LOTERÍA DEL TOLIMA

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE DE CONTROL INTERNO

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia
FECHA - 2 ENE 2024
RADICADO N°:
RECIBIDO:

IBAGUE, ENERO 2024

LOTERÍA DEL TOLIMA

TABLA DE CONTENIDO

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

LOTERÍA DEL TOLIMA

Ibagué, 2 de enero de 2024

Doctor
ALEXANDER CASTRO SALCEDO
Gerente Lotería del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR segundo semestre 2023

Respetado doctor Castro Salcedo,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 31 de diciembre 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 Politicas de Gestión Documental y Politica 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

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 2023 y el debido seguimiento por parte de la oficina de control interno.

Cordialmente,

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control interno

LOTERÍA DEL TOLIMA

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

FECHA: enero 2 de 2024.

PERIODO EVALUADO: julio a diciembre 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 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 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 Lotería del Tolima; durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

3. CRITERIOS DE EVALUACION

Constitución Política de Colombia, articulos 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

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 CI-R-011, 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 (loterias@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 2023, la entidad en cumplimiento a la norma, ha implementado las tablas de retención documental, administración del archivo de gestión, trasferencias documentales y depuración el archivo central.

5.4 RESULTADOS GENERALES JULIO-DICIEMBRE 2023

La Loteria 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 2023.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 32 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 1 petición, 3 quejas, 2 reclamos, 26 solicitudes.

Durante el periodo evaluado, se recibieron en totalidad 32 PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

CUADRO: Totalidad de PQRS recibidas en la Loteria del Tolima para el segundo semestre de 2023.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	1	3%
Queja	3	9%
Reclamo	2	6%
Solicitudes	26	81%
Total	32	100%

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 Loteria 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 cumpliendo de esta manera con los tiempos promedios de respuesta establecidos en el Articulo 14 de la Ley 1755 DE 2015.

TIEMPO DE RESPUESTA DIAS		Porcentaje
Inmediato	12	38%
1 día	7	22%
2 días	2	6%
3 días	4	13%
4 días	4	13%
5 días o más	3	8%
Total	**32**	100%

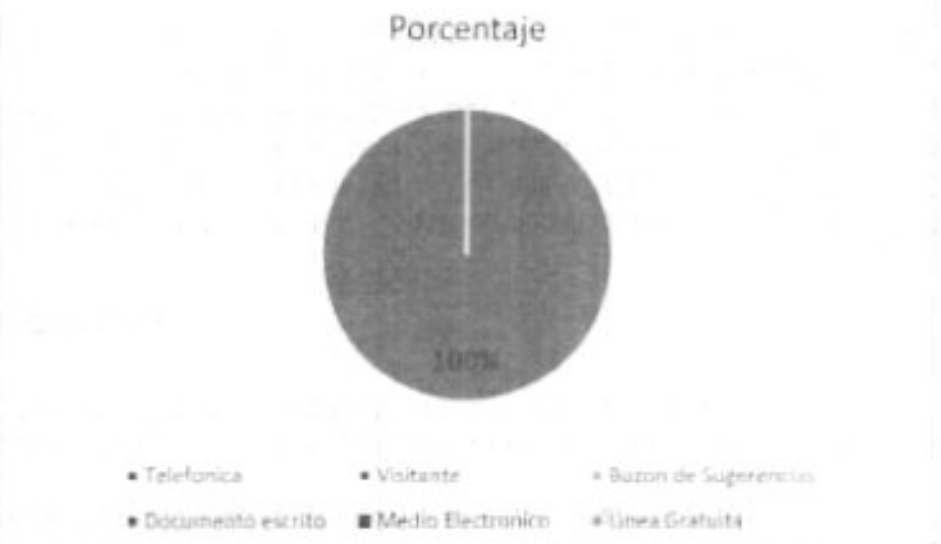
GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS

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 32 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	32	100%
Línea Gratuita	0	0%
Total	32	100%

GRAFICA: MEDIO UTILIZADO



5.7 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS

En el cuadro de registro CI-R-011, Informe de Solicitudes y Respuestas a Peticiones, Quejas y sugerencias, del segundo semestre de 2023.

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 desea se le envíe el acta de los sorteos.

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

Comprador solicita se le dé información si con el numero jugado gano algún premio.

Comprador solicita en donde puede descargar los resultados completos.

Solicitan el numero ganador del premio adicional.

Comprador solicita sobre las reglas de la lotería.

El comprador solicita orientación para reclamar el premio ganado.

El usuario manifiesta existe error en la página web, no actualizan los premios caidos.

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 2023:

ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO
1	Ferney Tique Otavo	Comprador	01/07/2023	05/07/2023	Solicitud	Si	Una pregunta me cayó el sorteo completo, cuanto gano si me cayó el sorteo?
2	Agustina Abreu	Comprador	05/07/2023	05/07/2023	Solicitud	Si	Buenos días, como saber si tengo algún premio de aproximación con el numero 3388 serie 009 del sorteo 4020.
3	Bryan Sánchez	Comprador	05/07/2023	05/07/2023	Solicitud	Si	Hola buenos días, saludos desde Bucaramanga, me gustaria saber si es posible saber el historial completo de los resultados del Chance Pijao de Oro, desde su 1er. Sorteo, la mayoria de las paginas solo muestran resultados del presente año, agradezco la ayuda o si es posible la indicación.

4	Alexandra Moncada Bravo	Comprador	11/07/2023	11/07/2023	Solicitud	Si	Buenas tardes; solicito informar de manera urgente los resultados del promocional "La LT ahora te paga más", del día 18 de julio de 2022, con el fin de conocer si resulté ganadora.
5	Martin Guzmán	Comprador	31/07/2023	01/08/2023	Solicitud	Si	Usted me podria enviar foto del billete o la información del sorteo que juega esta semana.
6	Israel Trujillo	Comprador	01/08/2023	01/08/2023	Solicitud	Si	Que numero cayó del viaje hasta por 30 millones Disney o Cancún y tres computadores sorteo 4024 del 31 de julio de 2023
7	Germán Guzmán Oliveros	Comprador	03/08/2023	03/08/2023	Solicitud	Si	Buen día estimada Gerente, adquirí un boleto de loteria del sorteo 4024 del 31 de julio de 2023, verifiqué que en la tercera fracción aparece un número y una serie al parecer para el sorteo de un viaje a Cancún, por ningún lado de la página web de la Loteria se aprecia el resultado, que posibilidad hay que aparezcan estos sorteos. Muchas gracias!!
8	Dayana Leonor Charles	Comprador	09/08/2023	09/08/2023	Solicitud	Si	Ante todo, mis saludos, soy ganador de una boleta del día 10 de enero de 2023, que no ha sido pagada hasta el momento. El día que gané me dirigí a la loteria más cercana a reclamar el premio, me

							solicitan los datos en la fracción y esta se rompe sin afectar el código de barras.
9	Jonathan Martínez	Comprador	19/08/2023	22/08/2023	Solicitud	Si	Buenas tarde; mi nombre es Jonathan Martínez, el día 27 de Febrero de 2023 jugaba la lotería del Tolima y también estaban jugando 4 computadores, en la página web no logré evidenciar quienes fueron los ganadores, para ver si ustedes me pueden indicar donde valido esta información para ver si fui un posible ganador.
10	Emilce Muñoz Rodriguez	Comprador	01/09/2023	01/09/2023	Solicitud	Si	Buen día, es para saber si me pagan la fracción de la Lotería del Tolima ya que me cayó el número completo el día 14 de agosto 2023, se me presentó un inconveniente con la fracción ya que se me cayó del bolsillo y mi perro me la rompió, adjunto evidencias del billete y la copia, gracias. Vivo en la Ciudad de Bogotá.

11	Jorge Enrique Zapata López	Comprador	12/09/2023	14/09/2023	Queja	Si	Soy un comprador de la Lotería del Tolima, noto con tristeza el problema para consultar los premios promocionales, no se encuentra dónde hacerlo, se siente uno como si lo estuvieran engañando, no me parece justo y como comprador de la Lotería, merezco respeto y seriedad, muchas gracias por la atención prestada.
12	Ángela Calderón	Comprador	14/09/2023	14/09/2023	Solicitud	Si	Buenas tardes, cordial saludo. Compré un billete de la Lotería en el municipio del Carmen de Apicalá ya que me encontraba de viaje, pero no vivo allí, me gane $12.000 pesos. Quise cambiar el billete aquí en Bogotá, pero no es posible. Quiero saber cómo puedo acceder al premio viviendo aquí en Bogotá. Atte. Ángela Calderón
13	Hilda Vásquez	Comprador	20/09/2023	21/09/2023	Solicitud	Si	Buenos días, yo quiero preguntarles si cojo la primera con la serie cuanto se gana?
14	German Guerra	Comprador	26/09/2023	26/09/2023	Solicitud	Si	Cordial saludo como buen jugador de la Lotería del Tolima les puedo pedir el favor de informarme los números ganadores de los premios estímulo del viaje y las bicicletas del sorteo 4032 del lunes 25 de

							septiembre de 2023
15	Maria Henao	Comprador	28/09/2023	02/10/2023	Solicitud	Si	Buenos dias; por favor me pueden compartir el resultado del sorteo 4032 del 25 de septiembre de 2023 de las dos (2) bicicletas todoterreno que numero fue el ganador, espero su respuesta y muchas Gracias.
16	Luis Mata	Comprador	04/10/2023	04/10/2023	Solicitud	Si	Buenos dias; quiero una información este billete... gané algo... Cuanto
17	Néstor Antonio Pardo Rodríguez	Comprador	05/10/2023	05/10/2023	Reclamo	Si	Cordial Saludo; me afilie al Club VIP de la Loteria, pero hasta el momento no ha llegado a mi correo algún archivo con la copia del billete o algo asi. Gané la última cifra, sin serie del premio mayor y no sé cómo reclamarlo
18	Luis Antonio Narváez Rosero	Comprador	04/10/2023	05/10/2023	Reclamo	Si	Yo Luis Antonio Narváez Rosero identificado con CC 98.362.694 . Necesito una respuesta resulta que soy un jugador le loteria hace mucho tiempo e invertido muchos millones en esto nunca he ganado nada pero ahora jugué el 2 de octubre con el sorteo 4033. El número 1271 el cual aparece en dos secos sin serie y también tengo la última cifra del premio mayor pero el lotero dice que solo paga un seco1 Mi pregunta es por qué no

							pagan lo que sale y si en verdad solo pagan un solo entonces dejaré de jugar esta lotería y tampoco la recomendaré porque eso no es justo. Espero su respuesta
19	Edison Martínez	Comprador	09/10/2023	09/10/2023	Solicitud	Si	Buenas tardes, tengo una pequeña consulta el sábado 07 de octubre de 2023 compre un ExtraPijao con el número 1552 y vi en los resultados de ese día que salió ese número, me gustaría saber si fui ganador
20	Álvaro Ribon Quiroz	Comprador	10/10/2023	11/10/2023	Solicitud	Si	Buenas; por favor hagan actualización de la Página de Internet de la Lotería, con los resultados del sorteo No. 002 Extra Pijao del 07 de octubre de 2023. Atento, Álvaro Ribon Quiroz
21	Roque Simón Bettin	Comprador	10/10/2023	11/10/2023	Solicitud	Si	Buenas noches; les hago envío asunto en ref. para participar en los demás sorteos de la Lotería del Tolima.

22	Ingrid Rojas	Comprador	10/10/2023	11/10/2023	Solicitud	Si	Buenos días bendiciones estoy buscando los resultados del sorteo 0002 del Extra Pijao. No más aparece el premio mayor y he visitado varias páginas y no se encuentra. fui donde lo compré y tampoco tienen el resultado. Por fa me colaboras con los secos, premios y demás. Bendiciones.
23	Jaime A. Bohórquez	Comprador	13/10/2023	17/10/2023	Petición	Si	Yo, Jaime A Bohórquez, Identificado(a) con la Cédula de Ciudadanía No. 79.458.673 de Bogotá, muy respetuosamente por medio del presente escrito presento a ustedes Derecho de Petición teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, con base en los siguientes hechos: HECHOS Compré la lotería del EXTRA PIJAO sorteo 002, la cual se realizó el día 7 de octubre de 2023 y acerté con la última cifra. Me he acercado a varios puntos paga todo de la ciudad de Bogotá en la localidad de Suba, especificamente a los siguientes establecimientos pagatodo carrera 110 av calle 153 y pagatodo carrera 115 # 151-42 a pedir el premio y se niegan

LOTERÍA DEL TOLIMA

aduciendo que los datos que escribí al respaldo del billete, no se ajustan a los requerimientos de la lotería. El billete se encuentra en perfecto estado, pero aun y así no me lo aceptan.
Adjunto fotos para evidenciar lo escrito en esta petición
Teniendo en cuenta los anteriores hechos, presento a ustedes las siguientes:
PETICIONES
Que se me pague el premio obtenido por haber acertado la última cifra del sorteo.
Que se investigue el proceder de las oficinas de paga todo donde se ha negado el pago del premio
Que se sancione a las oficinas mencionadas por negarse a pagar el premio

FUNDAMENTOS DE DERECHO
En mi calidad de ciudadano, el presente derecho de petición se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Nacional.

Sin otro particular, quedo atento (a) a la respuesta de la presente, la cual deberá ser resuelta dentro de los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015

ANEXOS.

							Imágenes del documento "fracción de loteria" Imágenes de los puntos que se niegan a pagar Jaime A. Bohórquez T. C.C 79458673 Teléfono 3108836962 Dirección Física: Carrera 115 # 151c - 51 int 4 apto 104 Dirección Electrónica: jabohorquez@hotmail.com
24	Socorro Cotes	Comprador	14/10/2023	17/10/2023	Solicitud	Si	Buenos dias; solicito se me envien los resultados de todos los secos y demás premios de inversión inmobiliaria, camionetas, beca; en general necesito conocer todos los resultados de ese sorteo, toda vez que llevo siete dias verificando todas las páginas de los resultados, incluyendo el sorteo en YouTube y no encuentro el listado de premios.
25	Jhon Jairo Mejía Arango	Comprador	14/10/2023	17/10/2023	Solicitud	Si	Comedidamente me permito preguntarles porque a la fecha no se conoce en internet los resultados completos de la Extra pijao 002 que jugó el 7 de octubre de 2023?

							La Gerencia de CNJSA recibió comunicación del Sr. Juan Pablo Botero Aragón
26	Juan Pablo Botero Aragón	Comprador	18/10/2023	24/10/2023	Solicitud	Si	quien presenta reclamo por la presunta publicidad engañosa y confusión en la compra del Sorteo Extraordinario de la Lotería del Tolima, se solicita atender queja del señor Botero y remitir copia de la Gerencia en un término no mayor a 5 días hábiles.
27	Gabriela Bravo	Comprador	31/10/2023	31/10/2023	Solicitud	Si	Cordial saludo de manera atenta y respetuosa compre una fracción de la Lotería del Tolima sorteo No. 4037 en el cual saqué el número mayor invertido 7181, quisiera saber cuánto me corresponde del premio, ya que al preguntar dónde la compré no dan información concreta anexo foto de la fracción.
28	José Antonio Gómez	Comprador	03/11/2023	14/11/2023	Solicitud	Si	Buen día como hago para enterarme de los resultados de todos los resultados del plan de premios de la lotería del Tolima
29	Clemente Aguilar cortes	Comprador	20/10/2023	15/11/2023	Solicitud	Si	se afirma la compra de un billete el 25 de octubre del 2023, donde se reitera que se ha ganado un premio y no se ha dado respectiva respuesta
30	Camila Alejandra Lozano Tacuma	Comprador	15/11/2023	24/11/2023	Queja	Si	Buenas noches mi nombre es Camila Alejandra soy clienta de la lotería del

							Tolima más de 10 años y no solo compro un billete si no dos billetes a la semana y me parece muy extraño q en tanto tiempo no cojo ni un seco peleo con mis vendedores de Lotería y me dicen q supuestamente caen los premios mayores solo en Ibagué estoy súper inconforme como lo está el resto de personas q compra esta lotería q en Chaparral Tolima la hacen llamar la lotería mafiosa. Ojo con eso
31	Francia Elvira Ramírez Moreno	Comprador	05/12/2023	05/12/2023	Solicitud	Si	¿Buen dia, que pasa si saque los tres primeros números de la lotería en el mismo orden que salió en un resultado? Se gana algo?
32	Rodrigo Vejerano	Comprador	06/12/2023	06/12/2023	Queja	Si	Tengo un billete de la Lotería del Tolima, aparece una foto de una casa y un carro. En el billete no dice si son fotos engañosas o son rifas que se hacen por la compra del billete. Eso lo debería explicar, si son rifas donde está el resultado. Abro la página web de la lotería del Tolima y no encuentro ninguna referencia. De inmediato pienso son fotos engañosas

6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del segundo semestre del año 2023, 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 91%, mayor a 5 días fue del 9%, 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 Especializado 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 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