



**LA SUSCRITA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION DE LA ADMINISTRADORA  
DEL MONOPOLIO RENTISTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR – COLJUEGOS-, EN  
CALIDAD DE SECRETARIA DEL COMITÉ DE GESTION Y DESEMPEÑO**

**CERTIFICA QUE:**

El Comité de Gestión y Desempeño en Sesión Ordinaria No. 1 celebrada el 30 de enero de 2020, aprobó para la vigencia 2020, los siguientes planes:

- 1.- Plan Institucional de Archivo de la Entidad – PINAR-
- 2.- Plan Estratégico de Talento Humano
- 3.- Plan Institucional de Capacitación
- 4.- Plan de Incentivos Institucionales
- 5.- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- 6.- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- 7.- Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones –PETI-
- 8.- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- 9.- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

Dada en Bogotá a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2020.

  
**STELLA CAROLINA GALVIS NUÑEZ**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



**BOGOTÁ D.C, ENERO DE 2020**

## 1. INTRODUCCIÓN

Coljuegos presenta a la ciudadanía su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para la vigencia 2020, 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, sus causas y las acciones 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 al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**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.

**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.

**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 en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como reservados por previsión legal.



## 2. GENERALIDADES

### 2.1. 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, —hoy 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. 1º	Regulación del derecho de petición.

## 2.2. 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.

### 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.

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 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:



A continuación, se mencionan las actividades a implementar para gestionar los riesgos de corrupción:

**Tabla 1. Actividades para la gestión del riesgo de corrupción**

Subcomponente	Actividad	Entregable	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Programada
Política de administración de riesgos	Socializar la política de administración de riesgos	Campaña de socialización efectuada	Oficina Asesora de planeación	1/02/2020	30/04/2020
	Actualizar la documentación relacionada con la administración de riesgos en el SINGE	Documentación de riesgos actualizada	Oficina Asesora de planeación	1/02/2020	30/04/2020



Subcomponente	Actividad	Entregable	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Programada
<b>Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Consolidar los riesgos de corrupción identificados, validar con los líderes de proceso y publicar	Riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de planeación	1/02/2020	28/02/2020
	Implementar campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción	Campaña efectuada	Oficina Asesora de planeación	28/02/2020	30/07/2020
<b>Consulta y divulgación</b>	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de planeación	28/02/2020	31/12/2020
	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos y sus beneficios	Socialización realizada	Oficina Asesora de planeación	1/03/2020	30/11/2020
<b>Monitoreo y Revisión</b>	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento en caso de materialización del riesgo	Plan de mejoramiento actualizado	Oficina Asesora de planeación	2/02/2020	29/12/2020
<b>Seguimiento</b>	Presentar reportes de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño	Informes/presentaciones	Oficina Asesora de planeación	1/03/2020	27/12/2020

En el siguiente link, se encuentran los riesgos de corrupción definidos a 31 de diciembre de 2019, las acciones de tratamiento a dichos riesgos se definirán en la fecha estipulada en el Plan Gestión del Riesgo de Corrupción.

[Matriz de riesgos de corrupción.](#)

### 3.2. 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.

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.

Por otra parte, la política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, se pretende en el plan 2020, 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 de 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 2019 se gestionó la eliminación de documentos y optimización del proceso relacionado con el trámite autorización para operación de juegos localizados y para el 2020 se plantea registrar racionalizaciones a los trámites de autorización para operación de juegos localizados y novedades de operación de juegos localizados de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 2. Actividades de racionalización de trámites

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 Operación de Juegos Localizados	Administrativa / Tecnológica	Reducción de pasos en procedimientos internos / Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Tramite totalmente en línea.	<p>Los ajustes tecnológicos solicitados en las herramientas portal del operador y SIICOL, pretenden realizar las siguientes mejoras al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar requerimientos por duplicidad de elementos de juego, debido a que el sistema impediría la radicación de los mismos, informando al solicitante la razón del impedimento.</li> <li>• El solicitante podrá verificar el estado real de su trámite a través de la consulta en el portal del operador.</li> <li>• Las solicitudes que requieren verificación de indicadores financieros, llegaran de forma automática al analista financiero, permitiendo la revisión simultánea de requisitos jurídicos y financieros, eliminando además los procesos de asignación realizados de manera manual.</li> <li>• Automatización en la expedición de conceptos financieros de disminución y rechazo de solicitudes que hoy en día se emiten de forma manual a través de Orfeo.</li> <li>• Automatización en la expedición de certificación de inhabilidades, que hoy en día se emiten de forma manual a través de Orfeo.</li> <li>• Se implementó la posibilidad de renunciar a términos de ejecutoria a través del portal del operador, sin necesidad de remitir renuncia por correo electrónico.</li> <li>• Se solicitó el bloqueo de los documentos aprobados, con el fin de que no puedan ser modificados por el solicitante al momento de contestar los requerimientos. En este sentido, los únicos documentos habilitados para</li> </ul>	Facilidad al ciudadano para agilizar el trámite ante la entidad, disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.	Planeación / Jurídica	Ene-20	Dic-20



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
				modificar serán los requeridos por la Oficina Jurídica.				
Novedades de Operación de Juegos Localizados	Administrativa / Tecnológica	Reducción de pasos en procedimientos internos / Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Tramite totalmente en línea.	<p>Los ajustes tecnológicos solicitados en las herramientas portal del operador y SIICOL, pretenden realizar las siguientes mejoras al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar requerimientos por duplicidad de elementos de juego, debido a que el sistema impediría la radicación de los mismos, informando al solicitante la razón del impedimento.</li> <li>• El solicitante podrá verificar el estado real de su trámite a través de la consulta en el portal del operador.</li> <li>• Las solicitudes que requieren verificación de indicadores financieros, llegaran de forma automática al analista financiero, permitiendo la revisión simultánea de requisitos jurídicos y financieros, eliminando además los procesos de asignación realizados de manera manual.</li> <li>• Automatización en la expedición de conceptos financieros de disminución y rechazo de solicitudes que hoy en día se emiten de forma manual a través de Orfeo.</li> <li>• Automatización en la expedición de certificación de inhabilidades, que hoy en día se emiten de forma manual a través de Orfeo.</li> <li>• Se implementó la posibilidad de renunciar a términos de ejecutoria a través del portal del operador, sin necesidad de remitir renuncia por correo electrónico.</li> <li>• Se solicitó el bloqueo de los documentos aprobados, con el fin de que no puedan ser modificados por el solicitante al momento de contestar los requerimientos. En este sentido, los únicos documentos habilitados para modificar serán los requeridos por la Oficina Jurídica.</li> </ul>	Facilidad al ciudadano para agilizar el trámite ante la entidad, disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.	Planeación / Jurídica	Ene-20	Dic-20

### 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 el 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 2020 por subcomponente, así como la forma de medición, el responsable de ejecución de la actividad y las fechas de cumplimiento de las actividades.

**Tabla 3. Actividades para Rendición de Cuentas**

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar <u>mediante banners</u> en la <u>página web y en las redes sociales</u> de la entidad (Facebook y Twitter): Datos de carácter informativo, documentos abiertos y proyectos de reglamento para observaciones y comentarios de la ciudadanía, con el fin de fomentar la participación.	(24) actualizaciones	Comunicaciones	31/12/2020
	1.2	1. Divulgar <u>boletines de prensa</u> a través de los cuales se informen: • Cifras obtenidas en la lucha contra la ilegalidad (operativos). • Eventos relacionados con el sector de JSA . • Avances en juegos de JSA y <u>en general sobre la gestión de Coljuegos.</u>	(24) boletines de prensa	Comunicaciones	31/12/2020



## Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar 1 ejercicio de diálogo con los grupos interesados en las mecánicas de los juegos, al inicio de la estructuración de los mismos o previo a sus modificaciones.	Acta de reunión con grupos interesados y lista de asistencia	Gerencia de Nuevos Negocios	31/12/2020
	2.2	Realizar la <u>Audiencia Anual de Rendición de Cuentas</u> , abriendo todos los canales oficiales de participación, para la ciudadanía en general, incluyendo operadores, jugadores, no jugadores y gremios de JSA en general:  - Facebook - Twitter - Página web	(1) Audiencia	Comunicaciones	31/12/2020
	2.3	Implementar el Plan de Participación ciudadana, garantizando que los ciudadanos participen en las discusiones y la toma de decisiones que a futuro les afectarán	(1) Actividades ejecutadas del Plan de Participación Ciudadana	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2020
3. Evaluación	3.1	Realizar <u>encuesta de satisfacción a los participantes</u> (Virtuales y presenciales) de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Coljuegos y elaborar informe de evaluación	(1) Informe de la evaluación del evento de rendición de cuentas que incluya las acciones de mejora  (1) Encuesta de satisfacción implementada	Comunicaciones	31/12/2020
	3.2	Realizar recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno	(2) informes de la OCI sobre la gestión de la entidad con fecha límite	Oficina de Control Interno	31/12/2020
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Generar una <u>campana de expectativa</u> previa a la Rendición de Cuentas, donde: 1. Se le pida al público que diligencie una breve <u>encuesta</u> donde se identifiquen los temas de interés.  2. Se abra espacio para que la ciudadanía <u>envíe sus preguntas</u> sobre la <u>gestión de Coljuegos</u> .	(1) Encuesta previa a la Rendición de Cuentas.	Comunicaciones	15/11/2020

#### 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 la atención de los ciudadanos y los 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 2020 los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 4. Actividades de atención al ciudadano**

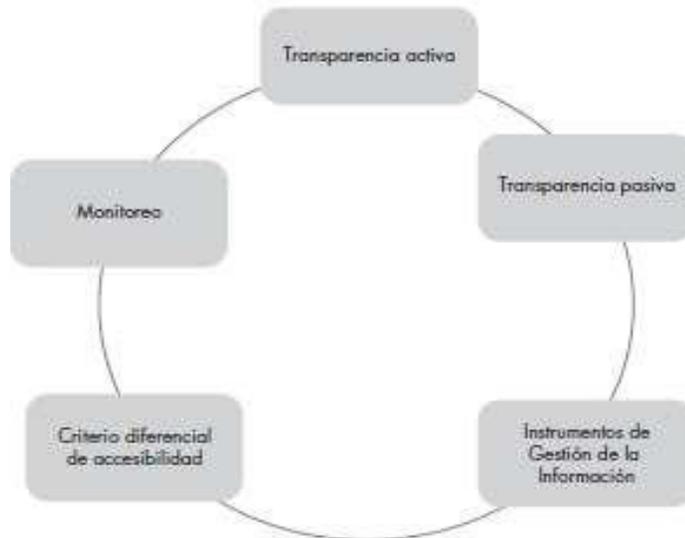
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1 Estructura administrativa	1.1	Realizar un plan de seguimiento a las PQRSD de la entidad	(4) informes de seguimiento a las PQRS de la entidad	Gerencia administrativa	29/12/2020
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Elaborar un diagnóstico de servicio al ciudadano	(1) Documento diagnóstico elaborado de servicio al ciudadano	Gerencia administrativa	30/03/2020
	2.2	Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	Protocolos establecidos en SINGE	Gerencia administrativa	29/12/2020
3. Talento Humano	3.1	Incluir la temática de cultura de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación	(1) Temática de Servicio al ciudadano incluida en el PIC	Gerencia administrativa	30/03/2020
4. Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizado el normograma	Normas internas y externas actualizadas de forma mensual	Gerencia administrativa / Oficina Jurídica	29/12/2020
	4.2	Mantener y aplicar la política de Tratamiento de Datos Personales	(1) Política de tratamiento de datos personales formalizada en SINGE	Gerencia administrativa	29/12/2020
5. Relacionamiento al ciudadano	5.1	Implementar instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados a través de los diferentes canales	(2) Informes de Satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados	Gerencia administrativa	15/12/2020

#### 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, los operadores, jugadores, gremios del sector JSA y demás 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 la página web de la entidad específicamente en el link [https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/transparencia\\_a\\_la\\_informacion\\_pub](https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/transparencia_a_la_informacion_pub) puede encontrar el acceso a información definida en la ley 1712 de 2014.

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 se visualiza la matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Coljuegos de acuerdo a lo solicitado por la Procuraduría General de la Nación en la Directiva No. 006 de 2019, en dicho documento se registra el cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y a cada uno de los subcomponentes del componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

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