

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS**

JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, FEBRERO 2025

TABLA DE CONTENIDO

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

15
R/V

Ibagué, 18 de febrero de 2025

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente Lotería del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR segundo semestre 2024

Respetada doctora Nancy Liliana,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 31 de diciembre de 2024.

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 2024 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: febrero 18 de 2025.

PERIODO EVALUADO: julio a diciembre de 2024

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 2024.

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 2024.

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 (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 (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 2024, 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 2024

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 2024.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 28 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 2 quejas, 1 reclamo y 25 solicitudes.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	0	0%
Queja	2	7%
Reclamo	1	4%
Solicitudes	25	89%
Total	28	100%



5.5 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS

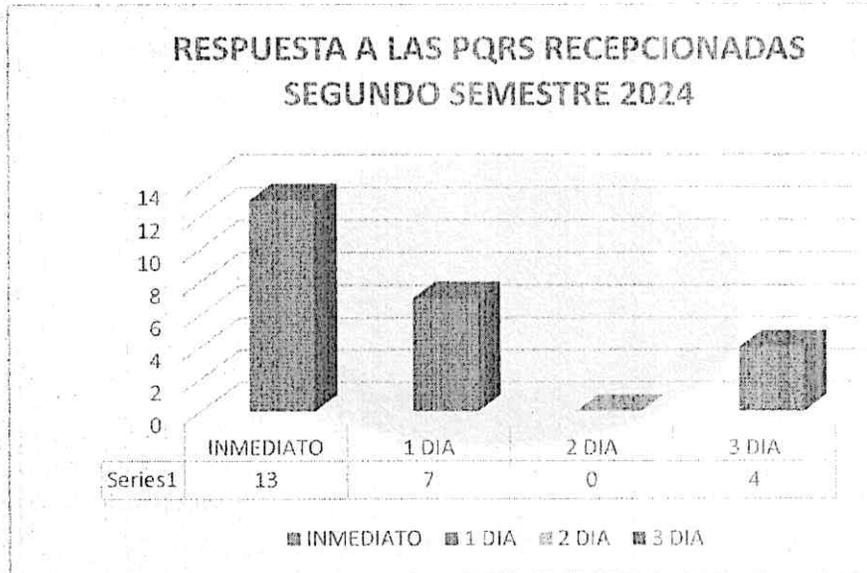
La radicación, control y seguimiento de las PQR se lleva a través de la unidad operativa y comercial, medio electrónico (Página WEB), vía telefónica, buzón de sugerencias, visitante, documento escrito, línea gratuita.

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	13	46%
1 día	7	25%
2 días	0	0%
3 días	4	14%
4 días	4	14%
5 días o más	0	0%
Total	28	100%

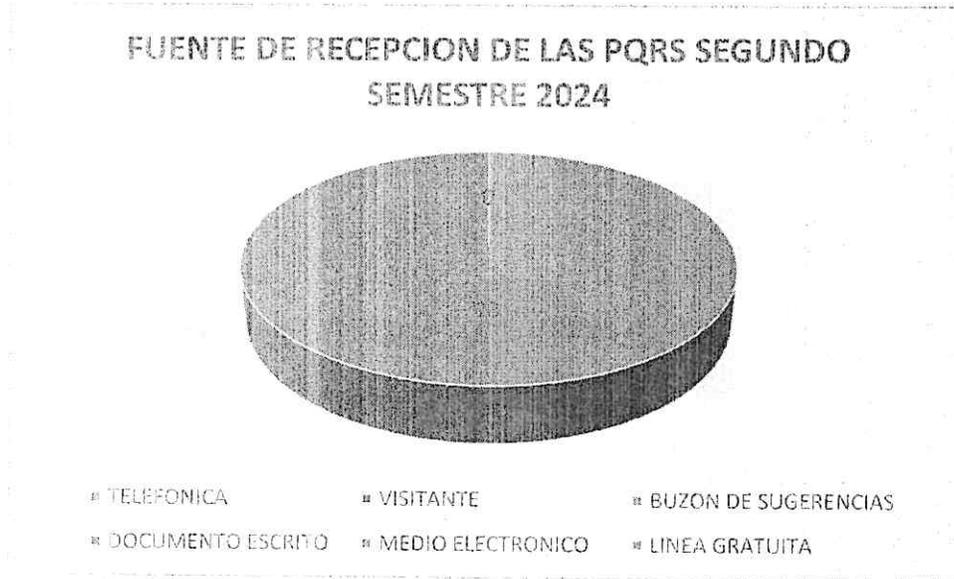
GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS


- 1.
2. 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 28 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	28	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 2024.

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.

El comprador solicita orientación para reclamar el premio ganado.

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

Comprador solicita sobre las reglas de la lotería.

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 2024:

LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E							
INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO
1	Santiago Padraza	Comprador	21/07/2024	22/07/2024	Solicitud	Si	Buen día, en días pasados adquirí un billete de tres fracciones de la LT, con las cifras 1115 de la serie 007 para el sorteo 4069 del día 11 de junio de 2024 a las 10:30 p.m. en Ibagué - Tolima. El billete que adquirí coincide en el número 1115 del seco lotto que según la página web loteriadeltolima.com es de \$8 millones de pesos, del cual solicito información del posible acierto con el seco, Adjunto datos de contacto para atender la respuesta.

2	Jorge Alonso Bravo Mideros	Comprador	01/08/2024	01/08/2024	Solicitud	Si	Solicitud resultados último sorteo 4076 Cordial saludo. Solicitud lo anunciado. Gracias
3	Liliana Brito	Comprador	16/08/2024	16/08/2024	Solicitud	Si	Buenos Días un a pregunta como hago yo para retirar este premio que me gane con la lotería de Tolima en suerte millonaria
4	Fredy Rodriguez	Comprador	07/10/2024	07/10/2024	Solicitud	Si	Buenos días por medio de la presente me dirijo a usted con la siguiente consulta, estoy jugando el número 6591 con la serie 156. El problema es que dicha serie no se encuentra disponible. Llevo dos semanas buscandola. Entonces necesito por favor me indiquen como puedo obtener dicha serie 156 para el 6591. Quedo atento. Muchas gracias. Feliz resto de día.
5	Rodolfo Alberto Mejia Cruz	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Solicitud	Si	Señores Loteria del Tolima, cordial saludo



Después de consultar un billete comprado de la Lotería del Tolima DEL SORTEO 3 que jugo el pasado 12 de octubre del 2024, cuyo número es el 5398 de la serie 151, en la página oficial de la lotería del Tolima, me da como ganador del premio mayor invertido en orden como lo demuestra la siguiente imagen tomada de la página oficial: image.png

Considerando lo anterior, agradecería me dieran información de como cobrar este premio, considerando que vivo en la ciudad de la Ceja del departamento de Antioquia. Sin más agradezco enormemente la información enviada.

atentamente



							RODOLFO ALBERTO MEJIA CRUZ TEL 3124103669
6	Francisco Silva	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Solicitud	Si	Apreciados, Por favor indicarme como cobrar este premio. Quedo pendiente. Gracias.
7	Carolina López	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Solicitud	Si	Francisco Silva Buenos días estimados, Jugué la lotería el 12 de agosto de 2024, el sorteo 0003, con el número 8159 serie 076. El día domingo revisé si me había ganado la lotería pero no gané el premio mayor, como es de costumbre ingresé del número que jugué y me apare que fui ganadora, (adjunto imagen), por favor me ayuden informando si esto es real, y

21
 P.V.



	8	Deisy Rios	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Solicitud	Si	<p>que se debe hacer.</p> <p>Gracias</p> <p>Carolina López 3162356416 Enviado desde mi iPhone</p> <p>CONSULTA: POR QUE NO ME APARECE EL SORTEO 0003 DE OCTUBRE 12 2024</p>
9	Carlos Alberto Quintana Trujillo	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Solicitud	Si	<p>Cordial saludo</p> <p>Soy CARLOS ALBERTO QUINTANA TRUJILLO identificado con cc 16739950 de Cali</p> <p>En dias pasados compre BILLETE UNICO DE EXTRA PIJAO SORTOE 0003 NUMERO DE BILLET 9627 SERIE 070 el 12 cual jugo el 12 de octubre de 2024</p> <p>Deseo saber si este billete por tener las cuatro cifras del mayor en diferente orden y sin serie,</p>	



							tiene algún premio y si es así, donde acudir en Cali att CARLOS QUINTANA T CEI 3212175191
10	Felix Andres Moreno Mafía	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Solicitud	Si	Buenos días Me gustaría saber dónde puedo cobrar un premio en la ciudad de Cartago Valle, acerté el mayor invertido sin serie del extra pijao. Ya que he estado llamando a la línea gratuita y no entra la llamada. Muchas gracias y en espera de una pronta respuesta.
11	Ándres Gallardo Giraldo	Comprador	15/10/2024	15/10/2024	Queja	Si	El día de hoy entre a revisar en su pagina el resultado del extra pijao y me salio que era ganador de 2 millones por premio mayor invertido, me dirijo al gana a verificar la informacion e

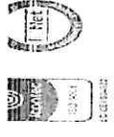
22
R/V.



<p>indagar como se reclama el premio y me indican que no tenia premio por 2 si no por ultima cifra, le indico a la niña del gana como lo busque, por lo que entro con su celular y en el movil le salio el mismo mensaje de felicitaciones!, ganaste 2000.000 millones de pesos, requiero de una explicacion sobre este tema, porque es un error de su pagina y no es confiable la informacion que sale, por lo que acudo a ustedes en primera instancia antes de dirigirme a la superintendencia de juegos rifas y espectaculos para informar sobre el suceso, esto es informacion engañosa.</p>							<p>Buenos dias, Mi nombre es Alejandra Romero y me</p>
<p>12</p>	<p>Alejandra Romero</p>	<p>Comprador</p>	<p>16/10/2024</p>	<p>17/10/2024</p>	<p>Solicitud</p>	<p>Si</p>	

<p>gustaría saber cómo hago para cobrar un premio de 2.000.000? A dónde debo dirigirme?</p> <p>Muchas gracias y quedo atenta,</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Alejandra Romero</p>							<p>Buenos días. Por favor me pueden informar si hubo un cambio en la página de resultados de la Lotería del Tolima, ya que no aparece la opción para buscar un sorteo de manera manual, añadiendo el número, su serie y el respectivo número de sorteo? como puedo realizar esta búsqueda? Muchas gracias y feliz día.</p>
<p>13</p> <p>Brian Alexis Vallejo</p>	<p>Comprador</p>	<p>16/10/2024</p>	<p>17/10/2024</p>	<p>Solicitud</p>	<p>Si</p>		
<p>14</p> <p>Sandra Hurtado</p>	<p>Comprador</p>	<p>16/10/2024</p>	<p>17/10/2024</p>	<p>Solicitud</p>	<p>Si</p>		

R/23



								Dice que soy ganadora
								Quedo atenta
								Gracias Buenos días.
15	jairo almonacid	Comprador	16/10/2024	17/10/2024	Solicitud	Si		Estaba consultando su página y creo que gané un premio. Me podrían informar cómo se reclama?
16	Carlos andres Ladino	Comprador	16/10/2024	17/10/2024	Queja	Si		Gracias Buenos días, para informar un error que hace 2 días escaneamos el código qr detrás de la lotería para averiguar si ganamos algo. Y apareció que gane 2.000.000, y a la hora de reclamarlos nos dijeron que no habia ganado nada, adjunto imágenes para comprobarlo.
17	Martha Rocio Ahumada Suárez	Comprador	16/10/2024	17/10/2024	Solicitud	Si		Buenas tardes Espero se encuentren bien. Por favor solicito

						<p>a quien corresponda, el envío de los resultados del sorteo 0003 Extra Pijao del 12 de Octubre 2024.</p> <p>Gracias</p> <p>MR</p>
18	Alvaro Otero Castro	Comprador	17/10/2024	21/10/2024	Solicitud	<p>Buenos días.</p> <p>Ha sido difícil encontrar los resultados completos del sorteo extra del 12 de octubre. Favor enviar por este correo.</p> <p>Gracias por anticipado.</p> <p>Alvaro otero</p> <p>Si</p>
19	Javier Delgado	Comprador	17/10/2024	21/10/2024	Solicitud	<p>Por favor, informarme cómo saber el resultado: NUMERO y SERIE del sorteo del BONO "Viaje en pareja a Venecia", en el sorteo 4083 de Septiembre 16 del 2024, de la Lotería del Tolima.</p> <p>Gracias Javier</p> <p>Si</p>

R/24



							Delgado Correo: jadel485@hotmail.com
20	German Espinosa	Comprador	17/10/2024	21/10/2024	Solicitud	Si	Salud y buen día, No me aparecen en su web particular, ni en las demás web que afirman tener resultados
21	Sayid Sanchez	Comprador	17/10/2024	21/10/2024	Solicitud	Si	Hola muy buenas tardes! Escribo este correo para entender cómo se puede reclamar un premio ganada con la lotería. Intenté comunicarme con la línea de atención que aparece en el billete pero nadie contesta. Agradezco su respuesta con mi solicitud.
22	Martha Rocio Ahumada Suárez	Comprador	18/10/2024	21/10/2024	Solicitud	Si	Buenas tardes Espero se encuentren bien. Me surge inquietud con

						respecto a las aproximaciones. Del sorteo 0003 del 12 de Octubre 2024, tengo el número 4294 serie 028 ganaría algo? Quedó atenta
23	Ivonne Torres Cantillo	Comprador	18/10/2024	21/10/2024	Solicitud	MR Buenas tardes, aun no esta publicado los resultados de la Extra Pijao del 12-10/2024 en Ibagué. Cuando o estará la información?. so lo salen los resultados del 2023.
24	Blanca Nelly Pérez Cuervo	Comprador	28/10/2024	31/10/2024	Solicitud	Buenas noches, Señores Lotería del Tolima Ibagué - Tolima Respetados señores, La presente tiene como fin confirmar si soy ganadora de algún premio con este número, ya que he estado escribiendo al whatsapp +57 312 5929517, sin

27/10
 27/10



25	Kimberly Naiomi Cárdenas Amorochó	Comprador	28/10/2024	31/10/2024	Reclamo	Si	obtener respuesta alguna. Agradezco su atención y quedo atenta a su respuesta. Cordialmente, Blanca Nelly Pérez Cuervo 3024291639
							Señores: Cojuegos: Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de S Asunto: PETICIONES DE INTERES PARTICULAR Tipo de Clasificación: IMPORTANTE Buenos días el presente es para solicitar de su ayuda en cuando a lo que me sucedio yo compre un ticket de la loteria de tolima que jugaba el día 12-10-24 sorteo nordm;03 serie 129 Nordm;0504 y el



dia lunes que lo
reviso en la pag
<https://loteriadelitolima.com/resultados/>
ingreso los datos
y me sale que fui
ganadora, al día
siguiente voy a
donde lo compre
y me
envian a la
direccion que
esta en el ticket
calle 36
nordm, 17-52 y
dice que no soy
ganadora
adjunto foto de
pagina quiero
una solucion por
engaño
Atentamente,
KIMBERLY
NAIOMI
CARDENAS
AMOROCHO
Cedula de
Ciudadania
1127591018.
C. Electrónico:
KIMBERLY_AM
OROCHO@HOT
MAIL.COM
Teléfonos:
0000000 -
3185492164
Dirección:
CALLE 15 81-59
BUCARAMANG
A
COLOMBIA -
SANTANDER -
BUCARAMANG
A

26
B/L



26	Fred William Bernal Gómez	Comprador	18/11/2024	18/11/2024	Solicitud	Si	Hola buenas tardes, mi nombre es Fred Bernal es que tengo una pregunta de algo que me sale en los tickets de la lotería del tolíma en la parte de abajo, que dice un número y la palabra casa o viaje ¿eso que significa?
27	Nora Alicia Lopez	Comprador	19/11/2024	19/11/2024	Solicitud	Si	Buen día. Por favor y me indica: Compre su lotería del sorteo 4092. Hay un sorteo para remuneración. Donde veo esos resultados? Busque en su página y no lo veo. O va dentro de todos los números del sorteo. Agradezco su respuesta. Att. Nora Alicia Lopez Balanta
28	CARLOS A. MEDINA M.	Comprador	21/11/2024	21/11/2024	Solicitud	Si	Buenos días señores Lotería del Tolima Mi nombre Carlos Medina Soy un comprador de loterías, pero me



<p>doy cuenta que la Loteria del Tolima no informa el resultado del BONO APPLE KIT Sorteo 4089 y así ha pasado con todos los premios adicionales en los diferentes sorteos, como si estos premios no hicieran parte del juego al comprar el billete de la loteria, ni siquiera los loteros dan informacion al respecto. Lo anterior lo hago con mucho respeto.</p>	<p>CARLOS A. MEDINA M. Tel 3124726247</p>	<p>Información Enviado desde mi Samsung Mobile de Claro Obtener Outlook para Android</p>
--	---	--

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024 CON EL SEGUNDO SEMESTRE

Carrera 2 No. 11 - 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 - (608) 2611023
Linea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com
@loteriatolima @loteriatolima @loteria_tolima

227
R17

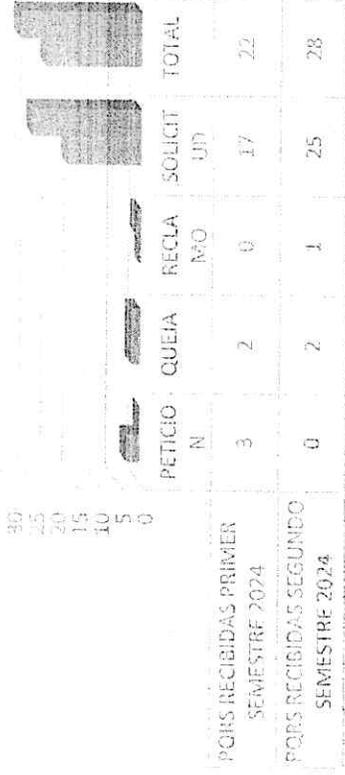


LOTERÍA DEL
TOLIMA

2024



RECEPCION DE PQRS AÑO 2024



■ PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2024

■ PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del primer semestre del año 2024, se observa un aumento 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 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 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