



Medellín, 13 de julio de 2018



Radicado: 2018001425

Fecha de Indexación: 13/07/2018 14:28

Folios: 10

Doctor:  
**GILDARDO ALFREDO PÉREZ LOPERA**  
Gerente  
Lotería de Medellín  
Medellín

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a PQRS primer semestre 2018

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 una persona que maneja las PQRS y verificada por la Oficina de Control Interno.

La Oficina de Control Interno realiza apertura permanente en compañía de una 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 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.

### 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. Correoselectrónicos [loteriademedellin.com.co](mailto:loteriademedellin.com.co), [servicioalcliente@loteriademedellin.com.co](mailto:servicioalcliente@loteriademedellin.com.co)
3. Página <http://www.loteriademedellin.com.co>
4. Buzón de sugerencias.

*Natalia Betancut A*  
13/07/18.



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, 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 presenciales y/o radicado por archivo, se llevan.

Las Quejas y Reclamos están registradas en CRM (servicio al cliente), además, en el formato F-GA-15A incluyendo las evidencias o anexos de cada caso. En el sistema en mención se clasifican los casos, se asigna un responsable y se determina un tiempo de respuesta. Del sistema CRM solo son excluidos las presenciales y/o radicadas por archivo, las cuales son recibidas a través del área de gestión respuesta.

Tipo de SQR	Funcionario a direccionar la SQR	Promesa Básica
No pago de premios chance	Director Logístico	De acuerdo al Trámite
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
Página 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 2018, de acuerdo a su canal de recepción.

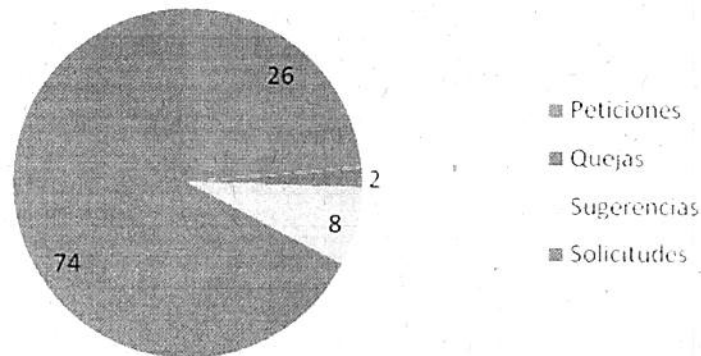
**Tabla 1: Descripción de recepción de PQRS en los diferentes medios.**

Medios de Recepción de PQRS	CATEGORIAS DE PQRS						Total. Medios	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Felicitaciones		
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0
E-mail	1	1	0	6	74	0	82	75%
Presencial y/o gestión documental	25	1	0	0	0	0	26	24%
página Web	0	0	0	0	0	0	0	0
Buzón de sugerencias	0	0	0	2	0	0	2	2%
Carta u oficio	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total. PQRS</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>
Total %	24%	1.8%	0%	7.3%	67.3%	0	100%	

En el primer semestre del 2018, se presentaron 110 PQRS ante la Lotería de Medellín.

De este total se encontró que el 67.3% están representadas principalmente en solicitudes realizadas por los distribuidores de la Lotería de Medellín y los derechos de peticiones representan el 24%, siendo estas dos las más relevantes en el primer semestre del 2018.

### Grafico 1: clasificación de las PQRS por categoría

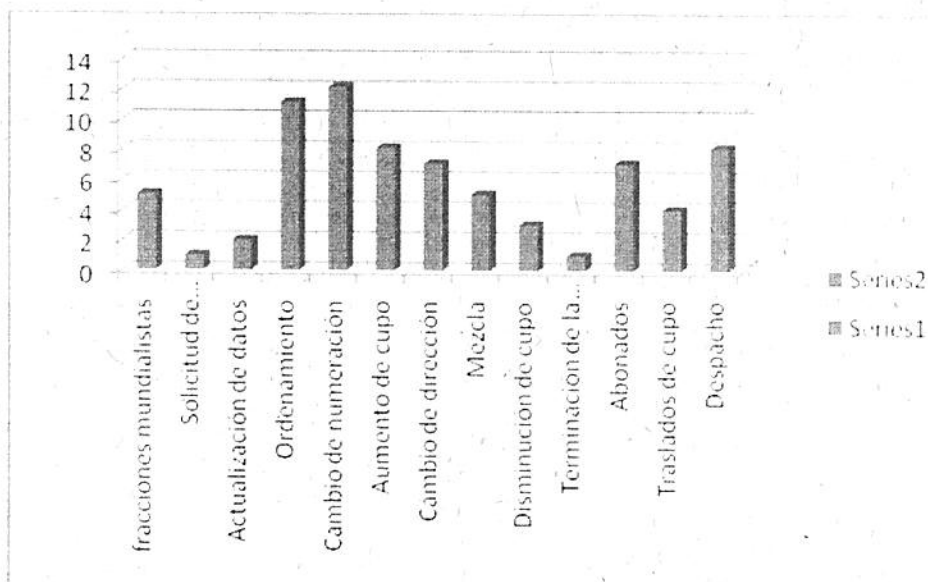


Entre las 74 solicitudes se encontró que 12 de estas están en la categoría de mezcla, el requerimiento más solicitado por los distribuidores es el de cambio de numeración con un porcentaje del 16% y lo sigue el ordenamiento de cupo con un porcentaje de 15 %.

**Tabla 2: Caracterización solicitudes.**

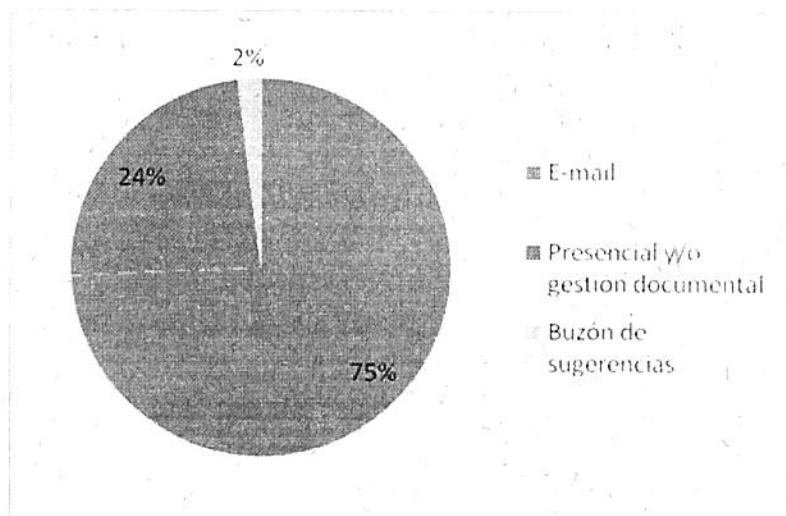
Categoría	Cantidad	Porcentaje
fracciones mundialistas	5	7%
Solicitud de resultados históricos	1	1%
Actualización de datos	2	3%
Ordenamiento	11	15%
Cambio de numeración	12	16%
Aumento de cupo	8	11%
Cambio de dirección	7	9%
Mezcla	5	7%
Disminución de cupo	3	4%
Terminación de la comercialización Lotería de Medellín	1	1%
Abonados	7	9%
Traslados de cupo	4	5%
Despacho	8	11%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2: Clasificación de las Solicitudes**



En cuanto a la forma en las que se recibieron las PQRS, podemos destacar que el 75% fueron requerimientos recibidos a través de E-mail, y el 24% fueron requerimientos presenciales a través del archivo central de la entidad siendo estos dos grupos los más significativos en esta muestra.

**Gráfico 3: clasificación de las PQRS por medios de recepción**



**Tabla 3: Informe de derechos de petición recibidos presenciales y/o radicados y tiempo de respuesta.**

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE PETICION	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO DE PETICION	SEGUIMIENTO	EL CLIENTE QUEDA SATISFECHO (SI/NO)	OBSERVACIONES
322	19- enero de 2018	UTRABAN	Solicitud copias de informes de control interno, con todos sus anexos, realizados a los procesos de la loteria de Medellin, antes Benedan entre 01 enero de 2016 y dic 31 de 2017	Archivo Central 124	Dirección Jurídica		Dirección Jurídica	012- febrero - 2018 303	16		
323	19- enero de 2018	UTRABAN	Solicitud copias de actas de junta directiva, con todos sus anexos, de la loteria de Medellin, antes Benedan entre 01 enero de 2016 y dic 31 de 2017	Archivo Central 123 y 125	Dirección Jurídica		Dirección Jurídica	012- febrero - 2018 304	16		
324	31- enero de 2018	UTRABAN	Solicitud copias de actas de junta directiva, con todos sus anexos, de la loteria de Medellin, antes Benedan entre 01 enero de 2016 y dic 31 de 2017	Archivo Central 198	Dirección Jurídica			14 - febrero - 2018 405	8		
325	19- enero de 2018	UTRABAN	Solicitud copias de actas de junta directiva, con todos sus anexos, de la loteria de Medellin, antes Benedan entre 01 enero de 2016 y dic 31 de 2017						Repetida		
326	22- enero de 2018	Colpensiones	Relación historica funcionarios autorizados para expedir certificaciones laborales y bonos pensionales	Archivo Central 130	Dirección Jurídica		Dirección Talento Humano	01 - febrero - 2018 280	7		
327	19 de febrero de 2018	Procuraduría Regional de Antioquia	Reclamación presentada por Luis Alberto Ceballos Escobar relacionado con celular que gano con el raspe y gane 2016	Archivo Central 302				22 - febrero - 2018 477	3		
328	21 de febrero de 2018	Martha Elvia Rúa H.	Solicita nivelacion salarial - vulneracion al principio constitucional de igualdad	Archivo Central 453				07- marzo - 2018 584	9		
329	26 de febrero de 2018	Alcaldia de Medellin	Solicita detalle de las deudas reportadas al Boletin de deudores morosos del estado	Archivo Central 343				Marzo 1 de 2018	3		
330	febrero 20 de 2018	CJSA	Denuncia por Bloqueo de Numeros para participar el sorteos					27 - febrero - 2018 498	5		
331	27 de febrero de 2018 y 5 de abril de 2018	GOMEZ - PINZON	Solicita sumas adeudadas contrato 005 de 2005 GTECH	Archivo Central 350 y 573	Dirección Jurídica		Loterias	02 mayo - 2018 976	19		Se respondió oficio el 13 de marzo de 2018 y vuelven a pedir respuesta al primer oficio con fecha abril 5 de 2018 y se responde nuevamente con fecha mayo 3 de 2018

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE PETICION	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO DE PETICION	SEGUIMIENTO	EL CLIENTE QUEDA SATISFECHO (SI/NO)	OBSERVACIONES
332	01 de marzo de 2018	SANDRA YAMILE OSSA CASTAÑO	Solicita certificado laboral para bono Victor Edo Ossa Restrepo	Archivo Central 364			Direccion Talento Humano	14 - marzo - 2018 621	13		
333	07 de marzo de 2018	Cecilia Velez	Solicita bono Pensio	Archivo Central 402	Dirección Jurídica		Direccion Talento Humano	12 - marzo - 2018 608	5		
334	13 de marzo de 2018	Manuel Jose Correa Munera	Solicita resolucio Nro.207 de nov 8/2005 restituir pago vida cara suspendida a los jubilados	Archivo Central 434	Dirección Jurídica		Dirección Jurídica	02 - abril - 2018 716	10		
335	16 de marzo de 2018	Diego Albeto Vanegas Arboleda	Solicita certificacion del pago de intereses pagados prestamo de vivienda para procesos tributarios 2018	Archivo Central 469	Dirección Jurídica		Direccion Financiera	03 - abril - 2018 728	8		
336	14 de marzo de 2018	Ethiel Aragon Sepulveda	Solicita informacion inquietud planteada de chance ilegal	Archivo Central 443	Dirección Jurídica			10 - abril - 2018 809	15		
337	02 de abril de 2018	Procuraduria Regional de Antioquia	Solicita informacion quien reclamó un premio loteria de medellin st 4171 Nro.8759 Serie 54 Fraccion 3 de junio de 2013 Luz Maria Muñoz O.	Archivo Central 528	Dirección Jurídica			03 - abril - 2018 727	1		
338	13 de marzo de 2018	CNJSA	Queja interpuesta por Jorge Ivan Yepes de numeros vetados por Gana	Archivo Central 470				04 - abril - 2018 739	13		
339	20 de marzo de 2018	CNJSA	Denuncia por presunta comercializacion ilegal de chance en el municipio de Barbosa	Archivo Central 480				04 - abril - 2018 740	9		
340	12 de abril de 2018	jorge manuel rojas osorio	sol.informacion sobre el cobro de la fraccion 03 del numero 1723 serie 032 del sorteo 4417	Archivo Central 617			Loterias	07- mayo 2018 990	16		
341	13 de abril de 2018	Presidencia de la Republica	Observacion y evaluacion final proceso Invitacion Publica nro 01/18 Shock Producciones	Archivo Central 620				18 - abril - 2018 874	3		

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO DE PETICION	SEGUIMIENTO	EL CLIENTE QUEDA SATISFECHO (SI/NO)	OBSERVACIONES
342	19 de abril de 2018	Rentas Departamentales	Traslado oficio queja elevada por Martha Luz Cortes solicitando copia de todas las rifas o chance año 2017 en los que ella hubiera resultado ganadora	Archivo Central 657				07- mayo 2018 987	11		
343	02 de mayo de 2018	Carlos José Novoa de la Cruz	Solicita salarios y demas de la señora Ana Patricia Pineda Ramirez	Archivo Central 733				07- mayo 2018 986	3		
344	07 de mayo de 2018	Martha Elvia Rúa H.	Solicita informacion sobre nombramiento de Luz Marina Avendaño	Archivo Central 988				17- mayo 2018 1043	7		
345	24 de mayo de 2018	Santiago Arbeláez Ramirez	Solicita informacion sobre Ley 643 de 2001 juegos de suerte y azar	Archivo Central 881	Dirección Jurídica			6 - julio 2018 387	27		
346	01 de junio de 2018	Juan David Castro Montoya	Procedimiento para solicitar autorizar realizacion de rifas promocionales	Archivo Central 933				6 - julio 2018 386	22		

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 2018.

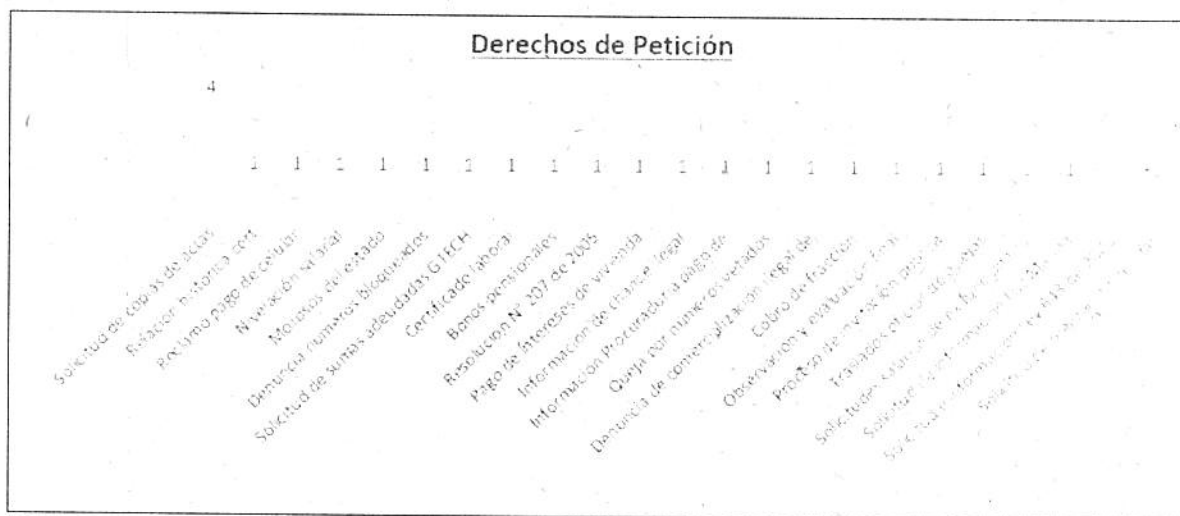
Tabla 4: Caracterización a derechos de petición

DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de copias de actas	4	15%
Relación histórica certificaciones	1	4%
Reclamo pago de celular	1	4%
Nivelación salarial	1	4%
Morosos del estado	1	4%
Denuncia números bloqueados	1	4%
Solicitud de sumas adeudadas GTECH	1	4%
Certificado laboral	1	4%
Bonos pensionales	1	4%
Resolución N° 207 de 2005	1	4%



Pago de intereses de vivienda	1	4%
Información de chance ilegal	1	4%
Información Procuraduría pago de premios	1	4%
Queja por números vetados	1	4%
Denuncia de comercialización ilegal de chance	1	4%
Cobro de fracción	1	4%
Observación y evaluación final	1	4%
Proceso de invitación pública	1	4%
Traslados oficios de quejas	1	4%
Solicitudes salarios de ex funcionario	1	4%
Solicitud de información Luz Marina Avendaño	1	4%
Solicitud e información Ley 643 de 2001	1	4%
Solicitud de realización de rifas promocionales	1	4%
Total	26	100%

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



### Conclusiones.

- 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 a misma Secretaria General.

- Aunque se están dando las respuestas oportunas por ambos puntos de atención, pero si se tiene un solo responsable de éste proceso, minimizamos riesgos de respuesta fuera del tiempo reglamentario (Ley 1755 del 30 de junio de 2015).
- El Servidor responsable de alimentar la tabla 3, Informe de derechos de petición recibidos presenciales y/o radicados y tiempo de respuesta, debe llenar todas las columnas del cuadro para tener mejor control del mismo.
- Es necesario que los puntos de atención al ciudadano tengan una mayor visibilidad y una mejor señalización tanto para clientes internos como externos.
- Se debe revisar con Secretaria General el tiempo colocado en Promesa Básica y ajustarla a la ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Se debe continuar con el apoyo y la capacitación a la funcionaria encargada del proceso de recepción de PQRS módulo 1 para hacer mejor trazabilidad a las solicitudes y sus respectivas respuestas.
- 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