



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

INFORMES INTERNOS

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 1 de 2

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR's) 2019 / PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQR's Y DERECHOS DE PETICIÓN - PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: Oficina de Control Interno

OBJETIVO: Realizar el seguimiento trimestral o semestral a los informes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR's) recibidas por diferentes medios en la Lotería de Cundinamarca.

DETALLE

Responsable: RUTH MARY MURILLO

Jefe Oficina Mercadeo y de Publicidad

Se realiza el seguimiento y revisión a los informes de atención al cliente correspondiente al primer trimestre de 2019, el día de hoy 10 de abril de 2019 de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO: Teniendo en cuenta el informe presentado por la Oficina Mercadeo y de Publicidad se estableció que se recibieron 94 PQR'S de las cuales se evidencia que todas fueron atendidas dentro del término legal establecido.

FEBRERO: De acuerdo al informe presentado por la Oficina Mercadeo y de Publicidad y a la visita realizada a la Oficina de Atención al Cliente se establece que se recibieron 127 PQR'S de las cuales se evidencia que 98 fueron atendidas dentro del término legal establecido y 29 que no fueron atendidas por encontrarse en términos quedando pendiente por resolver en el mes de marzo de 2019.

10. 04. 2019
Ruth Mary Murillo
RM



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

INFORMES INTERNOS

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 1 de 2

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR's) 2019 / PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQR's Y DERECHOS DE PETICIÓN - PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: Oficina de Control Interno

MARZO: El informe presentado por la Oficina Mercadeo y de Publicidad y a la visita realizada a la Oficina de Atención al Cliente se establece que se recibieron 114 PQR'S, pero en el informe mencionan que se respondieron 99 sin establecer que paso con las otras 15 y no hacen referencia a las 29 que no fueron atendidas en el mes de febrero de 2019.

OBSERVACIONES:

En los informes presentados se evidencia que hacen referencia al segundo trimestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD, hecho que no es cierto, los informe que han presentado corresponden a otra vigencia.

Respecto a los informes presentados de los meses de febrero y marzo de 2019, se evidencia que no son claros se presentan dificultades en la interpretación, además los indicadores no los están actualizando, por lo cual no se puede medir el desempeño del proceso.

RECOMENDACIONES

Hacer referencia a la vigencia correspondiente del mes y año que se presenta el informe.

Realizar los informes de manera más clara y actualizar los indicadores de manera oportuna.



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunas, Hágase Rico

INFORMES INTERNOS

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 1 de 2

**SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR's)
2019 / PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQR's Y DERECHOS DE
PETICIÓN - PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE**

RESPONSABLE DEL INFORME: Oficina de Control Interno

Tener en cuenta la normatividad legal vigente todos los PQR'S se deben de responder de conformidad a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011/Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 14, por la no respuesta oportuna de las peticiones el responsable estaría incurso a una falta disciplinaria según el "Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria".

Cordialmente,

RAUL MANUEL GARCÍA DUEÑAS
Jefe Oficina de Control Interno
Lotería de Cundinamarca