

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021**

**En cumplimiento a lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y su Decreto reglamentario 2641 de 2012, que establecen el seguimiento que deben realizar las oficinas de Control Interno sobre las peticiones, quejas y reclamos que formulen los ciudadanos.**

**Oficina Asesora de Control Interno  
Julio de 2021**

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO 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 2021, 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.

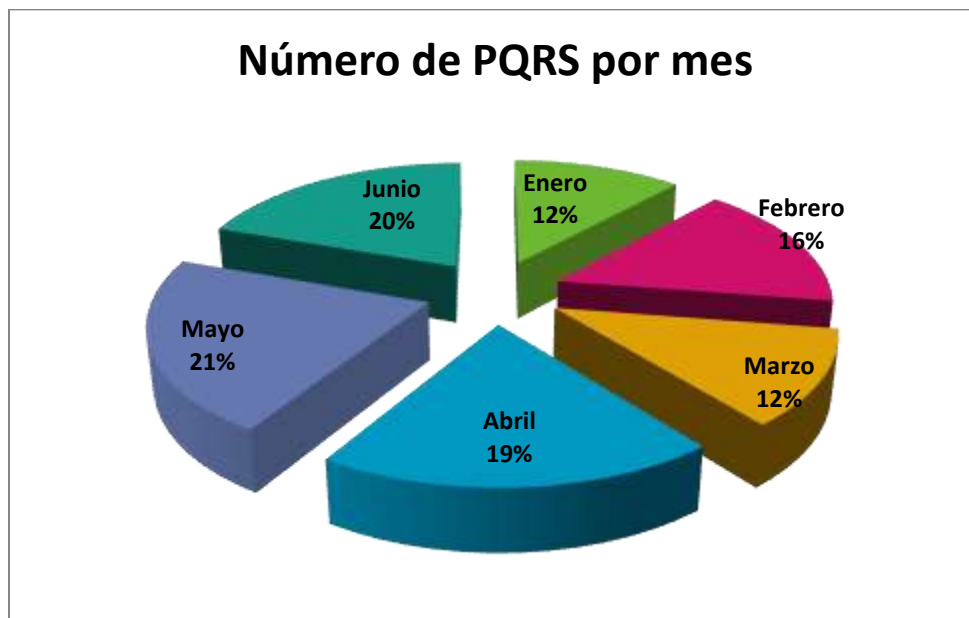
**1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS**

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero a junio de 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 51 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

- **Por número de PQRS por mes:**

MES	No. PQRS	PORCENTAJE
Enero	6	11,8%
Febrero	8	15,7%
Marzo	6	11,8%
Abril	10	19,6%
Mayo	11	21,6%
Junio	10	19,6%
TOTAL	51	100,0%

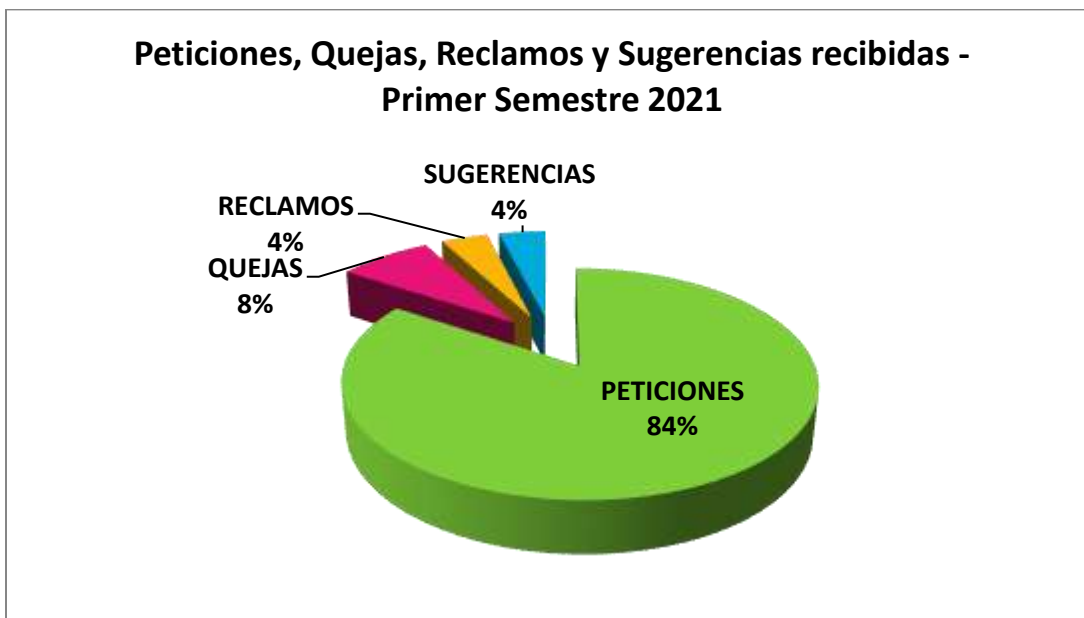


**Fuente de Información:** Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de mayo, en donde fueron radicados el 21% (11) del total de peticiones, seguido por el mes de junio con 20% (10).

- **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	43	84%
Queja	4	8%
Reclamo	2	4%
Sugerencia	2	4%



**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 84% de las PQRSD 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 8% mostrando una disminución comparado con el segundo semestre de la vigencia 2021 que fue de 16%, así mismo, se recibieron en un mínimo porcentaje los reclamos y las sugerencias que sumadas representan el restante 8%.

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 51 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 84% de las solicitudes recibidas, seguida por el área de apuestas que atendió el 6% y la Subgerencia Administrativa que atendió un 4% de los requerimientos.

Se aclara que la denominación “SIN”, se utiliza con el fin de controlar la información que no va dirigida a ninguna dependencia de la Lotería, como las peticiones que no requieren respuesta, las que pertenecen a otras entidades o las que no contienen lo necesario para dar una respuesta.

### Oportunidad en la Respuesta

No.	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
1	CIRO ALFONSO PINTO RAMIREZ	X				06/01/2021	13/01/2021.	4
2	FISOCER Y LIGA COLOMBIANA DE SOCCER	X				12/01/2021	13/01/2021.	1
3	FABIAN ANTONIO SUAREZ PABON	X				12/01/2021	13/01/2021.	1

4	TANIOA CARDONA	X			26/01/2021	26/01/2021.	0
5	NATHALIA CACERES		X		01/02/2021	02/02/2021.	1
6	GUILLERMO SOLANO GALLO		X		01/02/2021	02/02/2021.	1
7	GUSTAVO ADOLFO ROCHA DURAN			X	01/02/2021	02/02/2021.	1
8	YENNY GARZON	X			09/02/2021	09/02/2021.	0
9	CRISTIAN CASTAÑEDA MARTINEZ		X		16/02/2021	16/02/2021.	0
10	RAFAEL DARIO ARENAS ALTUVE	X			16/02/2021	16/02/2021.	0
11	GABRIEL ERNESTO BUSTOS	X			17/02/2021	24/02/2021.	5
12	ANAHY SOTOMAYOR	X			22/02/2021	22/02/2021.	0
13	SAUL R. MENDEZ M.	X			24/02/2021	25/02/2021.	1
14	BERTHA ROBLES	X			01/03/2021	01/03/2021.	0
15	INGRIS AVILA	X			08/03/2021	09/03/2021.	1
16	LUCY CAMPO	X			17/03/2021	18/03/2021.	1
17	ANGEL FERNNEY PARRA BUENAHORA	X			18/03/2021	18/03/2021.	0
18	NATALIA VALENCIA PERALTA	X			23/03/2021	26/03/2021.	3
19	ALEJANDRO PORTILLA	X			05/04/2021	06/04/2021.	1
20	RAFAEL ANTONIO SOLANO AMAYA			X	05/04/2021	N.A	N.A
21	OSCAR OROZCO BELTRAN	X			05/04/2021	05/04/2021.	0
22	KAREN LIZETH HERNANDEZ NARANJO	X			05/04/2021	06/04/2021.	1
23	MULTAS MI DEFENSA	X			13/04/2021	13/04/2021.	0
24	ANGEL JOHAN SIERRA AVENDAÑO			X	19/04/2021	20/04/2021.	1
25	JESUS ANTONIO ALMARIO TAVERA	X			20/04/2021	20/04/2021.	0
26	DUBAN GSTAVO FIGUEROA SANCHEZ	X			21/04/2021	21/04/2021.	0
27	ELKIN HORACIO GEREDA ANTOLINEZ	X			26/04/2021	04/05/2021.	1
28	BARONKELIDE ROMERO GARCIA	X			26/04/2021	04/05/2021.	6
29	NELSON LUGO	X			26/04/2021	26/04/2021.	0
30	JULIAN OCAMPO	X			26/04/2021	26/04/2021.	0
31	LOTERIAS GARCIA VELEZ	X				07/05/2021.	
32	MARIA ESTELLA MARTINEZ POLO	X			07/05/2021	11/05/2021.	2
33	ANA MARIA MENDOZA	X			07/05/2021	07/05/2021.	0
34	JAIME ANDRES ARIAS	X			07/05/2021	07/05/2021.	0
35	JESUS ANTONIO ALMARIO TAVERA	X			11/05/2021	11/05/2021.	0
36	EMILIANO GERARDO JIMENEZ BALLESTEROS	X			18/05/2021	25/05/2021.	5
37	ANGELICA SANDOVAL	X			20/05/2021	25/05/2021.	3
38	EDINSON FABIAN PABON GAMBOA	X			18/05/2021	18/05/2021.	0
39	MARIA GERALDINE HERNANDEZ SALAMANCA	X			18/05/2021	18/05/2021.	0
40	MARIA SUAREZ	X			17/05/2021	18/05/2021.	1
41	DANIELA CAMARGO	X			26/05/2021	01/06/2021.	4
42	SAMMY ABDALA YODA BRAVO			X	03/06/2021	08/06/2021.	2
43	ESTEBAN OVALLE	X			10/06/2021	10/06/2021.	0
44	SAMMY ABDALA YODA BRAVO		X		10/06/2021	10/06/2021.	0
45	JHON ALEXANDER RIAÑO ROMERO	X			16/06/2021	18/06/2021.	2
46	CRISTIAN TRUJILLO	X			18/06/2021	18/06/2021.	0
47	PAULA ANDREA VALENCIA GARCIA	X			21/06/2021	22/06/2021.	1
48	IVAN MAURICIO CASTILLO ROJAS	X			24/06/2021	24/06/2021.	0
49	FRANCIA ELENA PARRA GUERRERO	X			25/06/2021	N.A	N.A

50	JHON JAIRO TORO PARRA	X			28/06/2021	28/06/2021.	0
51	RELIENK GAMEPLAY	X			29/06/2021	29/06/2021.	0

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.

## **2. REVISION DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS VERSION 1.0**

Se llevó a cabo la revisión del procedimiento de quejas y reclamos el 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 encontró lo siguiente:

1. No se ha realizado la actualización del procedimiento con los ajustes que se han recomendado en los informes anteriores y que hacen referencia a revisar y complementar los puntos 4 y 5 que hacen referencia a la normatividad general y específica, incluyendo aquellas que son aplicables al proceso, el numeral 7, en cuanto a derechos de petición y ajustarlo teniendo en cuenta los cambios con la expedición del Decreto 1755 de 2015 y el numeral 7.6 hace mención a la periodicidad de revisión del procedimiento, el cual no se está cumplimiento.
2. Se evidencia que en el acta No. 02 del 8 de marzo de 2021, del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se estableció como compromiso que: *“el Dr. Iván Andrés Caballero y la Dra. Ingrid Tatiana Lozada con el apoyo del Dr. Hernando Rueda Lizcano revisarán y actualizarán el procedimiento de PQRS y lo alinearán con la política de atención al usuario de la entidad en cuanto a los tiempos y las responsabilidades, los cuales se aprobarán en el próximo comité institucional de coordinación de control interno”*.

## 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 2021 de las 51 PQRS recibidas el 100% fueron respondidas dentro de los términos establecidos.
2. La OCI pudo evidenciar que el link de PQRS se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso en la página web de la entidad ([www.loteriasantander.gov.co](http://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 primer semestre de la vigencia 2021, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.

## RECOMENDACIONES

4. Se reitera la recomendación de ajustar el procedimiento establecido DE QUEJAS Y RECLAMOS VERSION 1.0, en su contenido, según las recomendaciones que la Oficina de Control Interno ha realizado en informes anteriores y ajustarlo de manera que guarde concordancia con la Política de Atención al Cliente vigente.
5. Dar cumplimiento estricto 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.
6. 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.
7. Se recomienda hacer seguimiento y evaluar el funcionamiento de la línea de atención telefónica dispuesta por la entidad para recepcionar las PQRS de los ciudadanos, teniendo en cuenta que esta oficina, como acción de verificación ha realizado intentos de comunicarse y ha evidenciado que en un gran porcentaje de intentos, la llamada no es contestada.
8. Se recomienda llevar a la práctica 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.
9. 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.
10. A la fecha no se ha realizado la recomendación realizada en informes anteriores en cuanto a corregir el formulario digital dispuesto en el link de la página web de la entidad, incluyendo en la lista desplegable la ciudad de “Bogotá”.





## **LOTERIA SANTANDER**

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

11. 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.
12. 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