

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**



**BOGOTÁ D.C., mayo de 2017**

## JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN

El 31 de enero se publicó el Plan Anticorrupción 2017, dando cumplimiento al artículo 2.1.4.8 del decreto 124 de 2016, sin embargo, el proceso de planeación al no ser estático requiere de ajustes en busca de la mejora continua.

Por tal razón se realizan las siguientes modificaciones:

1. Reprogramación de la actividad “Realizar un (1) evento presencial de Rendición de Cuentas” para el 31 de agosto de 2017, debido a que inicialmente se tenía programado realizar este evento presencial en el mes de mayo, sin embargo, por decisión de la alta dirección, la Rendición Pública de Cuentas se realizará el mes de agosto abarcando la gestión realizada en el primer semestre del año.
2. Reprogramación de la actividad del trámite a racionalizar “Autorización para operar juegos de suerte y azar por internet” para el 30 de junio de 2017, ya que esta actividad a 30 de abril tiene un avance del 98%, quedando pendiente actualizar formatos de documentos y salir a operación.
3. Reprogramación de la actividad de Mapa de Corrupción “Realizar un acuerdo con las áreas que realicen toma de datos a personas naturales o jurídicas” para el 31 de julio, debido a que se presentó ausencia de gerente en Servicio al Cliente en la fecha inicialmente programada.

## 1. INSTITUCIONALIDAD

### 1.1. MISIÓN

Explotar y administrar el monopolio rentístico sobre los Juegos de Suerte y Azar del nivel nacional y expedirlos reglamentos de los mismos.

Proponer y participar en la aprobación y expedición de los reglamentos de Juegos de Suerte y Azar y el esquema regulatorio apropiado para el sector en el nivel territorial, así como soportar la gestión de vigilancia en el cumplimiento de la normatividad de régimen propio en dicho ámbito, a través de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar.

### 1.2. VISIÓN

Coljuegos será reconocida gracias a su modelo de gestión que transformó la industria de Juegos de Suerte y Azar, nacional y territorial, en un sector responsable, transparente y sólido, producto de operar con estándares de clase mundial; orientado a la generación de confianza de los consumidores de Juegos de Suerte y Azar y de la sociedad, que permita mayor rentabilidad en la explotación del monopolio, con destino a los servicios de salud.

### 1.3. M.E.G.A

Para el 2027 Coljuegos habrá contribuido al crecimiento del sector de Juegos de Suerte y Azar aumentando el gasto per cápita a \$226USD y transfiriendo al sector salud \$1.2 Billones de Pesos.

- Alcanzará una disminución significativa de la ilegalidad en los Juegos de Suerte y Azar
- El sector de Juegos de Suerte y Azar será reconocido por su responsabilidad con la sociedad y sus altos estándares de operación.
- Habrá fortalecido los Juegos de Suerte y Azar existentes e incluirá nuevos juegos para modernizar el mercado
- Coljuegos será una entidad moderna, eficiente en la respuesta a sus clientes y reconocida como un buen lugar para trabajar

### 1.4. PRINCIPIOS Y VALORES

El logro de la misión de Coljuegos parte de la excelencia de su equipo de trabajo, para lo cual reconocemos la importancia de las relaciones basadas en la confianza. Es por esto que en Nuestra empresa se fomenta:

- Lealtad: Es solidaridad, permanencia, normatividad, ética, honestidad. Es respetar las reglas de juego y los acuerdos.
- Mística: Es el compromiso con el País y la Institución. Amor por lo que se hace y en donde se está,

siempre en función de la organización. Es alinear los intereses personales con los organizacionales. Es ser trascendente.

- **Honestidad:** Es actuar con ética, respetando principios sociales y normativos.
- **Integridad y Transparencia:** Es mantener la coherencia y claridad entre lo que se piensa, se siente y se hace, atado a los valores, la honestidad y la probidad.
- **Rigor:** Es hacer las cosas bien y como deben ser. Incluye entender el error como una oportunidad de mejoramiento, ser estratégico, planear, organizar y actuar en consecuencia.
- **Respeto:** Es dar a los demás lo mismo que se quiere recibir, tanto en lo personal, como en lo profesional. Es ser capaz de entender, aceptar y valorar al otro desde lo que él es.

La aplicación permanente de estos valores asociados a la cultura que caracteriza Coljuegos permite:

- a) Tratar a las diferentes personas con respeto y equidad, sin discriminación, reconociendo su dignidad, así como las diferencias de opinión y creencias.
- b) Logra altos estándares de desempeño y calidad en el equipo de trabajo, favoreciendo el proceso de mejoramiento continuo.
- c) Cumplir los compromisos y obligaciones surgidas en el desarrollo de las actividades, protegiendo la credibilidad de nuestra entidad.
- d) Trabajar en equipo, desarrollando relaciones laborales basadas en la cooperación, lo que incluye compartir con el equipo de trabajo la información disponible en forma abierta y oportuna.
- e) Prevalencia del interés general sobre el particular.

## 1.5 Propósito

El propósito de Coljuegos señala el impacto que tiene en sus clientes y en la sociedad en general, fue construido de manera colectiva durante el ejercicio de Planeación Estratégica y aprobado por la Junta Directiva de la organización:

**“Contribuimos a millones de sueños de los colombianos apostándole al juego legal y responsable, generando recursos para la Salud”**

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer en Coljuegos la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contempla: el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para contrarrestarlos y evitarlos; las medidas antitrámites, la rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.
- Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos aplicables a los macroprocesos, generando recomendaciones que contribuyan a la mejora continua, así mismo garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los organismos de control a través de los planes de mejoramiento.
- Optimizar las funciones tecnológicas para la atención de clientes en los diferentes canales.
- Fortalecer la cultura de servicio en la entidad.
- Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.
- Racionalizar los trámites de la entidad.
- Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.
- Generar canales de comunicación y de diálogo para informar sobre la gestión de la entidad y, a la vez, recibir retroalimentación de los grupos de interés de la entidad.
- Gestionar la entidad bajo los principios de transparencia y acceso a la información.

### 2.3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas<sup>1</sup>, las cuales guardan correspondencia con la estructura propuesta del presente documento:

- a. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b. Racionalización de trámites
- c. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- d. Rendición de cuentas
- e. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.

---

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Presidencia de la República, 2015.

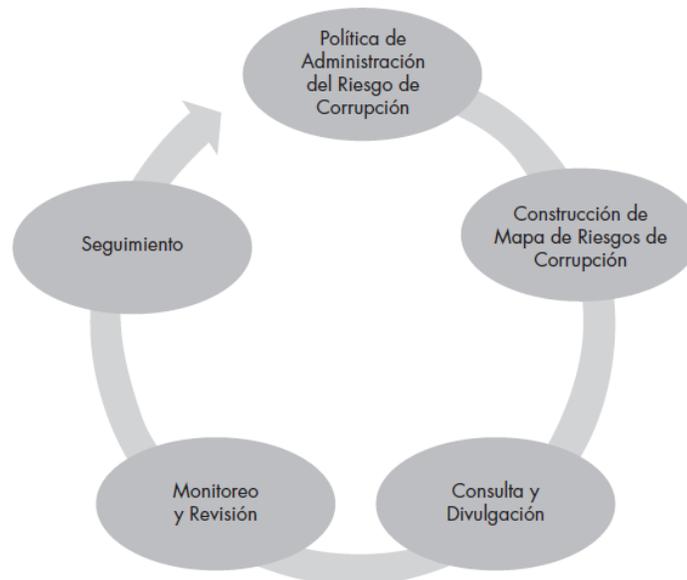
### 3. COMPONENTES DEL PLAN

#### 3.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Coljuegos, reconoce la importancia de identificar los eventos que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos y desencadenar en actos de corrupción, por lo que viene trabajando en la gestión de riesgos, a través de un proceso continuo de identificación de dichos riesgos, su valoración y la implementación de medidas para la prevención o mitigación del impacto, es así como en 2016 se adelantó un proceso de depuración y actualización de la matriz de riesgos de la entidad.

La estrategia de gestión del riesgo de corrupción se entiende como un proceso continuo el cual inicia con el establecimiento de la política de administración del riesgo por parte de la Alta Dirección y termina en procesos de seguimiento para el mejoramiento, como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 1. Subcomponentes de la estrategia de gestión de riesgos de corrupción



Fuente: Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (Presidencia de la República, 2015)

De acuerdo con lo anterior, Coljuegos identificó actividades de tratamiento para la matriz de riesgos depurada en el año 2016 y se encuentra en el proceso de monitoreo y revisión de tal forma que se identifique la eficacia global de las acciones y se haga una nueva propuesta de acciones de tratamiento y en los casos que se requiera la actualización de la matriz de riesgos.

La matriz de riesgos de corrupción la podrá consultar en el siguiente link:

[Matriz de riesgos de corrupción.](#)

### 3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, se pretende en el plan 2017, adelantar todas las acciones para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, y acercar al ciudadano a los servicios que presta Coljuegos, mediante el aumento de la eficiencia los procedimientos.

No hay duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión en cualquier entidad.

En el año 2016 se gestionó la racionalización (automatización) de los trámites de Autorización de novedades de para operación de Juegos Localizados y el concepto de excepción para los juegos promocionales; facilitando el acceso al ciudadano. Para el 2017 se plantea racionalizar el trámite de Autorización para operar juegos de suerte y azar por internet.

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha realización	
							Inicio	Fin
Autorización para operar juegos de suerte y azar por internet	Tecnológica	Trámite total en línea	Sin Racionalizar	Radicación de documentos de manera virtual, seguimiento del trámite de igual manera.	Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.	Planeación Oficina TIC	01/01/2017	30/06/2017

### 3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público cumpliendo cabalmente con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas.

En cumplimiento con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas, Coljuegos cada año rinde cuentas de la gestión del año inmediatamente anterior, facilitando el ejercicio de la comunidad de su derecho al control de la gestión pública y vigilar el patrimonio público. De otra parte, de conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a esta obligación, la Oficina Asesora de Planeación junto con la Oficina de Comunicaciones consolida la información, como estrategia se basa en las siguientes acciones: I). Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, II). Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, III). Selección de acciones para promover y realizar el diálogo, prepara el informe y la presentación para el presidente de la entidad, quien es la persona que realiza la rendición de cuentas directamente ante la comunidad, utilizando los medios de divulgación institucionales definidos en el proceso de Comunicación Institucional, para mantener informado al ciudadano.

El procedimiento de rendición de cuentas consiste en: convocar y publicitar la rendición de cuentas, informar las condiciones y/o mecanismos de participación, habilitar espacios en los medios electrónicos sobre temas que deben ser incluidos, dar respuesta a las sugerencias y preguntas durante la rendición de cuentas, tanto las enviadas con anterioridad como las que surgen durante el evento, habilitar durante la rendición de cuentas canales electrónicos para promover la tele participación, publicar el resultado de la rendición de cuentas y el informe respectivo.

A continuación, se relacionan los canales de divulgación y de comunicación de doble vía:

- Página Web con información para la ciudadanía y los operadores autorizados de juegos de suerte y azar.
- Piezas de comunicación digital ¿Sabías qué?, que permiten a los ciudadanos conocer información relacionada con la gestión de Coljuegos a través de las redes sociales como Facebook y Twitter. Reuniones permanentes con operadores de juegos localizados a nivel nacional. En estos espacios, Coljuegos comparte su estrategia y principales iniciativas y escucha las expectativas, preocupaciones y propuestas de los operadores; sobre las cuales la entidad deba tomar acción.
- Rendición de cuentas con la ciudadanía, la cual se hace de manera presencial y virtualmente se transmite vía streaming y redes sociales como Facebook y Twitter.
- Micro sitio Portal de Niños, en el cual se explica de una manera didáctica la función que cumple Coljuegos haciendo hincapié en que los Juegos de Suerte y Azar son una opción de

entretenimiento exclusiva para adultos, lo cual puede ser consultado en el siguiente link: <http://ninos.coljuegos.gov.co/>.

La entidad trabajará en los canales de comunicación, escenarios de diálogo y un proceso de Rendición de Cuentas que les garantice a los grupos interesados, la expresión de sus expectativas y una respuesta a sus inquietudes sobre la gestión de la entidad, el trabajo a realizar se describe en las siguientes acciones:

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Realizar conversatorios "Así vamos"	4	Comunicaciones	Diciembre de 2017
Realizar un (1) evento presencial de Rendición de Cuentas	1	Comunicaciones	Agosto 2017

### 3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Coljuegos en concordancia con la política de atención al ciudadano y con el ánimo de facilitar los trámites, procesos y servicios bajo un entorno controlado, que permita trazabilidad de cada solicitud y una atención estandarizada ha trabajado en la mejora de los canales de atención existentes. A continuación, se relacionan los canales actuales:

- **Punto de atención personalizado:** Para la correcta atención de los usuarios y con el fin de garantizar el turno se dispone de un sistema de asignación de turnos para tal fin.

Así mismo se cuenta con las condiciones físicas y logísticas óptimas para la atención de cualquier tipo de usuario e incorpora un espacio adecuado para los procesos de notificaciones y de audiencias.

El punto se encuentra ubicado en la Cra. 11 # 93 A – 85 primer piso.

- **Call Center:** Este canal de atención dispone de un acceso a nivel nacional (018000182888) sin costo para el usuario y uno de acceso local - Bogotá (7420698). Estas líneas también se encuentran abiertas al ciudadano para interponer denuncias.
- **Correo Electrónico:** A través de una sola dirección electrónica, que permite gestión y trazabilidad.

El canal operando a la fecha es: [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co).

Adicional a esta cuenta de correo, se dispone de la cuenta [notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co) para casos exclusivos del ente jurídico (Tutelas, notificaciones de juzgados, entre otros).

- Cuentas de Facebook y Twitter. (<https://www.facebook.com/coljuegos> y <https://twitter.com/ColjuegosCo>).

- Funcionalidad en la página web que permite enviar peticiones, quejas o reclamos, así mismo se cuenta con el portal del operador (exclusivo de los operadores de juegos localizados), en donde se pueden gestionar pagos, liquidaciones de derechos de explotación y gastos de administración de los contratos de concesión.
- Las denuncias de operación ilegal cuentan con un canal especial dentro de la página web: <http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?IServicio=operadores&IFuncion=denuncias>. Allí se encuentra la opción de dirigir las denuncias al grupo de control a las operaciones ilegales.
- Chat: Esta funcionalidad permite a los operadores tener un contacto directo con la entidad a través del portal del operador donde podrá solucionar todas sus solicitudes.

Durante 2017, con el fin de estar en capacidad de ofrecer una promesa de servicio al cliente en cada una de las atenciones que sean solicitadas a la entidad y de desarrollar los mecanismos pertinentes para mejorar la atención de Coljuegos al ciudadano, continuará el fortalecimiento de los canales de atención a través de la realización de las siguientes actividades:

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Mejorar 5% en la calificación de la encuesta de satisfacción de clientes, que para 2016 se calculó en 3.59	5%	Servicio al cliente	Diciembre de 2017
Capacitar al 50% de los operadores de juegos localizados sobre el uso de aplicaciones del portal del operador	50%	Servicio al cliente	Diciembre de 2017
Realizar 4 informes de Seguimiento y Evaluación PQRD	4 (Informes)	Servicio al cliente	Diciembre de 2017
Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos localizados.	15 (días)	Oficina Jurídica	Diciembre de 2017
Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos promocionales.	15 (días)	Oficina Jurídica	Diciembre de 2017

### 3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Coljuegos con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, en los cuales toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados, ha incluido en su página web un banner con el acceso a toda la información pública exigible por esta normatividad para que cualquier persona pueda consultarla, estableciendo así su compromiso con la cultura de transparencia.

Desde la entrada en vigencia de esta normatividad la entidad ha demostrado su preocupación por dar

cabal cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, por ello divulga proactivamente la información pública y responde de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

En el 2017 la entidad con el fin de fortalecer los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, ha establecido la siguiente actividad:

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Implementar al 100% las actividades programadas para 2017 del Programa de Gestión Documental	100%	Gerencia Administrativa	Diciembre de 2017

Además, mediante Resolución 20152300002454 en 2016, es creado el comité de ética de Coljuegos. Por medio de este, se adoptan estrategias para garantizar el adecuado comportamiento en situaciones de conflicto de interés, uso de los canales de comunicación, y comportamiento ético de los trabajadores dentro y fuera de la oficina.

De otro lado, los trabajadores de Coljuegos tienen acceso a información en la intranet que les permite conocer en qué casos se encuentran incursos en conflictos de interés y las acciones que deben tomar al respecto en el siguiente link:

[http://c-innova/publicaciones/codigo\\_de\\_etica\\_pub](http://c-innova/publicaciones/codigo_de_etica_pub)