



**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y
PARTES INTERESADAS -PQRS**

AÑO 2020



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Código: GJ-P-02

Versión: 07

Fecha de aprobación:
27/07/2020

Página 2 de 7

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE	3
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	3
4.1 Interés general.....	3
4.2 Interés particular.....	3
4.3 Información	3
4.4 Solicitud de documentos	3
4.5 Consulta	3
4.6 Consulta de base de datos	3
4.7 Reclamo en materia de datos personales	4
4.8 Queja	4
4.9 Reclamo	4
4.10 Denuncia.	4
4.11 Recursos.	4
5. CONDICIONES GENERALES:	4
6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	6
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	7
8. ANEXOS.....	7



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Código: GJ-P-02

Versión: 07

Fecha de aprobación:
27/07/2020

Página 3 de 7

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentados por los clientes y partes interesadas de la Lotería del Quindío y asegurar su trámite oportuno.

2. ALCANCE

La actividad inicia desde el recibo del PQRS hasta su contestación en los términos establecidos por la organización.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del líder de Gestión Jurídica la implementación de este procedimiento y de todos los funcionarios y/o contratistas acogerse a las pautas aquí establecidas.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Clasificación de los derechos de petición

4.1 Interés general

Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

4.2 Interés particular

Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

4.3 Información

Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

4.4 Solicitud de documentos

Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

4.5 Consulta

Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

4.6 Consulta de base de datos

Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Código: GJ-P-02

Versión: 07

Fecha de aprobación:
27/07/2020

Página 4 de 7

4.7 Reclamo en materia de datos personales

Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento.

4.8 Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

4.9 Reclamo

Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

4.10 Denuncia.

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

4.11 Recursos.

Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.

5. CONDICIONES GENERALES:

Los medios de respuesta que se utilizarán para comunicar a los clientes las acciones tomadas serán a través de oficios o correos electrónicos en dos casos, el primero cuando la solicitud sea allegada por este medio y no exista dirección de domicilio y segundo cuando la persona dentro de su solicitud lo autorice, siempre dejando evidencia de la respuesta, salvo aquellas solicitudes verbales realizadas vía telefónica que propicien la respuesta inmediata por el mismo medio.

Ningún funcionario de la LOTERIA DEL QUINDIO, está autorizado para dar contestación a los PQRS de manera personal, salvo que sea autorizado por la gerencia de la entidad.

Tampoco está permitida la contestación de PQRS a través de correos personales.

Ningún funcionario de la Lotería del Quindío" está autorizado para recibir una queja, petición o reclamo omitiendo la aplicación de este procedimiento.

En concordancia con lo establecido en los artículos 3º y 26 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 20 del Decreto 103 de 2015, en la gestión y respuesta a PQRS en la Lotería del Quindío se deberá:

1. Aplicar el principio de gratuidad y en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
2. Permitir al ciudadano, interesados o usuario:
 - a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta;
 - b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada.
 - c) Conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por la entidad.



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Código: GJ-P-02

Versión: 07

Fecha de aprobación:
27/07/2020

Página 5 de 7

Se debe entender por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público, empleado o contratista para realizar la reproducción.

Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la entidad tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

En relación con los costos de reproducción, en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Lotería del Quindío, a costa del interesado, quien deberá cancelar el valor establecido en el presente procedimiento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10).

Si en alguno de los diferentes procesos de la Lotería del Quindío no se pudieran reproducir los documentos, se designará un funcionario o Contratista para que acompañe al solicitante al lugar donde se efectuará la reproducción.

El valor de cada fotocopia será de ciento cincuenta pesos (\$150,00) m/ct. Si el peticionario solicita que el documento sea grabado en CD, el valor a cobrar es de mil quinientos pesos (\$1.500.00) m/ct. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, serán gratuitas.

Cuando las fotocopias superen los 10 folios, el funcionario competente de suministrarlas deberá antes del cumplimiento del término de diez (10) días, informar al peticionario el valor de las fotocopias a pagar e indicarle que una vez allegue el recibo de caja expedido por la tesorería de la Lotería del Quindío, se procederá dentro de los tres (03) días siguientes a hacerle entrega de las mismas.

Documentos que no se consideran derechos de petición: Facturas, cuentas de cobro, cotizaciones, publicidad.

El término máximo para dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos a los clientes es de diez (10) días hábiles, para otro tipo de documento se tendrán en cuenta los siguientes términos:

TIPO DE DOCUMENTO	TIEMPO DE RESPUESTA (En días)	OPERACION					
		ACTUALIZAR	CAMBIAR ESTADO				
ACTA	0	🚫	🟢	QUEJA O RECLAMO	10	🚫	🟢
AUTORIZACION	0	🚫	🟢	REQUERIMIENTO	0	🚫	🟢
AVISO	0	🚫	🟢	REQUERIMIENTO 1 DIA	1	🚫	🟢
CERTIFICADO	0	🚫	🟢	REQUERIMIENTO 2 DIAS	2	🚫	🟢
CIRCULAR	0	🚫	🟢	REQUERIMIENTO 3 DIAS	3	🚫	🟢
CONTRATO	0	🚫	🟢	REQUERIMIENTO 4 DIAS	4	🚫	🟢
CUENTA DE COBRO	0	🚫	🟢	REQUERIMIENTO 5 DIAS	5	🚫	🟢
CURRICULO	0	🚫	🟢	RESOLUCION	0	🚫	🟢
DECRETO	0	🚫	🟢	RESPUESTA	0	🚫	🟢
DENUNCIA	0	🚫	🟢	SALUDO	0	🚫	🟢
DERECHO DE PETICION	10	🚫	🟢	SOLICITUD	10	🚫	🟢
ESCRITURAS	0	🚫	🟢	SOLICITUD CERTIFICADOS	10	🚫	🟢
FOLLETO	0	🚫	🟢	SOLICITUD TRAMITE	30	🚫	🟢
INFORME	0	🚫	🟢	TUTELA	10	🚫	🟢
INVITACION	0	🚫	🟢				
LEY	0	🚫	🟢				
MANUAL	0	🚫	🟢				
MEMORANDO	0	🚫	🟢				
OFICIO	0	🚫	🟢				
PROPUESTA	0	🚫	🟢				



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Código: GJ-P-02

Versión: 07

Fecha de aprobación:
27/07/2020

Página 6 de 7

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Item	Actividad	Responsable	Registro
1.	<p>Recepción. Cuando un funcionario de la entidad recepcione una petición, queja o reclamo ya sea en medio físico, por correo electrónico o página web, debe reportarlo de manera inmediata a la oficina de Ventanilla Única para que allí se radique y se continúe el trámite respectivo.</p> <p>Si el peticionario se encuentra presente en las instalaciones de la entidad, se le informa que debe radicar el PQR en la oficina de Ventanilla Única, sino quiere hacerlo por escrito el funcionario enterado, deberá escribirla en el Reporte de PQRS y radicarla en la oficina de ventanilla única para que inicie el trámite respectivo.</p>	Funcionarios Lotería del Quindío	Reporte de PQRS GJ-P-02-01 Aplicativo Mi Correspondencia
2.	<p>Tramite: El responsable de Ventanilla Única recepciona la correspondencia, la radica a través del aplicativo "Mi Correspondencia", e imprime el stiker correspondiente al respaldo de esta, posteriormente remite por este mismo aplicativo y en forma física a la gerencia donde se revisa y direcciona al funcionario que debe dar respuesta.</p> <p>Luego de esta revisión, se radica y entrega a jurídica para su reparto.</p> <p>Cuando se presenten fallas con el aplicativo, se utilizara un sello de la lotería y un fechador.</p>	Gerente Líder Gestión Jurídica Auxiliar Administrativo	Aplicativo Mi Correspondencia
3.	<p>Reparto: Se revisa, analiza y se hace el reparto por parte del área jurídica con el fin de notificar a los líderes responsables de su respuesta.</p> <p>Para la entrega de los documentos en medio físico, estos deberán radicarse para controlar su entrega y evitar la pérdida de información.</p> <p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo señalado, se debe informar al interesado, antes del vencimiento del PQR, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Cuando los derechos de petición sean anónimos o sean devueltos por no encontrarse el domicilio del peticionario, éstos seguirán el trámite normal y la entidad deberá contestarlos y publicarlos en cartelera por un término de cinco (5) días</p>	Líder Gestión Jurídica. Líderes procesos	Respuesta PQRS. Acta fijación y desfijación GJ-P-02-02



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Código: GJ-P-02

Versión: 07

Fecha de aprobación:
27/07/2020

Página 7 de 7

4.	<p>Registro. Todos los PQRS que ingresan a la entidad deberán radicarse y dependiendo del tipo de documento se establecerán tiempos diferentes para su contestación</p> <p>Los PQRS que se contestan por correo electrónico deberán responderse únicamente en horario laboral.</p>	Auxiliar Administrativo	Aplicativo Mi Correspondencia
5.	<p>Seguimiento a los PQR. El proceso jurídico deberá realizar seguimiento mensual al estado de los PQRS, con el fin de verificar que se esté cumpliendo con este procedimiento y formulará oportunamente las acciones correctivas para corregir cualquier desviación.</p> <p>La oficina de Control y Evaluación realizara seguimiento mensual al trámite de los PQR con el fin de garantizar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y semestralmente presentara un informe detallado a la gerencia.</p>	Líder Gestión Jurídica Líder Control y Evaluación	Informe de seguimiento
6.	<p>Determinación de acciones correctivas. En los casos en que los PQR sean recurrentes por falta de respuestas claras, completas y de fondo, se debe implementar acciones correctivas por parte del proceso donde se originan.</p>	Líder Gestión Jurídica	Plan de mejoramiento GC-P-02-R-01
7.	<p>Respuesta y archivo de los PQR. El funcionario responsable de dar respuesta al PQR radica el oficio en ventanilla única para su envío al peticionario. Posterior entregara oficio con sello de radicado y sus anexos (cuando aplique) a la oficina jurídica para su archivo.</p>	Líderes procesos	de Tablas de retención documental

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Normograma Institucional (marco legal)
- Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales

8. ANEXOS.

- Reporte de PQRS GJ-P-02-01
- Acta de fijación y desfijación en cartelera GJ-P-02-01