PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

BOGOTÁ D.C, OCTUBRE 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

JUSTIFICACIÓN

Coljuegos presenta para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se señala que "*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*", esta estrategia contempla el mapa de riesgos de corrupción de Coljuegos las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias de racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, entre otros, en cumplimiento de los lineamientos y las normas aplicables, así como del 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.

Antes de 31 de enero de 2021 se publicó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al artículo 74 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, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo".

En cuanto a las actividades adicionales, en la vigencia anterior Coljuegos realizó la socialización, la sensibilización y apropiación del Código de Integridad de Coljuegos, con el fin de fortalecer y promover la integridad, la transparencia y lucha contra la corrupción. Adicionalmente es importante mencionar que las actividades definidas en el Plan se encuentran integradas dentro del Plan de Acción Institucional 2021, publicado en el sitio web 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

1. INTRODUCCIÓN

Coljuegos presenta a la ciudadanía su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para la vigencia 2021, 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 autónomos con parámetros y soporte normativo propio y un componente adicional contemplando iniciativas adicionales relativas al Código de Integridad, los cuales se describen a continuación:

a) Gestión 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.

f) Iniciativas adicionales: Se presentan las iniciativas adicionales que se tienen contemplado para la promoción de la cultura de la integridad a través de la sensibilización y apropiación del Código de Integridad por parte de los funcionarios de Coljuegos, de conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, igualmente Coljuegos implementará el Plan Anual de Capacitaciones 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

2. GENERALIDADES

2.1. MARCO NORMATIVO

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Metodología Plan anticorrupción y Atención al ciudadano	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art. 73	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.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime el Programa Presidencial y crea una Secretaría para el DAPRE	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2	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. Número 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, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión II	Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".	Art. 133	Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en lasLeyes489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en laLey87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de laLey489 de 1998.
	Decreto 1499 de 2017	Todo	Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.
Trámites	Ley 962 DE 2005	Todo	Se dictan 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.

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

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
	Decreto 1083 de 2015.	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Ley 1955 de 2019	Art. 147 y Art. 333	Transformación Digital y supresión de trámites
	Decreto Ley 2106 de 2019	Todo	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
	Ley 2052 de 2020		Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
Transparencia y Acceso al Ciudadano	Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Art. 9	g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción)	Art 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	14. Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad.
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

2.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este plan tiene como objetivo dar a conocer a la ciudadanía y grupos de interés 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, el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, así como promocionar la cultura de la integridad.

2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción
- Implementar trámites a través de la automatización, reducción de costos, documentos, tiempos, procesos y pasos facilitando el acceso a los servicios que ofrece la entidad racionalizando los trámites existentes en la Empresa
- Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación de Coljuegos.
- Fortalecer los canales de atención para mejorar el servicio al ciudadano.
- Garantizar la consulta y acceso a la información pública y fortalecer los medios de acceso físicos y electrónicos.
- Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos aplicables.

2.4. RECURSOS

Los recursos con que cuenta la entidad para adelantar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentran definidos dentro de los gastos de funcionamiento, los cuales garantizan el normal desarrollo de la gestión operativa y administrativa de la Entidad. Así mismo, los recursos tecnológicos y humanos previstos se encuentran dentro del presupuesto aprobado y definido para esta vigencia.

2.5. METAS E INDICADORES

Coljuegos realiza un seguimiento mensual detallado del cumplimiento de las acciones ejecutadas dentro del Plan de Acción Anual, según las fechas definidas, con el fin de medir así el nivel de implementación de dichas estrategias. La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento a los avances del cumplimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano tres veces al año conforme a lo estipulado en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” de Función Pública, así mismo efectúa el seguimiento a su respectiva publicación el cual se encuentra en la página web en la sección de Transparencia y Acceso a la Información.

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

2.6. AREAS RESPONSABLES

La ejecución y el seguimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es responsabilidad de las áreas y/o procesos estratégicos y de apoyo de Coljuegos; algunos procesos misionales serán responsables en la medida que contribuyen en el desarrollo de algunos componentes de este plan o en la ejecución de actividades enmarcadas y programadas en el Plan de Acción 2021.

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

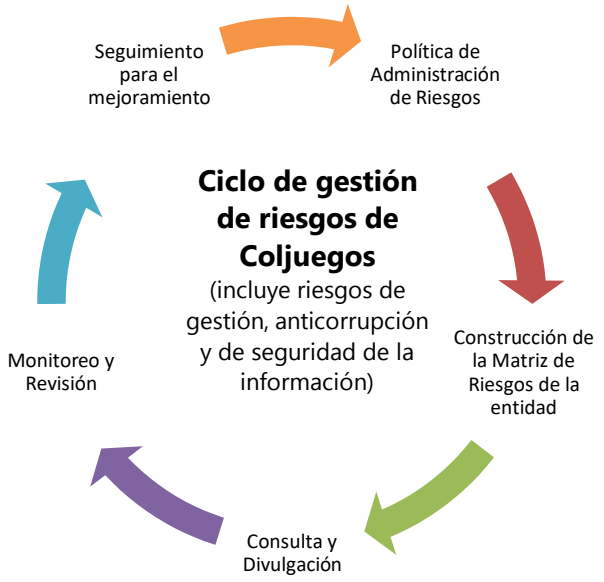
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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	Validar si la política administración de riesgos se debe modificar teniendo en cuenta las nuevas reglas del DAFP	Política administración de riesgos	Oficina Asesora de planeación	30/03/2021	30/06/2021
	Socializar la política de administración de riesgos si se generan modificaciones	Campaña de socialización efectuada	Oficina Asesora de planeación	30/03/2021	30/06/2021

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

	Actualizar la documentación relacionada con la administración de riesgos en el SINGE *(si se genera modificaciones en la política de administración de riesgos)*	Documentación de riesgos actualizada	Oficina Asesora de planeación	1//08021	31/12/2021
Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidar los riesgos de corrupción identificados, validar con los líderes de proceso y publicar	Riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de planeación	1//08021	31/12/2021
	Implementar campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción	Campaña efectuada	Oficina Asesora de planeación	1//08021	31/12/2021
Consulta y divulgación	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de planeación	30/06/2021	31/12/2021
Monitoreo y Revisión	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento en caso de materialización del riesgo	Plan de mejoramiento actualizado	Oficina Asesora de planeación	30/06/2021	31/12/2021
Seguimiento	Presentar reportes de seguimiento a los Directivos de Coljuegos por medio de Memorando Interno de forma trimestral	Informes/presentaciones	Oficina Asesora de planeación	1/03/2021	30/12/2021

En el siguiente link, se encuentran los riesgos de corrupción definidos a 31 de diciembre de 2021.

Matriz de riesgos de corrupción.

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

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 opromocionar 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 términos del DAFP estas políticas tienen como objetivo permitirles a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

  La racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

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

En este sentido, se pretende en el plan 2021, adelantar las acciones que permitan a Coljuegos facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos teniendo como premisa el poder simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

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

No hay duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión en cualquier entidad.

Para el 2021 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
Atención al ciudadano - PQRSD	Gerencia Administrativa / Tecnológica	Implementar las funcionalidades de Radicación y Consulta de las PQSD desde la página web de Coljuegos, mejoras y ajustes al proceso para la Gestión de PQRSD.	Actualmente, las PQRDS recibidas por los canales de atención de la entidad se radican de forma manual por lo funcionarios del área de Atención al Ciudadano aumentando el tiempo de gestión en el trámite, cuando el peticionario envía la PQRDS no recibe el número de radicado, no contamos con el sistema automático de recepción y radicación de PQRDS.	Implementar las funcionalidades de Radicación y Consulta de las PQSD desde la página web de Coljuegos en tiempo real generando al peticionario el número del radicado, implementar las mejoras y ajustes al proceso para la Gestión de PQRSD alineados a la normativa vigente con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas a las PQRSD que ingresan a la entidad y de formular las recomendaciones a la Alta Dirección y; a los responsables de los procesos. Para el 2021 se realizarán las aprobaciones de paso a producción y el documento ajustado de este proceso, ambas tareas a cargo de la Gerencia Administrativa.	El ciudadano podrá radicar y realizar el seguimiento a su petición en línea y tiempo real desde el portal web de Coljuegos que cuenta con la usabilidad necesaria para su diligenciamiento de una forma guiada y sencilla. Coljuegos tendrá las herramientas para el seguimiento, control y administración de las PQRSD de los ciudadanos agilizando su gestión.	Gerencia Administrativa Oficina de Tecnología de la Información	1/02/2021	31/12/2021

3.3. 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 2021 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 mediante banners en la página web y en las redes sociales 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.	(30) actualizaciones	Comunicaciones	31/12/2021
	1.2	1. Divulgar boletines de prensa 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 en general sobre la gestión de Coljuegos.	(20) boletines de prensa	Comunicaciones	31/12/2021

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

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	31/12/2021
	2.2	Realizar la Audiencia Anual de Rendición de Cuentas, 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	31/12/2021
	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	31/12/2021
3.Evaluación	3.1	Realizar encuesta de satisfacción a los participantes (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	31/12/2021
	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	31/12/2021
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Generar una campaña de expectativa previa a la Rendición de Cuentas, donde: 1. Se le pida al público que diligencie una breve encuesta donde se identifiquen los temas de interés. 2. Se abre espacio para que la ciudadanía envíe sus preguntas sobre la gestión de Coljuegos.	(1) Encuesta previa a la Rendición de Cuentas.	Comunicaciones	15/12/2021

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

3.3. 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

Actividades Plan Anticorrupción y Servicio 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	Se presentarán (4) informes de seguimiento a las PQRS de la entidad	Gerencia administrativa	29/12/2021
2.Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Elaborar un diagnóstico de servicio al ciudadano	Se presentará (1) Documento diagnóstico elaborado de servicio al ciudadano	Gerencia administrativa	30/03/2021
	2.2	Mantener un porcentaje de atención en el canal telefónico del 90%	Se presentarán (4) informes de Número de llamadas entrantes / Número de llamadas entrantes contestadas	Gerencia administrativa	29/12/2021
	2.3	Alcanzar y mantener un porcentaje de atención del canal virtual al 100%	Se presentarán (4) informes de Numero de correos entrantes por día / Número de correos radicados por día	Gerencia administrativa	29/12/2021
3. Talento Humano	3.1	Implementar una capacitación Institucional sobre el Proceso de Sensibilización de Servicio al Ciudadano	Se presentará (1) Capacitación sobre el proceso de Servicio al ciudadano	Gerencia administrativa	30/04/2021
4. Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizado el normograma de la Entidad	Normas internas y externas actualizadas en SINGE.	Gerencia administrativa / Oficina Jurídica	29/12/2021
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	Se presentarán (4) Informes de Satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados	Gerencia administrativa	29/12/2021

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

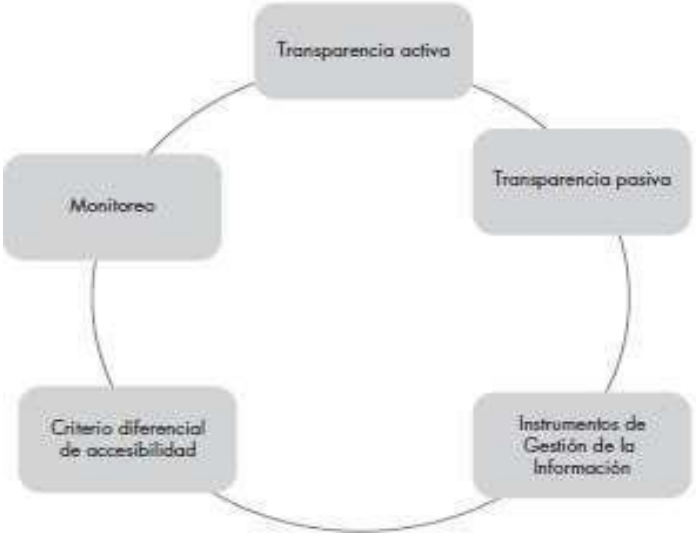
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

3.4. 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 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

3.5. INICIATIVAS ADICIONALES

Desde la gestión del Plan Institucional de Capacitación 2021, se realizarán las acciones pertinentes para llevar a cabo las capacitaciones relacionadas con temas de transparencia e integridad, así mismo es necesario mencionar que el objetivo es fortalecer el recurso humano de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar, COLJUEGOS - mediante procesos continuos de capacitación, desarrollados bajo la modalidad de educación no formal, con el fin de potenciar las competencias en los servidores públicos para desempeñar de forma eficiente y eficaz sus funciones ypropósitos misionales en la entidad, integrando los niveles de ética personal y profesional, responsabilidad social promoviendo el desarrollo integral de los funcionarios, así como la humanización del servicio público.

ACTIVIDADES

- Desde la gestión del Plan Institucional de Capacitación 2021, se realizarán las acciones pertinentes para promocionar la probidad y ética en lo público.
- Capacitar y formar a los empleados públicos y trabajadores oficiales de Coljuegos en los cuatro (04) ejes temáticos establecidos por la función pública, para mejorar su desempeño funcional y comportamental
- Resolución de conflicto de interés

Según lo establecido en el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020 – 2030, los ejes temáticos priorizados para fortalecer el perfil del servidor público son los siguientes:

- Eje 1. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Propende por el diseño de procesos enfocados a la creación, organización, transferencia y aplicación del conocimiento que producen los servidores públicos y su rápida actualización en diversos ámbitos, por medio del aprendizaje en los lugares de trabajo.

- Eje 2. Creación de Valor Público. Propende por el diseño de procesos de capacitación aplicados a la creación de valor, enfocados especialmente en el comportamiento y capacidades de las personas, vocación de Servicio Público.

- Eje 3. Transformación Digital. Propende por el desarrollo de tecnologías, conocimientos, prácticas y saberes que promueven una forma de producir bienes y servicios con mayor confiabilidad y calidad en la que la tecnología, y las aplicaciones tecnológicas propician un canal dinámico para generar interacciones entre el Estado y la ciudadanía.

- Eje 4. Probidad y Ética de lo público. Propende por el reconocimiento de la integridad del ser, pues en el ámbito de formación y capacitación es reconocer al ser humano integral que requiere profundizar y desarrollar conocimientos y habilidades, pero que también puede modificar y perfilar conductas y hacer de estas un comportamiento habitual en el ejercicio de sus funciones como servidor público.

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