

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, ENERO 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CRITERIOS DE EVALUACION
4. METODOLOGIA
5. EVALUACION
6. CONCLUSIONES
7. SUGERENCIAS A LA ALTA GERENCIA

Ibagué, 4 de enero de 2023

Doctora
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente Lotería del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR segundo semestre 2022

Respetada doctora Nidia Victoria,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 31 de diciembre de 2022.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: “OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS” establece, entre otros, que “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a los usuarios se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

De igual forma, desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se tienen establecidos las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información en su Dimensión 5, es necesario que la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna), realice seguimiento y evaluación al cumplimiento de estas

Es importante anotar que este informe se construye con la información enviada a los diferentes medios que la entidad tiene disponible para el cliente; todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas, denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar el servicio.

El siguiente informe, se construye con base en la información suministrada por el área comercial quien proporcionó la base de datos y realizó el debido control que internamente se lleva para la normal recepción y respuestas de las PQR que se gestionaron en el segundo semestre de 2022 y el debido seguimiento por parte de la oficina de control interno,

Cordialmente,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control interno

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

FECHA: enero 14 de 2023.

PERIODO EVALUADO: julio a diciembre de 2022

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 a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) allegadas a la Entidad en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

2. ALCANCE

Evaluar el procedimiento de PQR establecido en la Entidad y verificar el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos ante la Lotería del Tolima; durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

3. CRITERIOS DE EVALUACION

Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
Ley 1437 de 2011 Título 2, artículo 13
Ley 1474 de 2011 artículo 76.
MECI 1000:2015.

4. METODOLOGIA

Con el fin de realizar la revisión al cumplimiento de los términos de respuesta a los peticionarios, 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.

Se realizó observación a cada una de las PQRS, se llevó a cabo entrevista al profesional, se corroboró la información con las diferentes comunicaciones y correos recepcionados y se procedió a diligenciar el registro R-084, Informe de Solicitudes y Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos, por parte de la Oficina de Control Interno.

5. EVALUACION

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

En la empresa se tienen establecidos 5 mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos:

- Línea 2611023,
- Buzón de sugerencia,
- Correspondencia
- Página Web (link contáctenos (loterías@loteriadeltolima.com)
- Línea 01-8000-942542.

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

La entidad, ha venido cumpliendo con la realización, implementación y documentación de la ventanilla Única, que da trámite a las peticiones, quejas y reclamos y demás correspondencia recepcionada.

5.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY 594-LEY GENERAL DE ARCHIVO DEL 14 DE JULIO DE 2000.

En los expedientes de PQRS recepcionados durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, la entidad en cumplimiento a la norma, ha implementado las tablas de retención documental, administración del archivo de gestión, transferencias documentales y depuración el archivo central.

5.4 RESULTADOS GENERALES JULIO-DICIEMBRE 2022

La Lotería del Tolima, presenta el informe consolidado sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de recepción que se encuentran habilitados por la entidad durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 29 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 0 petición, 2 quejas, 0 reclamo, 27 solicitudes.

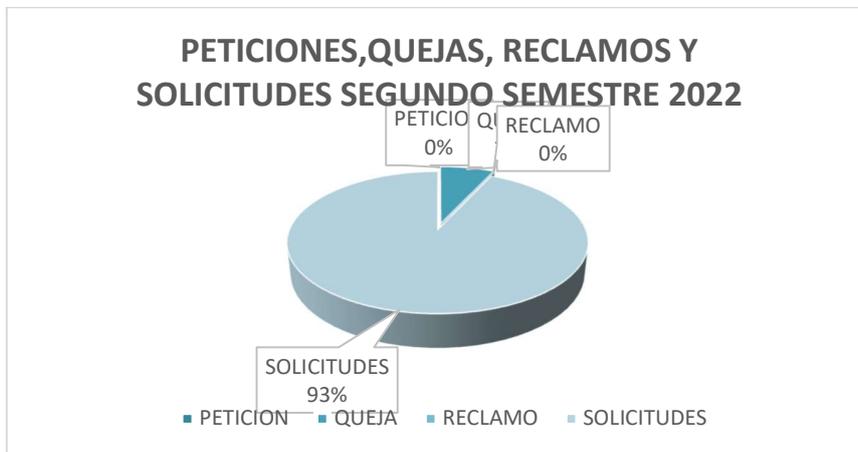
Durante el periodo evaluado, se recibieron en totalidad 29 PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

CUADRO: Totalidad de PQRS recibidas en la Lotería del Tolima para el primer semestre de 2022.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	0	0%
Queja	2	7%
Reclamo	0	0%
Solicitudes	27	93%
Total	29	100%



Porcentaje de PQRS Recibida



5.5 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS

La radicación, control y seguimiento de las PQR se lleva a través de la unidad operativa y comercial, medio electrónico (Página WEB), vía telefónica, buzón de sugerencias, visitante, documento escrito, línea gratuita.

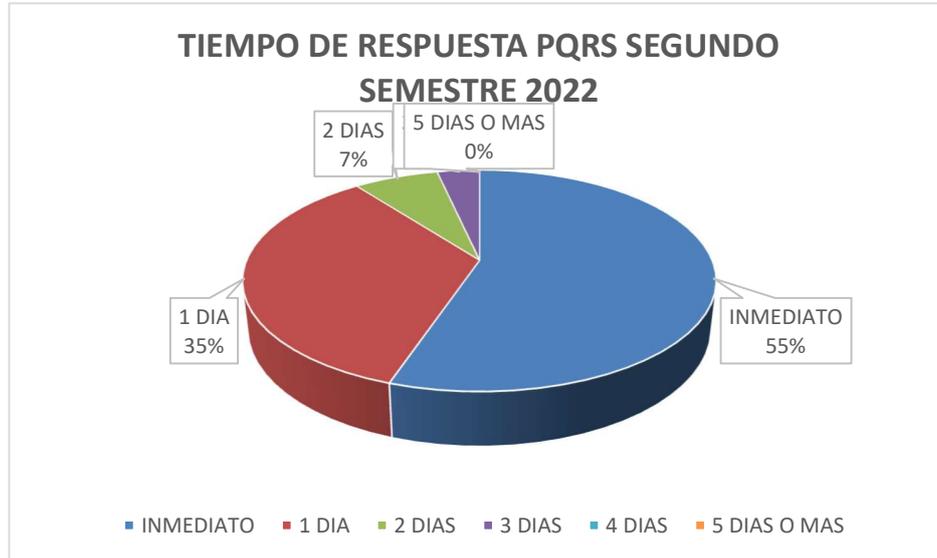
A las PQRS se les da traslado a la Unidad que le corresponde la solicitud y se le efectúa el seguimiento al cumplimiento de lo solicitado. Los derechos de petición son remitidos a la oficina administrativa y jurídica de la entidad.

5.6 TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

La Lotería del Tolima, encaminada al cumplimiento a uno de los objetivos de calidad, cual es el de satisfacer las necesidades y requisitos del cliente, enfocado a que el cliente es nuestra razón de ser, y es la base para los procesos de mejora, dió contestación a las PQRS en un tiempo oportuno; a continuación, se detalla el tiempo de respuesta a las manifestaciones presentadas por los ciudadanos, dando cumplimiento de esta manera con los tiempos promedios de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 DE 2015.

TIEMPO DE RESPUESTA DIAS		Porcentaje
Inmediato	16	55%
1 día	10	34%
2 días	2	7%
3 días	1	3%
4 días	0	0%
5 días o más	0	0%
Total	29	100%

GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS



1. Fuente de Recepción de la PQRS

Se puede visualizar en el siguiente cuadro, que el cliente utiliza masivamente la página electrónica de la entidad para realizar el acercamiento; de las 29 PQRS, se puede constatar que toda fueron recepcionadas por este medio.

FUENTE		Porcentaje
Telefónica	0	0%
Visitante	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
Documento escrito	0	0%
Medio Electrónico	29	100%
Línea Gratuita	0	0%
Total	29	100%

GRAFICA: MEDIO UTILIZADO



5.7 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS

En el cuadro de registro R-084, Informe de Solicitudes y Respuestas a Peticiones, Quejas y sugerencias, del segundo semestre de 2022

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

El Cliente desea saber el número ganador de los premios adicionales.

El Cliente desea saber el número ganador de los promocionales.

El Cliente desea saber el resultado de los números ganadores de determinadas fechas.

El cliente quiere saber porque el premio mayor y las tres series premio revancha, salen con la misma serie.

El Cliente desea se le envíe el acta de los sorteos.

El comprador solicita información sobre los números invertidos si tienen premio.

El comprador solicita orientación para reclamar el premio ganado.

El usuario manifiesta existe error en la página web

A continuación, se Detalla en cuadro, la relación de las PQRS allegadas a la Lotería del Tolima durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022:

LOTERIA DEL TOLIMA EICE

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2022							
ITEM	NOMBRE DEL QUERELANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO
1	EDER ALBERTO GARCÍA ROMERO	Comprador	11/07/2022	12/07/2022	Solicitud	Sí	En el sorteo 3968 del 5 de julio de 2022 cogí las tres primeras del mayor sin serie en dos fracciones, en el punto de venta PSE de la tienda Olimpica Vía a Monca en Santa Marta me dice que gane 4 mil pesos y en el respaldo del billete dice 9 mil pesos. Me pueden colaborar, muchas gracias !
2	GERMAN AUGUSTO GUERRA LOZANO	Comprador	12/07/2022	12/07/2022	Solicitud	Sí	Buenos días; tengo un billete del sorteo 3969 del 11 de julio de 2022 correspondiente a la Lotería del Tolima. Ustedes sortearon un viaje "viajar es vivir" me pueden informar número y serie ganador de ese premio?
3	DANIEL CORREA	Comprador	01/08/2022	01/08/2022	Solicitud	Sí	Buenos días, un saludo. Deseo conocer el resultado del 06 de abril de 2020 frente al sorteo 3858 en virtud de que escribí por WhatsApp, pero no obtuve resultado. Gracias

4	GERMAN GUZMAN OLIVEROS	Comprador	02/08/2022	02/08/2022	Solicitud	Sí	Buen día respetados, agradezco su amable orientación, tengo un billete de lotería el cual es premiado por cambio última cifra, este lo adquirí en Purificación Tolima, mi lugar de residencia actual es Bogotá, en donde lo puedo cambiar? estuve en una oficina del Operador Gelsa y me indican que no lo cambian por que no se lo compre a ellos.
5	ZARA GUAZA	Comprador	03/08/2022	03/08/2022	Solicitud	Sí	Buenas Tardes, con este billete gano algo por la última cifra y serie completa?
6	ÉDISON ARÉVALO	Comprador	06/08/2022	08/08/2022	Queja	Sí	Buenos días, La queja o petición es simple, requiero visualizar en su portal y demás canales de información los resultados de las rifas o juegos adicionales como lo son el sorteo 3972 de la motocicleta BMW del 01/08/2022, evoco lo estipulado en el Art. 23 de la Constitución. Espero por su respuesta
7	LUIS CARLOS GRANADOS	Comprador	07/08/2022	08/08/2022	Solicitud	Sí	Buen día, para reportar que se está presentando el siguiente error en la página web "Consultas si eres Ganador", durante 2 semanas no he podido valor mis abonos.
8	MIGUEL GONZALEZ	Distribuidor	09/08/2022	09/08/2022	Solicitud	Sí	Buen día, solicitamos de su colaboración validando el módulo "Consulte si es Ganador" ya que la misma presenta la siguiente falla (Ver Imagen adjunta) que impide validar los números ganadores. Tener en cuenta que la página web es la principal fuente de validación para nuestras oficinas respecto al pago de premios.
9	LUZ ANGELA CARBONELL	Comprador	16/08/2022	17/08/2022	Solicitud	Sí	Disculpa Buenas Noches; tengo una pregunta el premio mayor cayó 2873 y Yo tengo 2378 pero la serie no es la misma, será que uno gana algo o no me pueden sacar de la duda; gracias y Feliz Noche.

10	WILLIAM MARINO HIDALGO MUÑOZ	Comprador	23/08/2022	24/08/2022	Solicitud	Sí	Compre un billete de la Lotería en Mocoa Putumayo con el número 5522 de la serie 87, sorteo 3975 jugó ayer 22/08/2022. Solicito me informen el numero ganador de la Motocicleta BMW F-750 0 km. Si el premio quedó entre el público o si vuelve a jugar. Gracias.
11	JAIME FLOREZ CORREA	Comprador	24/08/2022	24/08/2022	Solicitud	Sí	Disculpen por favor me informan donde puedo verificar el resultado semanalmente del juego de la moto que aparece en la lotería. ¿También por favor ustedes tienen una calculadora donde me pueda guiar para jugar los números próximos o posibles a jugar? Gracias Dios los bendiga.
12	JOHAN LUNA	Comprador	26/08/2022	29/08/2022	Solicitud	Sí	Distinguida entidad de la Lotería del Tolima; En relación con la Lotería jugada el día 01 de agosto de 2022 con numero de sorteo 3972, solicito de la manera más atenta el envío de información acerca del reclamo del premio. Con base a lo anterior, me permito informar que por asuntos personales cuento con boleto de la cifra ganadora y no me he permitido reclamarlo. Solicito según ley 1393 de 2010 "Caducidad de un año"
13	JIMMY GRUESO	Comprador	30/08/2022	31/08/2022	Solicitud	Sí	Buenas Noches; ¿escribo con el fin de saber dónde queda una sede de la LT en la ciudad de Cali? ¿Dónde uno debe de ir en Cali a cobrar un premio? Gracias!!
14	YESICA MEDINA	Comprador	01/09/2022	01/09/2022	Solicitud	Sí	Cuanto se gana un número de serie?

15	VICTOR TANGARIFE	Comprador	06/09/2022	07/09/2022	Solicitud	Sí	Puedo ganar un premio mayor con tres números pero en desorden?
16	VICTOR TANGARIFE	Comprador	06/09/2022	07/09/2022	Solicitud	Sí	Puedo ganar un premio seco con los tres (3) primeros números y sin la serie?
17	LEYDI MIRANDA	Comprador	06/09/2022	07/09/2022	Solicitud	Sí	¿Compre una fracción con el numero 9263 serie 084, quiero saber si con el seco triunfa de 15 millones 9271 serie 020... Ganaría por tener las dos (2) primeras series? Gracias!
18	RAFAEL FERNANDEZ	Comprador	08/09/2022	08/09/2022	Solicitud	Sí	Hola, me gane la lotería del 31 de agosto de 2022. La Hora del billete era 18:51:42
19	EDINSON MOYA	Comprador	22/09/2022	22/09/2022	Queja	Sí	Buenas noches; tengo una queja que en el último sorteo de la Lotería del. Tolima yo cogí los 4 números sin serie, resulta que dentro del plan de premios dice que uno gana algo, pero cuando voy a la paga todo a preguntar me dicen que no; entonces no entiendo, si tanto la página como el billete lo dice. Muchas gracias por su colaboración.
20	WILLIAM HERNANDO CONTRERAS RODRIGUEZ	Comprador	01/10/2022	03/10/2022	Solicitud	Sí	Buenas noches, es para averiguar si las dos (2) últimas cifras del chance jugado el 26 de septiembre del año 2022 pagan algo quedo atento con la respuesta, muchísimas gracias

21	JHON JAVIER MALAVER LEAL	Comprador	04/10/2022	04/10/2022	Solicitud	Sí	Compre por Internet una fracción con el siguiente numero 0880 si el sorteo cayó el numero 9100 gano fracción?
22	RITA GILMA SIERRA SIERRA	Comprador	11/10/2022	12/10/2022	Solicitud	Sí	Buenas noches; quiero consultar como puedo reclamar un premio de chance que jugué, teniendo en cuenta que perdí la colilla. El numero jugado fue el 1325 de la Lotería del Tolima el 10 de octubre 2022 en la casa de chance en San Cristóbal - Medellín. Agradezco validar si es posible reimprimir la colilla o que solución puedo tener. Gracias.
23	DAIVER MILETH SANCHEZ OCHOA	Comprador	12/10/2022	12/10/2022	Solicitud	Sí	Me gustaría saber si gané un seco revancha o alguna cifra no sé la verdad es que soy primerizo en este y me gustó, ví que se puede ganar con secos sin serie, con números en desorden, últimas cifras, muchas formas; me gustaría saber si gané algo para animarme a seguir comprando, jugué el 042 de la serie y número 8532.
24	GERMAN AUGUSTO GUERRA LOZANO	Comprador	01/11/2022	02/11/2022	Solicitud	Sí	Buenos días, por favor me pudieran informar del resultado de las tres (3) tarjetas Bono regalo del sorteo 3985 jugado el 31 de octubre de 2022. Mil gracias. gaguerra1992@gmail.com
25	JHOANA GILON	Distribuidor	21/11/2022	21/11/2022	Solicitud	Sí	Buen día, me colabora con la siguiente información, tengo un cliente ganador de la Lotería por un valor de \$5.533.000 que documento0s debe anexar para realizar el pago. Gracias!!

26	FLOR M. CUELLAR	Comprador	23/11/2022	23/11/2022	Solicitud	Sí	Por favor en donde encuentro el número y serie del sorteo 3988 del Carro Mazda 2
27	MONICA MEJIA RIVERA	Comprador	25/11/2022	27/11/2022	Solicitud	Sí	¡Buen día estimados, es un gusto saludarlos! El motivo del contacto es para hacer la siguiente consulta: compré este billete de su lotería para el sorteo 3988. Al revisar los resultados encontré que tuve una aproximación en seco Vive de \$15 millones, acerté las tres últimas cifras.
28	RAUL ANDRÉS FAJARDO RODRIGUEZ	Comprador	02/12/2022	02/12/2022	Solicitud	Sí	Buen día, compré un ticket en Lottired y dado el caso que llegue a ganar la lotería como reclamaría el premio si me encuentro en la ciudad de Bucaramanga. Me gustaría ser ganador de su lotería estoy pasando por momentos difíciles, Cordialmente.
29	ROSMERY HERRERA VALDES	Comprador	05/12/2022	05/12/2022	Solicitud	Sí	Muy buenos días, le escribo para pedir información acerca de un billete de lotería que compré y que jugó el lunes 28/11/22, el sorteo de número 3989, serie 015 número 1576, lo compré en un súper giros y cuando llegué a preguntar me dijeron que no gane, ya que en este sorteo salió un seco Triunfa con esa misma serie pero no tengo los cuatro números completos sino las tres últimas, estaré presta a su información.

6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del segundo semestre del año 2022, se observa una disminución en las PQRS, peticiones que tuvieron un impacto positivo en el tiempo de respuestas

Reconoce la Oficina de Control Interno el buen trabajo que se realiza desde el área de mercadeo y publicidad al manejo de las PQRS, como se evidenció en el informe, no se queda Ninguna comunicación sin responder.

El indicador de peticiones quejas y reclamos determina que se ha venido cumpliendo en oportunidad y eficacia en las respuestas dadas al peticionario. Para el segundo semestre, el tiempo de respuesta inmediata y no mayor a 4 días, fue del 100%, mayor a 5 días fue del 0%, concluyendo que existe muy buena efectividad en la oportunidad de contestación para que el cliente se sienta satisfecho.

Se evidencia que el mecanismo más utilizado por el cliente para esta clase de comunicación, es la de la página web de la entidad, el cual brinda la oportunidad de estar en contacto constante con los clientes, pueden consultar en cualquier momento o ver los productos y/o servicios a cualquier hora, lo cual les da confianza y seguridad, y también da una buena imagen responder las opiniones de estos clientes de forma oportuna.

Para este segundo semestre sigue marcando la incidencia el comprador como el querellante que más utiliza los medios que tiene la Lotería del Tolima para el mismo.

Se da cumplimiento a los objetivos de calidad. 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.

El proceso Mercadeo y Publicidad, concretamente el Profesional Universitario está encargado de dar respuesta a las solicitudes del cliente que tienen que ver con la parte misional de la lotería, en caso de pertenecer la solicitud a otra unidad se le corre traslado y se le realiza el correspondiente seguimiento.

Invitar a las áreas de la entidad comprometidas con el procedimiento de recepción y contestación a las peticiones, quejas y reclamos, que sigan con el buen compromiso institucional de puntualizar la oportunidad de las respuestas e inquietudes, para que el cliente se sienta satisfecho.

7 SUGERENCIAS A LA ALTA GERENCIA

Mantener el desarrollo de la sensibilización, socialización y divulgación a los clientes y partes interesadas sobre la utilización de los mecanismos ofrecidos por la entidad para realizar las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin que la Lotería tome las acciones de mejora respectivas.

Continuar trabajando articuladamente con las dependencias sobre la importancia que merece a la Lotería, la atención y trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.

Como valor agregado para seguir con la mejora al proceso, se propone realizar campañas, capacitaciones, niveles de atención, etc., con las dependencias que presentan mayor grado de recurrencia en las peticiones.

Desde el proceso de Mercadeo y Publicidad en el marco del Plan Anticorrupción se sigan construyendo estrategias para garantizar dentro de los términos, que a las PQRS recepcionadas se les garanticen su respuesta con oportunidad y calidad.

Mantener fortalecida la página Web de la entidad, redes sociales y medios de comunicación, con el fin de facilitar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciban, buscando satisfacción del cliente al poder realizar procesos de envío de PQRS desde cualquier lugar



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno