



SC4135-1

300

Santiago de Cali, 14 de enero de 2026

Doctor
Rubén Felipe Gonzalo Lagarejo Rivas
Gerente General

Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E.
Presente



REFERENCIA:

Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Solicitudes de Información – Segundo semestre vigencia 2025

Folios Tipo de trámite
3 OTROS
Remitente
ANTONIO MARIA PADILLA
Destinatario
RUBEN FELIPE LAGAREJO RIVAS

Asunto: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Solicitudes de Información – Segundo semestre vigencia 2025

1. Introducción

Objetivo: Dar cumplimiento a la normativa vigente en relación con el seguimiento y evaluación del tratamiento otorgado a las PQRSDS recibidas por el servicio de atención al cliente de la Beneficencia del Valle del Cauca, verificando la oportunidad y efectividad de las respuestas brindadas.

Alcance: Verificar las PQRSDS interpuestas por la ciudadanía ante la Entidad y establecer si fueron resueltas en su totalidad y a satisfacción de las partes interesadas durante el segundo semestre del año 2025.

Criterios: Este informe se elabora con base en la siguiente normativa: Constitución Política de Colombia (artículo 23), Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 124 de 2016, Decreto 1166 de 2016, y el Plan de auditorías, Seguimientos y Evaluaciones – vigencia 2025.

2. Desarrollo del Seguimiento

En cumplimiento del Plan de Auditorías, Seguimientos y Evaluaciones, el presente informe se elabora a partir del reporte suministrado por el área de Servicio al Cliente.



Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E

Calle 9 N° 4-50 Pisos 9 - 12

Edificio Beneficencia del Valle del Cauca

Línea de WhatsApp: 317 427 3896 - Línea fija (602) 8823249 Ext. 3000

sercliente@loteriadelvalle.com - ventanillaunica@loteriadelvalle.com

www.benevalle.gov.co - www.loteriadelvalle.com



La Entidad cuenta con un procedimiento formal de atención al cliente, cuyo objetivo es proporcionar una metodología estructurada que garantice la adecuada gestión y respuesta a los requerimientos de las partes interesadas, apoyado en los siguientes formatos institucionales:

- ML-FO-006 Quejas o sugerencias (Ver. 3 - 29/06/2023)
- ML-FO-017 Encuesta de satisfacción (cliente distribuidor, cliente final, cliente lotero – ver. 2 - 01/07/2017)
- MA-FO-002 Reclamación (ver. 1 - 17/09/2007)
- MA-FO-003 Radicación de queja (ver. 1 - 17/09/2007)
- MA-FO-004 Consecutivo de quejas y reclamos (ver. 1 - 17/09/2007)
- MA-FO-010 Encuesta a concesionarios (ver. 2 - 01/09/2023)
- GC-FO-023 Informe reporte de PQRSDf (ver. 1 – 07/04/2025)

Los canales habilitados para la recepción de PQRSDS son: correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajería instantánea (WhatsApp), ventanilla única, buzón físico, atención presencial, página web y redes sociales.

Así mismo, la Entidad dispone de una herramienta virtual alojada en la sede electrónica institucional, mediante la cual la ciudadanía puede interponer PQRSDS a través del enlace: https://benevalle.gov.co/pqrs_v2/pqrs.php como se observa en la siguiente Ilustración 1.

Ilustración 1 Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitud de información pública

The screenshot shows a web browser window with the URL benevalle.gov.co/pqrs_v2/pqrs.php. The page has a green header with the Beneficencia del Valle logo and the text "Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitud de información pública". Below the header is a section titled "Motivo de contacto" with six buttons: "Solicitud de Info.", "Petición", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia", and "Denuncia".



Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E

Calle 9 N° 4-50 Pisos 9 - 12

Edificio Beneficencia del Valle del Cauca

Línea de WhatsApp: 317 427 3896 - Línea fija (602) 8823249 Ext. 3000

sercliente@loteriadelvalle.com - ventanillaunica@loteriadelvalle.com

www.benevalle.gov.co - www.loteriadelvalle.com



SC4135-1

3. Resultados

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se recibieron un total de 160 PQRSDS, distribuidas de la siguiente manera:

Medio de contacto:

- 50 a través del correo electrónico institucional (5 derechos de petición, 1 queja y 43 solicitudes)
- 109 mediante llamada telefónica (solicitudes)
- 1 de manera presencial (derecho de petición)

Tipificación de la novedad:

- 153 solicitudes
- 6 derechos de petición
- 1 queja

Tiempos de respuesta:

- 129 respondidas el mismo día
- 26 entre 1 y 7 días
- 4 entre 8 y 14 días
- 1 en 24 días

Tipo de cliente:

- 9 distribuidores
- 108 clientes finales
- 3 proveedores
- 2 arrendatarios
- 6 clientes internos
- 1 ente de control
- 31 clasificados como otros

Tipo de consulta (%):

- Lotería: 81%
- Apuestas permanentes: 1%
- Inmuebles: 2%
- Autorizaciones promocionales: 4%
- Rifas: 1%
- Pensiones: 2%
- Vinculaciones publicitarias: 3%
- Proveedores: 2%
- Otras: 6%



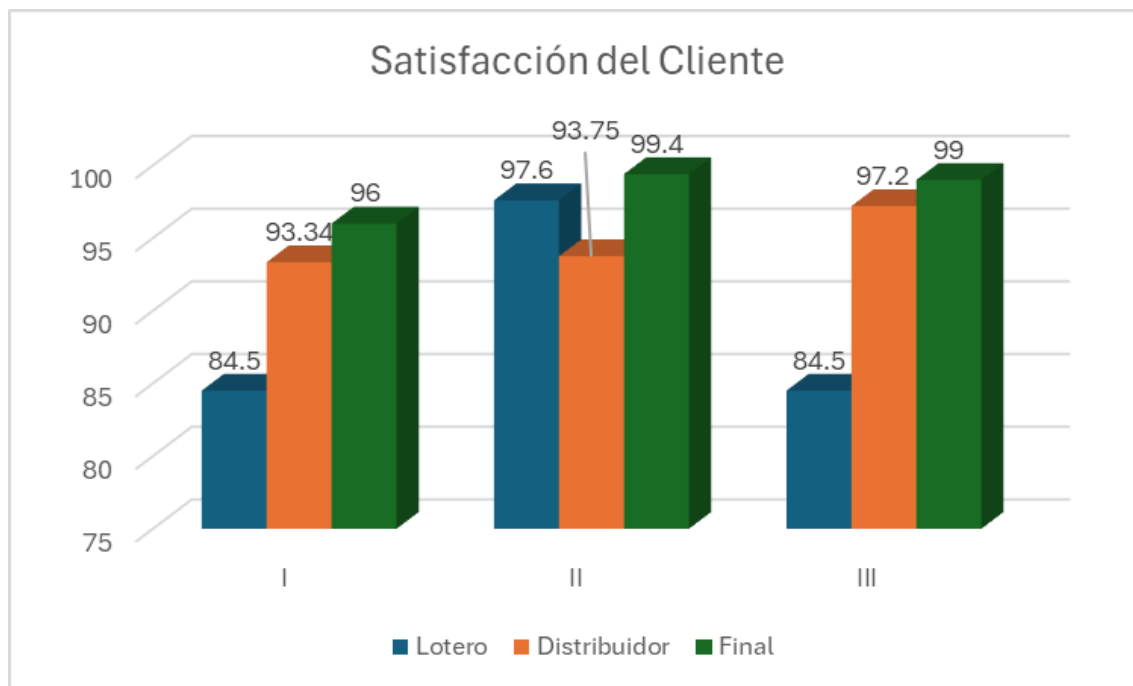
SC4135-1

Interacciones en redes sociales:

- Instagram: 54 comentarios
- Facebook: 1.093 comentarios

Satisfacción del cliente:

- Promedio general: **93.92%**
- Cliente lotero: **88.87%**, valor que se encuentra por encima del indicador mínimo institucional del 80%



4. Identificación de riesgos – Procedimiento PQRSDS

- Posible incumplimiento de los términos legales para la atención de PQRSDS, especialmente en los derechos de petición, por falta de control en el seguimiento de fechas de recibo y respuesta.
- Limitada utilización de la información de las PQRSDS como insumo para la mejora de procesos y la toma de decisiones estratégicas.
- Posible incumplimiento de la normativa asociada al derecho de petición, transparencia y atención al ciudadano.



SC4135-1

5. Conclusión

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Beneficencia del Valle del Cauca gestionó las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Solicitudes de Información (PQRSDS) de manera oportuna y conforme a la normatividad vigente, evidenciando una adecuada capacidad institucional de respuesta, reflejada en altos niveles de oportunidad y satisfacción del cliente. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del registro, seguimiento y trazabilidad de la información, así como con el análisis sistemático de las tendencias de las solicitudes, aspectos que deben ser abordados para consolidar la mejora continua del servicio al ciudadano y fortalecer el Sistema de Control Interno.

6. Recomendaciones

Generales:

- **Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento interno** que permitan garantizar el diligenciamiento completo y oportuno de los campos relacionados con fechas de recibo y respuesta, asegurando la trazabilidad de todas las PQRSDS.
- **Articular el análisis periódico de las PQRSDS** con el Plan de Comunicaciones, el Programa de Transparencia y Ética Pública y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de manera que se conviertan en insumo para la mejora continua y la prevención de riesgos.
- Implementar **acciones de mejora orientadas a la gestión de redes sociales**, considerando el alto volumen de interacciones registradas, con el fin de garantizar respuestas oportunas, seguimiento adecuado y registro formal de las solicitudes recibidas por estos canales.
- Garantizar que los informes de PQRSDS sean **socializados periódicamente con la Alta Dirección y los comités institucionales**, como parte de los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua del Sistema de Control Interno.

Específicas:

1. Continuar fortaleciendo la **cultura del servicio al ciudadano**, mediante capacitaciones periódicas al personal involucrado en la atención de PQRSDS, enfocadas en oportunidad, calidad de la respuesta y enfoque al usuario.
2. Realizar **análisis periódicos de tendencias** sobre los tipos de solicitudes más recurrentes, con el propósito de formular estrategias preventivas, mejorar la información publicada en la sede electrónica y reducir la recurrencia de consultas similares.



SC4135-1

3. Mantener y fortalecer la medición de los **indicadores de satisfacción del cliente**, incorporando los resultados como insumo para la toma de decisiones y la formulación de planes de mejora en el marco del MIPG.

Nota: Las recomendaciones específicas deberán formalizarse mediante el formato GC-FO-019 "Plan de Manejo de Seguimientos".

7. Procedimiento posterior

El responsable del seguimiento deberá:

- Entregar el formato GC-FO-019 en un plazo máximo de **7 días hábiles** contados a partir de la radicación del presente informe.
- Implementar las acciones de mejora en un plazo de **2 meses**.
- Presentar los avances en la revisión posterior, en caso contrario se notificará al Gerente General y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la adopción de medidas administrativas.

Atentamente,

Antonio María Padilla Pérez
Director
Dirección de Control Interno

Proyectó: Mónica Potes Viveros
Revisó: Antonio María Padilla Pérez