Medellín, 27 de enero de 2016

Doctora:
OFELIA ELCY VELASQUEZ HERNANDEZ
Gerente
BENEFICENCIA

Asunto: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo Semestre del 2015 (PQRS).

Respetada Doctora Ofelia:

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

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 Beneficencia de Antioquia, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en su área de Atención y servicio al cliente, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

Líneas telefónicas 018000941160, 5113431 y 5115855 ext. 1214

Correos electrónicos benedan@benedan.com.co,servicioalcliente@benedan.com.co

Página http://www.loteriademedellin.com.co, en el link Benedan, la opción PQRS

Buzón de sugerencias

Presencialmente.

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.

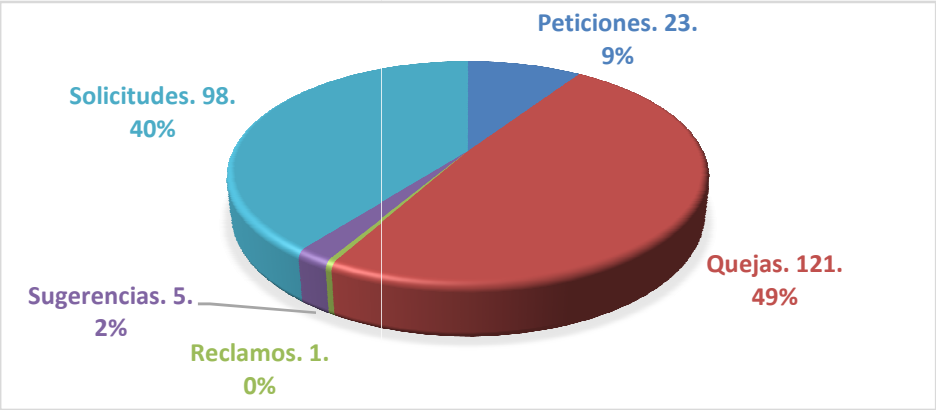
Del sistema CRM solo son excluidas las peticiones, las cuales son recibidas a través del archivo de la entidad y son remitidas a la Oficina Asesora juridica para su respuesta.

A continuación se presenta la relación por categoría de cada uno de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2015, de acuerdo a su canal de recepción.

Medios de Recepción de PQRS	CATEGORIAS DE PQRS					
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Total Medios
Teléfono	0	0	0	0	0	0
E-mail	3	120	0	0	93	216
Presencial	0	1	0	0	0	1
página Web	0	0	1	0	5	6
Buzón de sugerencias	0	0	0	5	0	5
Carta u oficio	20	0	0	0	0	20
Total PQRS	**23**	**121**	**1**	**5**	**98**	**248**

En el segundo semestre del 2015, se dio un total de 248 PQRS, de los cuales 216 fueron recibidos a través de E-mail. Es decir que este es el medio más utilizado por las personas.

CLASIFICACIONES PQRS



Se evidencia que el porcentaje más alto es el de quejas con un 49%, es decir 121, lo cual se dio por el Sorteo del Súper Extra Navideño por dificultades con la empresa impresora. Seguido de solicitudes con un 40% es decir 98. Y el que

presenta menor con un 0% los reclamos es decir 1 para el semestre analizado.

QUEJAS:

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Billeteria- Súper Extra	24	20%
Faltante-Súper Extra	77	64%
Entrega-Súper Extra	17	14%
Recolección de Premios	2	2%
Precio de venta Billeteria	1	1%
TOTAL	**121**	**100%**

Las quejas que más se presentaron en el segundo semestre del 2015, fueron por faltante en el súper extra, esto se debió a que la billeteria del Súper Extra no llegaba con su cupo completo.

SOLICITUD:

Solicitudes		
Categoría	**Cantidad**	**Porcentaje**
Actualización de datos	4	4%
Aumento de cupo	2	2%
Disminución de cupo	3	3%
Guía para premios	3	3%
Solicitud de fiscalía	1	1%
Creación de Sucursal	2	2%
Devolución	5	5%
Hurto de Billeteria	1	1%
Mezcla	40	41%
Mezcla Súper Extra	32	33%
Página Web	5	5%
Total	**98**	**100%**

Para el segundo semestre del 2015 se evidencia que el mayor porcentaje de solicitudes se relacionaron con la mezcla (41%) puesto que se realizó el proyecto de ajuste de mezcla que permitió mejorar la numeración de los distribuidores y disminuir la impresión de billeteria.

Adicionalmente, para la mezcla del sorteo súper extra se realizó un trabajo personalizado por distribuir permitiendo la elección de sus números de manera autónoma, de esta forma las solicitudes con este tema llegaron a ser 32 (33%).

DERECHOS DE PETICIÓN

A continuación se presentan los derechos de petición correspondientes al segundo semestre del 2015.

PETICIONES		
CATEGORIA	Cantidad	Porcentaje
Promocion RASPA	3	13%
Certificado Tiempo Laboral	10	43%
Discriminación de Retefuente	1	4%
Solicitud Contrato	1	4%
Inf Programa Pasivocol	1	4%
Invitación Publica Extra Navideña	4	17%
Pago de Premios	1	4%
Solicitud Interes de Vivienda	1	4%
Sociedad de Capital Publico	1	4%
total	23	

Se recibieron en total 23 requerimientos, de los cuales un 43%, corresponden a 10 certificados laborales, seguido de la Invitación Pública del Super Extra Navideño 4 solicitudes con un porcentaje de 17%.

SUGERENCIAS

En el segundo semestre del año 2015, se recibieron 5 solicitudes en el buzon de sugerencias ubicado en el primer piso de la entidad, en donde los clientes recomendaron aumentar la cantidad de los premios promocionales Raspa Ya.

RECLAMOS

Se recibió un reclamo de manera presencial, el cliente manifestó su inconformidad por la demora en el pago de un acierto que obtuvo al comprar la Lotería de Risaralda a través del portal Lottired.Net.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PENDIENTE VIGENCIA 2015: De los 7 casos del CMR, es importante revisar el concepto de **solicitud de información** que se da a través del Sistema, debido a los tiempos de respuesta por ley.

CASOS REGISTRADOS EN CRM(PQRS) PENDIENTE DEL AÑO 2015							
RADICADO	DEPARTAMENTO	AGENCIA O DISTRIBUIDOR	MOTIVO	TIPO DE CASO (PQRS)	FECHA DE INGRESO	ESTADO	PENDIENTE
34466	Cundinamarca	Sipaga	traslado de fracciones	Solicitud de información	03/11/2015	abierto	Pendiente implementar cambios
34475	Cundinamarca	Sipaga	traslado de fracciones	Solicitud de información	03/11/2015	abierto	Pendiente implementar cambios
34497	Cundinamarca	Sipaga	traslado de fracciones	Solicitud de información	04/11/2015	abierto	Pendiente implementar cambios
34500	Cundinamarca	Sipaga	traslado de fracciones	Solicitud de información	04/11/2015	abierto	Pendiente implementar cambios
34499	Cundinamarca	Sipaga	traslado de fracciones	Solicitud de información	04/11/2015	abierto	Pendiente implementar cambios
34969	Santander	Distribucuiones Jomar	Disminucion de cupo	Solicitud de información	25/11/2015	abierto	Pendiente implementar cambios
35627	Boyaca	Amanda Romero	Envío de billetería y Recolección de Devolución	Solicitud de información	30/12/2015	abierto	Pendiente implementar cambios

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Se debe homogenizar el servicio que se presta al ciudadano ya que se tiene dos puntos de atención al ciudadano los cuales están centralizados en dos Direcciones Comercial e Informática.

- ✓ Tener canales integrados de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue por cualquiera de ellos.

- ✓ Dando alcance a la recomendación impartida en la Circular No. 01 de octubre de 2011 del Consejo Asesor en metería de Control Interno, es necesario disponer de un registro público organizado sobre los derechos de Petición formulados. El cual contendrá, como mínimo, la siguiente información, el tema o asunto que origina la petición o consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. El

Registro debe ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudanía su consulta y seguimiento.

- ✓ Adecuar espacios físicos, con mayor visibilidad a los clientes tanto internos como externos y con señalización adecuada.

- ✓ Se debe realizar una revisión al concepto que se aplica en el CMR a las solicitudes de información ya que según Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en su artículo 14 dice" "***Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:***

  1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
  2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

Cordialmente,

ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ
Directora Control Interno

Copia: Martha Isabel Arango/Directora Comercial