



GP-CER418680



SC-CER418692

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 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”



GP-CER418680

SC-CER418692

## 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

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”



GP-CER418680



SC-CER418692

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

**FECHA:** JUNIO DE 2016.

**PERIODO EVALUADO:** 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 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 enero al 30 de JUNIO 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 enero al 30 de junio 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



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, 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](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 da 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 , 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 1 de enero al 30 de junio de 2016, se contó con un total de: 65 PQR. Así: 20 peticiones, 2 quejas, 35 SOLICITUDES y 8 reclamos.

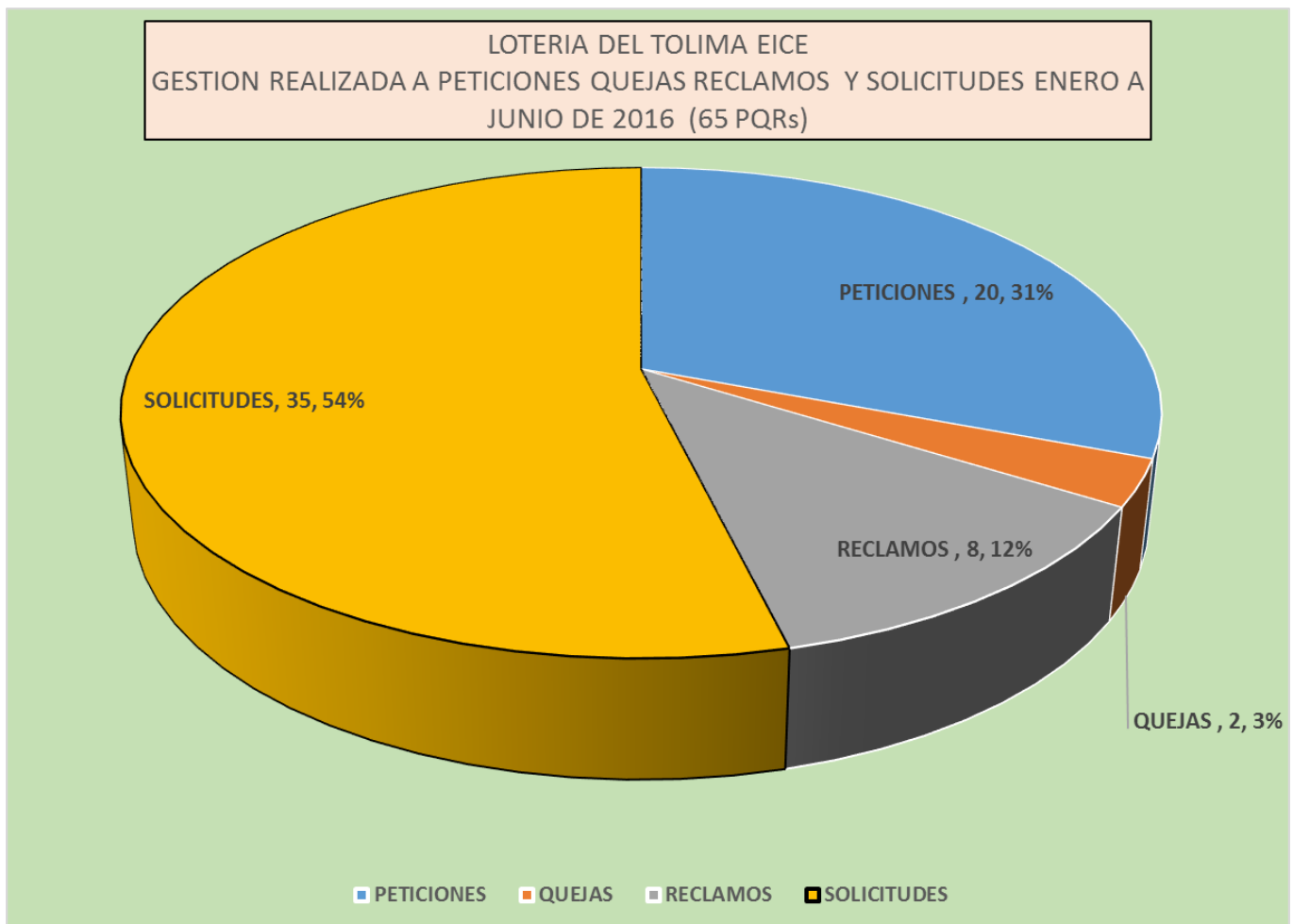
Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



GP-CER418680

SC-CER418692

En la siguiente gráfica se observa la distribución de las PQRs del premier 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”



GP-CER418680

SC-CER418692

### 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 con facilidad el tratamiento oportuno dado a 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”



GP-CER418680

SC-CER418692

 <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b></p>				
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 PRIMER SEMESTRE DE 2015								
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENDITAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQR	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
1	Jaime Piedrahita	Personal	2016/01/03	2016/01/18	Petición	si	Envío de resultados sorteo diciembre	Unidad operativa y comercial
2	Milena Arenas	Apostar S.A.	2016/01/13	2016/01/13	Petición	Si	Solicitud acta Megachance sorteo 3637	Unidad operativa y comercial
3	Diana Holguin	Loticolombia	2016/01/14	2016/01/18	Petición	Si	Estado de cuenta dsistribuidor	Unidad operativa y comercial
4	Nelson Armando Vega	Personal	2016/01/20	2016/01/21	Queja	Si	Sorteo premio megachance, valor pagado a a ganadores	Unidad operativa y comercial
5	Diana Holguin	Loticolombia	2016/01/25	2016/01/26	Peticion	Si	Solicitud datos de devolución sorteo 3637. Diferencia factura	Unidad operativa y comercial
6	Ana Rubio	Cadena de la	2016/01/29	2016/01/29	Petición	Si	solicitud organización cupo	Unidad operativa y comercial
7	Hector Ruiz	Personal	2016/01/30	2016/02/01	Petición	Si	Solicitud envío de resultados sorteo 3633	Unidad operativa y comercial
8	Diana Holguin	Loticolombia	2016/02/01	2016/02/01	Petición	Si	Solicitud datos de devolución sorteo 3639	Unidad operativa y comercial
9	Hermes Hernández	Red Comercial	2016/02/01	2015/07/17	Petición	Si	Solicitud adhesión distribuidores al código SIPAGA	Unidad operativa y comercial
10	María Teresa Cepeda	Personal	2016/02/03	2016/02/03	Petición	si	Solicitud explicación mecánica sorteo premio Megachance	Unidad operativa y comercial
11	Ana Gómez	Ganaya Bolívar	2016/02/04	2016/02/05	Petición	Si	Solicitud verificación fracción premiada	Unidad operativa y comercial
12	Beatriz Solanos	Personal	2016/02/08	2016/02/08	Petición	Si	Solicitud de resultados sorteo 3640 del 01 de febrero	Unidad operativa y comercial
13	Juan Sebastian Torres	Personal	2016/02/09	2016/02/10	Petición	Si	Solicitud explicación mecánica sorteo premio Megachance	Unidad operativa y comercial
14	José Guillermo torres Henao	Rincón de las	2016/02/10	10/201/2016	Queja	Si	Retrazo en la entrega de las listas de resultados sorteo 3641	Unidad operativa y comercial
15	Milton Ochoa	La Rueda Mill	2016/02/12	2016/02/17	Petición	Si	Organización y disminución cupo	Unidad operativa y comercial

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”

				GP-CER418680			SC-CER418692	
16	Carlos Eduardo Perdomo	Mercantil del	2016/02/15	2016/02/15	Petición	Si	Solicitud información SC-tolirevancha	Unidad operativa y comercial
17	Miguel Ramírez	Grupo empre	2016/02/15	2016/02/16	Petición	Si	Solicitud información estado de cuenta	Unidad operativa y comercial
18	Angela Espitia	Gtech	2016/02/18	2016/02/18	Solicitud	Si	Información sobre personal encargado de cargue de premios	Unidad operativa y comercial
19	Edson Ramos	Datalaser	2016/02/18	2016/02/18	Solicitud	Si	Cambio de dirección en entregad e billetería	Unidad operativa y comercial
20	Viviana Vargas	Loterías Amé	2016/02/23	2016/03/24	Solicitud	Si	Solicitud envío de resultados por e-mail	Unidad operativa y comercial
21	Danny	Personal	2016/02/23	2016/02/23	Solicitud	Si	Explicación plan de premios - mayor invertido sin serie	Unidad operativa y comercial
22	Ana Ospina	Ganaya Boliva	2016/02/24	2016/02/24	Solicitud	Si	Acta Megachance sorteo sorteo 3643	Unidad operativa y comercial
23	Yeny Guevara	Gelsa	2016/02/26	2016/02/26	Solicitud	Si	Envío calendario de sorteos de la lotería del Meta	Unidad operativa y comercial
24	Milena Arenas	Apostar SA	2016/02/26	2016/02/26	Solicitud	Si	Acta Megachance sorteo sorteo 3643	Unidad operativa y comercial
25	Claudia Noreña	Loticolombia	2016/02/26	2016/02/26	Solicitud	Si	Envío de resultados a una cuenta de correo específica	Unidad operativa y comercial
26	Katherine Plaza	Apuestas univ	2016/03/01	2016/03/01	Petición	Si	Requieren guia escaneada de entrega de cupo sorteo 3645	Unidad operativa y comercial
27	Miguel Ramirez	Gelsa	2016/03/07	2016/03/07	Petición	Si	Aclaracion entrega de cupo punto Villeta, debido a accidente de carro transportadora	Unidad operativa y comercial
28	Lucy Campo	Gelsa	2016/03/09	2016/03/09	Solicitud	Si	Información sobre sorteos emiliani de la Lotería del Tolima	Unidad operativa y comercial
29	Yaneth Castro	Personal	2016/03/16	2016/03/16	Solicitud	Si	Información sobre procedimiento de pago de premios	Unidad operativa y comercial
30	Lina Botero	Loticolombia	2016/03/23	2016/03/23	Petición	Si	Aclara que en la página web de la lotería existe un numero de premio publicado erróneamente.	Unidad operativa y comercial
31	Ana Ospina	Ganaya Boliva	2016/03/23	2016/03/23	Petición	Si	Información sobre procedimiento de pago de premios	Unidad operativa y comercial
32	Cristian Henao	Personal	2016/03/29	2016/03/30	Petición	Si	Información pago de premio Megachance y mecanica de juego	Unidad operativa y comercial
33	Ana Ospina	Ganaya Boliva	2016/03/31	2016/03/31	Reclamo	Si	Solicita validación de premio	Unidad operativa y comercial
34	Lina Botero	Distribuidor	2016/03/23	2016/03/23	Solicitud	Si	Numero ganador de premio seco aparece diferente a lo publicado en el sitio web	Unidad Operativa y Comercial
35	Ana Ospina	Distribuidor	2016/03/23	2016/03/23	Solicitud	Si	Información sobre pago de premio y requisitos	Unidad Operativa y Comercial
36	Cristian Henao	Personal	2016/03/29	2016/03/30	Solicitud	SI	Información sobre premio Megachance	Unidad Operativa y Comercial
37	Ana Ospina	Distribuidor	2016/03/31	2016/03/31	Solicitud	SI	Información para validación de premio y valor a pagar	Unidad Operativa y Comercial
38	Milena Arenas	Distribuidor	2016/04/05	2016/04/05	Solicitud	SI	Información pago premio mayor en su orden sin serie	Unidad Operativa y Comercial

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



39	Ana Ospina	Distribuidor	2016/04/12	GP-DEP-418380	Solicitud	SI	Información pago de SGC	Unidad Operativa y Comercial
40	Miguel Angel Ramírez	Distribuidor	2016/04/25	2016/05/03	Reclamo	SI	Información disminución de listas de resultados	Unidad Operativa y Comercial
41	José Guillermo Torres	Distribuidor	2016/04/28	2016/04/28	Reclamo	SI	Queja por el no recibo de volantes de resultados	Unidad Operativa y Comercial
42	Diana Marcela Holguin	Distribuidor	2016/04/29	2016/04/29	Solicitud	SI	Solicitud información de devolución puntos de venta Loticolombia	Unidad Operativa y Comercial
43	Hector Ruiz	Personal	2016/05/03	2016/05/03	Solicitud	SI	Solicita volante de resultados escaneados al correo	Unidad Operativa y Comercial
44	Rosa Elena Ricaurte	Personal	2016/05/03	2016/05/03	Solicitud	SI	Solicita retirarse del club de abonados	Unidad Operativa y Comercial
45	Sandra Vásquez	Distribuidor	2016/05/04	2016/05/06	Reclamo	SI	Queja por la no llegada de los slitados de resultados	Unidad Operativa y Comercial
46	Ana Ospina	Distribuidor	2016/05/06	2016/05/12	solicitud	SI	Solicita estado de cuenta del mes vigente y el mes anterior	Unidad Operativa y Comercial
47	Andrés Vélez	Personal	2016/05/06	2016/05/06	solicitud	SI	Información acerca del sorteo pijaod e oro	Unidad Operativa y Comercial
48	Diana Marcela Holguin	Distribuidor	2016/05/11	2016/05/11	solicitud	SI	Volante de resultados escaneado al correo	Unidad Operativa y Comercial
49	Byron Cataño	Distribuidor	2016/05/10	2016/05/13	solicitud	SI	Solicitud reerencia comercial	Unidad Operativa y Comercial
50	Yenny Montenegro	Distribuidor	2016/05/11	2016/05/11	solicitud	SI	Envío de volante de resultados al correo electrónico	Unidad Operativa y Comercial
51	Jhonatan Osorio	Distribuidor	2016/05/18	2016/05/23	Reclamo	SI	Queja por la reducción de volantes de resultados en los puntos de venta	Unidad Operativa y Comercial
52	Juan Carlos Giraldo	Personal	2016/05/20	2016/05/25	Solicitud	SI	Solicitud de referencias comerciales de distribuidores de la Tolima	Unidad Operativa y Comercial
53	Mayra Alejandra Hernández	Distribuidor	2016/05/20	2016/05/24	Reclamo	SI	Solicitud de referencia comercial	Unidad Operativa y Comercial
54	Esperanza Jiménez	Personal	2016/05/24	2016/05/24	Solicitud	SI	Solicitud mecanica juego megachance y valor a pagar	Unidad Operativa y Comercial
55	Gabriel Ladino	Personal	2016/05/24	2016/05/31	Reclamo	SI	Mecanica juego megachance	Unidad Operativa y Comercial
56	Alexander Canamejoy	Distribuidor	2016/05/28	2016/05/31	Solicitud	SI	Acata para pago de premio Megachance	Unidad Operativa y Comercial
57	Agencia Ganar Ltda	Distribuidor	2016/06/08	2016/06/08	Reclamo	SI	Queja sobre el retardo en la entrega de listas de resultados	Unidad Operativa y Comercial
58	Marybell	Personal	2016/06/15	2016/06/15	Solicitud	SI	Información Pago de aproximaciones al mayor	Unidad Operativa y Comercial
59	José Hernández	Personal	2016/06/17	2016/06/17	Solicitud	SI	solicitud publicación de resultados de los premios secos del sorteo	Unidad Operativa y Comercial
60	Janed Rojas	Personal	2016/06/17	2016/06/17	Solicitud	SI	Solicitud publicación resultados históricos del sorteo	Unidad Operativa y Comercial
61	Loterías San José	Distribuidor	2016/06/21	2016/06/21	Solicitud	SI	Volante de resultados escaneado al correo electrónico	Unidad Operativa y Comercial
62	Johan Ancrés Acevedo	Personal	2016/06/23	2016/06/30	Solicitud	SI	Solicitud de donde cobrar una aproximacion al mayor	Unidad Operativa y Comercial
63	Luisa Nieto	Personal	2016/06/23	2016/06/27	Solicitud	SI	Solicitud de donde cobrar una aproximacion al mayor	Unidad Operativa y Comercial
64	Fernanda Mañunga	Personal	2016/06/30	2016/06/30	Solicitud	SI	Información sobre mecánica ju	Unidad Operativa y Comercial
65	Rincón de la Suerte	Distribuisor	2016/06/30	2016/06/30	Solicitud	SI	Solicitud acta para pago de premio Megachance	Unidad Operativa y Comercial

Proyectó y Elaboró: Jefe de Control Interno



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

Es 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”**