

Informe del Proceso de Servicio al Ciudadano

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

Primer semestre de 2021

Período comprendido entre el Enero 1 al 30 de Junio de 2021

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 como líder del 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 Primer semestre de 2021 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 conlleven a la mejora continua de la Empresa y con ellas, afianzar la confianza con los grupos de valor (ciudadanos, empresarios y operadores).

2. CANALES DE ATENCIÓN

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

Tabla 1: Canales de atención habilitados en Coljuegos

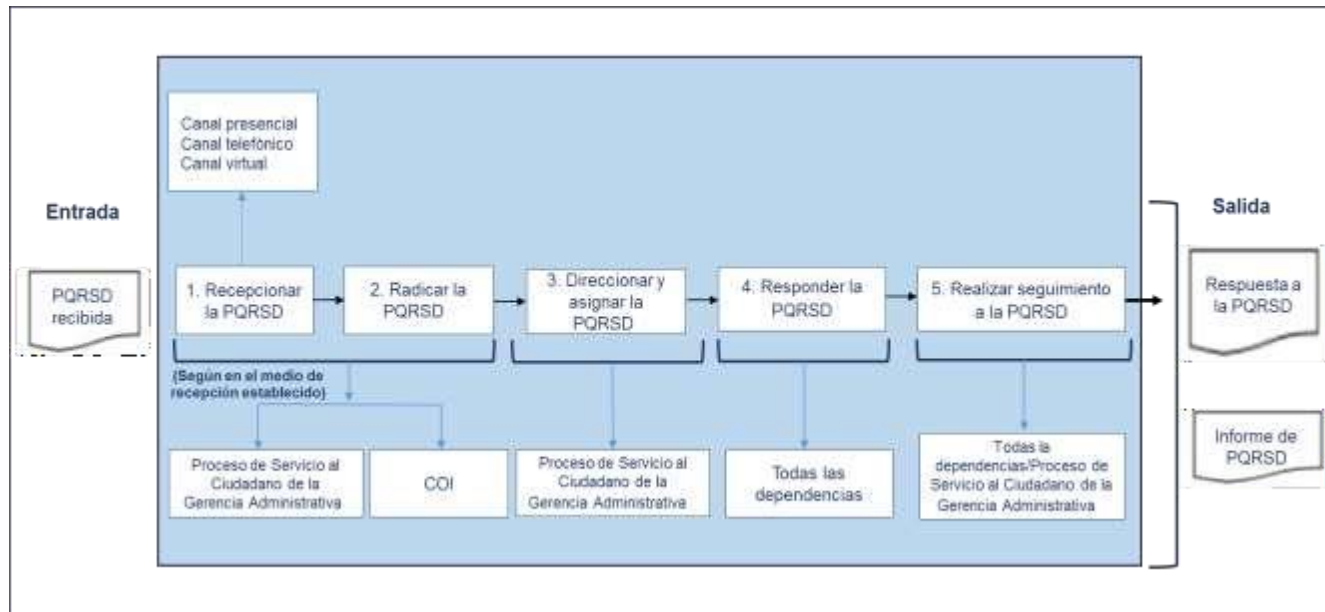
Canal	Medio	Ubicación	Horario de atención	Finalidad	Responsable administrador
Presencial	Punto de atención	Carrera 11 No. 93A - 85 Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Se atienden a los interesados que interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar información relacionada con el quehacer de la empresa	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 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			
Virtual	Correo electrónico	contatenos@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.	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 (<i>tutela, de grupo, de cumplimiento y populares</i>).	Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales
		denuncieallegal@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.	Proceso de Servicio al Ciudadano de la Gerencia Administrativa
	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.	
				Medio electrónico a través del cual se reciben, radican y direccionan las PQRSD.	

Fuente: Elaboración propia. Junio 30 de 2021.

Nota 1: Las Redes Sociales como Facebook, Instagram y Twitter de Coljuegos, son medios de comunicación administrados por el Área de Comunicaciones, de interponerse una PQRSD a través de estos medios, el Área mencionada direcciona a los peticionarios a los Canales habilitados para atender dichas solicitudes.

3. FLUJOGRAMA DE LAS PQRSD Y SUS RESPONSABLES

Gráfica 1: Flujo de las PQRSD en Coljuegos



Fuente: Elaboración propia. Manual de atención a las PQRSD V5.

4. CANALES DE ATENCIÓN

Desde enero de 2021 el Proceso de Servicio al Ciudadano de la Gerencia Administrativa ha facilitado a los ciudadanos el servicio a través de los canales de atención habilitados, con un equipo conformado por personal de planta, aprendices SENA y Contratistas, quienes han podido atender con oportunidad los requerimientos de los ciudadanos e igualmente el escalamiento de información a las áreas correspondientes para su gestión dentro de los términos de ley.

4.1 Canal presencial

Tabla 2: Canal de atención presencial

Canal	Medio	Ubicación	Horario de atención
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.
	Ventanilla única de radicación		

Fuente: Elaboración propia. Junio 30 de 2021.

Nota 1: La atención en el Punto presencial no se encuentra habilitado desde el 19 de marzo de 2020. Lo anterior, por la declaratoria de emergencia sanitaria, actualmente la entidad está evaluando la habilitación del punto de atención presencial bajo protocolos de bioseguridad para funcionarios y ciudadanos.

4.2 Canal Telefónico

Tabla 3: Canal de atención Canal telefónico

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

Fuente: Elaboración propia. Junio 30 de 2021.

Tabla 4: Total de llamadas contestadas a través del Canal telefónico

Mes	# Total de llamadas Contestadas	% Llamadas Contestadas
Enero	1066	44%
Febrero	1793	77%
Marzo	2203	94%
Abril	1760	83%
Mayo	1739	88%
Junio	1612	65%

Fuente: Elaboración propia. Información Sistema Skarlet. Junio 30 de 2021.

Nota 1: En los meses de enero y febrero prestaron la atención a través del Canal telefónico 3 Trabajadores de planta de Coljuegos. En el mes de febrero se realizaron jornadas de entrenamiento en el puesto de trabajo a las nuevas personas asignadas al Proceso de Servicio al ciudadano.

Nota 2: En el mes de marzo ingresaron 3 Aprendices Sena como apoyo a la atención del Canal telefónico.

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 junio se contó con 1 trabajadores de planta, 1 aprendiz SENA y 1 Contratista, lo anterior debido a la salida a vacaciones de 2 trabajadores de plante y la salida de los 3 aprendices SENA, prestaron la atención a través del Canal telefónico

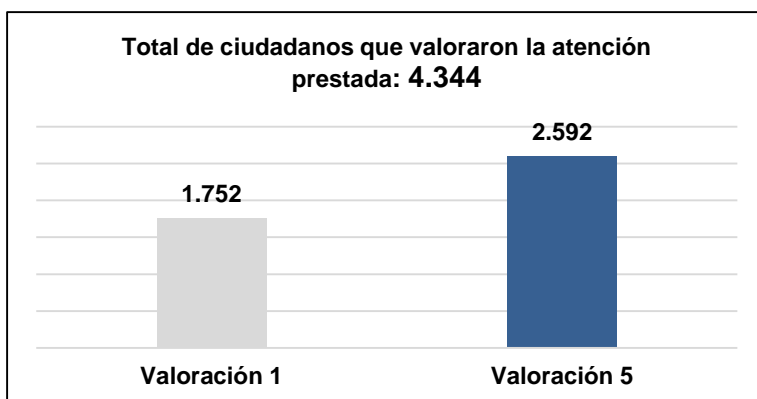
Tabla 5: Medición de satisfacción de la atención prestada a través del Canal telefónico

No.	Preguntas/calificación	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Total de ciudadanos que valoraron la atención prestada
		1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	
1	¿Cuál es nivel de la atención recibida?	3		101	138	85	118	96	125	77	121	103	119	1086
2	¿Cómo calificaría usted la amabilidad del personal?	2	1	83	156	86	117	80	141	68	130	94	128	1086
3	¿Cómo calificaría usted el tiempo de respuesta?	3		93	146	89	114	90	131	74	124	97	125	1086
4	¿Se resolvieron sus dudas?	2	1	96	143	82	121	71	150	75	123	102	120	1086
Total promedio mensual		2,5		3,2		4,0		3,2		3,0		4,0		4344
Total promedio de valoración del primer semestre de 2021		3,3												

Fuente: Elaboración propia. Información del Sistema Skarlet. Junio 30 de 2021.

Desde 01 de enero al 30 de junio al 2021 se atendieron 10.173 ciudadanos a través del Canal telefónico, de los cuales 4.344 calificaron la atención prestada así: 2.592 valoraron la atención en 5 y 1.752 valoraron en 1, donde 1 es malo y 5 excelente; el promedio total de valoración fue de 3,3, siendo 5 la máxima valoración.

Gráfica 2: Medición de satisfacción de la atención prestada a través del Canal telefónico



Fuente: Elaboración propia. Información del Sistema Skarlet. Junio 30 de 2021.

4.3 Canal Virtual

Tabla 6: Canal de atención virtual

Canal	Medio	Ubicación	Horario de atención
Virtual	Correo electrónico	contatenos@coljuegos.gov.co	24 horas. Los requerimientos registrados por estos medios se gestionan dentro de los días hábiles de la semana.
		notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co	
	Aplicativo página web	https://www.coljuegos.gov.co/formularios.php?id=22	
		https://www.coljuegos.gov.co/feedback.php?id=19	

Fuente: Elaboración propia. Información del Sistema de Gestión Documental – ORFEO. Junio 30 de 2021.

Tabla 7: Total de PQRSD atendidas por el Canal virtual

Mes	# Total de Correos	% Correos
Enero	2721	16%
Febrero	3130	18%
Marzo	2897	17%
Abril	2897	17%
Mayo	2864	17%
Junio	2573	15%
Total	17082	100%

Fuente: Elaboración propia. Información del Sistema de Gestión Documental – ORFEO y del reporte de datos diarios consolidados en el Proceso de Servicio al Ciudadano. Junio 30 de 2021.

Desde 01 de enero al 30 de junio de 2021 se recibieron 17.082 PQRSD por el Canal Virtual, de las cuales el 18% fueron recepcionadas en el mes de febrero con 3.130 correos radicados a las diferentes dependencias.

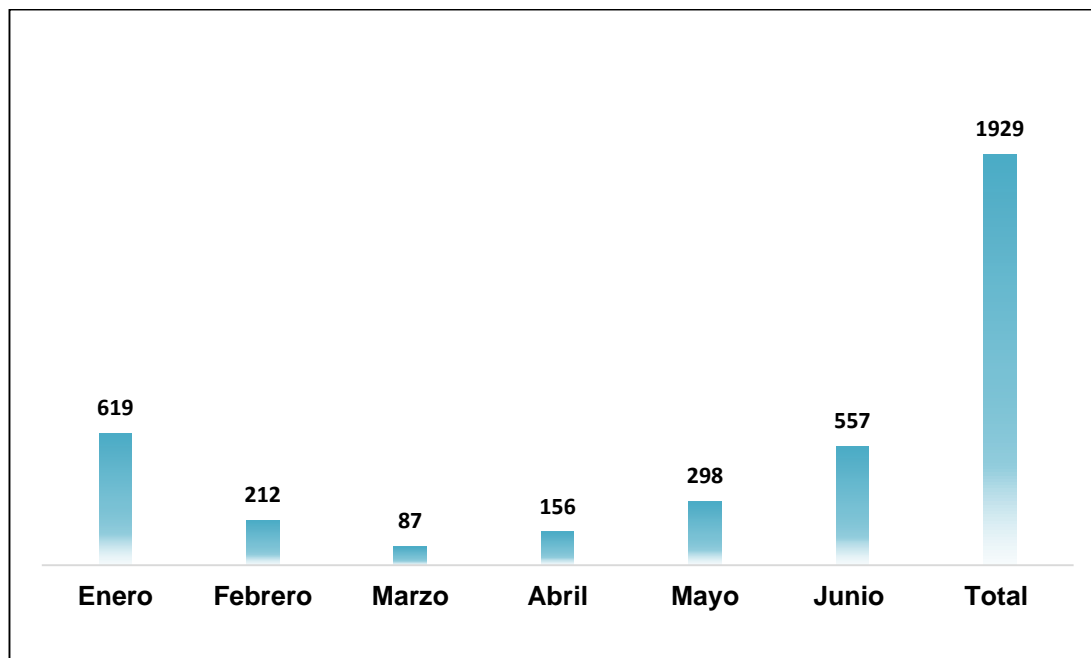
5. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La información para el desarrollo de este punto, fue suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, del 01 de enero al 30 de junio de 2021.

Según la información generada a través del Sistema, 1.929 PQRSD fueron recepcionadas y radicadas a través de los Canales de atención de Coljuegos en el primer semestre de 2021.

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, 10, 15, y 30 días calendario conforme a las TRD que las dependencias suministraron a OTI para la estandarización del Sistema. 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 3: 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. Junio 30 de 2021.

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

Tabla 8: Total de PQRSD asignadas por dependencias y parametrizadas por términos de respuesta (días calendario)

Dependencia	# PQRSD asignadas	% de PQRSD asignadas frente al total de recibidas	# de PQRSD parametrizadas por términos de respuesta (días calendario)			
			0	10	15	30
Gerencia Administrativa - Serv C	911	47,23%	N/A	N/A	N/A	N/A
Relacionamiento Comercial	803	41,63%	N/A	N/A	N/A	N/A
Secretaría Técnica del Consejo Nacional de JSA	145	7,52%	23	1	121	N/A
Cobro	21	1,09%	N/A	N/A	20	1
Seguimiento Contractual	12	0,62%	2	2	7	1
Gerencia Administrativa	8	0,41%	N/A	N/A	8	N/A
Gerencia Financiera	7	0,36%	2	1	3	1
Control a las Operaciones Ilegales	6	0,31%	N/A	N/A	6	N/A
Oficina Jurídica	5	0,26%	1	N/A	4	N/A
Presidencia	3	0,16%	N/A	2	N/A	1
Vicepresidencia Desarrollo Comercial	3	0,16%	N/A	N/A	3	N/A
Oficina de Control Interno	2	0,10%	N/A	N/A	1	1
Vicepresidencia Desarrollo Organizacional	2	0,10%	N/A	N/A	2	N/A
Gerencia de Fiscalización	1	0,05%	N/A	N/A	1	N/A
TOTAL	1.929	100%				

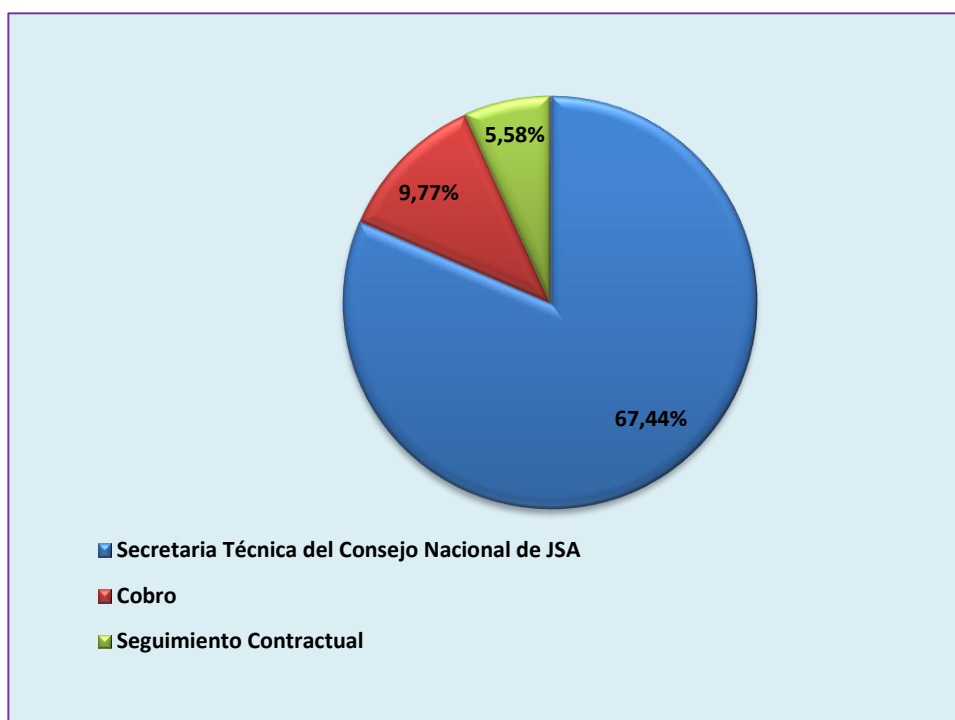
Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Junio 30 de 2021.

Nota 1: La Dependencia Gerencia Administrativa - Serv C y Relacionamiento Comercial, no genera respuestas de salida, porque son ingresos de llamadas y su gestión es inmediata y se deja constancia bajo número de radicado generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, por lo anterior estas Dependencias no parametrizan términos de respuesta.

Nota 2: La Dependencia Relacionamiento Comercial actualmente fue eliminada de nuestro sistema de Gestión Documental – ORFEO debido a que fue reemplazada por la Gerencia Administrativa - Serv C, desde el es junio de 2021.

Según la Tabla anterior, de 1929 PQRSD, 1714 corresponde a las Dependencias de Relacionamento Comercial y Gerencia Administrativa - Serv C, las cuales No Aplica (N/A) términos de respuesta, porque son ingresos de llamadas de ciudadanos y su gestión es en tiempo real, por lo tanto se genera número de radicado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, de acuerdo a lo anterior 215 PQRSD fueron parametrizadas por el Usuario tramitador con términos de respuesta, de las cuales el 82% fueron parametrizadas con termino de respuesta de 15 días, 13% con cero días (*no requiere respuesta*), 3% con 10 días y el 2% con 30 días.

Grafico 4: De 215 PQRSD que fueron parametrizadaspor el Usuario tramitador con términos de respuesta, a continuación, se relacionan las 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. Junio 30 de 2021.

De 215 PQRSD que fueron parametrizadaspor el Usuario tramitador con términos de respuesta, El 83% de las PQRSD de las recibidas el 01 de enero al 30 de junio de 2021, 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.

Tabla 9: Total de PQRSD parametrizadas por el Usuario tramitador con términos de respuesta por estado de respuesta.

Dependencia	Información de ORFEO					
	Se dio respuesta a la PQRSD con un # de radicado asociado al # de radicado de entrada	# de radicados de entrada sin # radicado de salida de respuesta	Estado			
			Tramitado		Pendiente	Vacías
			Tramitado a tiempo	Tramitado fuera de tiempo	Vencido	
Secretaría Técnica del Consejo Nacional de JSA	144	1	74	36	12	23
Gerencia de Fiscalización		1			1	
Oficina Jurídica	3	2		1	4	
Seguimiento Contractual	4	8		4	8	
Cobro	20	1		7	14	
Control a las Operaciones Ilegales	6		1	4	1	
Gerencia Administrativa	8		7	1		
Gerencia Financiera	5	2	3	2	2	
Vicepresidencia Desarrollo Comercial	2	1			3	
Presidencia	1	2	1		2	
Vicepresidencia Desarrollo Organizacional	2		2			
Oficina de Control Interno	2		1	1		
Total	197	18	89	56	47	23

Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Junio 30 de 2021.

Según la Tabla anterior, de 215 PQRSD que fueron parametrizadas por el Usuario tramitador con términos de respuesta, 89 se encuentran Tramitadas a tiempo, 56 fueron Tramitadas fuera de tiempo, 47 se encuentran en estado vencido, y 23 no cuentan con parametrización de términos de respuesta al radicado de entrada, por lo anterior el indicador del Número de comunicaciones PQRSD resueltas en los términos previstos/Número de comunicaciones PQRSD entrantes es del 41%.

Tabla 10: Total de PQRSD Traslada Por Competencia, Petición incompleta, Negación acceso a la información, Petición con desistimiento tácito y Desistimiento expreso de la petición.

Petición	# de Peticiones
PQRSD Traslada Por Competencia	14
Petición incompleta	12
Negación acceso a la información	1
Petición con desistimiento tácito	No se reportó información de las Dependencias
Desistimiento expreso de la petición	No se reportó información de las Dependencias
Total	27

Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Tecnología de la Información - OTI de Coljuegos. Información del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Junio 30 de 2021.

6. 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:

- Actualización del paso a paso para la radicación a través del Canal virtual y tele-fónico, 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.
- 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.

7. 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.
- Como acción adelantada por la Gerencia Administrativa el 21 de mayo de 2020, se solicitó a OTI requerimientos funcionales con ajustes y nuevas funcionalidades en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO a fin de facilitar la gestión de las comunicaciones y el seguimiento de las PQRSD, de acuerdo a lo anterior se evidencia un número muy inferior de PQRSD con respecto al primero semestre del año anterior, esto debido a que son muy mínimos los Usuarios Tramitadores que realizan la clasificación correcta en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, por lo tanto, junto al administrador del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se difundirá información a los trabajadores de la entidad del paso a paso que deben realizar al momento de dar gestión a una PQRSD.
- De acuerdo al análisis realizado de PQRSD del primer semestre de 2021 se evidencio PQRSD con respuesta fuera de los términos, vencidas y otras que no registra datos para su correspondiente validación, por lo tanto, se enviaran comunicaciones internas con el fin de solicitar a las diferentes dependencias la gestión realizada a cada una.
- 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.

- Disponer de la funcionalidad en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO para generar directamente los reportes de las PQRSD y realizar el seguimiento a tiempo y continuamente. Sobre lo anterior, la Gerencia Administrativa el 21 de mayo de 2020 solicitó a la Oficina de Tecnología de la Información – OTI, realizar los ajustes correspondientes, pero al momento de descargar la Base de PQRSD del primer semestre de 2021 desde ORFEO, en la opción Reporte de Seguimiento Y Control PQRSD, esta presenta información que debe ajustarse de forma manual lo cual genera contratiempos al momento de realizar el análisis por parte de la Gerencia Administrativa, de acuerdo a lo anterior, se solicitara por medio de mesa de servicio a la OTI se ajuste para los próximos informes.
- Se sugiere revisar la clasificación de la PQRSD y de la TRD que realiza el Usuario tramitador en las dependencias, porque como se observa en el presente informe PQRSD recibidas, con término de respuesta de cero (0) días, igualmente realizar la asignación correspondiente en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO en caso de requerirse de PQRSD Traslada Por Competencia, Petición incompleta, Negación acceso a la información, Petición con desistimiento tácito y Desistimiento expreso de la petición antes de finalizar la gestión de respuesta del usuario tramitar a cada PQRSD.

Elaboro: Diana Rocio Bahamón Garcés – Contratista – Gerencia Administrativa

