



**PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES -PQRS**

AÑO 2018



**LOTERÍA DEL QUINDÍO
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES**

Código: GJ-P-02

Versión: 05

Fecha de aprobación:
01/03/2018

Página 2 de 7

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE.....	3
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	3
4.1 Petición.....	3
4.2 Queja.....	3
4.3 Reclamo.....	3
4.4 Sugerencia	3
5. CONDICIONES GENERALES:	3
6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	5
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
8. ANEXOS.....	7



LOTERÍA DEL QUINDÍO PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Código: GJ-P-02

Versión: 05

Fecha de aprobación:
01/03/2018

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 organización 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

4.1 Petición

Rogar o demandar a alguien que dé o haga algo, de gracia o de justicia.¹

4.2 Queja

Manifestar Inconformidad con algo o alguien.²

4.3 Reclamo

Pedir o exigir con derecho o con instancia algo.³

4.4 Sugerencia

Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.⁴

5. CONDICIONES GENERALES:

Los medios de respuesta que se utilizarán para comunicar a los clientes las acciones tomadas serán a través de oficios, 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.

Cuando la persona que expone la queja, petición reclamo, no quiera hacerlo por escrito el funcionario enterado, deberá escribirla en el Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y entregarla a la ventanilla única para que inicie el trámite respectivo.

¹ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española Ed. 23. <http://lema.rae.es/drae/>.

² Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española Ed. 23. <http://lema.rae.es/drae/>.

³ Diccionario de la Real Academia la Lengua Española Ed. 23. <http://lema.rae.es/drae/>.

⁴ Diccionario de la Real Academia de la de Lengua Española Ed. 23. <http://lema.rae.es/drae/>.



**LOTería DEL QUINDÍO
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES**

Código: GJ-P-02

Versión: 05

Fecha de aprobación:
01/03/2018

Página 4 de 7

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

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.

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.

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 cien pesos (\$100,00) m/ct. Si el peticionario solicita que el documento sea grabado en CD, el valor a cobrar es de mil pesos (\$1.000.00) 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.



**LOTería DEL QUINDÍO
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES**

Código: GJ-P-02

Versión: 05

Fecha de aprobación:
01/03/2018

Página 5 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, virtual o verbal, debe reportarla 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.</p> <p>Los PQRS recibidos a través de los correos electrónicos de la empresa deberán remitirse de manera inmediata al correo de ventanilla única para que desde allí se inicie el debido proceso para su contestación.</p> <p>Ningún funcionario de la LOTERIA DEL QUINDIO, esta autorizado para dar contestación a los PQRS de manera personal, omitiendo la aplicación de este procedimiento, salvo que sea autorizado por la gerencia de la entidad.</p> <p>Tampoco está permitida la contestación de PQRS a través de correos personales.</p>	Funcionarios Lotería del Quindío	GJ-R-13 Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias
2.	<p>Tramite. El responsable de Ventanilla Única recepciona la correspondencia, la radica y remite de manera inmediata a la oficina de Gestión jurídica para su respectiva revisión y que desde allí se establezca cuáles documentos son PQR y se realice el reparto, esto es que se dirija a quien debe contestarlo.</p>	Líder Gestión Jurídica.	GJ-R-13 Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias



**LOTERÍA DEL QUINDÍO
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES**

Código: GJ-P-02
Versión: 05
Fecha de aprobación:
01/03/2018
Página 6 de 7

3.	<p>Análisis del PQR. Se revisa, analiza el PQR por parte del abogado competente, se establecen los tiempos límites de respuesta, se involucran los líderes de los procesos que deben participar en la proyección de la respuesta y enviar a jurídica para su respectiva revisión; su envío estará a cargo del proceso responsable.</p> <p>Con la finalidad de garantizar mayor celeridad y oportunidad en la respuesta de los PQRS, se estableció un tiempo por calidad el cual es de ocho (08) días hábiles, sin embargo, atendiendo la complejidad de la información solicitada, el plazo podrá extenderse al legal, en cuyo caso si ésta se encuentra debidamente sustentada, no habrá que diligenciarse la acción correctiva por incumplimiento.</p>	Líder Gestión Jurídica. Todos los líderes procesos	de Respuesta PQRS.
4.	<p>Registro. Se diligencia el registro de control de PQR para llevar un control de los tiempos de respuesta, responsables y su estado, además de facilitar el seguimiento por parte de la oficina de Gestión Control y Evaluación.</p> <p>Los PQRS que ingresan a la entidad por parte de los organismos de control, no se registraran en la planilla de seguimiento, por cuanto su contestación tiene términos fijados por esta entidad, en este caso el líder del proceso de jurídica lo revisara y remitirá al proceso competente para su contestación.</p> <p>Todos los PQRS que se contestan por correo electrónico deberán responderse únicamente en horario laboral.</p>	Líder Gestión Jurídica.	de GJ-R-21 Control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
5.	<p>Seguimiento a los PQR. La oficina de Gestión 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 Todos los Procesos.	de Constancia de Recibido o Guía de Correo.
6.	<p>Respuesta. Se recepciona la respuesta al PQR en los tiempos acordados, se radica y se envía al quejoso.</p>	Líderes procesos	de GJ-R-21 Control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



**LOTERÍA DEL QUINDÍO
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES**

Código: GJ-P-02

Versión: 05

Fecha de aprobación:
01/03/2018

Página 7 de 7

7.	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.	Líder Todos los Procesos.	GJ-R-21 Control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
8.	Archivo de los PQR. Se archiva la respuesta al PQR con la respectiva solicitud, queja o reclamo conforme a las directrices de la ley general de archivo.	Líder Gestión Jurídica.	Tablas de retención documental

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

8. ANEXOS.

- ✓ GJ-R-13 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- ✓ GJ-R-20 Acta de fijación y desfijación en cartelera
- ✓ GJ-R-21 Control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias