



Fecha de Indexación: 28/01/2021 15:40

Folios: 1

Medellín, 28 de enero de 2021

Radicado: 2021000051

Doctor:

DAVID MORA GÓMEZ

Gerente

Lotería de Medellín

Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre 2020

Respetado doctor David,

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 a los usuarios se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

De igual forma, como desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se tienen establecidos las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información en su Dimensión 5, es necesario que la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna), realice seguimiento y evaluación al cumplimiento de estas.

Es importante anotar que este informe se realizó con la información enviada por la Secretaría General como Segunda Línea de Defensa, así como lo especifica MIPG y se centralizaron todas las PQRSD en su área, a las cuales se les hace un buen control a través de revisiones semanales para evitar una materialización de un riesgo delicado para la entidad.

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, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) cuenta con un módulo ubicado en el primer

piso para la Atención al Ciudadano y cuenta con los siguientes canales de comunicación:

1. Presencial y/o radicado por archivo
2. Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1705
3. Correos electrónicos loteriademedellin.com.co, servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
4. Página <http://www.loteriademedellin.com.co>
5. Buzón de sugerencias.
6. Solicitudes allegadas directamente a la Gerencia, Secretaria General u otras oficinas, las cuales debido a la Pandemia, no fueron radicadas pero se respondieron en tiempo reglamentario.

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CRM: PQRS

En la Lotería de Medellín, a través de los seis (6) canales, se reciben PQRS, a las cuales se les hace seguimiento para dar respuesta de manera oportuna y con calidad para los clientes.

Se relaciona a continuación los tiempos y responsables de cada una de las solicitudes que llegan a la entidad a través la Dirección de Loterías y Apuestas permanentes y que son enviadas a la auxiliar administrativa de la Secretaria General para que sean subidas al CRM para su seguimiento:

CUADRO 1: Clasificación SQR, Responsable y Tiempo de Respuesta

Tipo de PQRSCD	Funcionario a direccionar 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*

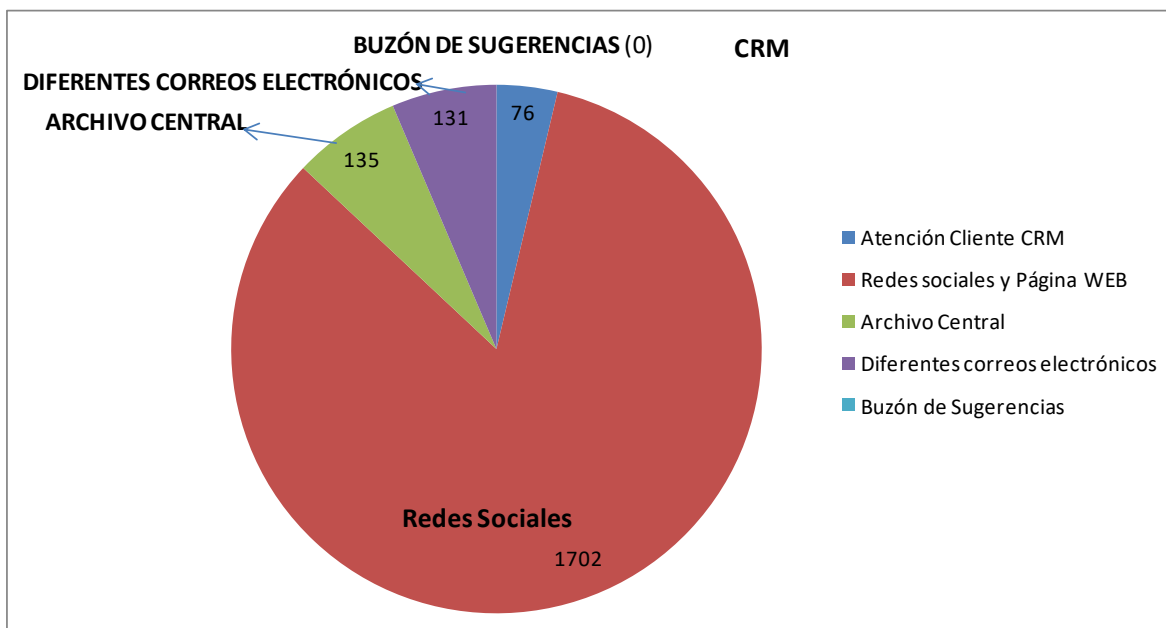
*Art. 5 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Son días hábiles.

Totalidad de las PQRSD, allegadas a la Lotería de Medellín a través de los diferentes canales de atención al ciudadano en el segundo semestre del año 2020.

CUADRO 2: Totalidad PQRSD recibidas en la Lotería de Medellín por diferentes medios en el segundo semestre de 2020.

Medios de Recepción de PQRSD	Total PQRSD recibidas
ATENCION AL CLIENTE - CRM	76
REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB	1702
RECIBIDAS EN EL ARCHIVO CENTRAL	135
REMITIDAS A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS	131
BUZON DE SUGERENCIAS	0
TOTAL	2.044

GRAFICO Nro.1: clasificación de PQRSD recibidas en la entidad en el segundo semestre de 2020 por diferentes canales.



CUADRO 3: Clasificación de la totalidad de las PQRSD recibidas en la Lotería de Medellín por diferentes medios en el segundo semestre de 2020.

Medios de Recepción de PQRSD	CATEGORIAS DE PQRSCD						
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Comentarios	Denuncias	Total. Medios
Teléfono y línea de atención al cliente	76	0	0	0	0	0	76
E-mail	135	0	0	0	0	0	135
página Web, Instagram, Facebook y Twitter	0	0	0	0	1702	0	1.702
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones recibidas correo institucional Archivo Central	131	0	0	0	0	0	131
Total PQRSCD	342	0	0	0	1702	0	2.044

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

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

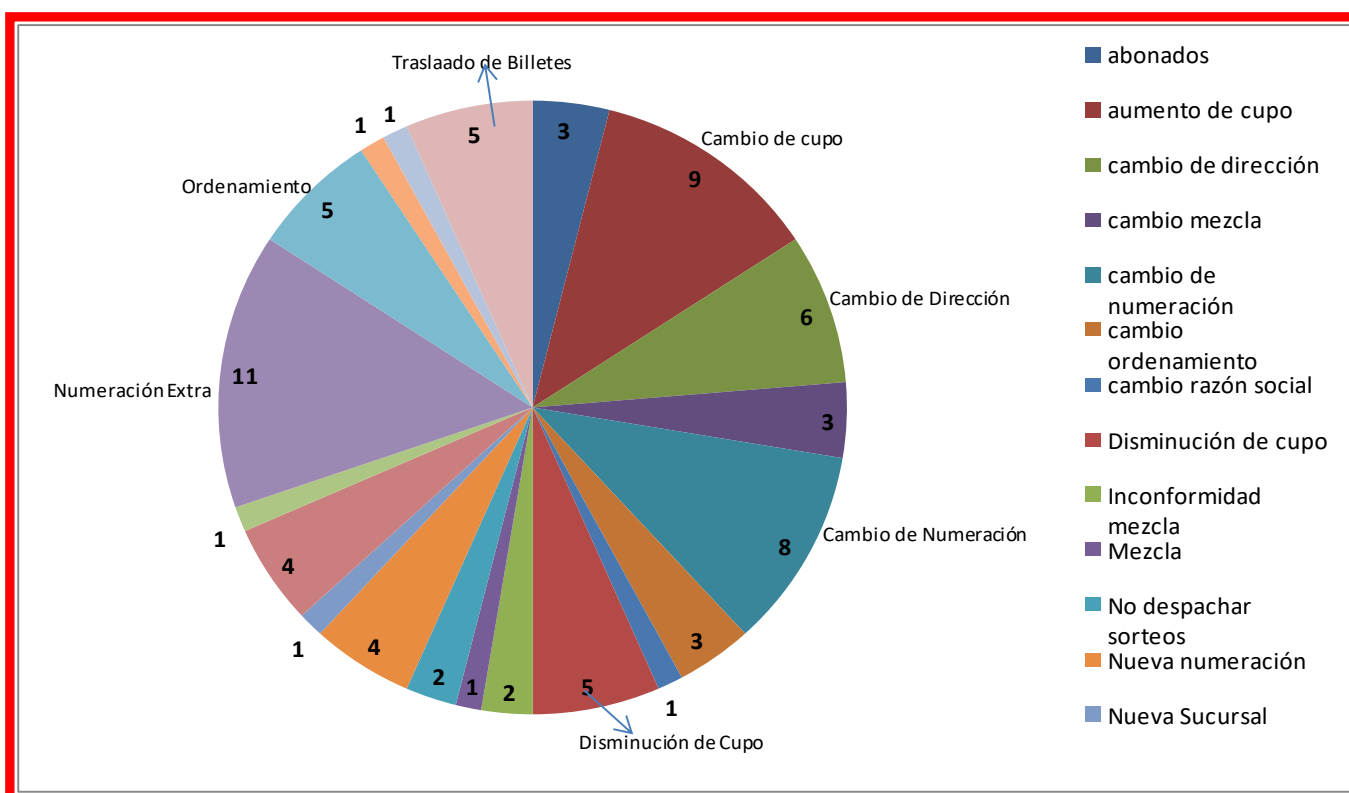
CUADRO 4: Comportamiento de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2020 en el aplicativo CRM.

PQRSCD CRM ATENCIÓN AL CLIENTE	Julio/agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Abonados		1	1	1		3
Aumento de cupo	1	1	6		1	9
Cambio de dirección	2	1	2	1		6
Cambio de mezcla	1			1	1	3
Cambio de numeración	4	2		2		8
Cambio de Ordenamiento			3			3
Cambio de razón social		1				1
Disminución de cupo	3	1		1		5
Inconformidad					2	2
Mezcla			1			1
No despachar sorteo					2	2
Nueva Numeración	2	2				4
Nueva sucursal	1					1
Nuevo Cupo		3	1			4
Numeración abonar	1					1

Numeración del extra			10	1		11
Ordenamiento	3	2				5
Propuesta					1	1
Solicitud envío de billetes				1		1
Traslado de billetería	4			1		5
Total CRM Segundo Semestre 2020	22	14	24	9	7	76

Fuente: Atención al cliente

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



Como se observa tanto en el cuadro como en la gráfica, la mayoría de las solicitudes son realizadas por los Distribuidores y lo más solicitado es: numeración del extra, cambio de numeración, aumento de cupo, cambio de dirección, disminución de cupo, ordenamiento y traslado de billetería, entre otros. Según información entregada por la Secretaría General, las setenta y seis (76) solicitudes fueron respondidas de manera oportuna, control que se verificará en auditoría interna a este proceso.

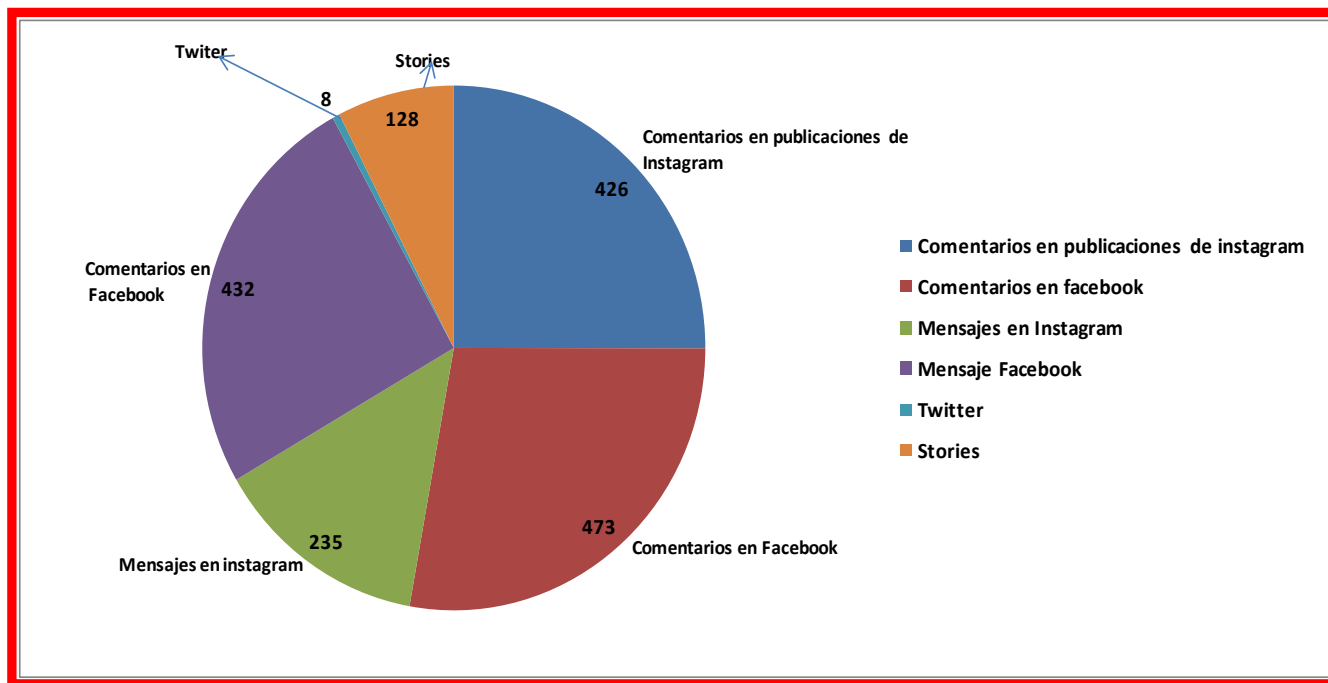
Es importante que el líder de este proceso identifique el número mayor de solicitudes realizadas con el fin de identificar controles y mejorar el procedimiento, de ser necesario.

2. PQRSD, recibidas en la Lotería de Medellín a través de la Redes sociales durante el segundo semestre de 2020

CUADRO 5: PQRSCD recibidas en Redes Sociales durante el segundo semestre 2020.

Redes Sociales Segundo Semestre 2020	Julio	agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Comentarios en las Publicaciones de Instagram	13	8	31	55	125	194	426
Comentarios Facebook	15	22	12	70	130	224	473
Mensaje Directo de Instagram	17	16	27	30	45	100	235
Mensaje Directo Facebook	5	60	70	60	75	162	432
Twitter	2		5		1		8
Stories					70	58	128
Total REDES SOCIALES Segundo Semestre 2020	52	106	145	215	446	738	1702

**GRAFICO Nro.3.
PQRSD RECIBIDAS POR REDES SOCIALES**



Tal como se observa tanto en el cuadro como en la gráfica, hubo un muy buen manejo de las redes sociales el segundo semestre de 2020, queriendo decir con ello que la Lotería tiene un muy buen Liderazgo, tanto de la Alta Dirección como de los servidores que hacen parte de ella.

En las redes sociales se observa que una cifra significativa de usuarios durante el segundo semestre de 2020, realizaron sus inquietudes a través de mensajes directos en facebook e instagram. 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 las mismas 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.

Es importante anotar que cuando llega una solicitud importante por redes sociales, a la cual se le requiere dar una respuesta ampliada, la Profesional de comunicaciones remite la petición a la técnica del archivo para su radicación y esta a su vez la direcciona al área encargada y la auxiliar de archivo realiza seguimiento a la respuesta.

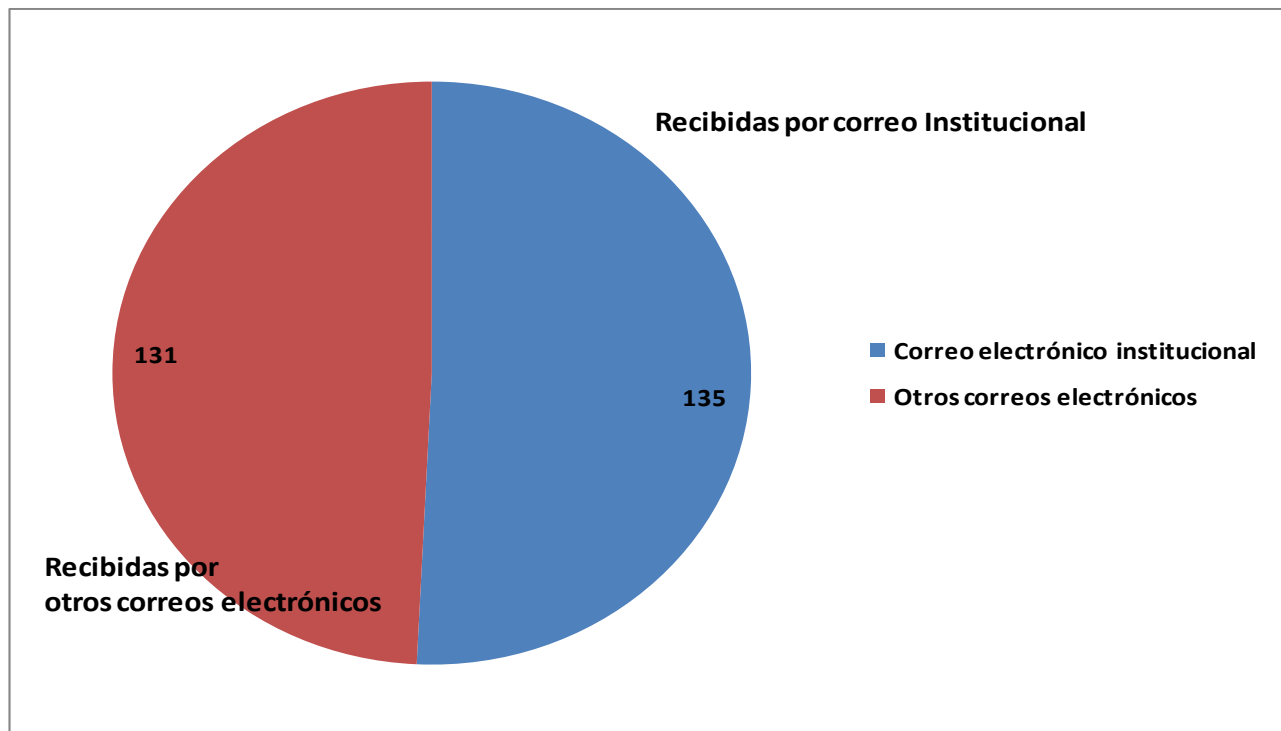
3. PQRSD, recibidas en la Lotería de Medellín a través de diferentes canales de atención como correo institucional y correos electrónicos de los directivos y otros servidores de la entidad.

CUADRO Nro. 6: Solicitudes allegadas a la entidad por diferentes medios que son direccionadas a otras áreas para ampliar respuesta.

Medios de Recibo	Julio/agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos en el correo institucional Lotería de Medellín	35	22	25	18	35	135
Recibidos desde otros correos electrónicos y radicados en el archivo central	21	26	35	29	20	131
Total radicadas en el Archivo Central Segundo Semestre 2020						266

Todas las PQRSD que llegan a la entidad, ya sea por el correo institucional o por cualquier otro correo de la entidad, es direccionada a la auxiliar de archivo para que ésta la radique y la re-direcciona al área encargada de dar la respuesta y 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.

**GRAFICO Nro.4.
PQRSD RECIBIDAS POR DIFERENTES CORREOS ELECTRÓNICOS Y
DIRECCIONADAS A LAS ÁREAS ENCARGADAS DE SU RESPUESTA.**



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Reconoce la Dirección de Auditoría Interna el buen trabajo que se realiza desde la Secretaría General como Líder del proceso con el apoyo de técnica de archivo, al manejo de las PQRSD, que tal como se evidenció en el informe, no se queda ninguna comunicación sin responder.
- La Dirección de auditoría Interna pudo constatar que evidentemente se dan las respuestas de manera oportuna a las PQRSD, ello con el informe mensual que se envía a esta oficina sobre la totalidad de solicitudes que llegan a la entidad y por medio de qué radicado se les da la correspondiente respuesta.
- La Secretaría General como Segunda Línea de Defensa está cumpliendo

con sus funciones en lo que respecta a las PQRSD, pues, se verificó el control que se tiene establecido para evitar la materialización de este riesgo, control que es evidente y está correctamente documentado.

- Con satisfacción se puede constatar que fue acogida la recomendación dejada por la Auditoría Interna en informes anteriores de que se centralizaran todas las PQRSD que llegaran a la oficina, actividad que se cumple a satisfacción.
- 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 éste sitio, pues durante el año 2020 no se recibió ninguna solicitud por este.
- Es necesario que se revise el software de radicado debido a que se está saltando algunos números en el proceso de radicación y son espacios que pueden generar riesgos para la entidad.
- 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: Dra. Amparo Dávila Vides, Secretaria General.