

INFORME DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable	Observaciones con corte al 31 de diciembre de 2015
			Fecha Inicio	Fecha Finalización			
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	Nueva revisión y análisis (identificación, causas, consecuencias y valoración) de la Matriz de riesgos en la Entidad.	01/02/2015	30/05/2015	Jefe Oficina Planeación	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de Julio Coljuegos contrato a la firma SUGESTION S.A.S. para asesorar en la revisión del Sistema General de Administración de Riesgos. A la fecha se cuenta con los reportes identificados para los 16 macro procesos de la entidad. Actividad cumplida 100%
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	Definir plan de tratamiento de riesgos para el 2015.	01/04/2015	30/05/2015	Jefe Oficina Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Conforme con los riesgos identificados, se están definiendo las acciones que permitan mitigar los mismos. El Plan de Tratamiento de riesgos se hará para los riesgos ubicados en las zonas extremo, alto y moderado. Actividad cumplida 100%.
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	Realizar seguimiento al Plan de tratamiento 2015.	01/06/2015	31/12/2015	Jefe Oficina Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Esta actividad se iniciará una vez se cuente con el Plan de Tratamiento de Riesgos aprobado. Actividad Pendiente.
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos aplicables a los macroprocesos, generando recomendaciones que contribuyan a la mejora continua, así como garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los organismos de control a través de los planes de mejoramiento.	Evaluar el cumplimiento de las acciones preventivas definidas en el plan de tratamiento del riesgo 2014.	01/07/2015	31/12/2015	Jefe Oficina Planeación	Oficina Control Interno	De las 120 actividades del Plan de Tratamiento de Riesgos planeadas para la vigencia 2014 quedaron pendientes 11 actividades. Actividad pendiente.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Optimizar las funciones tecnológicas para la atención de clientes en los diferentes canales.	Implementar 3 nuevas funcionalidades en los canales de comunicación y contacto con el operador (chat, etiquetado de llamadas y funcionalidad en Ofra de trazabilidad de información).	01/04/2015	30/06/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	Se implementaron las funcionalidades programadas. Actividad cumplida 100%.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Optimizar las funciones tecnológicas para la atención de clientes en los diferentes canales.	Definir e implementar mejoras funcionales de las herramientas en el portal Web para el Operador de JSA.	01/07/2015	31/12/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	En la actualidad los operadores tienen su portal y opciones en la página web disponibles y en uso, adicional a esto se realizó modificación de la fecha sugerida por automatización.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Fortalecer la cultura de servicio en la entidad.	Capacitar al 100 % de los colaboradores de la entidad en la estrategia de cultura de servicio al cliente (interno y externo)	01/07/2015	31/12/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	Se efectuó la actividad denominada "Reto de servicio al cliente" que consistió en que los funcionarios de las diferentes áreas de la Entidad, desempeñaron las funciones de Servicio al Cliente atendiendo las inquietudes de los usuarios a través del Call center y el punto de atención personal. Actividad cumplida 100%.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Realizar 6 Visitas regionales para capacitar los operadores de JSA sobre todos los temas relacionados con la solicitud de autorizaciones ante la entidad.	01/04/2015	30/09/2015	Vicepresidente de Operaciones Organizacional	Servicio al Cliente	Esta actividad se ejecutó por parte de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y la Gerencia de Servicio al Cliente, debido al poco avance en el proyecto SITO base para realizar las capacitaciones. No obstante se capacitaron 140 empresas en actividades de Juegos promocionales.
Estrategias institucionales	Racionalizar los trámites de la entidad	Racionalizar tres trámites de la entidad.	01/07/2015	30/11/2015	Jefe Oficina Vicepresidentes	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	Los trámites a racionalizar para la vigencia 2015 fueron: 1. Autorización para operación de juegos localizados, el cual fue aprobado por parte del DAFP el pasado 18 de diciembre. El Proponente de esta tramite es: Suscriter, adicional o prorrogar un contrato de concesión para poder operar juegos de suerte y azar en locales autorizados. Con respecto a los otros dos trámites: Trámites de localizados y reemplazo de localizados, se informaron en uno solo denominado "Novedades al contrato de juegos localizados", el cual ya está inscrito en el aplicativo SUT, pero está pendiente de su aprobación por parte del DAFP. Actividad Pendiente.
Rendición Cuentas	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.	Realizar cuatro diálogos con Operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de localizados.	01/07/2015	31/12/2015	Asesor de comunicaciones	Comunicaciones	Durante la vigencia 2015, se efectuaron 9 diálogos con operadores así: Medellín: 20 de marzo y 20 de septiembre Cali: 13 de abril y 22 de octubre Bogotá: 14 de abril y 28 de septiembre Cúcuta: 12 de mayo Barranquilla: 26 de Mayo Cartagena: 17 de julio Actividad cumplida 100%.
Rendición Cuentas	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.	Realizar un foro virtual de rendición de cuentas a la ciudadanía.	01/11/2015	31/12/2015	Asesor de comunicaciones	Comunicaciones	La entidad desarrolló el pasado 26 de noviembre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la cual se informó a la ciudadanía los logros obtenidos durante la vigencia 2014 hasta el mes de septiembre de 2015. La presentación estuvo a cargo de la Dra. Cristina Arango Olaya Presidenta de Coljuegos, quien basó su intervención en los objetivos estratégicos definidos para la entidad y los logros obtenidos en cada uno de ellos, durante el periodo de la rendición, a saber: 1. Atención al cliente. 2. Desarrollo de los juegos de Suerte y Azar. 3. Fortalecimiento Institucional. En la última parte de la presentación, se expusieron los retos de la entidad, enmarcados en temas como: Reglamentación de nuevos juegos Online y rufes; Conexión en línea, Nuevos estrategias para combatir el juego ilegal y Reputación del sector; Facilitar espacios para la banca y el sector asegurador. Actividad cumplida 100%.

Elaboró: LEPM
Aprobó: JCP