



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



Medellín, 1 de julio 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”.

Alcance: Basado en la normatividad vigente que se muestra a continuación se realiza la verificación de cumplimiento durante el segundo semestre de 2015:

- Artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Artículo 7, 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011.
- Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, y rendirá un informe semestral a la administración sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. 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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



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 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.

Las Quejas y Reclamos están registradas en CRM (servicio al cliente), además, en el formato F-GA-15ª versión 02. Adicionalmente se documentan con las respectivas evidencias de cada caso.

En el primer semestre del año 2015, no se recibieron quejas, se recibieron seis (6) 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. Dichos contactos están asignados a la Directora Comercial, al Director de Logística y al Director de Informática.

Los Derechos de petición son recibidos por la oficina de Archivo, allí se radican, se trasladan a la Dirección Jurídica y luego en un tiempo inferior a 15 días, se remite la respuesta, siendo ésta radicada. Luego, la persona encargada de archivo transcribe la información en un formato de Excel, el cual remite a la oficina de servicio al cliente, para tener conocimiento de los Derechos de petición que se han recibido en la Entidad.

En el primer semestre del año 2015 se recibieron 15 Derechos de Petición, los cuales se respondieron de manera oportuna y fueron reasignados a otras áreas desde la Dirección Jurídica.

Las Sugerencias y Solicitudes se reciben, y también se hace el proceso de respuesta inferior a 15 días, asignándola al área correspondiente o simplemente dando la información solicitada desde la oficina de Servicio al Cliente.

En el primer semestre del año 2015 se recibieron 2 sugerencias y 109 solicitudes, atendándose oportunamente y dando la información pertinente a los clientes. De



igual manera, las sugerencias se han tenido en cuenta para el mejoramiento continuo de los productos y servicios de la Entidad.

TABLA 1: DESCRIPCIÓN DE RECEPCIÓN DE PQRS EN LOS DIFERENTES MEDIOS

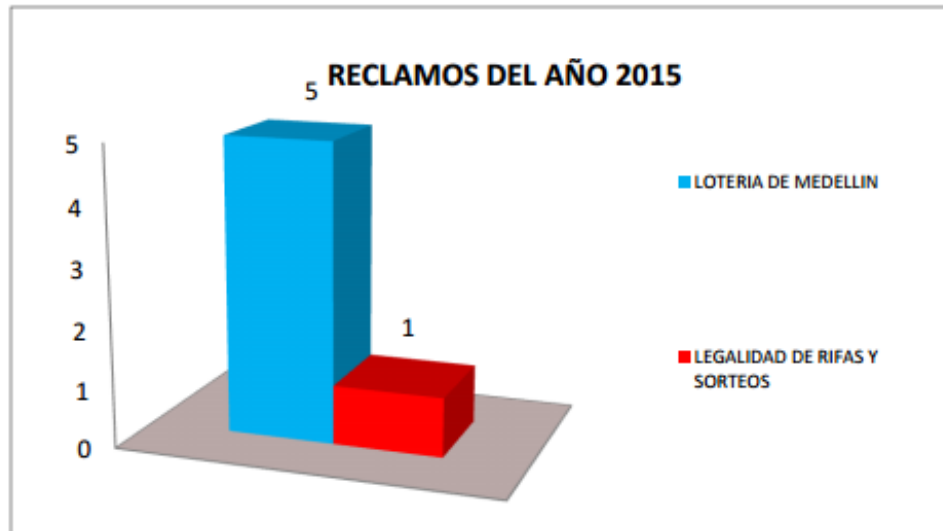
Medios de Recepción de PQRS	Tipo				
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes
Teléfono	0	0	1	0	3
E-mail	2	0	4	2	99
Presencial	3	0	0	0	2
Redes Sociales	0	0	1	0	0
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0
Carta u oficio	10	0	0	0	5
Total	15	0	6	2	109

EFICACIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

N°	TIPO	RESPONSABLE	CATEGORIA	ESTADO	TIEMPO ESTIPULADO	TIEMPO EMPLEADO	TIEMPO EFICIENTE	CANTIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE CIERRE
1266	Reclamo	Director de Logística	Legalidad de sorteos y rifas	Cerrado	15	13	3%	1	05-ene	23-ene
1267	Reclamo	Director de Logística	Despacho	Cerrado	5	1	7%	1	05-ene	05-ene
1268	Reclamo	Director Financiero	Despacho	Cerrado	5	10	-8%	1	19-ene	02-feb
1269	Reclamo	Director de Logística	Despacho	Cerrado	5	6	-2%	1	19-ene	27-ene
1270	Reclamo	Directora Comercial	Promocional Raspa Ya	Cerrado	15	6	15%	1	20-feb	02-mar
1271	Reclamo	Directora Comercial	Promocional Raspa Ya	Cerrado	15	7	13%	1	12-mar	24-mar
TOTAL					60	43	28%	6		



RECLAMOS POR PRODUCTOS



1. Despacho: de esta categoría se registró 3 reclamos, donde:

- Dos distribuidores se encuentran inconformes con la demora del envío de la billetería, ya que se encontraban con la cartera al día y de acuerdo al proceso establecido por la Entidad para recibir el despacho oportunamente, debe cancelar en un tiempo estipulado, lo cual se estaba incumpliendo. Para esto, el Coordinador de Loterías revisó la situación de los distribuidores y de inmediato se les informó que la Empresa Cadena había presentado un inconveniente con el operador Logístico, se les pidió excusas y se les informó que en un tiempo inferior a 24 horas recibirían su lotería.
- Un distribuidor estaba atrasado en la cartera, y por ende no recibiría su lotería a tiempo. Para esto, el Coordinador de loterías invitó a pagar oportunamente, con el fin de poder distribuir la lotería con antelación al público apostador.



2. Promocional Raspa Ya: De esta categoría se registraron dos reclamos, en los cuales:

- Un cliente escribe inconforme porque él salió favorecido del premio - carro en el sorteo 4244 del 14 de noviembre de 2014. Él viajó a la empresa desde la ciudad de Bogotá el día 09 de diciembre de 2014. Hizo todo el proceso de la entrega del vehículo y firmó los documentos. Adicional a esto, fue a la empresa ANDAR S.A, donde entregó la suma de \$ 1.170.000.00 en efectivo a modo de anticipo para el pago de matrícula, impuestos entre otros, más el envío del PREMIO (CARRO) hasta la ciudad de Bogotá. Él manifiesta que ha realizado varias llamadas a la Lotería de Medellín sin recibir una respuesta satisfactoria y en ANDAR S.A le informan que para el mes de febrero tendría el vehículo. Con todo este inconveniente, el cliente se ha desmotivado a realizar la compra de la Lotería de Medellín, ya que no cree en la manera oportuna de entregar los premios. De igual manera envió este reclamo a COLJUEGOS. Para esto, la Directora Comercial hace la averiguación pertinente, para lo cual la empresa ANDAR S.A le había informado al cliente que no contaban con el servicio de envío del vehículo, que este era adicional y que estarían en este trámite, el cual era demorado, donde el cliente había aceptado el procedimiento. La entrega del vehículo fue en el mes de febrero y fue a satisfacción del cliente.

- Un distribuidor manifiesta inconformidad con el promocional Raspa Ya del mes de enero y febrero, ya que presenta poca premiación en comparación con el mes de diciembre. Adicional a esto, tiene a varios loteros y clientes insatisfechos con el mismo, denominándolo el Raspa – Bobo. Para esto, la Directora Comercial le informa al distribuidor que se hace la comparación del mes de diciembre, ya que en éste era más alta la premiación porque se contaba con mayor cantidad de premios, mientras en los primeros meses del año, baja la premiación, ya que hay más pocos, por tanto, se hace así para tener un equilibrio en la entrega de premios.

3. Legalidad de rifas y sorteos: se registró un reclamo de un cliente inconforme con el sorteo de un viaje a través de la empresa Quality Tour S.A.S, donde le informaron que era ganador de un viaje para 4 personas, el cliente fue a la empresa Quality Tour S.A.S y le dijeron que para entregarle



el premio tenía que participar del sorteo de un crucero y escuchar por 45 minutos al asesor. El cliente inconforme se fue y reportó el reclamo con la Beneficencia de Antioquia, en busca de una solución por medio de la SCPD. Para esto el Director de Logística procede a realizar la averiguación del sorteo, donde se evidencia que ellos están operando sin la autorización de COLJUEGOS, para lo cual, se escaló el requerimiento a esta Entidad, para supervisar las actividades de esta empresa. Al cliente se le informó que se hizo el proceso de averiguación e inspección, pero se había trasladado a COLJUEGOS, ya que este era el Ente que regiría estos sorteos.

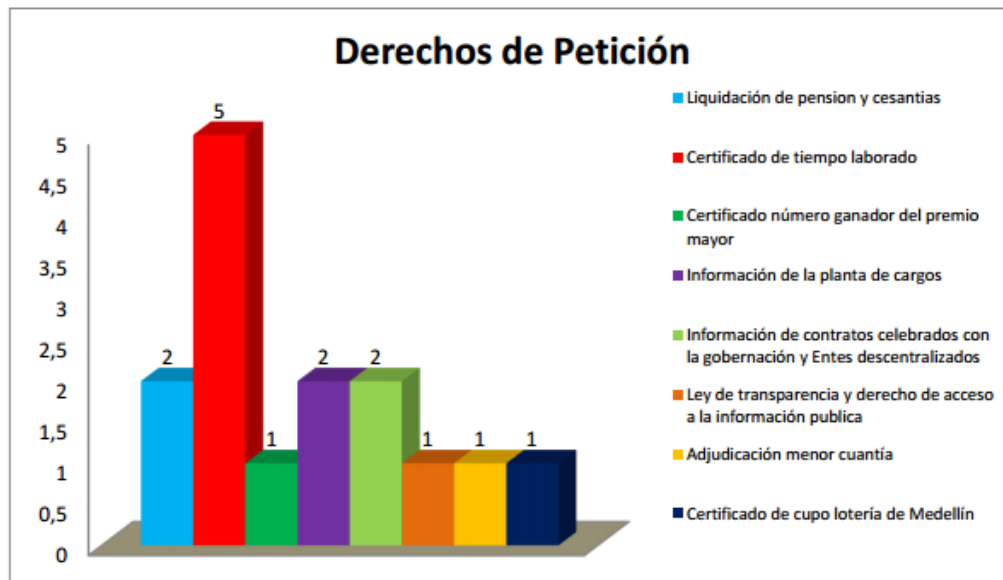
RESUMEN DE LOS RECLAMOS

Mes	# Quejas y Reclamos	Asunto Quejas y/o Reclamos
ene-15	4	1, Legalidad de los sorteos de viajes de la empresa Quality tour S.A.S 3, Demora en el despacho de Lotería
feb-15	1	1. Demora en la Entrega del carro con el promocional Raspa Ya del mes de noviembre
mar-15	1	1. Inconformidad con la premiación del Promocional Raspa Ya.
TOTAL	6	



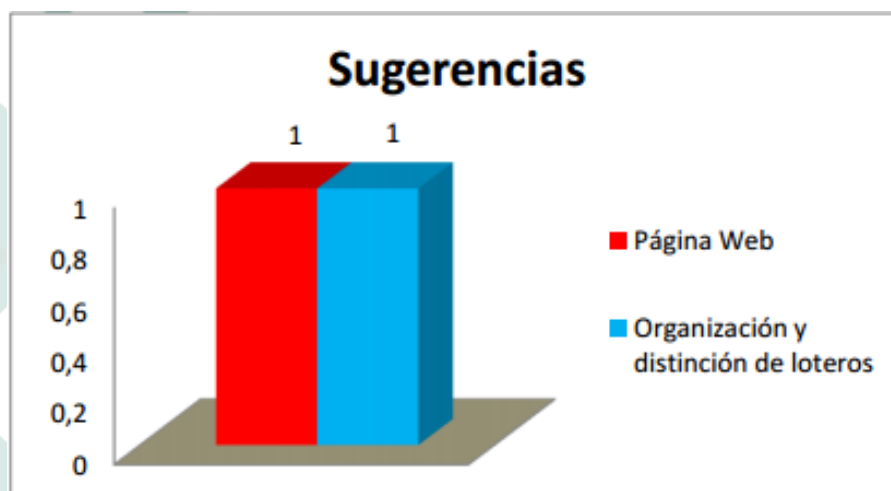
DERECHOS DE PETICIÓN

FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN	RECIBE	RESPONSABLE	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO O AL DERECHO DE PETICIÓN
27-ene-15	Luz Marleny Guzmán Bernal	Re liquidación Pensión	archivo central 0144	Dirección Jurídica	Coordinación Gestión Humana	18-febrero-2015 343
06-feb-15	Juan José Rivera Posada	Certificación tiempo laborado	archivo central 206	Financiera y Administrativa	Coordinación Gestión Humana	23-enero-2015 126
13-feb-15	Magola Mejía de la Cruz	Certificación numero ganador del premio mayor dic 5/2014	Archivo Central 233	Dirección Jurídica	Dirección de loterías	14-febrero-2015 317
23-feb-15	El Colombiano	Número de empleados años 2012 al 2014	Archivo central 472	Dirección Jurídica	Coordinación Gestión Humana	23-feb-15
09-mar-15	Bernardo Alejandro Guerra	Solicita información de contratos celebrados con Juan Esteban Álvarez B. con la gobernación y entes descentralizados	archivo central 375	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	12-marzo-15 500
13-mar-2015	Alexander Gómez	Ley de transparencia y el derecho de acceso a la Inf. Publica Nal	archivo central 416	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	27-marzo-2015 695
17-mar-2015	María Patricia Gutiérrez Zea	Certificación tiempo laborado bono pensional	archivo central 426	Coordinación Gestión Humana	Coordinación Gestión Humana	26-mar-2015 681
6-abril-2015	OSINERGMIN	Adjudicación de menor cuantía presentada por Penta Desarrollo Organizacional	Archivo Central 472	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	16-abril-2015 772
22-abril-2015	Juan Camilo Ángel Molina	Certificación cupo Lot. De Medellín a nombre de Bernardo Ángel Correa	archivo central 576	Dirección de loterías	Dirección de loterías	13-mayo-2015 935
24-abril-2015	Francisco Antonio Henao Duque	Certificación tiempo laborado y funciones	Archivo central 590	Coordinación Gestión Humana	Coordinación Gestión Humana	29- abril-15 861
28-abril-2015	Fernando Alonso Bedoya	Liquidación definitivas de cesantías	Archivo central 590	Dirección Jurídica	Coordinación Gestión Humana	22-mayo-15 979
30-abril-2015	Bernardo Alejandro Guerra	Solicita información contratos celebrados con las empresas Olt logistic, lastor etc.	archivo central 620	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica	12-mayo-15 934
02-junio-2015	Elkin Valderrama Gómez	Certificación tiempo laborado bono pensional	Archivo central 590	Coordinación Gestión Humana	Coordinación Gestión Humana	16-junio-15 1193
04-junio-2015	Beatriz Elena Aguirre Arango	Certificación tiempo laborado bono pensional	Archivo central 520	Coordinación Gestión Humana	Coordinación Gestión Humana	23-junio-15 1249



SUGERENCIAS:

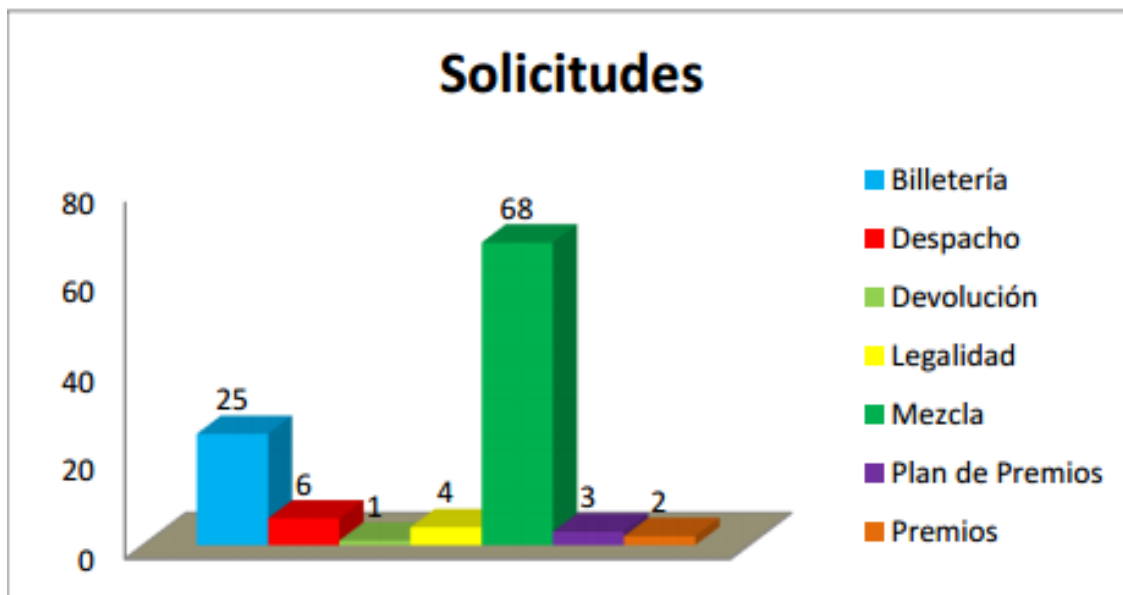
SUGERENCIAS	
Página Web	1
Organización y distinción de loteros	1
TOTAL	2





SOLICITUDES:

SOLICITUDES	
Billetería	25
Despacho	6
Devolución	1
Legalidad	4
Mezcla	68
Plan de Premios	3
Premios	2
TOTAL	109



AVANCES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015

- Para el segundo semestre se contará con espacios físicos de acuerdo con la normatividad, en materia de diseño, accesibilidad y señalización para edificaciones nuevas y adecuaciones de espacios físicos de atención presencial.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



- **Registro público de Derechos de Petición**

Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las realiza únicamente el archivo, a fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, y facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- **Atención al Público**

La entidad garantiza la atención personal al público, en el horario laboral y permanentemente en la página web.

- **Sistema Integrado de Gestión**

Se evidencia la implementación de acciones de mejora, en la actualización y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, en temas como actualización de procedimientos y en el nuevo diseño de la web.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Articular esfuerzos y generar estrategias para dar cumplimiento a las Acciones Contenidas en el CONPES de Rendición de Cuentas, y a las disposiciones contenidas en la Ley de transparencia y acceso a la información.
- Se debe homogenizar el servicio que se presta al ciudadano, ya que se tienen dos puntos de atención al ciudadano, los cuales están centralizados en dos direcciones: Comercial e Informática.
- Tener canales integrados de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue por cualquiera de ellos.
- Dando alcance a la recomendación impartida en la Circular No. 01 de octubre de 2011 del Consejo Asesor en materia de Control Interno, es necesario disponer de un registro público organizado sobre los derechos de



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



Peticiones formuladas, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. El registro debe ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

ANA PATRICIA PINEDA RAMÍREZ
Directora Control Interno BENEDAN Informe de Austeridad de 2014 comparado con el 2013

