INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2025.

1. MARCO LEGAL

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al artículo 76 de la 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"*, presenta el informe semestral sobre la atención prestada a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Lotería del Meta.

2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Subgerencias presentadas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2025 de los siguientes conceptos:

- ✓ Derechos de Petición
- ✓ Queja o Denuncia
- ✓ Reclamos
- ✓ Subgerencias
- ✓ Solicitudes

3. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

El seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos se efectuó mediante la verificación del 100% de los requerimientos radicados durante el periodo de enero a junio de 2025, igualmente se revisó la información que reposan en la Oficina Jurídica de la Lotería del Meta y evidenció respuesta con los respectivos soportes y sustento.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Durante el primer semestre del 2025, se radicaron 29 requerimientos en la entidad, de acuerdo al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el 14%

Calle 38 #32-37, Centro, Villavicencio, Meta
Tel: (57) (8) 6716295
Página Web: www.loteriadelmeta.gov.co Email: servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co Lotería del Meta Lotería del Meta

VIGILADO Supersalud

mipg modelo integrado de planeación y gestión

fueron radicadas directamente en la recepción por medio escrito y el 86% a través del correo electrónico institucional.

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por la ciudadanía a la Entidad. Así:

Medio Recibido	CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS 2025						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total
Queja o denuncia	0	0	0	0	0	0	0
Derecho de Petición	0	1	0	1	0	0	2
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de in formación	1	8	5	5	4	4	27
Solicitud de certificación	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	1	9	5	6	4	4	**29**

Los medios utilizados por la ciudadanía para radicar los requerimientos fue los siguientes:

Medio Recibido	TIPO DE REQUERIMIENTO				
	Queja o Denuncia	Derecho de Petición	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes
Escrito	0	0	0	0	4
Correo Institucional	0	2	0	0	23
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	0
Línea de Atención al Ciudadano.	0	0	0	0	0
Link Pagina Web	0	0	0	0	0
Traslado por otra entidad	0	0	0	0	0

Calle 38 #32-37, Centro, Villavicencio, Meta
Tel: (57) (8) 6716295
Página Web: www.loteriadelmeta.gov.co Email: servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co Lotería del Meta Lotería del Meta

VIGILADO Supersalud
mipg modelo integrado de planeación y gestión

- **Tipificación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

La naturaleza de los PQRS que más se presentaron en la entidad son los derechos de petición con un 90% y 10% de queja, así:

Medio Recibido	Total	% Participación
Queja o denuncia	0	0%
Derecho de Petición	2	7%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Solicitudes	27	93%
TOTALES	**29**	**100%**

- **Seguimiento en el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y solicitudes**

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación de los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), en conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, en lo referente a las solicitudes de información, derechos de petición de interés general y particular.

La entidad cumplió con los plazos establecidos, proporcionando respuestas oportunas tanto a los dos (2) derechos de petición como a las veintisiete (27) solicitudes de información recibidas

- **Medios de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

Para garantizar la participación y mejorar el servicio al ciudadano, la Lotería del Meta cuenta con los siguientes canales de atención:

- ✓ Atención personalizada en la Calle 38 No. 32-37 Edificio Parque Santander
- ✓ Link de PQRS en la página web:https://vudmeta.dozzier.net/META.Correspondencia.Web/PQRSD/Radicado
- ✓ Correo electrónico: gerencia@loteriadelmeta.gov.co
- ✓ Buzon de surencias.

Calle 38 #32-37, Centro, Villavicencio, Meta
Tel: (57) (8) 6716295
Página Web: www.loteriadelmeta.gov.co Email: servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co Lotería del Meta Lotería del Meta

VIGILADO Supersalud
mipg modelo integrado de planeación y gestión

La Lotería del Meta da cumplimiento a la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013, a pesar de no contar con los espacios físicos y estructurales para el acceso de las personas con discapacidad se garantiza la atención y el servicio a los ciudadanos en esta situación.

5. OBSERVACIONES

Se ha observado que la entidad no asigna un **número de radicado** a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas. Este procedimiento podría generar inconvenientes tanto para los usuarios como para la entidad en cuanto al seguimiento y control de las solicitudes. La asignación de un número de radicado es una práctica fundamental que facilita la trazabilidad de cada solicitud y permite tanto al solicitante como a la entidad verificar el estado de la petición en cualquier momento.

La ausencia de un número de radicado puede llevar a la pérdida de solicitudes o a la confusión sobre el estado de las mismas, dificultando la comunicación y transparencia en el proceso. Además, impide a los usuarios contar con una referencia única para dar seguimiento a sus solicitudes.

Por lo tanto, se recomienda implementar un sistema de asignación de **números de radicado** para cada solicitud recibida, lo cual mejoraría la organización interna de la entidad, facilitaría la gestión de las PQRS y optimizaría la experiencia de los usuarios al poder realizar un seguimiento efectivo de sus trámites.

Justification de la Observation:

1. **Trazabilidad y Seguimiento:** El número de radicado actúa como un identificador único, lo que facilita tanto a la entidad como a los usuarios el seguimiento de cada solicitud. Esto también permite conocer el estado de la petición en cualquier momento del proceso.
2. **Prevención de Pérdida de Solicitudes:** Sin un número de radicado, existe el riesgo de que se pierdan solicitudes o que se confundan, lo que afectaría la calidad del servicio ofrecido y la eficacia en la atención al público.

Calle 38 #32-37, Centro, Villavicencio, Meta
Tel: (57) (8) 6716295
Página Web: www.loteriadelmeta.gov.co Email: servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co Lotería del Meta Lotería del Meta

VIGILADO Supersalud

mipg modelo integrado de planeación y gestión

3. **Mayor Transparencia:** Asignar un número de radicado permite que los usuarios tengan una referencia clara de su solicitud, lo que mejora la confianza en el proceso y promueve una mayor transparencia en la gestión administrativa.
4. **Optimización del Proceso Administrativo:** La implementación de un sistema de radicación estandarizado y sistematizado ayudaría a la entidad a gestionar y organizar mejor la carga de trabajo, lo que contribuiría a una mayor eficiencia en el manejo de las PQRS.

6. RECOMENDACIONES

6.1. Implementación de un Sistema de Radicación Electrónica:

- **Recomendación**: "Se recomienda que la entidad implemente un sistema de **radicación electrónica** que asigne un número de radicado único a cada solicitud, ya sea en formato físico o digital. Esto permitirá un seguimiento claro y transparente tanto para la entidad como para los solicitantes."
- **Justificación**: Esto mejorará la organización interna, facilitando el seguimiento de las solicitudes, y permitirá a los usuarios contar con una referencia para conocer el estado de sus solicitudes en todo momento.

6.2. Desarrollo de una Ventanilla Única de Atención:

- **Recomendación**: "Se sugiere crear una **ventanilla única**, ya sea física o digital, para la atención de todas las PQRS, que centralice las solicitudes y optimice el tiempo de respuesta."
- **Justificación**: Centralizar todas las solicitudes en un único punto de contacto mejorará la eficiencia, reducirá el riesgo de duplicación de esfuerzos, y facilitará el control y seguimiento por parte de los responsables del área.

6.3. Automatización del Proceso de Respuesta:

- **Recomendación**: "La entidad podría beneficiarse de la **automatización** en la gestión de las PQRS. Implementar un sistema automatizado que envíe acuses de recibo y notificaciones periódicas sobre el estado de las solicitudes podría agilizar el proceso y mejorar la transparencia."

Calle 38 #32-37, Centro, Villavicencio, Meta
Tel: (57) (8) 6716295
Página Web: www.loteriadelmeta.gov.co Email: servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co Lotería del Meta Lotería del Meta

VIGILADO Supersalud
mipg modelo integrado de planeación y gestión

- **Justificación**: Este tipo de sistema garantizaría que los solicitantes reciban información constante sobre el estado de sus peticiones, reduciendo la carga de trabajo manual y mejorando la satisfacción del usuario.

Cordialmente,

BLANCA NIDIA SEPULVEDA AGUIRRE
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

Anexos: 1 folio
Copia: Subgerencia Administrativa y Financiera.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
V°.B°.: N/A	Nombre del cargo quien da visto bueno	Firma quien da visto bueno
Revisó: Blanca Nidia Sepúlveda Aguirre	Jefe Adesor Oficina de Control Interno	Firma quien revisa
Elaboró: Blanca Nidia Sepúlveda Aguirre	Jefe Oficina de Control Interno	Firma quien elaboro

Calle 38 #32-37, Centro, Villavicencio, Meta
Tel: (57) (8) 6716295
Página Web: www.loteriadelmeta.gov.co Email: servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co Lotería del Meta Lotería del Meta

VIGILADO Supersalud
mipg modelo integrado de planeación y gestión

LOTERIA DEL META

SEGUIMIENTO DEL TRAMITE DE LA PQRS DE ENERO A JUNIO 2025

N RADICADO	FECHA RADICADO	Correo electrónico	REMITENTE	CONTENIDO	NATURALEZA	DESTINO PARA TRAMITE	Fecha Radicado	Respuesta	Respuesta
4	10 FEBRERO	CORREO	GERENCIA DE GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO GOBM 20250205-26300-000002431	JURIDICA	RECURSO HUMANO	10 DE FEBRERO	RECURSO HUMANO	8 FEBRERO
17	3 DE ABRIL	CORREO	MARIA DEL PILAR RANGEL CENDALES	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL EN EL CARGO DE OFICINA JURIDICA Y APUESTAS PERMANENTES	RECURSO HUMANO	RECURSO HUMANO	3 DE ABRIL	DORELLY DIAZ	10 FEBRERO
24	6 MAYO	Correo	CARLOS EDUARDO AYALA POLANIA GERENTE DESARROLLO REGIONAL	SOLICITUD DE INFORMACION PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL PROYECTO ESTRATEGICO QUE SE	SUBGERENCIA	SUBGEREANCIA	6 DE MAYO	ELLA MANRIQ	10 DE FEBRERO
26	6 JUNIO	CORREO	LILIANA LARA MENDEZ GERENTE SECRETARIA TECNICA COLJUEGOS	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE SORTEOS Y LOTERIAS EXTRANJERAS AUTORIZADAS	JURIDICA	4ecla	6 DE JUNIO	REA HERNAN	14 FEBRERO
22	6 MAYO	CORREO	MARIA DEL PILAR RANGEL CENDALES	SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL CON FUNCIONES	RECURSO HUMANO	RECURSO HUMANO	6 MAYO	DORELLY DIAZ	14 FEBRERO
29	26 JUNIO	CORREO	GERENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO GESTION DOCUMENTAL	SOLICITUD DE CERTIFICACION DE TIEMPO DE SERVICIO Y APORTES PENSIONALES EN LA BENEFICENCIA DEL	RECURSO HUMANO	RECURSO HUMANO	26 JUNIO	DORELLY DIAZ	4 DE MARZO
23	6 MAYO	CORREO	JAZMIN AGUILAR	SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCION AÑO 2024	CONTABILIDAD	CONTABILIDAD	6 DE MAYO	SANDRA ROJAS	14 FEBRERO