



LOTERIA DEL TOLIMA EICE  
CONTROL INTERNO

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, enero 2017.

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno

---

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

[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



## TABLA DE CONTENIDO

Página.

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. CRITERIOS DE EVALUACION.....	3
4. METODOLOGIA.....	4
5. EVALUACION.....	4-5
6. CONCLUSIONES.....	10

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno

---

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

[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



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

**FECHA:** enero de 2017.

**PERIODO EVALUADO:** JULIO A DICIEMBRE DE 2016.

### **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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE de 2016.

### **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 301 DE DICIEMBRE de 2016.

### **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

MECI 1000:2015.

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



## 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 y 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 las diferentes comunicaciones, correos recepcionados.

## 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](mailto:loterías@loteriadeltolima.com).
- Línea 01-8000-942542.

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

No se ha realizado la implementación y documentación de una ventanilla Única, que de trámite a las peticiones, quejas y reclamos y demás correspondencia.

### 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 2016, es necesario la aprobación e implementación de las tablas de retención documental y administrar el archivo de gestión efectuar las transferencias documentales y depurar el archivo central.

### 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 Secretaría de gerencia, Pagina WEB, buzón de sugerencias, 01800 y Facebook.

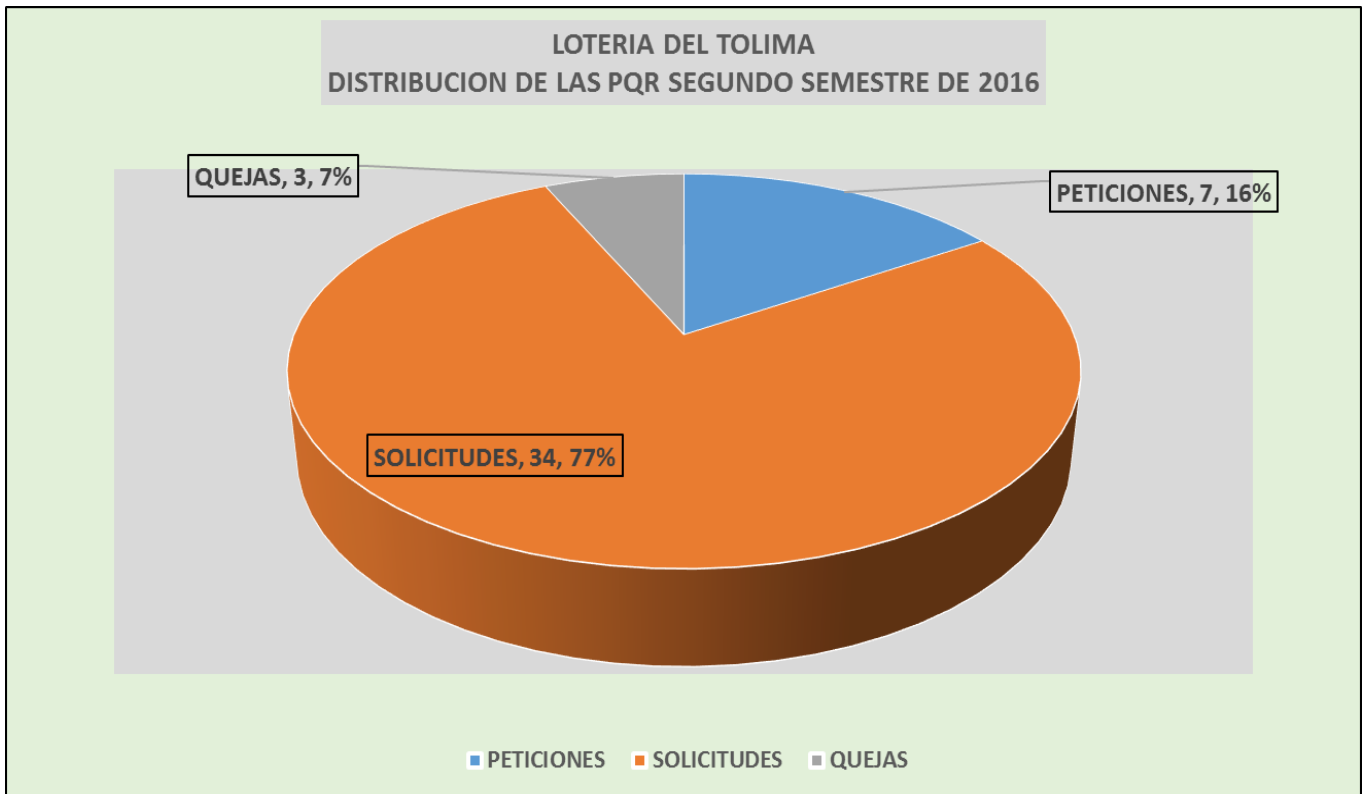
Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



A las PQR se les da traslado a la unidad que le corresponde y se le efectúa el seguimiento y cumplimiento a lo solicitado.

Se verificó que en lo correspondiente al periodo entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2016, se contó con un total de: 44 PQR. Así: 34 solicitudes, 7 peticiones Y 3 quejas.

En la siguiente gráfica se observa la distribución de las PQRs del primer semestre de 2016



Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno

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

[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”




### 5.3. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQR.

En el cuadro de registro R-084 INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se determina el tratamiento oportuno dado a las PQRs del segundo semestre de 2016.

Se destacan aspectos de importancia que fueron corregidos en su momento tales como:

- Retraso en la entrega de resultados digitales Sorteo
- Solicitud Envío resultados promocional tolirevancha
- Solicitud acta para pago de premio Megachance sorteo 3670
- Solicitud distribución cupos de los diferentes puntos del venta
- Solicitud Procedimiento pago premio seco lotería del Tolima
- Entrega de billetería del punto de Amazonas incompleta
- Queja por parte de ganador de Pago premio tramitado por Gtech
- Solicitud listado de devoluciones puntos de venta Loticolombia sorteo 3677
- Solicitud cupo nuevo para comercializar la Lotería del Tolima
- Información acerca del Promocional "Toligana cumple tus sueños"

 <b>INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>				
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 2016**

ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENDITAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQR	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
1	Wilson - Trébol de Oro	Distribuidor	2016/07/01	2016/07/01	Solicitud	Si	Solicitud racta par pago de premio Megachance sorteo 3661	Unidad operativa y comercial
2	Andrea Rodríguez - IGT	Distribuidor	2016/07/06	2016/07/06	Petición	Si	Retraso en la entrega de resultados digitales Sorteo	Unidad operativa y comercial
3	Humberto Perez Salazar	Personal	2016/07/09	2016/07/11	Petición	si	Solicitud Envío resultados promocional tolirevancha	Unidad operativa y comercial
4	Andrés Castro	Personal	2016/07/12	2016/07/12	Petición	Si	Solicitud envío resultados sorteo 3663	Unidad operativa y comercial
5	Jhon Funken	Personal	2016/07/13	2016/07/13	Queja	Si	Se pasa queja al área jurídica para respuesta	Unidad operativa y comercial
6	Fernando Moya Martínez	Personal	2016/07/13	2016/07/13	Solicitud	Si	Solicitud resultados sorteo 3663	Unidad operativa y comercial
7	Hernán Asdrubal Guasmayan	Personal	2016/07/15	2016/07/15	solicitud	Si	Se remite solicitud al área administrativa, solicitan carta laboral.	Unidad operativa y comercial
8	Sandra - Rincón de la Suerte	Distribuidor	2016/07/18	2016/07/18	Solicitud	Si	Acta para pago de premio Megachance Sorteo 3661	Unidad operativa y comercial
9	Loterías Ochoa	Distribuidor	2016/07/22	2016/07/22	Solicitud	Si	Acta para pago de premio Megachance Sorteo 3652	Unidad operativa y comercial
10	Loterías AyE	Distribuidor	2016/07/27	27/07/206	Petición	Si	Recolección devolución sorteo 3664-3665	Unidad operativa y comercial
11	Mercantil del valle	Distribuidor	2016/07/27	2016/07/27	Petición	Si	Recolección devolución sorteo 3664-3665	Unidad operativa y comercial
12	Nilson Vargas	Personal	2016/08/17	2016/08/22	solicitud	Si	Solicitud información acerca de si obtuvo premio o no con un número que compró de Lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno

13	Jorge Humberto Casas	Personal	2016/08/19	2016/08/22	Solicitud	Si	Solicitud información acerca de si obtuvo premio o no con un número que compró de Lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
14	Ana Ospina	Distribuidor	2016/09/02	2016/09/02	Petición	Si	Solicitud acta para pago de premio Megachance sorteo 3670	Unidad operativa y comercial
15	Apuestas Unidas del Pacífico	Distribuidor	2016/09/14	2016/09/15	Solicitud	si	Estados de cuenta del mes de agosto	Unidad operativa y comercial
16	Claudia Quiroga	Personal	2016/09/14	2016/09/14	Solicitud	Si	Solicitud información acerca de si obtuvo premio o no con un número que compró de Lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
17	Apuestas Unidas del Pacífico	Distribuidor	2016/09/14	2016/09/15	Solicitud	Si	solicitud distribución cupos de los diferentes puntos de venta	Unidad operativa y comercial
18	Gelsa Bogotá	Distribuidor	2016/09/22	2016/09/22	Solicitud	Si	Solicitud Procedimiento pago premio seco lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
19	Gelsa Bogotá	Distribuidor	2016/09/28	2016/09/28	Queja	Si	]Entrega de billetería del punto de Amazonas incompleta	Unidad operativa y comercial
20	Andrés Arroyave	Distribuidor	2016/10/01	2016/10/04	Solicitud	Si	Organización de cupo según archivo enviado por distribuidor	Unidad operativa y comercial
21	Ana Ospina	Distribuidor	2016/10/04	2016/10/04	Solicitud	Si	solicitud resultados sorteo 3675	Unidad operativa y comercial
22	Eliana - Bedoya Osorio	Distribuidor	2016/10/10	2016/10/10	Solicitud	Si	Solicitud acta megachance sorteo 3676	Unidad operativa y comercial
23	Diana Rojas - Multijuegos Arme	Distribuidor	2016/10/11	2016/10/11	Solicitud	Si	Solicitud acta megachance sorteo 3676	Unidad operativa y comercial
24	Cristian Martínez Gana ya Bolív	Distribuidor	2016/10/14	2016/10/21	Solicitud	Si	Solicitud Referencia comercial	Unidad operativa y comercial
25	Nohora Moreno	Personal	2016/10/19	2016/10/19	Queja	Si	Queja por parte de ganador de Pago premio tramitado por Gtech	Unidad operativa y comercial
26	Joana Bernal - Codesa	Distribuidor	2016/10/19	2016/10/19	Solicitud	Si	Solicitud envío de resultados de cada sorteo en archivo plano	Unidad operativa y comercial
27	Ana Ospina - GanaYa Bolívar	Distribuidor	2016/10/19	2016/10/21	Solicitud	Si	Solicitud factura sorteo 3677	Unidad operativa y comercial
28	Loticolombia Fisica	Distribuidor	2016/10/21	2016/10/24	Solicitud	Si	Solicitud listado de devoluciones puntos de venta Loticolombia sorteo 3677	Unidad operativa y comercial
29	M&J distrioterías	Distribuidor	2016/10/24	2016/10/24	Solicitud	Si	Solicitud cupo nuevo para comercializar la Lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
30	Lina María Ramírez	Distribuidor	2016/10/25	2016/10/25	Solicitud	Si	Solicitud numeración en forma decimal	Unidad operativa y comercial
31	Luis Arnulfo Pabón	Personal	2016/11/09	2016/11/09	Reclamo	Si	Compró la Lotería del Tolima en la ciudad de Popayán y al parecer no iban los números del Megachance.	Unidad operativa y comercial
32	Milena Arenas - Apostar SA	Distribuidor	2016/11/16	2016/02/26	Solicitud	Si	Información a cerca del Promocional "Toligana cumple tus sueños"	Unidad operativa y comercial
33	Yaneth Poveda - Gana Ya	Distribuidor	2016/11/16	2016/11/18	Solicitud	Si	Estado de cuenta de los meses de septiembre y octubre	Unidad operativa y comercial
34	Bibiana Romero - Apuestas Uni	Apuestas unid	2016/11/18	2016/11/18	Solicitud	Si	Estados de cuenta sorteos efectuados en el mes de octubre	Unidad operativa y comercial

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



35	Colvanes Envía	Mensajería	2016/11/19	2016/11/21	Solicitud	Si	Solicitan confirmar dirección de envío de material POP de promocional	Unidad operativa y comercial
36	Andrea Rodríguez - IGT	Distribuidor	2016/11/21	2016/11/21	Solicitud	Si	Solicitan confirmar cambios de nuevo plan de premios vigencia 2017	Unidad operativa y comercial
37	Sayda Cardona - Seapto	Distribuidor	2016/11/24	2016/11/24	Solicitud	Si	Acta para pago de premio Megachance Sorteo 3681	Unidad operativa y comercial
38	Sebastián Torres	Personal	2016/11/28	2016/11/28	Solicitud	Si	Información promocional "Toligana cumple tus sueños"	Unidad operativa y comercial
39	José Garzón	Personal	2016/11/28	2016/11/28	Solicitud	Si	Solicita información a cerca de los números adicionales que vienen preimpresos en los billetes de la Lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
40	Andrés Arroyave	Distribuidor	2016/11/29	2016/11/29	Solicitud	Si	Solicitud Acta pago premio Megachance sorteo 3683	Unidad operativa y comercial
41	Gane Orinoquía	Distribuidor	2016/11/29	2016/11/29	Solicitud	Si	Solicitud Acta pago premio Megachance sorteo 3683	Unidad operativa y comercial
42	Sandra Vásquez	Distribuidor	2016/12/01	2016/12/01	Solicitud	Si	Solicitud Acta pago premio Megachance sorteo 3683	Unidad operativa y comercial
43	Diana Rojas - Multijuegos Arme	Distribuidor	2016/12/13	2016/12/13	Petición	Si	Requieren que los volantes de resultados lleguen a la agencia a las 8:00 Am, están llegando tarde	Unidad operativa y comercial
44	Julio Galvis	Personal	2016/12/27	2016/12/27	Solicitud	Si	Información sobre mecánica del premio Megachance	Unidad operativa y comercial

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



## 6. CONCLUSIONES

El indicador de peticiones quejas y reclamos se ha venido cumpliendo en oportunidad y eficacia en las respuestas

Se da cumplimiento a los objetivos de calidad. 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.

Todas las peticiones, quejas y reclamos se les da respuestas en el término oportuno

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

**FERNANDO REYES MOSCOSO**

Jefe Control Interno

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno

---

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

[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”