Coljuegos MINHACIENDA GOBIERNO DE COLOMBIA

Plan de Participación Ciudadana Coljuegos 2.018

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN ---------- Página 3.

2. OBJETIVO ---------- Página 3.

2.1 ALCANCE ---------- Página 3.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN ---------- Página 4.

4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA COLJUEGOS - Página 6-7.

5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA COLJUEGOS - Página 8.

5.1 Descripción de los Medios de Participación ---------- Página 8.

5.1.1 Presenciales y telefónicos ---------- Página 8.

5.1.2 Virtual ---------- Página 8.

6. Por Tipo de Solicitud ----------Página 14.

6.1 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia--- Página 14.

6.2 Eventos organizados por Coljuegos ---------- Página 15.

6.3 Eventos en los que participa Coljuegos ---------- Página 16.

7. Estrategia de Participación Ciudadana en la gestión Coljuegos 2018 ---------- Página 16.

1. INTRODUCCIÓN

Bajo el lineamiento de la Constitución Política de Colombia, donde se establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo y la ley 489 de 1998 modificado por el art 78, Ley 1474 de 2011 donde "todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. lo que conlleva a las entidades públicas a generar obligatoriamente espacios de participación con la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrándolos las diferentes etapas de la gestión de la Entidad".

Por este motivo, Coljuegos generó este documento, que le permite a sus grupos de interés y a la ciudadanía en general conocer los mecanismos de participación ciudadana de la Entidad, teniendo en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes, que hacen referencia a la participación ciudadana y a los deberes y derechos de la población colombiana frente a ésta. Así mismo, se incluye en el Plan, los diferentes espacios que ha generado Coljuegos para un diálogo efectivo en doble vía y la estrategia de participación que permiten la interacción entre la entidad y sus grupos de Interés.

El Plan de Participación Ciudadana de Coljuegos consta de un enfoque mucho más amplio que va más allá del ejercicio de Rendición de Cuentas y que menciona dentro de sus haberes otro tipo de actividades conjuntas con Gobierno, Ciudadanía, Servidores, Órganos de Control, Gremios, jugadores, inversionistas, etc.

2. OBJETIVO

Dar a conocer a la ciudadanía en general y particularmente a los Grupos de Interés, los espacios de participación abiertos para ellos por parte de Coljuegos, con la finalidad de establecer escenarios adecuados para la interlocución, que les permita acceder a información de la Entidad, generando un dialogo de doble vía, que permita un trabajo mancomunado en beneficio del ejercicio de participación ciudadana.

2.1 ALCANCE

El desarrollo de este Plan de Participación involucra a:

- Funcionarios
- Ciudadanos

- Entes de control
- Ministerio de Hacienda
- Apostadores de juegos de suerte y azar
- Gremios

La interacción con las los audiencias identificadas en los diferentes espacios ha permitido que Coljuegos fortalezca su comunicación haciéndola más efectiva generando procesos de retroalimentación constante y coherente.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN

"Las entidades deben dejar de forma explícita, en sus planes de gestión, la forma en que facilitarán y promoverán la participación de los ciudadanos en su gestión".
Segura Fernando (Director de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Función Pública)

- ✓ Constitución Política: Artículo 23: "El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal".
- ✓ Artículo 74: "derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos".
- ✓ Artículo 209: "obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración – dejar ver lo público".
- ✓ Decreto 1 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.
- ✓ Ley 57 de 1985: contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
- ✓ Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Considera obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y establece un Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
- ✓ Ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción tiene aspectos de publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.
- ✓ Ley 489 de 1998: sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social. Artículos 32 y 33. "todas las entidades y organismos de la administración tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión"; de igual forma podrán convocar

audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad".

- ✓ Ley 617 de 2000: considera el "Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto" (art. 79).
- ✓ Ley 734 de 2002: código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensualmente los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Ley 850 de 2003: ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
- ✓ Ley 962 de 2005 (anti-trámites): establece que "todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas." (art. 8).
- ✓ Decreto 3622 de 2005: la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA), "Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad".
- ✓ Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- ✓ COMPES 3654 abril 12 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos

4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo.
Garantías, mostrar su inconformidad frente a un dirigente o partido político, garantizar que las leyes se cumplan por parte del gobierno.
Beneficios, respuesta efectiva, relación directa entre gobierno y pueblo.

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana que Coljuegos y la ley ponen a disposición de sus grupos de Interés, procurando que sean herramientas prácticas, que faciliten el dialogo abierto y transparente.

Acción de Cumplimiento: Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos[4].

Acción de Tutela: Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

Audiencias Públicas: Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Consultas verbales o escritas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

Denuncia: Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

Petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el

ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)

Rendición de Cuentas: Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Coljuegos.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Veeduría ciudadana: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Adicionalmente, posee cuentas para interactuar con la ciudadanía las 24 horas del día, los siete (7) días de semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA COLJUEGOS

5.1 Descripción de los Medios de Participación

5.1.1 Presenciales y telefónicos

Contáctenos

El ciudadano entrará en contacto con la entidad a través de los siguientes canales de atención al público:

Atención al cliente:
Punto presencial: Carrera 11 No. 93 A – 85 en Bogotá (en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua)
PBX Administrativo: (+571) 7 42 33 68
Línea gratuita nacional: 01 8000 18 28 88
Línea en Bogotá: 7 42 06 98 (Centro de llamadas, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)
Correo electrónico: contactenos@coljuegos.gov.co
Notificaciones judiciales
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co

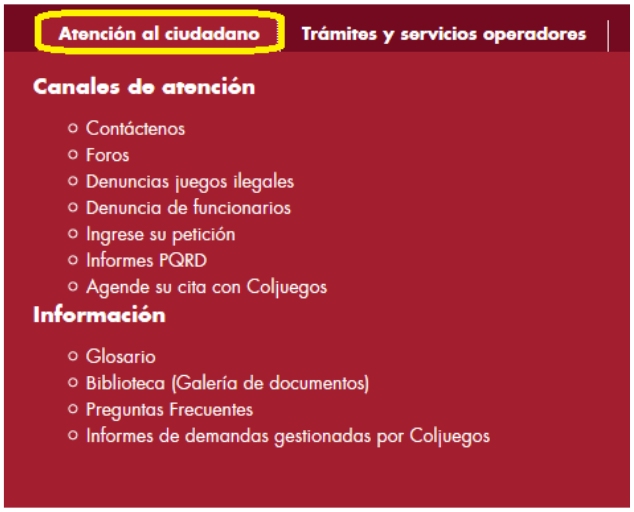
5.1.2 Virtual

Coljuegos a través de sus medios electrónicos y estrategias de comunicación, busca garantizar el ejercicio de los ciudadanos a través de los distintos mecanismos establecidos por ley para la participación ciudadana y el control de los actos del estado.
Los mecanismos de participación ciudadana de la entidad son los siguientes:

Página web

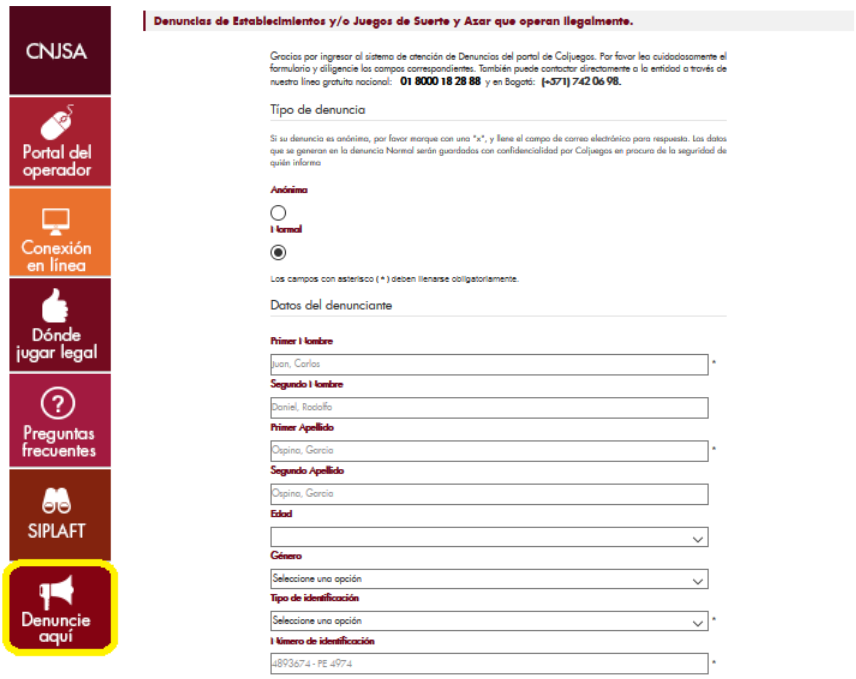
En la página web www.coljuegos.gov.co, el ciudadano puede encontrar espacios y herramientas para obtener información sobre la entidad, la gestión misional y para ejercer sus derechos, como se puede apreciar en esta imagen:

En el menú superior la página web, se encuentran la sección “Atención al Ciudadano” el cual contiene los siguientes espacios que permitirán al ciudadano comunicarse con la entidad:



http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/contactenos_pub

Denuncie aquí: El ciudadano puede interponer una denuncia diligenciando los campos señalados en la página web:



http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?lServicio=operadores&lFuncion=denuncias

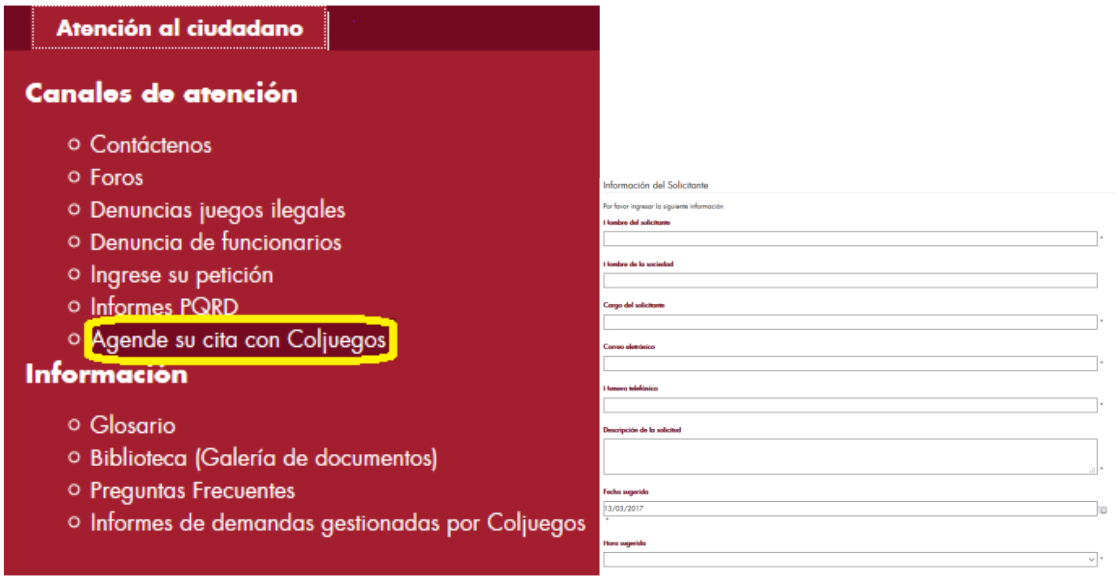
Ingrese su petición

A través de este espacio, los ciudadanos presentarán sus quejas, peticiones y reclamos de acuerdo con los pasos señalados en la página web:

http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?lServicio=Feedback&lFuncion=updateConsulta&id=27ae85267be04c4b8c2f9b79f38aa880

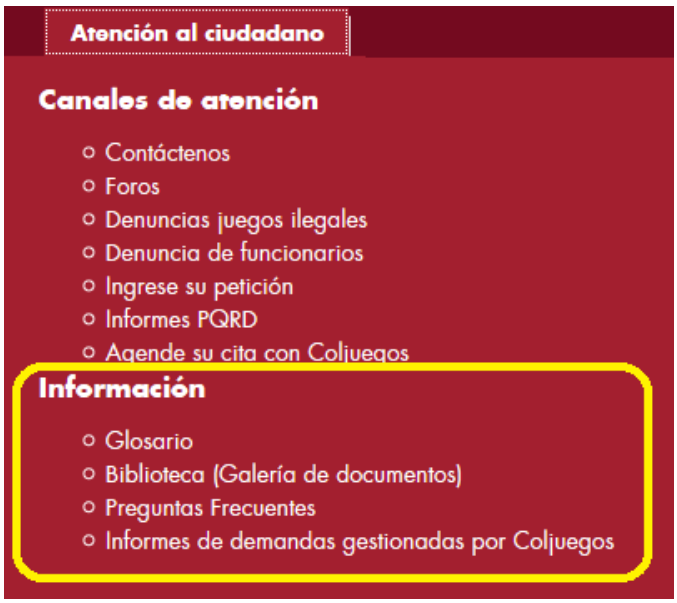
Agende su cita en Coljuegos

Espacio en donde el interesado puede solicitar una cita para trámites o inquietudes varias.

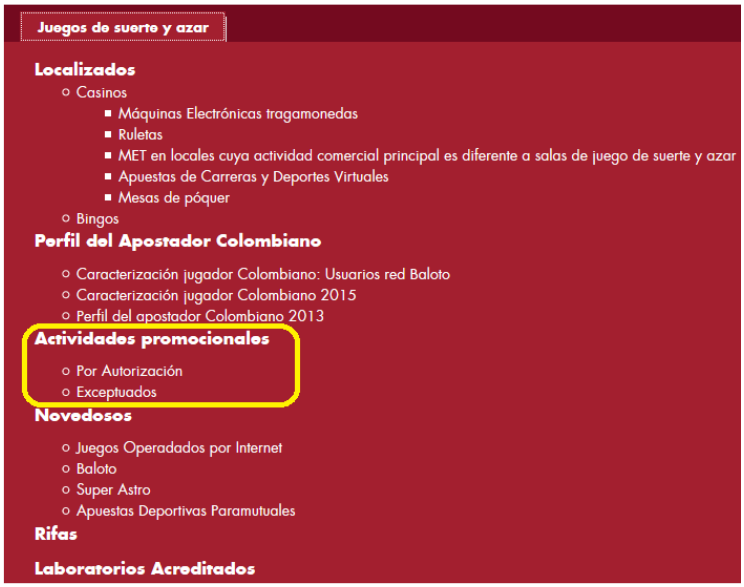


Información: Contiene los siguientes ítems:

- Glosario
- Biblioteca
- Preguntas Frecuentes
- Informe de demandas gestionadas

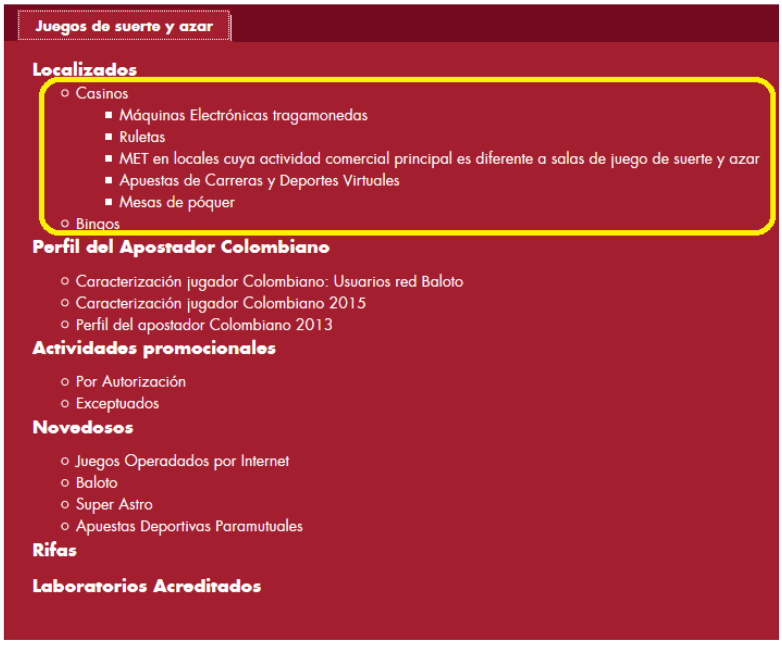


Contratos y resoluciones vigentes
Sección de consultas de los documentos vigentes de juegos promocionales autorizados y exceptuados.



Juegos Localizados

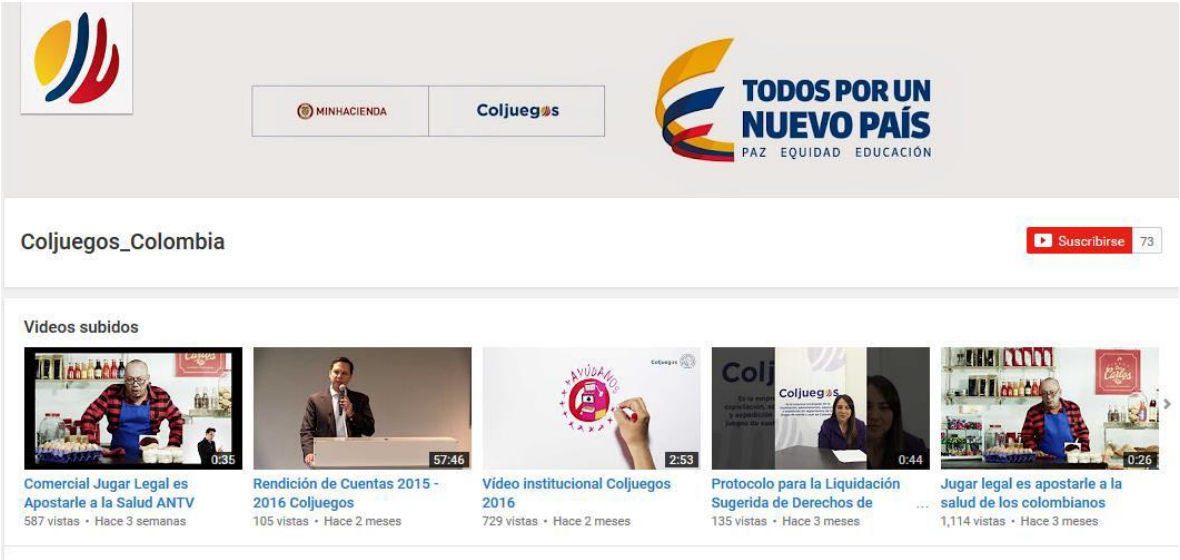
Espacio en donde el ciudadano y/o interesado podrá acceder a la siguiente información:



Redes Sociales

El ciudadano puede interactuar a través de nuestras redes sociales Facebook y Twitter, al igual que visualizar en el canal de YouTube, videos institucionales de la entidad.

Rendición



Rendición de cuentas

La rendición de cuentas en Coljuegos tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza con sus usuarios y garantizarles el ejercicio del control social.

Para cumplir este fin, se realizan diferentes actividades en el año como reuniones con operadores, foros virtuales, visitas de capacitación a ciudades, y se brindan espacios de diálogos abiertos a la ciudadanía, como la reunión anual de rendición de cuentas.

http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/rendicion_de_cuentas_pub

6. Canales dispuestos de atención

6.1 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: Para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias se han dispuesto los siguientes canales de atención.

- **Telefónico:**
  Línea gratuita nacional 01800018 28 88 a través del PBX 7420698 en Bogotá de lunes a viernes sin incluir días feriados de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.
- **Presencial:**

  En las instalaciones ubicadas en la Carrera 11 No 93 A – 85 en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.
- **Virtual:**

  Chat portal del operador:
  Es un canal diseñado y en operación exclusivamente para los operadores que actualmente cuentan con un contrato con Coljuegos, presta sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Redes sociales:**

  Son canales que cuentan con acceso las 24 horas, sus apreciaciones, sugerencias, recomendaciones, observaciones, peticiones, quejas,

reclamos o felicitaciones se tratan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.

- **Radicación presencial:**

  En las instalaciones de Coljuegos ubicada en la Carrera 11 No 93 A-85 1er piso, se podrá radicar peticiones quejas y reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- **Correo Electrónico:**

  contactenos@coljuegos.gov.co es un canal al servicio de todos los ciudadanos el cual recibe las comunicaciones las 24 horas del día los siete días de la semana. A estas comunicaciones se les asigna un radicado el cual es enviado a vuelta de correo.

- **Denuncia a ilegales:**

  Para interponer denuncias ante la entidad, se pueden utilizar los canales tales como: la línea gratuita nacional exclusiva para denunciar al ilegal **018000180417** y al correo electrónico: **denunciealilegal@coljuegos.gov.co**

6.2 Eventos organizados por Coljuegos

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN
Presenciales	Evento de Rendición de Cuentas	Bogotá, 1 vez al año
	Pactos por la Legalidad	A nivel Nacional de acuerdo con la programación establecida por Coljuegos
	Plataformas Virtuales de participación	*Redes sociales* *Facebook: @Coljuegos* *Twitter: @ColjuegosCO*
Virtuales	Plataformas virtual MEET	*A través del correo se cuenta con la herramienta MEET que nos permite brindar acompañamiento virtual y soporte de primer nivel a operadores o interesados que no se encuentran en la ciudad de Bogotá*

6.3 Eventos en los que participa Coljuegos

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN
Presenciales	Ferias nacionales de servicio del ciudadano	A nivel Nacional de acuerdo con la programación establecida por el DNP
Presenciales	Conversatorios	De acuerdo con la programación establecida por entes gremiales o entidades adscritas.
Presenciales	Ferias del sector	A nivel nacional
Presenciales	Foros y conversatorios	A nivel nacional

7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN COLJUEGOS 2018

PLAN CIERRE DE BRECHAS FURAG

Actividad 2018							
Entidad	**Nombre de la actividad**	**Descripción**	**Dimensión MIPG**	**Pollt ica**	**Responsable de Ejecución de la actividad**	**Fecha de inicio**	**Fecha de fin**
COLJUEGOS	Pactos por la Legalidad	Institucionalizar acuerdos de cooperación entre los actores identificados, implementando y promoviendo una cultura de legitimidad de juegos de suerte y azar en todo el territorio nacional, impulsando la protección a los recursos del Estado destinados para la salud y promover el sentido de pertenencia con las actividades legales en los colombianos. Coljuegos diseñó la estrategia "Jugar legal es apostarle a la salud", proponiendo las siguientes acciones a implementar: 1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las acciones de control. 2. Aumentar procesos de conocimiento del delito con el apoyo de la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación. 3. Campaña de sensibilización a la ciudadanía para que apueste sólo en sitios legales.			Presidencia-Comunicaciones	Enero 2018	Dic. 2018
	Encuesta previa a Rendición de Cuentas	Conocer la opinión de los ciudadanos y grupos de interés frente al ejercicio de rendición de cuentas de Coljuegos.			Presidencia-Comunicaciones	Enero 2018	Dic. 2018
	Ferias nacionales de Servicio al Ciudadano	Eventos organizados por DNP al cual se asiste de carácter voluntario, con el ánimo de acercar la organización a la ciudadanía			Relacionamiento Comercial /Comunicaciones	Enero 2018	Dic. 2018