

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2019**

Coljuegos

BOGOTÁ D.C, JUNIO DE 2019

1. JUSTIFICACIÓN

El 31 de enero de 2019 se publicó el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, dando cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011; sin embargo dado que el proceso de planeación no es estático, y como se establece en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: “durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo”, los líderes de proceso con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación realizan las siguientes modificaciones:

Ajuste de la matriz de Riesgos de Corrupción, modificando las acciones de tratamiento en los siguientes procesos y riesgos:

Proceso de Servicio al Cliente – Riesgo: “Aceptar o pedir dádivas para privilegiar la atención al ciudadano”.

Proceso de Control a las Operaciones Ilegales – Riesgo: “Excluir o desatender denuncias recibidas por parte de los ciudadanos o entes de control para favorecer a un tercero”.

Proceso Desempeño de funciones JSA Nivel territorial – Riesgo: “Omitir hallazgos en la vigilancia (in situ y extra situ) de los operadores de juegos de suerte y azar del ámbito territorial favoreciendo a un tercero”.

2. INTRODUCCIÓN

Coljuegos presenta a la ciudadanía su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2019, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción y garantías de acceso a la información y el fomento de la integridad pública, constituyéndose en una importante herramienta del control preventivo y de lucha contra la corrupción en la gestión institucional.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

El PAAC, está conformado por cinco (5) componentes, los cuales se describen a continuación:

a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los Riesgos: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional – Política anti trámites y www.suit.gov.co

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Entidad líder de política: DNP– Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co.

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



3. GENERALIDADES

3.1 MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hay Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

3.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan a Coljuegos la prevención y/o mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Empresa y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1. 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.

La estrategia de gestión del riesgo de corrupción se entiende como un proceso continuo el cual inicia con el establecimiento de los lineamientos de la 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:



Fuente: Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v2 (Presidencia de la República, 2015).

De acuerdo con lo anterior, Coljuegos realizó seguimiento y monitoreo a las acciones de tratamiento implementadas en 2018, es así como para 2019 se debe establecer acciones de tratamiento, realizando el proceso de monitoreo y revisión.

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

[Matriz de riesgos de corrupción.](#)

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con Coljuegos, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, generando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.

Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Los trámites vigentes publicados en el portal SUIT son:

- **Novedades de operación de Juegos Localizados**

Obtener autorización para realizar novedades a los contratos de concesión.

- **Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales.**

Obtener autorización para organizar y operar juegos de suerte y azar con el fin de publicitar o promocionar bienes o servicios, establecimientos, empresas o entidades, en los cuales se ofrezca un premio al público, sin que para acceder al juego se pague directamente.

- **Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas**

Obtener autorización para la realización de juegos de suerte y azar en fecha predeterminada, en la cual se sortean premios en especie entre quienes hubieren adquirido o fueren poseedores de una o varias boletas emitidas con numeración en serie continua y puestas en venta en el mercado a precio fijo.

- **Autorización para operación de Juegos Localizados**

Suscribir un contrato de concesión para poder operar juegos de suerte y azar en locales autorizados.

- **Autorización para operar juegos de suerte y azar por internet.**

Suscribir un contrato de concesión para la operación de juegos de suerte y azar por internet en la modalidad de novedosos.

- **Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas**

Obtener concepto mediante el cual se establece la excepción para la realización de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas a los cuerpos de bomberos para su propio financiamiento.

- **Liquidación, declaración y pago de los derechos de explotación, gastos de administración e intereses moratorios**

Liquidación, Declaración y pago de los derechos de explotación, gastos de administración e intereses moratorios que realizan los concesionarios que operan juegos de suerte y azar en la modalidad de localizados.

Ahora bien, en el transcurso de la vigencia 2019, se definirá cual será el trámite a racionalizar.

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Como se establece en la Política de Participación Ciudadana establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las entidades deben diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

Para dar cumplimiento a este lineamiento Coljuegos estableció la estrategia de Rendición de Cuentas

Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia diseñada por Coljuegos para rendir cuentas a sus grupos de interés tiene como objetivo acercar a los ciudadanos a la gestión de la empresa, brindando información de interés, clara, completa a todos los ciudadanos, permitiendo que estos se involucren de manera activa en todas las fases de la gestión, promoviendo así la transparencia y el control social.

Estrategia de Rendición de Cuentas

En esta estrategia se definen las actividades a implementar en 2019 por subcomponente así como la forma de medición, el responsable de ejecución de la actividad y las fechas de cumplimiento de las actividades.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	1.1	Publicar la actualización del Plan Estratégico Sectorial y del Plan Estratégico Institucional	(2) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación	29/03/2019
	1.2	Publicar los avances trimestrales del Plan de Acción	(4) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2019
	1.3	Elaborar el informe de Gestión de la Entidad. (Informe Anual 2018)	(1) informe elaborado	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2019
	1.4	Publicar el Informe de Gestión (Informe Anual 2018)	(1) informe publicado	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2019

1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.5	Publicar noticias referentes a la gestión institucional enmarcadas en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional	(4) Publicaciones de gestión del Plan Estratégico Institucional	Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación	20/12/2019
	1.6	Actualizar la página web con insumos enviados por las áreas en los que se resalta la gestión	(12) actualizaciones	Comunicaciones	20/12/2019
	1.7	Divulgar información mensual de la gestión institucional en pantallas internas digitales para informar a los servidores y visitantes de la entidad	(12) publicaciones	Comunicaciones	20/12/2019
	1.8	Publicar Estudio del Sector de Juegos de Suerte y Azar	(1) estudio publicado	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	20/12/2019
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Coljuegos	(1) audiencia	Comunicaciones	20/12/2019
	2.2	Realizar 1 ejercicio de dialogo con los grupos interesados en la nueva mecánica de juego, al inicio de la estructuración del juego	1 ejercicios de dialogo para la estructuración del juego	Gerencia de Nuevos Negocios	20/12/2019
3. Evaluación	3.1	Realizar monitoreo periódico de los componentes de Rendición de cuentas en el PAAC vigente 2019.	2 informes cuatrimestrales de evaluación contruidos	Oficina de Control Interno	20/12/2019
	3.2	Realizar evaluación a través de encuestas a los participantes (Virtuales y presenciales) de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Coljuegos	Un (1) informe de evaluación de rendición de cuentas	Comunicaciones	31/12/2019

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, Coljuegos continúa consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés.

Por las razones anteriores, Coljuegos define los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2019 los cuales se presentan a continuación:

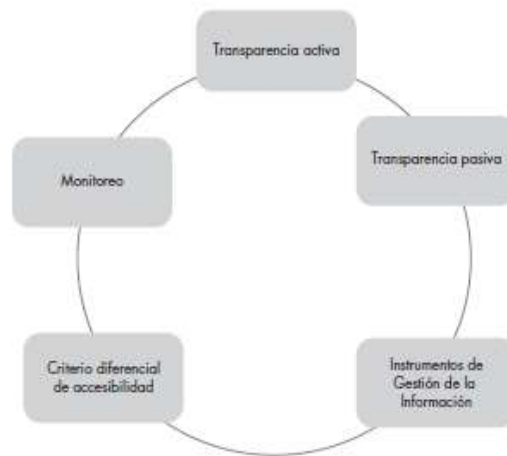
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1 Estructura administrativa	1.1.	Elaborar documento diagnóstico del área de atención al ciudadano para establecer acciones de mejora	(1) documento diagnóstico de atención al ciudadano	Gerencia de Relacionamento Comercial	30/06/2019
	1.2.	Ajustar el protocolo de atención al ciudadano a través de llamada telefónica	Un (1) protocolo actualizado	Gerencia de Relacionamento Comercial	30/06/2019
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar a los grupos de interés los canales de atención al ciudadano a través de la página web de Coljuegos	2 piezas de socialización	Gerencia de Relacionamento Comercial	30/06/2019
	2.2	Readecuar los espacios de atención presencial generando un ambiente propicio	1 espacio presencial adecuado	Gerencia de Relacionamento Comercial	30/06/2019
	2.3	Generar información de Coljuegos haciendo inclusión a la ciudadanía en condición de discapacidad Sordo muda	2 piezas con inclusión de la ciudadanía con discapacidad	Gerencia de Relacionamento Comercial	20/12/2019
3. Talento Humano	3.1	Capacitar a los trabajadores de atención al cliente en temas relacionados con trámites de juegos de suerte y azar	Cuatro (4) capacitaciones	Gerencia de Relacionamento Comercial	20/12/2019
4. Normativo y procedimental	4.1	Ajustar el proceso de Relacionamento Comercial en el Sistema de Gestión de Calidad	(1) proceso ajustado en SINGE	Gerencia de Relacionamento Comercial	20/12/2019
5. Relacionamento al ciudadano	5.1	Establecer la percepción del sector de JSA por parte los grupos de interés	(1) documento de percepción de los grupos de interés	Comunicaciones	20/12/2019
	5.2	Efectuar la medición de la calidad en la atención al ciudadano	Una (1) medición de calidad de atención al ciudadano	Gerencia de Relacionamento Comercial	20/12/2019

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

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Coljuegos pone a disposición de los ciudadanos, al sector e interesados, la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, donde podrán conocer de primera mano la información de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar - **Coljuegos**.

Según lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público, en este sitio se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles en el momentos.

Del mismo modo se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.



Fuente: Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v2 (Presidencia de la República, 2015).

En el siguiente enlace conocerá la matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Coljuegos

[Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública](#)