

## LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

# INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, JULIO 2022

## TABLA DE CONTENIDO

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

Ibagué, 14 de julio de 2022

Doctora  
**NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ**  
Gerente Lotería del Tolima  
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR primer semestre 2022

Respetada doctora Nidia Victoria,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 30 de junio 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 primer 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:** julio 14 de 2022.

**PERIODO EVALUADO:** enero a junio 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 enero al 30 de junio 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 enero al 30 de junio de 2022.

### 3. CRITERIOS DE EVALUACION

Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.  
Ley 1437 de 2011 Titulo 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 enero al 30 de junio 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 ENERO-JUNIO 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 enero al 30 de junio de 2022.

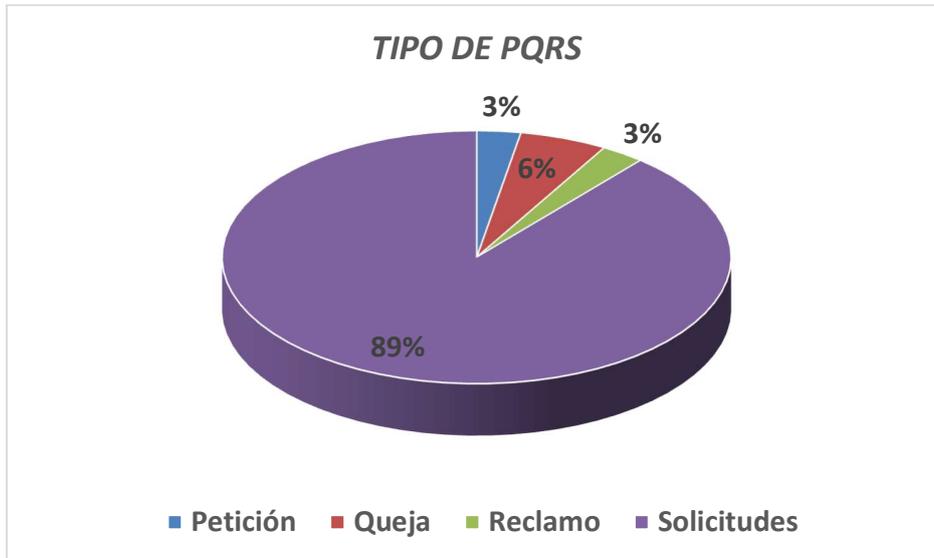
Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 36 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 1 petición, 2 quejas, 1 reclamo, 32 solicitudes.

Durante el periodo evaluado, se recibieron en totalidad 36 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	1	3%
Queja	2	6%
Reclamo	1	3%
Solicitudes	32	89%
Total	36	100%

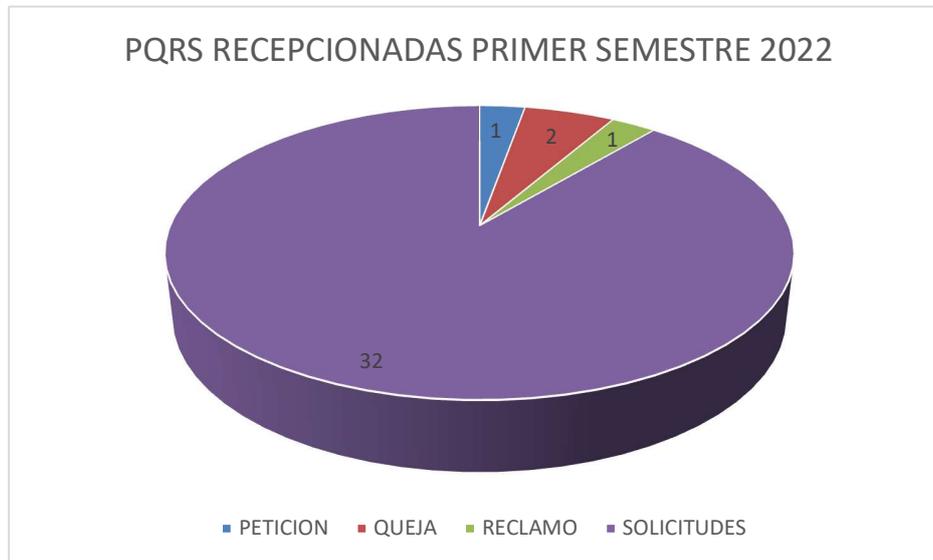
### Porcentaje de PQRS Recibida



### 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 (Pagina 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	19	53%
1 día	7	19%
2 días	3	8%
3 días	4	11%
4 días	0	0%
5 días o más	3	8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

### GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS

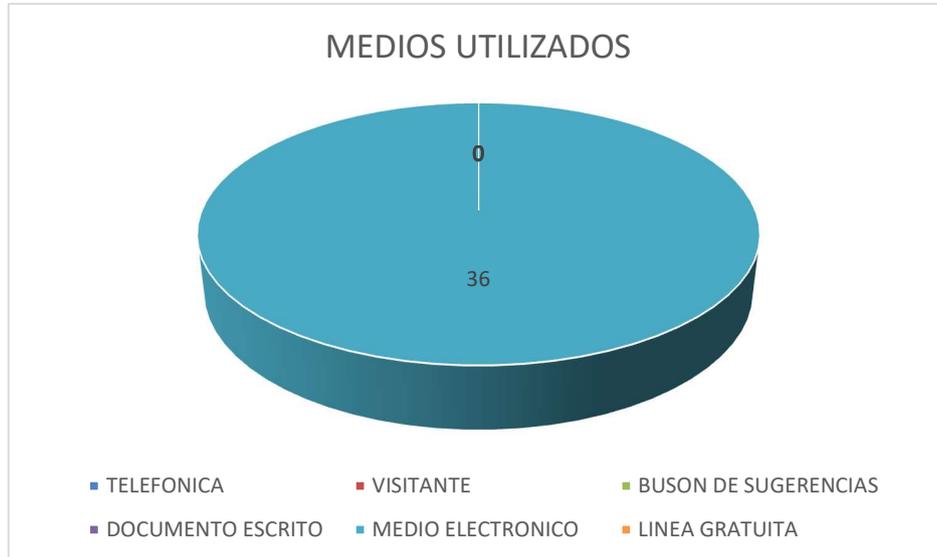


#### 1. Fuente de Recepción de la PQRS

Se puede visualizar en el siguiente cuadro, que el cliente utiliza masivamente la página electrónica de la entidad para realizar el acercamiento; de las 36 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	36	100%
Línea Gratuita	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

### 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 primer 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 su inconformidad con el diseño de la página web para consultar los resultados principalmente para las aproximaciones

A continuación, se Detalla en cuadro, la relación de las PQRS allegadas a la Lotería del Tolima durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2022:

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINC	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
1	JOSE ANUAR BETANCOURT GOMEZ	Comprador	05/01/2022	05/01/2022	Solicitud	Si	Buenos días; solicito informacion si yo cojo un seco con los cuatro numeros en su orden pero la serie sale con otro seco quiero saber si gané algo. Mil gracias por su informacion.	Unidad operativa y comercial	0
2	HEYDER FABIAN GOMEZ PINTO	Comprador	06/01/2022	07/01/2022	Petición	Si	A fin de ejercer control social, acceso y transparencia, solicito en la publicación de resultados se indique en que ciudad o municipio fué distribuido el premio mayor. Solicito enviar a mi correo en que ciudades cayeron los resultados desde el sorteo 3318 hasta el 3942. Agradezco su atención.	Unidad operativa y comercial	1
3	ALVARO RODRIGUEZ BOHORQUEZ	Comprador	08/01/2022	11/01/2022	Solicitud	Si	Buenas noches; por favor si me pueden informar el resultado del sorteo del viaje a Cancún, el carro y la Moto electrica. La verdad no he podido visualizar en su pagina estos resultados. Gracias.	Unidad operativa y comercial	2
4	MELANIO GREGORIO TORREALBA	Comprador	10/01/2022	11/01/2022	Solicitud	Si	Cordial saludo, para saber como busco los resultados. Gracias	Unidad operativa y comercial	1

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINC	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
5	ISRAEL RESTREPO ZULUAGA	Comprador	07/01/2022	11/01/2022	Queja	Si	Regularmente compro lotería y el pasado lunes cogí las 2 primeras y la ultima en otra serie, según lo que dice en la parte trasera del billete debían pagarme \$41 mil pesos pero el distribuidor Alfa y Omega de este pueblo solo me pago \$12 mil pesos por 2 fracciones y que ustedes no hacen sino engañar a la gente.	Unidad operativa y comercial	3
6	NELSON MUÑOZ	Comprador	13/01/2022	13/01/2022	Solicitud	Si	Buen día; por favor me envían los resultados del Promocional correspondiente a la LT Sorteo 3941 del 27 de Diciembre de 2021. Por su atención muchas gracias.	Unidad operativa y comercial	0
7	ALIX MARELBI SARABIA SERRANO	Comprador	18/01/2022	18/01/2022	Solicitud	Si	Cordialmente; solicito cual es el numero y serie valido del sorteo del Viaje de tus sueños de Abril de 2021. gracias	Unidad operativa y comercial	0
8	ROSARIO ESPINOSA	Comprador	18/01/2022	18/01/2022	Solicitud	Si	A quien concierne, Feliz año 2022. Bendiciones y mucha salud!! Sali de viaje y me he encontrado una boleta para ese día y queria que por favor me indicara; jugó el 13 de diciembre de 2021. Gracias	Unidad operativa y comercial	0
9	GLORIA ESPERANZA RATIVA RINCON	Comprador	31/01/2022	01/02/2022	Solicitud	Si	Buenos Dias; solicito por favor me envien los resultados del sorteo 3943 del 11 de Enero de 2022. Agradezco su atención.	Unidad operativa y comercial	1

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
10	JORGE ELIECER CARDOZO	Distribuidor	04/02/2022	07/02/2022	Solicitud	Si	Cordial Saludo, solicito muy amablemente una certificacion comercial y la cartera correspondiente al año 2021. Agradezco su pronta diligencia al requerimiento solicitado	Unidad operativa y comercial	3
11	ESTIWAR GUTIERREZ	Comprador	09/02/2022	09/02/2022	Solicitud	Si	Buenas tardes; Quisiera saber que se debe hacer para solicitar un permiso de una pequeña Rifa de una Novilla?	Unidad operativa y comercial	0
12	GERMAN AUGUSTO GUERRA LOZANO	Comprador	09/02/2022	09/02/2022	Solicitud	Si	Buenas Tardes, tengo un billete completo de la Lotería del Tolima sorteo 3947 del 7 de febrero de 2022, en ese momento se rifaron unas remodelaciones, desconozco el numero Ganador para cotejarlo con el numero que compre. Me colaboran con ese dato, muchas gracias.	Unidad operativa y comercial	0
13	JUAN PABLO URREGO	Distribuidor	16/02/2022	21/02/2022	Solicitud	Si	Cordial saludo; en el momento nos encontramos actualizando informacion de la Loteria del Tolima, es por esto que solicito de su ayuda para que por favor nos puedan hacer llegar la siguiente documentacion: - RUT Actualizado, Nombre yCedula del Beneficiario	Unidad operativa y comercial	5

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
14	GERMAN AUGUSTO GUERRA LOZANO	Comprador	22/02/2022	22/02/2022	Solicitud	Si	Como asiduo comprador de la Loteria del Tolima, les pido el favor de informarme el resultado de los dos (2) bonos para remodelar la casa. El número de mi billete completo es 3597 serie 005 sorteo 3949 del 21 de febrero de 2022	Unidad operativa y comercial	0
15	DIANA MARCELA CAICEDO	Comprador	03/03/2022	03/03/2022	Queja	Si	Buenos días, quiero poner en conocimiento la mala fé de un lotero que me vendio dos fracciones de la loteria de Manizales el dia de ayer 2 de marzo de 2022 en la Cra. 5 con 26. Este señor me cobro \$5 mil pesos por fraccion cuando son a \$2 mil pesos. No pedo saber si las fracciones son legales. El numero que compré es el 7437.	Unidad operativa y comercial	0
16	LUDY DEL CARMEN VILLALBA CORONEL	Comprador	03/03/2022	04/03/2022	Solicitud	Si	Buenos noches, quisiera saber o tener mas informacion acerca de que gané con el número ganador del 19 de febrero/2022; pero con diferente serie. Quisiera saber que premio debía recibir por eso. Muchas gracias!!	Unidad operativa y comercial	1

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINC	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
17	LILIBETH MAUREN ACUÑA ROBLES	Comprador	05/03/2022	07/03/2022	Solicitud	Si	Cordial saludo, de la manera mas respetuosa deseo saber cual fue el resultado del sorteo de los computadores de la Loteria del Tolima del dia 31 de enero de 2021	Unidad operativa y comercial	2
18	LILIBETH MAUREN ACUÑA ROBLES	Comprador	13/03/2022	14/03/2022	Solicitud	Si	Buen y bendecido dia; solicito a usted por favor enviar los resultados del sorteo 3946 del 31 de enero de 2022 y los promocionales de los Computadores Portatiles y las dos becas. Muchas gracias.	Unidad operativa y comercial	1
19	CARMEN LUCY GOMEZ RIAÑO	Comprador	12/03/2022	14/03/2022	Solicitud	Si	Cordial saludo; solicito por favor de su amable colaboracion y enviarme los resultados del sorteo 3941 del 27 de Dic de 2021 con los sorteos adicionales del Viaje a Cancun y el carro. He consultado en la Pag. Web y no estan. Muchas Gracias.	Unidad operativa y comercial	2
20	MARIA LUCIA FIGUEROA	Comprador	14/03/2022	15/03/2022	Solicitud	Si	Saludos, le escribo desde Puerto Rico, mi madre supuestamente es ganadora de un premio de esta Lotería. La llamé un caballero y le dijo que iba enviar unos documentos para que se pueda cobrar el premio.	Unidad operativa y comercial	1
21	GABRIEL PEDRO HERRERA	Comprador	16/03/2022	17/03/2022	Solicitud	Si	Por favor pído informacion por el numero ganador del carro jugado con el sorteo 3952.	Unidad operativa y comercial	1

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINC	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
22	SEBASTIAN MURCIA DUARTE	Comprador	29/03/2022	29/03/2022	Solicitud	Si	Buen dia; soy de fusagasugá y tengo un billete del dia 28 de Marzo de 2022. Numero 4187 serie 016. Quiero saber como hago para validar el billete	Unidad operativa y comercial	0
23	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ SIERRA	Comprador	18/04/2022	15/04/2022	Reclamo	Si	Por favor me explica la razon porque no publican los resultados del viaje no les interesa que los compradores se den cuenta de los numeros ganadores? Garcias!	Unidad operativa y comercial (Semana Santa)	3
24	ALVARO QUINTERO	Comprador	13/04/2022	18/04/2022	Solicitud	Si	Buenas noches, por favor me pueden informar que numero ganó el Carro del 14 de Marzo de 2022. Gracias Feliz Noche!	Unidad operativa y comercial (Semana Santa)	5
25	CARLOS IVAN POLOCHE	Comprador	13/04/2022	18/04/2022	Solicitud	Si	Me gustaria encontrar en esta pagina la opcion de Historico de resultados. Para consultar sorteos anteriores.	Unidad operativa y comercial (Semana Santa)	5
26	MICHAEL STIVEN MEJIA OSPINA	Comprador	25/04/2022	25/04/2022	Solicitud	Si	Hola, era para saber si gane algun premio con la Lotería del Tolima, me llamo Michel Stiven Ospina.	Unidad operativa y comercial	0
27	JOSE MANUEL RIVERA LARA	Comprador	26/04/2022	26/04/2022	Solicitud	Si	Buenas tardes, me gustaria hacer una pregunta; que pasa si uno acierta un seco sin serie pero a la vez la ultima del mayor. Se pagaría \$9.000 pesos y el seco sin serie \$18.000 Total \$27.00?	Unidad operativa y comercial	0

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
28	JONATHAN ALBERTO MORA PULIDO	Comprador	29/04/2022	02/05/2022	Solicitud	Si	Buenas noches, de acuerdo al plan de premios quisiera saber cuanto se gana cuando se coge solo el numero de la serie completo y en el orden de la loteria. Gracias quedo atento.	Unidad operativa y comercial	3
29	OMAR GARCIA	Comprador	02/04/2022	03/05/2022	Solicitud	Si	Buen dia, hace tiempo estoy tratando de ver el resultado del premio promocional de su loteria del 1/02/2021 en el sorteo 3984; en sus bases de datos no aparece. Me regalan por favor los resultados. Gracias	Unidad operativa y comercial	0
30	FRANCISCO GUTIERREZ	Comprador	16/05/2022	16/05/2022	Solicitud	Si	Buenos dias, por favor me indican un numero telefonico de la beneficencia del Tolima donde contesten. Gracias	Unidad operativa y comercial	0
31	LUIS ALFONSO PINTO SANABRIA	Comprador	17/05/2022	17/05/2022	Solicitud	Si	Buenos dias, soy comprador de su loteria de manera permanente y habia extraviado un billete de la loteria del sorteo 3984 del 1/02/2021. Quisiera saber cual es el numero ganador del Apartamento de ese sorteo, porque no aparece en su historial de la pagina web.	Unidad operativa y comercial	0

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE**

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE									
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINC	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA	TIEMPO DE RTA. EN DÍAS
32	ROBINSON PAI	Comprador	26/05/2022	26/05/2022	Solicitud	Si	Hola buen día, para averiguar Loteria del Tolima que nuemro se gano el 23 de Mayo de 2022	Unidad operativa y comercial	0
33	ALBERTO NUÑEZ TELLO	Comprador	08/06/2022	08/06/2022	Solicitud	Si	Cual fue el número ganador y la serie del premio promocional del sorteo 3964? En los resultados oficiales aparece el mismo numero y serie que el sorteo 3963.	Unidad operativa y comercial	0
34	LIZETH CUBILLOS GARCIA	Comprador	21/06/2022	21/06/2022	Solicitud	Si	Hola Buenas noches quisiera saber sí el día 20 de junio/22 jugó la Lotería del Tolima ya que es día feriado, agradecería que me respondan.	Unidad operativa y comercial	0
35	MARTHA ANGEL LOPEZ	Comprador	01/06/2022	01/06/2022	Solicitud	Si	Cuanto paga el mayor de la Tolima invertido?	Unidad operativa y comercial	0
36	MARTHA ANGEL LOPEZ	Comprador	01/06/2022	01/06/2022	Solicitud	Si	En la Lotería del Tolima como debe ir el orden del mayor para ser invertido, se puede cualquier posicion con tal que esten los cuatro números?	Unidad operativa y comercial	0

## 6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del primer 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 92%, mayor a 5 días fue del 8%, 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 primer 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