

Medellín, 29 de julio de 2020

Doctor:

**DAVID MORA GÓMEZ**

Gerente

Lotería de Medellín

Medellín

**Asunto:** Seguimiento PQRS primer 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”.

Es importante anotar que este informe se construye con la información enviada por las diferentes medios: funcionaria que maneja el Sistema de Gestión de relaciones con los clientes-CRM, Secretaría General, quien envió la información recibida a través de la taquilla de radicado ubicada en el primer piso y la información recibida en Gerencia o Secretaría General cuando se cerró la taquilla por la Pandemia del COVID 19. Toda ésta información que es analizada y verificada por la Oficina de Auditoría Interna.

La Oficina de Auditoría Interna realiza apertura permanente al buzón de PQRS en compañía de la Funcionaria de atención al ciudadano.

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.

El siguiente informe, se construye con base en la información suministrada por la áreas antes descritas y por medio de la interacción permanente de la Oficina de Auditoría Interna con la funcionaria Auxiliar Administrativo Servicio al Cliente, perteneciente a la Planta de cargos de la Secretaría General, quien suministró la

base de datos y el control que internamente se lleva para normal recepción y respuestas de las PQRSD, que se gestionaron en el primer semestre de 2020.

### SITUACIÓN ENCONTRADA:

La Lotería de Medellín, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) 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](mailto:loteriademedellin.com.co), [servicioalcliente@loteriademedellin.com.co](mailto: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 PQRSD, 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 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 SQR	Funcionario a direccionar la SQR	Promesa Básica de respuesta por proceso.
No pago de premios chance	Director Logístico	De acuerdo al Trámite

Despachos	Coordinador de Loterías	1 Día después de tiempo Reglamentario
Premios a Clientes y Distribuidores	Coordinador de Loterías	1 Día, si no es problema Legal
Estados de cuenta	Director Financiero	5 Días
Contratos de Distribución	Coordinador de loterías	5 Días
Adulteraciones Lotería	Director Logístico	5 Días
Producto no conforme (calidad de impresión y tamaño billete)	Coordinador de Loterías	15 Días
Promocionales, mercadeo, publicidad	Director Comercial	15 Días
Mezcla	Coordinador de Loterías	1 Mes después de recibida la solicitud del cliente
Sorteo	Coordinador de Loterías	5 Días
Impresión de resultados	Coordinador de Loterías	15 Días
Devolución	Coordinador de loterías	5 Días
Imagen de la Lotería	Director comercial	5 Días
Pago a proveedores	Tesorería	5 Días
Mala atención por parte del personal	Director del área involucrada	5 Días
No solución de quejas.	Director Comercial	15 Días
Pagina web	Comunicaciones	5 Días
	Alta	5 Días
Respuestas a las quejas	Media	15 Días
	Baja	30 Días

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

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos durante el primer semestre del año 2020, de acuerdo a su canal de recepción.

**CUADRO 2: Descripción de recepción de PQRSD en los diferentes medios administrados por la Auxiliar administrativa de Servicio al Cliente de la Secretaría General.**

Medios de Recepción de PQRSD	CATEGORIAS DE PQRS						
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Felicitaciones	Total. Medios
Teléfono	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
E-mail	0	1	0	0	79	0	<b>80</b>
página Web	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Carta u oficio	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total. PQRS Por éste medio</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

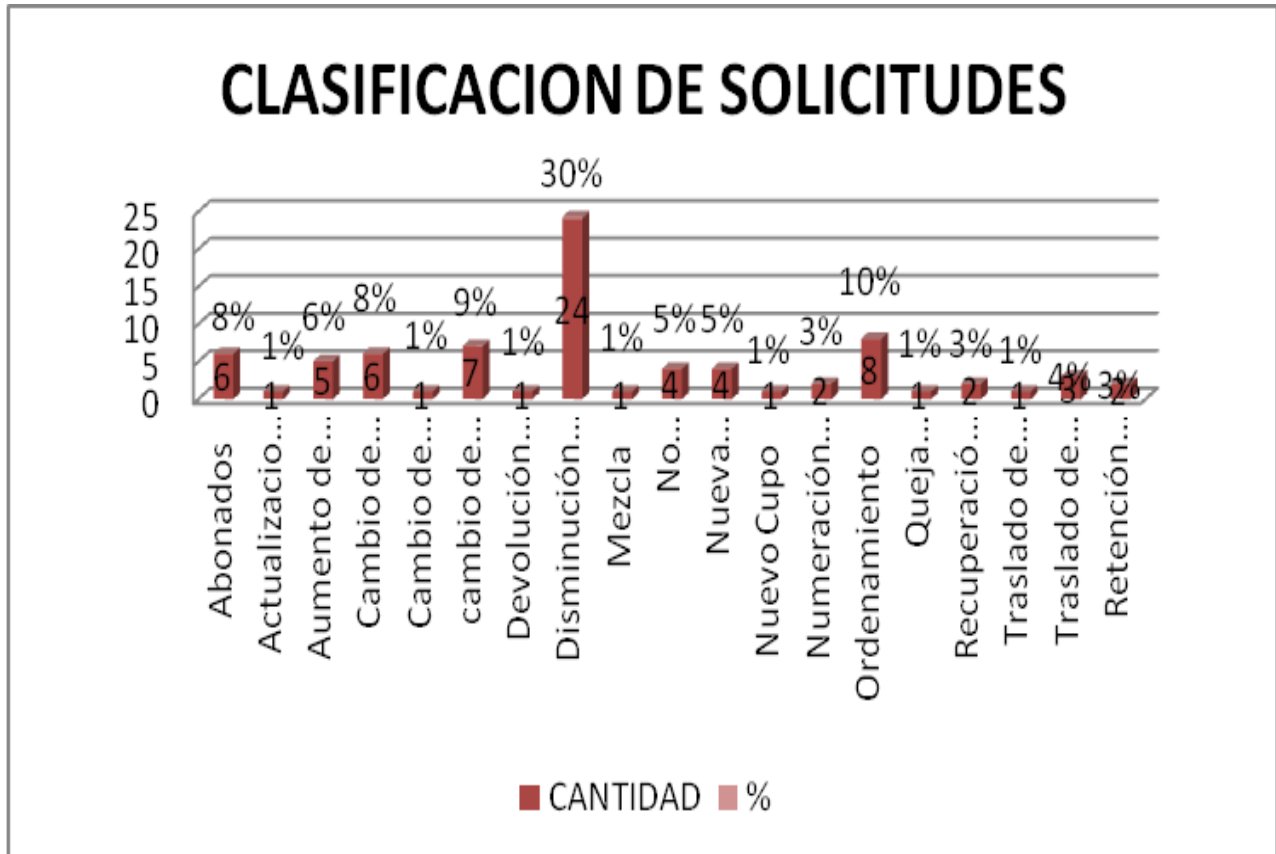
Como se puede observar en el cuadro anterior, sólo a través de E-mail, se recibieron 79 solicitudes y 1 Queja, por los demás medios relacionados no se recibieron PQRSD. Todos fueron respondidos en el tiempo indicado, según información de la funcionaria encargada, ajustándose a la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Se observa también que por éste medio llegan en su mayoría solicitudes que son realizadas por los Distribuidores, en las cuales se puede concluir que el 30% de ésta se hizo para solicitar disminución de cupo (normal por la Pandemia del Covid 19) y el restante varias solicitudes como se describe a continuación:

**CUADRO 3: Clasificación de solicitudes allegadas por E-mail.**

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Abonados	6	8%
Actualización de datos	1	1%
Aumento de Cupo	5	6%
Cambio de Dirección	6	8%
Cambio de Correo	1	1%
cambio de numeración	7	9%
Devolución de Billetería	1	1%
Disminución de cupo	24	30%
Mezcla	1	1%
No despachar sorteo de semana santa	4	5%
Nueva numeración	4	5%
Nuevo Cupo	1	1%
Numeración a Disminuir	2	3%
Ordenamiento	8	10%
Queja promocional	1	1%
Recuperación de correo	2	3%
Traslado de Sucursal	1	1%
Traslado de Billetería	3	4%
Retención de Cupo	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Figura 1: Clasificación solicitudes allegadas a la entidad por E-Mail



2. PQRS, allegadas a la Entidad a través del Archivo, ubicado en el primer piso de la Lotería de Medellín, los cuales son radicados y entregados a la Secretaría General para su reparto y seguimiento.

Es importante anotar, que debido a las dificultades por las que está atravesando el país a causa de la Pandemia COVID- 19, la funcionaria que recibe estas PQRS, fue enviada a su casa, es por ello que no aparece en el cuadro los tiempos de respuesta, sin embargo, informa la Auxiliar Administrativa (con funciones de Secretaria) de la Secretaría General, que todos éstos casos se encuentran cerrados.

**CUADRO 4: PQRSD allegadas a la Entidad durante el primer Trimestre de 2020 a través del Archivo, ubicado en el primer piso.**

Fecha Recibido 2020	Radicado	Objeto
03/09	351	Requerimiento min hacienda
03/09	235	Requerimiento información Fitch
03/09	458	Supersalud
03/09	331	Supersalud
03/09	233	Cuenta cuotas partes tecnológico
03/09	353	Estado detallado premio ganado por Víctor Molano
03/09	295	CNJSA
03/11	291	Patrocinio Asociación de consumidores
03/12	346	Autorizar sorteo promocional
03/12	345	Autorizar sorteo
03/12	360	Plaguicidas de Antioquia
03/12	397	Propuesta Tecnológico de Antioquia
03/12	411	Vinculación evento Jorge Barón
03/13	400	Comprobante pago cuotas partes
03/16	279	Sistema sonoro
03/16	280	Sistema sonoro
03/16	293	Pauta publicitaria
03/16	290	Patrocinio JC producciones
03/16	283	Pauta Carfoz
03/16	229	Propuesta programa Antioquia en grande
03/16	1063	Autorización rifa Universidad EIA
03/16	347	Consulta bono Fredonia
03/16	393	Informe Reserva Técnica pago premios GANA
03/16	392	Pago bono pensional
03/16	417	Cuotas Departamento de Antioquia
03/17	410	Remisión Boletas para autenticidad
03/17	307 al 319	Observación incentivos GANA
03/17	320 al 329	Observación incentivos REDITOS
03/17	429	Cuotas partes SENA
03/18	591	Cuotas partes Valle del Cauca
03/18	593	Policía Nacional Ilegalidad Nordeste Bajo Cauca
03/18	288	Chance Ilegal Suroeste Antioqueño- Policía
03/19	450	ASOJUEGOS
03/19	444	Cuota parte Alcaldía
03/19	443	Notificación Beatriz Aguirre
03/19	2478-2338-2284	Historias laborales
03/19	403	Cuotas MINSALUD
03/19	399	Pago Bono Pensional

03/19	376	Cuotas partes Tecnológico
03/19	395	Derecho de petición Yorman E Pérez
03/19	362	Juego Ilegal Loterías
03/20	262	Solicita Autorización sorteo promocional
03/30	389	Citación mesa técnica
04/07	227	Propuesta publicitaria Despierta Antioquia

Se puede extraer de éste cuadro, que la mayoría de información está catalogada como solicitudes, sin embargo hay un oficio recibido como derecho de petición, al cual se le hizo seguimiento y se obtuvo la siguiente información:

#### CUADRO 5: Tratamiento a Derecho de Petición

FECHA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN	RECIBE	RESPONSABLE	DIRECCIÓN ENCARGADA	TRATAMIENTO AL DERECHO DE PETICIÓN
10/03/2020	Yorman Eliecer Pérez Monroy	Aclaración compra Lotería St 4518 por Lotirred	Archivo Central 2020000395	Secretaria General	Lottired - Tics	19/03/2020 2020000597

Se dio respuesta al igual que las solicitudes anteriores, dentro del tiempo reglamentario.

3. PQRS allegadas a la Entidad a través de correos electrónicos de la Gerencia, Secretaría General y oficios físicos que llegaron a la recepción.

Debido al cierre del archivo ubicado en el primer piso, las PQRS que llegaban a la Entidad, fueron direccionadas por la recepción tanto a la oficina de Gerencia como a la Secretaría General, además de los correos electrónicos al Gerente y a la Secretaría General, los cuales, antes de la Pandemia se enviaban al archivo para su radicación pero después de marzo de 2020, se gestionan desde éstas dependencias y se hace seguimiento a las mismas a través de la Secretaria General, se relacionan en el siguiente cuadro:



**CUADRO 6: PQRS allegadas a la Entidad por correo electrónico Gerente, Correo Electrónico Secretaría General y Recepción.**

#	FECHA DE LLEGADA	FECHA DE RESPUESTA	TEMA
1	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA Coljuegos al incentivo Triquisuerte
2	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo la Cábala
3	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Billetón
4	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo 4x4
5	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Chance web
6	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Billionario
7	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Bono
8	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Super chance
9	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Genérico
10	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo la Quinta
11	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Chace temático
12	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Chance vending
13	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Park 3
14	19 de febrero 2020	13 de marzo de 2020	Observaciones del CNJSA al incentivo Multiplicador de la Quinta

15	9 de marzo de 2020	13 de marzo de 2020	Incentivo el Raspita
16	9 de marzo de 2020	6 de abril de 2020	Coljuegos cita mesa técnica operación de juegos de apuestas permanentes
17	12 de marzo de 2020	22 de abril	Solicitud gobernación, contrato de comodato stand Lotería de Medellín en el Hall de la Gobernación
18	24 marzo de 2020	24 marzo de 2020	Solicitud de Réditos empresariales para suspender el contrato 073 de 2016
19	24 marzo de 2020	24 de marzo de 2020	Solicitud de Réditos empresariales para suspender el Paisita y Antioqueñita
20	9 de abril de 2020	6 de mayo de 2020	Solicitud suspensión contrato Lotticolombia
21	19 de marzo de 2020	8 de abril de 2020	El CNJSA solicita reportes de información
22	2 de abril de 2020	7 de abril de 2020	Solicitud de no suspensión del contrato de CADENA
23	3 de abril de 2020	7 de abril de 2020	Solicitud de suspensión del contrato de Teleantioquia
24	24 de marzo de 2020	7 de abril de 2020	Solicitud de suspensión del contrato de Artes y soluciones
25	22 de marzo de 2020	29 de marzo de 2020	Solicitud de calificación de empresas operadoras de juegos de suerte y azar
26	14 de abril de 2020	28 de mayo de 2020	Solicitud de Réditos Empresariales, utilización del templo de los millones
27	13 de abril 2020	15 de abril de 2020	Solicitud suspensión contrato Transcares
28	16 de abril de 2020	17 de abril de 2020	Solicitud de la Procuraduría, contratos celebrados para atender el COVID-19

29	17 de abril	17 de abril de 2020	Solicitud de la Tesorería del Departamento de un radicado para radicar información sobre la suspensión del cobro coactivo que adelantan contra Réditos empresariales
30	20 de abril de 2020	23 de abril de 2020	Solicitud de la Contraloría para remitir direcciones para notificaciones electrónicas
31	23 de abril de 2020	23 de abril de 2020	Solicitud de Unired devolución anticipos de los sorteos 4520 y 4521
32	23 de abril de 2020	28 de abril de 2020	Solicitud pago cuota de Fiscalización de la Contraloría
33	27 de abril de 2020	30 de abril de 2020	Solicitud de Réditos Empresariales para reanudar los sorteos autorizados y contrato 073 de 2016
34	1 de mayo de 2020	9 de mayo de 2020	Objeciones de Réditos Empresariales sobre respuesta de inicio de sorteos autorizados y contrato 073 de 2016.
35	7 de mayo de 2020	19 de mayo de 2020	Solicitud de acuerdos de pago distribuidores
36	8 de mayo de 2020	8 de mayo de 2020	Solicitud cambio de horario sorteos el Paisita y la Antioqueña
37	15 de mayo de 2020	20 de mayo 2020	Solicitud de ampliación de plazo para el pago de sorteos por parte de Lotticolombia
38	12 de mayo de 2020	21 de mayo de 2020	Solicitud de respuesta al informe preliminar de la Contraloría

39	11 de mayo de 2020	13 de mayo de 2020	Solicitud autorización de resultados de loterías para apuestas permanentes
40	11 de mayo de 2020	29 de mayo de 2020	Autorización incentivo sin cobro Chance web
41	22 de mayo de 2020	29 de mayo de 2020	Solicitud de renovación de incentivos por parte de Réditos Empresariales
41	13 de mayo de 2020	26 de mayo de 2020	Solicitud Lotmed Loteros de Medellín

Del cuadro anterior se concluye que se recibieron en total 41 PQRS, las cuales se respondieron dentro del tiempo reglamentario, sin embargo es necesario tener cuidado en dos (2) de ellas que tuvieron un tiempo amplio para su respuesta.

#### CUADRO 7: Resumen PQRS recibidas en el primer semestre del año 2020

#	FECHA DE LLEGADA	FECHA RESPUESTA	TEMA	DIA SDE RESPUESTA
21	9 de abril 2020	6 de mayo 2020	Solicitud suspensión contrato Lotticolombia	28 días
27	14 de abril 2020	28 de mayo 2020	Solicitud de Réditos Empresariales, utilización del Templo de los Millones	43 días

Debido a la Situación que se está presentando en el País por causa de la Pandemia Covid-19, los tiempos de respuesta a las PQRS se ampliaron, sin embargo es importante tener cuidado en controlar éstos tiempos.

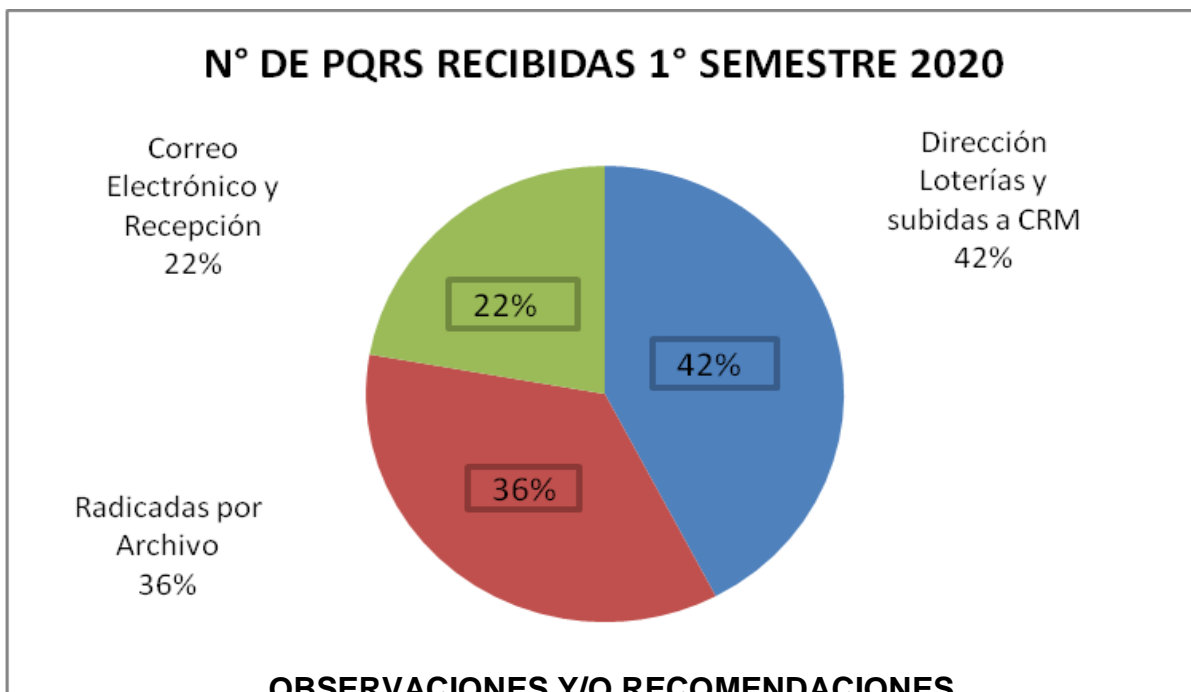
En general se recibieron las PQRS de la siguiente manera:

A través de la Dirección de Loterías y enviadas a la Auxiliar Administrativa para su seguimiento a través de la CRM: 80

Radicadas por Archivo hasta el mes de marzo de 2020, cuando inicia el aislamiento en casa: 67

Por correo electrónico del Gerente y Secretaria General y a recepción: 42

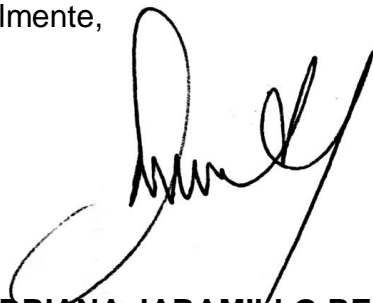
RECEPCIÓN DE LA PQRS	NO DE PQRS RECIBIDAS
Dirección Loterías y subidas a CRM	80
Radicadas por Archivo	67
Correo Electrónico y Recepción	42



- Es necesario hacer efectivas las nuevas políticas de operación establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en especial en lo pertinente a la Dimensión 5 “Información y Comunicación”, donde se encuentran las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información”
- Es necesario darle importancia a la labor que debe cumplir la Segunda Línea de Defensa, que para éste caso es la Secretaría General, para que la información entregada sea analizada y documentada inicialmente por su área de manera permanente y de esa manera se entregue a la Auditoría Interna para su seguimiento y observaciones como Tercera Línea de Defensa.
- Se debe homogenizar el servicio que se presta al ciudadano ya que como se describió al principio del informe, existen dos (2) puntos de atención ubicados en el primer piso pero con funciones diferentes, aunado a una tercera debido a la Pandemia COVID-19 y aunque todas concurren a la Secretaría General, se crea dificultad para el análisis de cumplimiento frente a la norma.
- Llama la atención a la Auditoría que durante el primer semestre del año 2020, no se recibió ninguna PQRS por la página WEB de la entidad, por lo que recomienda mayor atención a éste tema que fija un ítem importante dentro de la Política de Transparencia y acceso a la Información.
- Es necesario darle importancia a la Línea Telefónica existente en la Entidad para el recibo de llamadas de los diferentes grupos de valor, ya que en análisis con el área de comunicaciones, informan que a través de las redes sociales llegan quejas que la Línea Telefónica de la Entidad nunca es respondida.
- 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.
- Es importante anotar que la información para éste informe fue entregada

por las Auxiliares Administrativas pertenecientes a la Secretaría General pero en conocimiento de la Líder del proceso.

Cordialmente,



**LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN**  
Directora Auditoría Interna

Copia: Dra. Amparo Dávila Vides, Secretaria General.