERNANDA ROJAS PEÑA	X				24/11/2022	1
23/11/2022	COOPERATIVA COOMUNIDAD	X				28/11/2022	5
25/11/2022	JAVIER ANTONIO RAMIREZ ESPINOSA	X				28/11/2022	3
05/12/2022	SHIRLY BANDERAS		X			06/12/2022	1
06/12/2022	HENRY JULIAN	X				06/12/2022	0
06/12/2022	CARLOS ANDRES PORRAS PEREZ	X				28/12/2022	13
14/12/2022	JHON FREDY SOLANO	X				16/12/2022	2
14/12/2022	LEIDY CAROLINA YANQUEN PUENTES		X			19/12/2022	5
17/12/2022	JUAN CARLOS CONTRERAS		X			19/12/2022	2
17/12/2022	CARLOS CAMARGO	X				19/12/2022	2
17/12/2022	JORGE ENRIQUE DELGADO	X				19/12/2022	2
25/12/2022	ERIC LA	X				26/12/2022	1
26/12/2022	JUAN LOTERO	X				27/12/2022	1
27/12/2022	LINCON DAVID MORA RIAÑO		X			28/12/2022	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 en su mayoría las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro del tiempo legal establecido para su respuesta.

En el cuadro adjunto se mencionan las que se dieron respuesta de manera extemporánea teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015.

FECHA	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
07/07/2022	MONICA AVELLANEDA	X				05/08/2022	20
08/08/2022	FUNDACION TRANSFORMADORES	X				09/11/2022	64
09/09/2022	SERGIO FERNANDO GARCIA SANTANDER	X				07/10/2022	20
12/09/2022	MINTIC	X				14/10/2022	24
19/09/2022	SECRETARIA DE GOBIERNO - CONFINES	X				18/11/2022	41
03/10/2022	LOTERIA DE MANIZALES	X				08/11/2022	24

## **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. En su mayoría 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 2022. De las 60 PQRS recibidas el 90% fueron respondidas dentro de los términos establecidos.
2. Las PQR incrementaron un 20% con respecto al primer semestre de 2022.
3. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2022, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.

## **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. Se debe dar 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