

Medellín, 30 de enero de 2023

	Fecha de Indexación: 30/01/2023 11:47
Radicado: 2023000055	Folios: 1

Doctora
CLAUDIA PATRICIA WILCHES MESA
Gerente
Lotería de Medellín
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRSDf segundo semestre 2022

Respetada doctora Claudia Patricia,

El artículo **76** de la **Ley 1474** de **2011** establece “En toda entidad la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a los usuarios se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

De igual forma, desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, se tienen establecidas las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y Acceso a la Información, y en su Dimensión 5 consigna que es necesario que la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna) realice seguimiento y evaluación al cumplimiento de estas.

Es importante anotar que este informe se realizó con la información enviada por la Secretaría General, como Segunda Línea de Defensa, así como lo especifica el MIPG; además, es en la Secretaría General donde se centralizan todas las PQRSDf, a las cuales se les hace control a través de revisiones semanales, para evitar una materialización de un riesgo delicado para la entidad.

Cordialmente,

DIEGO ALONSO BOTERO ALVAREZ
Director Auditoría Interna.

Anexo: informe PQRSDf segundo semestre de 2022



INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2022

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) la Lotería de Medellín, cuenta con diferentes canales:

1. Ventanilla Única ubicada en el primer piso del edificio de la Lotería de Medellín
2. Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1705
3. Correos electrónicos: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
4. Página web <http://www.loteriademedellin.com.co>
5. Buzón de sugerencias.
6. Redes sociales: (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube)

La Lotería de Medellín busca tener una relación directa con los diferentes grupos de interés, esto lo hace a través de los medios antes mencionados con los cuales buscan equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades de la entidad para con los usuarios, en pro de garantizar la transparencia, acceso oportuno a la información y racionalización de trámites.

La Oficina de Auditoría Interna realiza apertura permanente al buzón de PQRSDF, en compañía de la servidora de Atención al Ciudadano o Cliente.

La entidad cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, comentarios y denuncias 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. Durante el periodo no se recibieron denuncias de actos de corrupción.

Es importante mencionar las PQRSDF recibidas por la Lotería de Medellín a través de los diferentes canales son radicadas a través del aplicativo visor office. Aquellos requerimientos que se reciben mediante llamada telefónica y en el buzón de sugerencias se registran en el CRM, medio por el cual son tramitadas y resueltas. Independiente por el aplicativo que sean registradas las PQRSDF estas se clasifican, se distribuyen asignándolas a un responsable para su gestión y el tiempo de respuesta teniendo en cuenta los estipulado en la Ley 1755 de 2015.

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CRM: PQRSDF

En la Lotería de Medellín, a través de los canales enunciados en forma precedente, se reciben las PQRSDF, a las cuales se les hace seguimiento para dar respuesta de manera oportuna y con calidad, para satisfacer a los clientes.

Se relacionan, a continuación, las solicitudes que llegan a la entidad a través del canal de Atención al Cliente relacionadas con el objeto misional de la entidad: loterías y apuestas permanentes, estas se responden por medio del CRM, si alguna petición requiere respuesta más de fondo se envía al archivo central para radicar y hacer seguimiento.

Clasificación PQRSDF del proceso misional Loterías y Apuestas permanentes

Tipo de PQRSDF	Funcionario para direccionar la PQRSDF	Promesa Básica de respuesta por proceso.
No pago de premios chance	Director Operativo	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Despachos	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Premios a Clientes y Distribuidores	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Estados de cuenta	Subgerente Financiero	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Contratos de Distribución	Director de loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*

Adulteraciones Lotería	Director Operativo	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Producto no conforme (calidad de impresión y tamaño billete)	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Promocionales, mercadeo, publicidad	Subgerente Comercial	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Mezcla	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Sorteo	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Impresión de resultados	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Devolución	Director de Loterías	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Imagen de la Lotería	Subgerente Comercial	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Pago a proveedores	Tesorería	15 días después de recibida la solicitud del cliente*

Mala atención por parte del personal	Director del área involucrada	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
No solución de quejas.	Secretario General-Gerente	15 días después de recibida la solicitud del cliente*
Pagina web	Comunicaciones	15 días después de recibida la solicitud del cliente*

*Art. 14 Ley 1755 del 2015. Son días hábiles.

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos a través del aplicativo CRM durante el segundo semestre del año 2022.

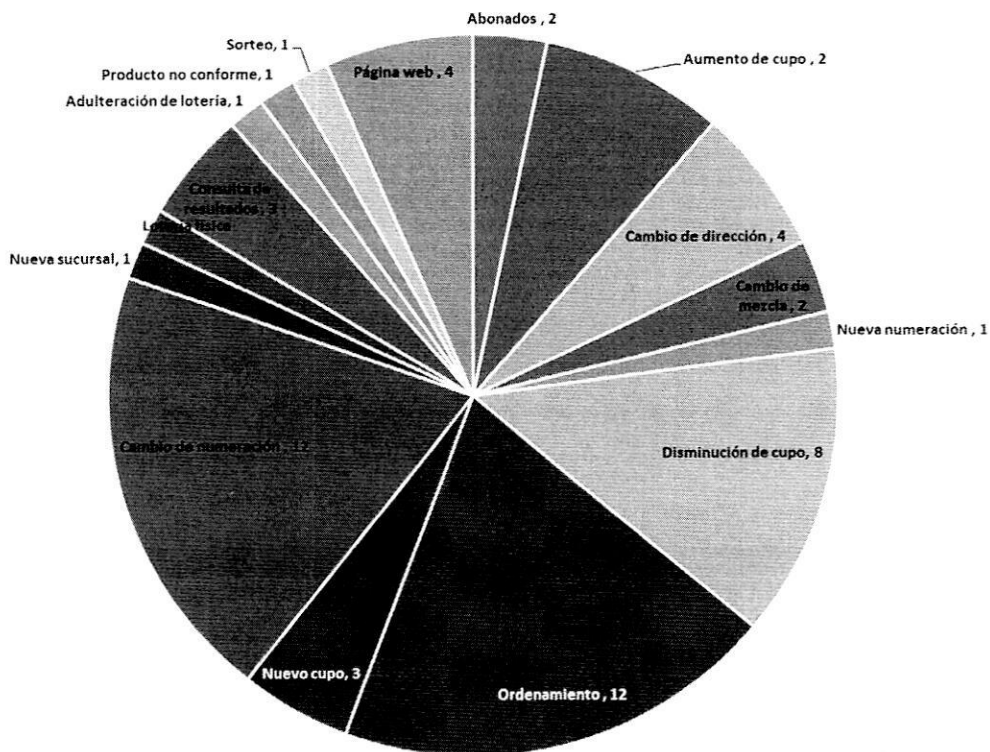
CUADRO 1: Comportamiento de las PQRSDf recibidas durante el segundo semestre 2022 en el aplicativo CRM

PQRSDf CRM ATENCIÓN AL CLIENTE	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Abonados	1	0	1	0	0	0	2
Aumento de cupo	1	2	2	0	0	0	5
Disminución de cupo	0	6	2	0	0	0	8
Cambio de dirección	1	0	1	0	2	0	4
Nuevo cupo	0	3	0	0	0	0	3
Cambio de mezcla	0	1	1	0	0	0	2
Nueva Numeración	0	0	1	0	0	0	1

Cambio de numeración	2	0	10	0	0	0	12
Ordenamiento	4	0	3	1	4	0	12
Nueva sucursal	0	0	1	0	0	0	1
Producto no conforme	0	0	0	0	0	1	1
Lotería física	0	0	1	0	0	0	1
Consulta de resultados	0	0	0	2	1	0	3
Adulteración de Lotería	0	0	0	0	1	0	1
Sorteo	0	0	0	0	1	0	1
Página web	0	0	0	3	0	1	4
Total, CRM segundo Semestre 2022	9	12	23	6	9	2	61

Fuente: Atención al cliente

GRÁFICO Nro. 1 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA CRM



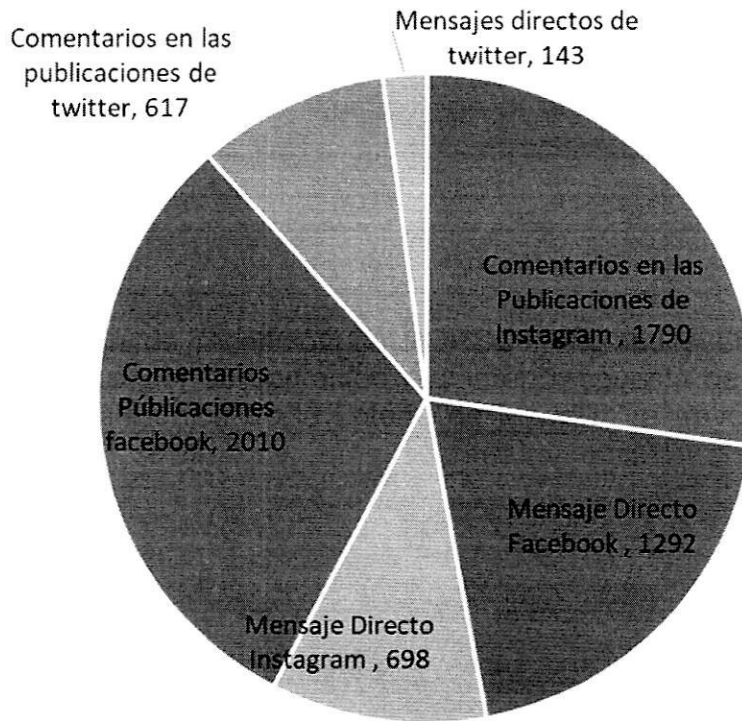
- Abonados
- Aumento de cupo
- Cambio de dirección
- Cambio de mezcla
- Nueva numeración
- Disminución de cupo
- Ordenamiento
- Nuevo cupo
- Cambio de numeración
- Nueva sucursal
- Lotería física
- Consulta de resultados
- Adulteración de lotería
- Producto no conforme
- Sorteo
- Página web

CUADRO 2: Descripción de recepción de PQRSDf recibidas en Redes Sociales durante el segundo semestre 2022

Redes Sociales Segundo Semestre 2022	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mensajes públicos Instagram	320	334	328	315	215	278	1790
Mensajes públicos Facebook	367	382	373	265	298	325	2010
Mensajes públicos Twitter	126	130	114	108	78	61	617
Mensajes públicos Youtube	0	0	0	0	0	0	0
Mensajes directos Instagram	125	138	112	123	98	102	698
Mensajes directos Facebook	234	246	238	198	159	217	1292
Mensajes directos Twitter	38	44	22	18	9	12	143
Mensajes directos Youtube	0	0	0	0	0	0	0
Total, REDES SOCIALES Segundo Semestre 2022	1210	1274	1187	1027	857	995	6550

Fuente: Oficina de comunicaciones

GRÁFICO Nro. 2
PQRSDF RECIBIDAS POR REDES SOCIALES



- Comentarios en las Publicaciones de Instagram
- Mensaje Directo Facebook
- Mensaje Directo Instagram
- Comentarios Publicaciones facebook
- Comentarios en las publicaciones de twitter
- Mensajes directos de twitter

CUADRO 3: Descripción de recepción de PQRSDF originados en los diferentes canales de atención, que por su contenido requieren respuesta de fondo y fueron radicados en la ventanilla única de la Lotería de Medellín, a través del aplicativo visor office.

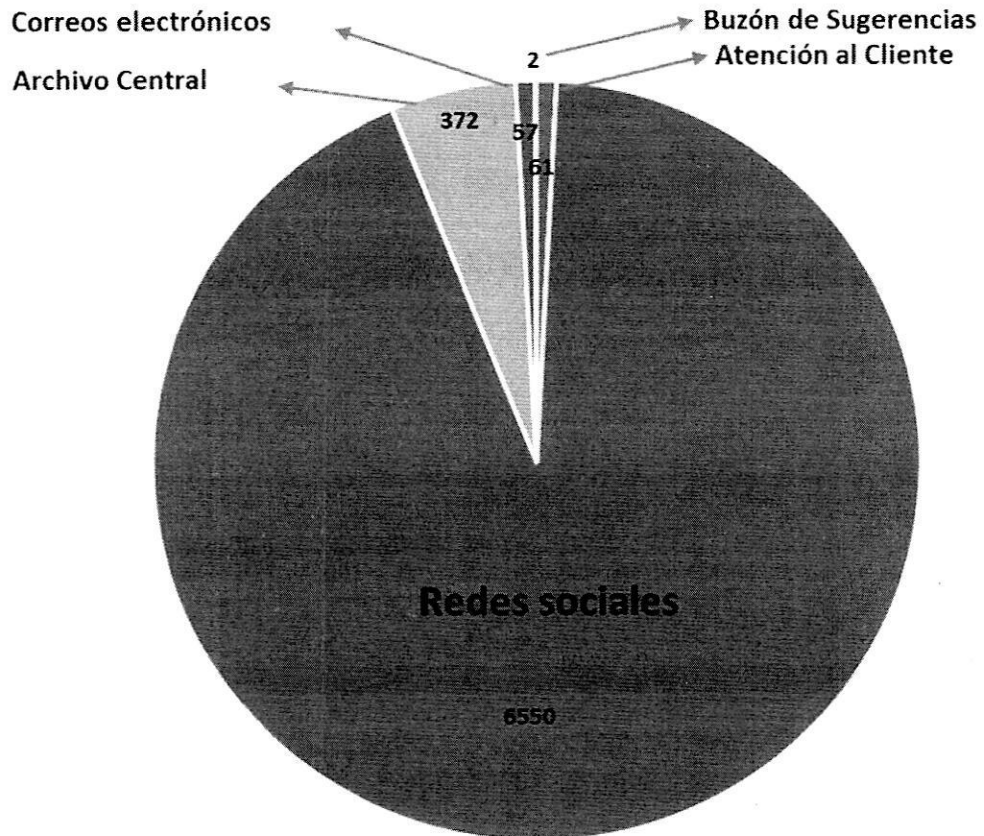
PQRSDF allegadas a la Entidad durante el segundo semestre del año 2022							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos en el correo institucional Lotería de Medellín	2	4	6	11	12	22	57
Recibidos en la ventanilla única institucional Lotería de Medellín	83	67	67	30	86	39	372
Buzón de sugerencias	0	2	0	0	0	0	2
Total, radicadas en el Archivo Central segundo Semestre 2022	85	73	73	41	98	61	431

Fuente: Secretaría General

CUADRO 4: PQRSDF segundo semestre 2022 según canales de atención:

Medios de Recepción de PQRSDF	
ATENCION AL CLIENTE - CRM	61
REDES SOCIALES	6550
RECIBIDAS EN EL ARCHIVO CENTRAL	372
REMITIDAS A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS	57
BUZON DE SUGERENCIAS	2
TOTAL	7042

GRAFICO Nro.3 clasificación de PQRSDf recibidas en la entidad en el segundo semestre de 2022 por diferentes canales.



- Atención al Cliente
- Recibidas en el Archivo Central
- Buzón de sugerencias
- Redes Sociales y Página Web
- Remitidas a través de correos electrónicos

Medios de Recepción de PQRSDf	CATEGORÍAS DE PQRSDf							Total Medios
	Recepciones	Quejas	Peticiones	Sugerencias	Comentarios	Denuncias	Felicitaciones	
Atención al cliente – CRM	56	5	0	0	0	0	0	61
E-mail	57	0	0	0	0	0	0	57
página Web, Instagram, Facebook y Twitter	0	0	0	0	6550	0	0	6550
Buzón de sugerencias	0	1	0	0	0	0	1	2
Recibidas Archivo Central	371	1	0	0	0	0	0	372
Total PQRSDf	484	7	0	0	6550	0	1	7042

Fuente: secretaria general

CONCLUSIONES

Las PQRSDf allegadas a la Entidad a través de los diferentes canales, son centralizadas, radicados y asignados al responsable para su respuesta, el archivo central en cabeza de la técnica contratada por prestación de servicios, quien realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

De acuerdo con el seguimiento realizado mes a mes, se les dio respuesta oportuna a las peticiones, que según lo solicitado.

Se aplicaron las políticas de operación establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en especial en lo pertinente a la Dimensión 5 “Información y Comunicación”, donde se encuentran las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información”

Las PQRSDf que se reciben por los diferentes canales de comunicación designados por la entidad para tal fin, son centralizadas en la ventanilla única de la Lotería de Medellín, donde se asigna consecutivo de radicación bien sea por el

aplicativo visor office o por el CRM, así mismo se realiza la distribución a la dependencia encargada del trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta.

Se atendió de manera oportuna la Línea Telefónica existente en la Entidad para el recibo de llamadas de los diferentes grupos de interés para la Lotería de Medellín, las cuales se respondieron de manera oportuna, dando una solución rápida, oportuna y eficiente.

La comunicación directa con los distribuidores se registra a través del CRM, por ese mismo medio se asigna al responsable de dar respuesta oportuna, se calcula el tiempo y presenta alertas relacionadas con el tiempo de respuesta. Los requerimientos de se clasifican en líneas temáticas, tales como: abonado, aumento de cupo, disminución de cupo, cambio de dirección, cambio de numeración, cambio de mezcla, entre otros.