# 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones que se presenten por parte de la ciudadanía, de los usuarios, vendedores de lotería, proveedores, concesionarios y partes interesadas o los diferentes entes de control a los documentos o información para procesos, direccionando las mismas a la dependencia respectiva y al personal competente en el tema, teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad de la LOTERIA DEL META.

# 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de los documentos que ingresan a la LOTERIA DEL META para el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, presentadas por la ciudadanía, usuarios, vendedores de lotería, proveedores, concesionarios y partes interesadas y los diferentes entes de control y empresas que operan en los municipio regionales o del orden nacional, de carácter público o privado, a través de los diferentes canales como son: mediante oficio, vía telefónica o Fax y página institucional (Página Web) y finaliza con la elaboración y presentación de los informes estadísticos de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones, las cuales deben estar relacionadas a las actividades o misión que desarrolla la entidad, incluyendo la verificación de la conformidad del tratamiento que se le haya dado.

# 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

**Gerente:** Analizar los datos obtenidos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los clientes o partes interesadas para tomar las acciones necesarias para el mejoramiento del servicio.

**Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente:** Por la aplicación y cumplimiento de este procedimiento y los formatos que le aplican.

* Recibir, radicar y tramitar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los clientes o partes interesadas.

* Comunicar a los dueños de los procesos o personas involucradas cada vez que se genere una petición, queja, reclamo para que den respuesta y el tratamiento adecuado.

* Verificar que el cliente este conforme con el tratamiento que se le dio en el momento de realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

* Analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones,recibidas durante cada mes y realizar un informe al Responsable del Proceso.
* Hacer planes de acción si derivado del análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones lo requieren.

* Archivar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones como evidencia.

* Semanalmente informar al responsable del Proceso y/o Gerencia las sugerencias dadas por los clientes y usuarios.
* **Oficina de Control Interno**:

Realizar el seguimiento de las PQRSDF

**Responsable de Proceso:**

Analizar los datos obtenidos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dadas por el responsable del servicio al cliente para tomar las acciones necesarias para el mejoramiento del servicio.

**Todo los Funcionarios:**

* Atender y direccionar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los clientes o partes interesadas al Responsable del Proceso y/o Gerencia.

# 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

**Peticiones:** Solicitud parte del cliente o parte interesada que pretende aclarar aspectos del servicio y obtener una pronta solución sobre lo solicitado.

**Queja:** Situación indeseable manifestada por el cliente de tipo verbal, escrita, correo electrónico, u otras con respecto al incumplimiento a las características del servicio, dando oportunidad a una inconformidad o insatisfacción del cliente con respecto a este.

**Reclamo:** Situación indeseable manifestada por el cliente de tipo verbal, escrita, correo electrónico, u otras con respecto a la inadecuada atención por parte del personal de la organización, dando oportunidad a una inconformidad o insatisfacción del cliente con respecto a la prestación del servicio.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula el cliente o parte interesada para el mejoramiento de los servicios de la empresa.

**Solicitud:** Situación manifestada por el cliente de tipo verbal, escrita, correo electrónico, u otras con respecto a una mejora o modificación dentro de la organización, o requerimientos de estos.

**Denuncia:**

**Felicitaciones:** Expresión positiva y/o agradecimiento respeto a los productos y servicios prestados de una organización.

**PQRSF:** Abreviaturas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

# 5. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

* Constitución Política de 1991.
* Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
* Ley Estatutaria 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
* Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
* Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
* Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
* Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos anticorrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
* Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
* 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.
* Ley 1266 de diciembre de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
* Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
* Decreto 1166 de 2016. Por el cual se relaciona la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
* Decreto 869 de 2016. Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 1067 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector administrativo de Relaciones Exteriores.
* Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
* Resolución 6451 del 2018. Por el cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y deroga la resolución 2278 de 2013.
* Sentencia Corte Constitucional C-951/2014. M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez.
* Ver Normograma
* Norma NTC ISO 9001:2015
* Ver Normograma
* Normatividad de FEDELCO y Supersalud

# 6. CONDICIONES Y CONTROLES OPERACIONALES

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se reciban por correo electrónico, por escrito, vía telefónica, Buzón de sugerencias, se consolida en el Formato CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSDF, para iniciar su proceso de análisis y respuesta.

Realizar seguimiento permanente a las PQRSDF con el fin de dar cumplimiento a las expectativas de los usuarios en cuanto a los temas manejados en el interior de la LOTERIA DEL META.

Socializar con todo el personal de la dependencia los avances y la trazabilidad de las PQRSF a través de índices de cumplimiento de Ley, con el ánimo de reducir la repetición de estas y fortalecer criterios de direccionamiento oportuno, que beneficien a la comunidad en general.

# 7. PROCEDIMIENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLES** | **EVIDENCIA** |
| **7.1. TRÁMITE DE PQRSDF** |  |  |
| **Recepción**  Recepcionar los documentos, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, entregadas a través de la página Web, correo institucional, en forma personal o servicio de mensajería y dependiendo del proceso se desarrolla la entrada de la documentación y se direccionan a la dependencia requerida. | Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente | N/A |
| **Recepción de Peticiones**     1. Radicado en laOficina de correspondenciade la LOTERIA DEL META 2. Buzón de sugerencias de PQRSDF que se encuentra en las dependencias designadas de la LOTERIA DEL META 3. En la página institucional de la Entidad | Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente | PQRSF Vía Correo de Atención al cliente  Buzón de sugerencias de PQRSDF  Formato ATENCIÓN A PQRSDF y CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSF |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| [www.loteriadelmeta.gov.co](http://www.loteriadelmeta.gov.co)  por medio del correo electrónico [servicioalcliente@loteridelmeta.gov.co](mailto:servicioalcliente@loteridelmeta.gov.co).   1. Para usuarios por vía telefónica Línea de Atención al Usuario: 6086716295 2. Por las redes sociales se registra en el formato de la página web de Atención al Cliente -Lotería del Meta |  |  |
| **Orientación del Servicio Requerido.**    Dar al usuario la orientación del servicio requerido, el cual podrá ser resuelto de manera inmediata y directa, según el tema a tratar.  En caso de ser una Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que exija una actuación o trámite particular, se debe registrar en el Formato ATENCIÓN A PQRSDF y Formato CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSDF y continuar con la actividad. | Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente | Formato ATENCION A PQRSF y CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSDF |
| **Mayor Nivel de Detalle.**    En caso de que la consulta exija un mayor nivel de detalle, recurrir a la respectiva dependencia, a fin de que el usuario sea atendido por un funcionario competente en el tema. | Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente | Formato ATENCIÓN A PQRSDF y CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSF |
| **Seguimiento a respuestas de PQRSF**  Todas las dependencias deben registrar las PQRSF en el Formato ATENCIÓN A PQRSDF y CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSF al correo de la Oficina de Control Interno en los primeros 15 días calendario siguiente mes reportado.  El Encargado o Profesional Universitario de manera semestral debe generar un informe de gestión del cumplimiento y otro de la efectividad de las respuestas de dichas PQRSDF con copia a la Coordinadora de Calidad. | Todos los procesos  Encargado o Profesional Universitario - Control Interno | Formato ATENCIÓN A PQRSDF y CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSDF  Informe de Indicador de Gestión |
| **7.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** | | |
| **Buzón de Sugerencias**  Las sugerencias que sean dadas por los clientes o partes interesadas son diligenciadas mediante el formato Buzón de sugerencias de PQRSF.  Semanalmente el Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente  revisa el buzón de sugerencias y las entrega al Responsable de Proceso para que las revise. | Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente | Buzón de sugerencias de PQRSF |
| El Responsable del Proceso levanta una Solicitud de Accion de Mejoramiento, esto con el fin de mejorar la calidad del servicio que se presta. | Encargado o Profesional Universitario de Oficina de Atención al Cliente  Responsable de Proceso | Solicitud de Accion de Mejoramiento, |

# 10. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

|  |  |
| --- | --- |
|  | **DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS** |
| **Código** | **Nombre** |
| FGER013 | Formato ATENCION A PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIONES |
| FGER014 | Formato CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSDF |
| N.A. | PQRSF Vía Correo de Atención al cliente |
| N.A. | Formato Buzón de sugerencias de PQRSF |
| FCAL014 | Formato INDICADOR DE GESTION |
| FCAL010 | SOLICITUD DE ACCION DE MEJORAMIENTO |
|  |  |

**11. ANEXOS**

N/A

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | |
| **Fecha de aprobación** | **Código** | **Versión** | **Descripción y razón del cambio** |
| 15/11/2022 | GER-P-007 | 1 | Creación del Documento |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| Nombre:  ANGELICA CIFUENTES  Cargo: Coordinadora de Calidad | Nombre:  Cargo: Responsable de Proceso | Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO  Cargo: Gerente |