



SC4135-1



300

Santiago de Cali, 18 de junio de 2026

Doctor
Rubén Felipe Gonzalo Lagarejo Rivas
Gerente General

Daniela Vargas Álzate
Directora Administrativa

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

Asunto: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - Primer Semestre Vigencia 2026

Cordial saludo.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías, Seguimientos y Evaluaciones de la Dirección de Control Interno, me permito presentar el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - Primer Semestre Vigencia 2026, para su conocimiento, análisis y fines pertinentes.

1. Introducción

Objetivo: Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación del tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el servicio de atención al cliente de la Beneficencia el Valle del Cauca.

Alcance: Verificar las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía ante la entidad y establecer si fueron resueltas en su totalidad y a satisfacción de las partes interesadas, durante el primer semestre del año 2026.

Criterios: Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta la siguiente normatividad: Constitución Política de Colombia (Art. 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 2026.

	BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA B4794301C5F34 Fecha: 2026-06-18 Hora: 15:44:25
REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2026	
Folios Tipo de trámite 7 OTROS Remitente ANTONIO MARIA PADILLA Destinatario RUBÉN FELIPE LAGAREJO RIVAS	



SC4135-1

2. Desarrollo del Seguimiento

Para el desarrollo del seguimiento se aplicó una metodología basada en técnicas de revisión documental, validación normativa y análisis de evidencias, mediante las siguientes actividades:

- Evaluación del informe reporte de PQRSDf
- Revisión de indicadores
- Verificación de la existencia, vigencia y actualización de la documentación pertinente a la gestión y respuesta de las partes interesadas

3. Análisis

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. Se dispone, además de los siguientes formatos:

- 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 disponibles para la recepción de PQRSDf incluyen: correo electrónico, llamada telefónica, mensajería instantánea WhatsApp, ventanilla única, buzón físico, atención presencial, página web y redes sociales.

La herramienta virtual alojada en la sede electrónica institucional permite a la ciudadanía interponer PQRSDS a través del enlace https://benevalle.gov.co/pqrs_v2/pqrs.php como se observa en la siguiente Ilustración 1.



SC4135-1

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

benevalle.gov.co/pqrs_v2/pqrs.php

na Software |... SIA OBSERVA DND - Informe de... CHIP EVA MIPG EVA PLAN PLANEAC... UIAF Reporte en Lín...

Beneficencia del Valle

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

Motivo de contacto

Solicitud de info. Petición Queja Reclamo Sugerencia Denuncia

Datos de contacto

Nombre Apellido

4. Resultados

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Entidad recibió un total de 143 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), las cuales fueron gestionadas a través de los diferentes canales de atención habilitados para la ciudadanía.

4.1 Distribución por medio de contacto

Las PQRSDF fueron recibidas a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico institucional: 92 requerimientos, discriminados así:
 - 2 Derechos de Petición.
 - 90 Solicitudes de información o atención.
- Llamadas telefónicas: 51 solicitudes.

Lo anterior evidencia que el correo electrónico continúa siendo el principal canal de interacción entre los usuarios y la Entidad.

4.2 Clasificación de las solicitudes recibidas

De acuerdo con la tipología registrada, las PQRSDF se clasificaron de la siguiente manera:

- Solicitudes: 141
- Derechos de Petición: 2



SC4135-1



No se evidenciaron registros asociados a quejas, reclamos, sugerencias o denuncias durante el período evaluado.

4.3 Tiempos de respuesta

Respecto a la oportunidad en la atención de los requerimientos recibidos, se observó la siguiente distribución:

- 105 solicitudes (**73,43%**) fueron atendidas el mismo día de su recepción.
- 29 solicitudes (**20,28%**) fueron respondidas entre 1 y 7 días hábiles.
- 1 solicitud (**0,70%**) fue atendida entre 8 y 14 días hábiles.
- 8 solicitudes (**5,59%**) fueron gestionadas entre 20 y 32 días.

Los resultados evidencian una adecuada capacidad de respuesta por parte de la Entidad, observándose que el **93,71%** de los requerimientos fueron atendidos dentro de los primeros siete (7) días posteriores a su recepción.

4.4 Clasificación por tipo de usuario

Las solicitudes recibidas provinieron de los siguientes grupos de interés:

- Distribuidores: 12
- Loteros: 1
- Clientes finales: 61
- Arrendatarios: 1
- Clientes internos: 25
- Otros usuarios: 43

Se observa que los clientes finales constituyen el principal grupo de usuarios que interactúan con la Entidad mediante los canales de atención establecidos.

4.5 Temáticas consultadas

Las consultas y requerimientos estuvieron relacionadas principalmente con los siguientes temas:

Tema	Participación
Lotería	48,3%
Institucional	23,8%
Rifas y sorteos promocionales	10,5%
Otras consultas	6,3%
Pensiones	4,9%
Apuestas permanentes	2,8%
Donaciones	2,8%
Inmuebles	0,7%



SC4135-1



Los resultados muestran que los temas relacionados con la operación comercial de la Lotería del Valle continúan siendo los de mayor interés para los ciudadanos y grupos de interés.

4.6 Interacciones en redes sociales

Durante el período evaluado se registraron las siguientes interacciones:

- Instagram: 26 comentarios.
- Facebook: 980 comentarios.

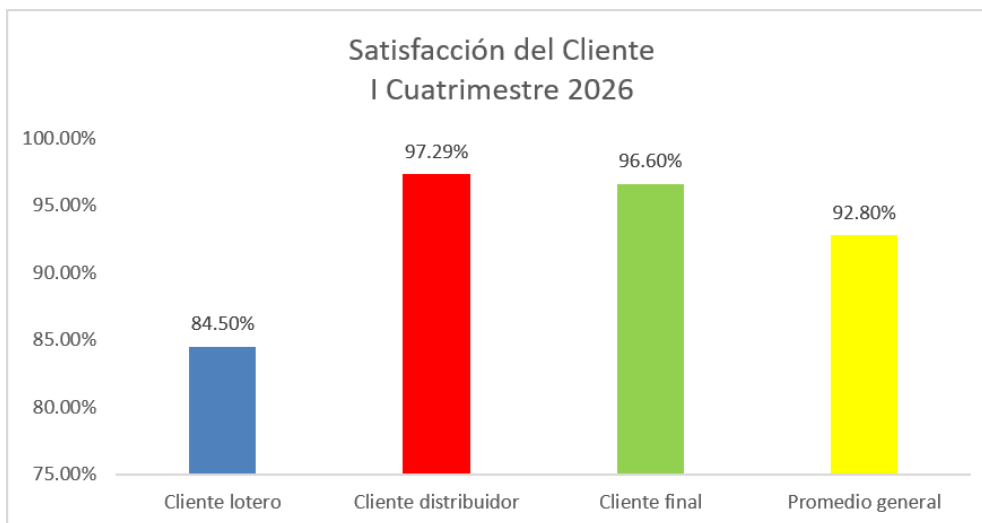
Estos resultados evidencian que las redes sociales continúan consolidándose como un canal complementario de comunicación e interacción con la ciudadanía.

4.7 Nivel de satisfacción del usuario

De acuerdo con las encuestas de satisfacción aplicadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Promedio general de satisfacción: 92,80%.
- Cliente lotero: 84,50%.

Los resultados obtenidos superan el umbral mínimo establecido por la Entidad para la medición de satisfacción del usuario, fijado en el **80%**, evidenciando una percepción favorable respecto a la calidad de la atención brindada.



5. Conclusiones

Como resultado del seguimiento efectuado al proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) correspondiente al primer



SC4135-1

semestre de la vigencia 2026, se concluye que la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E. cuenta con mecanismos, procedimientos y canales de atención que permiten la recepción, trámite y respuesta de los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés. Se evidenció un adecuado nivel de gestión, reflejado en la atención de 143 solicitudes, el cumplimiento de los tiempos de respuesta en la mayoría de los casos y un índice de satisfacción general del 92,80 %, superior al estándar institucional establecido. Asimismo, se verificó la existencia de formatos, procedimientos y herramientas tecnológicas que soportan la gestión de las PQRSDf, así como la disponibilidad de diversos canales de comunicación para la ciudadanía. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las actividades de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta de aquellos casos que superan los plazos promedio de atención, así como mantener estrategias de mejora continua orientadas a incrementar la satisfacción de los usuarios y consolidar una cultura institucional basada en la transparencia, la oportunidad, la calidad del servicio y la atención efectiva a las partes interesadas.

6. Recomendaciones específicas

1. Fortalecer el diligenciamiento del formato GC-FO-023 "Informe Reporte de PQRSDf", garantizando que toda la información registrada corresponda fielmente a los datos consolidados de la vigencia evaluada y que se encuentre debidamente soportada con las evidencias respectivas.
2. Capacitar al funcionario responsable del reporte de PQRSDf en el adecuado diligenciamiento del formato institucional, enfatizando en la correcta interpretación de los datos, la validación de cifras y la importancia de la calidad de la información como insumo para la toma de decisiones y el control institucional.
3. Implementar un mecanismo de control y alertas tempranas para el seguimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDf, que permita identificar oportunamente aquellas solicitudes próximas a vencer o que presenten riesgo de incumplimiento de los términos legales establecidos. Este control deberá incluir la asignación de responsables, el monitoreo periódico de los casos en trámite y la generación de reportes de seguimiento, con el fin de garantizar respuestas oportunas, fortalecer la atención al ciudadano y mitigar riesgos asociados a incumplimientos normativos o posibles observaciones por parte de los organismos de control.

Nota: Las recomendaciones específicas deben ser tratadas mediante el formato GC-FO-019 "Plan de Manejo de Seguimientos".

7. Procedimiento posterior

El responsable deberá:

- Presentar el formato **GC-FO-019 – Plan de Manejo de Seguimientos** dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la radicación del presente informe.
- Implementar las acciones de mejora formuladas en un plazo máximo de dos (2) meses.



SC4135-1

- Presentar los avances y evidencias correspondientes durante las actividades de seguimiento efectuadas por la Oficina de Control Interno.

En caso de incumplimiento, la situación será puesta en conocimiento del Gerente General y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para la adopción de las acciones administrativas que resulten pertinentes.

Atentamente.

Antonio María Padilla Pérez
Director
Dirección de Control Interno

Proyectó: Mónica Potes Vivero
Revisó: Antonio María Padilla Pérez