		PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR		
VERSIÓN: 04	RESPONSABLE: Profesional Universitario Operativo Y Comercial	FECHA ACTUALIZACIÓN: 25-03-2017	PÁGINA 1 DE 3	CÓDIGO: P-003

1. OBJETIVO

Resolver las Peticiones, quejas y reclamos recibidos de los diferentes clientes, 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 PQR hasta que le es atendida y resuelta por parte de la **LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E.**

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 TOLIMA E.I.C.E.**

CLIENTE

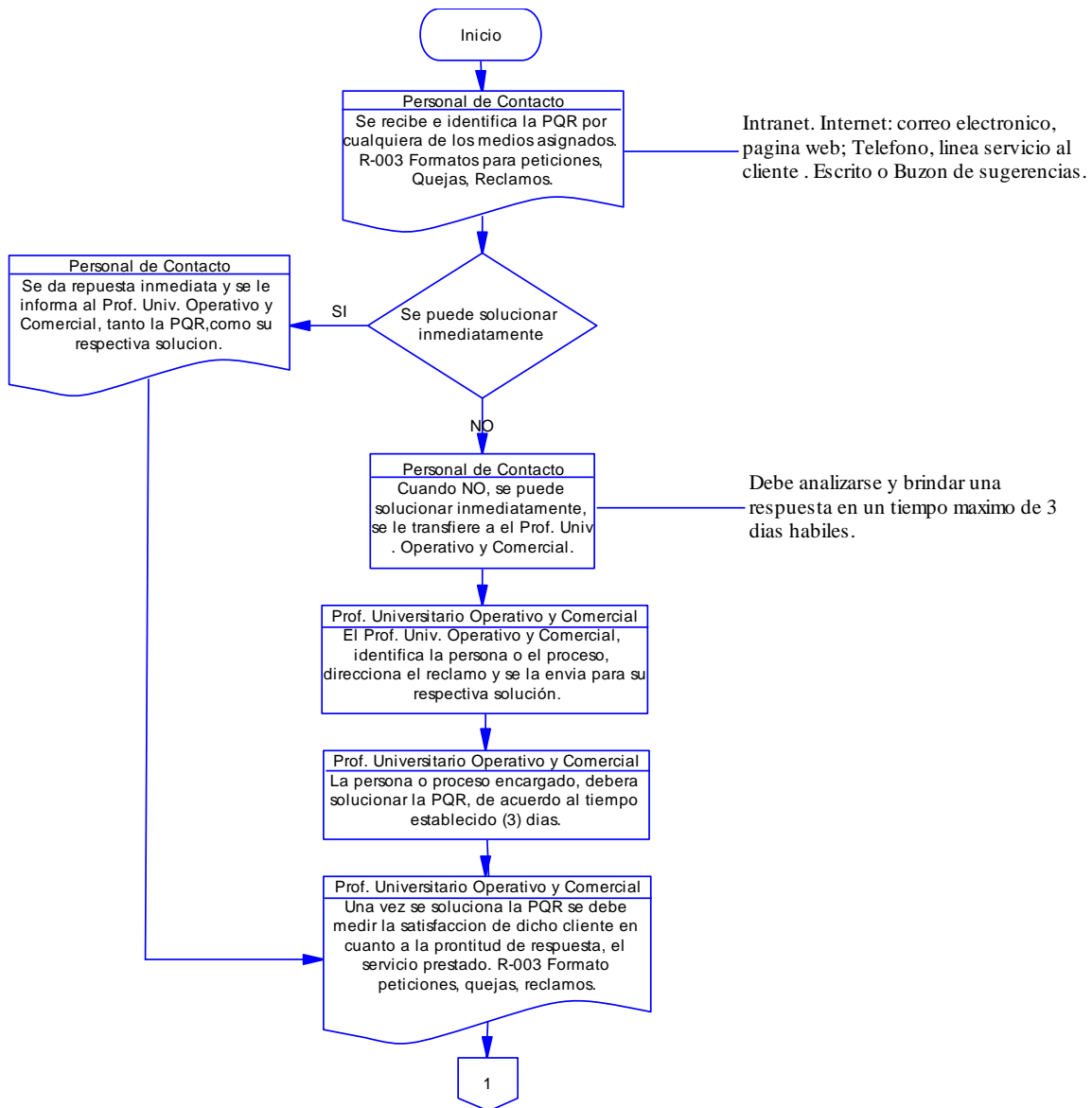
Cualquier persona física o jurídica que se contacte con la entidad.

		PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR		
VERSIÓN: 04	RESPONSABLE: Profesional Universitario Operativo Y Comercial	FECHA ACTUALIZACIÓN: 25-03-2017	PÁGINA 2 DE 3	CÓDIGO: P-003

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.

5. PROCEDIMIENTO





ELABORO	REVISO/APROBO	OBSERVACIONES
Profesional Universitario Operativo y Comercial	Comité de Calidad	Se modifica versión, ajustes al Formato de registro.