Medellín, 12 de julio de 2019

Doctor:
GILDARDO ALFREDO PÉREZ LOPERA
Gerente
Lotería de Medellín
Medellín

ASUNTO: Informe de seguimiento a PQRS primer semestre 2019

Respetado doctor Gildardo,

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: "**OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS"** establece, entre otros, que "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Es importante anotar que este informe se construye con la información enviada por la funcionaria que maneja el Sistema de Gestión de relaciones con los clientes-CRM, quien toma también la información que llega a la Entidad por la taquilla de radicado, información que es analizada y verificada por la Oficina de Auditoría Interna.

Esta oficina realiza apertura permanente en compañía de la Funcionaria de atención al ciudadano del buzón de PQRS.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas, denuncias o reclamos, de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar el servicio.

El siguiente informe, se construye con la base en la información suministrada por la Secretaría General de la Entidad y por medio de la interacción permanente de la Oficina de Auditoría Interna con la funcionaria Auxiliar Administrativo Servicio al Cliente, quien suministró la base de datos y el control que internamente se lleva para normal recepción y respuestas de las PQRS, que se gestionaron en el primer semestre de 2019.

En consecuencia, es importante anotar que dicho informe está limitado a la información suministrada por la funcionaria Auxiliar Administrativo encargada de servicio al cliente, la cual es verificada mediante pruebas aleatorias por esta oficina de Auditoría Interna.

SITUACIÓN ENCONTRADA:

La Lotería de Medellín, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) cuenta con un módulo ubicado en el primer piso para la Atención al Ciudadano y cuenta con los siguientes canales de comunicación:

1. Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1705
2. Correos electrónicos loteriademedellin.com.co,servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
3. Página http://www.loteriademedellin.com.co
4. Buzón de sugerencias.

Cuenta también con el área de Gestión documental donde se reciben las solicitudes y/o derechos de petición en un módulo independiente aunque queda contiguo al módulo de atención al ciudadano.

5. Presencial y/o radicado por archivo

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CRM: PQRS

En la oficina de Atención al Ciudadano y en el módulo de Gestión Documental, se reciben PQRS, a las cuales se les hace seguimiento para dar respuesta de manera oportuna y con calidad para los clientes en lo que tiene que ver con los primeros cuatro numerales.

Los derechos de petición que llegan por archivo, son radicados y se entregan en la oficina del Gerente, quien distribuye la información a cada dependencia según corresponda y cada funcionario encargado de dar respuesta a cada caso; sin embargo la funcionaria de radicación sube en el software del CRM los documentos identificados como Derechos de petición y la Secretaria de la oficina de Secretaría General es la encargada de hacer seguimiento a éstos documentos para que no se venzan en el tiempo de respuesta.

TABLA 1: Clasificación SQR, Responsable y Tiempo de Respuesta

Tipo de SQR	Funcionario a direccionar la SQR	Promesa Básica de respuesta por proceso.
No pago de premios chance	Director Logístico	De acuerdo al Tramite
Despachos	Coordinador de Loterías	1 Día después de tiempo Reglamentario
Premios a Clientes y Distribuidores	Coordinador de Loterías	1 Día, si no es problema Legal
Estados de cuenta	Director Financiero	5 Días
Contratos de Distribución	Coordinador de loterías	5 Días
Adulteraciones Lotería	Director Logístico	5 Días
Producto no conforme (calidad de impresión y tamaño billete)	Coordinador de Loterías	15 Días
Promocionales, mercadeo, publicidad	Director Comercial	15 Días
Mezcla	Coordinador de Loterías	1 Mes después de recibida la solicitud del cliente
Sorteo	Coordinador de Loterías	5 Días
Impresión de resultados	Coordinador de Loterías	15 Días
Devolución	Coordinador de loterías	5 Días
Imagen de la Lotería	Director comercial	5 Días
Pago a proveedores	Tesorería	5 Días
Mala atención por parte del personal	Director del área involucrada	5 Días
No solución de quejas.	Director Comercial	15 Días
Pagina web	Comunicaciones	5 Días
Respuestas a las quejas	Alta	5 Días
	Media	15 Días
	Baja	30 Días

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos durante el primer semestre del año 2019, de acuerdo a su canal de recepción.

Tabla 2: Descripción de recepción de PQRS en los diferentes medios.

Medios de Recepción de PQRS	CATEGORIAS DE PQRS							
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Felicitaciones	Total. Medios	%
Teléfono	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
E-mail	0	1	1	0	76	0	**78**	**80%**
Presencial y/o gestión documental	18	0	0	0	0	0	**18**	**19%**
página Web	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
Buzón de sugerencias	0	1	0	0	0	0	**1**	**1%**
Carta u oficio	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
Total. PQRS	**18**	**2**	**1**	**0**	**76**	**0**	**97**	**100%**
Total %	**19%**	**2%**	**1%**	**0%**	**78%**	**0%**	**100%**	

En el primer semestre del 2019, se presentaron 97 PQRS ante la Lotería de Medellín.

De este total se encontró que el 80% están representadas principalmente en solicitudes realizadas por los distribuidores de la Lotería de Medellín, y los derechos de peticiones representan el 19%, siendo estas dos las más relevantes en el primer semestre del 2019.

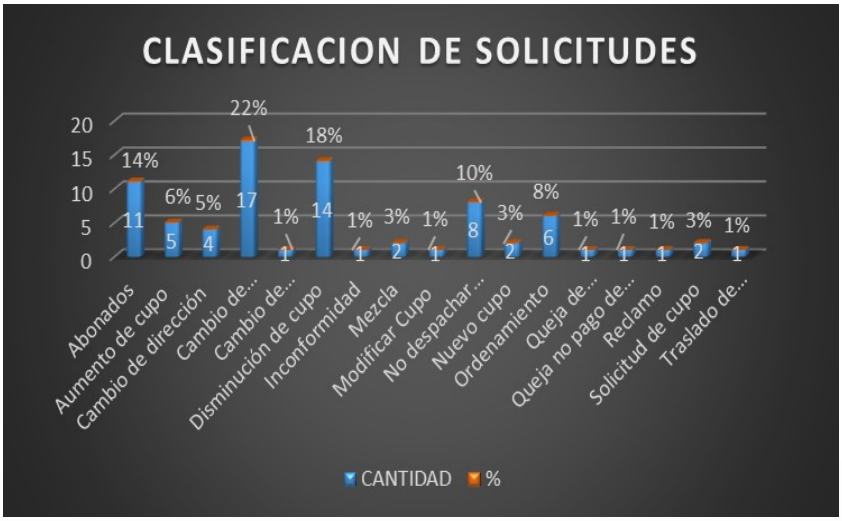
Grafico 1: Clasificación de las PQRS por categoría

Entre las 78 solicitudes se encontró el requerimiento más solicitado por los distribuidores es el de cambio de numeración con un porcentaje del 80% y lo sigue la disminución de cupo con un porcentaje de un 18 %.

Tabla 3: Caracterización solicitudes

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Abonados	11	14%
Aumento de cupo	5	6%
Cambio de dirección	4	5%
Cambio de numeración	17	22%
Cambio de ordenamiento	1	1%
Disminución de cupo	14	18%
Inconformidad	1	1%
Mezcla	2	3%
Modificar Cupo	1	1%
No despachar sorteo de semana santa	8	10%
Nuevo cupo	2	3%
Ordenamiento	6	8%
Queja de adulteración de billete	1	1%
Queja no pago de premio	1	1%
Reclamo	1	1%
Solicitud de cupo	2	3%
Traslado de numeración	1	1%
TOTAL	78	100%

Grafico 2: Clasificación de las Solicitudes



En cuanto a la forma en las que se recibieron las PQRS, podemos destacar que el 80% fueron requerimientos recibidos a través de E- mail, y el 19% fueros requerimientos presenciales a través del archivo central de la entidad, siendo estos dos grupos los más significativos en esta muestra.

Grafico 3: Clasificación de las PQRS por medios de recepción

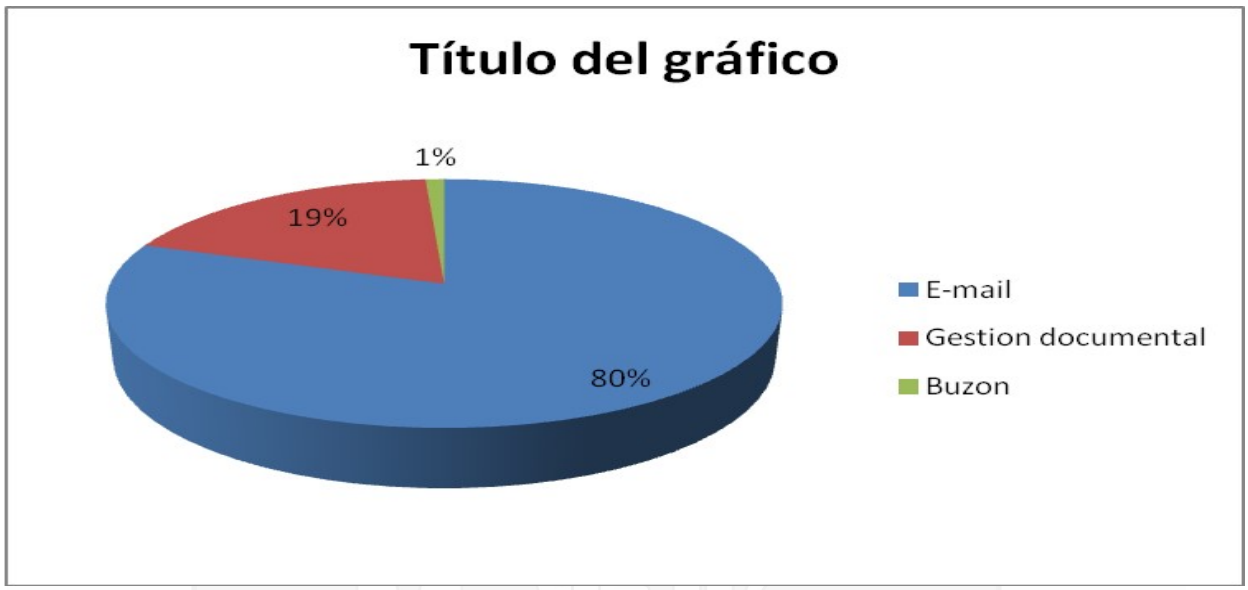


TABLA 4: Informe de Derechos de Petición Recibidos Presenciales y/o Radicados y Tiempo de Espera

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO	SEGUIMIENTO	EL CLIENTE QUEDA	OBSERVACIONES	REQUIERE ACCIÓN	
												SI	NO
1	31 de enero de 2019	Nubia Cruz de Guera	Reclamo de premio st 4453 de noviembre 30 de 2018	Archivo Central 176	Dirección Loterias		Dirección Loterias	8- febrero 2019 302					
2	30 de enero de 2019	Procuraduria Regional de Antioquia	Solicitud de informacion hallazgo Nro.6 Auditoria vigencia 2016 de la Contraloria General de Antioquia	Archivo Central 164	Secretaria General		Secretaria Gneral						
3	25 de febrero de 2019	David Ospina	Solicitud de Documentos	Archivo Central 297	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	4- marzo 2019 498					
4	27 de febrero de 2019	David Ospina	Solicitud de Resolución 77 de 2016	Archivo Central 318	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	4- marzo 2019 497					
5	20 de marzo de 2019	gado 4 de Med	nulidad y restablecimiento del derecho reditos y caucasia	Archivo Central 234	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	25 de junio 2019 1441					

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO	SEGUIMIENTO	EL CLIENTE QUEDA	OBSERVACIONES	REQUIERE ACCIÓN	
												SI	NO
7	20 de marzo de 2019	Juzgado 2 de Medellin	nulidad y restablecimiento del derecho reditos y yondo	Archivo Central 431	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	28 de marzo 2019 707					
8	19 de marzo de 2019	Luz Gilma Carmona	Solicita aclaración vinculación laboral	Archivo Central 643	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	01 de abril 2019 719					
9	06 de mayo de 2019	Frank Alberto Alvarez T.	Solicita revisión préstamo vivienda	Archivo Central 972	Subgerencia Administrativa		Subgerencia Administrativa	05 de junio 2019 1196					
10	07 de mayo de 2019	Lina Marcela Botero R	Solicita revisión préstamo vivienda	Archivo Central 651	Subgerencia Administrativa		Subgerencia Administrativa	04 de junio 2019 1175					
11	13 de mayo de 2019	Elite internacional en liquidación	Solicita informacion libranzas vendidas	Archivo Central 673	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	14 de mayo 2019 1049					
12	13 de mayo de 2019	Elite internacional en liquidación	Solicita informacion libranzas vendidas	Archivo Central 673	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	06 de junio 2019 1270					
13	14 de mayo de 2019	Martha Elvia Rúa H.	Solicita información de funciones del cargo	Archivo Central 1013	Direccion Talento Humano		Direccion Talento Humano	05 de junio 2019 1194					
14	23 de mayo de 2019	Jose Bairon Manco R	Solicita certificado laboral y salarial	Archivo Central 750	Direccion Talento Humano		Direccion Talento Humano	30 de mayo 2019 1159					
15	24 de mayo de 2019	Luz Amparo Hernández	Solicita reclamación de premio raspa ya	Archivo Central 759	Dirección Loterias		Dirección Loterias	29 de mayo 2019 1150					
16	5 y 14 de junio de 2019	Gobernacion de Antioquia	solicitud inf. Nivelación salarial proceso Martha Elvia Rua	Archivo Central 802 y 865	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	25 de junio 2019 1326					
17	4 de junio de 2019	Alba Regina Muñoz	Solicitud de historia laboral Aurelio de J. Duque	Archivo Central 796	Direccion Talento Humano		Direccion Talento Humano	6 de junio 2019 1286					

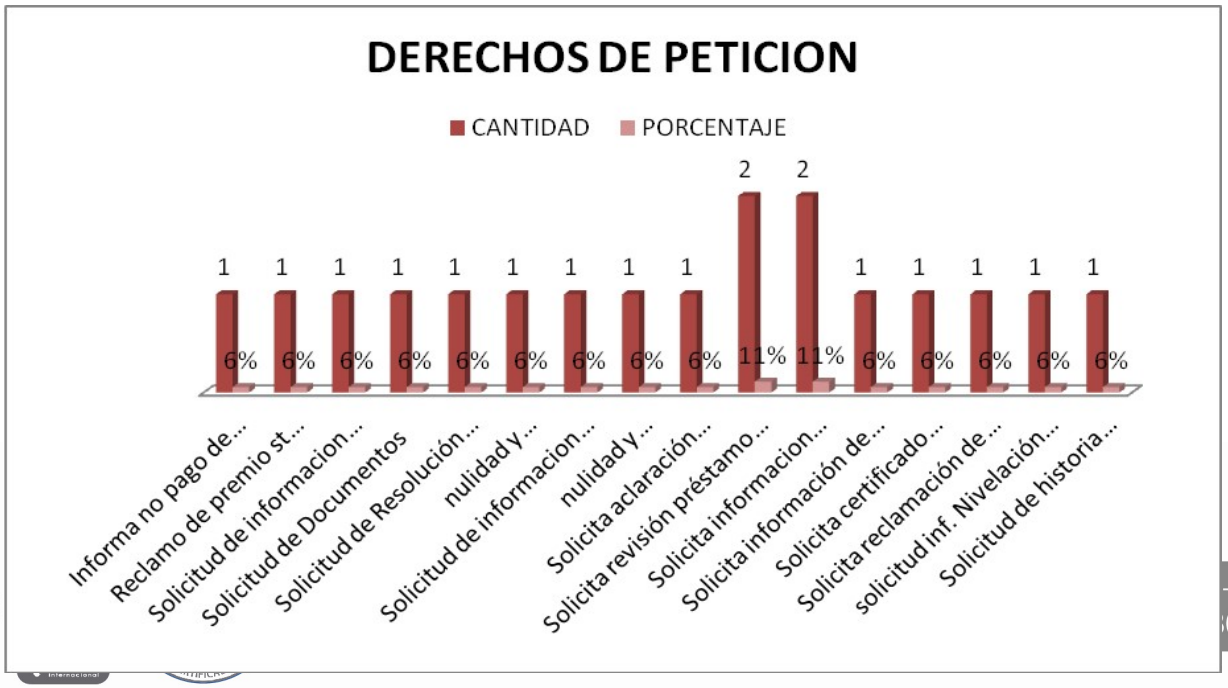
Como se observa en el cuadro anterior, también por éste medio (Presencial y/o radicado por archivo), la Entidad está dando respuesta oportuna a las solicitudes, es importante continuar el cumplimiento de éste indicador según ley 1755 de 30 de junio de 2015.

A continuación se presentan las categorías de los derechos de petición correspondientes al primer semestre de 2019.

Tabla 5: Caracterización a los Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Informa no pago de premio Réditos al señor Telmo A. Barrientos	1	6%
Reclamo de premio st 4453 de noviembre 30 de 2018	1	6%
Solicitud de información hallazgo Nro.6 Auditoria vigencia 2016 de la Contraloría General de Antioquia	1	6%
Solicitud de Documentos	1	6%
Solicitud de Resolución 77 de 2016	1	6%
Nulidad y restablecimiento del derecho réditos y Caucasia	1	6%
Solicitud de información sobre cuotas partes de Francisco Naval Restrepo	1	6%
Nulidad y restablecimiento del derecho réditos y Yondó	1	6%
Solicita aclaración vinculación laboral	1	6%
Solicita revisión préstamo vivienda	2	11%
Solicita información libranzas vendidas	2	11%
Solicita información de funciones del cargo	1	6%
Solicita certificado laboral y salarial	1	6%
Solicita reclamación de premio raspa ya	1	6%
Solicitud inf. Nivelación salarial proceso Martha Elvia Rúa	1	6%
Solicitud de historia laboral Aurelio de J. Duque	1	6%
TOTAL	18	100%

Grafico 4. Caracterización de los derechos de petición presenciales y/o por archivo central.



Como se observa, la Lotería de Medellín está dando respuesta oportuna a las PQRS, vía E- mail, presenciales, buzón de sugerencias y por archivo central, es importante continuar el cumplimiento de éste indicador según ley 1755 de 30 de junio de 2015.

CONCLUSIONES

- La Auditoría Interna recomienda que los documentos que llegan a la Entidad por medio del archivo, sean entregados al Gerente para su redistribución, pero que sea la funcionaria de la Gerencia quien los relaciones en el CRM para que sea una sola persona que le haga seguimiento a todos los documentos que llegan a la Entidad como PQRS y que todos los funcionarios de la Entidad sean capacitados en ese Software para que puedan hacer el respectivo control y seguimiento que la Ley exige.

- Se debe homogenizar el servicio que se presta al Ciudadano ya que como se describió al principio del informe, existen dos (2) puntos de atención ubicados en el primer piso pero con funciones diferentes, aunque pertenecen ambas a la misma Secretaria General.

- Aunque se están dando las respuestas oportunas por ambos puntos de atención, se debería tener un solo responsable de este procedimiento y así minimizamos riesgos de respuesta fuera del tiempo reglamentario (Ley 1755 del 30 de junio de 2015).

- Se debe ajustar el proceso de Gestión Documental en lo que respecta a las PQRS, debido a que actualmente éste procedimiento está en Gestión de Mercadeo y es quien menos responde por el.

- Se debe revisar con Secretaria General el tiempo colocado en Promesa Básica y ajustarla a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

- Dentro de los roles de la Oficina de Auditoría Interna de la Lotería de Medellín, está garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y demás, de todo lo que ingresa a las diferentes dependencias de la Lotería de Medellín y procurar una mejora continua.

- Las respuestas claras y oportunas de todas las PQRS, nos permitirán tener ciudadanos satisfechos con la gestión de cada uno de los funcionarios implicados, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

Cordialmente,

LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN
Directora Auditoría Interna

Copia: Dr Juan Esteban Arboleda J, Secretario General.