



INFORME PQRS AÑO 2013

La Beneficencia de Antioquia cuenta con el cargo de atención y servicio al cliente en la Dirección Comercial, para lo cual tiene las líneas: 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.

Es así, que se evidencia que se están recibiendo PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes) a través de estos medios, a los cuales se les hace seguimiento para darles una respuesta oportuna y con calidad a nuestros clientes.

En el año 2013, se recibieron 17 quejas, 44 reclamos, 25 Derechos de Petición, 7 sugerencias y 55 solicitudes.

Es de aclarar, que las PQRS pueden ser recibidas por cualquiera de los medios que tenemos establecidos, por tanto, a todas se les da respuesta oportuna y veraz, garantizándole satisfacción a todos los públicos de nuestro interés. En lo posible manteniéndonos en el margen de los 15 días reglamentados por ley.

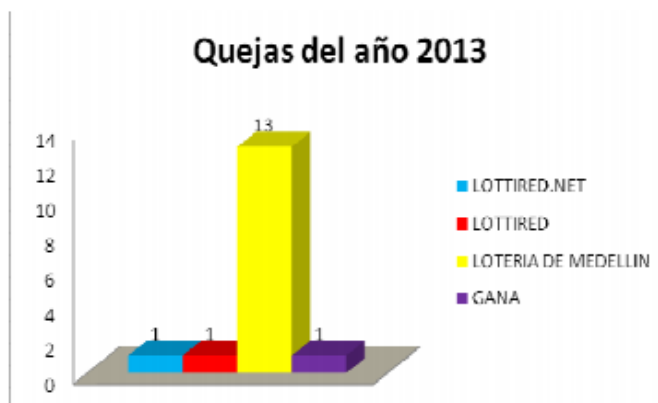
Tabla 1: Descripción de recepción de PQRS en los diferentes medios

Medios de Recepción de PQRS	Tipo				
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes
Teléfono	0	8	11	1	5
E-mail	3	9	27	5	45
Presencial	2	0	5	1	4
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0
Carta u oficio	20	0	1	0	1
Total	25	17	44	7	55

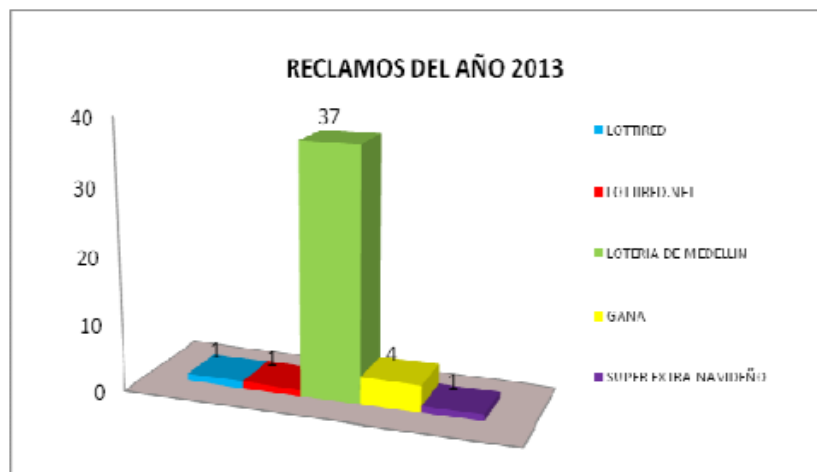


Las PQRS presentadas tienen que ver con la actividad comercial de la Lotería de Medellín y los demás productos de la Beneficencia de Antioquia.

Se anexa gráfica 1.1 con las Quejas por producto.



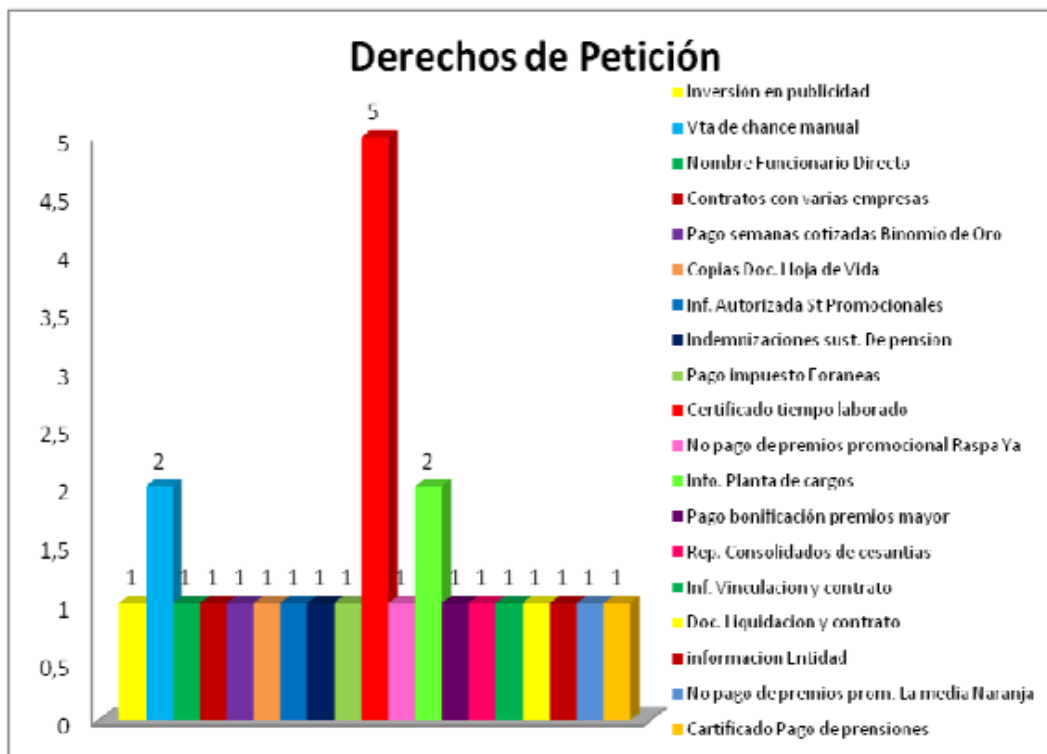
Se anexa gráfica 1.2 con los Reclamos por producto.



En el año 2013 se evidencia mayor número de quejas y reclamos del producto Lotería de Medellín, ya que es el producto líder de la Beneficencia de Antioquia, por ende presentaron mayor cantidad, con el fin de mejorar y satisfacer las necesidades de nuestros públicos de interés.

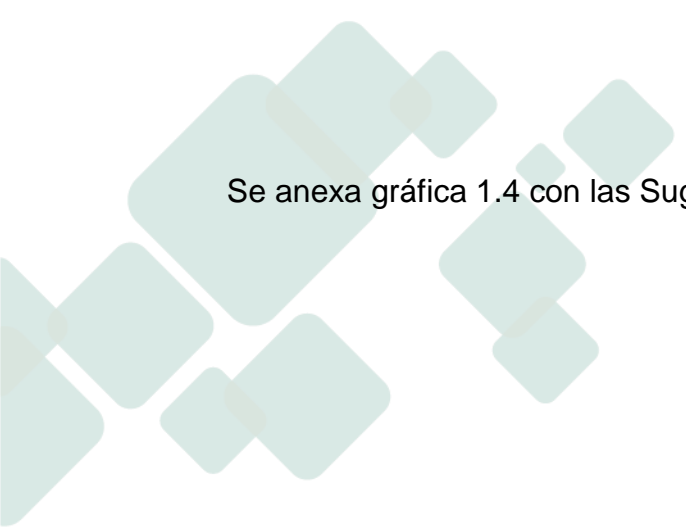


También se evidencia que el mes en el que no se presentaron quejas y reclamos en la línea de servicio al cliente, fue febrero. Se anexa gráfica 1.3 con los Derechos de Petición.



La gráfica nos muestra que los derechos de petición con más incidencia en el año 2013, fueron los certificados de tiempo laborado en la Entidad, dando respuesta de manera oportuna, con los debidos registros soportados en el Archivo Central.

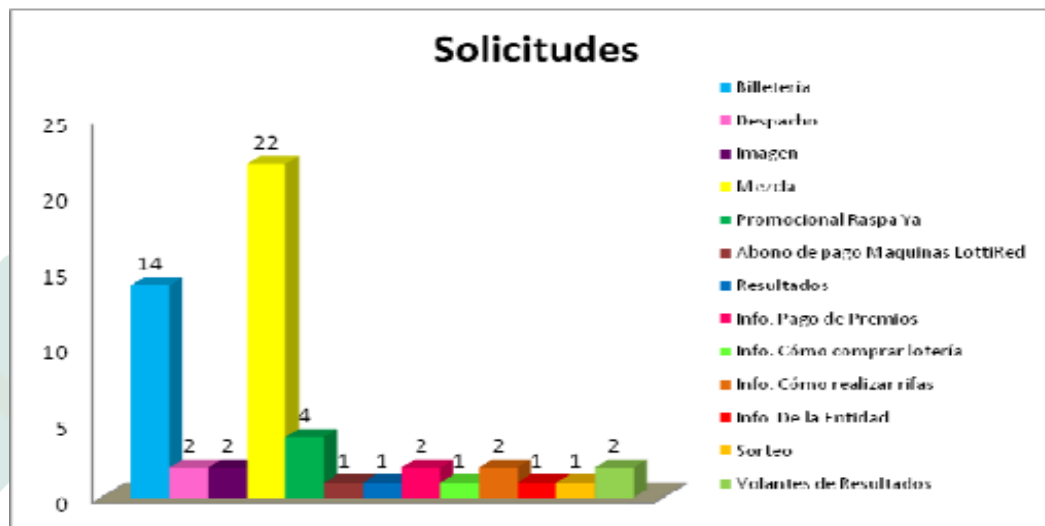
Se anexa gráfica 1.4 con las Sugerencias.





En el año 2013, se recibieron 7 sugerencias por parte de clientes y distribuidores en pro del mejoramiento de los productos, servicios y procesos.

Se anexa gráfica 1.5 con las Solicitudes



En el año 2013 se recibieron 55 solicitudes de información y cambios en la numeración, por parte de clientes y distribuidores, con el fin de ampliar el conocimiento y brindar un mejor servicio al consumidor final.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



Es de resaltar, que los públicos de interés (distribuidores, loteros y clientes), solicitan información de todo lo relacionado con los productos y servicios, juego de la lotería, cómo comprar la Lotería física y por internet, plan de premios, el promocional Raspa Ya, entre otras.

Nota: Con todas las PQRS que se presentaron en el año 2.013, se dio respuesta oportuna, se realizó retroalimentación con el cliente, con el fin de conocer sus opiniones, expectativas y satisfacción con la respuesta y atención brindada.

