



Medellín, 12 de Enero de 2017

Doctora:

OFELIA ELCY VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ

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:

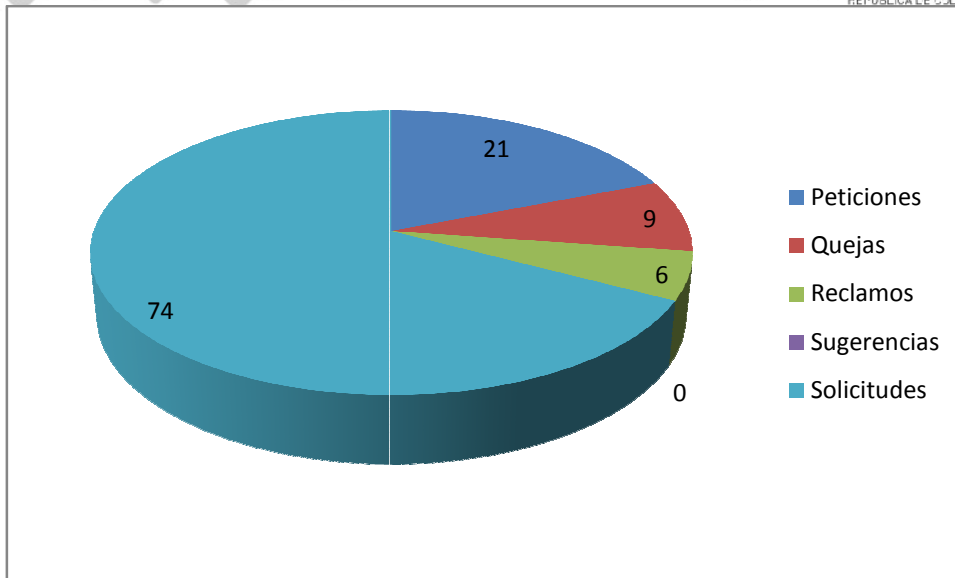
La Beneficencia de Antioquia, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en su área de Atención y servicio al cliente, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

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

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	7	3	0	71	81
Presencial	0	2	0	0	1	3
página Web	0	0	0	0	0	0
Buzón de sugerencias	0	0	2	0	1	3
Carta u oficio	21	0	0	0	0	17
Total PQRS	21	9	6	0	74	110

En este segundo semestre de 2016, se recibieron un total de 110 requerimientos, de los cuales el 76.4% fueron a través del E-mail.



Entre las 74 solicitudes se encontró que 62 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 69% y lo sigue el cambio de numeración con un 11%.

Tabla 2 Solicitudes – Categoría mezcla

Categoría Mezcla	Cantidad	Porcentaje
Aumento de cupo	2	3%
Cambio de numeración	7	11%
Ordenamiento	43	69%
Disminución de cupo	2	3%
Numeración abonados	2	3%
Traslado de cupo	5	8%
Unión sucursales	1	2%
TOTAL	62	100%

Tabla 3 Quejas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Promocional	2	22%
Adulteraciones	3	33%
Devolución	1	11%
Impresión de resultados	2	22%
Premios a clientes y distribuidores	1	11%
TOTAL	9	100%



Tabla 4 Reclamos

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Promocional	3	50%
Página Web	1	17%
Impresión de resultados	1	17%
Canal Electrónico Lottired	1	17%
TOTAL	6	100%

Tabla 5 Solicitudes

Solicitudes		
Categoría	Cantidad	Porcentaje
Información	1	1%
Mercadeo	2	3%
Página web	1	1%
Publicidad	2	3%
Solicitudes	3	4%
Mezcla	62	84%
Despacho	1	1%
promocionales	2	3%
Total	74	100%

Tabla 6 Derechos de Petición

PETICION		
CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud Certificación laboral	5	24%
Solicitud certificación salarial	1	5%
Solicitud información laboral Ex funcionarios	6	29%
Publicación periódico minuto 30	1	5%
Solicitud copias de contratos	2	10%
Paz y salvo	1	5%
Pago bono pensional	1	5%
Fecha como operador de apuestas	1	5%
Información Gana	1	5%
Informe de aporte y pensiones	1	5%
Carga laboral U de A	1	5%
TOTAL	21	100%



Una vez revisados los casos del CMR, se encuentra que existe el caso No. 43361 desde el 1 de diciembre de 2016 y a la fecha no se le ha dado respuesta al peticionario. Esta solicitud se le reporto al Coordinador de Apuestas.

AVANCES SIGNIFICATIVOS:

- En el segundo semestre del año 2016 se realizó la rendición de cuentas a la comunidad, la Oficina de Control Interno evaluó dicha rendición y los resultados se publicaron en la página Web de la entidad.
- El proyecto de modelo de unificación de atención al ciudadano esta contemplado dentro del plan estratégico de la entidad y se cuenta con recursos dentro del presupuesto.
- Se adjudico el contrato para la adecuación de las oficinas de atención al ciudadano su entrega está programada para el mes de enero de 2017.

RECOMENDACIONES:

- Se debe revisar y analizar aquellas PQRS que sobrepasan los 30 días en su tiempo de respuesta, verificando que esté de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 y la demás normatividad que regula el tema.

Cordialmente,

ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ

Directora de Control Interno