



NIT. 809.008.775-0

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

LOTERIA DEL TOLIMA

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA LOTERIA DEL TOLIMA, EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

Ibagué, JULIO de 2014.

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 PBX: 2611023 Teléfono 2361055
www.loteriadeltolima.com, gerencia@loteriadeltolima.com

“UNIDOS POR LA GRANDEZA DEL TOLIMA”

TABLA DE CONTENIDO

Página.

1.OBJETIVO.....	3
2.ALCANCE.....	3
3.CRITERIOS DE EVALUACION.....	3
4.METODOLOGIA.....	3
5.EVALUACION.....	4-5
6.CONCLUSIONES.....	5
7.RECOMENDACIONES.....	5

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS LOTERIA DEL TOLIMA.

FECHA: julio 4 de 2014.

PERIODO EVALUADO: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2014.

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo normado en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, presentando a la Gerencia de la Lotería del Tolima, el informe de seguimiento de peticiones, quejas y reclamos formuladas, ante la empresa en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2014.

2. ALCANCE

Evaluar el procedimiento de PQR, establecido en la entidad y verificar el cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos ante la Lotería del Tolima; durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2014.

3.- CRITERIOS DE EVALUACION.

Constitución política de Colombia art.23 y 74.

Ley 1474 de 2011 art.76.

Ley 1437 de 2011 Titulo 2, art.13

Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

4. METODOLOGIA

Con el fin de realizar revisión y sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, se tuvo en cuenta el procedimiento de atención de PQR – P-003 ,la información registrada en el formato R-003 FORMATOS PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, el cual es diligenciado por el Profesional Universitario de la Unidad Operativa y Comercial, quien ha sido designado por la Gerencia .Se realizó observación a cada una de las PQR, entreviste al profesional, comprobé con los diferentes correos enviados.

5. EVALUACION

5.1. SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE LOS MECANISMOS UTILIZADOS EN LA RECEPCION DE LAS PQR.

En la empresa se encuentran establecidos 6 mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos: La línea 2611023, buzón de sugerencia, correspondencia página Web (link de peticiones, quejas y reclamos), línea fax 263055, e-mail: loterías@loteriadeltolima.com. Línea 01-8000-942542.

5.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO DE PQR.

Existe la implementación y documentación de una ventanilla Única, que da trámite a las peticiones, quejas y reclamos y demás correspondencia. Sin embargo es necesario documentar los procedimientos estableciendo términos de respuesta. Las peticiones, quejas y reclamos se hicieron dentro del término.

5.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

En los expedientes de PQR, relacionados con la vigencia 1 de enero al 30 de junio de 2014, es necesario la aprobación e implementación de las tablas de retención documental.

5.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQR.

La radicación, control y seguimiento de las PQR, que ingresan a la empresa se lleva a través de la ventanilla única, en caso de que la PQR llegue a un email se le da traslado a la unidad que le corresponde y se le da seguimiento y cumplimiento a lo solicitado.

Se verificó que en lo correspondiente al periodo entre 1 de enero al 30 de junio de 2014, se contó con un total de: 22 PQR. Así: 21 peticiones, 1 quejas y 0 reclamos.

5.3. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQR.

Para el establecimiento adecuado del procedimiento se requiere de una capacitación para que todo el personal de la entidad conozca los mecanismos que existen para dar respuestas a las PQR y la prioridad que deben tener en su respuesta, ajustado a la normatividad vigente. Los Derechos de petición se responden por lo general desde la gerencia por parte de la Jurídica externa.

6. CONCLUSIONES

Se puede concluir que la Lotería del Tolima ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en materia de quejas peticiones y reclamos, teniendo presente que es la comunidad como cliente, lo más importante.

La unidad encargada es la Operativa y Comercial, concretamente el Profesional Universitario de dicha unidad, en caso de pertenecer a otra unidad se le corre traslado y se le realiza el correspondiente seguimiento.

Las peticiones, quejas y reclamos se les dan respuestas en el término oportuno, 22 PQR. Así: 21 peticiones, 1 quejas y 0 reclamos.

7. RECOMENDACIONES

Nuevamente se hace necesario documentar debidamente el proceso determinando los términos legales en los cuales se debe dar respuesta a las peticiones, quejas, derechos de petición, reclamos evitando así futuras demandas e inconformidad de la comunidad.

Es necesario que en el plan institucional de capacitación se tenga en cuenta una charla sobre derechos de petición y PQR para que todos los funcionarios estén en condiciones de dar respuesta a las solicitudes de la comunidad.

FERNANDO REYES MOSCOSO

Jefe Control Interno