

Medellín, 20 de enero de 2020

Radicado 2020000128

Doctor:

20/01/2020 14:25

DAVID MORA GÓMEZ

Gerente

Lotería de Medellín

Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre 2019

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 la funcionaria que maneja el Sistema de Gestión de relaciones con los clientes-CRM, quien toma también la información que llega a la Entidad por la taquilla de radicado, información que es analizada y verificada por la Oficina de Auditoría Interna.

La Oficina de Control Interno 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 Secretaría General de la Entidad y por medio de la interacción permanente de la Oficina de Auditoría Interna con la funcionaria Auxiliar Administrativo Servicio al Cliente, quien suministró la base de datos y el control que internamente se lleva para normal recepción y respuestas de las PQRS, que se gestionaron en el segundo semestre de 2019.

En consecuencia, es importante anotar que dicho informe está limitado a la información suministrada por la funcionaria Auxiliar Administrativo encargada de servicio al cliente, la cual es verificada mediante pruebas aleatorias por esta oficina de Auditoría Interna.



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. Líneas telefónicas 018000941160 y 5115855 ext. 1705
2. Correos electrónicos loteriademedellin.com.co, servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
3. Página <http://www.loteriademedellin.com.co>
4. Buzón de sugerencias.

Cuenta también con el área de gestión documental donde se reciben las solicitudes y/o derechos de petición en un módulo independiente que queda contiguo al módulo de atención al ciudadano.

5. Presencial y/o radicado por archivo

PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CRM: PQRS

En la oficina de Atención al Ciudadano y en el Módulo de Gestión Documental, se reciben PQRS, a las cuales se les hace seguimiento para dar respuesta de manera oportuna y con calidad para los clientes en lo que tiene que ver con los primeros cuatro numerales.

Los derechos de petición que llegan por archivo, son radicados y se entregan en la oficina del Gerente, quien distribuye la información a cada dependencia según corresponda y cada funcionario encargado de dar respuesta a cada caso; sin embargo la funcionaria de radicación sube en el software del CRM los documentos identificados como Derechos de petición y la Secretaria de la oficina de Secretaría General es la encargada de hacer seguimiento a éstos documentos para que no se venzan en el tiempo de respuesta.

TABLA 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
Página web	Comunicaciones	5 Días
Respuestas a las quejas	Alta	5 Días
	Media	15 Días
	Baja	30 Días

A continuación, se presenta una valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2019, de acuerdo a su canal de recepción.

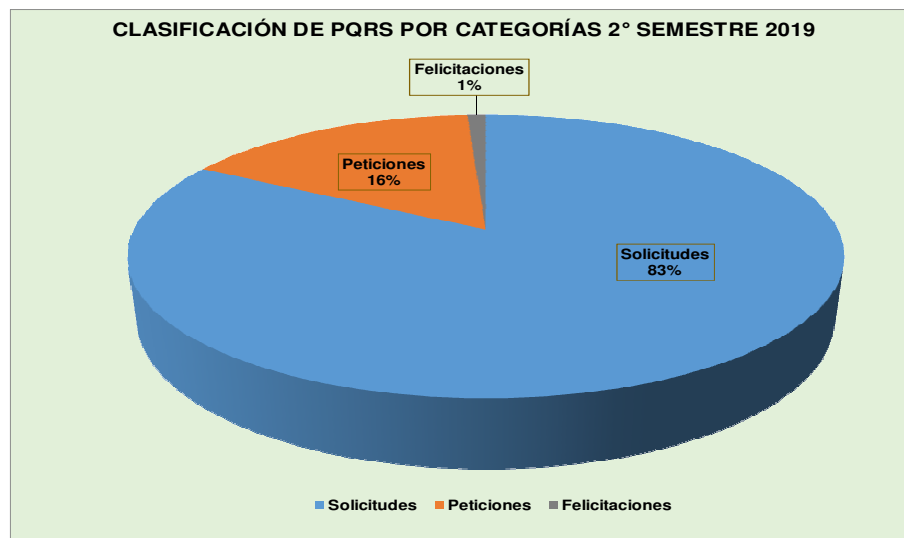
Tabla 2: Descripción de recepción de PQRS en los diferentes medios.

Medios de Recepción de PQRS	CATEGORIAS DE PQRS						Total. Medios	%
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Solicitudes	Felicitaciones		
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0%
E-mail	0	0	0	0	65	0	65	83%
Presencial y/o gestión documental	12	0	0	0	0	0	12	16%
página Web	0	0	0	0	0	0	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	1	1	1%
Carta u oficio	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL. PQRS	12	0	0	0	65	1	78	100%
Total%	16%	0%	0%	0%	83%	1%	100%	

Al cierre del segundo semestre del 2019, es decir a diciembre 31 de 2019, se presentaron en la Lotería de Medellín un total de setenta y ocho (78) PQRS, dándoseles el tratamiento oportuno.

De este total se encontró que el 83% están representadas principalmente en solicitudes realizadas por los distribuidores de la Lotería de Medellín, y los derechos de peticiones representan el 16%, siendo estas dos las más relevantes en el segundo semestre del 2019.

Gráfico 1: Clasificación de las PQRS por categoría

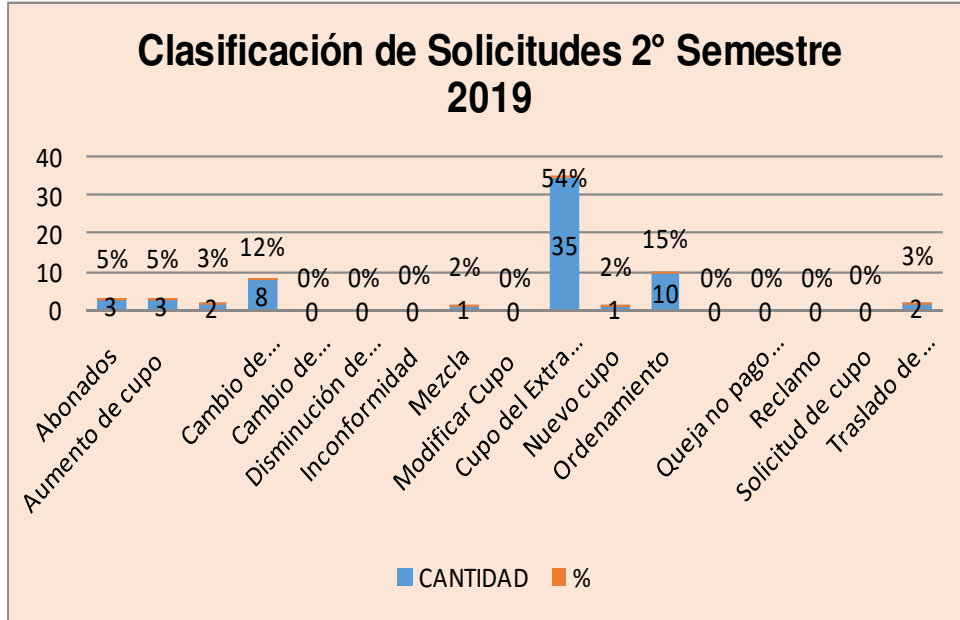


Entre las 65 solicitudes recibidas por e-mail, se encontró que el requerimiento más solicitado por los distribuidores es el cupo del Extra con un porcentaje del 54% y lo sigue el Ordenamiento de cupo, con un porcentaje de un 15 %.

Tabla 3: Caracterización solicitudes

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Abonados	3	5%
Aumento de cupo	3	5%
Cambio de dirección	2	3%
Cambio de numeración	8	12%
Cambio de ordenamiento	0	0%
Disminución de cupo	0	0%
Inconformidad	0	0%
Mezcla	1	2%
Modificar Cupo	0	0%
Cupo del Extra 2019	35	54%
Nuevo cupo	1	2%
Ordenamiento	10	15%
Queja de adulteración de billete	0	0%
Queja no pago de premio	0	0%
Reclamo	0	0%
Solicitud de cupo	0	0%
Traslado de numeración	2	3%
TOTAL	65	100%

Grafico 2: Clasificación de las Solicitudes



En cuanto a la forma en las que se recibieron las PQRs, podemos destacar que el 83% fueron requerimientos recibidos a través de E-mail, y el 16% fueron requerimientos presenciales a través del archivo central de la entidad, siendo estos dos grupos los más significativos en esta muestra.

Grafico 3: Clasificación de las PQRs por medios de recepción

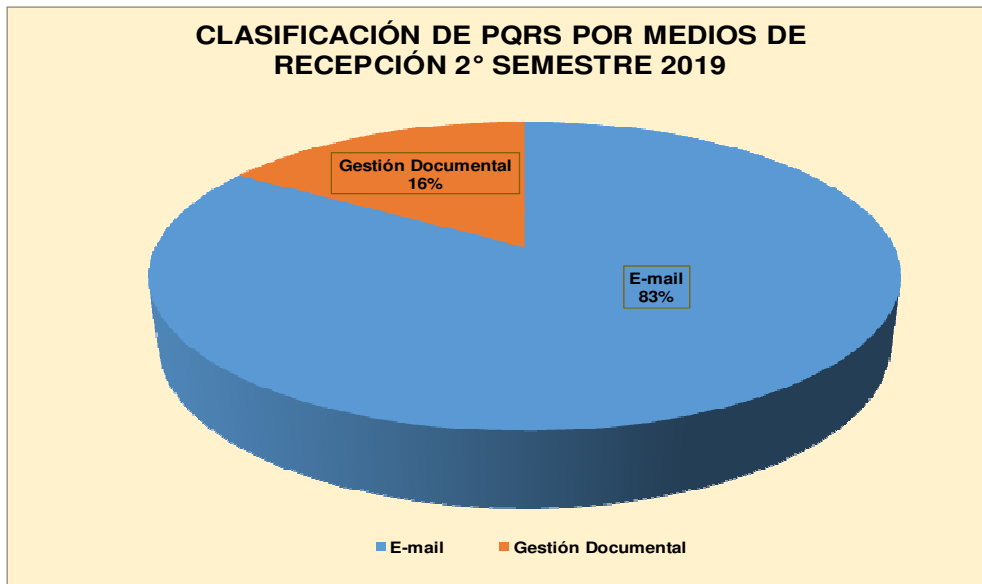


TABLA 4: Informe de Derechos de Petición Recibidos Presenciales y/o Radicados y Tiempo de Espera

No	FECHA (dd/mm/aa)	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DERECHO PETICION	RECIBE	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRECCION ENCARGADA	TRATAMIENTO DERECHO DE PETICION
413	7 de julio de 2019	Fernando León Cortes Hoyos	Inf. Sobre creditos que haya tenido Jose Dolores Morelos	Archivo Central 903	Subgerencia Financiera		Secretaria Gneral	7 de julio 2019 1536
414	8 de julio de 2019	Diana Maria Bustamante R	Inf.sobre el pago de prestamo de vivienda	Archivo Central 998	Subgerencia Financiera		Secretaria Gneral	15 de julio 2019 1606
415	9 de julio de 2019	Juzgado decimo Administrativo oral	Nulidad de restablecimiento del derecho Valentin Zapata	Archivo Central 1009	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	12 de julio 2019 1562
416	9 de julio de 2019	Asamblea Departamental	Inf.Bienes de consumo clasificados como plastico	Archivo Central 1040	Subgerencia Financiera		Subgerencia Financiera	17 de julio 2019 1639
417	13 de agosto de 2019	Pascual Gaviria/ GANA S.A.	Queja contra Gana S.A. por bloqueo de numeros aptas permanentes o chance	Archivo Central 1170	Direccion de Operaciones		Direccion de Operaciones	20 de agosto 2019 1200
418	25 de mayo de 2019	Multiextras/ Martha Arelis Lopez	Legalidad venta bono turistico Multiextras	Archivo Central 898-783 y 1207	Direccion de Operaciones		Direccion de Operaciones	20 de sepbre 2019 2035
419	26 de sepbre de 2019	Distribuidora Las Palmas	Solicita estado de cuenta detallado y Paz y Salvo a dic 31 de 2018	Archivo Central 1375	Dirección Loterías		Dirección Loterías	2 de octubre 2019 2128
420	8 de octubre de 2019	Delmir Darwich Perea	Informa no pago de premio st 4473 Nro 1931 Serie 020	Archivo Central 1434	Dirección Loterías		Dirección Loterías	17 de octubre 2019 2243
421	29 de octubre de 2019	Contraloria General de Antioquia	Solic. De informacion del Dr. David Ospina y Luis Fernando Valencia	Archivo Central 1533	Secretaria Gneral		Secretaria Gneral	14 de Noviembre 2019 2439
422	18 de noviembre de 2019		Solicitud de inf. Contrato atipico de distribución y	Archivo Central 1630	Dirección Loterías		Dirección Loterías	26 de Noviembre 2019 2494
423	9 de diciembre de 2019	Procuraduria Regional de Antioquia	Solicitud de Inf.sobre saldo deudores distribuidores, viveinda años 2017 y 2018 y otros	Archivo Central 1721	Secretaria Gneral		Subgerencia Financiera	17 de diciembre de 2019 2685
424	9 de diciembre de 2019	Procuraduria Regional de Antioquia	Solicitud de informacion sobre directora de contabilidad	Archivo Central 1722	Secretaria Gneral		Dirección Talento Humano	12 de diciembre de 2019 2614

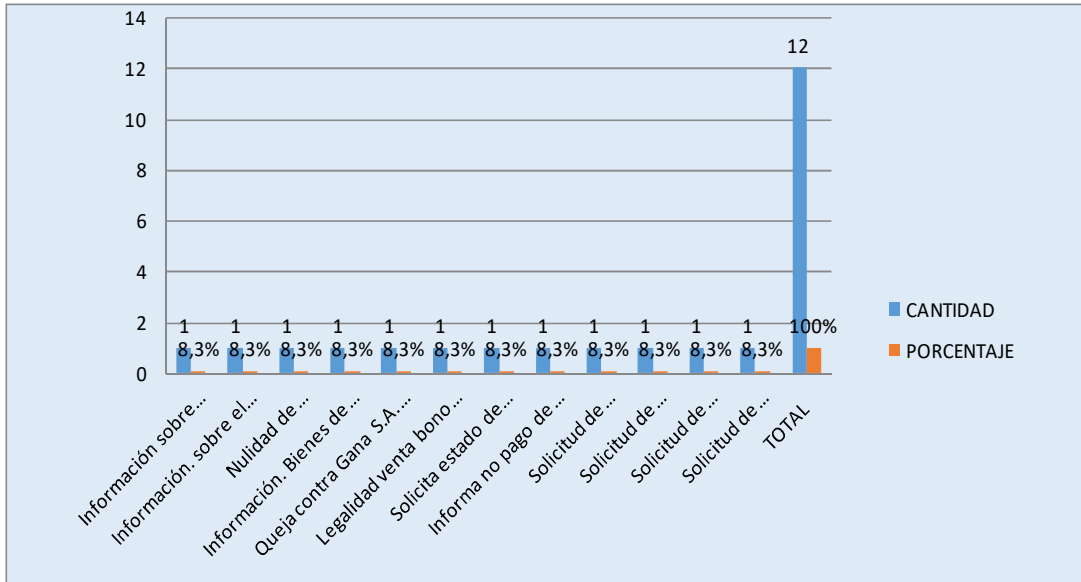
Como se observa en el cuadro anterior, también por éste medio (presencial y/o radicado por archivo), la Entidad está dando respuesta oportuna a las solicitudes, es importante continuar el cumplimiento de éste indicador según ley 1755 del 30 de junio de 2015.

A continuación se presentan las categorías de los derechos de petición correspondientes al segundo semestre de 2019.

Tabla 5: Caracterización a los Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información sobre créditos que haya tenido José Dolores Morelos	1	8,3%
Información. sobre el pago de préstamo de vivienda mensual, valor cuota y el plan de pagos	1	8,3%
Nulidad de restablecimiento del derecho Valentín Zapata	1	8,3%
Información. Bienes de consumo clasificados como plástico	1	8,3%
Queja contra Gana S.A. por bloqueo de números aptas permanentes o chance	1	8,3%
Legalidad venta bono turístico Multiextras	1	8,3%
Solicita estado de cuenta detallado y Paz y Salvo a dic 31 de 2018	1	8,3%
Informa no pago de premio ST 4473 Nro. 1931 Serie 020	1	8,3%
Solicitud de información del Dr. David Ospina y Luis Fernando Valencia	1	8,3%
Solicitud de Información. Contrato atípico de distribución y comercialización de loterías	1	8,3%
Solicitud de Información. sobre saldo deudores distribuidores, vivienda años 2017 y 2018 y otros	1	8,3%
Solicitud de información sobre directora de contabilidad	1	8,3%
TOTAL	12	100%

Gráfico 4. Caracterización de los derechos de petición presenciales y/o por archivo central



Como se observa, la Lotería de Medellín está dando respuesta oportuna a las PQRS, vía E- mail, presenciales, buzón de sugerencias y por archivo central, es importante continuar el cumplimiento de éste indicador según ley 1755 de 30 de junio de 2015.

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La Lotería de Medellín con oportunidad del inicio de período de gobierno y fijación de nuevas políticas de operación, debe trazar una estrategia efectiva de socialización de las normas que regulan el derecho a la información que asiste a las partes interesadas, así como a su regulación interna, en donde queda claro los plazos de respuesta y posibles sanciones por falta de respuesta oportuna para cada tipología de las PQRS.
- 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, aunque pertenecen ambas a la misma Secretaria General.
- Es necesario que dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad se identifique el procedimiento para las PQRS y se registren todos los riesgos inherentes a éste, entre ellos el de dar respuesta por fuera del tiempo reglamentario (Ley 1755 del 30 de junio de 2015); de igual manera citar los controles necesarios para evitar la materialización de los riesgos.
- Es necesario que los puntos de atención al ciudadano tengan una mayor visibilidad y una mejor señalización tanto para clientes internos como externos.
- 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 (E).