



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

1

VIGENCIA 2022

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Julio de 2022

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 Enero y el 30 de Julio del año 2022.

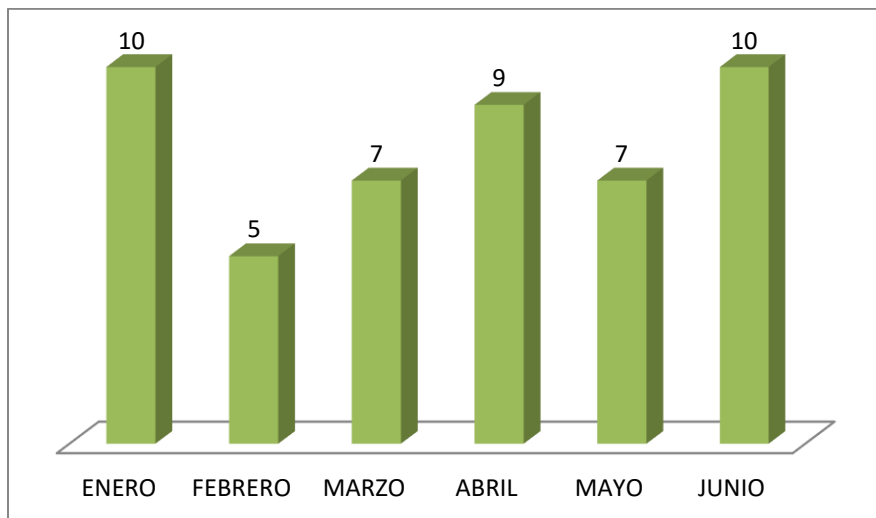
ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Administrativa, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Enero a Junio 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 48 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

- **Por número de PQRS por mes:**

MES	# DE PQR	PORCENTAJE
ENERO	10	21%
FEBRERO	5	10%
MARZO	7	15%
ABRIL	9	19%
MAYO	7	15%
JUNIO	10	21%
TOTAL	48	100%



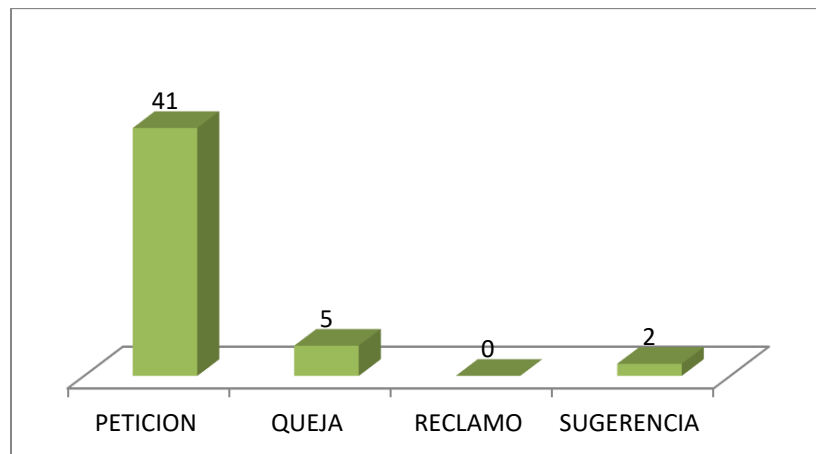
Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

Durante el semestre objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó durante los meses de Enero y Junio , en donde fueron

radicados el 21% del total de peticiones respectivamente , seguido por el mes de Abril con el 19%.

- 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	41	85%
QUEJA	5	10%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	2	4%



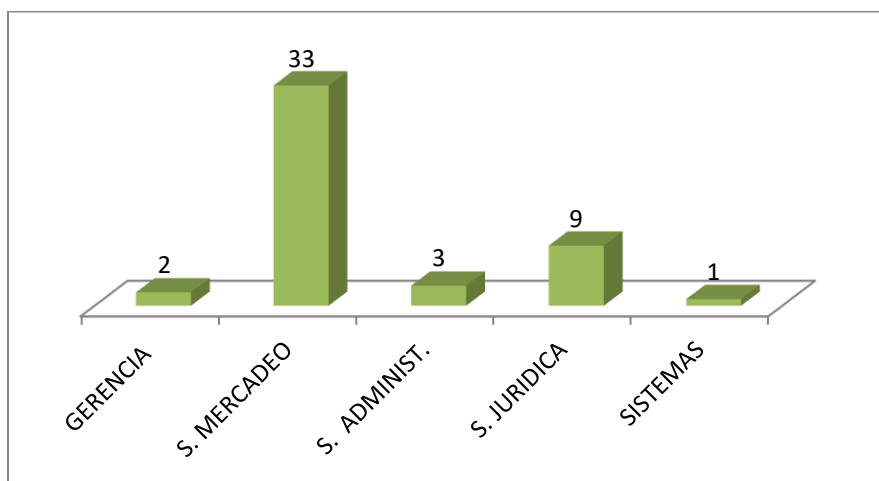
Fuente de Información: Informe presentado por la subgerencia administrativa

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, el 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, seguidas de las quejas con un 10% mostrando una disminución comparado con el segundo semestre de la vigencia 2021 que fue de 17%, así mismo, se recibieron en un mínimo porcentaje las sugerencias que representan el 2%; durante el primer semestre de 2022 no se presentaron reclamos.

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

El reporte por dependencias generó la entrada de 48 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
GERENCIA	2	4%
S. MERCADEO	33	69%
S. ADMINIST.	3	6%
S. JURIDICA	9	19%
SISTEMAS	1	2%



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 69% de las solicitudes recibidas, seguida por el área de Jurídica que atendió el 19% de los requerimientos. Es conveniente mencionar que en su mayoría las peticiones concentradas en el área de mercadeo son con respecto a dudas sobre los valores que se pagan por las aproximaciones al mayor vendidas.

Oportunidad en la Respuesta

NUMERO	FECHA	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS)
1	01/01/2022	HECTOR RUGELES PIMENTEL	X				01/01/2022	03/01/2022	2
2	01/01/2022	JOSE DANILO ARDILA VILLAMIZAR		X			01/01/2022	03/01/2022	2
3	09/01/2022	IBELICE CAMPOS MATOS	X				09/01/2022	11/01/2022	2
4	12/01/2022	HERNAN DARIO JAIMES	X				12/01/2022	13/01/2022	1

NUMERO	FECHA	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS)
5	15/01/2022	ESCRUTINIO SUCHANCE	X				15/01/2022	17/01/2022	2
6	21/01/2022	OFICINA DE GESTION AMBIENTAL	X				21/01/2022	24/01/2022	3
7	21/01/2022	EDWIN PABON ORDOÑEZ	X				21/01/2022	21/01/2022	0
8	24/01/2022	MARIA P. WHALEN	X				24/01/2022	24/01/2022	0
9	25/01/2022	MARCO ANTONIO VELASQUEZ	X				25/01/2022	26/01/2022	1
10	25/01/2022	MARCO ANTONIO VELASQUEZ	X				25/01/2022	26/01/2022	1
11	03/02/2022	CARLOS ANDRES CAMACHO BACCA	X				03/02/2022	03/02/2022	0
12	03/02/2022	LUIS FERLEY SIERRA JAIMES	X				03/02/2022	04/02/2022	1
13	11/02/2022	CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER	X				11/02/2022	11/02/2022	0
14	23/02/2022	DANCE GAMES		X			23/02/2022	24/02/2022	1
15	26/02/2022	DIANA JULIE JAIMES SUAREZ	X				26/02/2022	28/02/2022	2
16	02/03/2022	CESAR HERAZO ARANGO	X				02/03/2022	02/03/2022	0
17	04/03/2022	DANIELA MAZZENETH BARRERA		X			04/03/2022	04/03/2022	0
18	06/03/2022	SCARLET ANDERSON				X	06/03/2022	07/03/2022	1
19	10/03/2022	SECRETARIA DE PLANEACION DPTO. SDER.	X				10/03/2022	22/03/2022	12
20	22/03/2022	CODESA				X	22/03/2022	22/03/2022	0
21	23/03/2022	RICARDO FLOREZ	X				23/03/2022	24/03/2022	1
22	25/03/2022	JULIAN DARIO MENDEZ S.	X				25/03/2022	28/03/2022	3
23	01/04/2022	OMAR FERNANDO MANRIQUE CABRERA	X				01/04/2022	04/04/2022	3
24	12/04/2022	ENOC DURAN	X				12/04/2022	18/04/2022	6
25	13/04/2022	JOSE ROBERTO VASQUEZ GUANTIVA	X				13/04/2022	18/04/2022	5
26	14/04/2022	PEDRO UZTARIZ	X				14/04/2022	18/04/2022	4

NUMERO	FECHA	NOMBRE	P	Q	R	S	FECHA	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS)
27	19/04/2022	LUZ L. TELLEZ		X			19/04/2022	20/04/2022	1
28	20/04/2022	ANGEL DANIEL AYALA	X				20/04/2022	20/04/2022	0
29	20/04/2022	MARCO ANTONIO VELASQUEZ	X				20/04/2022	21/04/2022	1
30	21/04/2022	SILVIO GENTIL NIETO BELTRAN	X				21/04/2022	22/04/2022	1
31	25/04/2022	GUILLERMO FARFAN	X				25/04/2022	26/04/2022	1
32	02/05/2022	JOSE MANUEL SANTIAGO LOPEZ	X				02/05/2022	03/05/2022	1
33	03/05/2022	JOSE MANUEL SANTIAGO LOPEZ	X				03/05/2022	03/05/2022	0
34	05/05/2022	BEDOYA OSORIO S.A.S.	X				05/05/2022	05/05/2022	0
35	17/05/2022	CESAR AUGUSTO CABALLERO MENESES	X				17/05/2022	18/05/2022	1
36	25/05/2022	OMAR FERNANDO MANRIQUE CABRERA	X				25/05/2022	26/05/2022	1
37	25/05/2022	JHON ALEXANDER CELIS LONGAS	X				25/05/2022	26/05/2022	1
38	27/05/2022	RAFAEL ALBERTO CENTENO ALDANA		X			27/05/2022	27/05/2022	0
39	02/06/2022	VEEDURIA ORIENTE SANTANDER	X				02/06/2022	06/06/2022	4
40	05/06/2022	JHOANA AVELLANEDA	X				05/06/2022	06/06/2022	1
41	05/06/2022	NATALIA CAÑAS GUEVARA	X				05/06/2022	06/06/2022	1
42	06/06/2022	SANDRA PATRICIA VERA	X				06/06/2022	07/06/2022	1
43	09/06/2022	ERICK JAIR RUBIO MOLINA	X				09/06/2022	10/06/2022	1
44	10/06/2022	CARLOS ALBERTO SAAVEDRA MACIAS	X				10/06/2022	13/06/2022	3
45	11/06/2022	ARLEY ALMEIDA	X				11/06/2022	13/06/2022	2
46	15/06/2022	SECRETARIO DE CULTURA, RECREACION, TURISMO Y EDUCACION.	X				15/06/2022	15/06/2022	0
47	16/06/2022	SAYDA VILEDY CARDONA GAMEZ	X				16/06/2022	17/06/2022	1
48	18/06/2022	LEONARDO ESTUPIÑAN	X				18/06/2022	21/06/2022	3

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 dando claridad a la petición o queja presentada.

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 2022 de las 48 PQRS recibidas el 100% fueron respondidas dentro de los términos establecidos.
2. Se observa un incremento en las PQR del primer semestre de la vigencia 2022 con respecto al primer semestre de la vigencia 2021, sin embargo se pudo también verificar que en su mayoría obedecen a solicitudes de aclaraciones en cuanto a datos del sorteo, que fueron resueltas oportunamente por los funcionarios responsables.
3. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2021, fue presentada a la Oficina de Control Interno oportunamente por la funcionaria encargada.

RECOMENDACIONES

1. Revisar el link de la página web de la entidad de PQR, y verificar su óptimo funcionamiento.
2. Es importante realizar pruebas a la opción presentada por la entidad en la página web para verificar su correcto funcionamiento.
3. Continuar dando 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.
4. 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.

5. 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.
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.

ANA BELEN PINILLA PLATA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO