



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

**¿CÓMO ESTRUCTURAR EL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO EN EL
MARCO INSTITUCIONAL?**

MODALIDAD: MONOGRAFÍA

AUTOR

SERGIO DAVID JULIÁN BERNAL ROBAYO

DIRECTOR

LUIS ALBERTO CÁRDENAS OTAYA

Asesor

BOGOTÁ, COLOMBIA

OCTUBRE 2024

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por la oportunidad que me brinda de seguir creciendo y avanzando en mi profesión, por ayudarme a emprender, lograr mis proyectos y por fijar en mi camino, personas y circunstancias que contribuyen a la consecución de mis logros; A mis padres, que siempre me han brindado su apoyo incondicional y me han inculcado fortaleza y determinación para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. De igual manera, a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y la comunidad docente, que participó en este proceso de formación, con su aporte intelectual, apoyo académico que, sin duda, fueron un gran encomio para mí y motivación a culminar este proceso con la mayor satisfacción y sentido de logro obtenido.

Resumen

En cumplimiento a los preceptos constitucionales y la misión institucional, las entidades públicas deben adelantar actuaciones orientadas a fortalecer el vínculo entre los ciudadanos y la Administración, significado con ello, la participación activa con la generación de aportes que permitan retroalimentar el proceso interno, mejorarlo y hacerlo más acertado y efectivo. Actualmente, el Proceso de Atención al Ciudadano, de orden transversal en la Administración Pública, requiere actualizaciones en razón a la dinámica social, así como la importancia de mejorar el esquema interno y acreditar gestión y resultados ante los entes de control, lo que implica, mayor protagonismo de la sociedad civil en la gestión pública para equilibrar expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas.

Sin embargo, dicho proceso institucional afronta al día de hoy, desafíos que pueden obstaculizar su efectividad y que se reflejan en contextos de desigualdad, falta de capacitación en los funcionarios, ausencia o limitación de información y de recursos, falta de representatividad de algunas minorías, apatía social, desconfianza en las instituciones y manipulación de actores políticos o grupos de interés, que consideran la participación ciudadana en contravía a sus intereses particulares.

En consecuencia, se identificó la estructura del proceso, la importancia de efectuar mejoras progresivas y se adelantó el ejercicio práctico por medio de las herramientas facilitadas en las fuentes de consulta, basado en el método cuantitativo que permite visualizar la situación real en cuanto a la prestación de un servicio público, por lo cual, el Proceso de Atención al Ciudadano, está llamado a mejorar de forma progresiva, consecuente y efectiva, en articulación con los aportes que genera la ciudadanía, como parte integrante del ejercicio de la función pública y que enriquece la capacidad institucional, como se evidenció en el presente proyecto.

Palabras clave: Proceso de Atención al Ciudadano, participación ciudadana, mejoramiento y actualización en la Administración Pública.

INDICE

Contenido

CAPITULO I-	5
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	7
Objetivos Generales	7
Objetivos Específicos	8
Antecedentes	9
Capítulo II.	13
ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS	13
Perspectivas del Proceso de Atención al Ciudadano con los aportes de la sociedad actual ...	14
Proceso interno de Atención al Ciudadano: Caso en concreto	17
Aportes y contribuciones de la participación ciudadana efectiva –Caso en concreto	21
Capitulo III- EJERCICIO PRÁCTICO	25
MÉTODO CUANTITATIVO DE INVESTIGACIÓN APLICADO AL ACTUAL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD PÚBLICA COLJUEGOS EICE	25
Método de investigación científica- El Método Cuantitativo de orden secuencial y probatorio	26
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	39

CAPITULO I-

INTRODUCCIÓN

El Estado tiene como fin esencial la provisión de servicios públicos, de conformidad con las necesidades apremiantes de la población, lo cual efectúa a través de las entidades públicas en el territorio nacional, en cumplimiento a los fines constitucionales. En este orden de ideas, es determinante analizar el estado actual del Proceso de Atención al Ciudadano de corte transversal en la Administración Pública, en aras de identificar su estructura, objetividad y posibles adecuaciones que estén en sintonía con la actual realidad social, que requiere efectividad y celeridad en las peticiones con las que acuden a las entidades estatales.

Consecuentemente, a la fecha el Proceso de Atención al Ciudadano está catalogado al nivel de una Política Pública de imperativo cumplimiento por las entidades estatales, de arraigo desde la Constituyente de 1991, en contravía al anterior Sistema Constitucional de 1886 que consagraba el mando desde el Ejecutivo como autónomo, autoritario y excesivamente centralizado. En este sentido, se resalta la importancia de las actualizaciones que deben acompañar este proceso al interior de las entidades, pues incluso al transcurrir treinta años de dicho reconocimiento desde los escenarios políticos de 1991, es evidente el cambio social a un ritmo más rápido y que demanda eficacia en las garantías constitucionales acorde a las necesidades del actual entorno social. (CARREÑO BUSTAMENTE, 2009)

Ahora bien, desde la perspectiva institucional, se visualiza las actividades de mejora que deben acompañar este proceso y que se evidencian con la actualización normativa en manuales y procedimientos internos, que requieren ajuste a la dinámica social e implementación tecnológica que avanza a pasos agigantados, conforme el ambiente globalizado actual.

En el mismo sentido, representa la importancia de capacitar a los funcionarios a cargo del proceso con fuentes normativas e institucionales, incluso en acompañamiento y asesoría con la Academia, con el fin de promover calidad y eficiencia en el servicio, promover el sentido de resolutivez en

Documento final con opción de grado: Monografía

los requerimientos y enfoque en la misión institucional, con la utilización de las herramientas informáticas provistas para ello, cumpliendo los términos que prevé la legislación y facilitando una resolución de la necesidad del ciudadano de manera eficiente, oportuna y de fondo.

En la misma línea, a la ciudadanía le asiste la responsabilidad de participación activa y enérgica en las actividades institucionales; obviar la indiferencia y apatía social y, por el contrario, liderar con aportes y contribuciones dentro del marco legal previsto, esos procesos de mejoramiento que enriquecen y que afianzan aún más, los procesos de organización y los canales de interlocución con las entidades públicas. Así mismo, le corresponde apersonarse de las herramientas y métodos previstos y efectuar el debido acompañamiento para acceder a la información pública, en procura de ver garantizado su derecho.

En el caso en particular y siendo evidenciada la problemática existente en la Administración Pública y la interlocución con el ciudadano, este proyecto de investigación se enfoca en identificar los aportes que desde la ciudadanía que frecuenta la Administración se generan, en procura de formular estrategias de mejoramiento y medidas prácticas adecuadas al Proceso de Atención al Ciudadano, conforme la dinámica social, en garantía a los derechos fundamentales que están siendo representados en la prestación de servicios públicos y de contexto esencial e intrínseco para el individuo tales como la vida, la salud, los bienes y la propiedad entre otros, a cargo de las entidades públicas.

Así mismo y con el contexto anterior, teniendo acercamiento con una entidad pública de naturaleza descentralizada y autónoma en concreto, se tomará como referente el Proceso de Atención al Ciudadano y percepción actual de los usuarios que a diario la frecuentan, por los diversos canales de atención y que permite evidenciar la problemática citada y a su vez, estructurar estrategias de mejoramiento gradual, progresivo que contribuyen a un mejoramiento paulatino en el proceso, que le significa a la entidad mejorar su capacidad de gestión con resultados.

OBJETIVOS

Objetivo General

Se indica de la siguiente manera:

- Analizar el estado actual del proceso de participación de la ciudadanía en las actuaciones que adelanta la Administración y determinar los aportes concretos y progresivos, que contribuyan al mejoramiento y eficiencia administrativa, orientados a la prestación de un servicio público.

Objetivos Específicos

Se señala como tales los siguientes:

- Considerar los efectos del proceso de participación ciudadana en la gestión administrativa y establecer las falencias en las Instituciones Públicas, en el Proceso interno de Atención al Ciudadano.
- Facilitar la generación de aportes que, en atención al actual escenario social, permitan enriquecer el Proceso de Atención al Ciudadano, en conexidad con la participación de la ciudadanía en las decisiones y actuaciones que le competen a una entidad administrativa que facilita un servicio público.

Antecedentes

Desde el contexto Administrativo, es evidente que hay factores que limitan la dinámica en el Proceso de Atención al Ciudadano y en su orden, es un retroceso tanto para la actividad interna de la entidad, como en relación con la capacidad institucional de gestión y resultados que debe acreditarse ante los entes de control, por medio de indicadores que reflejen el cumplimiento de metas, objetivos y acciones institucionales encaminadas a resolver una problemática pública.

Sobre el particular, se citan algunos de ellos que en el ejercicio de la función administrativa se reflejan en el Proceso de Atención al Ciudadano y repercuten en aumentar la problemática ya existente tales como, la excesiva carga laboral en los funcionarios a cargo del proceso, lo que redundaría en desmotivación de los funcionarios, por lo que no hay un servicio con calidez y trato digno, así como en procura de una resolución efectiva y concreta al pedimento del ciudadano. Corolario de lo anterior, se percibe la falta de capacitación en el equipo de talento humano del área, lo que se representa en atenciones de trámite, pero no con soluciones concretas y de fondo, aunado a la carencia de herramientas informáticas y espacios que hagan más amable y digno el proceso de cara al ciudadano.

De modo similar, desde la perspectiva ciudadana se vislumbran aspectos que no favorecen de la mejor manera un contexto amigable y resolutivo en el Proceso de Atención al Ciudadano y que acrecienta la brecha entre administración y administrados y descontextualiza el papel de Estado y la debida responsabilidad pública. Se señalan como tales, el desconocimiento y falta de información y estímulo en la ciudadanía por ahondar en los asuntos de la Administración y hacer valer su participación, generando aportes y valiosas contribuciones que enriquecen los procesos; así mismo, la apatía social e indiferencia generalizada que socava la confianza de la población en sus Instituciones, aunado a factores imperantes en el escenario socio-político como la corrupción, la politiquería, burocracia reinante y prelación de intereses de sectores económicos de la

sociedad, que profundiza aún más la problemática visible en la Administración Pública en general.

1

Ahora bien, los factores citados tienen respaldo desde distintas ópticas y que al unísono concurren en un mismo punto: la importancia de mejorar y optimizar el Proceso de Atención al Ciudadano de conformidad con la dinámica social actual, acorde con las herramientas informáticas y tecnológicas y modernizando el capital humano de las Instituciones, en consonancia con la innovación cultural reinante.

Sobre el particular, se enuncia a nivel de fuentes de consulta, las de orden institucional relevante, donde se señala la importancia de *“la efectiva apertura al diálogo con los diferentes grupos de valor de cada institución pública, y el acceso real y efectivo a sus derechos”*. Esto, además teniendo en cuenta lo que establece el Departamento Administrativo de Función Pública-DAFP- en los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano de carácter vinculante:

“La dificultad de relacionamiento con la ciudadanía radica, usualmente, en que la capacidad institucional de las entidades, no está lo suficientemente robusta de cara a las necesidades de la ciudadanía; es decir, persisten debilidades institucionales que impiden un equilibrio entre las expectativas ciudadanas y los productos y servicios que finalmente son provistos a la sociedad”. (Publica, 2020).

¹ En su oportunidad desde esta Alta corporación ha emitido abundantes conceptos y criterios jurisprudenciales que reconocen el derecho a la participación ciudadana como un derecho fundamental. Lo anterior significa que *“toda persona, particularmente todo ciudadano, tiene la facultad constitucional de intervenir en la actividad pública, ya sea como sujeto activo de ella, es decir como parte de la estructura gubernamental y administrativa del Estado, ya sea como sujeto receptor de la misma, interviniendo, teniendo iniciativa legislativa, interponiendo acciones en defensa de la Constitución o la ley, actuando como miembro de partidos o movimientos políticos, o aun elevando peticiones a las autoridades y obteniendo la pronta respuesta de ellas”*. Sentencia C-065/21. De igual manera, ha indicado que es *“un principio fundamental que ilumina todo el actuar social y colectivo en el Estado Social de Derecho”*. Por ello mismo, mirada desde el punto de vista del ciudadano, la participación democrática es un derecho-deber, toda vez que le concede la facultad y a la vez la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica social que involucra intereses colectivos. Sentencia C-1338/00.

Documento final con opción de grado: Monografía

Por ende, desde una visión institucional y objetiva que emite conceptos rectores sobre la Función Pública se considera que *“dichos escenarios de relacionamiento, pueden ser vistos como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo (...)”*. (Publica, 2020).

De igual manera, la Academia se ha pronunciado sobre el tema y como fuente de consulta avocada, se examinó lo conceptuado indicando la problemática existente en el Proceso de Atención al Ciudadano consistente en:

“en las largas filas en los días de atención al público, falta de estándares aplicados a la prestación de servicios, información incorrecta o incompleta acerca de los requisitos para realizar trámites, desaprovechamiento de las plataformas virtuales por falta de difusión de la información, deficientes condiciones del ambiente físico donde se prestan los servicios, separación geográfica de las distintas reparticiones administrativas, la deficiente gestión documental por parte de los funcionarios que conlleva a pérdida de documentación, son entre otras las debilidades que requieren ser intervenidas y/o tratadas”; (Pérez Bonfante, 2014)

En el mismo sentido, las entidades administrativas han visualizado las dificultades propias presentes en el proceso, cuando incluso señalan factores operativos tales como *“la vinculación de servidores públicos, el hecho de que en su mayoría son servicios prestados por funcionarios o contratistas con poca formación en asuntos de atención al usuario , con alta rotación de los cargos o puestos de trabajo, pocos recursos tecnológicos, que si bien tienen alta vocación de servicio y logran atenuar las falencias, aún persiste la mala relación en toda la cadena administrativa”* (Camacho Caviedes, 2019)

Documento final con opción de grado: Monografía

Consecuentemente, se posee con abundante caudal normativo e institucional que ha direccionado el proceso, que ha sido objeto de evolución y que sin duda aporta conceptos vinculantes, como se expone a continuación:

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición
- Ley 1437 De 2011-Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
- Ley 1757 de 2015
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- Documento CONPES 3292 de 2004 “Proyecto de racionalización y automatización de trámites”
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública
- Manuales de procedimientos, jurisprudencia de altas cortes, conceptos de corporaciones y entidades de alto gobierno (DNP, DAPRE, DAFP, PGN)

Documento final con opción de grado: Monografía

Finalmente, desde las entidades de Alto Gobierno identifican situaciones que limitan el proceso y la cultura de servicio al ciudadano como *“la ampliación y difusión de los diferentes canales de atención, efectuar acciones de mejora de procesos, resolver peticiones y prestación de tramites en el término establecido y contar con personal altamente calificado y con competencias comportamentales , académicas y funcionales”* que permitan la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. (DNP, 2021)

Es por ello que, desde la investigación adelantada con fundamento en las consultas efectuadas desde varias ópticas y criterios de diversos actores del escenario social, así como con la utilización de las fuentes de consulta recomendadas, se permite reconocer la problemática existente que al unísono se identifica, la importancia de adelantar acciones de mejora en las cuales se incluya los aportes y contribuciones que emergen del descontento ciudadano y las falencias internas de las entidades, que demuestran que el citado Proceso de Atención al Ciudadano está llamado a efectuarlas de manera progresiva y constante.

CAPÍTULO II.

ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Teniendo en cuenta el actual escenario social donde la ciudadanía ha adquirido mayor notoriedad y relevancia en la gestión estatal, surge el interrogante, ¿hasta qué punto los procesos que conforman la estructura de la Administración Pública, están respondiendo de manera efectiva a las necesidades del entorno actual?

Si bien, dichos procesos que conforman la estructura de la Administración Pública tienen base en los preceptos constitucionales, garantista de derechos, se resalta la importancia de visualizar

Documento final con opción de grado: Monografía

cambios que al paso de la dinámica social y en el caso en concreto, sobre el Proceso de Atención al Ciudadano objeto de este proyecto, dichos cambios son notorios al nivel de catalogarse de Política Pública de Servicio al Ciudadano y que *“trasciende de la atención oportuna a la ciudadanía de sus requerimientos, pues implica que la Administración Pública en conjunto, oriente su gestión a la generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor”*. (Publica, 2020)

Consecuentemente, las entidades públicas han sido cuidadosas en construir este Proceso de Atención al Ciudadano con el debido fundamento y estructura, aun así, es claro que enfrentan nuevos desafíos, que se caracterizan por la desconfianza hacia las Instituciones, *“exclusión de la ciudadanía en el diseño e implementación de políticas públicas y la insuficiente capacidad de los gobiernos de resolver los problemas públicos y lograr el desarrollo con igualdad y sostenibilidad”*; situaciones que generan descontento en la ciudadanía y se ve reflejado con la intensificación de *“movilizaciones públicas, protestas y estallidos sociales del último tiempo, (...)”*. De igual manera, es perceptible la sensación de inoperatividad en los procesos y tramites al interior de la entidad, por lo que, demanda acciones a implementar, principalmente la conexión de este proceso con la garantía de derechos de rango constitucional e inherentes al individuo.²

Perspectivas del Proceso de Atención al Ciudadano con los aportes de la sociedad actual

Primeramente, la noción de participación ciudadana se reserva a la relación del individuo con la Administración Pública y donde está involucrada la gestión estatal propiamente dicha, en

² Es por ello que se requiere de una *“nueva gobernanza”* que reúna, dentro de otras, las siguientes características: *“que sea eficaz, es decir, que resuelva los problemas públicos complejos; inter-sectorial, en donde múltiples sectores colaboren y trabajen en conjunto; inter-nivel, que exista efectiva coordinación entre los diferentes niveles del estado (nacional, intermedio y local); Inter-temporal, con planificación de corto, mediano y largo plazo que trasciende los periodos de gobierno; multi-actor, con el involucramiento de múltiples partes interesadas, en un mundo de poder compartido; que cree valor público significativo, protegiendo y promoviendo los valores públicos deseados”*.(subrayado aplicado) Fuente: <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-institucional>.

conexidad con el cumplimiento de los fines del Estado, respecto a garantizar los derechos atribuibles a los administrados. En este sentido, *“la participación ciudadana se refiere a las experiencias de intervención de los individuos en las actividades públicas para hacer valer sus intereses sociales, propio de las democracias modernas y que exige tanto el reconocimiento y aceptación gubernamental de la interacción social, como el compromiso público de ambas partes de articular con un fin común”*.³

La creación de valor público que significa la participación ciudadana en los procesos institucionales, permite determinar si se están solucionando las necesidades recurrentes demandadas en procura del bienestar social. Es reconocida la necesidad de involucrar a la ciudadanía en los asuntos administrativos, dado los ajustes que requiere y que han sido evidenciados con la creación de grupos de participación ciudadana, que desde las diferentes ópticas sociales han efectuado valiosos aportes a los procesos a nivel consultivo y que han permitido expresar su sentir, frente a la provisión de bienes y servicios a cargo del Estado.

Corolario de lo anterior, los efectos de la participación de la ciudadanía han sido notorios en diversos procesos institucionales, tales como el proceso electoral por citar un ejemplo, donde se puede evidenciar la participación directa de la ciudadanía en los escrutinios, en pro de garantizar transparencia y resultados confiables y donde su participación ha sido eficaz, para contrarrestar posibles situaciones de anormalidad electoral, resultados fraudulentos o incumplimiento del procedimiento definido.

³ En el mismo sentido, para que la participación ciudadana pueda tener una repercusión efectiva en beneficio de los ciudadanos, se deben cumplir al menos dos requisitos de conformidad con la fuente de consulta a saber: *“a) el reconocimiento y la aceptación gubernamental de que la interacción social, la deliberación pública, la tolerancia al pluralismo ideológico y a la diversidad cultural son prácticas y valores esenciales para la convivencia civilizada y constructiva; b) la generación de compromisos públicos, formales y sancionables para ambas partes alrededor del resultado de las deliberaciones públicas.”* Fuente: La Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales- Publicación de la Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php>

Ahora bien, el proceso de participación ciudadanía ha efectuado notables incursiones en las gestiones estatales desde su institución en 1991, lo cual ha sido reflejo de la democracia representativa y participativa que les ha significado a las entidades, efectuar los ajustes internos que requieren y que, desde el Proceso de Atención al Ciudadano representa la tarea de garantizar los derechos inmersos en la provisión de bienes y servicios.⁴

Consecuentemente, es perceptible en las democracias modernas, el perfeccionamiento de la participación ciudadana como una tarea de obligatorio cumplimiento, no sólo por mejorar las relaciones Estado- Ciudadano, sino también por modernizar la gestión administrativa con valores como la inclusión social, la transparencia y efectividad en la gestión pública. Desde esta óptica, la participación ciudadana en los asuntos estatales debe ser vista como *“una contribución a los procesos administrativos vistos como frágiles o defectuosos, con un nuevo impulso enfocado hacia la calidad de representación y mayores márgenes de gobernabilidad, lo que permite avanzar formalmente en la democratización de la vida local”* y en su orden, la prestación efectiva del servicio público que demanda la población. (Casas, 2009)

Aunado a lo anterior y desde la óptica del presente proyecto, teniendo en cuenta los antecedentes que desde los diversos escenarios sociales y políticos se han establecido sobre la importancia de la participación ciudadana en la gestión estatal, el planteamiento consiste en reforzar la incursión ciudadana en las actividades de la Administración , por lo cual, han de hacerse los ajustes para conformar un proceso más amigable, cercano al ciudadano, con calidez humana y con enfoque resolutivo, orientado a satisfacer las necesidades que demanda la ciudadanía.

⁴ Para ello no solo se cuenta con las directrices de la Constitución Política donde se consagra dentro del Capítulo I de Derechos Fundamentales, sino también en el ordenamiento jurídico , donde se ha establecido desde el legislador el cuerpo normativo para definir los instrumentos por medio de los cuales la ciudadanía acude a la administración o autoridades administrativas en procura de hacer valer sus derechos o invocar peticiones como es el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011, instrumento jurídico-normativo, por medio el cual se definen el procedimiento y los términos que le corresponde a la entidad de satisfacer la petición al ciudadano.- artículo 13o y siguientes.

Proceso interno de Atención al Ciudadano: Caso en concreto

Dentro del presente proyecto de investigación, se optó por vincular el estado de participación ciudadana con el Proceso de Atención al Ciudadano, visible en una entidad de orden estatal en concreto, descentralizada, autónoma y con facultades legales taxativas; por lo cual, se busca aterrizar el contexto teórico esbozado, con el fin de determinar la eficacia del citado proceso en esta entidad y en su orden, determinar el estado actual y facilitar estrategias de mejora basado en el método de investigación adelantado, que contribuyan a la optimización progresiva del mismo, en conexidad con la gestión de resultados y capacidad institucional.

Para contextualizar sobre esta entidad, se trata de una Empresa Industrial y Comercial del Estado- Coljuegos EICE- con naturaleza jurídica descentralizada, autónoma y vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP- cuyos fines y facultades están previstos en la Constitución y la Ley al señalar que:

“La organización, administración, control y explotación de los monopolios rentísticos estarán sometidos a un régimen propio, fijado por la ley de iniciativa gubernamental. Las rentas obtenidas en el ejercicio de los monopolios de suerte y azar estarán destinadas exclusivamente a los servicios de salud (...)”. (Colombia, 2022)

En el mismo sentido, se determina desde el punto de vista legal, la creación de dicha entidad, con funciones, estructura jerárquica, misión y visión institucional concretas, con la finalidad prevista acorde a su capacidad administrativa, de gestión de resultados, tal y como se aprecia en la siguiente fuente normativa de conformación que señala:

“Resulta necesario crear una Empresa del orden nacional que asuma la explotación, administración y expedición de reglamentos de los juegos que hagan parte del

Documento final con opción de grado: Monografía

monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar, la cual debe contar con un modelo organizacional y de indicadores de gestión que permita mayor rentabilidad en la explotación de dicho monopolio. (...) Créase la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar, denominada COLJUEGOS, (...) tendrá como objeto la explotación, administración, operación y expedición de reglamentos de los juegos que hagan parte del monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar que por disposición legal no sean atribuidos a otra entidad.” (DAFP-, 2011)

Como parte integrante de la estructura del poder Ejecutivo, esta entidad Coljuegos EICE debe contar en su estructura administrativa y jerárquica, con procesos de orden transversal que permitan desarrollar y cumplir los fines constitucionales y legales previstos en su creación; de igual manera, faciliten su mantenimiento y sostenibilidad y a su vez, acreditar el cumplimiento y gestión de resultados de cara a la ciudadanía y entes de control que así lo demandan, a través de la resolución de trámites y peticiones que a diario son de su competencia, según su naturaleza y funcionalidad.

Ahora bien, con dicho objeto se constituye el Proceso de Atención al Ciudadano, que al interior de la entidad se ha conformado en transversal, determinante y decisivo en la gestión de resultados, indicador de eficiencia hacia a los requerimientos de la ciudadanía, concretada en los usuarios que a diario demandan la prestación del servicio público en los tramites asociados a la naturaleza de la entidad y cuyos resultados han sido concluyentes en el cumplimiento que se debe acreditar ante los entes de control, con indicadores de gestión y capacidad institucional.⁵

⁵ De conformidad con lo establecido en el Decreto 1451 de 2015 que “*modifica la estructura de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar (COLJUEGOS).*” en el artículo 12, que señala las obligaciones a cargo de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional, en el sentido de “*1. Dirigir y coordinar la ejecución de las políticas, programas y actividades relacionadas con los asuntos administrativos y financieros, gestión de talento humano, gestión documental y servicio al cliente*”, (...) “*Diseñar y difundir los reglamentos, el manual específico de funciones y requisitos y el manual de procedimientos para el cumplimiento de las funciones de la Empresa*”. Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php>

Consecuentemente, el Proceso de Atención al Ciudadano de COLJUEGOS EICE es la “*ventana*” de la entidad hacia la ciudadanía, que por los diversos canales de acceso, recurre en busca de atención efectiva, con calidez humana y resolutivez de fondo a los requerimientos asociados con los trámites que afectan sus intereses económicos inmersos en los contratos de concesión para operar, desarrollar y administrar el monopolio rentístico que genera los juegos de suerte y azar por parte de los operadores o concesionarios, que están conformados por agremiaciones empresariales del sector privado de la economía nacional.⁶

Con respecto a los tramites recurrentes que se desarrollan y que son producto de la naturaleza y funcionalidad de la entidad, si bien se originan en la actividad económica que regula Coljuegos en todo el territorio nacional, hay trámites en conexidad, que amplían el espectro de aplicación y diligenciamiento a cargo del Proceso de Atención al Ciudadano, que merecen igual de rigurosidad y responsabilidad, desde la recepción hasta la resolución del mismo.

Dichos tramites corresponden con los contratos de concesión como instrumentos jurídicos por medio de los cuales, los concesionarios o entes del sector privado agremiados, buscan establecer un acuerdo de voluntades con Coljuegos EICE, para efectuar la administración, explotación y operación de los juegos de suerte y azar, cuya obligación consiste en el reconocimiento y pago de conceptos a favor de la entidad de gastos de administración y derechos de explotación, recursos que en su mayoría van destinados al financiamiento del sector salud conforme a la Ley.

Acto seguido, siendo los contratos de concesión la fuente de negocio de la entidad con los particulares, también se constituye en el mecanismo principal de inconformidad por medio del

⁶ A la fecha Coljuegos posee cuatro canales de atención al ciudadano por medio de los cuales la ciudadanía puede tener acceso a la atención de peticiones, reclamaciones, consultas, quejas tales como el canal presencial directamente en la entidad, cuya única sede nacional está en la ciudad de Bogotá; canal virtual, a través del correo electrónico contactenos@coljuegos.gov.co; radicación a través de la página web www.coljuegos.gov.co y el canal telefónico para recibir los requerimientos ciudadanos desde cualquier parte del País. Fuente: www.coljuegos.gov.co

Documento final con opción de grado: Monografía

cual, la ciudadanía acude a diario y de forma recurrente, para obtener autorización para operar lícitamente el monopolio en un local comercial, gestionar asuntos propios del contrato de concesión (prorroga, modificaciones, pólizas, terminaciones, incumplimientos, pagos, suspensiones, liquidaciones,), así mismo, se tramitan peticiones, consultas, solicitudes de conceptos, requerimientos de entes de control, asuntos administrativos; actuaciones que inicialmente se reciben a través de una PQRSD y posteriormente, por acciones judiciales acreditando vulneración a derechos fundamentales de petición de información, acceso y solicitud de documentos, consultas; peticiones y quejas fundamentadas en la no resolución, resolución tardía o no efectiva de peticiones, que a diario invocan los operadores en relación con la presentación y aceptación de trámites para suscribir los contratos de concesión, para operar juegos de suerte y azar en sus diversas modalidades.

Si bien, a la fecha el Proceso de Atención al Ciudadano de Coljuegos EICE se conforma por Manual de procedimientos, caracterización del proceso, políticas definidas y protocolos, hay condiciones fácticas y de diaria exigencia que limitan objetividad, resolución de fondo y celeridad en los requerimientos ciudadanos y que denotan pasividad e inoperancia por parte de la entidad y a su vez, preocupación y extrañeza, porque lejos de mitigarse las cifras concluyentes sobre la calidad del servicio, el descontento de los usuarios por la *paquidermia de la entidad* en resolución de trámites, se maximiza aún más actuaciones que inicialmente se reciben a través de PQRSD y con el transcurrir de los días, excediendo el término de Ley para resolver, se traduce en escritos de reiteración de solicitudes, acciones de tutela (incumplimientos y desacatos) por vulneración evidente del derecho fundamental de petición e incluso ha llevado a efectuar *plantones* en las instalaciones de la entidad y denuncias en medios de comunicación, como último recurso de este grupo social afectado y que no se siente escuchado ni atendido por la entidad. ⁷

⁷ De conformidad con la fuente consultada, "Un grupo de operadores de casinos se concentraron ante la sede de Coljuegos en Bogotá sobre el mediodía del martes 3 de octubre (2023). Más de medio centenar de personas protestaron por las demoras en los trámites que deben adelantar ante la entidad para el pago de los impuestos que están obligados a declarar ante la ley por intermedio de la entidad. En redes sociales se difundieron algunos videos de las personas (...) en los que fue recurrente la consigna de "No más trámites eternos". Según reportó Caracol Radio, los empresarios aseguran que están perdiendo dinero por cuenta de lo que señalan como "negligencia" por parte del ente encargado de la regulación de los juegos

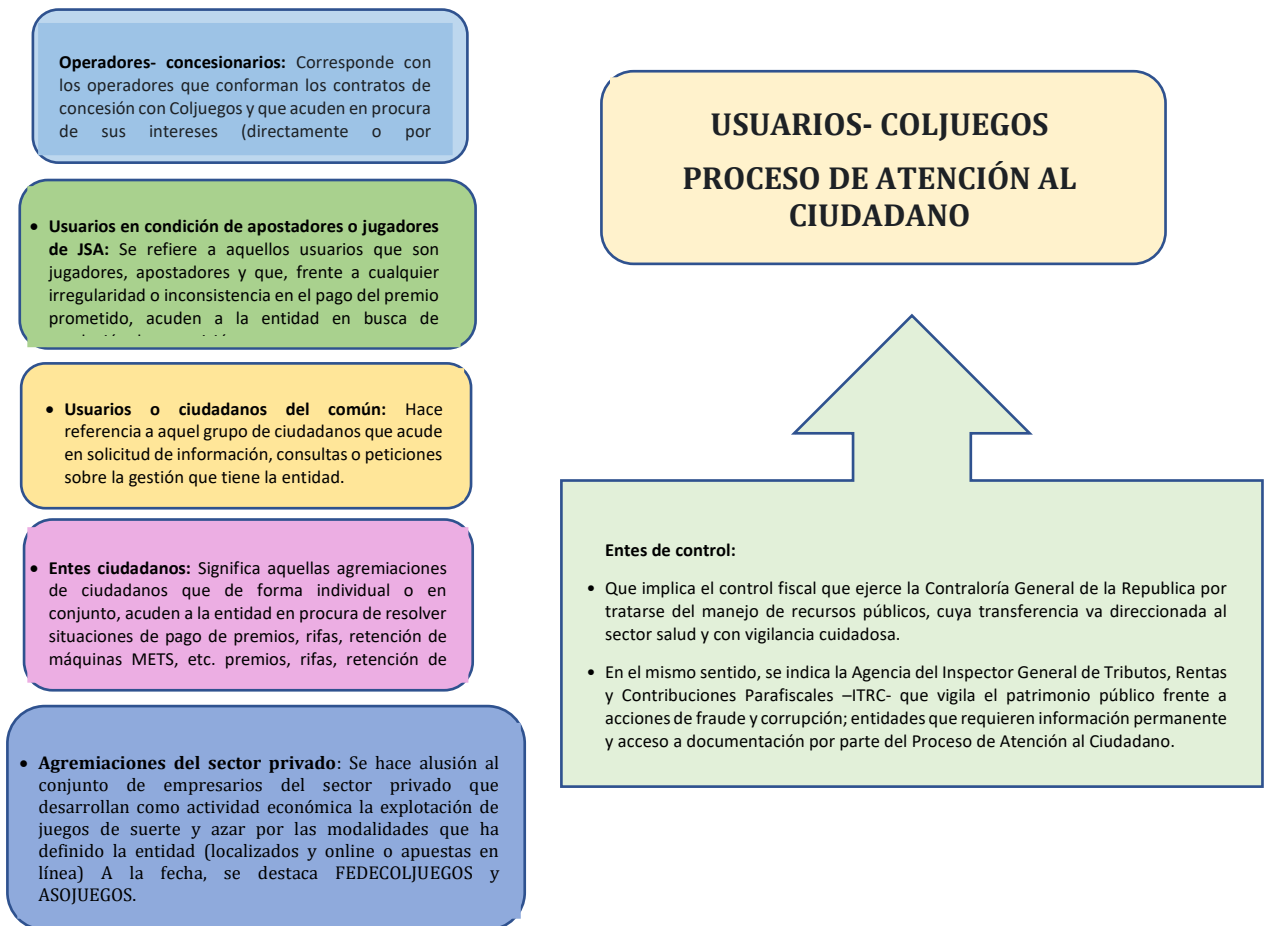
Aunado a lo anterior, las reclamaciones y quejas que a diario se manejan sobre el sitio web del Portal del Operador que presenta inconsistencias en las operaciones, dificulta el acceso por parte de los operadores en los pagos por concepto de derechos de explotación y gastos de administración, que corresponde según las condiciones contractuales. Todas estas circunstancias le significa entre otras, a los operadores de juegos de suerte y azar, detrimento en su patrimonio y lesión a sus intereses económicos, por lo que el Proceso de Atención al Ciudadano de la entidad, muestra la necesidad imperiosa de ser objeto de ajustes y oportunidades de mejora a la mayor brevedad, pues a la fecha es el proceso de cara al ciudadano que percibe mayores insuficiencias respecto a capacitación y calificación de talento humano, rotación de personal diluyéndose la memoria histórica del proceso; mal información al ciudadano al momento de recepcionar la petición; infraestructura y espacio poco amigable para los usuarios y herramientas informáticas no de fácil acceso, que es lo que apremia a la Administración en mostrar resultados y lo que demanda la ciudadanía que ve afectados sus intereses patrimoniales y de empresa, así como el impacto negativo reputacional que le representa a la entidad pública.

Aportes y contribuciones de la participación ciudadana efectiva –Caso en concreto.

En principio, es determinante establecer el compromiso y responsabilidad en la entidad analizada en el presente proyecto, en efectuar las acciones de mejora que corresponden al citado proceso, en procura de optimizar cifras e indicadores que ha de cumplir unas expectativas y gestión con resultados ante los entes de control, cuyo origen se arraiga en falencias operativas del Proceso de Atención al Ciudadano.

de apuestas y rifas a nivel nacional. Algunos de los carteles que llevaron a la concentración hicieron alusión a que el dinero que pagan los casinos y casas de apuestas se dirige a la administración del sistema de salud, y que con las demoras en los trámites estaban afectando su mantenimiento. (...) El descontento de los operadores de casinos no es nuevo. En septiembre (2023), W Radio hizo eco de sus denuncias, señalando que en la actualidad hay cerca de 50 contratos paralizados, lo que impide a estas empresas renovar los contratos de sus empleados. Al respecto, Coljuegos respondió que se viene trabajando en *“procesos de descongestión de los trámites administrativos, porque encontramos actuaciones que fueron radicadas desde marzo y que no habían sido decididos de fondo”*. Según lo reportado en ese momento, se han resuelto 627 trámites. Fuente: <https://www.infobae.com/colombia/2023>. En el mismo sentido, en el portal <https://www.mundovideo.com.co> se estableció *“El próximo 6 de junio de 2024, se está citando entre grupos de operadores nuevamente a un plantón en frente a las oficinas de Coljuegos “ya que ha incumplido de manera sistemática y lesiva los compromisos adquiridos hace meses por el departamento jurídico de esta entidad”*, según reza el comunicado.

Seguidamente, de conformidad con lo ya esbozado sobre la importancia de la participación ciudadana en la gestión estatal y en decisiones de Gobierno, en el caso en concreto, corresponde con usuarios, terceros, proveedores, operadores, concesionarios y demás acordes a la naturaleza de la entidad, dicha participación ha de ser vista como una contribución a los procesos administrativos al interior, a efectos de adelantar la transición de cara al mejoramiento y optimización que requiere el actual proceso, como se ilustra de la siguiente manera:



Otros usuarios recurrentes:

• **Proveedores:**

Empresarios el sector privado que facilitan bienes y servicios a la entidad y que allegan continuos requerimientos o consultas sobre el estado de los contratos, pagos efectuados y generación de soportes para su contabilidad privada, así como la emisión de certificaciones contractuales para acreditar experiencia en el mercado, entre otros trámites.

• **Ex funcionarios o antiguos servidores públicos:**

Que concurren a la entidad en procura de solicitar información, documentación, consultas en relación con la vinculación laboral ya sea, a través de contrato de trabajo o contrato de prestación de servicios y cuya recepción principal es a través del Proceso de Atención al Ciudadano.

• **Despachos judiciales:**

En atención a consultas, requerimientos, notificación y desarrollo de cualquier acción judicial, así como actuaciones en conexidad y que son de obligatorio e inmediato cumplimiento.

• **Entes gubernamentales:**

Corresponde con entes territoriales que administran los recursos producto de estas actividades de juegos de suerte y azar de manera descentralizada y enfocada hacia el sector salud en el territorio de su jurisdicción y que se manifiesta con las empresas de lotería territoriales cuya autorización recae en Coljuegos

Según las falencias operativas identificadas le significan retroceso en los trámites, aumento en el descontento social y desconfianza en la gestión institucional, lo que socava la percepción reputacional de la entidad, así como la incursión en un *circuito sin fin*, donde se receptionan las inconformidades de los usuarios, mas no se profiere decisión resolutive y de fondo a lo invocado; es un movimiento cíclico que iniciará una y otra vez, bajo la figura de *reiteración de petición* y asignación de radicados, sin evidenciarse una respuesta de fondo, congruente con lo pedido y en los términos de Ley.

Es por ello que, producto de la inconformidad y descontento que a diario y por diversos canales manifiestan los usuarios de la entidad, se visualizan aportes y contribuciones que bien valdría a la entidad Coljuegos concretar y materializar a través de los distintos instrumentos con los que cuenta para incluirlos y así optimizar el Proceso de Atención al Ciudadano. Dentro de los aportes generados por parte de la ciudadanía, se establecen de dos maneras: objetivos, en relación con el procedimiento y de manera subjetiva, sobre el equipo de trabajo que conforma el proceso.

Documento final con opción de grado: Monografía

En atención al aspecto objetivo del procedimiento, los ciudadanos que concurren a la entidad ya sea de orden individual o agremiados sugieren a título de contribución para mejorar el proceso, que el clausulado del contrato de concesión se revise, adapte y modifique en el sentido de asignar responsabilidades a las partes que concurren en el contrato según lo previsto en las obligaciones, toda vez que la entidad Coljuegos al ser objeto de publicidad recurrente en los medios de comunicación nacional frente al manejo de juegos de suerte y azar, la población en general la asocia con la entidad que desarrolla la actividad como tal, desconociendo que Coljuegos autoriza la operación de juegos de suerte y azar, una vez verifica el cumplimiento de los requisitos señalados en la Ley y en los reglamentos para constituir el contrato de concesión.

Lo anterior , significa que el concesionario es quien debe responder por la actividad que desarrolla de juego de suerte y azar no Coljuegos, situación que es malinterpretada por la ciudadanía y repercute en la radicación de peticiones que por competencia, debe atender de primera mano los operadores y no Coljuegos; por ello, el contenido de los contratos de concesión debería ser objeto de ajustes para robustecer la obligatoriedad para el operador, por seguridad jurídica y exclusión de Coljuegos de responder por situaciones atribuibles al operador.

Consecuentemente, las contribuciones derivadas de la ciudadanía apuntan a la importancia de efectuar los ajustes y desarrollos tecnológicos que correspondan para que el denominado *Portal del Operador*, sea una plataforma amigable, de fácil acceso, de cargue efectivo y rápido de documentación para el operador y sin necesidad de intermediarios. De igual manera, que permita el acceso al pago de los derechos de explotación y gastos de administración sin limitaciones y al servicio 24/7, lo que pueda ser verificado en línea por el operador.

En el mismo sentido, resaltan la importancia que Coljuegos como ente regulador de dicha actividad económica de forma exclusiva, regule algunas actividades, que si bien hacen parte del conglomerado genérico de juegos de suerte y azar y que se practican en las regiones según su cultura e idiosincrasia, deben ser reguladas, pues implican el recaudo de recursos para la Salud,

Documento final con opción de grado: Monografía

así como el factor aleatorio con un premio como expectativa y no hay garantía para los ciudadanos que participan en ellas y son defraudados.

Dentro del factor subjetivo, merece oportunidad de mejora el equipo de trabajo y la importancia de capacitación al personal que conforma el proceso con el apoyo de la entidad respecto a manuales, procedimientos y caracterización del proceso y verificar un servicio al ciudadano calificado, con calidad humana, aptitud de servicio y gestión; de igual manera, el efectuar el ajuste en la planta de personal, a efectos de asignar cargos que conserven la memoria histórica de la entidad y no se vea interrumpida o disgregada por los continuos cambios de personal, rotación, vinculación de contratistas que al término del contrato, termina también el proceso a su cargo, sin garantizar continuidad de conocimiento y sin respeto y responsabilidad con el proceso.

CAPITULO III- EJERCICIO PRÁCTICO

MÉTODO CUANTITATIVO DE INVESTIGACIÓN APLICADO AL ACTUAL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD PÚBLICA COLJUEGOS EICE

En el caso en concreto y siendo evidenciada la problemática institucional existente y que pone de manifiesto los limitantes para la participación ciudadana en la gestión pública, se optó por aplicar un ejercicio basado en el Método Cuantitativo de Investigación Científica, siendo aquel que se conforma por *“el conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno, de orden secuencial y probatorio”* y por ello, acreditada la importancia de adelantar ejercicios de investigación científica para ser más competitivos y determinar estrategias de mejoramiento al Sistema actual en las entidades públicas, aportes que se inculcan desde la

Documento final con opción de grado: Monografía

academia con los estudiantes y adquieren mayor notoriedad en los diferentes escenarios sociales que rodean al individuo.⁸

Es por ello que, a través del método de investigación aplicado y los resultados obtenidos, se perciben los aportes y contribuciones que trasmite la ciudadanía y en este caso, los usuarios que frecuentan la entidad objeto del proyecto y requieren de sus servicios y, por ende, generar estrategias de cambio y mejoramiento al Proceso de Atención al Ciudadano que le signifiquen gestión y resultados a la propia entidad objeto del proyecto.

Método de investigación científica- El Método Cuantitativo de orden secuencial y probatorio

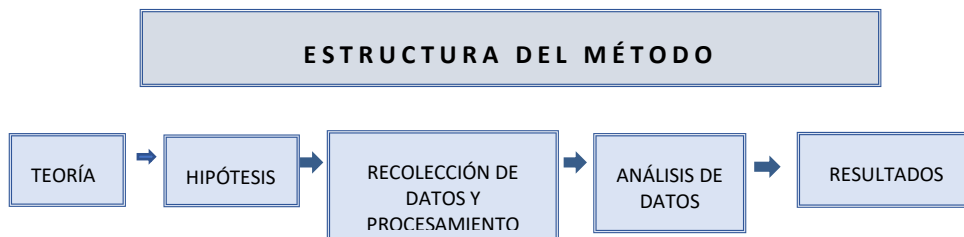
En atención al proyecto de investigación adelantado, es determinante señalar los criterios por medio de los cuales se recauda la información pertinente, que facilita el acceso a los datos que sustentan la investigación. Es por ello que, el proceso de recolección de datos *“implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico”* y que permiten establecer un panorama completo, preciso y robusto de la investigación que se pretende adelantar que, en el caso en concreto, corresponde con la participación ciudadana en la prestación de un servicio público, mejorando el actual modelo institucional presente en la entidad Coljuegos. (Hernández Sampieri, 2018)

⁸ Señala el autor Roberto Hernández Sampieri en su obra *“Metodología de la Investigación”* que *“en estos tiempos de globalización, un egresado o egresada que no tenga conocimientos de investigación, se encontrará en desventaja frente a otros(as) colegas (de su misma institución y de otras universidades o equivalentes en todo el mundo), ya que cada vez más las instituciones educativas buscan diferenciar a sus alumnos del resto y por ello hacen un mayor énfasis en la investigación, con el fin de ser más competitivos, además de obtener acreditaciones y vincularse con otras universidades e institutos. No saber respecto a los métodos de investigación implicará rezagarse.”* Así mismo, indica que *“ hoy en día no es posible concebir a una amplia gama de trabajos sin mencionar la investigación.(...) la investigación es muy útil para distintos fines: crear nuevos sistemas y productos; resolver problemas económicos y sociales; ubicar mercados, diseñar soluciones y hasta evaluar si hemos hecho algo correctamente o no. Incluso, para abrir un pequeño negocio familiar es conveniente usarla”*; en relación con la Investigación Científica es, en esencia, como cualquier tipo de investigación, *“sólo que más rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente. Como siempre señaló Fred N. Kerlinger: es sistemática, empírica y crítica. Esto se aplica tanto a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. Que sea “sistemática” implica que hay una disciplina para realizar la investigación científica y que no se dejan los hechos a la casualidad. Que sea “empírica” denota que se recolectan y analizan datos. Que sea “crítica” quiere decir que se evalúa y mejora de manera constante.”* En definitiva, *“la clase de investigación cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada). Gracias a estos dos tipos de investigación, la humanidad ha evolucionado. La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal”*. Fuente: Metodología de la Investigación Roberto Hernández Sampieri-5ª Edición.

Documento final con opción de grado: Monografía

En relación con el método cuantitativo de investigación científica, es secuencial y riguroso e implica una serie de etapas que se originan en una idea que se delimita, estableciendo objetivos y preguntas de investigación, abarcando fuentes de información sobre el tema y se construye un marco o perspectiva teórica, lo cual se especifica de la siguiente manera:

- ✓ **Método cuantitativo:** Entendido como el “conjunto de estrategias, técnicas y herramientas de investigación enfocadas en las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recogidos a través de sondeos, encuestas, cuestionarios o mediante el uso de datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas computacionales”; Se centra en la recopilación de datos numéricos y su generalización entre un grupo de personas o con el fin de explicar un fenómeno en concreto. (Parra).



- ✓ **Análisis de datos:** El análisis cuantitativo de los datos se efectúa sobre la matriz que los contiene y utilizando un software con dicha función computacional, que en el caso en concreto corresponde con el programa JASP. Una vez surtido lo anterior, se adelanta la interpretación de los resultados de los métodos de análisis estadístico.
- ✓ **Fuentes:** Primarias: Personas- Corresponde a los Usuarios que frecuentan la entidad para el trámite de servicios y la capacidad resolutoria y de fondo que requieren. Así mismo, se tendrá en cuenta la información proveniente de las bases de datos del proceso de Atención al Ciudadano de la entidad.
-Secundarias: Significa el material digital institucional: de conformidad con las cifras que se evidencian los portales instituciones y que señalan cifras concretas que enfocan la investigación.

Documento final con opción de grado: Monografía

✓ Selección de población: Corresponde con los Usuarios que frecuentan la entidad según las bases de datos internas, que han acudido en procura de la prestación del servicio público que requieren dentro de los últimos seis meses, como lo informa el proceso de Atención al Ciudadano de la entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta los diversos canales de comunicación y acceso que posea la entidad a la fecha, ya sea por correo electrónico, canal telefónico, modalidad presencial y pagina web como entidad estatal y abierta a la ciudadanía.

✓ Técnica de recolección de datos: Se definió en el contexto de la presente investigación utilizar Técnicas principales consistentes en:

- Entrevista: La cual se agota vía telefónica a los usuarios, según la base de datos del proceso de Atención al Ciudadano de la entidad, con el debido registro y perceptibilidad del servicio.



- Encuesta: Es un ejercicio el cual se desarrolla, con la estructuración de cinco (5) preguntas de redacción sencilla, clara y de selección múltiple para los usuarios que frecuentan la entidad, para obtener la información y datos precisos



✓ Técnica de análisis: La técnica elegida para el desarrollo de esta investigación es la basada en el análisis estadístico, en atención a los datos cuantitativos que se recaudaron, por ello se aplica el análisis estadístico mediante el cálculo de porcentajes, que por lo general se visualizan con la ayuda de un software con dicha funcionalidad, que, si bien se contó inicialmente con el programa Excel dada su funcionalidad para esta tarea, se acogió la sugerencia del software JASP.

Por lo cual, siendo plasmados los datos recolectados en una matriz o base de datos sencilla y con objetivos precisos (conformadas por diferentes personas a quienes se les pregunto a través de técnicas principales como entrevista telefónica y encuesta), se efectúa el análisis estadístico calculando los promedios y otros indicadores que nos muestren las variables que permiten fácilmente analizar este conjunto de data.

- ✓ Codificación de datos: De conformidad con las fuentes de consulta sugeridas, codificar los datos significa “asignarles un valor numérico o símbolo que los represente. Es decir, a las categorías (opciones de respuesta o valores) de cada ítem o variable les asignas valores numéricos o signos que tienen un significado” y es un procedimiento necesario para analizar cuantitativamente los datos para lo cual se puede utilizar letras o símbolos. (Hernández Sampieri, 2018, pág. 247)

Consecuencia de lo anterior, se selecciona un programa de análisis o software que permite el tratamiento de los datos obtenidos, por lo cual se selecciona el software JASP que analiza los datos incorporados y los traduce en tiempo real por medio de tablas o gráficos.

- ✓ Análisis de resultados: El análisis es el proceso que permite identificar el sentido de los resultados y determinar las implicaciones de lo observado y extraído en los datos obtenidos. En el caso en concreto, el análisis efectuado a través de las técnicas incorporadas, confirma la actual percepción desfavorable en la ciudadanía, los usuarios que frecuentan la entidad Coljuegos y que se traduce en:

-Descontento por la demora de los tramites, falta de respuesta, respuesta tardía o no solución del caso en concreto, que ha llevado incluso a manifestaciones directas ante las instalaciones de la entidad.

Ahora bien, un factor determinante que motivó el análisis a través de este método, es el que se establece al analizar los indicadores que tiene la entidad por cumplir, de conformidad con las metas y objetivos propuestos para cada vigencia y acreditarse ante los entes de control externos tales como, la Contraloría General de la República, la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC y a nivel interno, la vigilancia y control que recae en la Oficina de Control Interno frente a este proceso, que debe exponer indicadores que muestren que la entidad está avanzando positivamente en la resolución de peticiones de la ciudadanía.

Así mismo, se determinó esta falencia por medio de los mismos planteamientos procedentes de la división gremial que hacen parte de este sector de la economía, que denotan que la resolución de trámites y solicitudes en la entidad está en retroceso; lo cual, ha generado inconformidades en los ciudadanos que acuden e incluso se materializa no solo en cifras (por el incremento de PQRSD y reiteraciones) sino también en los *plantones* y manifestaciones que se han hecho en las instalaciones de la entidad, como muestra de descontento de los usuarios.⁹

Por lo cual, y siendo establecido las técnicas que provee el método cuantitativo, se optó por ejecutar las consistentes en encuesta telefónica a un grupo de usuarios que frecuenta la entidad, para la resolución de tramites consientes en tramites por contratos de concesión, consultas y solicitud de documentos. En el mismo sentido, se diseñó un cuestionario con cinco (5) preguntas con selección múltiple de respuesta para identificar perceptibilidad y los factores de descontento de los usuarios.

⁹ De conformidad con lo indicado por la entidad, los últimos resultados y mediciones que se siguen sobre el manejo de las PQRSD, al examinar las cifras en relación con al año inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 25% en la actual vigencia, lo que denota la importancia de replantear estrategias para bajar dicha cifra que en la actual vigencia significa 3.046. Fuente: <https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/306330/informes-de-pqrsd/>

Documento final con opción de grado: Monografía

En consecuencia, siendo señalado el procedimiento por medio del cual se recopiló los datos para avanzar en la investigación en concreto de orden cuantitativo, se resalta requisitos esenciales como la confiabilidad, o *“fiabilidad de un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra, produce resultados iguales”* ; la validez, siendo *“el grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir”* y la objetividad, entendida *“en términos de la investigación cuantitativa, como un estándar o ideal que se refiere a la medida en que mediante el proceso de indagación, podemos captar los fenómenos tal cual son realmente”*. (Hernández Sampieri, 2018)

CAPÍTULO IV.

CONCLUSIONES

Como es de amplio conocimiento, el Estado a través de sus Instituciones busca desarrollar los fines constitucionales y legales que imperativamente debe materializar y que significa en concreto, la atención de necesidades que emergen del escenario social y por medio de la planeación y ejecución de Políticas Públicas, atender de la mejor manera los requerimientos y expectativas de los administrados, en procura del acceso a los servicios públicos que demandan y bajo el contexto de que son inherentes a la finalidad del Estado, recayendo sobre éste, la responsabilidad de su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Por lo citado, el presente proyecto se orientó a identificar la estructura actual del Proceso interno de Atención al Ciudadano desde una entidad pública y visualizar objetivamente, hasta qué punto la participación ciudadana ha sido efectiva en la generación de aportes que contribuyen al mejoramiento de dicho Sistema. Primeramente, la presente investigación identificó y analizó el desafío existente y que está estrechamente relacionado con la prestación eficiente de un servicio público y evidenció, tanto la estructura base del Proceso de Atención al Ciudadano, como su efectividad para las personas que demandan el servicio y los aportes que están orientados a robustecer el proceso.

Consecuentemente, se adoptó como método de investigación científica, el Método Cuantitativo, que busca analizar las distintas concepciones de la realidad social por medio del uso de herramientas metodológicas y se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales con resultados medibles. El citado método contempla una estructura que va desde el planteamiento de una teoría o hipótesis, proceso de generación, recolección, procesamiento y análisis de datos, hasta la emisión de resultados, conforme las etapas ya señaladas, donde se intenta explicar el fenómeno

Documento final con opción de grado: Monografía

investigado y cuyas conclusiones derivadas contribuyen a la generación de conocimiento y mejorar para la entidad analizada.

Por consiguiente, el presente proyecto adelantado con base en el método de investigación citado fue determinante para establecer los resultados y hallazgos, producto de la inconformidad y descontento de los usuarios al acudir a la entidad Coljuegos, en procura de la resolución de sus trámites y avanzar en las estrategias de mejora, lo que implica un proceso de mejoramiento progresivo y le representa a la entidad, la oportunidad de robustecer su capacidad institucional y de gestión.

En cuanto a los objetivos planteados en este proyecto, se evidenció la conexidad entre lo propuesto al inicio de la investigación y que permitió identificar la pregunta problema y los resultados obtenidos por medio de las herramientas facilitadas producto de las fuentes de consulta, basado en las fases que presenta el método cuantitativo que, por medio de los datos obtenidos, se conceptuó un criterio unánime en cuanto a la situación real y presente en las Instituciones públicas en cuanto a la prestación de un servicio público que demanda la ciudadanía, por lo cual el Proceso de Atención al Ciudadano presente en la estructura organizativa y funcional, está llamado a mejorar de forma progresiva, gradual, consecuente y efectiva, en articulación con los aportes y contribuciones que genera la ciudadanía, como integrante del ejercicio de la función pública y que enriquece la capacidad institucional, como se evidenció en el presente proyecto.

Por ende, una vez efectuado el ejercicio planteado, se ratificó la importancia en las entidades públicas de actualizar sus procesos internos, enfocándolos en procesos de mejoramiento continuo, progresivo y acorde con la realidad social imperante que demanda en la actualidad, celeridad y eficacia en la prestación de un servicio público; así mismo, significa la debida actualización, humanización y sentido del servicio que corresponde en cuanto al equipo de Talento Humano, que significa la apertura de la entidad hacia la ciudadanía y atender sus requerimientos en debida forma, dada la dinámica que exige el Proceso de Atención al Ciudadano, lo que representa actualizaciones y un adelantamiento progresivo y gradual.

Documento final con opción de grado: Monografía

En el mismo sentido, se corroboró la valiosa participación de la ciudadanía, la academia, las veedurías ciudadanas entre otras formas de expresión ciudadana en la gestión pública, dados los aportes y contribuciones que le significan mejoramiento continuo y que sintonizan sin lugar a dudas, a las entidades públicas con la realidad social, fortaleciendo su capacidad y estructura organizativa interna, robusteciendo el Proceso de Atención al Ciudadano que demanda eficiencia y garantía en la prestación de un servicio público como deber constitucional y que implica para las Instituciones gestión con resultados.

Ahora bien, una vez lo esbozado, vale la pena tener en cuenta como se efectua estas oportunidades de mejoramiento en las entidades en circunstancias a futuro, de manera práctica en el Proceso de Atención al Ciudadano, por los diversos canales de atención que posee, así como de manera procedimental, en los manuales que conforman el proceso, con la debida inclusion del *lenguaje claro*, como expresion impulsada desde el Departamento Nacional de Planeación, que indica la importancia de transmitir de manera clara, sencilla y efectiva la información desde la Administración se expone ante la ciudadanía sin miramiento o discriminación alguna. En el mismo sentido, acotar como se efectuarían las inducciones a personal y capacitaciones permanentes, a fin de fortalecer las medidas inicialmente adoptadas por la entidad y ya citadas en el presente proyecto.

Por lo tanto, el ejercicio planteado a través del presente proyecto de investigación, significó ampliación de conocimiento y la aplicación practica de los métodos y técnicas previstas para desarrollar una hipótesis que condujo a la visualización de resultados medibles y alcanzables, que resaltó su pertinencia con la actual realidad social y destacó la importancia de la investigación científica con la actual sociedad de conocimiento y el papel de la academia a través del campo de la investigación, generando valiosas contribuciones a la dinámica social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Académicas

-Camacho Caviedes, Jorge Rene. 2019. Tesis opción de grado de Especialización en Gestión Pública – Fuente:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28251/1116919287.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Cardozo Rodríguez, Natalia. 2023. El Papel Fundamental del Servicio al Ciudadano en las Entidades Públicas- Escuela Superior de Administración Pública ESAP-2023.Repositorio Institucional. Fuente:

<https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/27062/NATALIA%20CARDOZO%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Cárdenas Barreto, Karen. 2022. Servicios ciudadanos digitales para optimizar labores estatales y facilitar la interacción de la sociedad con la administración pública-

Universidad EAN- Seminario de Investigación-2022. Repositorio Institucional . Fuente:

<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/cf74f4fc-b70d-46d2-b1b9-72b9c7aa6274/content>

-Guzmán Arenas, Alejandra. 2016. El Servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones públicas del distrito de Bogotá: Caso SUPERCADE. Universidad Militar Nueva Granada- Facultad de Ciencias Económicas- Especialización De Alta Gerencia- Repositorio Institucional Fuente:

<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/96b5e83a-8b2d-4be0-a841-1bffc79d519a/content>

Doctrinales

-Bernal Torres, C. A. (2022). Metodología de la Investigación -5ª Edición

Documento final con opción de grado: Monografía

-Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Fuente:

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf

-Gastélum Escalante, Jorge. 2017. El Camino de la Investigación-El Modo Científico de preguntar, responder y contrastar –Fuente:

<https://editorial.uas.edu.mx/img/LibrosElectronicos/ElCamino.pdf>

Normativas

-Constitución Política de Colombia-Editorial LEGIS 1993.

-Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011.

- Ley 643 de 2011- Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar. Fuente:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>

Jurisprudenciales

-Corte Constitucional- Relatoría -Sentencia C-065/21-

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2021/c-065-21.htm>

-Corte Constitucional- Relatoría -Sentencia C- 1338/00

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2021/c-065-21.htm>

Sitios web:

-Agencia ITRC- <https://www.itrc.gov.co/itrc/mision-vision-y-proposito-estrategico>

-Asociación Colombiana de Operadores de Juego -Asojuegos- <https://asojuegos.co/marco-legal-y-juridico>

-Carreño Bustamante, 2009. Universidad de Manizales. Participación ciudadana en la Constitución de 1886 a propósito del bicentenario constitucional-Fundación Dialnet.

-CEPAL-<https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-institucional>.

-COLJUEGOS EICE- <https://www.coljuegos.gov.co>

Documento final con opción de grado: Monografía

-Departamento Nacional de Planeación- Función Pública- Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano-

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf

-Departamento Nacional de Planeación-

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

-Departamento Administrativo de Función Pública- Gestor Normativo-

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php>

-Infobae-<https://www.infobae.com/colombia/2023>

-Mundo Video Entretenimiento- Corporación SAS

<https://www.mundovideo.com.co/coljuegoeice/nuevamente-operadores-de-localizados-promueven-planton-en-coljuegos#>

-Pérez Bonfante, Luis Alberto. Universidad del Valle- Biblioteca Digital-Plan de mejoramiento para el proceso de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación de Santiago de Cali

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co>

-Universidad Nacional Autónoma de México – Revista Universitaria Digital

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

-Universidad Nacional Autónoma de México- Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales-

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php>

-Universidad de Los Andes- Dirección de Servicios de Información y Tecnología

<https://tecnologia.uniandes.edu.co/jasp>

-Pérez Bonfante, Luis Alberto. Universidad del Valle- Biblioteca Digital-Plan de mejoramiento para el proceso de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación de Santiago de Cali

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co>

Documento final con opción de grado: Monografía

Conceptuales - Artículos

-Álvarez López, Mario. 2010. Efectos o consecuencias en la ciudadanía y en la administración pública de las acciones de promoción del control social y rendición de cuentas realizadas por las entidades públicas y las organizaciones no gubernamentales para el periodo 2002-2009. Misión Jurídica-Revista de derecho y ciencias sociales. Fuente:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5167566>

-Casas, Ernesto. 2009. Representación política y participación ciudadana en las democracias. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales-Fuente:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182009000100004

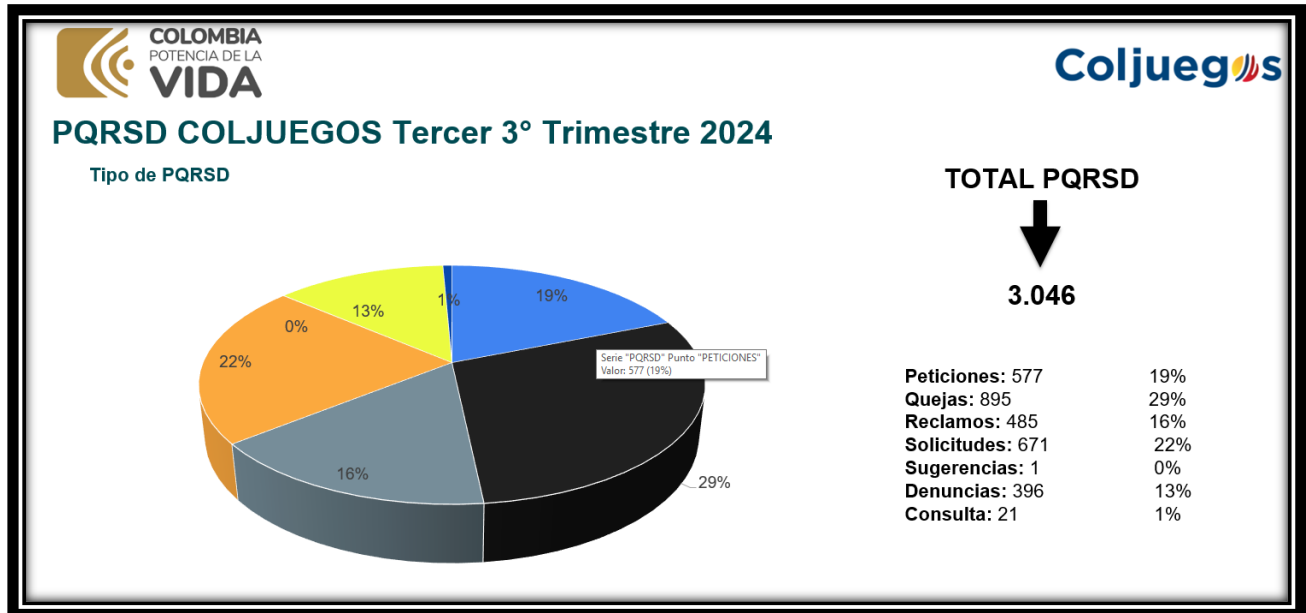
-Cunill, Nuria. 2016. Los posibles fundamentos de la Participación Ciudadana –Gaceta Mexicana de Administración-Fuente: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/25003/22423>

-Velásquez, Fabio E., 1991. -Una Democracia Participativa para Colombia. Revista Foro. Santa Fe de Bogotá.

ANEXOS

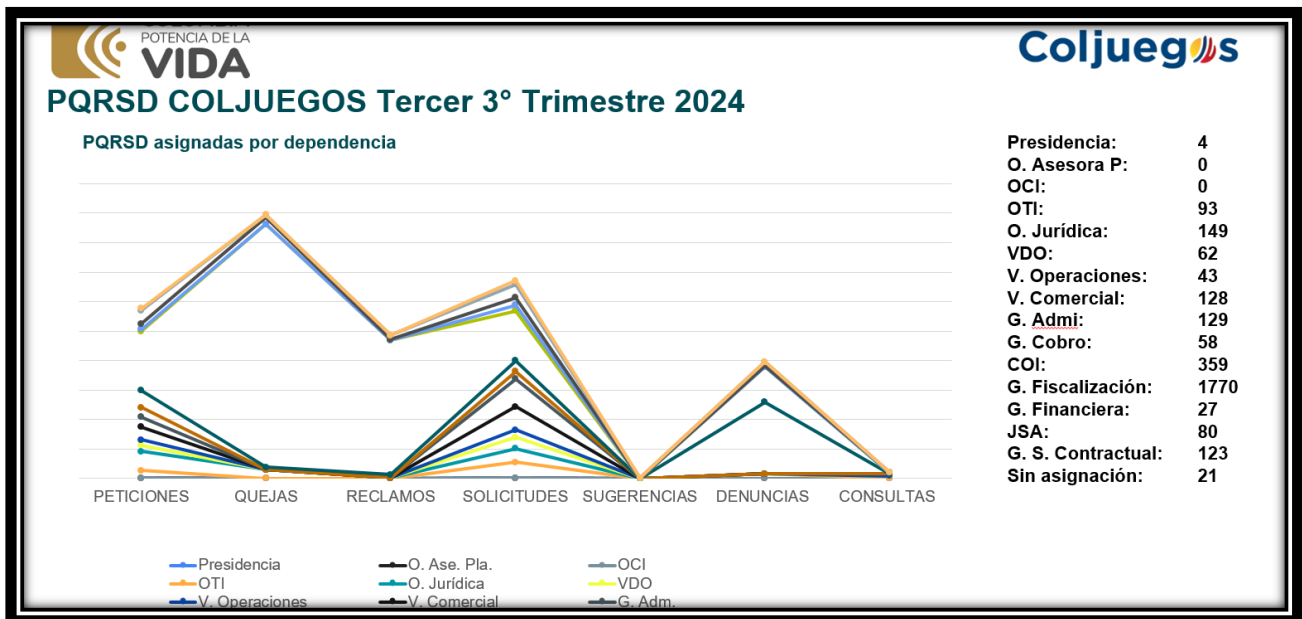
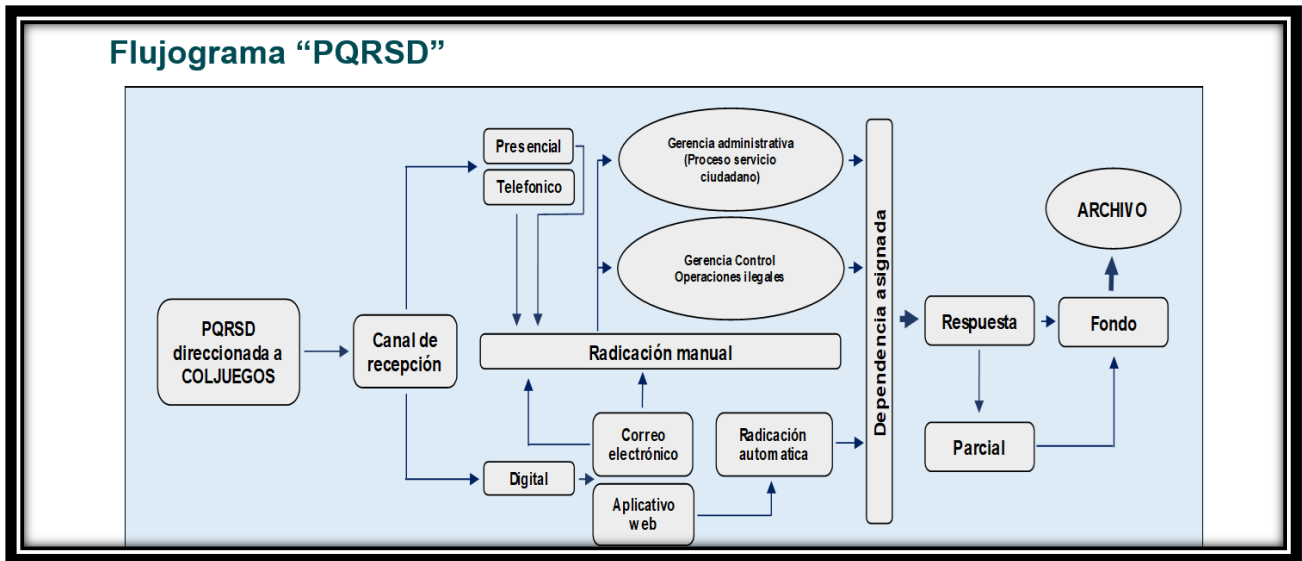
Anexo A

Esquemas internos del proceso de atención al ciudadano en Coljuegos.



Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "COLJUEGOS"					
CANAL	MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	FINALIDAD	RESPONSABLE ADMINISTRADOR
PRESENCIAL	Punto de atención	Carrera 11 No. 93A - 85 Bogotá D.C.	Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm (días hábiles)	Se atienden a los interesados que interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar información relacionada con el quehacer de la empresa.	Gerencia Administrativa (Proceso de servicio al ciudadano)
	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	Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm (días hábiles)	Medio que permite la interacción verbal en tiempo real entre los interesados y Coljuegos, para realizar trámites y solicitar información relacionada con el quehacer de la empresa, de ser necesario las PQRSD se direccionan al área competente.	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		Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las PQRSD.	
VIRTUAL	Correo electrónico	contactenos@coljuegos.gov.co	Habilitado las 24 horas del día, empero, la radicación se realizará en día hábil posterior.	Medio electrónico a través del cual se reciben los procesos que se adelanten por acciones constitucionales (tutela, de grupo, de cumplimiento y	Gerencia Administrativa (Proceso de servicio al ciudadano)
		notificacionesjudiciales@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.	Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales
		denunciallegal@coljuegos.gov.co		Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las Denuncias a Funcionarios de Coljuegos.	Gerencia Administrativa (Proceso de servicio al ciudadano)
	Aplicativo PQRSD página web	A través de la sección, atención y servicio al ciudadano		Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las PQRSD.	Gerencia Administrativa (Proceso de servicio al ciudadano)



Anexo B

Técnica desarrollada-Método cuantitativo

1. Encuesta y cuestionario:

Se efectúa encuesta telefónica y cuestionario escrito que consta de cinco preguntas, relacionadas a continuación:

- *¿Se dio solución a las solicitudes enviadas a la Entidad?,*
- *¿Cómo califica el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a la Entidad?,*
- *¿La información suministrada por la Entidad para realizar cualquier tipo de tramite fue clara?*
- *¿Cómo califica el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a la Entidad? Y*
- *¿Cómo califica en términos generales la gestión de Coljuegos?*

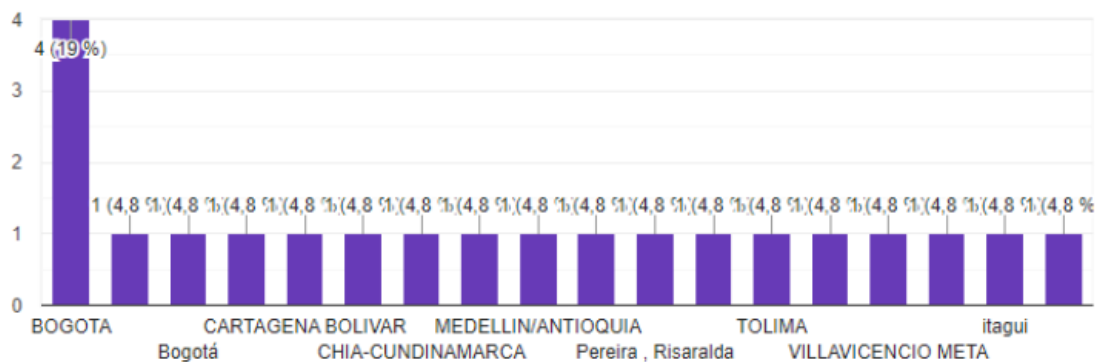
2. Desarrollo y evidencias

1. Del total de las encuestas remitidas (380 operadores de juegos de suerte y azar), solo el 12% de estos las realizó, esto es, un total de 21 operadores de juegos de suerte y azar.

Ciudad y Departamento de residencia

 Copiar

21 respuestas



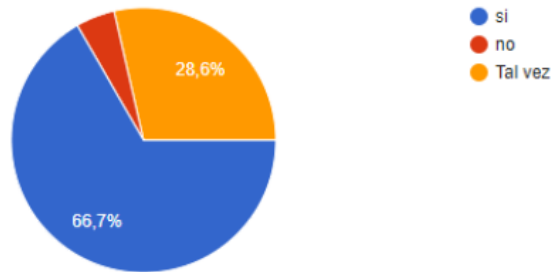
2. El 12% de quienes llenaron la indicada encuesta, indicaron que:

2.1. Respecto a la pregunta: ¿Se dio solución a las solicitudes enviadas a la Entidad? el 51,5% de los encuestados; indicaron que "NO" el 0,0%, de estos dijo que "SI" el 66,7% y el restante, manifestó que **TAL VEZ** el 28,6% se les dio solución a las solicitudes enviadas a la entidad.

¿Se dio solución a las solicitudes enviadas a la Entidad?

[Copiar](#)

21 respuestas



2.5 Respecto a la pregunta: ¿Cómo califica en términos generales la gestión de Coljuegos? el 52,4% de los encuestados; indicaron que "BUENA", el 4,8% de estos dijo que "MALA" y el 42,9% restante, calificó como "REGULAR".

¿Cómo califica en términos generales la gestión de Coljuegos?

[Copiar](#)

21 respuestas

