Medellín, 17 de enero de 2019

Doctor:
GILDARDO ALFREDO PÉREZ LOPERA
Gerente
Lotería de Medellín
Medellín

ASUNTO: Informe de seguimiento a PQRS segundo semestre 2018

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 el funcionario que maneja las PQRS y verificada por la Oficina de Auditoría Interna.

La Oficina de Auditoría Interna, 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 módulo ubicado en el primer piso para la Atención al Ciudadano y cuenta con los siguientes canales de comunicación:

1. Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1705
2. Correos electrónicos loteriademedellin.com.co,servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
3. Página http://www.loteriademedellin.com.co
4. Buzón de sugerencias.

Cuenta también con el área de Gestión documental donde se reciben las solicitudes y/o derechos de petición en un módulo independiente aunque queda contiguo al módulo de atención al Ciudadano.

5. Presencial y/o radicado por archivo

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CRM: PQRS

En la oficina de Atención al Ciudadano y en el módulo de Gestión Documental, se reciben PQRS, las cuales se les hace seguimiento para dar respuesta de manera oportuna y con calidad para los clientes en lo que tiene que ver con los primeros cuatro numerales; los derechos de petición que llegan presenciales y/o radicado por archivo, se llevan.

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 excluidos las presenciales y/o radicadas por archivo, las cuales son recibidas a través del área de gestión respuesta.

Tipo de SQR	Funcionario a direccionar la SQR	Promesa Básica de respuesta por proceso
No pago de premios chance	Director Logístico	15 Días
Despachos	Coordinador de Loterías	1 Día
Premios a Clientes y Distribuidores	Coordinador de Loterías	1 Día
Estados de cuenta	Director Financiero	5 Días
Contratos de Distribución	Coordinador de loterías	5 Días
Adulteraciones Lotería	Director Logístico	5 Días
Producto no conforme (calidad de impresión y tamaño billete)	Coordinador de Loterías	15 Días
Promocionales, mercadeo, publicidad	Director Comercial	15 Días
Mezcla	Coordinador de Loterías	1 Mes después de recibida la solicitud del cliente
Sorteo	Coordinador de Loterías	5 Días
Impresión de resultados	Coordinador de Loterías	15 Días
Devolución	Coordinador de loterías	5 Días
Imagen de la Lotería	Director comercial	5 Días
Pago a proveedores	Tesorería	5 Días

Mala atención por parte del personal	Director del área involucrada	5 Días
No solución de quejas.	Director Comercial	15 Días
Pagina web	Comunicaciones	5 Días
Respuestas a las quejas	Alta	5 Días
	Media	15 Días
	Baja	30 Días

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2018, de acuerdo a su canal de recepción.

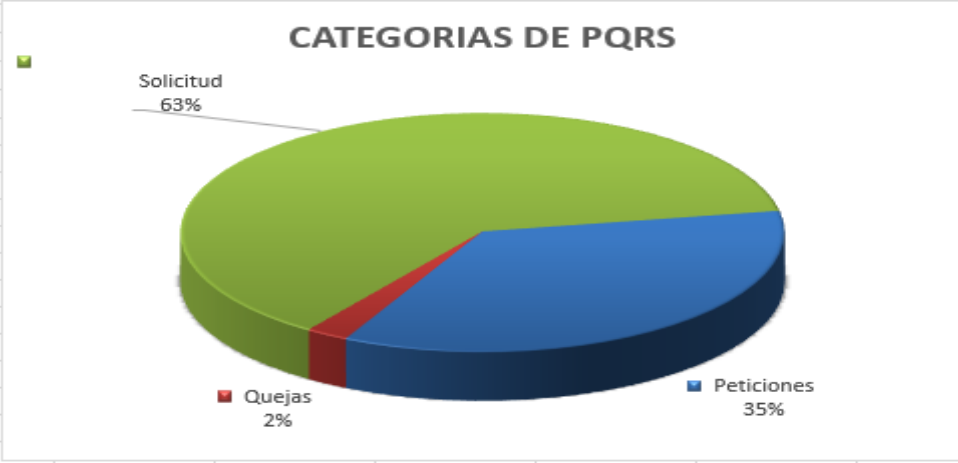
Tabla 1: Descripción de recepción de PQRS en los diferentes medios.

Medios de Recepción de PQRS	CATEGORIAS DE PQRS							
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Felicitaciones	Total. Medios	%
Teléfono	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
E-mail	0	1	0	0	55	0	**56**	**65%**
Presencial y/o gestión documental	29	1	0	0	0	0	**30**	**35%**
página Web	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Carta u oficio	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total. PQRS	**29**	**2**	**0**	**0**	**55**	**0**	**86**	**100%**
Total %	**35%**	**2%**	**0%**	**0%**	**63%**	**0**	**100%**	**100%**

En el segundo semestre del 2018, se presentaron 86 PQRS ante la Lotería de Medellín.

De este total se encontró que el 63% están representadas principalmente en solicitudes realizadas por los distribuidores de la Lotería de Medellín, y los derechos de peticiones representan el 35%, siendo estas dos las más relevantes en el primer semestre del 2018.

Grafico 1: Clasificación de las PQRS por categoría

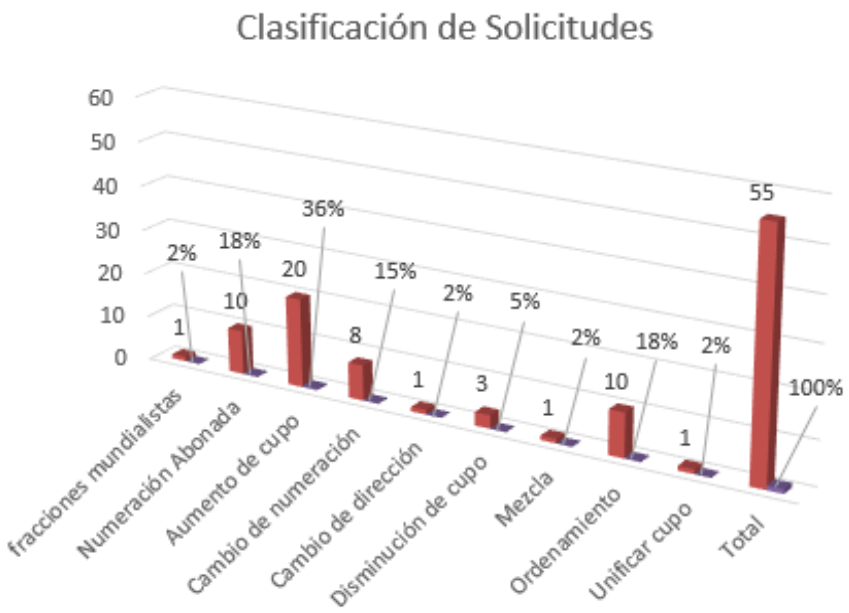


Entre las 55 solicitudes se encontró que el requerimiento más solicitado por los distribuidores es el de aumento de cupo con un porcentaje del 36% y lo sigue la numeración abonada y el ordenamiento de cupo, ambas con un porcentaje de un 18%.

Tabla 2: Caracterización solicitudes.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
fracciones mundialistas	1	2%
Numeración Abonada	10	18%
Aumento de cupo	20	36%
Cambio de numeración	8	15%
Cambio de dirección	1	2%
Disminución de cupo	3	5%
Mezcla	1	2%
Ordenamiento	10	18%
Unificar cupo	1	2%
Total	55	100%

Grafico 2: Clasificación de las Solicitudes



En cuanto a la forma en las que se recibieron las PQRS, podemos destacar que el 65% fueron requerimientos recibidos a través de E- mail, y el 35% fueros requerimientos presenciales a través del archivo central de la entidad, siendo estos dos grupos los más significativos en esta muestra.

Grafico 3: clasificación de las PQRS por medios de recepción

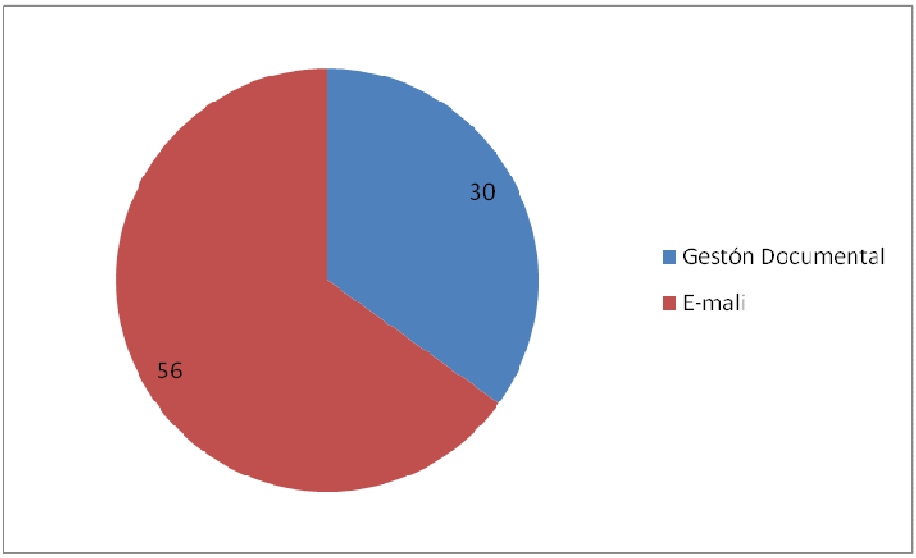


Tabla 3: Informe de casos CMR recibidos a través de E- mail

[redacted]

Como se observa en el cuadro anterior, la Entidad está dando respuesta oportuna a las PQRS, vía E- mail, es importante continuar el cumplimiento de éste indicador según Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Tabla 4: Informe de derechos de petición recibidos presenciales y/o radicados y tiempo de respuesta.

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE PETICION	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO DE PETICION	SEGUIMIENTO	EL CLIENTE QUEDA SATISFECHO (SI/NO)	OBSERVACIONES	REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
												SI	NO
349	03 de julio de 2018	Procuraduria Regional de Antioquia	Solicita informacion de exfuncionarios Ofelia Elcy Velasquez y John Anthony Jimenez	Archivo Central 1076	Dirección Jurídica			06- julio 2018 1381					
	10 de julio de 2018	UTRABAN	Solicita reconocimiento por servicios prestados desde enero 1 de 2016, vigencia del Decreto 2418 de 2015	Archivo Central 1137				01- agosto 2018 1567					
	11 de julio de 2018	Lucia Cardenas Molina	Solicita expedir formatos para bono pensional	Archivo Central 1138	Dirección Jurídica		Direccion Talento Humano	18- julio 2018 1454					
350	13 de julio de 2018	Victor Alfredo Lopez Puerta	Solicita pago de premio del acierto billonario julio 6/18	Archivo Central 1169	Dirección Jurídica		Direccion Control y Fiscalizacion						
351	18 de julio de 2018	Alcaldia de Medellín	Traslado Peticion de Coljuegos denuncia RIFA ilegal en Belen San Bernardo	Archivo Central 1188	Dirección Jurídica		Direccion Control y Fiscalizacion	25- julio 2018 1504					
352	19 de julio de 2018	Fiscalia General de la Nación /Gobernacion de Ant	Solic. Inf. Suscriccion de contratos en 2012 a 2015, relacion de personas	Archivo Central 1196	Dirección Jurídica		Direccion Financiera	25- julio 2018 1499					
353	19 de julio de 2018	Iván González Amado/Gobernacion de Ant	Solic. De inf. Si se llevo a cabo una licitacion publica adjudicacion chance al depto del Atlantico	Archivo Central 1197	Dirección Jurídica								
354	23 de julio de 2018	Maria Fernanda Mora K/ProductosFamilia	Queja interpuesta por Promocional de Productos Familia / Gobernacion de Antioquia	Archivo Central 1205	Dirección Jurídica								
355	31 de julio de 2018	COLJUEGOS/ Andres D. Acevedo	Traslado denuncia interpuesta por el señor Andres D. Acevedo rifas Supermercados La Vaquita	Archivo Central 1249	Dirección Jurídica		Direccion Control y Fiscalizacion	09- Octubre 2018 2106					
356	01 de agosto de 2018	Carlos José Novoa de la Cruz	Solicita salarios y demas de la señora Ana Patricia Pineda Ramirez	Archivo Central 1261			Dirección Jurídica	03- agosto 2018 1596					
357	10 de agosto de 2018	Lina Daniela Arango Becerra/ Gobernacion de Antioquia	solicita informacion sobre Juegos de Suerte y Azar	Archivo Central 1320	Dirección Jurídica		Direccion Control y Fiscalizacion	15- agosto 2018 1661					
358	13 de agosto de 2018	Gustavo Cardona	Queja por billete unifraccional de la loteria de Medellin y el raspa ya	Archivo Central 1330-1361				23- agosto 2018 1721					
359	17 de agosto de 2018	Procuraduria	Solicita pago de premio del acierto billonario julio 6/18 - Quejoso Victor Alfredo Lopez Puerta	Archivo Central 1358	Dirección Jurídica		Direccion Control y Fiscalizacion	04- Sepbre 2018 1793					
	23 de agosto de 2018	Arnoldo A Vegara	Traslado denuncia de Rifa	Archivo Central 1376				12- Sepbre 2018 1847					
	9 de sepbre de 2018	Lucia del Socorro Velez Vásquez	Solicita incremento y reliquidacion mesada pensional	Archivo Central 1504				19- Sepbre 2018 1928					
360	10 de sepbre de 2018	Yorman Eliecer Perez Monroy	Solicita copia de libros de contabilidad -auxiliares - egresos etc. Lottired	Archivo Central 1464	Dirección Jurídica			01- Octubre 2018 2026					
361	11 de sepbre de 2018	Alcaldia de Medellín	Solicita ultimo reporte de deudores morosos del estado	Archivo Central 1468				04- Octubre 2018 2049					
	01 de octubre de 2018	Gabriel Jaime Castañeda Montoya	Solicita valores Retefuente	Archivo Central 1562		Se respondio x correo electronico octubre 2/18	Subgerencia Financiera	19- Diciembre 2018 2730					
	16 de octubre de 2018	UTRABAN	Solicita liquidacion dozava de prima de servicios	Archivo Central 1646				08- Noviembre 2018 2316					
	17 de octubre de 2018	Maria Elena Vallejo	Solicita aclarar estado de cuenta inconsistencias	Archivo Central 1661				23- Octubre 2018 2226					

	17 de octubre de 2018	Carlos Restrepo Gomez	Solicita Certificado de existencia y representacion Legal	Archivo Central 1663				23- Octubre 2018 2223					
	29 de octubre de 2018	Javier Navarro	Solicita Certificado de existencia y representacion Legal	Archivo Central 1726				06- Noviembre 2018 2308					
	30 de octubre de 2018	Alcaldia de Medellín	Solicitud Dctos cuotas partes	Archivo Central 1732				30- octubre 2018 2293					
	11 de Noviembre de 2018	Asamblea Deptal	Solicitud de informacion Revista semana	Archivo Central 1774				15- Noviembre 2018 2331					
	16 de Noviembre de 2018	PROCURADURIA	Solicitud de informacion de Diego Alberto Vanegas A.	Archivo Central 1825				20- Noviembre 2018 2407					
	19 de Noviembre de 2018	Comercio Visible Veeduria Ciudadana	Solicita inf.si la Camara de Ccio de Med. Ha solicitado permiso para realizar rifas o eventos	Archivo Central 1838			Direccion Control y Fiscalizacion	12- Diciembre 2018 2643					
	19 de Noviembre de 2018	NELSON A. TORO	Solicita Certificado de existencia y representacion Legal y Ordenanza	Archivo Central 1837				23- Noviembre 2018 2425					
	22 de Noviembre de 2018	Congresista Fabio Fdo Arroyave	Solicita Recaudo Impto loterias y juegos de suerte y azar ultimos 5 años	Archivo Central 1854			Subgerencia Financiera	19- Diciembre 2018 2729					
	13 de diciembre de 2018	Juan Camilo Rodriguez -Adiana Perez y otros	Solicita liquidacion dozava de prima de servicios	Archivo Central 2648	Dirección Jurídica			21- Diciembre 2018 2753					
	21 de diciembre de 2018	C.N.J.S.A/ David Restrepo	Queja presentada porDavid Restrepo debido a incumplimiento pago de chance con REDITOS	Archivo Central 2026				21- Diciembre 2018 2752					

Como se observa en el cuadro anterior, también por éste medio (Presencial y/o radicado por archivo), la Entidad está dando respuesta oportuna a las solicitudes, por lo que se considera importante continuar con el cumplimiento de éste indicador según Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

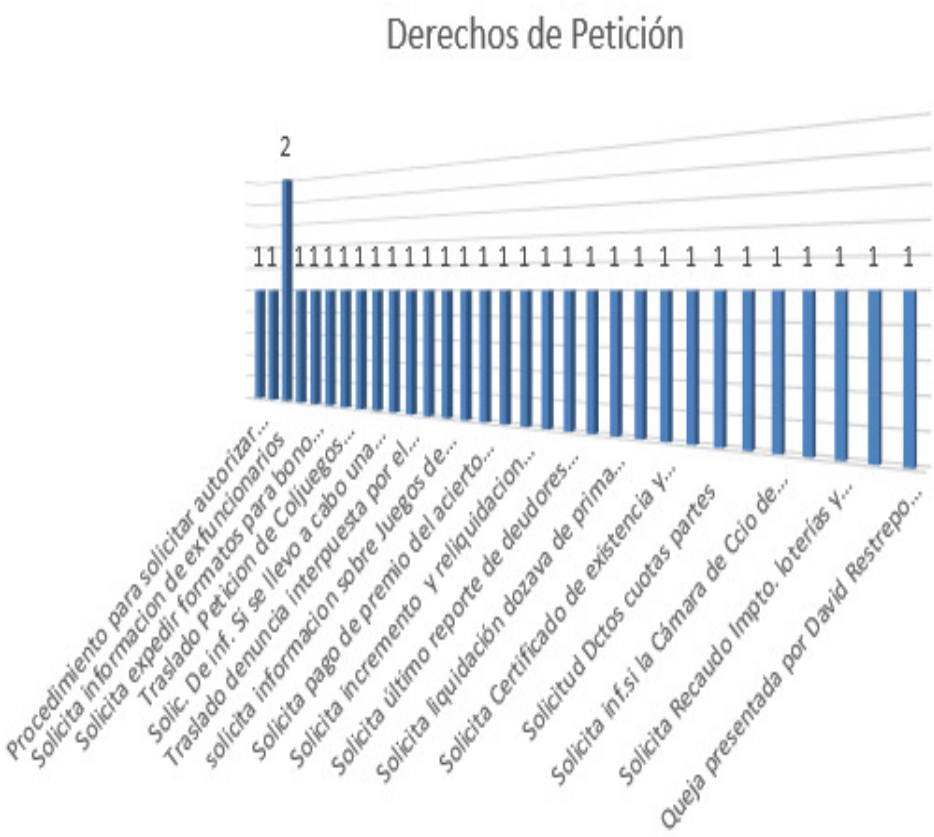
A continuación se presentan las categorías de los derechos de petición correspondientes al segundo semestre de 2018.

Tabla 5: Caracterización a derechos de petición

DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Procedimiento para solicitar autorizar realización de rifas promocionales.	1	3%
Solicita estado del crédito de vivienda días de corte para el respectivo abono mensual, vr cuota y el plan de pagos.	1	3%
Solicita información de ex funcionarios.	2	6%
Solicita reconocimiento por servicios prestados desde enero 01 de 2016, vigencia del Decreto 2418 de 2015.	1	3%
Solicita expedir formatos para bono pensional.	1	3%
Solicita pago de premio del acierto billonario julio 6/18.	1	3%

Traslado Petición de Coljuegos denuncia RIFA ilegal en Belén San Bernardo.	1	3%
Solicitud de Información. Suscripción de contratos en 2012 a 2015, relación de personas.	1	3%
Solicitud de Información. Si se llevo a cabo una licitación publica adjudicación chance al departamento del Atlántico.	1	3%
Queja interpuesta por Promocional de Productos Familia / Gobernación de Antioquia.	1	3%
Traslado denuncia interpuesta por el señor Andrés D. Acevedo, rifas Supermercados La Vaquita.	1	3%
Solicita salarios y demás de la señora Ana Patricia Pineda Ramírez.	1	3%
Solicita información sobre Juegos de Suerte y Azar	1	3%
Queja por billete unifraccional de la Lotería de Medellín y el raspa ya.	1	3%
Solicita pago de premio del acierto billonario julio 6/18 - Quejoso Víctor Alfredo López Puerta.	1	3%
Traslado denuncia de Rifa.	1	3%
Solicita incremento y reliquidación mesada pensional.	1	3%
Solicita copia de libros de contabilidad -auxiliares - egresos etc. Lottired.	1	3%
Solicita último reporte de deudores morosos del estado.	1	3%
Solicita valores Rete Fuente	1	3%
Solicita liquidación dozava de prima de servicios.	1	3%
Solicita aclarar estado de cuenta inconsistencias.	1	3%
Solicita Certificado de Existencia y Representación Legal.	1	3%
Solicita Certificado de Existencia y Representación Legal.	1	3%
Solicitud documentos cuotas partes.	1	3%
Solicitud de información Revista Semana.	1	3%
Solicita información, si la Cámara de Comercio de Medellín. Ha solicitado permiso para realizar rifas o eventos.	1	3%
Solicita Certificado de Existencia y Representación Legal y Ordenanza.	1	3%
Solicita Recaudo Impto. Loterías y juegos de suerte y azar últimos 5 años.	1	3%
Solicita liquidación dozava de prima de servicios.	1	3%
Queja presentada por David Restrepo debido al incumplimiento pago de chance con REDITOS.	1	3%
	32	100%

Grafico 4. Caracterización de los derechos de petición presenciales y/o por archivo central.



Conclusiones.

- Se debe homogenizar el servicio que se presta al Ciudadano ya que como se describió al principio del informe, existen dos (2) puntos de atención ubicados en el primer piso pero con funciones diferentes, aunque pertenecen ambas a la misma Secretaria General.

- Aunque se están dando las respuestas oportunas por ambos puntos de atención, se debería tener un solo responsable de este proceso y así minimizamos riesgos de respuesta fuera del tiempo reglamentario (Ley 1755 del 30 de junio de 2015).

- El Servidor responsable de alimentar la tabla 4, Informe de derechos de petición recibidos presenciales y/o radicados y tiempo de respuesta, debe completar todas las columnas del cuadro para tener mejor control del mismo. Esta observación viene desde el informe anterior.

- Es necesario que los puntos de atención al ciudadano tengan una mayor visibilidad y una mejor señalización tanto para clientes internos como externos.

- Se debe revisar con Secretaria General el tiempo colocado en Promesa Básica y ajustarla a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

- Dentro de los roles de la Oficina de Auditoría Interna de la Lotería de Medellín, está 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 y procurar una mejora continua.

- Las respuestas claras y oportunas de todas las PQRS, 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,

LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN
Directora Auditoría Interna

Copia: Dr Juan Esteban Arboleda J, Secretario General.