INFORME ATENCIÓN AL CLIENTE

ELABORADO POR:

ESNEIDER ROSADO GALINDO

Jefe De Control Interno De Gestión

SEGUNDOSEMESTRE 2019

NEIVA– HUILA

2020

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 **Segundo Semestre de 2019.**

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 Julio Hasta El 31 De Diciembre De 2019**, 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 Julio Hasta El 31 De Diciembre De 2019**, 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. DEFINICIONES

- **Petición:** es el medio a través del cual un cliente o comunidad en general puede presentar a la Entidad una queja, reclamo, sugerencia, solicitud, consulta, felicitación y/o denuncia.

- **Derecho de Petición:** es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades competentes por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).

- **Queja:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Empresa en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Empresa.

- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula un usuario o cliente sea persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios de la Empresa.

- **Solicitud:** es un requerimiento que se hace con relación a la información de los productos y servicios que ofrece la Entidad.

- **Denuncia:** derecho que se tiene ante la autoridad competente de denunciar hechos irregulares.

8. PERIODO TRANSITORIO PARA TRAMITES Y SERVICIOS

TRÁMITE	No. DE DÍAS HÁBILES	LEGISLACIÓN
Derechos de petición	15	Ley 1755 de 2015, art 14
Peticiones de documentos e información	10	Ley 1755 de 2015, art 14
Peticiones de consulta	30	Ley 1755 de 2015, art 14
Acciones de tutela	2	Corte Constitucional, Decreto 2591 de 1991. Art. 29
Formalización de orden compra o servicio y contrato	20	Acuerdo de Consejo Superior 7 de 2015, Reglamento de Contratación Cap. V Art. 25 Parágrafo 1°.
Facturas	**	Dirección Financiera, cronograma anual de recepción de facturas y cuentas de cobro.
Cuentas de Cobro	**	Dirección Financiera, cronograma anual de recepción de facturas y cuentas de cobro.

9. RESULTADOS.

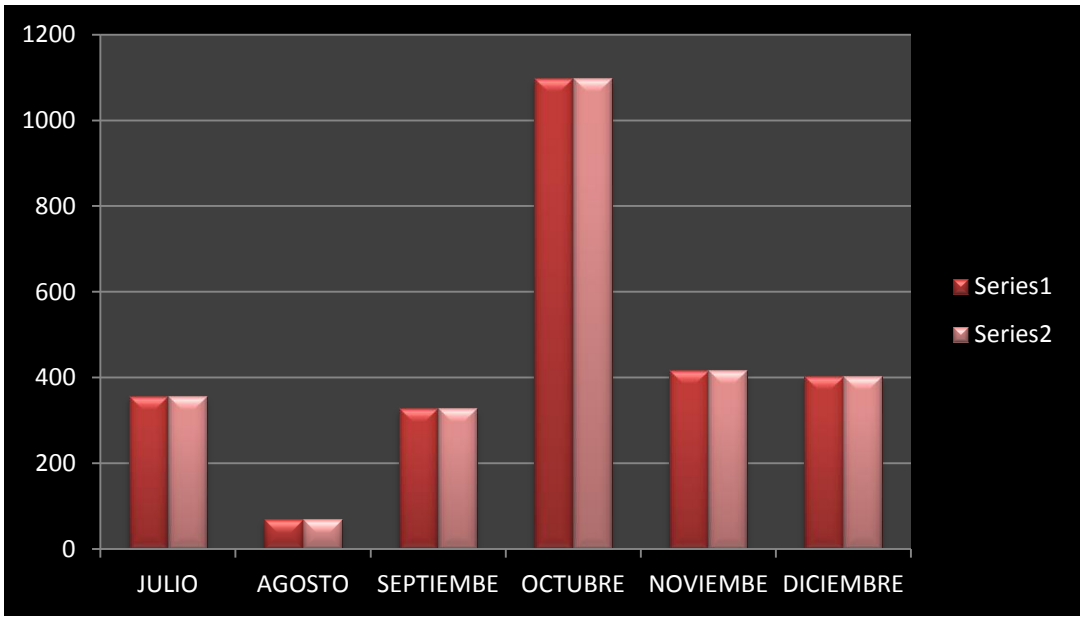
El contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por la empresa para la atención al cliente y el panorama actual de este proceso mostrando sus fortalezas y debilidades.

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 **Segundo Semestre De 2019** se recibieron en total **2.673** PQRS, de las cuales se dieron respuestas en su totalidad con un indicador de cobertura del 100%.

PQR								
JULIO-DICIEMBRE DE 2019								
MES	INSATURADOS				CONTESTADOS			
	D.PET	OF.VARIOS	PREMIOS	TOTAL	D.PET	OF.VARIOS	PREMIOS	TOTAL
JULIO	1	126	230	357	1	126	230	357
AGOSTO	1	25	43	69	1	25	43	69
SEPTIEMBE	2	216	110	328	2	216	110	328
OCTUBRE	1	161	936	1098	1	161	936	1098
NOVIEMBE	1	128	289	418	1	128	289	418
DICIEMBRE	3	101	299	403	3	101	299	403
TOTAL	9	757	1907	2673	9	757	1907	2673



Como se muestra en la gráfica anteriormente enunciada la cual consolida las PQR instauradas en el **Segundo Semestre De 2019**, el cual está comprendido entre **Julio Y Diciembre De 2019,** dentro de la cual se puede evidenciar un total de **2.673** PQR instauradas de las cuales se le dio respuesta al **100%,** dando cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a la ventanilla única descrita a continuación.

COMPARATIVO ENTRE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 Vs 2019:

PQR			
JULIO - DICIEMBRE 2018			
MES	INSTAURADOS	CONTESTADOS	SILENCIOS AD/TIVOS
JULIO	448	448	0
AGOSTO	420	420	0
SEPTIEMBRE	402	402	0
OCTUBRE	480	480	0
NOVIEMBRE	456	456	0
DICIEMBRE	330	330	0
TOTAL	2536	2536	0

Teniendo en cuenta las gráficas anteriormente enunciadas la cual consolida las PQR instauradas en el **Segundo Semestre De 2018 Vs 2019**, el cual está comprendido entre **Julio Y Diciembre,** dentro de la cual se puede evidenciar un total de **2536 PQRDS** en el **2018** y **2.673 PQRDS** para el **2019** instauradas de las cuales se le dio respuesta al **100%;** se puede evidenciar que se han incrementado el número de **PQRDS en un 5.4%, lo cual obedece al número de solicitudes por premios reclamados.**

10. OBSERVACIONES GENERALES

a) No se evidencio la aplicación de ningún instrumento con el fin de medir el nivel de satisfacción al usuario en la vigencia 2019.

b) No se evidencia organización, seguridad de los soportes de las PQRSD que se tramitan en la entidad ni se observa una trazabilidad.

c) No se evidencia capacitación en cuanto al manejo de servicio al cliente y manejo de ventanilla única al personal encargado.

d) A la fecha no se han documentado los trámites y servicios que presta la entidad.

e) No se evidencian publicados los trámites de la entidad en la página WEB de la entidad como lo exigen las políticas de gobierno en línea.

f) No se evidencia un manejo sistematizado de la trazabilidad de las entradas y salidas de las PQRSD, lo cual pone en riesgo a la empresa de incurrir en sanciones o multas derivado de silencios administrativos.

g) Se evidencia desconocimiento de la terminología que se maneja en ventanilla única por lo cual se evidencia un riesgo con el tratamiento para cada uno de los trámites que generan terceros.

h) No se evidencia ni documentado, socializado o implementado un manual para el manejo de ventanilla única donde se definan las políticas.

i) Se evidencia que la comunicación recibida por terceros presenta demoras en cuanto a la asignación de las personas idóneas y responsables de dicha información lo cual pone en riesgo a la entidad en cuanto a contestar las PQRD de manera oportuna.

j) No se cumple con la señalización correspondiente a la ventanilla única, que enmarque la atención prioritaria a los usuarios en condiciones especiales como: ancianos(as), mujeres embarazadas, en condición de discapacidad entre otros.

Atentamente,

ESNEIDER ROSADO GALINDO.
Asesor De Control Interno De Gestión