



Medellín, 22 de julio de 2016

Doctora:

OFELIA ELCY VELASQUEZ

Gerente

BENEFICENCIA

Asunto: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo Semestre del 2016 (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 cuenta con las líneas de atención al cliente 018000941160, 5113431 y 5115855 ext. 1214, los correos electrónicos: benedan@benedan.com.co, servicioalcliente@benedan.com.co,

servicio@lottired.com.co, la página Web www.loteriademedellin.com.co y el buzón de sugerencias.

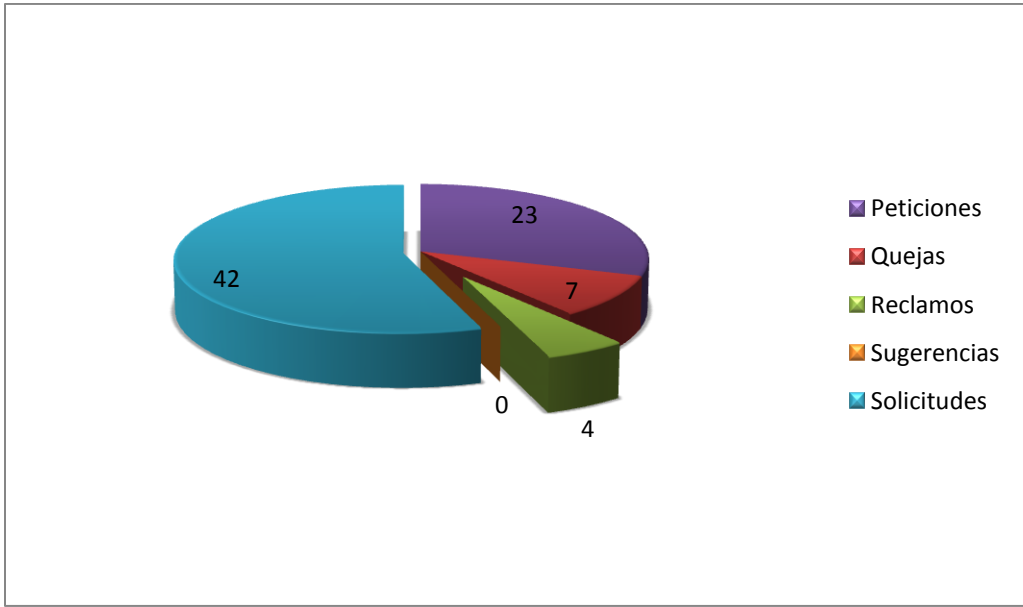
Las Quejas y Reclamos están registradas en CRM (servicio al cliente), además, en el formato F-GA-15ª versión 02, adicionalmente se documentan con las respectivas evidencias de cada caso.

A continuación se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos durante el primer semestre del año 2016, 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					
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Total Medios
Teléfono	0	0	1	0	1	2
E-mail	0	6	2	0	39	47
Presencial	0	0	0	0	0	0
página Web	0	0	0	0	0	0
Buzón de sugerencias	0	1	1	0	2	4
Carta u oficio	23	0	0	0	0	23
Total PQRS	23	7	4	0	42	76

En este primer semestre de 2016, se recibieron un total de 76 requerimientos, de los cuales el 61.8% fueron a través del E-mail.



SOLICITUDES:

Entre las 42 solicitudes se encontró que 31 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 32% y lo sigue el cambio de numeración con un 23%.

Tabla 2 Solicitudes – Categoría mezcla

Categoría Mezcla	Cantidad	Porcentaje
Aumento de cupo	1	3%
Cambio de numeración	7	23%
Ordenamiento	10	32%
Disminución de cupo	4	13%
Numeración abonados	5	16%
Traslado de cupo	4	13%
TOTAL	31	100%

QUEJAS

Las principales quejas en este proceso se debieron a los siguientes motivos:

Tabla 3 Quejas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Promocional	1	14%
Adulteraciones	1	14%
Devolución	2	29%
Imagen de la Lotería de Medellín	1	14%
Despacho	1	14%
Canal electrónico	1	14%
TOTAL	7	100%

Como se puede observar en la tabla 3, para este periodo las categorías de devolución fue la más recurrente, participando con el 29% (2 quejas).

De estas 7 quejas se encuentran cerradas 6, la faltante corresponde a una de la parte locativa.

RECLAMOS

Tabla 4 Reclamos

Reclamos		
Categoría	Cantidad	Porcentaje
Billetería	2	50%
Clientes y distribuidores	1	25%
Promocionales	1	25%
Total	4	100%

Para esta categoría la novedad más marcada fue el reclamo de la billetería con un porcentaje del 50%.

SOLICITUDES

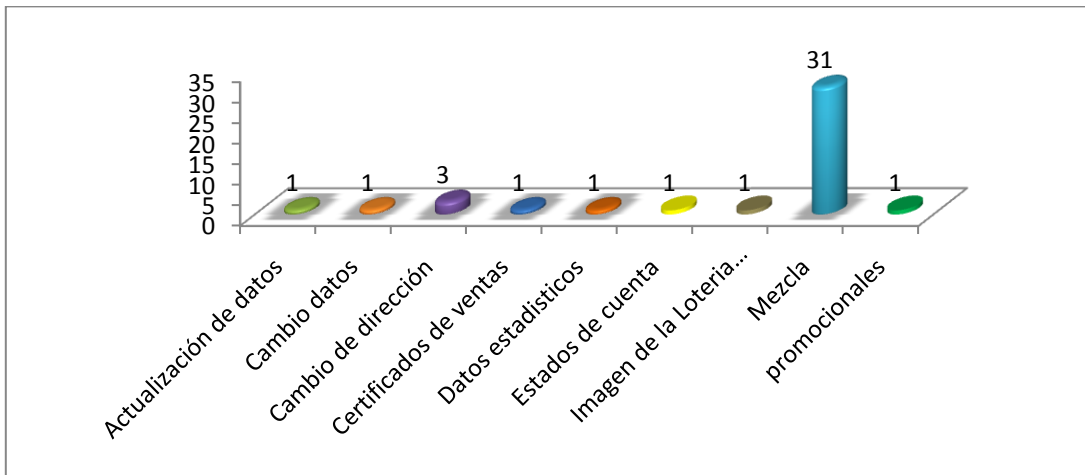
A continuación se presentan las categorías de las solicitudes correspondientes al primer semestre del 2016.

Tabla 5 Solicitudes

Solicitudes		
Categoría	Cantidad	Porcentaje
Actualización de datos	1	2%
Cambio datos	1	2%
Cambio de dirección	3	7%
Certificados de ventas	1	2%
Datos estadísticos	1	2%
Estados de cuenta	1	2%
Imagen de la Lotería de Medellín	1	2%
Mezcla	31	76%
promocionales	1	2%
Total	41	100%

Para el primer semestre de 2016 se evidencia que el mayor porcentaje de solicitudes se relacionaron con la mezcla (76%)

Grafico 2: Solicitudes



DERECHOS DE PETICIÓN

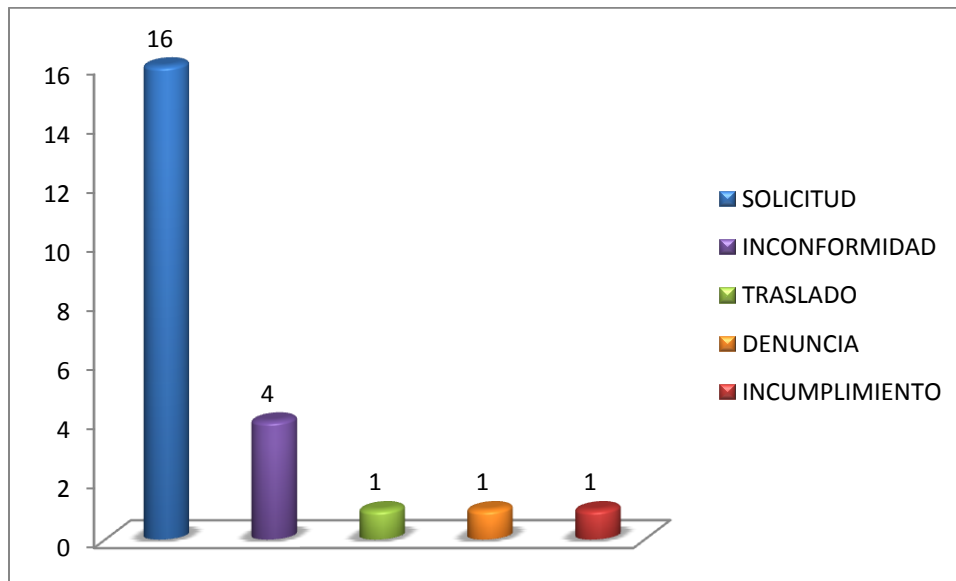
A continuación se presentan las categorías de los derechos de petición correspondientes al primer semestre de 2016.

PETICION		
CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud	16	70%
Inconformidad	4	17%
Traslado	1	4%
Denuncia	1	4%
Incumplimiento	1	4%
	23	100%

En los derechos de petición, se buscó la forma de categorizar cada uno de ellos, para poder cuantificar y así tener una muestra de las categorías más recurrentes.

Para ver el detalle cada una de estas se pueden remitir al archivo al anexo N°1

Grafico 3: Derechos de Petición



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se debe seguir trabajando en la propuesta para lograr homogenizar el servicio que presta al ciudadano ya que se tiene dos puntos de atención al ciudadano los cuales están centralizados en dos direcciones Comercial y Informática.
- Se debe continuar con las encuestas y su tabulación para poder tener conocimiento de la percepción del cliente.
- Se deben adelantar todas las acciones necesarias para cumplir con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ

Directora Control Interno BENEDAN