

SITUACIÓN PRESENTE:

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Comentarios y Denuncias (PQRSCD) la Lotería de Medellín cuenta con diferentes canales de atención al cliente, como son:

1. Un módulo ubicado en el primer piso para la Atención al Cliente o Atención al Ciudadano, el cual durante el segundo semestre fue atendido a través de las líneas telefónicas 018000941160 y 5115855, ext. 1705, y las que requerían respuesta de fondo fueron registradas en el aplicativo CRM
2. Correos electrónicos: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co y correos de los servidores de la Lotería de Medellín (Gerencia, Secretaría General, entre otros).
3. Página web <http://www.loteriademedellin.com.co>
4. Buzón de sugerencias.
5. Presencial y/o radicadas por archivo: que son recepcionadas en forma física por la técnica de archivo asignada al procedimiento de Gestión documental, pero durante la pandemia se recepcionaron y canalizaron en forma virtual de conformidad con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, desde los diferentes correos institucionales de la Gerencia, notificaciones judiciales (Secretaría General), aplicativo CRM (servicio al cliente).
6. Redes sociales: Facebook e Instagram, las peticiones que ameritaban respuesta de fondo se remitieron a la radicación del archivo central; las que consistían en comentarios o sugerencias respetuosas fueron respondidas por la profesional universitaria encargada de las comunicaciones.

Tanto para el aplicativo CRM como en los diferentes canales, se clasifican los casos, se asignan y se remiten a un responsable de la respuesta y se determina el tiempo de respuesta, según lo establece la norma vigente.

La Oficina de Auditoría Interna realiza apertura permanente al buzón de PQRSCD, en compañía de la servidora de Atención al Ciudadano o Cliente.

La Lotería de Medellín cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, comentarios y 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. Durante el periodo no se recibieron denuncias de actos de corrupción.

Para realizar un adecuado seguimiento y control a las PQRSCD recibidas en la Lotería de Medellín, durante el segundo semestre del 2021, se centralizaron todas

las peticiones a través de la técnica de archivo contratada para la Gestión documental, quien bajo el control y coordinación de la Secretaría General, compiló toda las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de recepción y atención al cliente en la Lotería. Cada mes se realizó y entregó un informe del seguimiento realizado a las PQRSCD, el cual fue enviado oportunamente a la Auditoría Interna para el seguimiento correspondiente.

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CRM: PQRS

En la Lotería de Medellín, a través de los canales enunciados en forma precedente, se reciben las PQRSCD, a las cuales se les hace seguimiento para dar respuesta de manera oportuna y con calidad, para satisfacer a los clientes.

Se relacionan, a continuación, las solicitudes que llegan a la entidad a través del canal Atención al Cliente relacionadas con el objeto misional de la entidad: loterías y apuestas permanentes, estas se responden por medio del CRM, si alguna petición requiere respuesta más de fondo se envía al archivo central para radicar y hacer seguimiento.

CUADRO 1: Clasificación PQRSCD, Responsable y Tiempo de Respuesta

Tipo de PQRSCD	Servidor a quien se direcciona la PQRSCD	Promesa Básica de respuesta por proceso.
No pago de premios chance	Director Operativo	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Despachos	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Premios a clientes y distribuidores	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Estados de cuenta	Subgerente Financiero	30 días después de recibida la solicitud del cliente*

Contratos de distribución	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Adulteraciones Lotería	Director Operativo	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Producto no conforme (calidad de impresión y tamaño billete)	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Promocionales, mercadeo, publicidad	Subgerente Comercial	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Mezcla	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Sorteo	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Impresión de resultados	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Devolución	Director de Loterías	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Imagen de la Lotería	Subgerente Comercial	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Pago a proveedores	Tesorería	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Mala atención por parte del personal	Director del área involucrada	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
No solución de quejas	Secretario General - Gerente	30 días después de recibida la solicitud del cliente*
Página web	Comunicaciones	30 días después de recibida la solicitud del cliente*

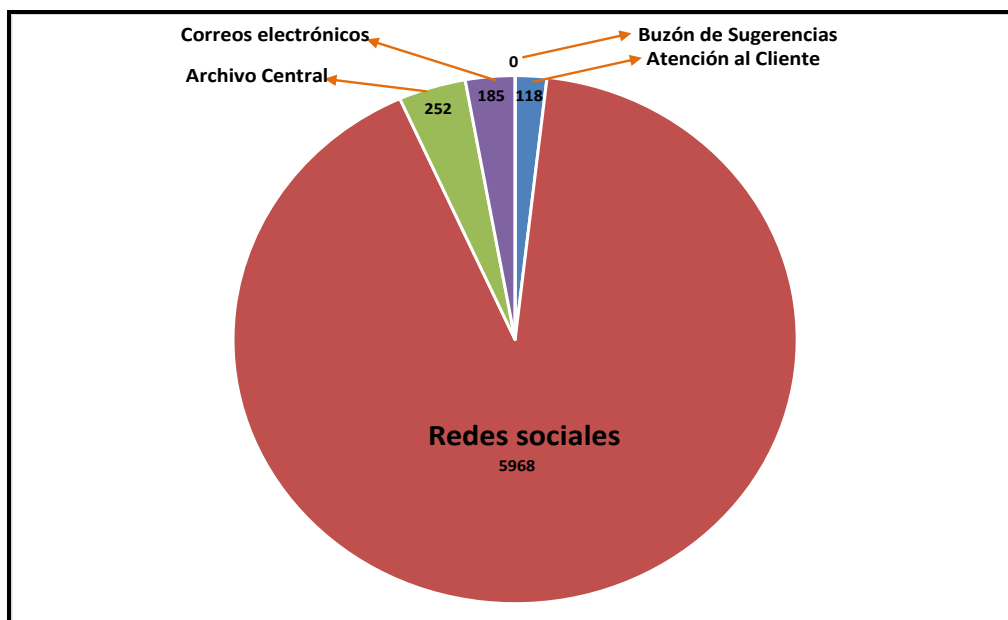
*Art. 5 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Son días hábiles.

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos a través del aplicativo CRM durante el segundo semestre del año 2021.

CUADRO 2: Comparativo comportamiento de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre del año 2021 en el aplicativo CRM comparado con el segundo semestre del año 2020.

Medios de Recepción de PQRSD	Total, PQRSD recibidas segundo semestre 2020	Total, PQRSD recibidas segundo semestre 2021
ATENCIÓN AL CLIENTE - CRM	76	118
REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB	1702	5968
RECIBIDAS EN EL ARCHIVO CENTRAL	135	252
REMITIDAS A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS	131	185
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	2.044	6523

GRAFICO Nro.1: clasificación de PQRSD recibidas en la entidad en el segundo semestre de 2021 por diferentes canales.



Como puede observarse en la figura anterior, las mayores PQRSD llegan a la entidad a través de redes sociales, por lo que es importante tener controlado el riesgo de no entregar respuesta oportuna a través de este medio.

Las 252 solicitudes allegadas a través del archivo central son las entregadas a todas las áreas para su correspondiente respuesta y son bien controladas por la segunda línea de defensa con una relación en Excel.

CUADRO 3: Clasificación de la totalidad de las PQRSD recibidas en la Lotería de Medellín por diferentes medios en el segundo semestre de 2021.

Medios de Recepción de PQRSD	CATEGORIAS DE PQRSCD						
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Comentarios	Denuncias	Total Medios
Teléfono y línea de atención al cliente	118	0	0	0	0	0	118
E-mail	185	0	0	0	0	0	185
página Web, Instagram, Facebook y Twitter	0	0	0	0	4331	0	4331
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones recibidas correo institucional Archivo Central	252	0	0	0	0	0	252
Total PQRSCD	555	0	0	0	4331	0	4886

A continuación, se analizarán y graficarán cada uno de los canales por donde se reciben las PQRSD en la Lotería de Medellín.

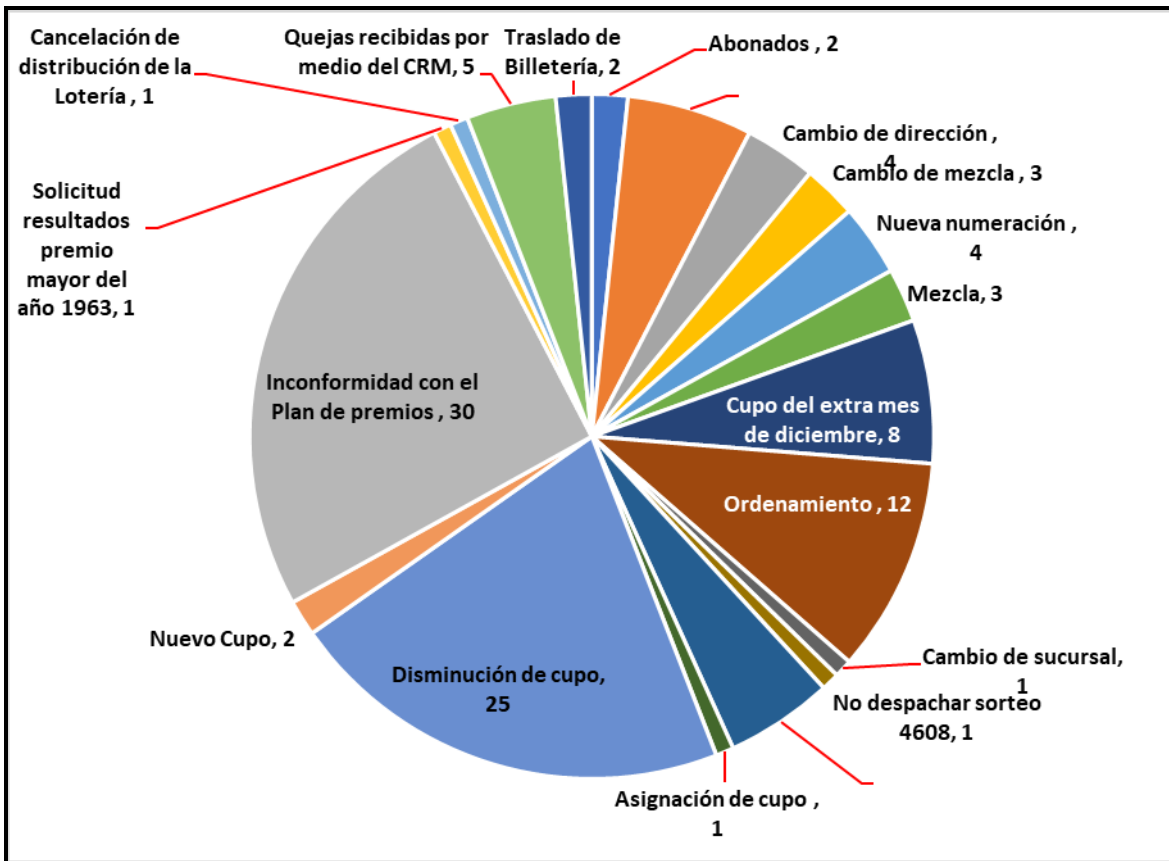
1. PQRSD enviadas a la Lotería de Medellín -Dirección de Loterías y Apuestas Permanentes- a través del aplicativo CRM y que son enviadas a la Auxiliar Administrativa para su seguimiento:

CUADRO 4: Comportamiento de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2021 en el aplicativo CRM.

PQRSCD CRM ATENCION AL CLIENTE	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Abonados			1			1	2
Aumento de cupo		2		3	2		7
Cambio de dirección			3			1	4
Cambio de mezcla	1		1			1	3
Nueva numeración				3	1		4
Mezcla		1			1	1	3
Cupo del extra mes de diciembre			8				8
Ordenamiento	2	2	2	4	2		12
Cambio de sucursal		1					1
No despachar sorteo 4608			6			1	1
Cambio de numeración		1	4			1	6
Asignación de cupo		1					1
Disminución de cupo			8	16	1		25
Nuevo Cupo	1					1	2
Inconformidad con el Plan de premios	30						30
Solicitud resultados premio mayor del año 1963	1						1
Cancelación de distribución de la Lotería						1	1
Quejas recibidas por medio del CRM					5		5
Traslado de Billetería				2			2
Total CRM segundo semestre 2021	35	8	25	32	11	8	118

Fuente: Atención al cliente

GRÁFICO Nro. 2 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA CRM



Se observa que por la CRM se reciben en su mayoría solicitudes que son realizadas por los distribuidores. La mayoría de ellas están relacionadas con inconformidad con el plan de premios, disminución de cupos y ordenamiento. Todas estas solicitudes fueron respondidas de manera oportuna, de conformidad con los soportes que reposan en la oficina de Atención al Cliente.

Es importante que el líder de este proceso identifique el número mayor de solicitudes realizadas con el fin de poner controles y, de ser necesario, mejorar el procedimiento.

2. PQRSD recibidas en la Lotería de Medellín a través de las redes sociales durante el segundo semestre de 2021

CUADRO 5: PQRSCD recibidas en redes sociales durante el segundo semestre 2021.

Redes Sociales segundo Semestre 2021	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Comentarios en las Publicaciones de Instagram	145	247	234	220	167	147	1160
Mensaje directo Facebook	127	139	189	130	40	35	660
Mensaje Directo de Instagram	134	122	87	70	90	80	583
Comentarios en las Publicaciones de Facebook	89	149	329	200	797	779	2343
Comentarios en las publicaciones de Twitter	2		1	3	610	590	1206
Comentarios directos de twitter					106	6	16
Total REDES SOCIALES segundo Semestre 2021	497	657	840	623	1714	1637	5968

En las redes sociales se observa que una cifra significativa de usuarios durante el segundo semestre de 2021, realizaron sus inquietudes a través de Comentarios en las Publicaciones de Instagram y Comentarios en las publicaciones de Facebook.

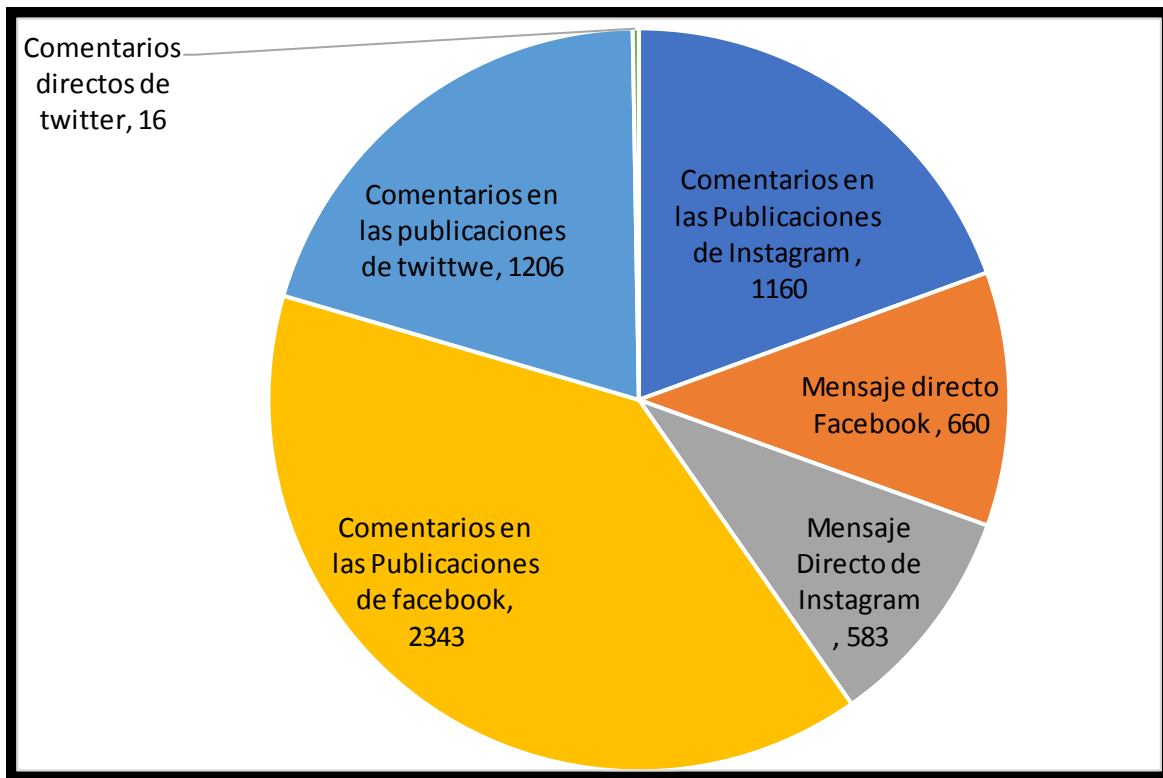
Esto genera mayor satisfacción en el cliente externo, debido a que se le brinda una atención personalizada, se informa con inmediatez y se asesora correctamente en caso de presentarse una queja o algún inconveniente.

Por otro lado, la cantidad de comentarios que se han resuelto en las publicaciones, están relacionados con el contenido de estas o con preguntas frecuentes con respecto a información sobre nuestro producto. Es importante destacar que se ha logrado generar mayor interacción de los usuarios con los contenidos de valor que se publican a diario en todas las redes sociales y esto se

puede evidenciar en los me gusta, los comentarios y el gran alcance de cada una de las piezas informativas, comerciales, creativas e interactivas que se generan para la comunidad digital de la Lotería de Medellín. Cabe resaltar que tanto los mensajes directos como los comentarios en las publicaciones, han sido atendidos de manera oportuna, clara y eficiente.

Cuando se requiere alguna respuesta de fondo, la profesional de comunicaciones, o la técnica que atiende el módulo de servicio al cliente, remiten la petición a la técnica que se encarga de la radicación de PQRSCD, para que sea distribuido y asignado al responsable y se proyecte la respuesta en el tiempo oportuno

GRÁFICO Nro. 3
PQRSD RECIBIDAS POR REDES SOCIALES



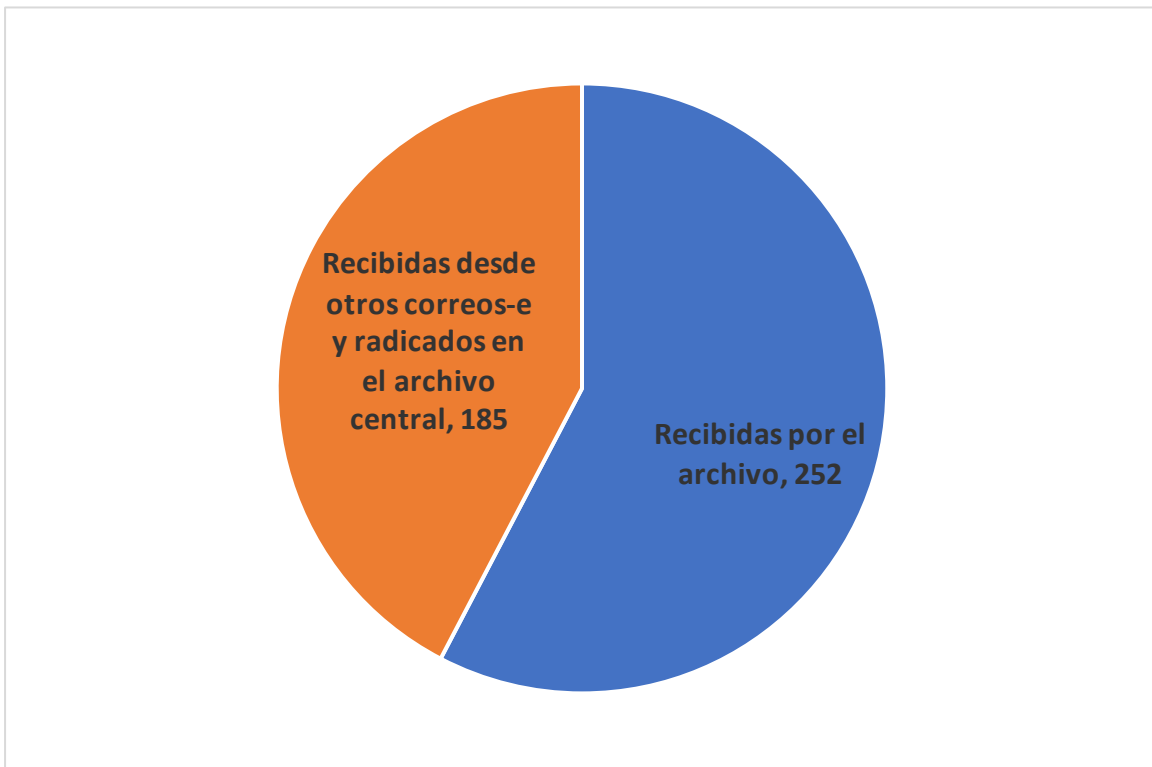
2. PQRSD recibidas en la Lotería de Medellín a través de diferentes canales de atención, como son correo institucional y correos electrónicos de los directivos y otros servidores de la entidad.

CUADRO Nro. 6: Descripción de recepción de PQRSCD originadas en los diferentes canales de atención, que por su contenido requieren respuesta de fondo y fueron radicados por la Técnica del archivo Central para el seguimiento de la Secretaría General.

Medios de Recibo	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Recibidos por el archivo de la Lotería de Medellín	36	50	46	39	54	27	252
Recibidas desde otros correos electrónicos y radicadas en el archivo central	43	37	28	37	17	23	185
Total radicadas en el Archivo Central segundo Semestre 2021	79	87	74	76	71	50	437

Todas las PQRSD que llegan a la entidad, ya sea por el archivo de la entidad o por cualquier otro correo de la entidad, es direccionada a la auxiliar de archivo para que ésta la radique y la redireccione al área encargada de dar la respuesta; la Secretaría General, como Líder del proceso y como Segunda Línea de Defensa, le hace seguimiento semanal con el fin de verificar y controlar el tiempo de respuesta.

GRÁFICO Nro. 4
PQRSD RECIBIDAS POR DIFERENTES MEDIOS Y DIRECCIONADAS A LAS
ÁREAS ENCARGADAS DE SU RESPUESTA.



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Se debe reconocer que a pesar de no tener un software donde se pueda tener una trazabilidad de las PQRSD en la entidad, la secretaria general, como Líder del proceso y como Segunda Línea de Defensa, con el apoyo de la técnica del archivo, realiza un excelente trabajo para evitar que se materialice un riesgo en la respuesta oportuna.
- Desde la Auditoría Interna, como Tercera Línea de Defensa, se puede verificar de manera mensual el tratamiento y los controles que se hacen a las PQRSD, evitando una desviación al control.

- Desde la oficina de Comunicaciones se da un excelente manejo a las PQRS generadas a través de las redes sociales, evitando así una mala comunicación con el cliente externo y aumentando la credibilidad en nuestro producto.
- Se reitera la recomendación dejada en el informe anterior, respecto a que la página web de la entidad cuenta con el botón de PQRS en la página principal pero no es utilizado por la comunidad, sería importante realizar publicaciones en la misma página donde socialicemos con los clientes este sitio, pues durante el segundo semestre del año 2021 tampoco se recibieron solicitudes por este medio.
- Las respuestas claras y oportunas de todas las PQRS, nos permitirá tener ciudadanos satisfechos con la gestión de cada uno de los funcionarios implicados, lo que nos hará más eficientes y eficaces.

Cordialmente,

LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN
Directora Auditoría Interna.

Copia digital: Dra. Amparo Dávila Vides, secretaria general.