

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER 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 enero y el 30 de junio 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.

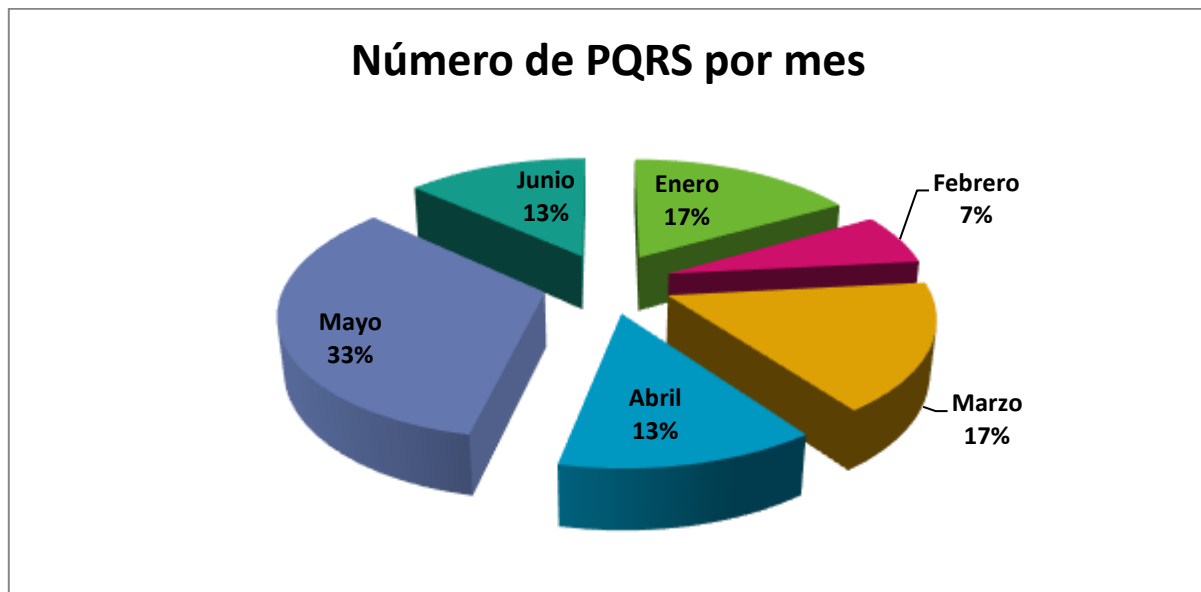
1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

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
Enero	5	16,7%
Febrero	2	6,7%
Marzo	5	16,7%
Abril	4	13,3%
Mayo	10	33,3%
Junio	4	13,3%
TOTAL	30	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 mayo, en donde fueron radicados el 33% (10) del total de peticiones, seguido por el mes de enero y marzo con un 17% (5).

- **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	15	50%
Queja	13	44%
Reclamo	1	3%
Sugerencia	1	3%

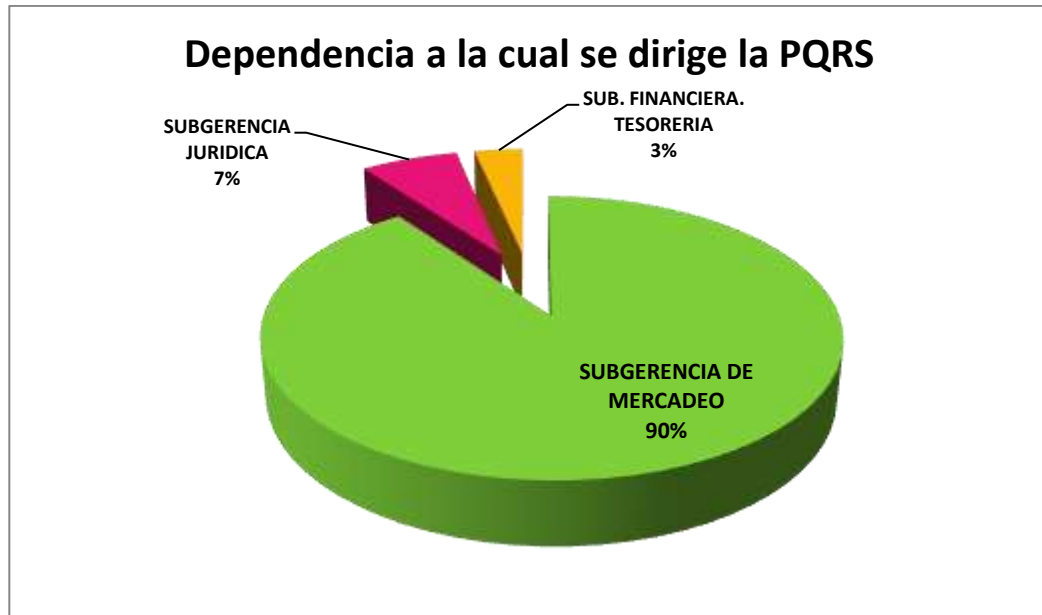


Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 50% 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 44% mostrando un incremento considerable comparado con el último semestre de la vigencia 2019 que fue de 18%, y con un mínimo porcentaje los reclamos y las sugerencias que sumadas representan el restante 6%.

- **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 90% de las solicitudes recibidas, seguida por la Subgerencia Jurídica que atendió el 7% y la Subgerencia Financiera que atendió un 3% de los requerimientos.

Oportunidad en la Respuesta

No.	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1	EMERSON CAMARGO	X				18/01/2020	22/01/2020	3
2	SANTIAGO NARVAEZ			X		23/01/2020	23/01/2020	0
3	ZULMA RODRIGUEZ DE QUITIAN	X				23/01/2020	28/01/2020	3
4	TELEPACIFICO		X			28/01/2020	29/01/2020	1
5	EFRAIN VARGAS STERLING	X				31/01/2020	05/02/2020	3
6	ANGIE CARVAJAL		X			5/02/2020	04/04/2020	32
7	JHENIFER ALEXANDRA SANTAMARIA	X				11/02/2020	26/02/2020	11
8	DERECHOS HUMANOS				X	9/03/2020	11/03/2020	2
9	CLAUDIA MICALLELA MARRIAGA MEZA	X				9/03/2020	11/03/2020	2
10	CARLOS APOLINAR LEMOS WHANCT		X			14/03/2020	16/03/2020	1

11	FRANCISCO TORRES		X			15/03/2020	16/03/2020	1
12	ROBINSON ORREGO	X				22/03/2020	12/05/2020	1
13	SANDRA PATRICIA PORTILLA P.	X				11/04/2020	12/05/2020	1
14	JOHN ALFONSO CALDERON NIÑO	X				22/04/2020	22/04/2020	0
15	DIEGO VARGAS	X				25/04/2020	12/05/2020	1
16	RAFAEL ZARATE	X				26/04/2020	27/04/2020	0
17	LINA MARCELA RAMIREZ M.	X				11/05/2020	12/05/2020	1
18	EDGAR JAVIER DELGADO	X				11/05/2020	18/05/2020	5
19	FLOR PARRA	X				16/05/2020	20/05/2020	3
20	MANUEL FRANCISCO PARADA VILLAMIZAR		X			22/05/2020	27/05/2020	3
21	MAGOLA TOSCANO CONTRERAS		X			23/05/2020	27/05/2020	3
22	PABLO ANDRES OROZCO QUIÑONEZ		X			24/05/2020	26/05/2020	2
23	FERNANDO HEREDIA		X			26/05/2020	27/05/2020	1
24	ARIEL LEAL NIÑO		X			28/05/2020	05/06/2020	6
25	CAMPO ELIAS RUEDA REYES		X			28/05/2020	05/06/2020	6
26	SARA ROJAS MARTINEZ		X			29/05/2020	05/06/2020	5
27	ORLANDO JOSE COLMENARES ROJAS		X			1/06/2020	05/06/2020	4
28	WILFREN MONTESINOS ROMERO	X				1/06/2020	05/06/2020	4
29	MARIA CAMILA ROJAS MONTESINO	X				8/06/2020	11/06/2020	3
30	WILSON JUNIOR RUIZ AGUILAR		X			9/06/2020	18/06/2020	7

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, teniendo en cuenta el tiempo de aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional como medida obligatoria para contener el COVID 19, se evidencia una (1) respuesta extemporánea a la queja interpuesta por la señora ANGIE CARVAJAL, las demás 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 cumpliendo, por lo que se recomienda evaluar la pertinencia de este punto.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 2020 con un 97% de PQRSD respondidas dentro de los términos legales. Sin embargo bajo su desempeño comparado con los semestres anteriores debido a una (1) queja que fue respondida fuera de los plazos.
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, 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 2020, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.

RECOMENDACIONES

1. Se reitera la recomendación de ajustar el procedimiento de QUEJAS Y RECLAMOS versión 1.0, que se ha plasmado 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.

2. Unificar las quejas mas reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar el impacto para la entidad, con lo cual se prodrán emprender las acciones de mejora necesarias para lograr mejorar la satisfacción del ciudadano. Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la OCI encuentra relevante el número de quejas rrecibidas referentes a billeteria falsa, por lo que se recomienda evaluar y emprender las accciones necesarias que eviten que la imagen de la entidad se vea afectada.
3. Se recomienda hacer seguimiento y evaluar el funcionamiento de la linea de atención telefónica dispuesta por la entidad para recepcionar las PQRSD de los ciudadanos, teniendo en cuenta que es reiterativo dentro de las quejas recibidas que se haga mención a que no esta disponible.
4. Implementar un mecanismo, como asignación de número de radicado, que permita al usuario y a la entidad hacer seguimiento a las PQRS interpuestas, asi como tener trazabilidad de la información.
5. Se reitera la recomendación de incluir dentro de la información a la cual hace seguimiento y es reportada por la funcionaria encargada de las PQRSD, de la subgerencia administrativa, las PQRSD recibidas físicamente que son radicadas en la ventanilla única de correspondencia, lo cual se convertirá en un mecanismo de seguimiento y control a los derechos de Petición, ya que como se evidencia en el presente informe de PQRS, no se incluyó dicha información, y por lo tanto no se puede determinar si se está cumpliendo con los tiempos contemplados en la normatividad.
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. Revisar el 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”.
8. 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