

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**BOGOTÁ D.C., enero de 2018**

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85  
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,  
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.  
[www.coljuegos.gov.co](http://www.coljuegos.gov.co) - [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co)

## 1. INSTITUCIONALIDAD

### 1.1. MISIÓN

Explotar y administrar el monopolio rentístico sobre los Juegos de Suerte y Azar del nivel nacional y expedirlos reglamentos de los mismos.

Proponer y participar en la aprobación y expedición de los reglamentos de Juegos de Suerte y Azar y el esquema regulatorio apropiado para el sector en el nivel territorial, así como soportar la gestión de vigilancia en el cumplimiento de la normatividad de régimen propio en dicho ámbito, a través de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar.

### 1.2. VISIÓN

Coljuegos será reconocida gracias a su modelo de gestión que transformó la industria de Juegos de Suerte y Azar, nacional y territorial, en un sector responsable, transparente y sólido, producto de operar con estándares de clase mundial; orientado a la generación de confianza de los consumidores de Juegos de Suerte y Azar y de la sociedad, que permita mayor rentabilidad en la explotación del monopolio, con destino a los servicios de salud.

### 1.3. M.E.G.A

Para el 2027 Coljuegos habrá contribuido al crecimiento del sector de Juegos de Suerte y Azar aumentando el gasto per cápita a \$226USD y transfiriendo al sector salud \$1.04 Billones de Pesos.

### 1.4. PRINCIPIOS Y VALORES

El logro de la misión de Coljuegos parte de la excelencia de su equipo de trabajo, para lo cual reconocemos la importancia de las relaciones basadas en la confianza. Es por esto que en Nuestra empresa se fomenta:

**Principios:** Transparencia, Compromiso, Confianza, Escucha, Solidaridad, Trabajo en equipo, ser ejemplo, Pasión, Equidad.

**Valores:** Honestidad, Respeto, Humanidad, Escucha, Transparencia, Rectitud, Lealtad, Amabilidad, Solidaridad, Puntualidad, Coherencia, Tolerancia.

La aplicación permanente de estos principios y valores, asociados a la cultura que caracteriza Coljuegos permite:

- a) Tratar a las diferentes personas con respeto y equidad, sin discriminación, reconociendo su dignidad, así como las diferencias de opinión y creencias.
- b) Logra altos estándares de desempeño y calidad en el equipo de trabajo, favoreciendo el proceso de mejoramiento continuo.
- c) Cumplir los compromisos y obligaciones surgidas en el desarrollo de las actividades, protegiendo la credibilidad de nuestra entidad.
- d) Trabajar en equipo, desarrollando relaciones laborales basadas en la cooperación, lo que incluye compartir con el equipo de trabajo la información disponible en forma abierta y oportuna.
- e) Prevalencia del interés general sobre el particular.

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer en Coljuegos la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contempla: el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos; las medidas anti trámites, la rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

### 2.2. 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.

Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos aplicables a los Macro procesos, generando recomendaciones que contribuyan a la mejora continua, así mismo garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los organismos de control a través de los planes de mejoramiento.

Facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad racionalizando los trámites existentes en la Empresa.

Fortalecer la cultura de servicio en la entidad.

Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.

Racionalizar los trámites de la entidad.

Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.

Generar canales de comunicación y de diálogo para informar sobre la gestión de la entidad y, a la vez, recibir retroalimentación de los grupos de interés de la entidad.

Gestionar la entidad bajo los principios de transparencia y acceso a la información.

## 2.3. ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN

Las estrategias utilizadas para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la función pública son:

- Política de Administración de Riesgos
- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción
- Consulta y divulgación
- Monitoreo y revisión
- Seguimiento

## 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, es así como en 2016 se adelantó un proceso de depuración y actualización de la matriz de riesgos de la entidad, estableciendo acciones de tratamiento para implementar en 2017.

La estrategia de gestión del riesgo de corrupción se entiende como un proceso continuo el cual inicia con el establecimiento de la política de 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:

Figura 1. Subcomponentes de la estrategia de gestión de riesgos de corrupción



Fuente: Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (Presidencia de la República, 2015).

De acuerdo con lo anterior, Coljuegos realizó seguimiento y monitoreo a las acciones de tratamiento implementadas en 2017, identificando su eficacia global que ayudara a mitigar la materialización de los riesgos, es así como para 2018 se debe establecer una nueva propuesta de acciones de tratamiento, a las cuales se continuará realizando el proceso de monitoreo y revisión.

La matriz de riesgos de corrupción la podrá consultar en el siguiente link:

[Matriz de riesgos de corrupción.](#)

### 3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, se pretende en el plan 2018, adelantar todas las acciones para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, y acercar al ciudadano a los servicios que presta Coljuegos, mediante el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

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

En el año 2017 se gestionó la racionalización del trámite de Autorización para operar juegos de suerte y azar por internet. Para el 2018 se plantea racionalizar el trámite de autorización de juegos promocionales.

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha realización	
							Inicio	Fin
Autorización de juegos promocionales	Tecnológica	Trámite total en línea	Sin Racionalizar	Radicación de documentos de manera virtual, seguimiento del trámite de igual manera.	Facilidad al ciudadano para agilizar el trámite ante la entidad y mejorar en el seguimiento y trazabilidad del proceso de autorización de los juegos promocionales	Planeación Oficina TIC Oficina Jurídica	Ene-18	Abr-18

### 3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público cumpliendo cabalmente con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas.

En cumplimiento con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas, Coljuegos cada año rinde cuentas de la gestión del año inmediatamente anterior, facilitando el ejercicio de la comunidad de su derecho al control de la gestión pública y vigilar el patrimonio público. De otra parte, de conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a esta obligación, la Oficina Asesora de Planeación junto con la Oficina de Comunicaciones consolida la información, como estrategia se basa en las siguientes acciones: I). Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, II). Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, III). Selección de acciones para promover y realizar el diálogo, prepara el informe y la presentación para el presidente de la entidad, quien es la persona que realiza la rendición de cuentas directamente ante la comunidad, utilizando los medios de divulgación institucionales definidos en el proceso de Comunicación Institucional, para mantener informado al ciudadano.

El procedimiento de rendición de cuentas consiste en: convocar y publicitar la rendición de cuentas, informar las condiciones y/o mecanismos de participación, habilitar espacios en los medios electrónicos sobre temas que deben ser incluidos, dar respuesta a las sugerencias y preguntas durante la rendición de cuentas, tanto las enviadas con anterioridad como las que surgen durante el evento, habilitar durante la rendición de cuentas canales electrónicos para promover la tele participación, publicar el resultado de la rendición de cuentas y el informe respectivo.



- Página Web con información para la ciudadanía y los operadores autorizados de juegos de suerte y azar.
- Reuniones permanentes con operadores de juegos localizados a nivel nacional, y demás modalidades de juegos de suerte y azar nacionales y de competencia de Coljuegos incluidas la apuestas on line. En estos espacios, Coljuegos comparte su estrategia y principales iniciativas y escucha las expectativas, preocupaciones y propuestas de los operadores; sobre las cuales la entidad deba tomar acción.
- Foro de rendición de cuentas con la ciudadanía.
- Micro sitio Portal de Niños, en el cual se explica de una manera didáctica la función que cumple Coljuegos haciendo hincapié en que los Juegos de Suerte y Azar son una opción de entretenimiento exclusiva para adultos, lo cual puede ser consultado en el siguiente link: <http://ninos.coljuegos.gov.co/>.

La entidad trabajará en los canales de comunicación, escenarios de diálogo y un proceso de Rendición de Cuentas que les garantice a los grupos interesados, la expresión de sus expectativas y una respuesta a sus inquietudes sobre la gestión de la entidad, el trabajo a realizar se describe en las siguientes acciones:

<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Realizar un (1) evento presencial de Rendición de Cuentas	1	Comunicaciones	Agosto de 2018
Participar en eventos del sector de juegos de suerte y azar que promuevan la socialización de buenas prácticas	2	Comunicaciones	Diciembre de 2018

### 3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Coljuegos en concordancia con la política de atención al ciudadano y con el ánimo de facilitar los trámites, procesos y servicios bajo un entorno controlado, que permita la trazabilidad de cada solicitud y una atención estandarizada ha trabajado en la mejora de los canales de atención existentes. A continuación, se relacionan los canales actuales:

- Punto de atención personalizado: Para la correcta atención de los usuarios y con el fin de garantizar el turno se dispone de un sistema de asignación de turnos para tal fin.

Así mismo se cuenta con las condiciones físicas y logísticas óptimas para la atención de cualquier tipo de usuario e incorpora un espacio adecuado para los procesos de notificaciones y de audiencias.

El punto se encuentra ubicado en la Cra. 11 # 93 A – 85 primer piso.

- Call Center: Este canal de atención dispone de un acceso a nivel nacional (018000182888) sin costo para el usuario y uno de acceso local - Bogotá (7420698).
- Correo Electrónico: A través de una sola dirección electrónica, que permite gestión y trazabilidad. El canal operando a la fecha es: [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co). Adicional a esta cuenta de correo, se dispone de la cuenta [notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co) para recepción de actuaciones judiciales (Tutelas, notificaciones de juzgados, entre otros).
- Cuentas de Facebook y Twitter. (<https://www.facebook.com/coljuegos> y <https://twitter.com/ColjuegosCo>).
- Funcionalidad en la página web que permite enviar peticiones, quejas o reclamos, así mismo se cuenta con el portal del operador (exclusivo de los operadores de juegos localizados), en donde se pueden gestionar pagos, liquidaciones de derechos de explotación y gastos de administración de los contratos de concesión. Por otra parte, se

cuenta con la facilidad de pago por PSE a través de la página web para los juegos promocionales.

- Las denuncias de operación ilegal cuentan con un canal especial dentro de la página web:  
<http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?IServicio=operadores&IFuncion=denuncias>. Allí se encuentra la opción de dirigir las denuncias al grupo de control a las operaciones ilegales.
- Chat: Esta funcionalidad permite a los usuarios en general tener un contacto directo con la entidad a través de la web en donde podrá solucionar todas sus solicitudes.
- La línea directa de denuncias: 01 8000180417 y correo electrónico de denuncias.  
[denunciealilegal@coljuegos.gov.co](mailto:denunciealilegal@coljuegos.gov.co) ; [denuncie@coljuegos.gov.co](mailto:denuncie@coljuegos.gov.co)

Durante 2018, con el fin de estar en capacidad de ofrecer una promesa de servicio al cliente en cada una de las atenciones que sean solicitadas a la entidad y de desarrollar los mecanismos pertinentes para mejorar la atención de Coljuegos al ciudadano, continuará el fortalecimiento de los canales de atención a través de la realización de las siguientes actividades:

<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Articular e implementar el programa Nacional de Servicio al Ciudadano que ofrece el DNP	1	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	Julio de 2018
Realizar y publicar en sitio WEB carta de trato digno al usuario, en la que indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	1	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	Abril de 2018
Revisar y actualizar, documento GRUPOS DE INTERES COLJUEGOS, teniendo en cuenta los criterios señalados en el MIPG	1	Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	Abril de 2018
Requerir en máximo 15 días al operador por solicitudes incompletas de juegos localizados	15	Oficina Jurídica	Diciembre de 2018
Requerir en máximo 10 días al operador por solicitudes incompletas de juegos promocionales	10	Oficina Jurídica	Diciembre de 2018

### 3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Coljuegos con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, en los cuales toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados, ha incluido en su página web un banner con el acceso a toda la información pública exigible por esta normatividad para que cualquier persona pueda consultarla, estableciendo así su compromiso con la cultura de transparencia.

Desde la entrada en vigencia de esta normatividad la entidad ha demostrado su preocupación por dar cabal cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y las normas que le modifiquen, adicionen o sustituyan; por ello divulga proactivamente la información pública y responde de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

La entidad con el fin de fortalecer los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, ha establecido la siguiente actividad:

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de datos estratégicos y publicación de un set de datos abiertos de acuerdo con lineamientos de MinTic	100%	Oficina TIC	Diciembre de 2018