



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Coljuegos



PLAN DE

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

BOGOTÁ 2019

CONTENIDO

1. Introducción
2. Fundamento Normativo
 - Constitución Política
 - Leyes
 - Decretos
 - Conpes
 - Resoluciones
3. Articulación con la Planeación y Gestión Institucional
4. Objetivo y Alcance del Plan
 - Objetivo
 - Alcance
5. Mecanismos de Participación Ciudadana
6. Escenarios de Participación Ciudadana
 - Presencial
 - Telefónico
 - Virtual
7. Estrategia de Participación Ciudadana

1 INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de participación que establece Coljuegos se disponen para generar espacios de diálogo con los ciudadanos, grupos de interés y ciudadanía en general, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana.

En este contexto y atendiendo lo señalado en la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y lo establecido en la Ley 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 para la Vigencia 2019.

Este Plan, 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 al ciudadano.

2 FUNDAMENTO NORMATIVO

Coljuegos, contribuye constantemente para que los ciudadanos ejerzan el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todos en las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. La garantía del goce efectivo del derecho a participar y el acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- “ARTICULO 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 (...).”
- “ARTICULO 13. (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).”
- “ARTICULO 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 (...).”
- “ARTICULO 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.”
- “ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).”
- “ARTICULO 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.”

- “ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).”
- “ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).”
- “ARTICULO 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. (...).”
- “ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).”
- “ARTICULO 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. “Artículo 58º.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.”
- 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.”

DECRETOS

- 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 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 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.”

CONPES

- Conpes 3785 de 2013. “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y 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 suman de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.”

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 ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan de Participación Ciudadana, Coljuegos instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para Resultados” (Relación Estado – Ciudadano) y “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, así como la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”.

Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana “(...) 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”.

Por lo anterior, Coljuegos para garantizar la participación ciudadana ha definido dentro de sus lineamientos los pasos mínimos, que permitan que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve:

Paso 1. Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos de interés.

Paso 2. Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.

Paso 3. Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos.

Paso 4. Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

Paso 5. Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidos.

4 OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

OBJETIVO

Garantizar que la entidad permita a los ciudadanos participar de las discusiones y la toma de decisiones que a futuro les afectarán, a través de la promoción efectiva de la participación ciudadana, publicando activamente información sobre la gestión institucional, y generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés, fundados en los principios de inclusión, transparencia e integridad.

ALCANCE

La ejecución del presente plan involucra a todas las áreas de Coljuegos, que realicen actividades de cara a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva.

5 MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana que Coljuegos y la ley ponen a disposición de sus grupos de Interés, procurando que sean herramientas prácticas, que faciliten el 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 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.

Requisitos para presentar una petición

- 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.

Las razones en que se fundamenta.

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.

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

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

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

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Requisitos para presentar una queja

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: (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.

Requisitos para presentar un reclamo

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: (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: (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.

6 ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Coljuegos ha dispuesto de tres (3) escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los grupos de interés pueden acceder a toda la información de 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

DENUNCIA A ILEGALES: Línea gratuita nacional exclusiva para denunciar al ilegal 01 8000 180 417

VIRTUAL

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

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.

CORREO NOTIFICACIONES JUDICIALES:

notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co

REDES SOCIALES: Son canales que cuentan con acceso las 24 horas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m

@Coljuegos



@ColjuegosCo



@Coljuegos_Colombia



ColjuegosCo

7 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Coljuegos plantea las siguientes actividades, que permiten interactuar con sus grupos de interés para la vigencia 2019.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019		
Actividad	Área Responsable	Fecha de cumplimiento
Divulgar el Resultado del ejercicio de la Planeación Estratégica	Oficina Asesora de Planeación	31 de enero de 2019
Formulación del Plan de Acción 2020	Oficina Asesora de Planeación	31 de enero de 2020
Formulación del Plan Anticorrupción 2020	Oficina Asesora de Planeación	31 de enero de 2020
Realizar a 2 Ferias de Servicio al ciudadano donde se genere institucionalidad y se prevenga la operación ilegal en JSA	Gerencia de Relacionamiento Comercial	30 de agosto de 2019
Realizar 20 capacitaciones dirigida a operadores de juegos promocionales	Gerencia de Relacionamiento Comercial	15 de diciembre de 2019
Diseñar un programa de incentivos para los operadores que cumplan los estándares de formalización (Juego responsable, responsabilidad social empresarial, calificación de calidad de operadores)	Gerencia de Relacionamiento Comercial	20 de diciembre de 2019
Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Coljuegos 2019	Comunicaciones	20 de diciembre de 2019
Realizar evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Coljuegos	Comunicaciones	20 de diciembre de 2019
Realizar 4 Pactos por la legalidad	Gerencia Control a las Operaciones Ilegales	20 de diciembre de 2019
Realizar 10 mesas técnicas de seguimiento a los pactos por la legalidad	Gerencia Control a las Operaciones Ilegales	20 de diciembre de 2019

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019		
Actividad	Área Responsable	Fecha de cumplimiento
Socializar proyecto de formulario de declaración de derechos de explotación apuestas permanentes - Concesionarios juego apuestas permanentes)	Gerencia de Secretaria Técnica	25 de febrero de 2019
Socializar interpretación normativa de los incentivos del juego de apuestas permanentes - Asojuegos y concesionarios)	Gerencia de Secretaria Técnica	23 de mayo de 2019
Presentar actualizaciones validaciones y desarrollos - SIVICAL - concesionarios chance	Gerencia de Secretaria Técnica	10 de junio de 2019
Revisión aplicación art. 60 ley 1955 de 2019 en chance - Asojuegos y concesionarios	Gerencia de Secretaria Técnica	12 de junio de 2019
Socializar modificación Acuerdo indicadores de calificación loterías y aplicación art. 58 ley 1955 de 2019 - lotería	Gerencia de Secretaria Técnica	19 de junio de 2019
Realizar 27 mesas técnicas con los operadores de chance - conexión SIVICAL y revisión tramas	Gerencia de Secretaria Técnica	18 de junio al 9 de julio de 2019