

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE DE CONTROL INTERNO

LOTERIA DEL TOLIMA

Oficina

11 JUL 2024

FECHA:

RADICADO:

RECIBIDO:

IBAGUE, JULIO 2024

TABLA DE CONTENIDO

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

Ibagué, 15 de julio de 2024

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente Lotería del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR primer semestre 2024

Respetada doctora Nancy Liliana,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 30 de junio 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: julio 15 de 2024.

PERIODO EVALUADO: enero a junio 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 enero al 30 de junio 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 enero al 30 de junio de 2024.

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 (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 enero al 30 de junio 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 enero al 30 de junio de 2024.

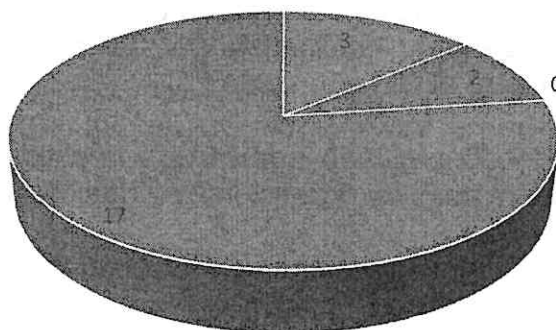
Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 22 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 3 peticiones, 2 quejas, 0 reclamos, 17 solicitudes.

Durante el periodo evaluado, se recibieron en totalidad 22 PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

CUADRO: Totalidad de PQRS recibidas en la Lotería del Tolima para el primer semestre de 2024.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	3	14%
Queja	2	9%
Reclamo	0	0%
Solicitudes	17	77%
Total	22	100%

PQRS RECEPCIONADAS PRIMER SEMESTRE



■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS ■ SOLICITUDES

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	6	27%
1 día	3	14%
2 días	6	27%
3 días	1	5%
4 días	1	5%
5 días o más	5	23%
Total	22	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 22 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	22	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 primer 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.

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 caídos.

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 2024:

1	Danilo Ernesto Sanabria	Comprador	10/01/2024	12/01/2024	Solicitud	Si	Queja frente al sorteo 4047 por publicidad engañosa en el "premio mayor sin serie" donde se asegura acudir al mecanismo de tutela y solicitar investigación a la superintendencia de industria y comercio
2	John Fredy Alfonso Tangarife	Comprador	18/01/2024	19/01/2024	Solicitud	Si	"Buenas tardes: para solicitar reclamar el premio lotería seco sin serie. Gracias por la atención prestada."
3	Rocio Londoño	Comprador	11/01/2024	19/01/2024	Solicitud	Si	"Buenas noches: será posible que me den los resultados de la Lotería del Tolima 02-02-1998"
4	Maribel R	Comprador	23/01/2024	23/01/2024	Solicitud	Si	Explicación frente a cómo realizar correctamente la reclamación de un premio

5	Diana Marcela Holguín Cardona	Distribuidor	25/01/2024	25/01/2024	Solicitud	Si	"Buenas tardes: de manera atenta solicitamos que se requiera el pago de las fracciones adjuntas, seco de 8 millones"
6	Jorge Eduardo La Rota Sánchez	Comprador	10/02/2024	12/02/2024	Solicitud	Si	Cobro de 3 fracciones por parte de un lotería en un total de \$ 36.000 pesos
7	Walter Vásquez	Comprador	14/02/2024	19/02/2024	Solicitud	Si	Reclamación premio "mayor invertido" del año 2021 con número 9756 del sorteo 3892
8	Isidora Serrano Martínez	Comprador	23/02/2024	29/02/2024	Solicitud	Si	Petición con el fin de inclusión en el programa de gestión pensión para loteros del departamento del Tolima
9	Humberto Borrego	Comprador	12/03/2024	14/03/2024	Solicitud	Si	Buen día, quiero saber si estoy mirando mal o está mal impreso mi boleto de lotería o colocaron mal en internet el número del sorteo de ayer 11 de marzo 2024, mi boleto dice sorteo 4056 y en internet aparece sorteo 4055.

P/4

10	José Leonardo Manchola	Comprador	09/04/2024	10/04/2024	Queja	Si	Buenos días lo que pasa es que casi siempre que compro la Lotería del Tolima e ingreso a la página de resultados nunca está actualizada, solicito por favor arreglen esa situación o me veré en la penosa obligación de no volver a comprar la lotería porque casi siempre es lo mismo para ver los resultados. Gracias por su ayuda.
11	Juan Carlos Pallares Salcedo	Comprador	08/04/2024	10/04/2024	Queja	Si	Buenas tardes, el día de hoy sobre las 9:45 a.m. solicite la compra virtual de un billete de lotería con el No. 9431, diligencie el formulario de Cliente VIP, el correo con la información del pago y procedimiento lo recibí a medio día a las 12:45 p.m., el pago lo realice a través de Daviplata y envíe al No. celular de la lotería comprobando la transacción. A las 5:44 p.m. no he recibido ninguna notificación de mi compra.

12	Oscar William Jaimes	Comprador	30/04/2024	02/05/2024	Solicitud	Si	Como es el numero ganador del promocional en el sorteo 4063 respecto a la moto eléctrica y el viaje al Tolima, si no lo publican?
13	Carlos Alberto Tafur	Comprador	03/05/2024	20/05/2024	Derecho de Petición	Si	Inconformidad respecto al pago de la aproximación de las tres cifras con serie del sorteo 4062 jugado el día 22 de abril de 2024, el número 1540 de la serie 006, cuya información impresa al respaldo del volante de resultados para dicho sorteo NO corresponde con el valor pagado por SEPTO S.A. sede principal Ibagué.

Se recibe vía correo electrónico Oficio No. 0155 trasladado desde la oficina de Secretaria General de la Gobernación - Derecho de Petición suscrito por el señor Giovanni Lozada Cadena, quien solicita se le informe o certifique que el señor Luis Miguel Suarez Barrios, ha solicitado permiso para efectuar rifas ante el departamento o municipio bajo razón social "Rifas e Inversiones Suarez".

14	Giovanni Lozada Cadena	Comprador	07/05/2024	16/05/2024	Petición	Si
----	---------------------------	-----------	------------	------------	----------	----

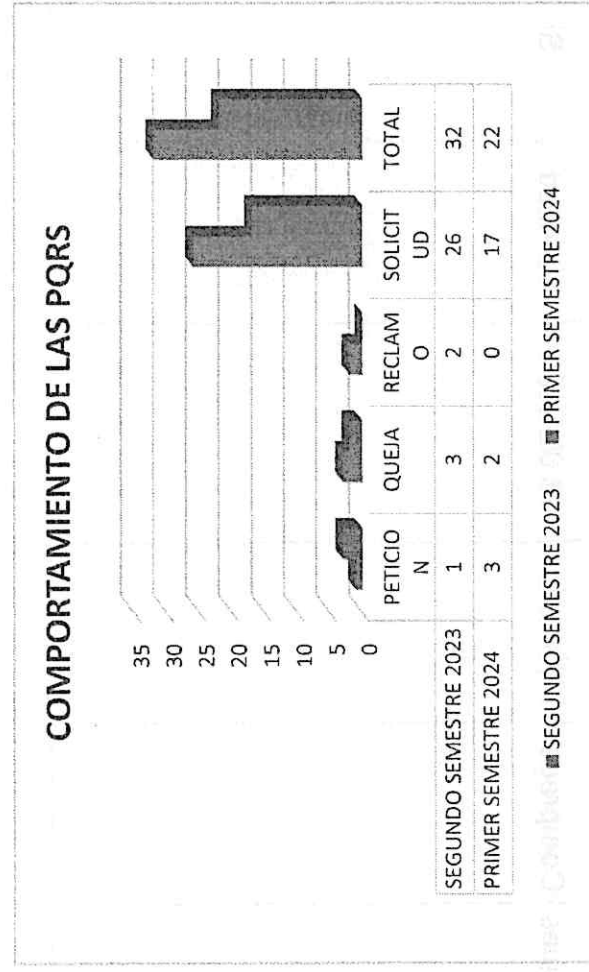
15	Emir Johan Mena Velásquez	Comprador	16/05/2024	29/05/2024	Derecho de Petición	Si	Me permito manifestar mi inconformidad por la cual me siento engañado, tomé la decisión de comprar la Lotería del Tolima con el número 6169 de la serie 013 el cual sale en el mismo orden; solicito explicación de porqué me hicieron firmar documentos con espacios en blanco para el pago del premio, el valor tan bajo del premio teniendo los 4 números en orden, solicito pronunciamiento y asesoría de parte de la Lotería por la situación con Supergiros.
----	---------------------------	-----------	------------	------------	---------------------	----	--

16	Luis Carlos Granados Espejo	Comprador	20/05/2024	22/05/2024	Solicitud	Si	Soy abonado de 4 números desde el 2021. Soy ganador del sorteo "Plata a la Lata" del 23/03/2024. El 02 de abril de 2024 me pidieron los datos para el envío del Bono a Bogotá, pero la empresa de correo certificado lo devolvió por error en la digitación de la dirección. Luego la empresa 472 refundió el bono y reapareció, les pedí el favor de esperar para enviarlo de nuevo después del 1/05/24 a mi nueva dirección de domicilio ubicada en la calle 71C No. 94a -72 Torre 1 Apto 101 Conj. Residencial el Carmelo - Bogotá D.C.
17	Julieth Chavarro	Comprador	22/05/2024	22/05/2024	Solicitud	Si	Buenos días, por favor me podría indicar cuál es el enlace para la inscripción de los billetes completos al concurso "Plata a la Lata" para el mes de mayo de 2024, ya que por Whatsapp no he recibido ninguna respuesta. Gracias

18	Yudy Carolina Muñoz Rosero	Comprador	24/05/2024	24/05/2024	Solicitud	Si	Tengo un boleto de lotería que gané y me dicen que escriba a este correo para que me lo puedan pagar porque en GANE no me lo quieren pagar como lo hago.
19	José Fernando Hernández Díaz	Comprador	26/05/2024	05/06/2024	Solicitud	Si	Solicito intervención de este despacho para que determine si las empresas Constructora Colpatría, Amarilo y la inmobiliaria Santa Cruz solicitaron permiso para realizar la rifa del Apto. En mención en el municipio de Ibagué de no ser así en que sanciones incurrieron dichas empresas y cuáles serían las acciones de la Lotería del Tolima frente a esta situación.
20	Johan Burbano	Comprador	27/05/2024	27/05/2024	Solicitud	Si	Buen día, quisiera saber cuál es el procedimiento para reclamar un premio seco realizado realizado mediante la plataforma de Lottired. Net. Quedo atenta. Muchas gracias!!

21	German Augusto Guerra Lozano	Comprador	29/05/2024	29/05/2024	Solicitud	Si	Señores Lotería del Tolima, buenas tardes. Les agradecería si me pueden colaborar con el numero Ganador del Promocional del sorteo No. 4063 de fecha 29/04/2024 de la Lotería del Tolima y en el cual sorteaban una moto eléctrica. Gracias por su colaboración.
----	---------------------------------	-----------	------------	------------	-----------	----	--

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023 CON EL PRIMER SEMESTRE 2024



11
P/4.

22	Guillermo Grajales	Comprador	11/06/2024	13/06/2024	Solicitud	Si	Buen día; compré un billete en la calle en Bogotá, localidad de Usaquén, Santa Bárbara central; exactamente junto al Ara de la Cra. 13 con Calle 119 esquina en el parqueadero externo que dicho supermercado facilita. Aproximadamente a las 2:35 p.m. Me sorprendió el precio de \$12.000 pesos por fracción, pero aun así pague el valor del supuesto billete completo de 2 fracciones. La aclaración a mi sorpresa del valor de la fracción quedó subsanada al verlo impreso en el billete. Es natural que los estafadores tengan imágenes perfectas del billete, con todos los detalles, en un tiempo corto para falsificar.
----	--------------------	-----------	------------	------------	-----------	----	--

6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del primer semestre del año 2024, 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 primer semestre, el tiempo de respuesta inmediata y no mayor a 4 días, fue del 77%, mayor a 5 días fue del 23%, 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 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

Informe PQRS 2 semestre 2024

Informe PQRS 2 semestre 2024.pdf

control interno Lotería del Tolima

Para: Gerencia Principal

Informe Seguimiento AL... 7 MB

Responder Reenviar

Mié 19/02/2025 15:58

Muy buenas tardes doctora Nancy, allego informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al segundo semestre 2024.

Cordialmente,

Freddy Mauricio Bastidas Ortiz
Jefe Control Interno