



**GOBERNACION DEL HUILA
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7**

**INFORME SEMESTRAL DE AVANCE DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A
LAS PQRSD
CON CORTE (JULIO A DICIEMBRE 27 DE 2023).**



Carrera 4 No. 9 – 25 – Neiva Huila – Colombia – Tel. 608-8712066 ext 101





GOBERNACION DEL HUILA
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7
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



GOBERNACION DEL HUILA
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

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 15 de 2023.

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 enviado el día 15 de diciembre de 2023 por parte de Cindy Carolina Diaz, Contratista de Apoyo en la ventanilla única, con corte a diciembre 27 de 2023.



GOBERNACION DEL HUILA
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7

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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) del periodo comprendido entre 1 de julio al 27 de diciembre de 2023.

4. MARCO NORMATIVO

- ❖ Constitución Política, Título 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"



GOBERNACION DEL HUILA
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

- ❖ 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, 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 15 de diciembre de 2023, para lo cual se dio respuesta mediante correo institucional.

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>.

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:



GOBERNACION DEL HUILA
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7

Formulario de contacto

Enviar un correo electrónico

* Campo requerido

Nombre *

Correo electrónico *

Asunto *

Mensaje *

Envíeme una copia
(opcional)

Enviar

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



GOBERNACION DEL HUILA
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

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

De acuerdo 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 2023, se recibieron dos mil cuatrocientos once (2411) PQRSD en físico, de las cuales mil Ochocientos cincuenta (1.850) fueron contestadas oportunamente, lo que indica que cumplieron el 77% del total de PQRS allegadas a la entidad.



GOBERNACION DEL HUILA
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

En cuanto a las PQR efectuadas de manera virtual, del total de ciento doce (112) PQRSD, ciento seis (106) fueron contestadas oportunamente, esto equivale al 95% del total de las PQR que de manera virtual se realizaron, tal como se detalla a continuación:

MESES	PQRSD FISICAS	PQRSD FISICAS CONTESTADAS	PENDIENTES POR CINITESTAR	PQRSD VIRTUALES	PQRSD VIRTUALES CONTESTADAS	PENDIENTES POR CINITESTAR
JULIO	400	400		15	15	0
AGOSTO	404	404		22	22	0
SEPTIEMBRE	384	384		19	19	0
OCUTBRE	424	424		16	16	0
NOVIEMBRE	396	119	277	20	16	4
DICIEMBRE	403	119	284	20	18	2
TOTAL	2411	1850	561	112	106	6

Cabe señalar, que de las quinientos sesenta y un (561) PQR pendientes por contestar, corresponden a los meses de noviembre y diciembre de 2023 específicamente a solicitudes de pagos de premios, para lo cual es importante tener presente, toda vez que este por ser un proceso misional se le debe dar prelación y por supuesto cumplimiento en materia normativa.



GOBERNACION DEL HUILA
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno o quien hace sus veces, en el marco de la Constitución Política de Colombia (Art 209), Ley 87 de 1993 (Art 9) y Roles señalados en el Decreto 648 de 2017, en especial el Rol de "Enfoque hacia la Prevención" y "Evaluación y Seguimiento", por medio del presente se permite efectuar la siguiente recomendación que busca generar en los Servidores Públicos una cultura de control efectiva frente al logro de los objetivos enmarcados anteriormente para la mejora continua del proceso, como mecanismo interno para prevenir la ocurrencia de hechos que generen riesgo o incumplimiento evidente de disposiciones legales que afecten la estabilidad jurídica de Funcionarios o de actos administrativos en la Lotería del Huila:

- Se recomienda, actualizar el Procedimiento correspondiente a PQRSD, 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.
- Se recomienda cumplir los términos de respuesta conforme lo fija la Ley para todas aquellas PQRSD que requieran a la Entidad, toda vez que con corte a diciembre 30 de 2023 quedaron pendientes por resolver 561 PQR del total de 2411 solicitudes allegadas a la entidad.

8. CONCLUSIONES

Se concluye que la entidad con corte a diciembre 30 de 2023, lo cual se dio alcance al informe entregado al 27 de diciembre de 2023 por la anterior administración, quedando por responder 561 solicitudes que de manera física radicaron y 6 de manera virtual, por tanto, se INSTA a cumplir con el ordenamiento jurídico.

Elaboró:

ORIGINAL FIRMADO

RUTH ERICA BUSTAMANTE BONILLA
Asesor Externo de Control Interno

