

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2020**

**Bogotá D.C., marzo de 2020**

## Tabla de Contenido

<b>1</b>	<b>GENERALIDADES</b> .....	4
1.1	OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	4
1.2	ALCANCE DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	4
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
<b>2</b>	<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	4
<b>3</b>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	5
<b>4</b>	<b>ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	7
<b>5</b>	<b>PLAN DE ACTIVIDADES</b> .....	8
<b>6</b>	<b>SEGUIMIENTO</b> .....	10

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, que contempla dentro de los fines esenciales del Estado: *“facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”*, Coljuegos presenta su plan de participación ciudadana de la vigencia 2020.

A través de este plan se establecen las acciones de participación ciudadana que le permitirán a la entidad fortalecer su gestión y así mismo, garantizar los derechos de la ciudadanía, satisfacer las necesidades de la administración del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar e identificar problemas que deben ser solucionados.

El plan de participación ciudadana se divide en tres ejes, acciones de identificación y diagnóstico, acciones de participación ciudadana en la ruta de codiseño, acciones de cualificación en la participación ciudadana.

## 1 GENERALIDADES

### 1.1 OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Garantizar la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto a las acciones que tienen un impacto en los grupos de valor y de interés.

### 1.2 ALCANCE DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Plan de Participación Ciudadana de Coljuegos 2020 estará vigente desde su publicación en la página web de la entidad hasta el 31 de diciembre de 2020 y es competencia de todas las áreas de la entidad.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y diagnosticar la información que requiere la ciudadanía para participar en la gestión de Coljuegos.
- Establecer las acciones de codiseño para que la ciudadanía y en especial los grupos de valor participen en los diferentes productos que le afectan.
- Desarrollar acciones de capacitación a la ciudadanía para que se reconozca que espacios de participación ciudadana existen en la entidad.
- Desarrollar acciones de capacitación a los servidores públicos para que los espacios de participación ciudadana contribuyan a fortalecer la gestión del conocimiento en la entidad.

## 2 MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículos 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95, 270.
- Ley 134 de 1994, “*Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana*”.
- Ley 190 de 1995, “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.*”
- Ley 393 de 1997, “*Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.*”
- Ley 472 de 1998, “*Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones*”
- Ley 489 de 1998, “*Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.*”

- Ley 1437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Ley 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- Decreto 2623 de 2009, “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”
- Decreto 19 de 2012, “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”
- Decreto 103 de 2015, “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”
- Decreto 1499 de 2017, “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”

### 3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, Coljuegos pone a disposición de sus grupos de valor y de interés, los mecanismos de participación ciudadana que buscan procurar un 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.

**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 la 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:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. La petición deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad;
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición.

Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición:

- Diez (10) días peticiones de información
- Quince (15) días peticiones generales
- Treinta (30) días peticiones de consulta

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que fórmula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad;
- Dirección de notificación y teléfono de contacto;
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada;

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja:

- Quince (15) días

**Reclamo:** Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. El reclamo deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad;
- Dirección de notificación y teléfono de contacto;
- Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo:

- Quince (15) días

**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.

Tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a una Sugerencia:

- Quince (15) días

**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.

#### 4 ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Coljuegos ha dispuesto de tres (3) escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los grupos de valor y de interés pueden comunicarse con la entidad.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana dispuestos:

**Presencial:** En la sede de Coljuegos ubicada en la Carrera 11 No 93 A- 85 1er piso, se da atención al público en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

### Telefónico:

- *PBX administrativo:* (+571) 742 33 68
- *PBX línea telefónica:* (+571) 742 06 98 atención jornada de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
- *Línea gratuita nacional:* 018000 18 28 88
- *Línea gratuita nacional exclusiva para denunciar al ilegal:* 01 8000 180 417

### Virtual:

*Correo electrónico:* [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co)

*Denuncia a ilegales:* Para interponer denuncias ante la entidad, se puede utilizar el siguiente canal: correo electrónico: [denunciealilegal@coljuegos.gov.co](mailto:denunciealilegal@coljuegos.gov.co)

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

*Chat página web:* Canal diseñado para atender las inquietudes de la ciudadanía en general presta sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

## 5 PLAN DE ACTIVIDADES

### *Eje de identificación y diagnóstico*

Actividad	Entregable	Responsable	Fecha esperada de cumplimiento	PESO <sup>1</sup>
Actualizar la caracterización de los grupos de valor de Coljuegos y socializarla	Caracterización socializada de los grupos de valor	Oficina Asesora de Planeación en conjunto con los procesos Misionales	31/12/2020	10%
Formular y divulgar el plan de acción para comentarios de los ciudadanos	Banner de publicación del plan de acción para comentarios	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020	9%
Formular y divulgar el plan anticorrupción para comentarios de los ciudadanos	Banner de publicación del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano para comentarios	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020	9%

<sup>1</sup> Porcentaje de peso en el indicador Cumplimiento Plan de Participación Ciudadana



## Rutas de Codiseño

Meta de plan de acción	Actividad	Entregable	Responsable	Fecha esperada de cumplimiento	PESO <sup>1</sup>
Expedir las condiciones de confiabilidad de las máquinas electrónicas tragamonedas (MET).	Socializar el proyecto de condiciones de confiabilidad de máquinas electrónicas tragamonedas	Banner de publicación de la socialización del proyecto	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	31/12/2020	9%
Suscribir 7 pactos por la legalidad.	Establecer los acuerdos entre gobernaciones y Coljuegos para aumentar la legalidad en los Juegos de suerte y azar vigilados por Coljuegos	Documento de los pactos firmados entre las partes	Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales	31/12/2020	9%
Realizar seguimiento y ejecución de las actividades del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2020	Realizar mesas técnicas para enriquecer el documento de borrador CONPES del sector de JSA	Listas de asistencia y acta de Mesas técnicas	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2020	9%
Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) (Decreto 612 /2018)	Realizar las acciones de participación ciudadana descritas en el PAAC	Evidencias de ejecución de las actividades de participación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno	31/12/2020	9%

## Cualificación de la participación ciudadana

Actividad	Entregable	Responsable	Fecha esperada de cumplimiento	PESO <sup>2</sup>
Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la administración del monopolio rentístico de JSA nivel nacional	Comunicaciones externas (banners y/o capacitaciones)	Presidencia y Servicio al ciudadano	31/12/2020	9%
Realizar ejercicios de concientización al interior de la entidad de la importancia la participación ciudadana	Comunicaciones externas (banners y/o capacitaciones)	Presidencia y Servicio al ciudadano	31/12/2020	9%

<sup>2</sup> Porcentaje de peso en el indicador Cumplimiento Plan de Participación Ciudadana

## 6 SEGUIMIENTO

El seguimiento de este plan estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quien realizará una medición trimestral del cumplimiento de las actividades.

***Indicador de Cumplimiento Plan de Participación Ciudadana:***

Este indicador se medirá de acuerdo con la distribución aquí mostrada y se les solicitará a las áreas involucradas que relacionen el número de participantes y el link de acceso a la información en el caso de que se hayan utilizado plataformas virtuales. (Esto con el fin de tener la información que solicita cada año la contraloría y el FURAG)