	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código:	PL - QR
		Versión:	3
		Página 1 de 4	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentados por los clientes, con el propósito de: Generar posicionamiento, Incrementar la satisfacción de los Clientes y solucionar las inconformidades de los Clientes.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Comprende desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia hasta la respuesta o solución y la medición de la satisfacción del cliente.		

RESPONSABLES:

Oficina Jurídica: Técnico Administrativo Gr. 03
Oficina Comercial: Profesional Universitario Gr. 2

Todos los Servidores Públicos de la empresa están en la obligación de reportar una PQRSF cuando se presente, y deberán remitirla a los funcionarios encargados.

DEFINICIONES:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.


Felicitación: Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

Atención de la PQRSF: Acción desarrollada por los servidores públicos de La Lotería del Cauca, directamente, destinada a responder peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados por los clientes.

Administrador de PQRSF: Técnico Administrativo de la oficina Jurídica

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código: PL - QR
		Versión: 3
Página 2 de 4		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentados por los clientes, con el propósito de: Generar posicionamiento, Incrementar la satisfacción de los Clientes y solucionar las inconformidades de los Clientes.	
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Comprende desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia hasta la respuesta o solución y la medición de la satisfacción del cliente.	

Usuario: Persona natural o jurídica que quiera presentar PQRSF

CONDICIONES DE OPERACIÓN

ACLARACION: *Las solicitudes respecto a los resultados de la Lotería del Cauca, son solicitudes diarias que realizan los ciudadanos y de tracto normal, se contestaran sin necesidad de diligenciar el formato respectivo.*

Canales habilitados para recepcionar PQRSFD:

Correo electrónico: contactecnos@loteridalcauca.com.co

Página Web: <https://www.loteriadelcauca.gov.co/contactenos.html>

Edificio Lotería del Cauca: Archivo Lotería del Cauca

El Servidor Público encargado de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.


La Lotería del Cauca dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Cuando se presente una no conformidad en los procesos misionales por PQRSF se debe registrar en el formato de incidencia.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la ley 1755 del 2015, los términos para resolver son:

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)
Toda Petición	Físico o por correo electrónico	15 días siguientes a la recepción
Petición de documentos	Físico o por correo electrónico	10 días siguientes a la recepción
Consultas de materias a su cargo.	Físico o por correo electrónico	30 días siguientes a la recepción


Seguimiento: De acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000, la Lotería del Cauca en cada uno de los procesos debe llevar una hoja de ruta de los documentos, que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código:	PL - QR
		Versión:	3
		Página 3 de 4	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentados por los clientes, con el propósito de: Generar posicionamiento, Incrementar la satisfacción de los Clientes y solucionar las inconformidades de los Clientes.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Comprende desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia hasta la respuesta o solución y la medición de la satisfacción del cliente.		

La persona encargada del Control Interno Disciplinario Interno debe adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.

La Oficina de Control Interno vigilara que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

Denuncias: Cuando se realizan denuncias deberán remitirse al Comité Disciplinario y a las instancias de control.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	Código:	PL - QR
		Versión:	3
		Página 4 de 4	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentados por los clientes, con el propósito de: Generar posicionamiento, Incrementar la satisfacción de los Clientes y solucionar las inconformidades de los Clientes.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Comprende desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia hasta la respuesta o solución y la medición de la satisfacción del cliente.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	El usuario presenta una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRSF) a través de los diferentes medios dispuestos para la recepción, página web, teléfono o personalmente.		PQRSF E-mail Carta
2	El Profesional Universitario Gr. 2 de la oficina comercial recibe la PQRSF diligencia el formato de registro de PQRSF con los respectivos anexos y lo entrega al Técnico Administrativo Gr. 03 de la oficina Jurídica para que realice el seguimiento pertinente.	Tec. Administrativo Gr. 03 y/o Servidores Públicos	Formato PQRSF
3	El funcionario Tec. Administrativo Gr. 03 radica el reclamo en el formato de Control de PQRSF.	Tec. Administrativo Gr. 03	Formato Control PQRSF
4	Una vez registrado lo remite al funcionario competente para que dé respuesta o solución a la PQRSF dentro del tiempo estipulado.	Tec. Administrativo Gr. 03	
5	El servidor público competente realiza la gestión de la PQRSF y remite la respuesta al Técnico de la oficina Jurídica para su registro.	Servidor Público Competente	
6	Una vez registrada la solución o respuesta a la PQRSF se comunica al usuario	Servidor Público Competente	Respuesta a PQRSF
7	Se realiza el cierre de la PQRSF, y se comunica a la Tec. Administrativo Gr. 03 de la oficina Jurídica para su registro.	Servidor Público Competente	
8	El Técnico Gr. 03 de la oficina Jurídica debe presentar un Informe trimestral (Ene - Mar, Abr-Jun, Jul-Sep. y Oct - Dic) a la Gerencia, con el visto bueno del jefe de la Oficina Jurídica. Este informe deberá ser analizado por el comité de desempeño, en un periodo determinado para definir las no conformidades, para su correspondiente tratamiento. Este informe debe presentarse como anexo del informe trimestral de proceso.	Jefe Oficina Jurídica, Tec. Administrativo Gr. 03	Informe mensual de PQRSF Informe trimestral de PQRSF
9	Definir las Acciones correctivas y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.	Responsable del Proceso de venta de Lotería, y Oficina Jurídica.	Formato de Acción correctiva y/o mejora

REGISTROS:

- Formato de PQRSF
- Formato de Control de PQRSF
- Informe Trimestral de PQRSF
- Formato Acciones Correctivas
- Formato Acciones de mejora

NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Reglamento para Distribuidores de Lotería del Cauca.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Art. 14, modificada por la ley 1755 de 2015 Art. 1
- ✓ Procedimiento de Producto No conforme
- ✓ Procedimiento de Acciones correctivas y/o de mejora



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Código:

PL - QR

Versión:

3

Página 5 de 4

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentados por los clientes, con el propósito de: Generar posicionamiento, Incrementar la satisfacción de los Clientes y solucionar las inconformidades de los Clientes.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Comprende desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia hasta la respuesta o solución y la medición de la satisfacción del cliente.