

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
VENTANILLA ÚNICA

FECHA ACTUALIZACIÓN:
22/07/2022

Página 1 de 4

CÓDIGO:

1. OBJETIVO

Resolver las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias recibidos de los diferentes clientes, proveedores, ciudadanos o usuarios sobre gestión del personal en contacto, gestión sobre los procesos y/o incumplimiento de oferta de servicio o del producto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en todos los procesos y/o áreas de la empresa que tengan influencia en el Sistema de Gestión de Calidad. Desde que el cliente manifiesta su PQRS hasta que le es atendida y resuelta por parte de la LOTERÍA DEL HUILA.

3. DEFINICIONES

PETICIONES

Actividad sugerida por el cliente, para el mejoramiento del producto o servicio de la entidad.

QUEJA

Manifiesto de inconformidad, disgusto o descontento expresadas por el Cliente externo.

RECLAMO

Toda expresión de insatisfacción proveniente del cliente externo, sea justificada o no.

PERSONAL EN CONTACTO

El que recibe inicialmente el reclamo y tiene contacto directo con los clientes, o usuarios de los productos que brinda la LOTERÍA DEL HUILA

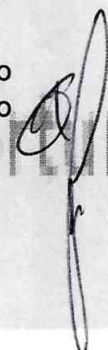
CLIENTE

Cualquier persona física o jurídica que se contacte con la entidad.

4. CONDICIONES GENERALES

Se toma como referencia para éste procedimiento la Ley 190/ 95, Ley 1474 de 2011 y demás que modifiquen, adicionen o reformen.

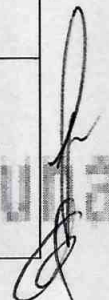
Así mismo, dar cumplimiento a la Circular Interna No. 010 del 06 de junio de 2022, en todo lo que concierne a la radicación de correspondencia en Ventanilla Única, o el Acto Administrativo que lo modifique o derogue.



| | | | | |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: VENTANILLA ÚNICA | FECHA ACTUALIZACIÓN: 22/07/2022 | Página 2 de 4 | CÓDIGO: |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|

5. PROCEDIMIENTO

| Nº | EJECUTOR | ACTIVIDAD | REGISTRO | OBSERVACIONES |
|----|--|---|--|--|
| 1 | Personal de Ventanilla única | Se recibe e identifica la PQRSD por cualquiera de los medios asignados | Internet, Correo Electrónico, Pagina Web, Teléfono, Línea Servicio al cliente. Escrito buzón de sugerencias. | Cuando la PQRSD es recepcionada en otra área diferente debe notificarlo al personal de ventanilla única para su respectivo seguimiento. |
| 2 | Personal de Ventanilla única | Identifica para quien va dirigida la PQRSD | La debe notificar de manera presencial o por correo electrónico. | N/A |
| 2 | Personal o área encargada de tramitar la respuesta de la PQRSD | Al funcionario, contratista o área que se le asigne la PQRSD, debe dar respuesta en dentro del tiempo prudencial. | Oficios de respuesta, pagos - egresos, correo electrónico. | Se debe analizar y brindar una respuesta dentro del término legal para tal fin. |
| 3 | Personal o área encargada de tramitar la respuesta de la PQRSD | Notificar al personal de Ventanilla única sobre la respuesta de la PQRSD a fin de colocar el radicado de salida. | Número de radicado de documento de salida | Si las respuestas son enviadas por correo electrónico o son pagos a los diferentes clientes y proveedores, se debe notificar al personal de ventanilla única sobre la efectividad de la respuesta, con el objetivo de hacer el respectivo seguimiento interno. |
| 5 | Personal de Ventanilla única | Medir la Satisfacción del cliente en cuanto a la prontitud de la respuesta del servicio prestado. | Encuesta de satisfacción del cliente a través del buzón de quejas y sugerencias. | N/A |
| 6 | Personal de Ventanilla única | Sera el encargado de realizar informe de PQRSD a Gerencia con copia a la Oficina de Control de interno | Informe escrito donde se registre el número de PQRSD con su respectiva tabulación. | N/A |



| | | | | |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: VENTANILLA ÚNICA | FECHA ACTUALIZACIÓN: 22/07/2022 | Página 3 de 4 | CÓDIGO: |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | | semestralmente. | | |
| 7 | Personal de Ventanilla única Área encargada de la PQRSD asignada | Será el encargado de presentar y ejecutar un plan de acción para las PQRSD no contestadas a tiempo o no satisfechas con el fin de llevarlas hasta el cierre (acciones preventivas - correctivas) | Plan de Acción para depuración de PQRSD | Presentado a Gerencia y control interno |
| 8 | Control Interno | Evalúa y aprueba el plan de acción presentado por el personal de Ventanilla única. | Informe de aval y/o sugerencias frente al plan de acción. | Se debe notificar a la gerencia, ventanilla única y áreas encargadas. |
| 9 | Control Interno | La oficina de Control interno ejercerá vigilancia y seguimiento a la efectividad del sistema del PQRSD | Informe semestral el seguimiento de las PQRSD, presentado a Gerencia. | Se debe notificar a la gerencia, ventanilla única. |

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS:

- Formato de peticiones quejas y reclamos.
- Informe Físico/digital.
- Plan de acción.
- Encuesta de satisfacción al usuario (ventanilla única y control interno).

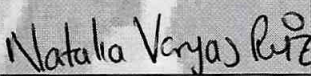

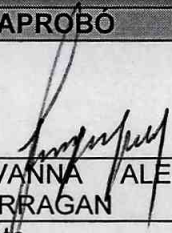
LÓTERIA DEL
HUILA

Los Martes de su Fortuna

| | | | | |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|
| VERSIÓN: 02 | RESPONSABLE: VENTANILLA ÚNICA | FECHA ACTUALIZACIÓN: 22/07/2022 | Página 4 de 4 | CÓDIGO: |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------|

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Descripción |
|-------------------------|-----------|-----------------------------|
| 20 de Noviembre de 2019 | Versión 1 | Creación del documento |
| 22 de Julio de 2022 | Versión 2 | Actualización del documento |

| APROBACION DEL DOCUMENTO | | |
|---|---|---|
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| Nombre: NATALIA VARGAS RUIZ | Nombre: ESNEIDER ROSADO GALINDO | Nombre: IVANNA ALEJANDRA QUIJANO BARRAGAN |
| Cargo: Contratista | Cargo: Asesor Externo de Control Interno | Cargo: Gerente. |

**LOTERIA DEL
HUILA**

Los Martes de su Fortuna