

Informe del Proceso de Servicio al Ciudadano

**Canales de atención al Ciudadano
Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

Segundo semestre de 2020
Período comprendido entre Julio 1 al 30 de Diciembre de 2020

Gerencia Administrativa

1. PRESENTACIÓN.

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, " *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*" en Coljuegos dentro de las funciones de la Gerencia Administrativa en su Proceso de Servicio al Ciudadano se encuentran asegurar la correcta atención a los clientes internos y/o externos garantizando un servicio eficiente y adecuados tiempos de respuesta y; dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos e inconformidades radicadas por los operadores, jugadores y demás partes interesadas de Coljuegos, de acuerdo con los procedimientos internos de atención de las PQRSD.

Así mismo y según lo señala la Ley 1712 de 2014 " *Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*" y a la herramienta denominada " *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, se presenta el informe del Segundo semestre de 2020 de la atención prestada a través de los Canales de atención y las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD recibidas y gestionadas por Coljuegos.

Lo anterior, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas a las PQRSD y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que con lleven al mejoramiento continuo de la Empresa y con ellas, afianzar la confianza con los grupos de valor (ciudadanos, operadores y empresarios).

2. CANALES DE ATENCIÓN.

Coljuegos pone a disposición de los grupos de valor, los siguientes canales:

Tabla 1: Canales de atención habilitados en Coljuegos

Canal	Medio	Ubicación	Horario de atención	Finalidad	Estado	Responsable administrador
Presencial	Punto de atención	Carrera 11 No. 93A-85 Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Se atienden a los interesados que interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar información relacionada con el quehacer de la empresa	Atención canal Presencial actualmente SUSPENDIDO, desde el 19 de marzo de 2020. Lo anterior, por la declaratoria de emergencia sanitaria	Proceso de Servicio al Ciudadano de la Gerencia Administrativa
	Ventanilla única de radicación			Se reciben, radican y direccionan, los documentos recepcionados por medio físico de correo postal, de empresas de mensajería y personal.		
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000 18 28 88	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Medio que permite la interacción verbal en tiempo real entre los interesados y Coljuegos, para realizar Trámites y solicitar información relacionada con el que hacer de la empresa, de ser necesario las PQRSD se direccionan al área competente.	Canal de atención ACTIVO.	Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales
	Línea fija	7420698 Bogotá D.C		Medio que permite la interacción verbal en tiempo real entre los Interesados y Coljuegos para realizar las denuncias de establecimientos y/o Juegos de Suerte y Azar que operan ilegalmente.		
	Línea gratuita Nacional - Denuncias	01 8000180417				
Virtual	Correo electrónico	contactenos@coljuegos.gov.co	24 horas. Los requerimientos registrados por estos medios se gestionan dentro de días hábiles de la semana	Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las PQRSD.	Canal de atención ACTIVO.	Proceso de Servicio al Ciudadano de la Gerencia Administrativa
		notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co		Medio electrónico a través del cual se reciben los procesos que se adelantan por acciones constitucionales (tutela, de grupo, de cumplimiento y populares).		
		Facturacionelectronica@coljuegos.gov.co		Medio electrónico a través del cual se reciben solicitudes de contratistas y proveedores.		
		acuerdodepago@coljuegos.gov.co		Medio electrónico a través del cual se reciben solicitudes de operadores que solicitan acuerdos de pago.		
		denuncialilegal@coljuegos.gov.co		Medio electrónico a través del cual se reciben las denuncias de establecimientos y/o Juegos de Suerte y Azar que operan ilegalmente.		
	Aplicativo página web	A través de la sección de Servicio al ciudadano		Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las Denuncias a Funcionarios de Coljuegos.		Proceso de Servicio al Ciudadano de la Gerencia Administrativa
			Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las PQRSD			

3. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

De acuerdo a la emergencia sanitaria que se presenta desde el mes de marzo de 2020 el único canal de atención al usuario con el cual podemos realizar una medición de satisfacción de resección de PQRSD en la entidad es el Canal telefónico, a continuación, relacionada.

Canal Telefónico

Canal	Medio	Ubicación	Horario de atención	Estado
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000 18 28 88	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Canal de atención ACTIVO.
	Línea fija	7420698 Bogotá D.C		
	Línea gratuita Nacional - Denuncias	01 8000180417		

Fuente: Elaboración propia 30 de diciembre de 2020.

En total se contestaron **12.559 llamadas** a través del Canal Telefónico de julio a diciembre de 2020, a continuación, se relacionan por mes el número total y la efectividad del Servicio.

Mes	# Total de llamadas Contestadas	% de Efectividad
Julio	1.277	94%
Agosto	1.611	93%
Septiembre	2.867	70%
Octubre	2.740	62%
Noviembre	2.281	62%
Diciembre	1783	66%
Total	12.559	75%

Fuente: Elaboración propia. Información del Sistema Skarlet. Diciembre 30 de 2020

Nota 1. Es de resaltar que durante el año 2020, desde el mes de marzo al mes de agosto se suspendieron términos a los operadores por la declaratoria de emergencia sanitaria, teniendo en cuenta lo anterior el canal telefónico mantuvo una efectividad sobre el 90% al mes de agosto, pero al momento de reanudar los término en el mes de Septiembre se presentó un gran impacto ya que se presentó una baja efectividad en el servicio, esto derivado en múltiples llamadas en donde se reiteraba fallas presentadas en portal del operador, pagos por PSE, solicitudes de acuerdos de pago, solicitudes de pre NUC, entre otros.

Con el fin de dar solución a las fallas relacionadas anteriormente y así mejorar la efectividad del canal de atención se escalaron los temas más reiterativos a los jefes de área y se realizaron reuniones con el fin de dar solución a las fallas presentadas, de acuerdo a lo anterior se logró una efectividad del servicio del 75% vs el primer semestre que cerró con una efectividad del 73%.

Nota 2. Entre los meses de julio a diciembre, desde el trabajo en casa se evidenciaron dificultades en la atención por fallas en el internet dificultando así la conexión a la VPN y como resultado impide la comunicación al 100% con los usuarios, por lo anterior se solicitó el ingreso presencial del personal asignado al canal de atención telefónico, pero no fue posible debido al aforo máximo que tiene autorizado la entidad.

Nota 3. Desde el inicio de la emergencia sanitaria en conjunto con el Área de comunicaciones, se han realizado campañas de divulgación de los Canales habilitados para la atención de los ciudadanos.

Nota 4. En el mes de agosto y parte de septiembre No se contó el apoyo a la atención del Canal telefónico de dos (2) personas contratistas, ya que habían finalizado sus contratos.

Nota 5. Desde el mes de marzo a finales del mes de agosto se contó con 3 Aprendices SENA como apoyo a la atención del Canal telefónico, posteriormente únicamente se conto con el personal de planta (3 personas).

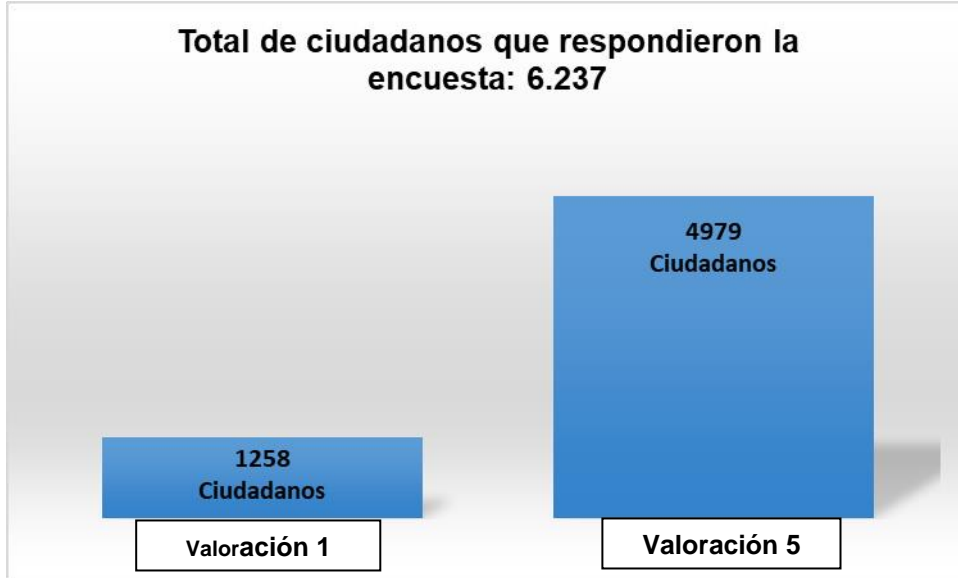
Nota 6. En el mes de octubre y desde la segunda semana del mes diciembre se realizaron jornadas de entrenamiento de forma virtual a los nuevos aprendices SENA asignadas al Proceso de Servicio al ciudadano

De los 12.559 ciudadanos atendidos a través del Canal telefónico, desde que fue declarada la emergencia sanitaria, en el segundo semestre el 100% se han atendido en teletrabajo.

❖ Medición de satisfacción de servicio al cliente – Canal Telefónico.

Medición de satisfacción de la atención prestada a través del Canal telefónico						
No.	Preguntas/calificación	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es nivel de la atención recibida?	329	310	315	284	310
2	¿Cómo calificaría usted la amabilidad del personal?	313	319	311	313	302
3	¿Cómo calificaría usted el tiempo de respuesta?	310	325	313	301	309
4	¿Se resolvieron sus dudas?	305	325	313	305	310
Total		1258	1281	1255	1207	1236

Desde el 01 de julio al 30 de diciembre de 2020 se atendieron 12.559 ciudadanos a través del Canal telefónico, de los cuales 6.237 calificaron la atención prestada así: 4.979 valoraron la atención en 5 y 1.258 valoraron en 1, donde 1 es malo y 5 excelente; el promedio total de valoración fue de 3.95, siendo 5 la máxima valoración.



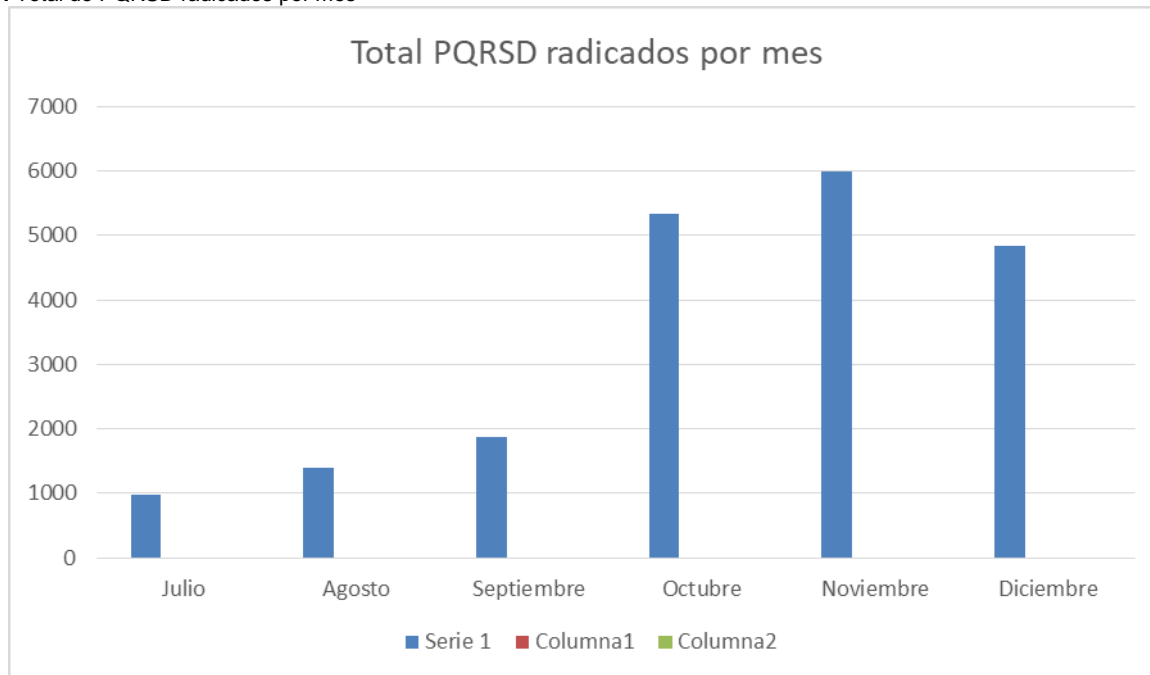
4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La información para el desarrollo de este punto, fue suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información, en adelante OTI, la cual fue generada a través del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, del 01 de julio al 30 de diciembre de 2020.

Según la información generada a través del Sistema, 20.407 PQRSD fueron recepcionada y radicadas a través de los Canales de atención de Coljuegos en el segundo semestre de 2020.

Es importante mencionar que los términos de respuesta a las PQRSD en Coljuegos, se encuentran parametrizadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO con 0, 1, 10, 15, 20 y 30 días calendario conforme a las TRD que las dependencias suministraron a OTI para la estandarización del Sistema, sin embargo es preciso mencionar, que de conformidad con la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional con ocasión del COVID 19, se ampliaron los términos al doble, exceptuando las consultas, que solo tuvieron una ampliación de 5 días. Así mismo, al momento de asignar y direccionar una PQRSD a una dependencia por el Proceso de Servicio al ciudadano de la Gerencia Administrativa, el Usuario tramitador es el responsable de seleccionar la TRD correspondiente a la PQRSD asignada. De esta manera el Sistema de Gestión calcula los días de vencido, por vencer o a tiempo de cada una de ellas.

Grafico 1: Total de PQRSD radicados por mes



Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Diciembre 30 de 2020.

De las 20.407 PQRSD recibidas por los Canales de atención habilitados, en el segundo semestre de 2020 el 55.81% corresponden a los meses de octubre y noviembre de 2020, es decir, que durante estos dos meses se presentó más de la mitad de la recepción de PQRSD recibidas por la entidad, como consecuencia del levantamiento de las medidas de mitigación con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria, situación que derivó en la necesidad de que los funcionarios de la entidad tuvieran que asistir a la entidad.

A continuación se observan las PQRSD direccionadas y asignadas por el Proceso de Servicio al Ciudadano, por dependencia y por los términos de respuesta:

Tabla 1: Total de PQRSD asignadas por dependencias.

Dependencia	# PQRSD asignadas	% de PQRSD asignadas frente al total de recibidas
Secretaría Técnica del Consejo Nacional de JSA	1.794	8,79%
Gerencia de Fiscalización	2.698	13,22%
Oficina Jurídica	2.481	12,15%
Seguimiento Contractual	1.763	8,63%
Cobro	283	1,38%
Control a las Operaciones Ilegales	1.248	6,11%
Gerencia Administrativa	398	1,95%
Gerencia Financiera	1	0,004%
Vicepresidencia de Operaciones	576	2,82%
Vicepresidencia Desarrollo Comercial	53	0,25%
Dependencia de Salida	8.798	43,11%
Presidencia	47	0,23%
Vicepresidencia Desarrollo Organizacional	47	0,23%
Oficina de Tecnología de la Información	78	0,38%
Oficina de Control Interno	23	0,11%
Gerencia Administrativa - Grupo de Notificaciones	5	0,024%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,004%
TOTAL	20.407	100%

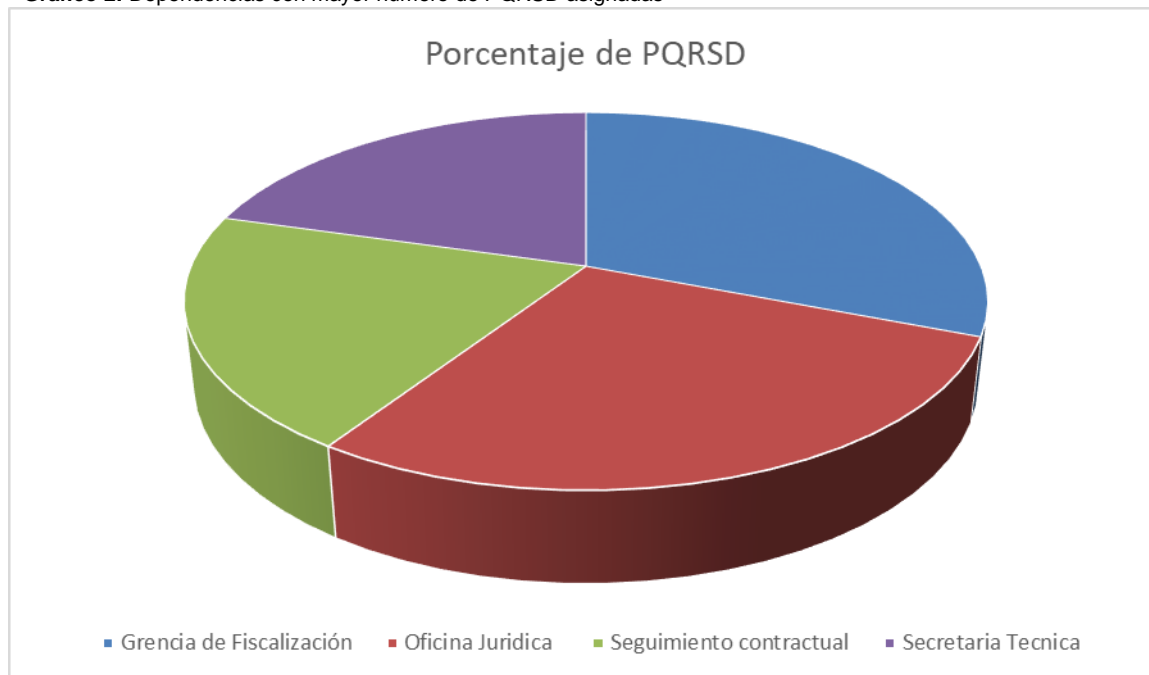
Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Diciembre 30 de 2020.

Nota 1: La Dependencia de salida se utiliza para dar respuesta a las PQRSD.

Nota 2: La Dependencia de Administrativa – Ser C, no existe en el organigrama de la empresa pero si en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Según la Tabla anterior, las Dependencias que tuvieron un porcentaje más alto de recepción de PQRSD fueron Gerencia de fiscalización, Oficina Jurídica y Seguimiento contractual con un porcentaje total de 34%%.

Grafico 2: Dependencias con mayor número de PQRSD asignadas



Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Diciembre 30 de 2020.

El 42.79% de las PQRSD que fueron recibidas el 01 de julio al 30 de diciembre de 2020, corresponden a temas relacionados a las dependencias de: Secretaria Técnica del Consejo Nacional de JSA, Gerencia de Fiscalización, Oficina Jurídica y Gerencia de Seguimiento contractual.

5. ACCIONES ADELANTADAS POR LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

Con el fin de mejorar el servicio prestado a los ciudadanos a través de los Canales de atención, se han implementado las siguientes acciones:

- Se elaboraron los documentos de paso a paso para la radicación a través del Canal virtual y telefónico, los cuales fueron socializados con los Trabajadores del Proceso de Servicio al Ciudadano.
- Se realizaron capacitaciones dirigidas a los Trabajadores del Proceso sobre las herramientas tecnológicas y sistemas de información de Coljuegos como: el Sistema Skarlet, Portal operador, SII- COL y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO. así mismo se realizaron capacitaciones sobre los Lineamientos de prevención del daño antijurídico en los derechos de petición que suministro la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, donde se trataron temas de importancia, como los términos de respuesta establecidos por la ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo No. 491 de 2020.
- Se actualizaron los documentos del Proceso de Servicio al ciudadano (*en estado de aprobación en SINGE*) como lo es la Política de tratamiento de datos personales.
- Se consolidaron banners informativos y de preguntas frecuentes sobre los términos de respuesta y sobre los lineamientos para clasificar una PQRSD y una TRD.
- A través de las Redes Sociales como Facebook, Instagram y Twitter de Coljuegos, se difundió la información de los Canales de atención y sus horarios habilitados y se está implementando la recepción de PQRSD a través de dichas redes sociales, en cumplimiento de lo requerido por la jurisprudencia de la Corte Constitucional.
- En conjunto con OTI, y con ocasión del desarrollo del Plan de Mejoramiento derivado del informe de auditoría llevado a cabo por la oficina de control interno, se procedió a la contratación de una mejora al software para la recepción por la página web de las PQRSD.
- En conjunto con OTI y el proveedor contratado Grupo IYU SAS, se llevaron a cabo varias reuniones donde se trataron las modificaciones a tener en cuenta en el sistema de gestión Orfeo, específicamente para el tratamiento y procedimiento interno de PQRSD.

- Con ocasión de las reuniones conjuntas entre la Gerencia Administrativa, la OTI y el proveedor IYU, se elevó documento donde se plasma la última versión (versión No. 3) donde se instituye documento guía para el proceso de modificación del software Orfeo, el cual terminara de realizar pruebas el primer bimestre del año 2021.
- Se realizó el ajuste correspondiente al Sistema de Gestión Documental - ORFEO para que cuente con alarmas y alertas de vencimiento, facilitando el seguimiento a las PQRSD, implementando un sistema de semaforización con las alertas pertinentes, de acuerdo a los días faltantes al vencimiento del término de respuesta.
- Se dispuso en la funcionalidad en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO una opción para generar directamente los reportes de las PQRSD y realizar el seguimiento a tiempo y continuamente.

6. RECOMENDACIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DE LAS PQRSD EN COLJUEGOS

- Llevar a cabo capacitaciones dirigidas a los trabajadores de la empresa, indistintamente del rol que cumplan sobre los términos de respuesta y su obligación en dar respuesta oportuna a las PQRSD de las que le sean asignadas, teniendo en cuenta las consecuencias disciplinarias y penales que conlleva la omisión en la respuesta de las PQRSD.
- Llevar a cabo capacitaciones sobre la atención a los ciudadanos fortaleciendo la cultura de servicio de los Trabajadores de Coljuegos y así lograr el mejoramiento continuo del servicio prestado.
- Ante la adopción de la Política de Tratamiento de datos personales es preciso mencionar que la ley 1581 de 2010 en su Título VI de la “*DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO*” en su artículo 17 literal k) de la ley y artículo 18 literal f) manifiesta:

“k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos; y f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares (...)”.

En este sentido, lo que manifiesta la ley es el deber de los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, en adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos, en especial para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de la información. Así las cosas, la adopción de un Manual Interno es una obligación que va acompañada de la adopción de una Política de tratamiento de datos personales, la cual contiene temas distintos y específicos, como lo son el tratamiento de los datos, los derechos y deberes de los encargados de la información y de sus titulares, las áreas responsables, los procedimientos del tratamiento de los datos, la creación del aviso de privacidad, entre otros; a diferencia del Manual Interno de Políticas y Procedimientos, que como tal sirve como parámetro para los funcionarios de la entidad, al establecer los procedimientos para la atención de quejas, consultas y reclamos presentados por los ciudadanos y titulares de la información.

Por lo cual se requiere, con base en la Política de tratamiento de datos personales, la adopción de un Manual Interno de Políticas y Procedimiento de tratamiento de datos personales, en cumplimiento a lo establecido en la ley.

Elaboró: Diego Andres Gonzalez – Contratista Gerencia Administrativa

Revisó: Diana Roció Bahamón. Contratista. Gerencia Administrativa