

Medellín, 11 de julio de 2022

Doctora
CLAUDIA PATRICIA WILCHES MESA
Gerente
Lotería de Medellín
Medellín

	Fecha de Indexación: 11/07/2022 11:11
Radicado: 2022000585	Folios: 1

Asunto: Seguimiento PQRSDf primer 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.

Copia digital: Amparo Dávila V, Secretaria General

Anexo: informe PQRSDf primer semestre de 2022

SITUACIÓN PRESENTE:

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) la Lotería de Medellín cuenta con diferentes canales de atención al cliente, como son:

1. Un módulo ubicado en el primer piso para la Atención al Cliente o Atención al Ciudadano, el cual durante el primer semestre fue atendido a través de las líneas telefónicas 018000941160 y 5115855, ext. 1705, y las que requerían respuesta de fondo fueron registradas en el aplicativo CRM
2. Correos electrónicos: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co y correos de los servidores de la Lotería de Medellín (Gerencia, Secretaría General, entre otros).
3. Página web <http://www.loteriademedellin.com.co>
4. Buzón de sugerencias.
5. Presencial y/o radicadas por archivo: que son recepcionadas en forma física por la técnica de archivo asignada al procedimiento de Gestión documental, pero durante la pandemia se recepcionaron y canalizaron en forma virtual de conformidad con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, desde los diferentes correos institucionales de la Gerencia, notificaciones judiciales (Secretaría General), aplicativo CRM (servicio al cliente).
6. Redes sociales: Facebook e Instagram, las peticiones que ameritaban respuesta de fondo se remitieron a la radicación del archivo central; las que consistían en comentarios o sugerencias respetuosas fueron respondidas por la profesional universitaria encargada de las comunicaciones.

Tanto para el aplicativo CRM como en los diferentes canales, se clasifican los casos, se asignan y se remiten a un responsable de la respuesta y se determina el tiempo de respuesta, según lo establece la norma vigente.

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

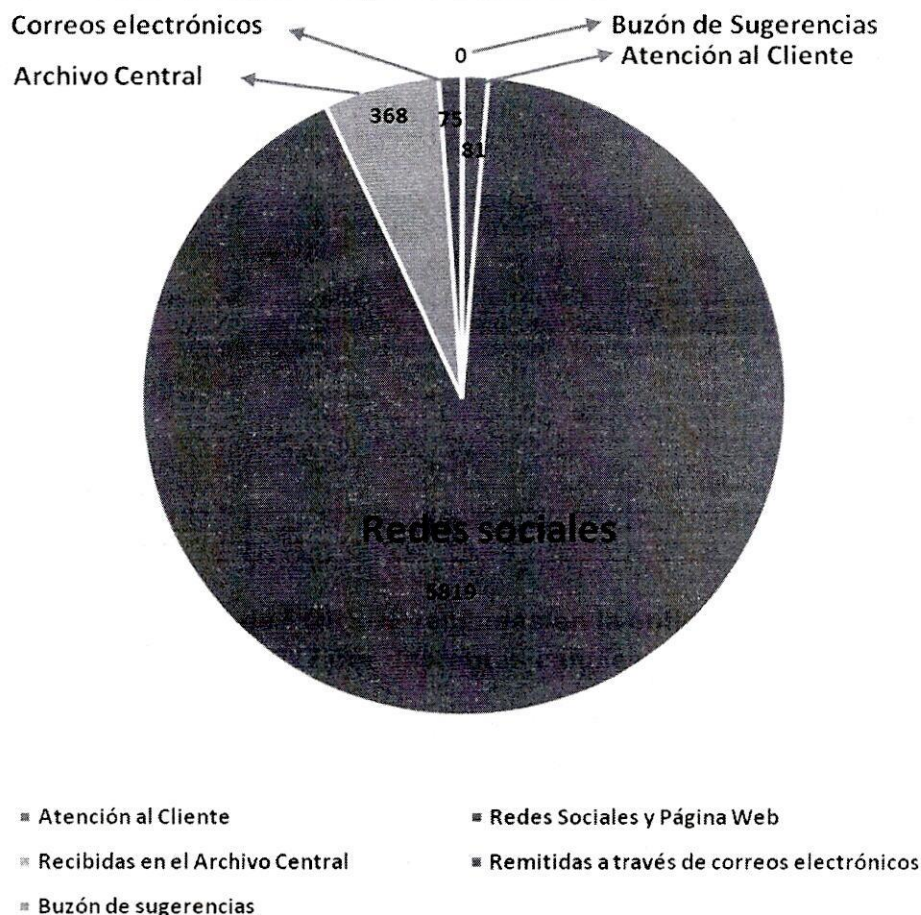
La Lotería de Medellín cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar el servicio. Durante el periodo no se recibieron denuncias de actos de corrupción.

Para realizar un adecuado seguimiento y control a las PQRSDF recibidas en la Lotería de Medellín, durante el primer semestre del 2022, se centralizaron todas las

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

BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	4882	6343

GRAFICO Nro.1: clasificación de PQRSDf recibidas en la entidad en el primer semestre de 2022 por diferentes canales.



Como puede observarse en la figura anterior, las mayores PQRSDf llegan a la entidad a través de redes sociales, por lo que es importante tener controlado el riesgo de no entregar respuesta oportuna a través de este medio.

Las 368 solicitudes allegadas a través del archivo central son las entregadas a todas las áreas para su correspondiente respuesta y son bien controladas por la segunda línea de defensa con una relación en Excel.

Aumento de cupo	0	1	1	0	0	0	2
Cambio de dirección	0	2	1	3	1	1	8
Cambio de mezcla	0	1	2	3	1	1	8
Nueva Numeración	2	2	1	2	0	0	7
Nueva dirección	0	3	0	0	0	0	3
Cupo del extra mes de junio	0	0	0	0	0	0	0
Ordenamiento	2	2	3	4	3	2	16
Cambio de Ordenamiento	0	0	0	0	0	0	0
No despachar sorteo de semana santa	0	0	7	0	0	0	7
Cambio de numeración	0	1	0	1	1	0	3
Nueva sucursal	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo Cupo	1	0	0	1	2	2	6
Suspender Cupo	0	1	1	0	2	2	6
Traslado de cupo	0	0	0	0	0	0	0
Traslado de billetería	0	0	0	1	0	0	1
Plan de Premios	0	0	0	1	0	1	2
Producto no conforme	0	0	0	1	1	1	3
Coleccionista billete lotería	0	0	0	1	1	0	2
Pago premio	0	0	0	1	1	1	3

2. PQRSDF recibidas en la Lotería de Medellín a través de las redes sociales durante el primer semestre de 2022

CUADRO 5: PQRSDF recibidas en redes sociales durante el primer semestre 2022.

Redes Sociales	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Junio	Total
Mensajes públicos Instagram	160	220	280	282	270	275	1.487
Mensajes públicos Facebook	243	310	340	347	320	332	1.892
Mensajes públicos Twitter	27	64	97	88	87	91	454
Mensajes públicos Youtube	0	0	0	0	0	0	0
Mensajes directos Instagram	70	92	117	126	108	121	634
Mensajes directos Facebook	130	180	210	196	202	217	1.135
Mensajes directos Twitter	19	32	49	35	40	42	217
Mensajes directos Youtube	0	0	0	0	0	0	0
Total REDES SOCIALES Primer Semestre 2022	649	898	1.093	1.074	1.027	1.078	5.819

Fuente: Oficina de comunicaciones

En las redes sociales se observa que una cifra significativa de usuarios durante el primer semestre de 2022, realizaron sus inquietudes a través de Comentarios en las Publicaciones de Instagram y Comentarios en las publicaciones de Facebook.

Esto genera mayor satisfacción en el cliente externo, debido a que se le brinda una atención personalizada, se informa con inmediatez y se asesora correctamente en caso de presentarse una queja o algún inconveniente.

Por otro lado, la cantidad de comentarios que se han resuelto en las publicaciones, están relacionados con el contenido de estas o con preguntas frecuentes con respecto a información sobre nuestro producto. Es importante destacar que se ha logrado generar mayor interacción de los usuarios con los contenidos de valor que se publican a diario en todas las redes sociales y esto se

3. PQRSDf recibidas en la Lotería de Medellín a través de diferentes canales de atención, como son correo institucional y correos electrónicos de los directivos y otros servidores de la entidad.

CUADRO Nro. 6: Descripción de recepción de PQRSDf originadas 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.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidos en el correo institucional Lotería de Medellín	12	10	16	32	1	4	75
Recibidos en el ventanilla única institucional Lotería de Medellín	71	45	52	39	93	68	368
Total radicadas en el Archivo Central Primer Semestre 2022	83	55	68	71	94	72	443

Fuente: Secretaría General

Todas las PQRSDf que llegan a la entidad, ya sea por el archivo de la entidad o por cualquier otro correo de la entidad, es direccionada a la auxiliar de archivo para que ésta la radique y la redireccione al área encargada de dar la respuesta; la Secretaría General, como Líder del proceso y como Segunda Línea de Defensa, le hace seguimiento semanal con el fin de verificar y controlar el tiempo de respuesta.

- Desde la oficina de Comunicaciones se da un excelente manejo a las PQRSDF generadas a través de las redes sociales, evitando así una mala comunicación con el cliente externo y aumentando la credibilidad en nuestro producto.
- Se reitera la recomendación dejada en el informe anterior, respecto a que la página web de la entidad cuenta con el botón de PQRSDF en la página principal pero no es utilizado por la comunidad, sería importante realizar publicaciones en la misma página donde socialicemos con los clientes este sitio, pues durante el primer semestre del año 2022 tampoco se recibieron solicitudes por este medio.
- Las respuestas claras y oportunas de todas las PQRSDF, nos permitirá tener ciudadanos satisfechos con la gestión de cada uno de los funcionarios implicados, lo que nos hará más eficientes y eficaces.

Cordialmente,



DIEGO ALONSO BOTERO ALVAREZ
Director Auditoría Interna.

Copia digital: Dra. Amparo Dávila Vides, secretaria general.