

LOTERIA DEL META

La llave de los colombianos



Cooperativa Pagua

NIT. 800.123.949-4

OCI- 016



AL SERVICIO DE LA GENTE
GOBIERNO DEL META

Villavicencio, 8 de julio de 2022

Doctora
LUZ MIREYA GONZALEZ
Gerente
LOTERIA DEL META.

Referencia: Informe seguimiento a las PQR

Respetada Doctora Mireya:

De manera atenta allego a su despacho el informe de seguimiento a las PQR correspondiente al primer semestre del 2022.

Lo anterior para su conocimiento y publicación en la página web de la entidad.

Cordialmente,

BLANCA NIDIA SEPULVEDA AGUIRRE
Jefe Asesor Oficina de Control Interno.

LOTERIA DEL META
Recibido por Asesor A.
Fecha 8-Julio 2022 5-10 pm
Base de documento _____

Calle 38 # 32-37 Tel. 6711000 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co



NIT. 800.123.949-4



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022.

1. MARCO LEGAL

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“por la cual se dictan Normas Orientadas a Fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública”*, presenta el informe semestral sobre la atención prestada a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Lotería del Meta.

2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2022 de los siguientes conceptos:

- ✓ Queja o Denuncia
- ✓ Derechos de Petición
- ✓ Reclamos
- ✓ Solicitud de Información
- ✓ Solicitud de Certificaciones

3. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

El seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se efectuó mediante la verificación del 100% de los requerimientos radicados durante el periodo de enero a junio de 2022, igualmente se revisaron los soportes de cada uno de los requerimientos de los diferentes usuarios frente a la documentación soporte y su respectiva respuesta, las cuales reposan en la carpeta de correspondencia recibida y enviada que maneja recepción.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Calle 38 # 32-37 Tel. 6711000 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co



NIT. 800.123.949-4

Durante el primer trimestre el 2022, se radicaron 56 requerimientos en la entidad, de acuerdo al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el 55% fueron radicadas directamente en la recepción por medio escrito y el 45% a través del correo electrónico institucional.

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por la ciudadanía a la Entidad. Así:

Medio Recibido	CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS 2022						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total
Queja o denuncia	0	0	1	0	1	0	2
Derecho de Petición	0	2	1	0	0	1	4
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de información	9	7	6	2	18	6	48
Solicitud de certificación	1	0	0	0	0	1	2
TOTALES	10	9	8	2	19	8	56

Los medios utilizados por la ciudadanía para radicar los requerimientos fue los siguientes:

Medio Recibido	TIPO DE REQUERIMIENTO				
	Queja o Denuncia	Derecho de Petición	Reclamos	Solicitud de información	Solicitud de Certificación
Escrito	2	2		26	1
Correo Institucional		2		22	1
Buzon de Sugerencias	0	0	0	0	0
Lineas Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0
Link Pagina Web	0	0	0	0	0
Traslado por otra Entidad	0	0	0	0	0
TOTAL	2	4	0	48	2

Calle 38 # 32-37 Tel. 6711000 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co



NIT. 800.123.949-4



- **Tipificación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

La naturaleza de los PQRS que más se presentaron en la entidad son las Solicitud de información con un 86%, seguido por los Derechos de Petición, que representan el 7%, en tercer lugar, las Quejas o denuncias con un 4%.

Medio Recibido	Total	% Participación
Queja o denuncia	2	4%
Derecho de Petición	4	7%
Reclamos	0	0%
Solicitud de información	48	86%
Solicitud de certificación	2	4%
TOTALES	56	100%

- **Seguimiento en el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

La Oficina de Control Interno verificó los tiempos de respuesta de los PQRS teniendo en cuenta lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo, en lo que respecta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición de interés general y particular.

- **Medios de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

Para garantizar la participación y mejorar el servicio al ciudadano, la Lotería del Meta cuenta con los siguientes canales de atención:

- ✓ Atención personalizada en la Calle 38 No. 32-37 Edificio Parque Santander
- ✓ Link de PQRS en la página web: www.loteriadelmeta.gov.co
- ✓ Correo electrónico: loteriadelmeta@gmail.com

La Lotería del Meta da cumplimiento a la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013, a pesar de no contar con los espacios físicos y estructurales para el acceso de las personas con discapacidad se garantiza la atención y el servicio a los ciudadanos en esta situación.

5. DEBILIDADES

- ❖ No se cuenta con un sistema de gestión documental.

Calle 38 # 32-37 Tel. 6711000 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

LOTERIA DEL META

La Honorabilidad de los colombianos



Compañía Nigal

NIT. 800.123.949-4



- ❖ No se cuenta con el Buzón de sugerencias

6. RECOMENDACIONES

- ❖ Adquirir e implementar un módulo documental el cual permita monitorear y hacer seguimiento oportuno al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la persona encargada del manejo de la correspondencia.
- ❖ Diligenciar el formato Excel para mantener actualizada la información, de tal forma que facilite el seguimiento a las PQR y las respectivas respuestas.
- ❖ Mantener debidamente actualizados el archivo de las PQR cumpliendo los parámetros establecidos en la ley General de archivo.
- ❖ Implementar el buzón de sugerencias.

Cordialmente,

BLANCA NIDIA SEPULVEDA AGUIRRE
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

c.c Subgerencia Administrativa y Financiera.

Calle 38 # 32-37 Tel. 6711000 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co



NIT. 800.123.949-4



Villavicencio 07 de julio 2022

Doctora:
BLANCA NIDIA SEPULVEDA AGUIRRE
Jefe Oficina Asesora Control Interno
Lotería del Meta

Referencia: Informe de Peticiones Quejas y Reclamos recibidos en la entidad Lotería del Meta a corte de 30 de junio de 2022.

Respetuosamente me permito detallar para su conocimiento y fines pertinentes la siguiente información, requerimientos que se han respondido satisfactoriamente por la entidad Lotería del Meta.

- 1- Queja o Denuncia
- 2- Derecho de Petición
- 3- Reclamos
- 4- Solicitudes de Información
- 5- Solicitud de Certificación

Medio Recibido	CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS 2022						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total
Queja o denuncia	0	0	1	0	1	0	2
Derecho de Petición	0	2	1	0	0	1	4
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de información	9	7	6	2	18	6	48
Solicitud de certificación	1	0	0	0	0	1	2

Cordialmente,


MILDRED LIZETH ROJAS LAVADO

Elaboro: 
NURY ADRIANA ALMANZA VILLALOBOS
Auxiliar Administrativo

Reviso y Aprobó: 
MILDRED LIZETH ROJAS LAVADO
Subgerente Administrativa y Financiera



