

Medellín, 27 de Julio de 2017

Doctora:

**OFELIA ELCY VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ**

Gerente

BENEFICENCIA

**Asunto:** Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Primer Semestre del 2017 (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.

La Oficina de Control Interno 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 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), cuenta con un modelo unificado de atención al ciudadano, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

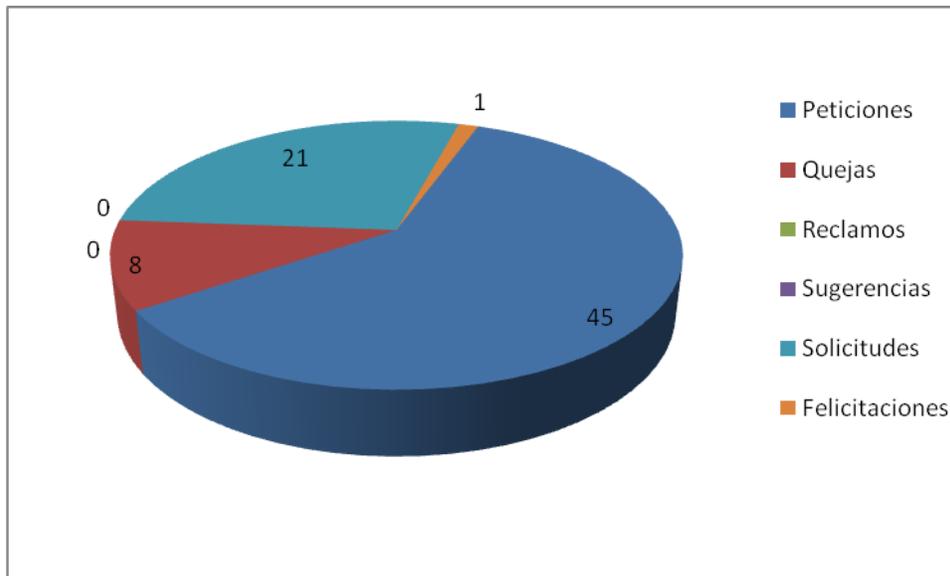
1. Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1214
2. Correo electrónico [benedan@benedan.com.co](mailto:benedan@benedan.com.co), [servicioalcliente@benedan.com.co](mailto:servicioalcliente@benedan.com.co)
3. Página <http://www.loteriademedellin.com.co>, en el link Benedan, la opción PQRS
4. Buzón de sugerencias
5. Presencial

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 son excluidas las peticiones, las cuales son recibidas a través del área de gestión documental de la entidad y son remitidas a la Dirección Jurídica para su respuesta.

**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	1	0	0	0	0	1
E-mail	0	6	0	0	21	0	27
Presencial	0	1	0	0	0	0	1
página Web	0	0	0	0	0	0	0
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	1	1
Carta u oficio	45	0	0	0	0	0	45
<b>Total. PQRS</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>75</b>

En este primer semestre de 2017, se recibieron un total de 75 requerimientos, de los cuales el 60% fueron a través de carta u oficio.



Entre las 21 solicitudes se encontró que 19 de estas están en la categoría de mezcla, el requerimiento más solicitado por los distribuidores es el de ordenamiento de cupo con un porcentaje del 29%. Las otras dos solicitudes se encuentra en la categoría de solicitud de información.

**Tabla 2 Solicitudes – Categoría mezcla**

Categoría Mezcla	Cantidad	Porcentaje
Aumento de cupo	6	29%
Cambio de numeración	1	5%
Ordenamiento	6	29%
Disminución de cupo	2	10%
Numeración abonados	2	10%
redistribución de cupo	1	5%
Cambio de Dirección	1	5%
Apartados y Sucursales	1	5%
Solicitud de certificación	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3 Quejas**

CATEGORIA	CANT	PORCENTAJE
Queja Premios a Clientes y Distribuidores	1	13%
Queja Billetería	2	25%
Queja Adulteraciones	2	25%
Queja Producto no conforme	2	25%
Queja Promocionales	1	13%
TOTAL	8	100%

**Tabla 4 Peticiones**

PETICION	
CATEGORÍA	CANTIDAD
Solicitud Certificación laboral	1
Solicitud de Cuota Sostenimiento Lotería	1
Queja Chance	1
Solicitud Salario Prestaciones Sociales Adeudadas	2 (*)
Solicitud Pago y Reconocimiento Prima Antigüedad Vacaciones	16(*)
Solicitud Certificado e Informe de licitaciones Adjudicación Contrato Concepción Permanente	1
Solicitud y Distribución de Bonos	1
Solicitud Claridad Nueva estructura Planta Funcionarios	1
Solicitud Copia Resoluciones Anuales	1
Solicitud Informe Irregularidad Contrato 77/14	1
Solicitud Información Plan de Mejoramiento	1
Solicitud Pago Bonificación	1
Solicitud Verificación Premios Ultrasumer	1
Solicitud Aclarar Tiempo de Despachos Premios	1
Solicitud Estado de Cuenta de Vivienda	1(*)
Solicitud Informe Liquidación Cesantías	1
Solicitud Información	1
Traslado Oficina 541 para dar respuesta	1

**NOTA:** Las peticiones o derechos de Petición que están marcados con (\*), significan que la entidad no cumplió con los plazos establecidos en la normatividad.

## RECOMENDACIONES:

- Se debe definir un mecanismo de seguimiento a los derechos de Petición, ya que como esta evidenciado en el informe de PQRS no se puede determinar si se está cumpliendo con los tiempos contemplados en la normatividad.
- Se debe revisar el procedimiento de atención al ciudadano, donde se defina claramente las responsabilidades.
- Se debe dar respuesta oportuna a las solicitudes de información o Derechos de Petición con el fin de evitar sanciones.

Cordialmente,

**ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ**

Directora de Control Interno

Copia: Juan Esteban Arboleda/ Secretario General