

		<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF UNIV. UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN:</b> 9/05/2023	<b>PÁGINA:</b> 1 DE 3	<b>CÓDIGO:</b> MP-P-001

## 1. OBJETIVO

Brindar las disposiciones establecidas por la Lotería del Tolima, en lo relacionado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, enviadas por los diferentes grupos de interés, relacionadas con el producto Lotería y los servicios prestados en la entidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en todos los procesos y/o áreas de la empresa que tengan influencia en el Sistema de gestión de calidad, desde que el cliente manifiesta su PQR hasta que le es atendida y resuelta por parte de la Entidad.

## 3. DEFINICIONES

### PETICIÓN

Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentre enmarcada dentro del Derecho de Petición consagrado en la Ley 1755 de 2015, en la cual se dictan las disposiciones generales que regulan el ejercicio de este derecho.

### QUEJA

Es cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de un usuario o cliente, respecto al servicio o producto de la Lotería del Tolima.

### RECLAMO

Comunicación verbal o escrita, mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del cliente y/o usuario relacionado con la deficiente o inadecuada prestación del servicio por parte de la entidad o producto Lotería del Tolima.

### PERSONAL DE CONTACTO

El que recibe inicialmente la PQR y tiene contacto directo con los clientes, o usuarios de los productos que brinda la LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E.

		<b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF UNIV. UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9/05/2023	<b>PÁGINA:</b> 2 DE 3	<b>CÓDIGO:</b> MP-P-001

## CLIENTE

Cualquier persona natural o jurídica que se contacte con la entidad de forma interna o externa.

## SATISFACCION DEL CLIENTE

Es el conjunto de acciones que buscan que nuestros clientes, internos y externos, se encuentren a gusto con el servicio o producto lotería del Tolima, con las especificaciones normativas y de calidad requeridas, y con el sello de calidez humana que caracteriza a la entidad, brindando valor agregado para asegurar la permanencia y lealtad de los clientes.

## 4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1. Se toma como referencia para éste procedimiento la Ley 190/ 95, artículo 53-55, Ley 1474 de 2011 y demás que modifiquen, adicionen o reformen.
- 4.2. Canales para la radicación de PQR: La lotería del Tolima para la radicación de una PQR, dispone de:
  - Página web entidad, enlace servicio al cliente – contáctenos.
  - Línea telefónica conmutador 2611023.
  - Línea gratuita 01800 0942542
  - Presencial, instalaciones de la entidad.
  - Buzón de sugerencias

## 5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Se recibe e identifica la PQR, teniendo en cuenta los medios asignados para ello, redireccionando la PQR a la unidad correspondiente.         </div>	Secretaría Gerencia	Se debe revisar constantemente los medios asignados para recepción y se re direccionan de acuerdo a la unidad competente.

**VERSIÓN: 02**
**RESPONSABLE: PROF UNIV.  
UNIDAD OPERATIVA Y  
COMERCIAL**
**FECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
9/05/2023**
**PÁGINA:  
3 DE 3**
**CÓDIGO:  
MP-P-001**

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2	El líder de cada área, recibe y da trámite a la PQR, teniendo en cuenta su naturaleza y los tiempos establecidos por la Ley para ello.	Todas las unidades Lotería del Tolima	Ley 190/ 95, artículo 53-55, Ley 1474 de 2011 y demás que modifiquen, adicionen o reformen
3	Se diligencia el registro MP-R-002 Formato para peticiones, quejas y reclamos, explicando el desarrollo y trámite de la misma.	Todas las unidades Lotería del Tolima	Cada funcionario encargado de emitir la respuesta, registra la información en el Formato MP-R-002
4	Semestralmente la unidad operativa y comercial remite a la oficina de control interno con copia a la gerencia, el consolidado de los formatos diligenciados de PQR para elaboración del respectivo informe.	Unidad operativa y comercial	La oficina de control interno consolida la información y presenta informe a la gerencia semestral.
5	La alta Gerencia toma decisiones (acciones correctivas y de mejora) respecto al consolidado de la información.	Gerencia	Comunican las acciones tomadas a los funcionarios de la entidad.
6	FIN		

### Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li> <li>Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.</li> </ol>
1	30-06-2022	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se implementa el SIGC.</li> <li>Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.</li> </ol>
0	18-08-2020	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Creación del documento</li> </ol>