



GP-CER418680

SC-CER418692

LOTERIA DEL TOLIMA EICE

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. SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

**FERNANDO REYES MOSCOSO
CONTROL INTERNO**

Ibagué, enero de 2016.

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



GP-CER418680

SC-CER418692

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

FECHA: ENERO DE 2016.

PERIODO EVALUADO: segundo semestre de 2015

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 segundo de 2015.

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 julio al 31 de diciembre de 2015.

3.- CRITERIOS DE EVALUACION.

Constitución política de Colombia art.23 y 74.

Ley 1474 de 2011 art.76.

Ley 1437 de 2011 Título 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.



GP-CER418680

SC-CER418692

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, y el registro de control interno R-084 denominado INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS el cual es diligenciado por el Profesional Universitario de la Unidad Operativa y Comercial .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 diversos 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 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 secretaría de la gerencia, en caso de que la PQR llegue a un email o mediante la página WEB, se le da traslado a la unidad que le corresponde y se le efectúa el seguimiento y cumplimiento a lo solicitado. Ver ANEXO registro R-084 de PQR segundo semestre 2015.

Se verificó que en lo correspondiente al periodo entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2015, se contó con un total de: 77 PQR. Así: ver gráficas.



IFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: Control interno	FECHA CREACION 21-05-2015	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-084
--------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------	----------------------

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

ITEM	NOMBRE DEL QUERELANTE	ENDITAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQR	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
1	Marco García Molano	Personal	2015/07/01	2015/07/03	Petición	si	Resultados sorteo Loteria pagina web	Unidad operativa y comercial
2	Distribuidora Bedoya Osorio	Distribuidor	2015/07/01	2015/07/01	Queja	Si	Resultados sorteo Loteria pagina web	Unidad operativa y comercial
3	Milena Arenas	Apostar S.A.	2015/07/03	2015/07/03	Solicitud	Si	Acta Megachacne sorteo 3609	Unidad operativa y comercial
4	Luisa Fernanda Castaño	Personal	2015/07/06	2015/07/10	Queja	Si	Compra de billete por mayor valor del real	Unidad operativa y comercial
5	Mayelis Paez	Personal	2015/07/08	2015/07/08	Queja	Si	Premios del sorteo no caen en la ciudad de origen	Unidad operativa y comercial
6	Inverpubenza	Distribuidor	2015/07/13	2015/07/13	Petición	Si	solicitud organización cupo	Unidad operativa y comercial
7	Sipaga - Soacha	Distribuidor	2015/07/14	2015/07/17	Petición	Si	Solicitud cambio dirección entrega de cupo	Unidad operativa y comercial
8	Sandra Jimena Perdomo	Personal	2015/07/14	2015/07/17	Petición	Si	Solicitud premiación sorteo	Unidad operativa y comercial
9	Elizabeth Gómez	Personal	2015/07/15	2015/07/17	Petición	Si	Solicitud información promocional Tolirevancha	Unidad operativa y comercial
10	Rigoberto Aponte	Distribuidor	2015/07/15	2015/07/21	Petición	No	Solicitud disminución cupo	Unidad operativa y comercial
11	Cristian Martínez	Distribuidor	2015/07/15	2015/07/15	Reclamo	Si	Llegada de cupo físico con el mismo numero del sorteo anterior	Unidad operativa y comercial

12	Teofila Roa	Personal	2015/07/19	2015/07/21	Petición	Si	Solicitud de resultados para comprobar si tiene premio	Unidad operativa y comercial
13	Carlos Arturo Echeverry	Personal	2015/07/23	2015/07/23	Petición	Si	Solicitud información aproximación al mayor	Unidad operativa y comercial
14	Andres Arroyave	Distribuidor	2015/07/24	2015/07/24	Petición	Si	Solicitud aumento cupo	Unidad operativa y comercial
15	Sayda Cardona	SEAPTO	2015/07/24	2015/07/28	Petición	Si	Solicitud actualización dirección y día de entrega de cupo.	Unidad operativa y comercial
16	Laura Olaya	Personal	2015/07/26	2015/07/26	Petición	Si	Solicitud información tolirevancha	Unidad operativa y comercial
17	Edgar Palacio	Personal	2015/07/28	2015/07/28	Petición	Si	Solicitud información tolirevancha	Unidad operativa y comercial
18	Luis Sánchez	Personal	2015/07/28	2015/07/28	Petición	Si	Solicitud envío reusltados Lotería	Unidad operativa y comercial
19	María del Pilar Herrera	Inzar SA	2015/07/28	2015/07/28	Solicitud	Si	Tiempo de cancelación premio Megachance	Unidad operativa y comercial
20	Santandereana Loterías	Distribuidor	2015/07/28	2015/07/28	Reclamo	Si	Link devoluciones en la página no funciona	Unidad operativa y comercial
21	Lyda Martínez	Personal	2015/08/06	2015/08/08	Petición	Si	Sitio de reclamación de premios en otra ciudad	Unidad operativa y comercial
22	Johanna Torres	Personal	2015/08/08	2015/08/08	Petición	Si	Solicitud información pago aproximaciones al mayor	Unidad operativa y comercial
23	Maribel Higuera	Personal	2015/08/11	2015/08/12	Petición	Si	Solicitud información pago aproximaciones al mayor	Unidad operativa y comercial
24	Jony Garzón	Personal	2015/08/11	2015/08/12	Petición	Si	Información mecanica promocional Tolirevancha	Unidad operativa y comercial
25	Luis Fernando Rodríguez	Personal	2015/08/12	2015/08/13	Petición	Si	Solicitud número ganador Megachance	Unidad operativa y comercial
26	Juan Poveda	Personal	2015/08/13	2015/08/13	Petición	Si	Solicitud plan de premios y resultados sorteo 3615	Unidad operativa y comercial
27	Oscar Fernando Quintero	Personal	2015/08/14	2015/08/18	Petición	Si	Resultados sorteo 3614	Unidad operativa y comercial
28	Luis Alberto Martínez	Personal	2015/08/20	2015/08/20	Petición	Si	Solicita información a cerca del valor a pagar en el premio Megachance	Unidad operativa y comercial
29	Luis Restrepo	Personal	2015/08/19	2015/05/08	Reclamo	Si	Resultado megachance sorteo No. 3590 pagina web	Unidad operativa y comercial



GP-CER418680

SC-CER418692

30	Germán Espinal	Personal	19/08/2015	20/08/2015	Petición	Si	Mecánica juego de la Tolirevancha	Unidad operativa y comercial
31	Edgar Gómez	Personal	25/08/2015	28/08/2015	Petición	Si	Información resultados sorteo antiguo de la lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
32	Olga Farfán	Distribuidor	26/08/2015	28/08/2015	Petición	Si	Cambio de mezcla del cupo, teniendo en cuenta los abonados que maneja	Unidad operativa y comercial
33	Occidental de Loterías	Distribuidor	31/08/2015	31/08/2015	Reclamo	Si	Quieren saber por qué cupo del sorteo 3619 no ha llegado a la distribuidora.	Unidad operativa y comercial
34	La Rueda Millonaria	Distribuidor	31/08/2015	01/09/2015	Queja	Si	No llegaron los volantes de resultados a tiempo para el sorteo 3618	Unidad operativa y comercial
35	Cooperativa de Loteros del Valle	Distribuidor	31/08/2015	03/09/2015	Sugerencia	Si	Cambio de mezcla en la numeración del cupo, ya que la que tienen es de difícil comercialización	Unidad operativa y comercial
36	Olga Inés Tascón	Personal	04/09/2015	04/09/2015	Petición	Si	Información sobre resultados de sorteos antiguos de la Lotería.	Unidad operativa y comercial
37	Hazel Gonzáles	Personal	08/09/2015	08/09/2015	Petición	Si	Información sobre cómo se consultan resultados en el sitio web.	Unidad operativa y comercial
38	Alberto	Personal	11/09/2015	11/09/2015	Petición	Si	Solicitud fecha del sorteo de la próxima tolirevancha	Unidad operativa y comercial
39	Dairo Tao	Personal	12/09/2015	12/09/2015	Petición	Si	Solicitud de información premio superlottol	Unidad operativa y comercial
40	Rep. La dorada	Distribuidor	15/09/2015	15/09/2015	Queja	Si	Información premio superlottol	Unidad operativa y comercial
41	Lorena Meneses	Personal	42262	42262	Petición	Si	Información Premio Megachance	Unidad operativa y comercial
42	Paula Cárdenas	Personal	17/09/2015	17/09/2015	Petición	Si	Solicitud información resultados sorteo 3620	Unidad operativa y comercial
43	Marisol Suárez	Personal	19/09/2015	21/09/2015	Petición	Si	Envío de resultados sorteo 3614 de 2015	Unidad operativa y comercial
44	Rep. Tulia Matiz	Distribuidor	22/09/2015	22/09/2015	Queja	Si	No entrega de volante de resultados durante dos sorteos seguidos	Unidad operativa y comercial

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
 Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima

www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”

GP-CER418680

SC-CER418692

45	Rincón de la Suerte	Distribuidor	24/09/2015	24/09/2015	Queja	Si	No entrega de volante de resultados durante la semana del sorteo	Unidad operativa y comercial
46	Olga López	Personal	25/09/2015	25/09/2015	Queja	Si	Quejas sobre el no pago de la impresión de volantes por parte del contratista que realiza el trabajo	Unidad operativa y comercial
47	Javier Alfonso Morales	Personal	29/09/2015	30/09/2015	Petición	Si	Información si el premio mega chance paga aproximaciones	Unidad operativa y comercial
48	Aleida Sánchez	Personal	30/09/2015	30/09/2015	Petición	Si	Solicitud información mecánica sorteo Tolirevancha	Unidad operativa y comercial
49	Distribucion es Jomar	Distribuidor	30/09/2015	30/09/2015	Queja	Si	La no llegada de volantes de resultados del sorteo, durante varias semanas	Unidad operativa y comercial
50	Danilo Cuervo	Personal	02/10/2015	02/10/2015	Petición	Si	Solicitud resultados sorteo 3620	Unidad operativa y comercial
51	Nicolás Ramírez	Personal	06/10/2015	07/10/2015	Petición	Si	Procedimiento cobro de un premio en otra ciudad	Unidad operativa y comercial
52	Germán Negret	Personal	07/10/2015	07/10/2015	Queja	Si	Solicitud ganadores Tolirevancha	Unidad operativa y comercial
53	Gustavo Castellanos	Personal	07/10/2015	08/10/2015	Petición	Si	Información resultados sorteo y como se consultan en la web	Unidad operativa y comercial
54	Luis Carlos Parra	Personal	20/10/2015	26/10/2015	Petición	Si	Solicitud resultados sorteo 3625	Unidad operativa y comercial
55	Ruth Sandoval	Personal	20/10/2015	26/10/2015	Petición	Si	Solicitud información envío billetes para el sorteo de la Tolirvancha	Unidad operativa y comercial
56	Alberto Vargas	Personal	22/10/2015	26/10/2015	Petición	Si	Solicitud resultados sorteos de julio de 2015	Unidad operativa y comercial
57	Olga Silva	Personal	27/10/2015	28/10/2015	Petición	Si	Solicitud información sorteo Mega chance	Unidad operativa y comercial
58	Calonga	Personal	27/10/2015	28/10/2015	Petición	Si	Cliente desea recibir resultados por e-mail	Unidad operativa y comercial
59	Luis Cubillos	Personal	01/11/2015	03/11/2015	Petición	Si	Solicitud información sorteo Megachance	Unidad operativa y comercial
60	Lucero Gallego	Personal	04/11/2015	05/11/2015	Petición	Si	Solicitud información Mecánica Tolirevancha	Unidad operativa y comercial
61	Magally Bermúdez	Personal	04/11/2015	05/11/2015	Petición	Si	Solicitud información seguridad del billete para el comprador	Unidad operativa y comercial

62	Luis Hernando Upegui	Personal	10/11/2015	12/11/2015	Petición	Si	Solicitud información sobre número de billetes que salen a la venta	Unidad operativa y comercial
63	Paola Andrea	Personal	10/11/2015	10/11/2015	Petición	Si	Solicitud información aproximaciones al premio mayor	Unidad operativa y comercial
64	Loterías Nariño	Distribuidor	24/11/2015	24/11/2015	Petición	Si	Cambio de correo electrónico para información enviada por la Lotería	Unidad operativa y comercial
65	Ana Ospina - Ganaya	Distribuidor	24/11/2015	24/11/2015	Petición	Si	Solicitud información resultados sorteo para pago de premios	Unidad operativa y comercial
66	Ana Ospina - Ganaya	Distribuidor	24/11/2015	24/11/2015	Petición	Si	Solicitud información Pago premio mayor invertido	Unidad operativa y comercial
67	Carlos Sánchez	Personal	26/11/2015	27/11/2015	Petición	Si	Solicitud resultados y manejo del sitio web para consultarlos	Unidad operativa y comercial
68	Ana Ospina - Ganaya	Distribuidor	24/11/2015	24/11/2015	Petición	Si	Solicitud información Pago premio mayor invertido	Unidad operativa y comercial
69	Rubén Darío	Personal	08/12/2015	14/12/2015	Queja	Si	Resultados pagina web	Unidad operativa y comercial
70	Alejandro Ramírez	Personal	11/12/2015	14/12/2015	Petición	Si	Información sobre reclamación premio otra ciudad	Unidad operativa y comercial
71	Melquicede Díaz	Personal	13/12/2015	14/12/2015	Petición	Si	Solicitud mecánica juego mega chance	Unidad operativa y comercial
72	Luis Padilla	Personal	15/12/2015	16/12/2015	Petición	Si	Solicitud mecánica sorteo tolirevancha	Unidad operativa y comercial
73	Gelsa	Distribuidor	16/12/2015	16/12/2015	Petición	Si	Formato pago premio mayor a 5 millones	Unidad operativa y comercial
74	Ana Ospina-Gana Ya	Distribuidor	17/12/2015	18/12/2015	Petición	Si	Solicitud información Pago premio mayor invertido	Unidad operativa y comercial
75	Ana Ospina-Gana Ya	Distribuidor	18/12/2015	21/12/2015	Petición	Si	Solicitud acta pago premio mega chance	Unidad operativa y comercial
76	Helber Toledo	Personal	28/12/2015	29/12/2015	Petición	Si	Solicitud envío resultado del sorteo	Unidad operativa y comercial
77	Humberto García	Personal	2015/12/29	29/12/2015	Petición	Si	Solicitud información ganadores Tolirevancha último sorteo	Unidad operativa y comercial

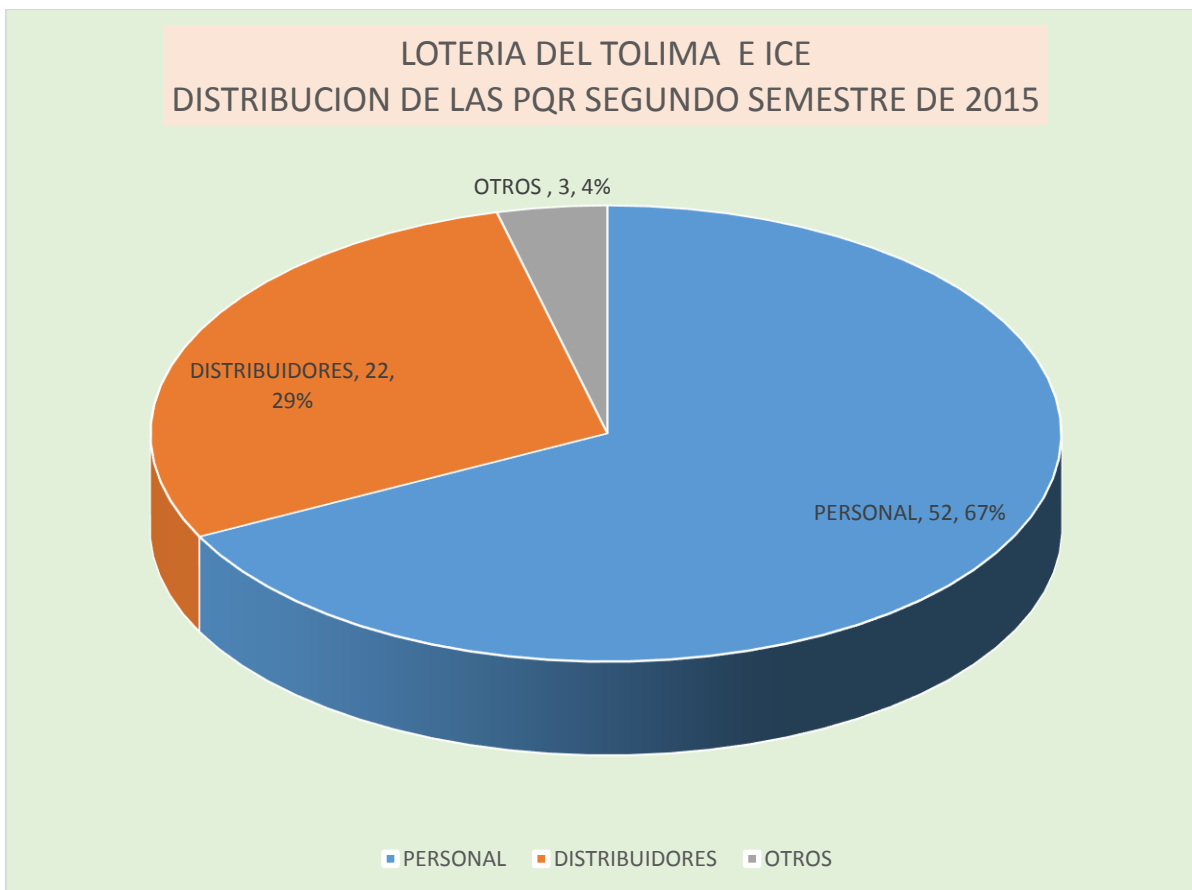
Nota: Todas las peticiones quejas y reclamos (77) fueron respondidos en los términos establecidos



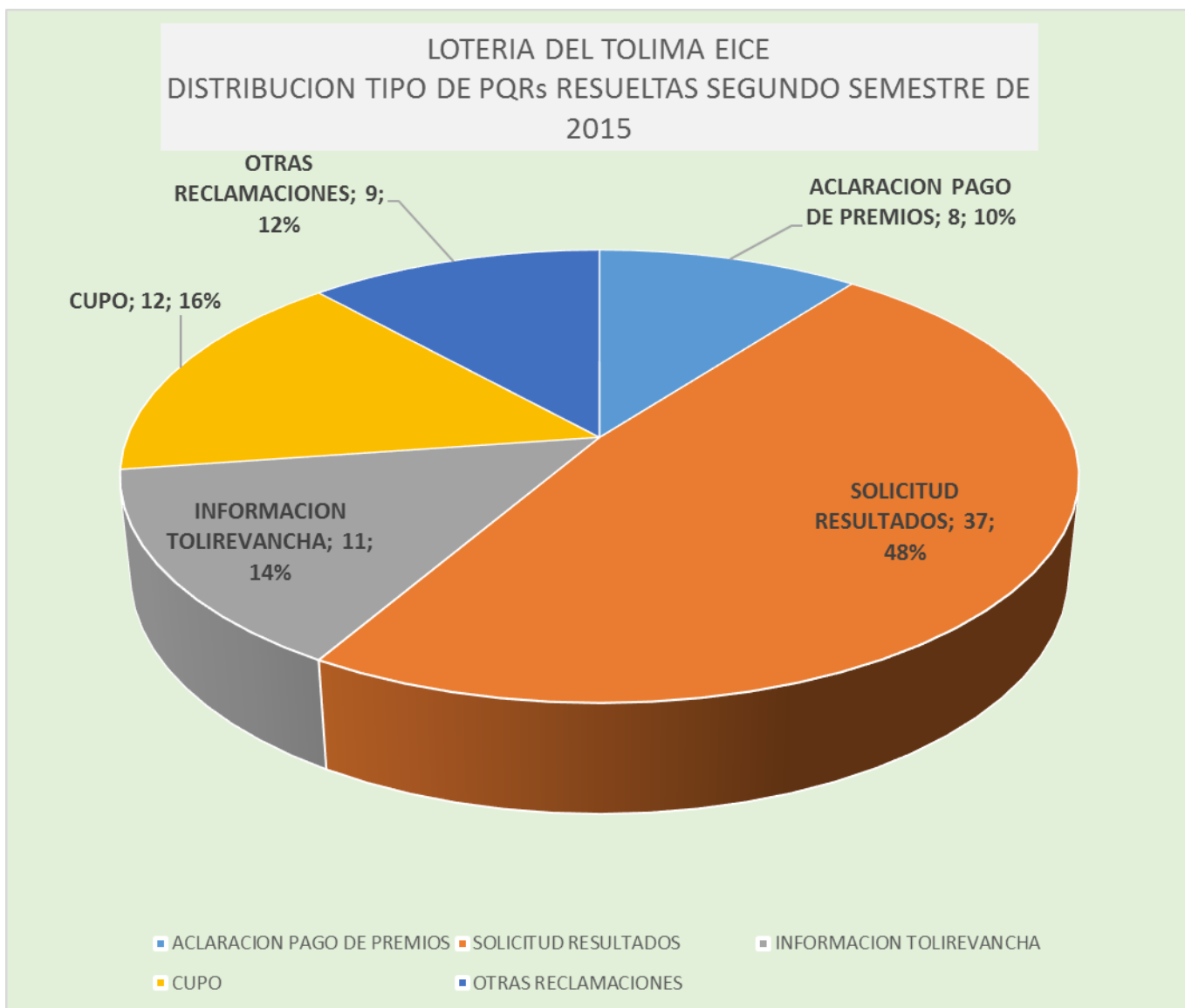
GP-CER418680

SC-CER418692

Elaborado por: Control Interno	Revisado por: Representante de la dirección	Observaciones y ajustes: Implementación nuevo SIG
--------------------------------	---	--



Como se observa de las 77 PQRs 52 el 67% corresponden a solicitudes de compradores o personas naturales, 22 o sea el 29% son de distribuidores y tiene que con cupos y quejas por resultados tardíos.



La oportunidad en los resultados o situaciones que tienen que ver con resultados presentan 37 solicitudes es decir el 48%, situaciones que tiene que ver el cupo presentan 12 solicitudes 16%, solicitud de aclaraciones con el promocional Tolirevancha (promocional) presenta 11 solicitudes o sea el 14%,



GP-CER418680

SC-CER418692

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.

7. RECOMENDACIONES

La oportunidad en la entrega de resultados de los sorteos es de vital importancia para la imagen de la lotería del Tolima, así como aclarar en debida forma el procedimiento de los promocionales.

Las diversas solicitudes que tienen que ver con la asignación de cupos, disminución de cupos, así como el cambio de la mezcla deben ser escenarios de atención permanente.

La ilustración de los clientes sobre los diferentes medios por los cuales se puede comunicar a la lotería del Tolima para efectuar las sus PQRs, debe ser didáctica y permanente.