LOTERÍA DEL TOLIMA

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia
FECHA: 13 JUL 2023
RADICADO Nº:
RECIBIDO:

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, JULIO 2023

LOTERÍA DEL TOLIMA

2 R/V

Ibagué, 13 de julio de 2023

Doctora
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente Loteria del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR primer semestre 2023

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 2023.

El articulo 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 (Auditoria 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.

LOTERÍA DEL TOLIMA

3 R/4

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

FECHA: julio 13 de 2023.

PERIODO EVALUADO: enero a junio de 2023

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo normado en el articulo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, presentando a la Gerencia de la Loteria 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 2023.

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 Loteria del Tolima; durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2023.

3. CRITERIOS DE EVALUACION

Constitución Politica de Colombia, artículos 23 y 74.
Ley 1437 de 2011 Titulo 2, articulo 13
Ley 1474 de 2011 articulo 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 (MP-P-001) y la información registrada en el formato MP-R-002, Formatos para Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual es diligenciado por el Profesional Especializado de la Unidad

4
R/V

5.4 RESULTADOS GENERALES ENERO-JUNIO 2023

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 2023.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 26 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 0 petición, 0 quejas, 0 reclamo, 26 solicitudes.

Durante el periodo evaluado, se recibieron en totalidad 26 PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

CUADRO: Totalidad de PQRS recibidas en la Lotería del Tolima para el primer semestre de 2023.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	0	0%
Queja	0	0%
Reclamo	0	0%
Solicitudes	26	100%
Total	26	100%

TIEMPO DE RESPUESTA DIAS		Porcentaje
Inmediato	13	50%
1 día	10	38%
2 días	1	4%
3 días	0	0%
4 días	1	4%
5 días o más	1	4%
Total	**26**	100%

GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS

1. Fuente de Recepción de la PQRS

18	Edison Herrera	Comprador	09/05/2023	09/05/2023	Solicitud	Si	En el sorteo número 4012 del 8 de mayo el premio mayor sale con la serie 165 , sin embargo la lotería del Tolima juega con una serie del 000 al 149 , como es posible que salga esta serie, además si sale por ser un sorteo promocional no fue informado a los apostadores por ningún canal
19	Nely Rodriguez	Comprador	09/05/2023	09/05/2023	Solicitud	Si	De anoche 8 de mayo del 2023. Por favor ayúdeme. El número q tengo es 9275 de la serie 083 Y la del viaje 5194 de la serie 103 .. quiero saber si gane algo.
20	Jose Montoya	Comprador	09/05/2023	10/05/2023	Solicitud	Si	Por favor me pueden informar el número ganador del lanzamiento adicional e independiente del viaje para 2 personas del sorteo 4012 de ayer 8 de Mayo, no aparece en las publicaciones de los resultados oficiales, gracias por su atención quedó pendiente gracias nuevamente

24	Lina Maria Poloche Aguja	Comprador	30/05/2023	30/05/2023	Solicitud	Si	Hola Buenos días, quiero hacer una pregunta. La verdad es la primera vez que compro billete completo y quero saber si gané. Me podrían ayudar por favor?
25	Liliana Garavito Chica	Comprador	09/06/2023	13/06/2023	Solicitud	Si	Buenas noches, Sres. Lotería. Me dirijo a ustedes con el fin de solicitarles mayor transparencia por cuanto no han publicado en su página en Internet los resultados de los promocionales del sorteo 4015, pues omitieron publicar ese resultado.
26	Brayan Soledad	Comprador	16/06/2023	16/06/2023	Solicitud	Si	Hola me gustaria atención sobre las reglas de la Lotería, explicación sobre las aproximaciones y premios secos.

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 sensibilizaciones, 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

LOTERÍA DEL TOLIMA	INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS			
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 3-05-2023	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: CI-R-011

INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS								
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQR	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	DEPENDECIA ASIGNADA
1	German Augusto Guerra Lozano	Comprador	14/02/2023	15/02/2023	Solicitud	Si	Me pueden ayudar con el número y serie de los ganadores de la moto y portátiles del sorteo 4000 del 13 de febrero del año 2023 siempre compro el billete de la Tolima aqui en Bogotà Compre el número 9527 de la serie 052. Mil gracias.	Unidad Operativa y Comercial
2	Luz Vera	Comprador	14/02/2023	15/02/2023	Solicitud	Si	Buenas noches Estoy sorprendida que se haya dado esta situación de la repetición de la SERIE 077 en los grandes premios. Es posible?	Unidad Operativa y Comercial
3	Lina Buenaventura	Comprador	16/02/2023	16/02/2023	Solicitud	Si	La presente es para pedirles su ayuda, ya que no entiendo muy bien lo del mega Chance. Tengo del Sorteo 3999, Número 1949 serie 023 Y el Megachance es el 5434027. Al mirar veo que según lo del video de ustedes acerté 5 veces y gano premio?	Unidad Operativa y Comercial

R/V 12

8	Mauricio Caro	Comprador	28/02/2023	02/03/2023	Solicitud	Si	Muy cordialmente agradezco su atención para saber el resultado del sorteo de la moto BMW F750 GS, por favor pues no hay información clara en la página.	Unidad Operativa y Comercial
9	Andrés Henao	Comprador	14/03/2023	14/03/2023	Solicitud	Si	Buen día. Quisiera preguntar dónde puedo cobrar una aproximación con un ticket de la lotería en línea comprado en Manizales ya que me encuentro en Ibagué.	Unidad Operativa y Comercial
10	Walter Gutierrez	Comprador	15/03/2023	16/03/2023	Solicitud	Si	Buen día, les pido el favor si me pueden colaborar con la información sobre un billete de lotería que compre hace un tiempo y jugó el 11 de Julio del 2022 y quiero saber si me gane algo, he intentado llamar y no a sido posible. El número que tiene el billete es 1297 serie 021, En lo que revise le pegue a 3 cifras, pero quiero validar si me gane algo?	Unidad Operativa y Comercial
11	Maria Torres Martinez	Comprador	21/03/2023	21/03/2023	Solicitud	Si	Mi nombre es Maria M Torres Martinez, teléfono 787-486-2123, envié a jugar unos boletos en Alvarado Tolima con una amiga Marsa Nelly Ruiz Payoma Tel: +57 313 4729786, según ella me va llamar un asesor de col juegos ya que soy de Puerto Rico	Unidad Operativa y Comercial

R/ 13