

Medellín, 31 de enero de 2018

Doctor:
GILDARDO ALFREDO PÉREZ LOPERA
Gerente
Lotería de Medellín
Medellín

ASUNTO: Informe de seguimiento a PQRS segundo semestre 2017

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 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 Lotería de Medellín, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), cuenta con un modelo unificado de atención al ciudadano, con los siguientes canales de comunicación:

- Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1214
- Correos electrónico servicioalcliente@loteriademedellin.com.co

- Página <http://www.loteriademedellin.com.co>
- Página <http://www.loteriademedellin.com.co/atencion-al-ciudadano/formulario-pqrs>
- Buzón de sugerencias
- 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.

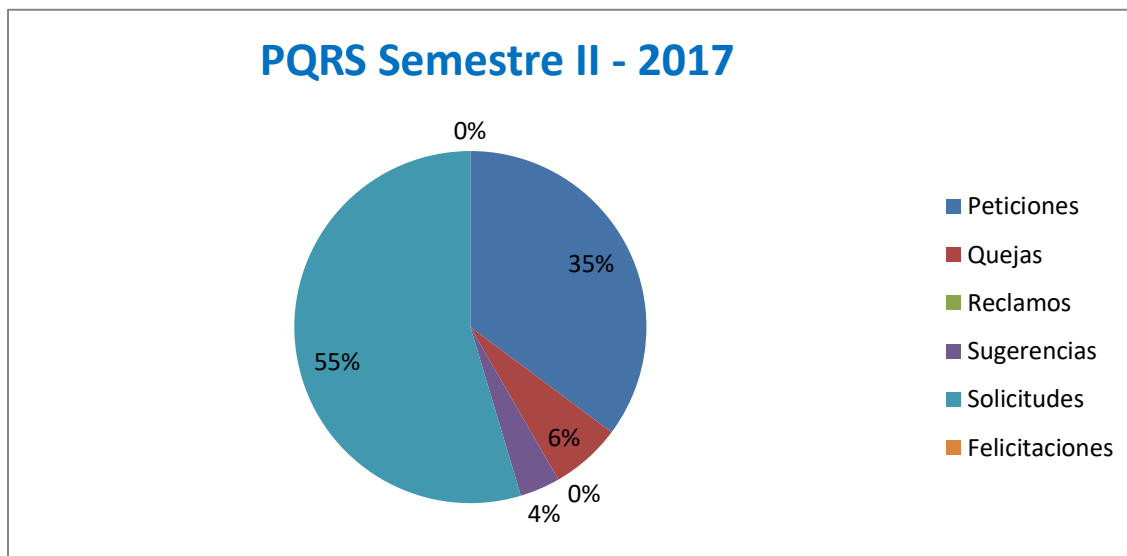
En el segundo semestre de 2017, es decir de julio 01 a diciembre 31 de 2017, se recibieron en la Lotería de Medellín un total de ciento ocho (108) PQRS,

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	
E-mail	0	5	0	1	58	0	64	
Presencial	38	1	0	0	1	0	40	
página Web	0	0	0	0	0	0	0	
Buzón de sugerencias	0	1	0	3	0	0	4	
Carta u oficio	0	0	0	0	0	0	0	
Total. PQRS	38	7	0	4	59	0	108	

En el segundo semestre del 2017, se presentaron 59 solicitudes ante la Lotería de Medellín, lo cual representa en 55 % del total de PQRS recibidas, representadas principalmente en solicitudes realizadas por los distribuidores de la Lotería de Medellín y 38 derechos de petición que representan el 35% representando estos dos grupos de peticiones el 90% del total de peticiones recibidas.

Grafico 1 clasificación de las PQRS



En cuando a la forma en la que se recibieron las PQRS, podemos destacar que el 59% fue recibida por EMAIL y el 37% de manera personal en la ventanilla única de atención al ciudadano de la Lotería de Medellín, siendo estos dos grupos los más significativos en esta muestra.

Grafico 2 clasificación de las PQRS

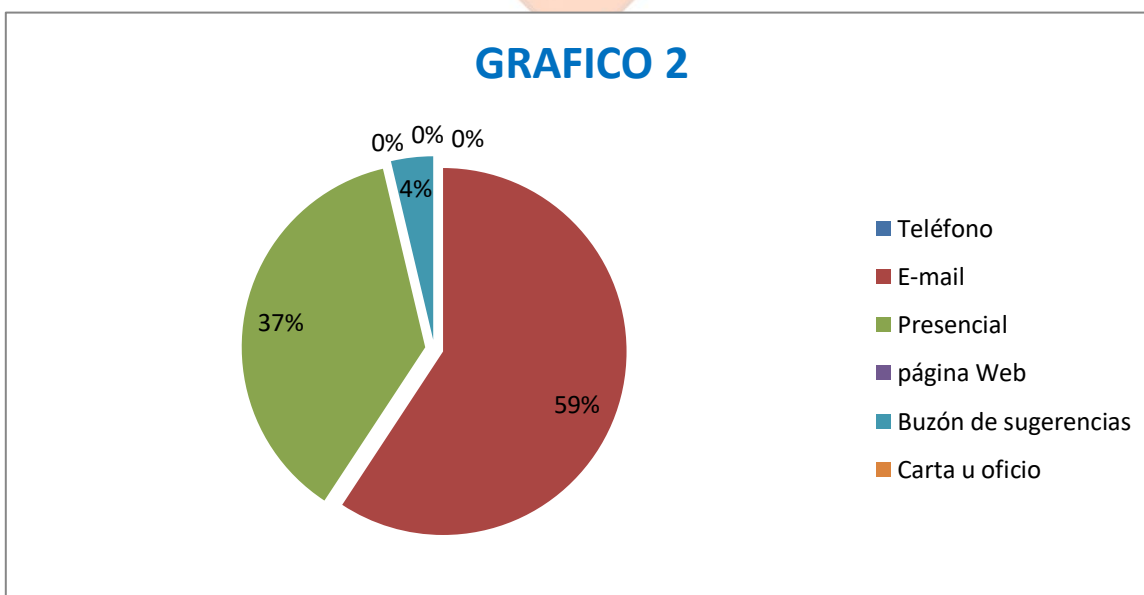
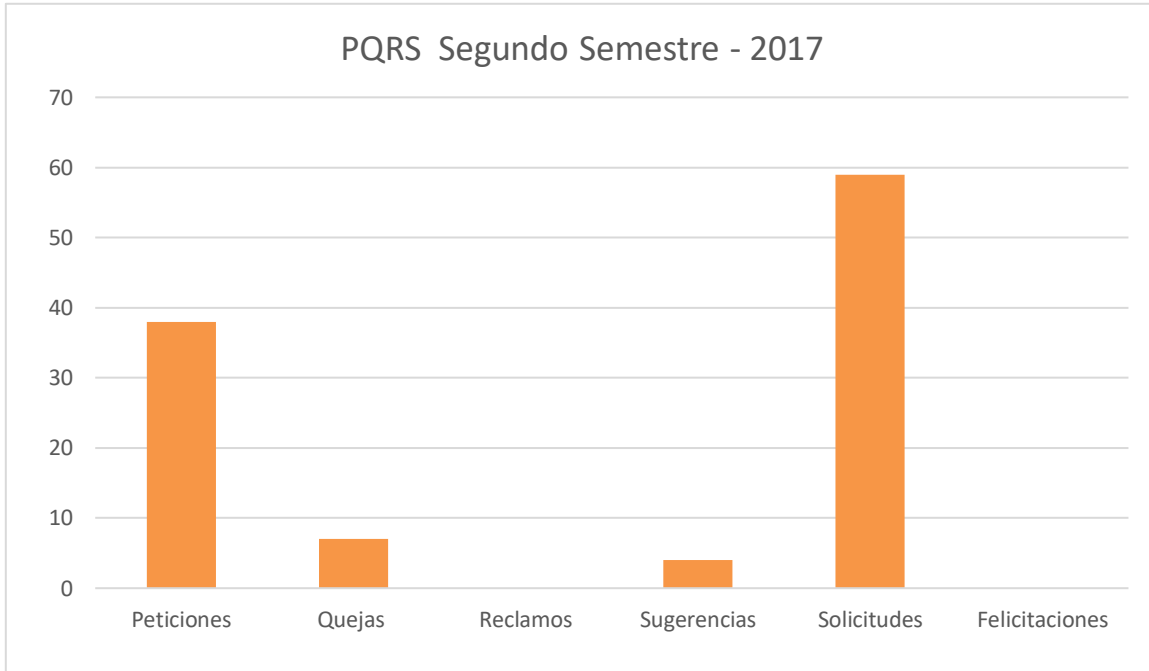


Grafico 3 PQRS – Segundo Semestre 2017



NOTA: Las peticiones o derechos de petición durante el segundo semestre de 2017 fueron 38, de los cuales se respondieron oportunamente 18 derechos de petición, 15 derechos de petición se respondieron extemporáneamente y existen 5 derechos de petición sin respuesta y con los términos de ley vencidos.

RECOMENDACIONES:

- Es prioritario ajustar las respuestas de las PQRS a los términos legales y/o reglamentarios o procedimentales de la Lotería de Medellín.
- 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.
- Se debe capacitar a la funcionaria encargada del proceso de las PQRS.

RECOMENDACIONES GENERALES

- En caso de dar traslado a un PQRS, se debe de hacer de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Se recomienda a cada uno de los Directivos de la Entidad, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQRS reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a cada dependencia.
- Realizar un asociado de las respuestas que dependen de varias dependencias de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y demás oficios.
- Al momento de dar traslado por competencia, al direccionar la petición se debe tener la claridad sobre el asunto para que éste no ocasione demora en la respectiva respuesta.
- Tener en cuenta lo dispuesto por la ley 1437 de 2011, Título II, capítulo I, artículo 13 “*derechos de petición ante autoridades públicas*” con el fin de no dejar vencer los términos.

CONCLUSIONES:

Nuestro principal objetivo es 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.

Para cumplir con este objetivo es muy importante la participación activa de todos los funcionarios que estén involucrados con el trámite de las PQRS, así mismo tener una vocación de servicio hacia el ciudadano que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Las respuestas claras y oportunas de todas las peticiones, 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,

WILLIAM MUÑETÓN ACEVEDO

Profesional Universitario. Auditoría Interna

Copia: Juan Esteban Arboleda/ Secretario General