INFORME ATENCIÓN AL CLIENTE

ELABORADO POR:

ESNEIDER ROSADO GALINDO

JEFE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

PRIMER SEMESTRE DE 2018

NEIVA – HUILA

2018

INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General:

De conformidad del artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, “La Oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, La Oficina de control Interno evaluara las quejas, sugerencias y reclamos recibidos de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2018.

1.2. Objetivo específico:

Verificar por parte de la Oficina de Control Interno las acciones realizadas por la empresa, en cuanto a monitorear el contenido, calidad y oportunidad de las respuestas dadas, frente a las peticiones, quejas y reclamos.

2. METODOLOGÍA:

Mediante análisis de los documentos - Derechos de Petición - verificando la información suministrada de los reclamos, peticiones y solicitudes radicados verbalmente y por escrito en la empresa.

3. ALCANCE:

A través de la información suministrada por la empresa en cuanto a las PQR comprendida Del 1 De Enero Hasta El 31 De Junio De 2018, se analizaran cada uno de los conceptos y se evaluara cada una de las causas que afectan la percepción de nuestros clientes con el propósito de establecer metas y levantar un plan de mejoramiento que permita disminuir la cantidad de PQR.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos del centro de atención al usuario y los procedimientos incorporados por la Oficina de Control Interno, se define:

Derecho de petición: Según artículo 23 de la constitución nacional contempla: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

Queja: Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de la organización.

Reclamo: Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto el malestar o descontento respecto a la atención al usuario.

Sugerencia: Es la propuesta ya sea verbal o escrita que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Denuncia: Es un escrito o comunicación que se presenta ante la entidad pública, con el fin de dar a conocer un acontecimiento irregular para buscar una solución, investigación y/o sanción.

5. MARCO LEGAL:

La evaluación es realizada en el periodo comprendido Del 1 De Enero Hasta El 31 De Junio De 2018, dando cumplimiento a:

- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.

- De conformidad con el Decreto 1474 del 12 de julio de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, en su artículo 76 establece “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, que en el presente Decreto en el Artículo 2° indica, “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**.**

- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Artículo 76 de la Ley 1474, el cual establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

  Así mismo, este Decreto establece en el artículo 4°: La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

6. CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencial	Atención personal	Carrera 4 No. 9-25 Atención al Usuario.	DE Lunes a Jueves 7:00 AM a 12:00 AM 2:00 PM a 6:00 PM y los Viernes 7:00 AM a 12:00 AM 2:00 PM a 5:00 PM
	Atención por correspondencia		
Atención Telefónica	Línea Fija Local Neiva	PBX (8) 8712066 EXT 117	DE Lunes a Jueves 7:00 AM a 12:00 AM 2:00 PM a 6:00 PM y los Viernes 7:00 AM a 12:00 AM 2:00 PM a 5:00 PM
Virtual	Aplicativo página Web	http://www.loteriadelhuila.com	El portal se encuentra activo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cabe mencionar que los requerimientos registrados por dichos medios se gestionaran dentro de días hábiles.
	Correo Electrónico	servicios@loteriadelhuila.com,	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cabe mencionar que los requerimientos registrados por dichos medios se gestionaran dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Carrera 4 No. 9-25 Atención al Usuario.	DE Lunes a Jueves 7:00 AM a 12:00 AM 2:00 PM a 6:00 PM y los Viernes 7:00 AM a 12:00 AM 2:00 PM a 5:00 PM

7. RESULTADOS.

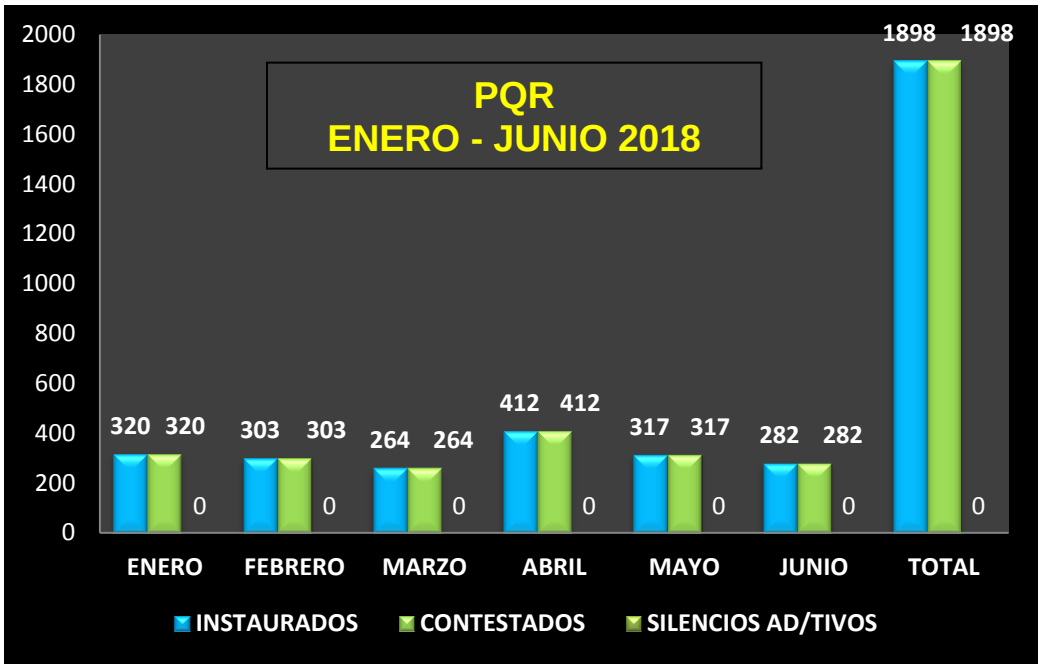
El contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por la empresa para la atención al cliente y el panorama actual de este proceso mostrando sus fortalezas y debilidades.

Igualmente en este informe se establecen unas recomendaciones con el fin se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio del cliente externo y el mejoramiento de la empresa.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “La Oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, Control Interno realizó el seguimiento a las PQR encontrándose lo siguiente:

Durante el **Primer Semestre De 2018** se recibieron en total **17** PQRS, de las cuales se dieron respuestas en su totalidad con un indicador de cobertura del 100%.

PQR			
ENERO - JUNIO 2018			
MES	INSTAURADOS	CONTESTADOS	SILENCIOS AD/TIVOS
ENERO	320	320	0
FEBRERO	303	303	0
MARZO	264	264	0
ABRIL	412	412	0
MAYO	317	317	0
JUNIO	282	282	0
TOTAL	**1898**	**1898**	**0**



Como se muestra en la grafica anteriormente enunciada la cual consolida las PQR instauradas en el **Primer Semestre de 2018**, el cual esta comprendido entre **Enero y Junio de 2017**, dentro de la cual se puede evidenciar un total de **1998** PQRS instauradas de las cuales se le dio respuesta al **100%.**

8. OBSERVACIONES GENERALES

a) Se evidencia que el falta capacitación a la funcionaria encargada de la ventanilla única.

b) No se están categorizando correctamente las PQRS instauradas ante la entidad.

c) La correspondencia recibida y despachada no se encuentra digitalizada en su totalidad.

d) Tomar decisiones a corto y mediano y largo plazo, sobre las necesidades de nuestros clientes en la prestación de nuestros servicios y atenderlas de manera oportuna para brindar un servicio excelente a nuestros clientes.

e) Darle operatividad al buzón de quejas, sugerencias y reclamos instalado a la entrada de la Oficina de atención al Usuario no se le está dando la socialización adecuada.

f) Buscar un mecanismo para poder identificar cuáles de los reclamos presentados fueron atendidos a favor de los usuarios, registrando la fecha en que fue atendida.

g) Es importante recordar a todas las dependencias encargadas de entregar información o respuestas a los requerimientos realizados por los diferentes entes de control lo hagan oportunamente ya que la demora ocasiona sanciones por parte de estos entes.

h) No se evidencian los símbolos que identifique la ventanilla de atención al usuario destinada para personas en condiciones especiales como son: mujeres embarazadas, ancianos, discapacitados entre otras.

i) El presente informe de atención al ciudadano será publicado en la página web de LA LOTERIA DEL HUILA.

j) No se evidencia seguimiento a las PQR instauradas en la empresa por parte de ventanilla única.

k) No se realiza trazabilidad entre la correspondencia recibida y despachada.

l) No se está haciendo uso de la herramienta sistemática en Excel la cual alerta sobre el vencimiento de las PQR instauradas en la entidad.

Atentamente,

ESNEIDER ROSADO GALINDO.
Asesor De Control Interno De Gestión