

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, JULIO 2025



TABLA DE CONTENIDO

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

Ibagué, 18 de julio de 2025

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente Lotería del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR primer semestre 2025

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 2025.

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 2025 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 18 de 2025.

PERIODO EVALUADO: enero a junio de 2025.

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 2025.

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 2025.

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 (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 2025, 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.

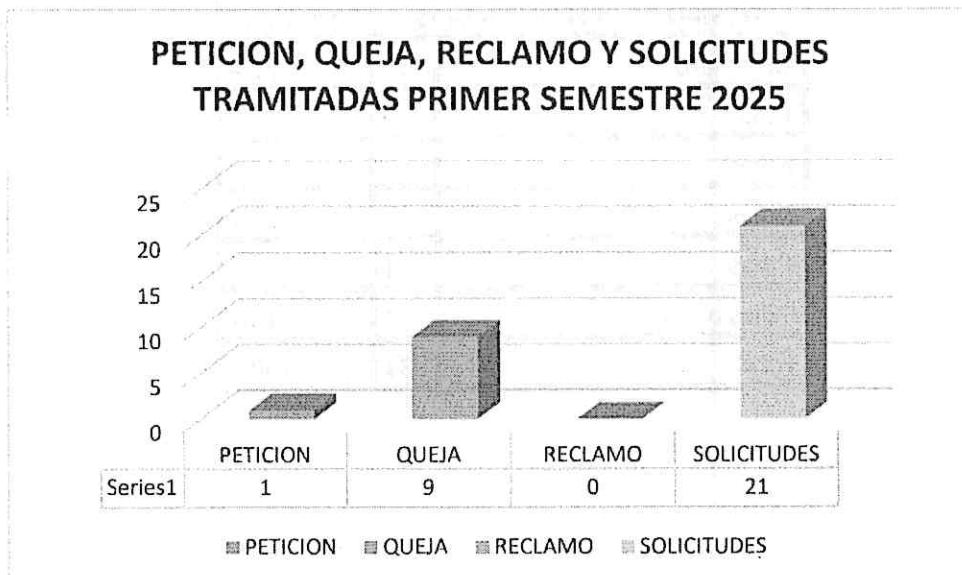
5.4 RESULTADOS GENERALES ENERO-JUNIO 2025

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 2025.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 31 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 1 petición, 9 quejas, y 21 solicitudes.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	1	3%
Queja	9	29%
Reclamo	0	0%
Solicitudes	21	68%
Total	31	100%

GRAFICA: PQRS recepcionadas



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.

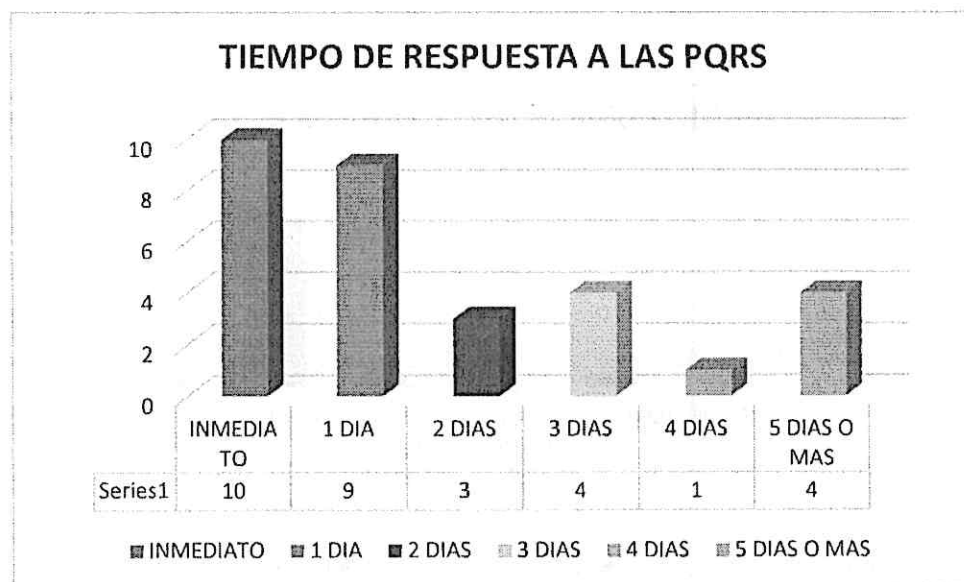
A las PQRS se les da traslado a la Unidad que le corresponde la solicitud y se le efectúa el seguimiento al cumplimiento de lo solicitado. Los derechos de petición son remitidos a la oficina administrativa y jurídica de la entidad.

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	10	32%
1 día	9	29%
2 días	3	10%
3 días	4	13%
4 días	1	3%
5 días o más	4	13%
Total	31	100%

GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS

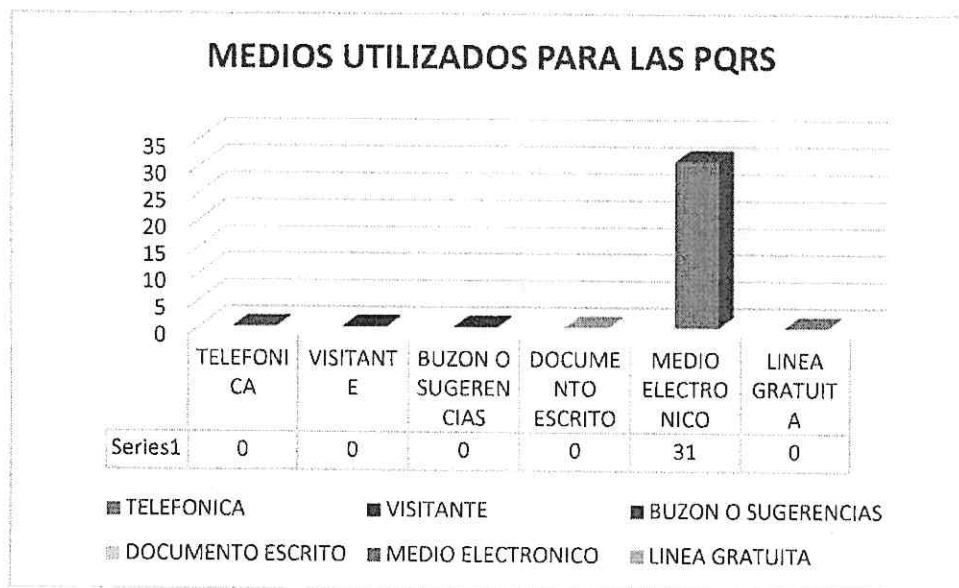


Fuente de Recepción de la PQRS

Se puede visualizar en el siguiente cuadro, que el cliente utiliza masivamente la página electrónica de la entidad para realizar el acercamiento; de las 31 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	31	100%
Línea Gratuita	0	0%
Total	31	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 2025.

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 caídos

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 enero al 30 de junio de 2025:

LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E						
INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2025						
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO
1	Edgar Pineda	Comprador	9/01/2025	10/01/2025	Solicitud	Si
2	Erika Ramírez	Comprador	4/02/2025	6/02/2025	Solicitud	Si
3	Yaritza Aguirre González	Comprador	4/02/2025	6/02/2025	Solicitud	Si
4	Andrea Mazo	Comprador	12/02/2025	13/02/2025	Solicitud	Si
Buenas tardes. La presente es para consultar si con el billete de lotería que envío adjunto, se logró ganar algún premio ya que coincide con los número que cayeron ese día pero en diferente orden y serie. Resultados todos los resultados de la lotería del Tolima por favor gracias Resultados todos los resultados de la lotería del Tolima por favor gracias Buenas tardes. Mi nombre es Andrea Mazo, soy de la ciudad de Medellín, el pasado viernes 07 de febrero compré un billete completo de la lotería del Tolima, con el número 1701 con la serie 037, es la primera vez que compro un billete así que desconozco la dinámica, al respaldo mencionan varios premios diferentes al mayor, como casa propia, viaje, e incluso una ñapa millonaria, es por esto que me						

							surge la duda de que según en la página en la ñapa millonaria cayó el 1702 y siendo así habría cogido las tres primeras cifras, fui a preguntar al Gana donde compré el billete y no me dieron información, es por eso que quise contactarlos directamente a ustedes como Lotería. Adjunto el billete
5	Laura Adabelle Coxca García	Distribuidor	25/02/2025	26/02/2025	Solicitud	Si	Buenas tardes, me comunico para corroborar si gané la lotería en Lotería Tolima o fue una estafa que están tratando de hacerme ya que me piden dinero para poder hacer una cuenta. El día 19 de febrero me llegó la notificación de que gané el sorteo y espero puedan ayudarme a confirmar si fui ganador o no de dicho premio y como podría cobrarlo ya que no soy de Colombia. Espero contar con su respuesta lo más pronto posible.
6	Marcela Medina	Comprador	27/02/2025	27/02/2025	Solicitud	Si	¡Buenas tardes! Me dirijo a ustedes para consultar sobre una fracción de lotería virtual que compré en la plataforma de lottired. Al revisar mi billete, noté que tiene una franja amarilla que dice: "00009131-Bono-Bancario". Me

							12-03-2025		gustaría saber qué significa esto. Quedó atenta Muchas gracias.
7	YANETH MONROY	Comprador	19/03/2025	21/03/2025	Solicitud	Si		Buen día Quisiera saber dónde puedo reclamar un premio de la lotería del Tolima, ya que en los puntos de pagatodo autorizados no me entregan esa cantidad ya que superan los 5 millones, estoy ubicada en la ciudad de Bogotá.	
8	Alejandro Cordoba Hurtado	Comprador	16/03/2025	21/03/2025	Queja	Si		Buen día tengo en mis manos una aparente apuesta para jugar su premio mayor, pero dice que juega el 15 de marzo y no el 17 como dice su página. Obtener Outlook para iOS	
9	Kevin Garcia	Comprador	15/03/2025	21/03/2025	Solicitud	Si		Hola buenas tardes, quisiera hacer una consulta sobre un premio de un boleto ganador el cual se compró el primero de marzo en Colombia el cual resultó ganador del premio mayor hasta donde según me dicen los promotores de esta lotería, el boleto se com...	
10	Javier Quintero Loaiza	Comprador	25/03/2025	2/04/2025	Derecho de Petición	Si		Buenos días, Dios les Bendiga...Anexo envío un Derecho de Petición para su debida acción, análisis y trámite pertinente	

11	Mauricio Correa	Comprador	28/03/2025	31/03/2025	Solicitud	Si	Buenos días En días anteriores en redes sociales la Lotería del Tolima anunció la comercialización de un álbum alusivo a los 100 años, sin embargo, he averiguado en varias agencias de lotería del país y no tienen conocimiento de esto. Por favor me pueden informar dónde se puede conseguir con total seguridad ya que me encuentro muy interesado en obtenerlo, dado a que soy coleccionista de loterías y quiero tener esa pieza en mi colección.
12	Willians Barrios Ortiz	Comprador	5/04/2025	5/04/2025	Queja	Si	Buenos días estimados, El día viernes 04 de abril del año en curso, procedí a comprar el billete de la lotería para el sorteo del lunes 07 de abril de 2025. Como pueden evidenciar en el correo precedente, el pago fue aprobado y desembolsado de mi cuenta, pero el billete no se evidencia en el correo. (ver adjuntos).
13	ESTEFFFANY LEAL	Comprador	7/04/2025	7/04/2025	Queja	Si	buen día señores lotería del Tolima les habla Estefany Katherine leal molina, identificada con cedula de ciudadanía N° 1.110.523. 805 el día de hoy 7/04/2025 realice compra de

							lotería con numero 0817 serie 085 por la página, y no recibí el billete, pero si me descontaron de la cuenta de ahorro, solicito por favor me realicen devolución de dinero o en su derecho el billete de lotería que compre
14	Alexandra Largop	Comprador	7/04/2025	10/04/2025	Solicitud	Si	Buenas tardes, compre una fracción de lotería del Tolima por internet Lottired y en la parte de abajo aparece bono carro y un número ¿con ese número se juega el carro?
15	Willians Barrios Ortiz	Comprador	14/04/2025	14/04/2025	Queja	Si	Buenas noches estimados, Nuevamente realizó la
16	Julian Espinosa	Comprador	21/04/2025	21/04/2025	Queja	Si	Buena tarde Señores. Reciban un cordial saludo. Realice la compra de 2 billetes de lotería: 1. El número 2125 serie 078 2. El número 3714 serie 084. Los cuales me llegó comprobante del pago por la plataforma de epayco, pero en mi cuenta de la Lotería del Tolima, no me aparecen. Adjunto evidencias de pago y de mi cuenta en la Lotería del Tolima.
17	Alfredo Guzmán	Comprador	21/04/2025	21/04/2025	Queja	Si	Realice compra en línea, en sección de compras



							HISTÓRICO DE SORTEOS COMPRADOS- MIS SORTEOS, no encuentro registro de compra; el dinero fue descontado de mi cuenta. Pregunta? la plática se perdió? Si no están en capacidad de habilitar una página, para que se pongan a ofrecer servicios en línea. https://ventaenlinea.loteriadeltolima.com/ventaonline/MisSorteos
18	Diego Fernando García Arévalo	Comprador	23/04/2025	24/04/2025	Solicitud	Si	Buenas noches amablemente pido la colaboración para corroborar el valor ganado el día 21 de abril del 2025 del sorteo 4114 Gracias por la atención prestada.
19	Luis Guzmán	Comprador	3/05/2025	8/05/2025	Solicitud	Si	Saludos a todas las personas que hacen parte de la lotería del Tolima quiero comunicarles que me encuentro en el exterior y quiero comprar la lotería en línea pero la página no me da la opción de pago será que me pueden colaborar con una respuesta gracias.
20	Fernanda León	Comprador	7/05/2025	8/05/2025	Solicitud	Si	Muy buenas tardes tengo una duda yo compré esta fracción aquí en Ibagué un número salió en los premios la ñapa millonaria, pero con otra serie me dieron 17.000 \$ quiero saber si está bien

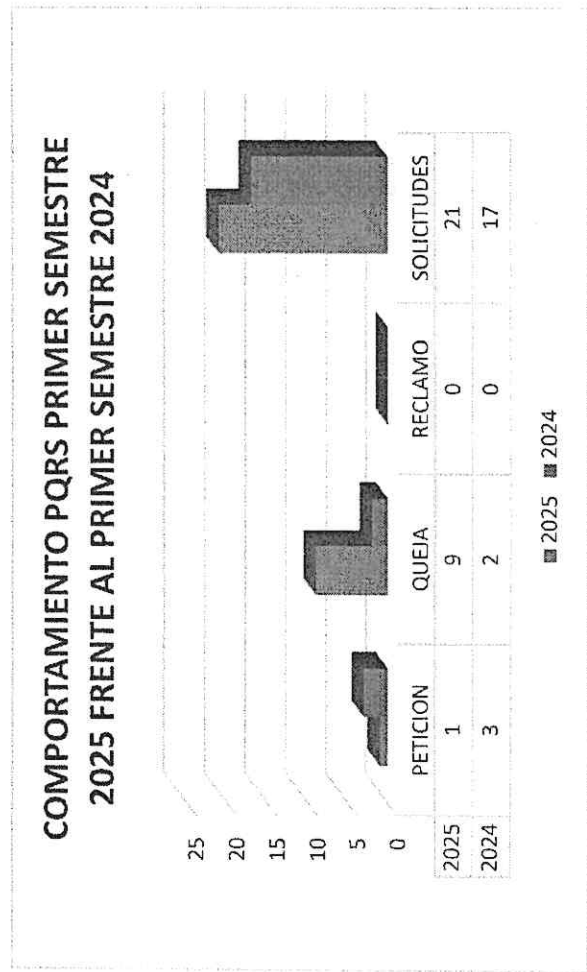
21	Yuri Muñoz	Comprador	8/05/2025	8/05/2025	Solicitud	Si	Consultar si hay premio en el resultado de la lotería del Tolima el 31 de marzo 2025....los 4 dígitos pero invertidos sin serio. 3314
22	Cesar Ramos	Comprador	13/05/2025	13/05/2025	Solicitud	Si	Buen día. Favor, quiero saber cómo hago para consultar el número ganador del bono 40 millones del sorteo 4117
23	Alfredo Arturo Corredor Becerra	Comprador	13/05/2025	13/05/2025	Queja	Si	Un cordial saludo, de manera atenta deseo informar que en Bogotá el lotero al que se le entregó el billete 6374 de la serie 072 del sorteo del 12 de mayo de 2025, quien se ubica en la zona de la autopista con calle 104 aproximadamente me cobró \$10.000 por una fracción de la lotería y cobra \$30.000 por el billete. Recomiendo tomar medidas sobre el tema pues de un lado roba a la persona y de otra parte afecta el buen nombre de la Lotería del Tolima.
24	Alaya Torres	Comprador	14/05/2025	15/05/2025	Solicitud	Si	De otra parte considero que a través de la web debería poderse colocar los requerimientos o denuncias de manera más sencilla pues anuncia un formulario para registrar los PQRSD pero no se encuentra de manera fácil. Me salió toda los números sin secos,

								billete completo, cuanto gano El número es 3516 Sorteo 4117 Serie 044 Lotería Tolima
25	Estefany Leal	Comprador	19/05/2025	19/05/2025	Queja	Si		buen día señores lotería del Tolima les habla Estefany Katherine leal molina, identificada con cedula de ciudadanía N° 1.110.523. 805 el día de hoy 19/05/2025 realice compra de lotería con numero 4128 serie 072 por la página, y no recibí el billete, pero si me descontaron de la cuenta de ahorro, solicito por favor me realicen devolución de dinero o en su defecto el billete de lotería que compre
26	Nidia Rocio Ramos Garcia	Comprador	19/05/2025	20/05/2025	Solicitud	Si		Ibagué, 19 de mayo de 2025 FGN-SICTI-IBA- No. 182 Señores: LOTERIA DEL TOLIMA Cra. 2 No.11-59 Piso 2 Barrio Niza CORREO ELECTRONICO: loterias@loteriadeltolima.com Ciudad.

						SOLICITUD INFORMACION Asunto: NUNC No. 73001609909320241 9712 O.T. No. 6386 Respetados Señores: Atendiendo solicitud del despacho de la Fiscalía 14 Seccional de Ibagué, sírvase ordenar a quien corresponda enviar informar lo siguiente: 1. INFORMAR: A qué hora juego el sorteo de MARTES 2 DE JULIO DE 2024. A qué hora se realizaron LAS PUBLICACIONES DEL RESULTADO DEL SORTEO y cuál fue EL NUMERO GANADOR.
27	Julian Ramirez	Comprador	27/05/2025	27/05/2025	Solicitud	Buen día. Soy Julián Ramirez, les escribo para que por favor me sean proporcionados los resultados de cada uno de los premios del sorteo 0004 Tolima Extraordinario de fecha 15 de marzo de 2025. La solicitud la realizo porque aunque en su web puedo digitar el # de sorteo, numero de billete y serie; me arroja si el # es premiado o no. Pero en ningún lugar en la web he podido visualizar la totalidad de los resultados incluyendo los resultados de los premios adicionales

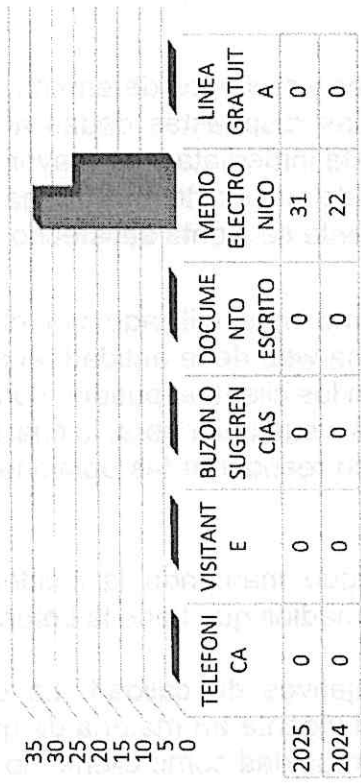
28	Jhon Sebastián Gómez Quintero	Comprador	3/06/2025	5/06/2025	Solicitud	Si	Buenos días mi nombre es Sebastián Gómez me gustaría saber cómo puedo hacer para comprar la lotería en línea toca descargar la aplicación de la lotería del Tolima me podrías dar más información quedo atento a la respuesta
29	Aura Hernandez	Comprador	6/4/2025	6/5/2025	Solicitud	Si	Buenas noches una pregunta compré 2 pedazos de la lotería del Tolima qué jugo el lunes cogí las 3 últimas cifras de un seco eso pagan algo Les agradezco me confirmen gracias Mi nombre es Aura Hernández
30	EDNA ROCIO OLARTE LASERNA	Comprador	6/20/2025	6/24/2025	Queja	Si	Buenos días Mi nombre es Edna Rocío Olarte Laserna CC 1110481909 Compre un billete de lotería en línea Y gane el premio de serie en orden Y no lo e podido cobrar en físico y en línea en mi cuenta no me da la opción de reclamación o el código para comprar de nuevo
31	Gilberto Emel Arboleda Galeano	Comprador	6/19/2025	6/24/2025	Solicitud	Si	Cordial saludo. Es tan amable y me informa cuando comienza a regir el nuevo plan de premios, además cuanto valdrá el billete. Muchas gracias y espero una pronta respuesta.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2025 CON EL PRIMER SEMESTRE 2024



MEDIO DE RECEPCION PQRS

**MEDIO DE RECEPCION PQRS PRIMER SEMESTRE
FRENTE AL PRIMER SEMESTRE 2024**



■ 2025 ■ 2024

6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del primer semestre del año 2025, frente al informe del primer semestre de 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 primer semestre, el tiempo de respuesta inmediata y no mayor a 4 días, fue del 87%, mayor a 5 días fue del 13%, 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

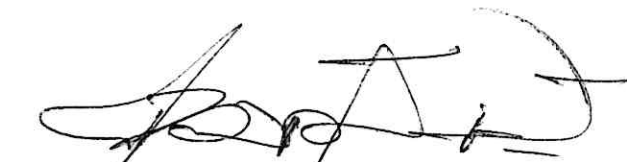
Mantener el desarrollo de la sensibilización, socialización y divulgación a los clientes y partes interesadas sobre la utilización de los mecanismos ofrecidos por la entidad para realizar las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin que la Lotería tome las acciones de mejora 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

