GOBERNACION DEL HUILA

EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA

NIT. 800.244.699-7

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMEINTOS A LAS PQRSD CON CORTE JULIO A DICIEMBRE DE 2022.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....3

2. ALCANCE..... 4

3. OBJETIVOS.....

4. MARCO LEGAL .....

5. METODOLOGÍA 7

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO....10

7. OBSERVACIONES GENERALES..... 28

8. RECOMENDACIONES 30

9. CONCLUSIONES..... 25

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Constitución Política de Colombia que instituye dentro de los fines esenciales del Estado, el servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que las afecten y, dentro de la carta de derechos fundamentales, el de recibir información veraz, oportuna e imparcial, así como lo establecido por la Ley 87 de 1993, donde se fijaron parámetros para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, como también lo señalado en el Decreto 648 de 2017

En ese orden de ideas, se tiene como principal fundamento la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se encuentran implementados en la entidad, para la gestión de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación, tal como lo define la Ley 1474 de 2011(Art 76).

Por consiguiente, en concordancia y con fundamento en las facultades otorgadas en las normas antes citadas, la Oficina de Control Interno o quien hace sus veces planeo realizar la evaluación y seguimiento a todas aquellas (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRSD), allegadas a la entidad con corte a Diciembre 30 de 2022.

2. ALCANCE

El seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se realizó con la entrega y posterior análisis de la información allegada al correo institucional de Control Interno o quien haga sus veces, por parte de Cindy Carolina Diaz, Contratista de Apoyo en la ventanilla única, con corte a diciembre 30 de 2022.

3. OBJETIVO

Cumplir con el marco normativo con relación a las funciones que ejerce la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana en cuanto a las (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) del periodo comprendido entre 1 de julio al 30 de diciembre de 2022.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política, Titulo II de los Derechos y las Garantías y los deberes.

- Ley 87 del 29 de Noviembre de 1.993 "Por la cual se establecen como uno de los objetivos del control interno de las entidades del estado el proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante los posibles riesgos que la afecten.

- Ley 594 de 2000 "Por medio del cual se dicta la Ley General de archivo y se dictan otras disposiciones".

- Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública (Art 76).

- Ley 1437 de 2011 " Por el cual se expide el código de procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo. Cap II, Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y recusaciones Art 5 Derechos de la personas ante las autoridades"

- 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

- 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 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".

5. METODOLOGIA

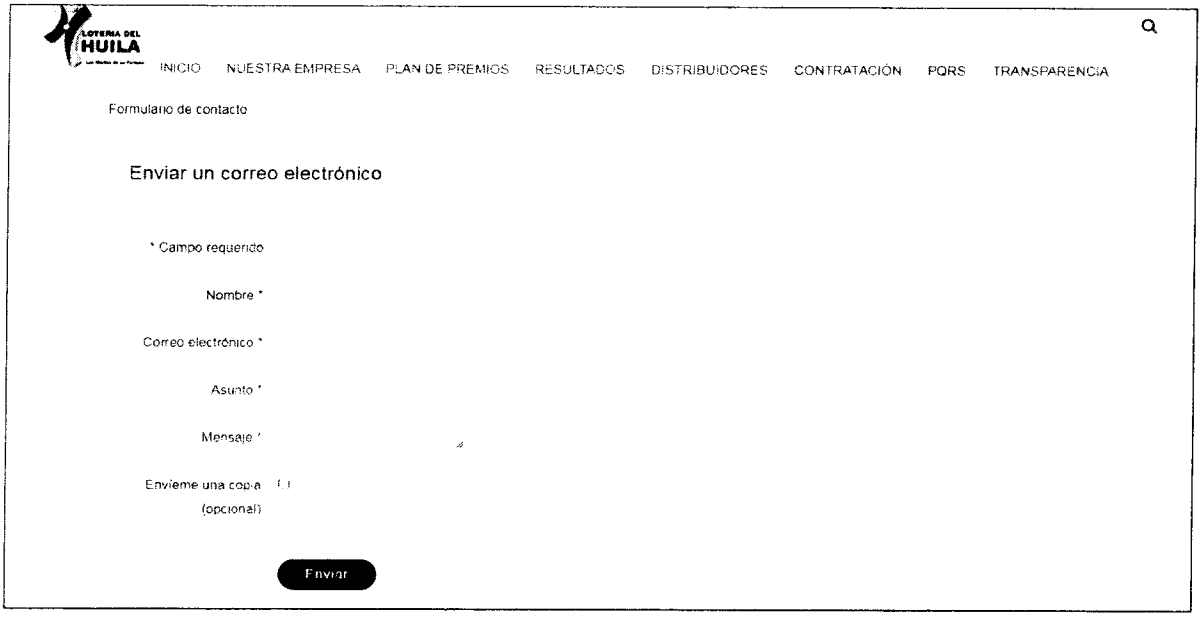
En consecución con el informe de Evaluación y seguimiento a las PQRSD, este se efectuó teniendo en cuenta que a la entidad allegaron solicitudes de PQRSD, de manera escrita y virtuales, las cuales se analizaron y verificaron

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Para el desarrollo de esta auditoria se solicitó la información del número de PQRSD radicados y resueltos conforme lo determina la Ley del periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre, para lo cual se dio respuesta mediante correo institucional (10-02-2023).

Seguidamente, se procedió a revisar, analizar y verificar a través de los distintos canales, (físico y virtual) el cumplimiento de lo antes mencionado encontrándose lo siguiente:

Mediante el siguiente link, la entidad cuenta con un espacio para que el Ciudadano a través del formulario de contacto realice la respectiva PQRSD, tal como se evidencia: link https://www.loteriadelhuila.com/a/index.php/pqrs.



El (Art 14) de la Ley 1755 de 2015, señala lo siguiente: " Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En ese orden de ideas, la Lotería del Huila de conformidad con lo señalado en el (Art 22) de Ley 1755 de 2015 cuenta con el procedimiento de PQRDS, el cual está en proceso de actualización para quedar en consonancia con lo determinado por las normas que lo rigen.

El Artículo 22. Establecer la imperiosa necesidad de Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una

única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

6.3 Tipos de PQRSD recibidas

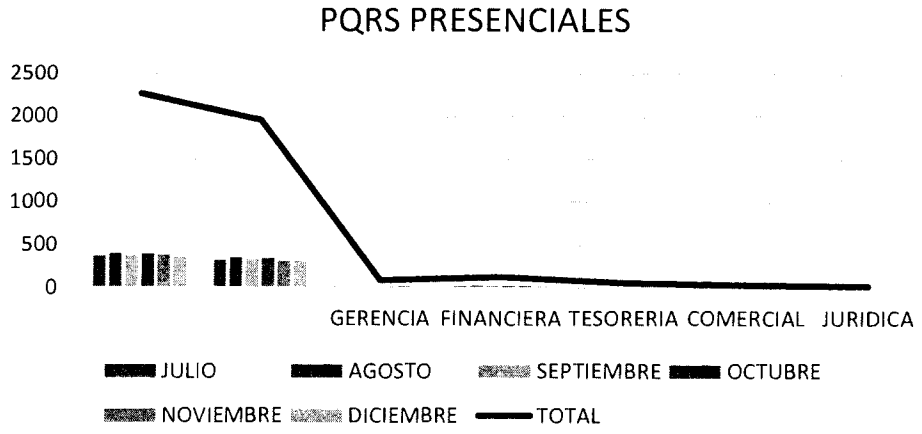
Conforme a los datos consolidados por la Lotería del Huila, para atender, recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibieron Dos mil ochocientos veinte y cinco (2825) pqrsd, tanto físico como virtual, de los cuales dos mil ciento sesenta y cinco fueron contestadas oportunamente, esto corresponde al 77%, lo que indica que
el 23% no cumplió con el ordenamiento jurídico, tal como se detalla a continuación:

PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, DENUNCIA, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN											
MESES	Fisicas	Virtual	Peticion	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Felicitacion	Total pqrsd Instauradas	Total pqrsd Contestadas	%
Julio	366	95							461	359	78%
Agosto	395	94							489	368	75%
Septiembre	376	54				1			430	366	85%
Octubre	389	140							529	376	71%
Noviembre	379	109							488	358	73%
Diciembre	354	74							428	338	79%
TOTAL	2259	566				1			2825	2165	77%

Información suministrada por correo a traves de la Servidora Pública encargada de consolidar la información

6.4 Evaluación por Dependencia-PQRSD-Presencial

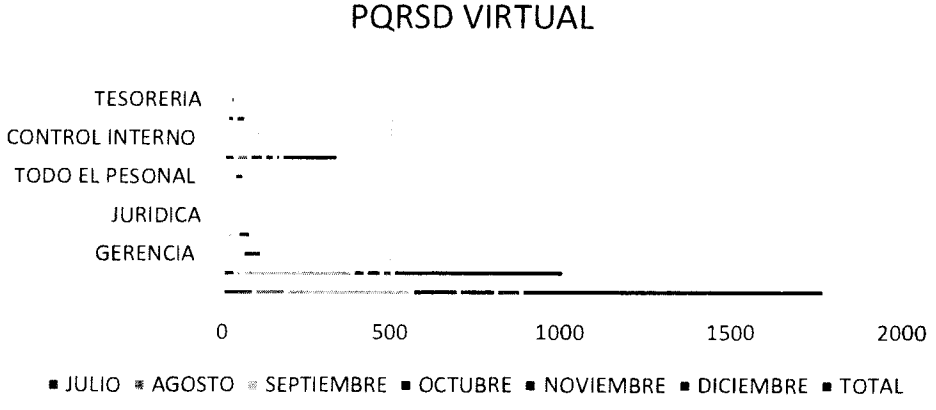
MESES	PQRSD	INSTAURADAS	CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA				
				GERENCIA	FINANCIERA	TESORERIA	COMERCIAL	JURIDICA
JULIO	PETICIONES	366	320	15	18	8	5	
AGOSTO	QUEJAS	395	349	13	20	8	4	1
SEPTIEMBRE	RECLAMOS	376	329	11	22	10	2	1
OCTUBRE	SUGERENCIAS	389	337	13	22	9	3	5
NOVIEMBRE	DENUNCIAS	379	309	16	20	10	13	11
DICIEMBRE	FELICITACIONES	354	307	18	19	8	1	1
TOTAL		2259	1951	86	121	53	28	18



Conforme a lo expuesto, se determina que, del total de dos mil doscientos cincuenta y nueve (2259) PQRSD instauradas, la entidad dio respuesta a mil novecientos cincuenta y uno (1951), eso equivale al 86% teniendo en cuenta que, Tres cientos seis (306) no requirieron respuesta por cuanto fueron de carácter informativo e internas. Lo que indica cumplimiento del 100%.

6.5 Evaluación por Dependencia-PQRSD-Virtual

MESES	P-Q-R-S-D	INSTAURADAS	CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA									
				GERENCIA	FINANCIERA	JURIDICA	PERSONAL	TODO EL PESONAL	CARTERA	CONTROL INTERNO	COMERCIAL	TESORERIA	PENDIENTE POR CONTESTAR-COMERCIAL
JULIO	PETICIONES	95	39	4	5	1	0	6	36	1	1	1	1
AGOSTO	QUEJAS	94	19	14	5	2	1	7	41	0	4	1	
SEPTIEMBRE	RECLAMOS	376	329	11	22	1	0	0	0	0	2	10	
OCTUBRE	SUGERENCIAS	140	39	10	6	2	1	7	44	0	25	4	1
NOVIEMBRE	DENUENCIAS	109	49	13	3	1	5	6	31	0	1	0	
DICIEMBRE	FELICITACIONES	74	31	7	1	1	0	5	19	0	0	1	9
TOTAL		888	506	59	42	8	7	31	171	1	33	17	11



Del total de ochocientos ochenta y ocho (888) solicitudes, la entidad respondió quinientos seis (506) PQRSD instauradas, Trescientos setenta y uno (371) no requirieron respuesta por cuanto fueron internas y de carácter informativo y Once (11) de ellas, quedaron pendientes de contestar. Lo que indica que la entidad cumplió con el 99% del total de PQRSD allegadas para responder conforme lo señala la Ley.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Revisado el Procedimiento correspondiente a PQRSD, se recomienda actualizarse por cuanto no se encuentra descrito la normatividad aplicable conforme a los tiempos de respuesta; así mismo en las actividades, por cuanto estas, deben ser congruentes frente a las normas que la rigen.

- ✓ Cumplir con los términos de respuesta conforme lo fija la Ley para todas aquellas PQRSD que requieran a la Entidad, esto para el caso de las virtuales.

8. CONCLUSIONES

Conforme a los canales que la Entidad cuenta para recibir y tramitar todas aquellas PQRSD, se evidencio que, para el caso de las solicitudes realizadas de manera presencial se cumplió con el 100% conforme a la entrega de la información suministrada por la Responsable del proceso.

En cuanto a las PQRSD que se solicitaron de manera virtual, es importante establecer estrategias encaminadas para dar cumplimiento con lo establecido por la Ley, pese que se cumplió con el 99%

Elaboró:

Ruth Erica Bustamante Bonilla
Asesora Externa de Control Interno