

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2019 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 enero y el 30 de junio del año 2019, 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.

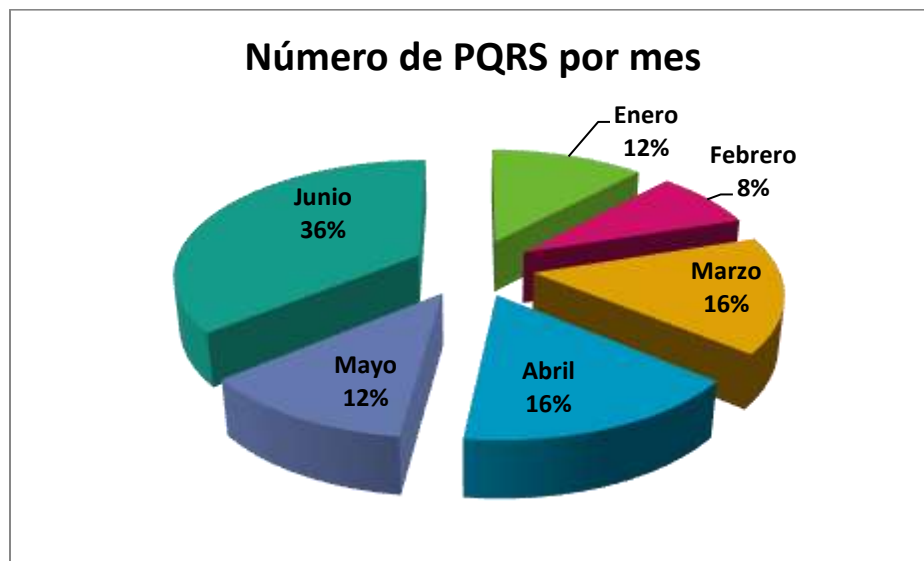
**1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS**

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero - 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 25 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

- **Por número de PQRS por mes:**

MES	No. PQRS	PORCENTAJE
Enero	3	12%
Febrero	2	8%
Marzo	4	16%
Abril	4	16%
Mayo	3	12%
Junio	9	36%
TOTAL	<b>25</b>	100%

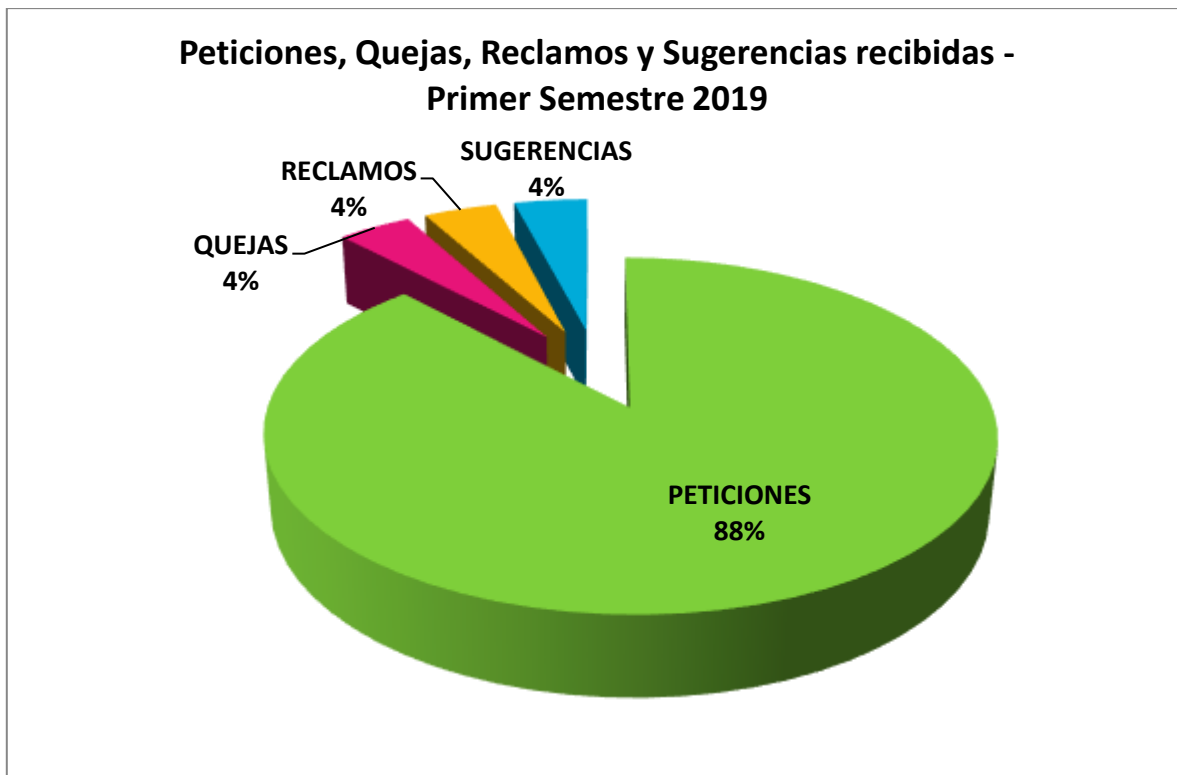


**Fuente de Información:** Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de junio, en donde fueron radicados un 36% (9) del total de peticiones, seguido por los meses de marzo y abril con un 16% (4).

- **PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con la información repostada por el area 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	30	75%
Queja	8	20%
Reclamo	0	0%
Sugerencia	2	5%

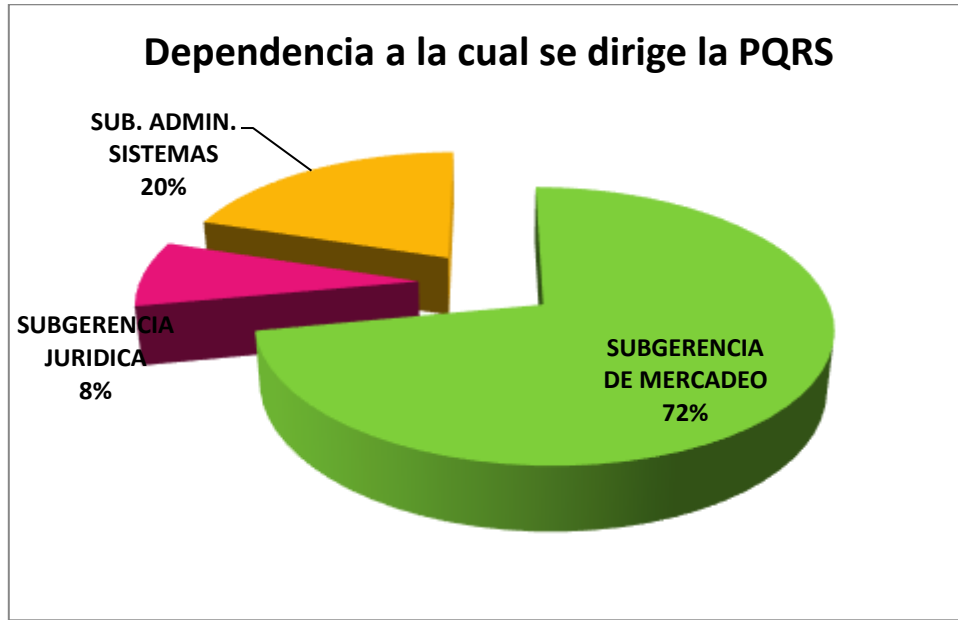


**Fuente de Información:** Informe presentado por la subgerencia administrativa

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, las peticiones de interes general o particular (22) son las más trámitadas en la Lotería Santander a través de las diferentes Dependencias, seguidas de las quejas, los reclamos y las sugerencias que sumadas representan el restante 12%.

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 25 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 72% de las solicitudes recibidas, seguida por el área de Sistemas de la subgerencia administrativa que atendió un 20% de los requerimientos y por último la Subgerencia Jurídica, que concentró un 8% de las peticiones.

**Oportunidad en la Respuesta**

No.	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1	CARLOS ANDRES PRADA	X				03/01/2019	04/01/2019	2
2	ANTONIO ACEVEDO				X	19/01/2019	21/01/2019	11
3	JOSE DAVID RINCON RUBIO	X				31/01/2019	01/02/2019	6
4	SEBASTIAN JAIMES BLANCO	X				04/02/2019	11/02/2019	5
5	MARLEN MURCIA			X		02/02/2019	06/02/2019	3
6	CAMILO BONILLA	X				08/03/2019	11/03/2019	1
7	CARLOS PRADA	X				21/03/2019	21/03/2019	0
8	DAGOBERTO BOTACHE	X				22/03/2019	22/03/2019	0
9	YENIFER ANDREA GUEVARA ARAQUE	X				31/03/2019	01/04/2019	1
10	EDGAR GONZALEZ DIAZ	X				08/04/2019	06/05/2019	14

11	VICTOR HUGO ARCILA VALENCIA	X			15/04/2019	08/05/2019	12
12	EDISON ALEXANDER PEREZ DURAN		X		15/04/2019	08/05/2019	12
13	VICTOR HUGO ARCILA VALENCIA	X			16/04/2019	08/05/2019	12
14	DORANCÉ CALLE ECHEVERRI	X			09/05/2019	10/05/2019	1
15	JESUS DAVID VILLAMIZAR PEÑA	X			18/05/2019	23/05/2019	4
16	DIEGO GONZALEZ	X			22/05/2019	23/05/2019	1
17	MONICA GONZALEZ GAMARRA	X			02/06/2019	05/06/2019	3
18	ROXANA CARDOSO	X			12/06/2019	13/06/2019	1
19	MARCELITA ALVAREZ	X			15/06/2019	17/06/2019	1
20	RAFAEL GARCIA	X			18/06/2019	20/06/2019	2
21	MARIA BERNARDA CARRANZA BERNAL	X			21/06/2019	25/06/2019	1
22	ASael BERNAL	X			24/06/2019	25/06/2019	1
23	JUAN CARLOS CASTRILLO VILARDY	X			25/06/2019	25/06/2019	0
24	EDISON ALEXANDER PEREZ DURAN	X			29/06/2019	02/07/2019	1
25	JONATHAN YESID GOMEZ DURAN	X			29/06/2019	02/07/2019	1

Teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro anterior producto de la información reportada por la subgerencia administrativa y verificada por la OCI, no se observan peticiones extemporáneas; es decir las respuestas a las solicitudes se realizaron dentro del tiempo establecido para su respuesta.

**Calidad de la respuesta**

Frente a la calidad de la respuesta se observa que en su mayoría las dependencias cumplen con resolver la petición planteada en los mejores términos.

**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 primer semestre de la vigencia 2019 con un 100% de PQRS respondidas dentro de los términos legales.
2. La OCI pudo evidenciar que en la nueva página web de la entidad ([www.loteriasantander.gov.co](http://www.loteriasantander.gov.co)) fue ubicado el link de PQRS en un lugar de visible y de fácil acceso dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, así como la inclusión en el formulario de DENUNCIA como una nueva tipología.
3. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2019, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.

### **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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”.

Por lo anterior se recomienda:

1. Realizar los ajustes al procedimiento de QUEJAS Y RECLAMOS versión 1.0, que se han propuesto en los diferentes informes presentados por la Oficina Asesora de Control Interno en cuanto a la actualización de la normatividad, definir claramente las responsabilidades y los tiempos de respuesta entre otros.



## **LOTERIA SANTANDER**

### **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

2. Contemplar la adopción de un mecanismo para facilitar la trazabilidad de la información referente a las PQRS que son recibidas por la entidad.
3. Revisar con periodicidad el buzón para la recepción de PQRS ubicado en la entrada principal de la Lotería Santander, con el fin de mantener disponible y en buen estado el formato para su utilización.
4. Evaluar la funcionalidad y accesibilidad de la línea telefónica que la entidad ha destinado para la recepción de PQRS.
5. Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Lotería Santander, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.
6. Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

**ORIGINAL FIRMADO**

**SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno