PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2021

BOGOTÁ D.C., FEBRERO DE 2021

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
1 GENERALIDADES 4
1.1 OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 4
1.2 ALCANCE DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 4
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
2 MARCO NORMATIVO 5
3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 9
4 ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 12
5 PLAN DE ACTIVIDADES 13
6. SEGUIMIENTO 15

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

Atendiendo lo señalado en la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, dando cumplimiento al artículo 2 de la Carta Política que contempla dentro de los fines esenciales del Estado está el de: "*facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación*", así como lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1757 de 2015 "*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*"; Coljuegos presenta su plan de participación ciudadana de la vigencia 2021.

Coljuegos promueve de forma activa la Participación Ciudadana, involucrando a sus grupos de interés y a la ciudadanía en general en las diferentes etapas de la gestión pública, asegurando el diálogo de doble vía (Ciudadanos – Coljuegos), actuando con transparencia y garantizando todos los espacios de acceso a la información y a la participación para el ejercicio del control social integral, incluyendo en la estrategia de rendición de cuentas, diversos escenarios y actividades donde se presenta a los ciudadanos los resultados de la gestión de la Entidad.

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 y grupos de interés, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con el fin de satisfacer las necesidades de la administración del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar y promover de forma activa la participación ciudadana garantizando los diferentes espacios y canales de comunicación dispuestos por la entidad.

Este plan de participación ciudadana se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara a los grupos de interés y al ciudadano.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

1 GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Garantizar la intervención de los ciudadanos en los diferentes escenarios diseñados por Coljuegos, involucrándolos en la toma de decisiones, mediante comunicación en doble vía, generando un impacto en los grupos de valor.

1.2 ALCANCE DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Plan de Participación Ciudadana de Coljuegos 2021 involucra a todas las áreas de Coljuegos que realizan actividades de cara a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación, este plan estará vigente desde su publicación en la página web de la entidad hasta el 31 de diciembre de 2021.

Está dirigido a la ciudadanía en general, usuarios de juegos de suerte y azar, operadores, gremios, entes de Control, para que a través de los mecanismos de divulgación puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones para una gestión más efectiva por parte de Coljuegos.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar a la ciudadanía frente a la gestión de Coljuegos y su aporte a los recursos de la salud en Colombia.
- Facilitarle a la ciudadanía la participación en los planes y proyectos de gestión Coljuegos.
- Promover el uso de los canales de participación y redes sociales de Coljuegos, generando una comunicación más rápida y efectiva para el usuario.
- Brindar información específica que requiere la ciudadanía para participar en la gestión de Coljuegos.
- Desarrollar acciones para que la ciudadanía interactúe en los espacios de participación ciudadana que existen actualmente en la entidad.
- Desarrollar actividades a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés, servidores públicos y colaboradores que permitan su colaboración, interlocución e interacción con el fin de robustecer la gestión de la entidad.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

2 MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia 1991**.

  - ✓ Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de Republica unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

  - ✓ Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (..)."

  - ✓ Artículo13. (…) El estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (…)."

  - ✓ Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (…)."

  - ✓ Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

  - ✓ Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…)."

  - ✓ Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud."

  - ✓ Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (…)."

  - ✓ Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…).”

- ✓ Artículo 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.

- ✓ Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (…).”

- ✓ Artículo 95. (…) Son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…).”

- ✓ Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.”

- **Leyes**

✓ 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.”* art. 58 – todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones o administren recursos del Estado.
✓ Ley 393 de 1997, “*Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política*.”
✓ Ley 361 de 1997, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
✓ 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*

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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"*.

✓ Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".*

✓ Ley 1757 de 2015, "*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.*

✓ Ley 1955 de 2019, "*Por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la equidad*", el cual tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la equidad de oportunidades para todos los colombianos.

✓ Ley 2080 de 2021, "*Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción*".

- **Decretos**

✓ Decreto 2232 de 1995. "*Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".*

✓ Decreto 1382 de 2000. *"Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.*"

✓ Decreto 1538 de 2005. "*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.*"

✓ 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 2641 de 2012. *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."*

✓ Decreto 103 de 2015, *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*

✓ Decreto 1083 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".*

✓ 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".*

✓ Decreto 270 de 2017. "*Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación".*

✓ Decreto 612 de 2018. "*Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".*

✓ Decreto 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

✓ Decreto Ley 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.

- **CONPES**

✓ Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

✓ Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

✓ Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

✓ Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinados a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del ciudadano.

✓ Conpes 167 de 2013: Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.

- **Resoluciones**

Resolución Coljuegos 20171200001914 "Por la cual se establecen las condiciones para la recepción de Derechos de Petición

Verbales."

- **Guías**
  Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública. Departamento Administrativo de la Función Pública

3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

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, para lo cual se entiende que mientras dure la Emergencia Sanitaria los plazos se extienden de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen.

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

Al respecto, es importante mencionar que conforme al artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020 se ampliaron los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen, es decir, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se amplían los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

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, para lo cual se entiende que mientras dure la Emergencia Sanitaria los plazos se extienden de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen

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, para lo cual se entiende que mientras dure la Emergencia Sanitaria los plazos se extienden de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen

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

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

A través de la página web, el ciudadano encontrará todo lo relacionado con la rendición de cuentas del año inmediatamente anterior.

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

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 para lo cual se entiende que mientras dure la Emergencia Sanitaria los plazos se extienden de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen

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 Y RENDICIÓN DE CUENTAS

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 5:30 p. m.

Telefónico:

- *PBX administrativo:* (+571) 742 3368
- *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

Electrónicos
Correo electrónico: 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

Correo Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@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 5:30 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 5:30 p. m.

Digitales
Redes sociales
Facebook: @Coljuegos
Instagram: @ColjuegosCo
Twitter: @ColjuegosCo

5 PLAN DE ACTIVIDADES

Actividades relacionadas con el plan de acción 2021

Actividad	Entregable	Responsable	Fecha esperada de cumplimiento
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.	31/01/2021
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	31/01/2021
Publicación de datos de carácter informativo, documentos públicos, o proyectos de reglamento para observaciones y comentarios de la ciudadanía, cumpliendo las normas y con el fin de fomentar su participación	Banners en la página web y en las redes sociales de la entidad (Facebook y Twitter)	Comunicaciones	31/12/2021
Difundir y promover la importancia de los mecanismos de participación ciudadana.	Comunicaciones externas (banners y/o capacitaciones)	Presidencia y Gerencia Administrativa (Servicio al ciudadano)	31/12/2021

Rendición de cuentas	- Encuesta previa para conocer temas de interés de los usuarios	Comunicaciones	2/12/2021
Rendición de cuentas	- Transmisión en vivo y en directo vía streaming. - Dialogo en doble vía a través de las redes sociales, generación de preguntas en tiempo real. - Realizar encuesta de satisfacción a los participantes (presenciales y virtuales) de la audiencia pública de rendición de cuentas de Coljuegos	Comunicaciones	31/12/2021

Meta de plan de acción	Actividad	Entregable	Responsable	Fecha esperada de cumplimiento
Expedir el reglamento de los juegos novedosos de tipo loto en línea (Baloto)	Publicar para observaciones de la ciudadanía en general el proyecto de reglamento de tipo loto en línea	Reglamento de juego novedoso	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	31/12/2021
Realizar el segundo encuentro latinoamericano de juego responsable	Conmemoración al día internacional del juego responsable	Soporte de evento e informe de resultados	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	31/12/2021

Para la implementación de la estrategia de participación ciudadana, se tienen en cuenta:

• Actividades de capacitación de los colaboradores de Coljuegos que desempeñan funciones relacionadas con la atención al ciudadano, fortaleciendo el servicio al cliente.

• Revisar los procedimientos existentes sobre la atención al ciudadano con el objetivo de asegurar que los mismos contribuyan a cumplir con la estrategia, haciendo especial énfasis en la designación de responsabilidades de las diferentes áreas responsables.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

6. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este plan estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quien realizará una medición semestral 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 General de la República y lo que se requiere en el FURAG)

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co