	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 1 de 9




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

2

VIGENCIA 2023

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Enero de 2024**

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 2 de 9

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 3 de 9

comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre 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 (Julio a Diciembre de 2023), la Lotería Santander presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

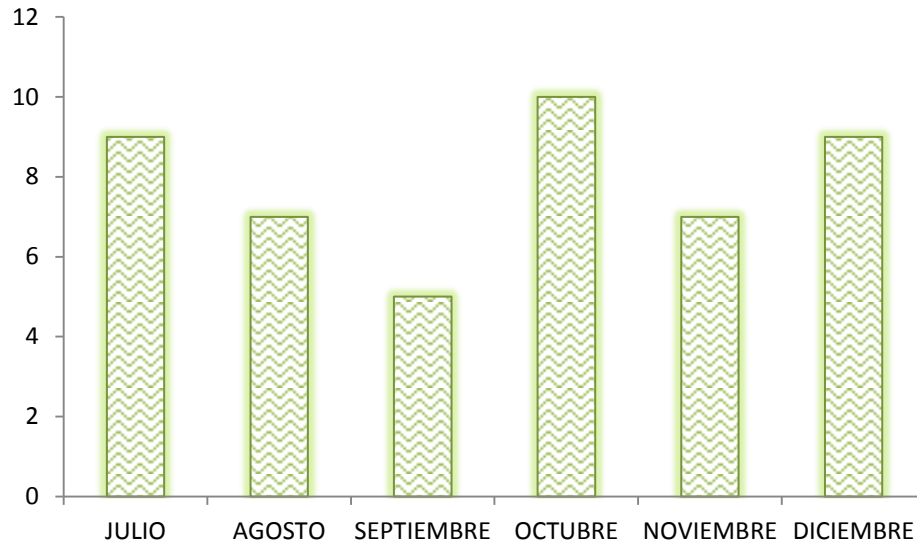
1. Recepción de PQRSD: fueron recibidas en la Lotería Santander un total de 47 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

- **Por número de PQRs por mes:**

MES	# DE PQR	PORCENTAJE
JULIO	9	19%
AGOSTO	7	15%
SEPTIEMBRE	5	11%
OCTUBRE	10	21%
NOVIEMBRE	7	15%
DICIEMBRE	9	19%
TOTAL	47	100%

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 julio y diciembre con el 19% y octubre con el 21%; los meses de Agosto y noviembre con el 7% y en menor proporción el mes de Septiembre con el 5% de requerimientos radicados.



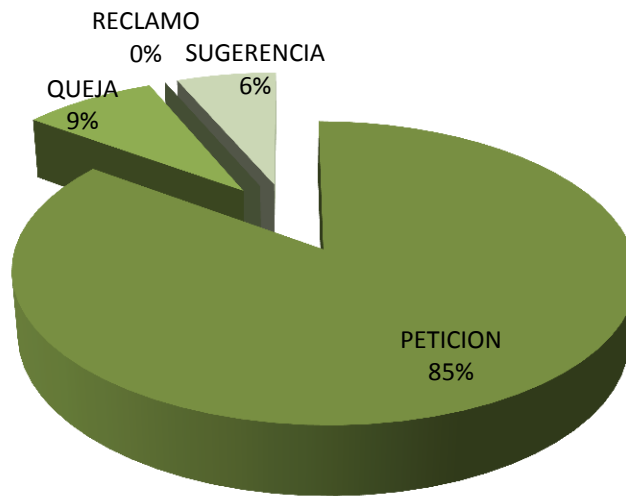
- PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con la información reportada por la subgerencia administrativa en el periodo evaluado, se presentaron los siguientes requerimientos por tipo:

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	40	85%
QUEJA	4	9%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	3	6%

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 85% 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, en donde se tratan temas tales como solicitud de actas de sorteos, aclaración de números de sorteos y premios, pagos de premios, se observa también un 9% del total de las PQRS recepcionadas en este periodo que

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 5 de 9

corresponde a quejas y para sugerencias se evidencia el 6%. Durante este periodo evaluado no se presentan reclamos.




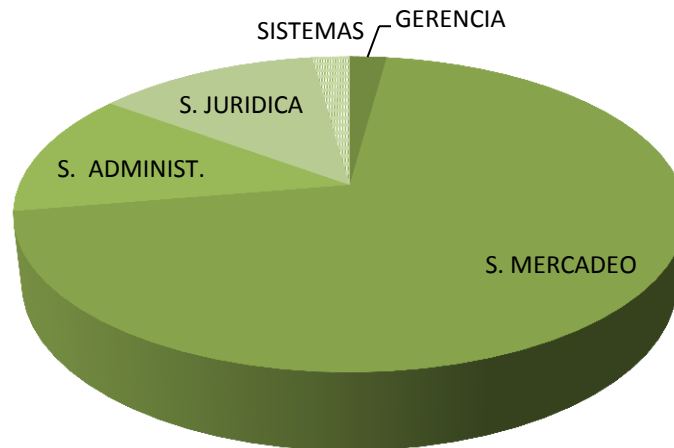
Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 47 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
GERENCIA	1	2%
S. MERCADEO	33	70%
S. ADMINIST.	6	13%
S. JURIDICA	6	13%
SISTEMAS	1	2%

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 6 de 9



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 70% de las solicitudes recibidas, seguida por el área Jurídica y administrativa con el 13% respectivamente. 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	DIAS
07/07/2023	SANTIAGO MESA GARCIA	X				27/07/2023	13
08/07/2023	MADELEINE OLIVEROS	X				11/07/2023	1
12/07/2023	CATALINA CANO - AMB	X				14/07/2023	2
12/07/2023	MIGUEL AGUSTIN COTES HOYER		X			24/07/2023	11
13/07/2023	MAURICIO CASTAÑEDA	X				04/08/2023	15
13/07/2023	ALFREDO LIZARAZO	X				15/07/2023	1
17/07/2023	JULIAN ORTIZ	X				18/07/2023	1
21/07/2023	ARNULFO GAONA BARBOSA				X	24/07/2023	0
26/07/2023	JULIAN ORTIZ	X				27/07/2023	0
31/07/2023	MARTIN GUZMAN	X				01/08/2023	0

FECHA	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RESPUESTA	DIAS
04/08/2023	ORLANDO ALMEIDA REMOLINA	X				04/08/2023	0
06/08/2023	SAMUEL JARIB	X				08/08/2023	0
12/08/2023	DEISON CHANAGA	X				16/08/2023	2
12/08/2023	MADELEINE OLIVEROS	X				16/08/2023	2
19/08/2023	BRAHAM ANDRES HERNANDEZ LOZANO		X			22/08/2023	0
29/08/2023	FISCALIA 167 DELEGADA	X				29/08/2023	0
11/09/2023	COLJUEGOS		X			02/10/2023	15
13/09/2023	PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION	X				26/12/2023	69
22/09/2023	EMAB S.A.	X				19/12/2023	58
22/09/2023	LOTTIRED	X				22/09/2023	0
28/09/2023	JOSE IGNACIO REYES GUTIERREZ	X				21/12/2023	55
29/09/2023	ALVARO LIZCANO ARDILA	X				02/10/2023	0
10/10/2023	LISANDRO JAUREGUI MIRANDA				X	10/10/2023	0
11/10/2023	BRAHAM ANDRES HERNANDEZ L.	X				12/10/2023	0
17/10/2023	YULI TATIANA GARCIA M.	X				23/10/2023	5
23/10/2023	TESORERIA UAE ARAUCA	X				02/11/2023	9
25/10/2023	CATALINA CANO - AMB	X				17/11/2023	15
26/10/2023	PEDRO ANGEL QUIROGA CABRERA	X				26/10/2023	0
27/10/2023	GERENCIA TEMPORAL CLEAN S.A.S.	X				27/10/2023	0
27/10/2023	PEDRO ANGEL QUIROGA CABRERA				X	27/10/2023	0
31/10/2023	SECRETARIA DE PLANEACION	X				11/12/2023	26
01/11/2023	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	X				24/11/2023	15
02/11/2023	GRECOLIBRI	X				03/11/2023	0
02/11/2023	COLJUEGOS		X			03/11/2023	0
15/11/2023	SINTRAGOVERNACIONES	X				19/12/2023	22
19/11/2023	ANDRES ALVAREZ	X				21/11/2023	1
23/11/2023	MIREYA GAMBOA FLOREZ	X				24/11/2023	1
27/11/2023	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER	X				28/11/2023	0
30/11/2023	CDMB	X				22/12/2023	15
10/12/2023	ALEX QUINTERO	X				03/01/2024	15
11/12/2023	MARIA ISABEL FEULLET GUERRERO	X				11/12/2023	0
11/12/2023	FABIAN HERNANDEZ RINCON	X				12/12/2023	0
15/12/2023	ERIK SANTIAGO MELO PARRA	X				18/12/2023	3
18/12/2023	LUCY CAMPO	X				27/12/2023	9
18/12/2023	SINTRADEPSANDER	X				18/12/2023	0
26/12/2023	DORA SALAZAR	X				27/12/2023	0
27/12/2023	WILLIAM MARTIN PASTRANA	X				28/12/2023	0

Esta información fue suministrada por el funcionario encargado de las PQRS de la subgerencia administrativa y verificada por la OCI, en donde se evidencia la oportunidad de respuesta de cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recibieron durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 8 de 9

Calidad y oportunidad de la respuesta


Del total de las comunicaciones recibidas, se observa un cumplimiento del 89% en la oportunidad de respuesta tal como lo establece la norma. El 11% fueron respondidos de manera extemporánea.

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. De las cuarenta y siete (47) PQRS recibidas, se dio respuesta oportuna a cuarenta y dos (42).
3. Se realizaron pruebas con el correo asignado para PQRS, verificando su correcto funcionamiento.

RECOMENDACIONES

1. Dar estricto cumplimiento al Artículo 14 de la ley 1437 del 2011, en cuanto a tiempos estipulados para resolver las peticiones incluyendo casos especiales; de igual manera los deberes contemplados en su parágrafo con respecto a los casos en que no fuere posible resolver la petición en los plazos allí señalados.
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, procedimientos internos aplicables y normatividad.
3. 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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 100-140-16-15-02
		Versión: 1.0
		Fecha: 29-06-2021
		Página 9 de 9

4. 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