



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



Medellín, 30 de enero de 2015

Doctor:

LUBIER DE JESÚS CALLE RENDÓN

Gerente

BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA

Asunto: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias primer semestre (PQRS).

Respetado Doctor Calle:

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011: "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS 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".

La Beneficencia de Antioquia cuenta con las líneas de atención al cliente 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.

En el año 2014, se recibieron ocho (8) quejas y cinco (5) reclamos por medio de la línea de servicio al cliente 018000941160, el correo electrónico benedan@benedan.com.co, servicioalcliente@benedan.com.co, el buzón de sugerencias, redes sociales y presencialmente. Asignadas a la Directora Comercial, al Director de Logística y al Director de Informática.





1. GESTION DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS

Solicitudes de PQRS, clasificados de la siguiente forma:

Medios de Recepción de PQRS	Tipo				
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes
Teléfono	0	4	2	1	11
E-mail	3	4	2	4	198
Presencial	2	0	0	0	7
Redes Sociales	0	0	1	0	0
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	2
Carta u oficio	32	0	0	0	9
Total	37	8	5	5	227

2. EFICACIA DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS

QUEJA O RECLAMO	RESPONSABLE	CATEGORIA	TIPO	ESTADO	TIEMPO ESTIPULADO	TIEMPO EMPLEADO	TIEMPO EFICIENTE	CANTIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE CIERRE
1253	Director de Logística	Publicación de resultados del Súper Extra Navideño en los volantes.	R	Cerrado	15	17	-2%	1	2 de Enero	28 de Enero
1254	Director de Logística	Mezcla	Q	Cerrado	30	43	-13%	1	9 de Enero	11 de marzo
1255	Director de Logística	Lectura de Premios	Q	Cerrado	15	13	2%	1	28 de Enero	15 de febrero
1256	Directora Comercial	Pago de premios Portal	R	Cerrado	5	8	-3%	1	14 de Febrero	26 de febrero
1257	Director de Logística	Entrega de la billetería	Q	Cerrado	5	3	2%	1	16 de Mayo	21 de mayo
1258	Director de Logística	Billetería Adulterada	R	Cerrado	15	8	7%	1	15 de Julio	25 de Julio
1259	Director de Logística	Numero vetado en GANA	Q	Cerrado	5	2	3%	1	29 de Julio	31 de Julio
1260	Director de Informática	Promociona I Venta más - Gane más	Q	Cerrado	5	5	0%	1	13 de Agosto	21 de Agosto
1261	Director de Logística	Despacho	Q	Cerrado	5	9	-4%	1	1 de Septiembre	12 de Septiembre
1262	Director de Logística	Promociona I Raspa Ya	R	Cerrado	5	3	2%	1	9 de Septiembre	12 de Septiembre
1263	Director de Logística	Despacho	R	Cerrado	5	1	4%	1	12 de Noviembre	13 de Noviembre
1264	Director de Logística	Despacho	Q	Cerrado	5	6	-1%	1	28 de Noviembre	9 de Diciembre
1265	Director de Logística	Recargas	Q	Cerrado	5	14	-9%	1	11 de Diciembre	6 de Enero



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

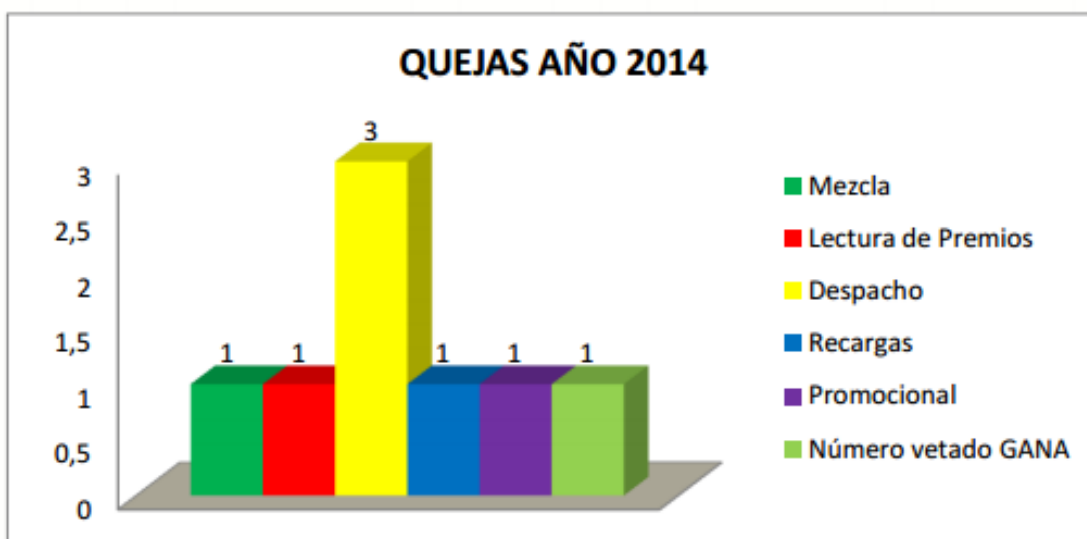


Beneficencia de Antioquia



Se encuentra que de los 13 reclamos o quejas, se respondieron seis (6) fuera del tiempo contemplado en el procedimiento “CODIGO P-GM-03” establecido para las PQRS, las cuales se relaciona a continuación. No. 1253,1254,1256,1261,1264 y 1265, los tiempos oscilan entre 1 y 13 días.

A. QUEJAS

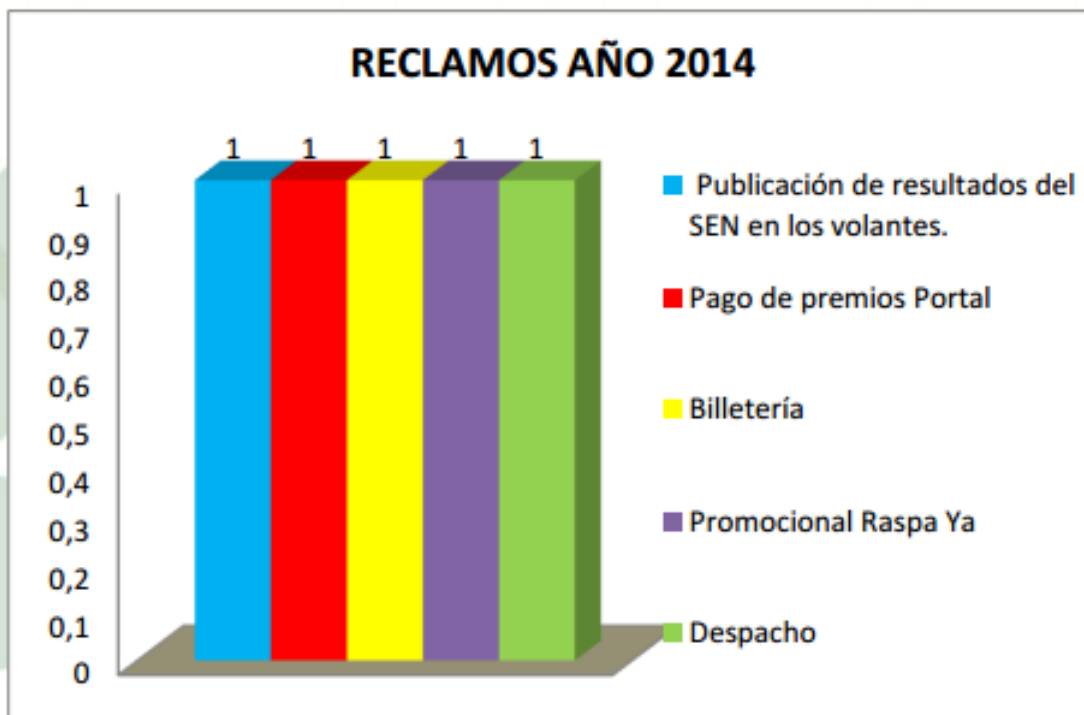


En el año 2014 se reportaron 8 quejas, 5 son de nuestro producto Lotería de Medellín, se clasifican así:



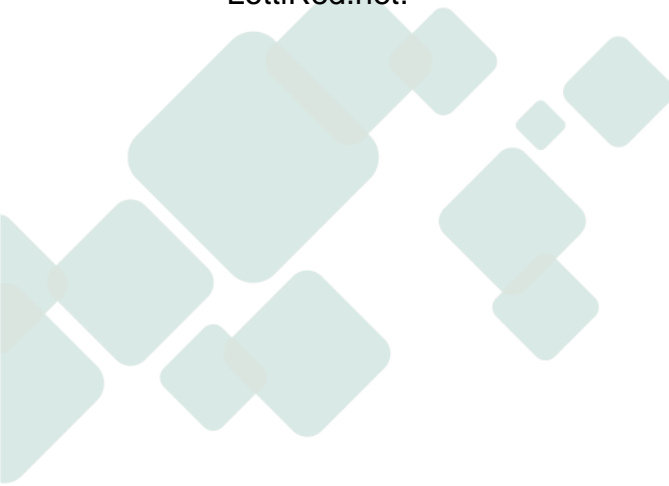


B. RECLAMOS



Fuente: Sistema PQRS - Atención al Ciudadano

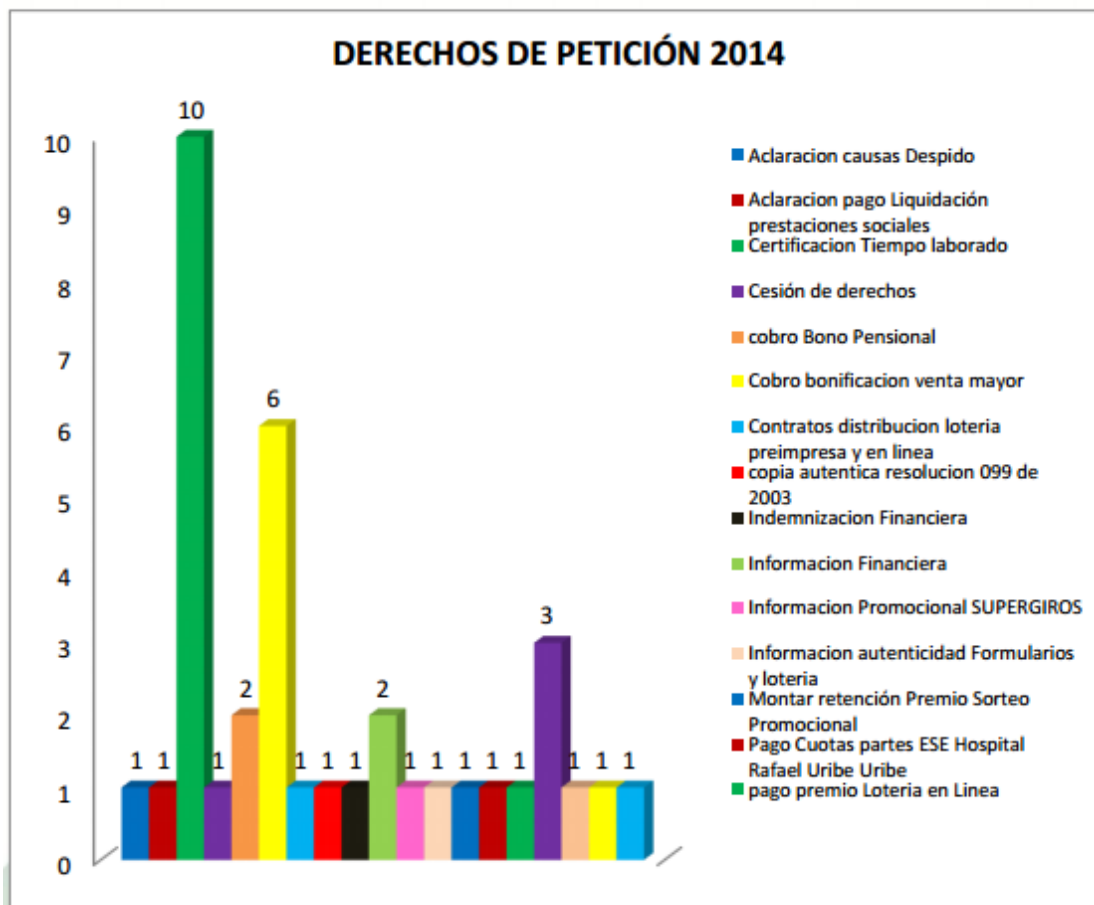
En el año 2014 se reportaron cinco (5) reclamos, tres (3) son del producto Lotería de Medellín, uno (1) del producto Súper Extra Navideño y uno (1) del Portal LottiRed.net.





3. COMPORTAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

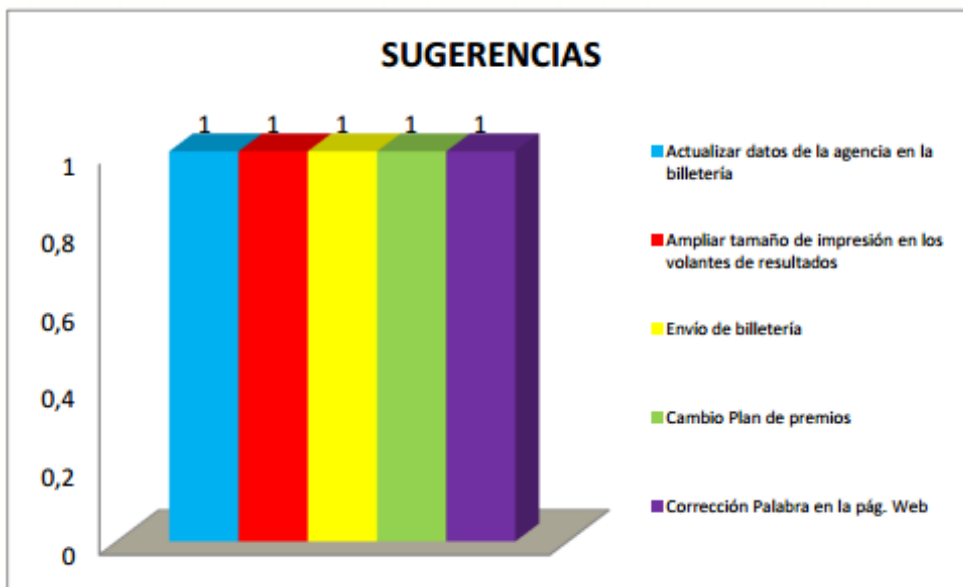
3. COMPORTAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN



La gráfica nos muestra que los derechos de petición con más incidencia en el año 2014 fueron los certificados de tiempo laborado en la Entidad, los cuales se respondieron de manera oportuna, con los debidos registros soportados en el Archivo Central.

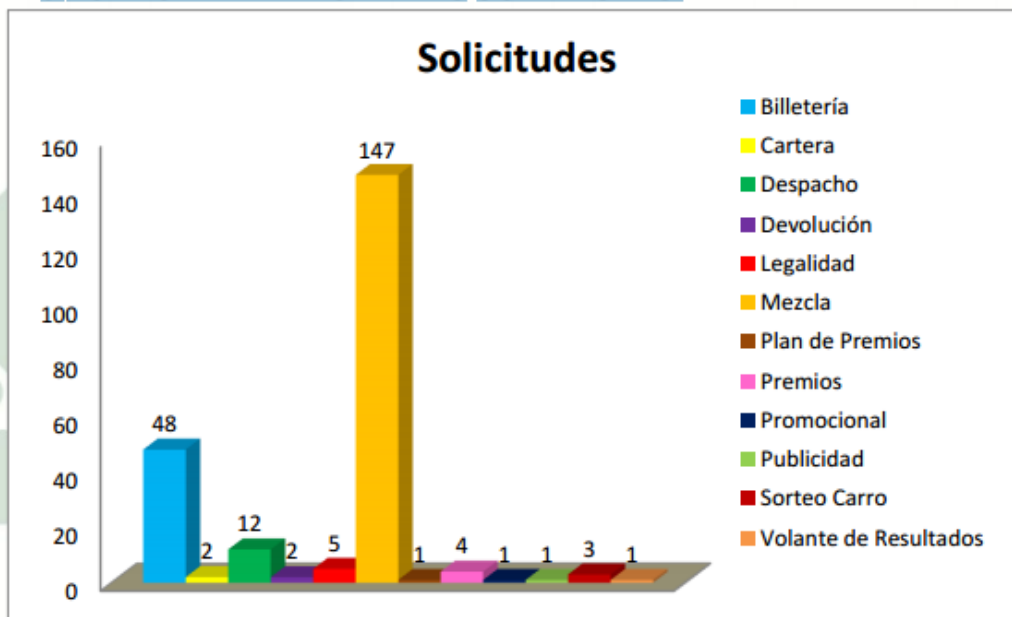


4. COMPORTAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS:



Por tanto, la gráfica muestra que las 5 sugerencias recibidas fueron relacionadas con el producto Lotería de Medellín.

5. COMPORTAMIENTO DE LAS SOLICITUDES:





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



En el año 2014, se recibieron 227 solicitudes, relacionadas con nuestros productos y servicios, por tanto, la gráfica muestra las solicitudes con mayor incidencia, resaltando la mezcla.

5. AVANCES EN LA GESTIÓN

Durante el año 2014, la oficina de Atención al Ciudadano realizó las siguientes acciones resultado de su gestión:

- Se presentó una disminución de las quejas y reclamos.
- Gracias a la gestión que se ha venido adelantando en los diferentes medios de comunicación dirigidos al público externo como: redes sociales, sitio Web, blog corporativo, entre otros, la cifra en las quejas y reclamos ha tenido un decrecimiento de gran importancia para la entidad, pues allí se le habla a la comunidad acerca de la empresa y de sus productos. Asimismo se ofrece un contenido educativo e instructivo de gran utilidad para nuestro público de interés.
- La funcionaria que maneja las PQRS, viene realizando seguimiento permanente a estos trámites, y seguimiento a la satisfacción del cliente.
- De acuerdo a lo registrado en el sistema de información CRM, ha mejorado el indicador de oportunidad de la respuesta, dando cumplimiento a la normatividad interna y externa, sobre plazos para atender solicitudes y consultas ciudadanas.

6. RECOMENDACIONES

- Es importante generar alertas constantes y preventivas sobre el cumplimiento a los términos de las PQRS desde la Oficina de Atención al Ciudadano con el fin que no se incurra en incumplimientos.
- Brindar una capacitación a las áreas sobre el manejo de las PQRS, y del compromiso con las respuestas oportunas.
- Darle aplicabilidad a los procedimientos establecidos en el Sistema de gestión de la calidad. Formato P-GM-03 y tiempos de respuesta que están establecidos en el formato.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



- Se debe demarcar y ubicar en un lugar más visible, el buzón de sugerencias.
- Implementar puntos de control que permitan evaluar selectivamente la calidad de la respuesta dada a los ciudadanos; seguimiento a trámite de denuncias o reiteraciones de solicitud de información.
- Realizar mediciones de satisfacción del cliente.

ANA PATRICIA PINEDA RAMÍREZ
Directora Control Interno BENEDAN

