

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	INFORMES INTERNOS	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 2</p>
---	--------------------------	--

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR'sF) 2021 / PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQR'sF Y DERECHOS DE PETICIÓN Y FELICITACIONES- 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'sF) recibidas por diferentes medios en la Lotería de Cundinamarca.

DETALLE

Responsable: MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO
Jefe Oficina de Comunicación y Publicidad

Se realiza el seguimiento y revisión a los informes de atención al cliente correspondiente al primer trimestre de 2021, el día de hoy 16 de abril de 2021 de la siguiente forma:

ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO: Teniendo en cuenta el informe presentado por la Oficina de Comunicación y Publicidad se estableció que se recibieron 209 PQR'S de las cuales comunican que todas fueron atendidas dentro del término legal establecido.

FEBRERO: De acuerdo al informe presentado por la Oficina de Comunicación y Publicidad se establece que se recibieron 232 PQR'S de las cuales comunican que todas fueron atendidas dentro del término legal establecido.

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	INFORMES INTERNOS	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 2</p>
--	--------------------------	--

**SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR'SF)
2021 / PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQR'SF Y DERECHOS
DE PETICIÓN Y FELICITACIONES- PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE**

RESPONSABLE DEL INFORME: Oficina de Control Interno

MARZO: El informe presentado por la Oficina de Comunicación y Publicidad se establece que se recibieron 224 PQR'S, de las cuales se evidencia que 220 fueron atendidas dentro del término legal establecido y 4 no fueron atendidas por encontrarse en términos quedando pendiente por resolver en el mes de abril de 2021.

OBSERVACIONES:

En el primer trimestre del 2021 correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo se recibieron 665 PQR'S; cumpliendo con los tiempos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 del 17 de marzo de 2020, emitido por la Presidencia de la Republica quedando pendiente por contestar cuatro.

RECOMENDACIONES

Se debe tener en cuenta la normatividad legal vigente para todos los PQR'SF que se deben responder de conformidad a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 14 y a lo establecido en el Decreto Presidencial No. 491 del 17 de marzo de 2020, se informa que 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

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	INFORMES INTERNOS	Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 2
--	--------------------------	--

**SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR'sF)
2021 / PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PQR'sF Y DERECHOS
DE PETICIÓN Y FELICITACIONES- PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE**

RESPONSABLE DEL INFORME: Oficina de Control Interno

Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria",

Ahora bien, se recomienda continuar dando las respuestas de manera oportuna, toda vez, que la oficina de control recibió una queja informando que no se dio respuesta oportuna aun derecho de petición.

Cordialmente,



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