

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2013**

Coljuegos

BOGOTÁ D.C., 30 de Abril de 2013

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES.....	4
1 OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	8
2.1 MISIÓN	8
2.2 VISIÓN.....	8
2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	8
3 COMPONENTES DEL PLAN.....	9
3.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	9
3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.....	9
3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	10
3.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
4 CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12

LISTADO DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. ORGANIGRAMA COLJUEGOS6

ANTECEDENTES

En el marco de la Ley 90 y de la Constitución Política, se creó a comienzos de la década de los noventa la Empresa Colombiana de Recursos para la Salud S.A. –ECOSALUD S.A., cuyo objeto consistía en explotar y administrar el monopolio rentístico de los Juegos de Suerte y Azar JSA diferentes de loterías, chance y rifas menores. El artículo 43 de la Ley 10 de 1990 autorizó la creación de una sociedad de capital público en la que serían socios la Nación y las entidades territoriales que estuvieren explotando loterías. Este órgano estaría encargado de la administración de los recursos que se generasen por medio de la explotación del monopolio sobre los juegos de azar en él comprendidos. El Decreto 1434 de 1990 señaló los lineamientos básicos para su constitución y el Decreto 271 de 1991 le dio vida jurídica a la empresa denominada ECOSALUD S.A.

ECOSALUD S.A. fue liquidada después de diez años debido a problemas de eficiencia, su liquidación estuvo acompañada de la creación de la Empresa Territorial para la Salud –ETESA. En el artículo 39 de la Ley 643 de 2001 se creó ETESA, cuyo objeto sería la administración y explotación del monopolio rentístico de los juegos novedosos¹ y todos los demás que la Ley no asignase a otra entidad. A diferencia de ECOSALUD, ETESA se conformó como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional, adscrita al Ministerio de Salud. El control de la Empresa se concentraba en el nivel central pero mantenía participación de las entidades territoriales, pues algunos miembros de su Junta Directiva eran nombrados por la asociación de Departamentos y de Municipios.²

En el año 2010 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 175 “por medio del cual ordenó la supresión y liquidación de la Empresa Territorial para la Salud – ETESA” y se dictaron otras disposiciones, en dicho Decreto se señaló que ETESA, continuaría con la administración de los contratos y actividades relacionadas con la administración del monopolio rentístico de los JSA, hasta tanto dichos contratos fueran cedidos, trasladados o asumidos por la DIAN, la Comisión de Regulación de JSA, la Superintendencia Nacional de Salud o por las entidades u organismos que señalará el Gobierno Nacional.

A través de la Ley 1393 de 2010, se trasladó a la DIAN las funciones de administración de los JSA que le correspondían a ETESA en liquidación, asignándole competencias sobre la administración del monopolio rentístico de los JSA, que incluía la liquidación y el recaudo de los derechos de explotación de los juegos que eran competencia de ETESA en liquidación, las funciones de cobro coactivo, las funciones de fiscalización a los concesionarios y de control de ilegalidad.

Por su parte, la Superintendencia Nacional de Salud, SNS tenía a su cargo las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el monopolio de JSA, a las cuales se sumaba las funciones asignadas por la Ley 643 de 2001 consistentes en la vigilancia de la ley del régimen de monopolio y de los reglamentos de cada juego, así como la de llevar estadísticas, la recopilación de la información sobre el sector de los juegos de azar en Colombia y la aprobación del plan de premios de loterías.

¹ Los juegos novedosos son cualquier otra modalidad de juego distinta de las loterías, las apuestas permanentes (chance) y los demás juegos explotados por ETESA. Algunos juegos novedosos son: la lotto preimpresa, la lotería instantánea, lotto en línea (e.g. Baloto), y demás juegos masivos realizados por medios electrónicos y en tiempo real, entre otros. El Baloto hace parte de este grupo de juegos. (Art. 38, Ley 643 de 2001).

² MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO. COLJUEGOS Estudio Técnico para su creación. Informe de Gandour Consultores. Bogotá: MinHacienda; 2012.

Bajo las anteriores precisiones, y no existiendo una entidad encargada de la administración permanente del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar del orden nacional y en el marco del artículo 18 de la Ley 1444 de 2011, el Gobierno Nacional decidió la creación de una empresa del orden nacional que asumiera la explotación, administración y expedición de reglamentos de los JSA, y que a su vez permitiera mayor rentabilidad en la explotación de dicho monopolio, para lo cual mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011 crea la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar denominada Coljuegos, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

En la propuesta de diseño institucional se enmarcaron los siguientes lineamientos para el sector de JSA: i) transferir al Sector Hacienda la dirección y control estratégico del monopolio rentístico de los JSA; ii) crear una empresa industrial y comercial del Estado (EICE) vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cuyo desempeño esté relacionado directamente con los resultados de la explotación y que tenga asignadas todas las funciones necesarias para la administración efectiva del monopolio rentístico; iii) desarrollar un esquema de Gobierno Corporativo que le asegure a la nueva empresa un foco estratégico adecuado y un control sistemático de sus procesos de toma de decisiones y de sus resultados; iv) crear un régimen legal que permita a Coljuegos adaptar los esquemas de propiedad y los diseños contractuales a la variedad de proyectos y transacciones; y v) definir una política basada en los principios y condiciones definidas por el Estado respecto a la operación del mercado de juegos de suerte y azar.

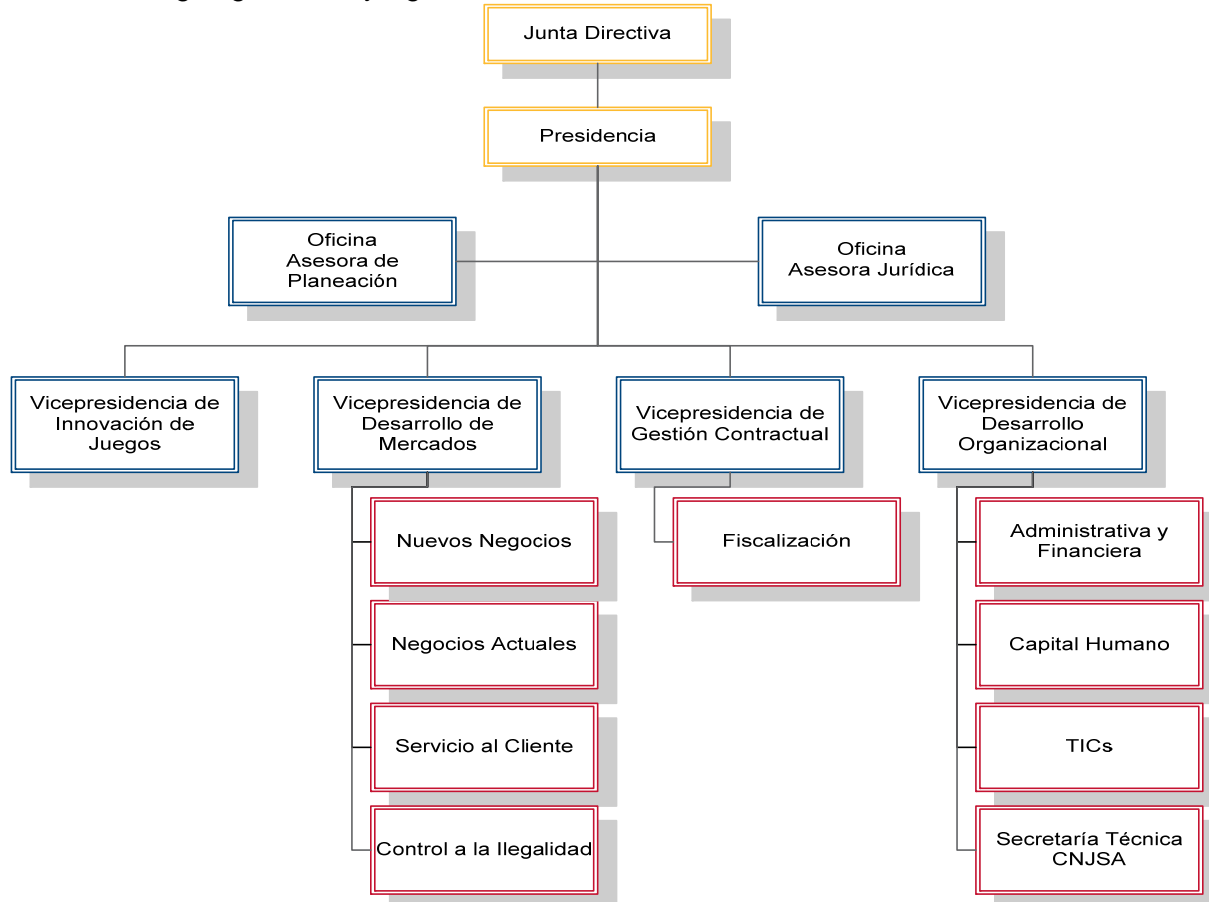
Se había previsto que en los primeros meses la empresa se dedicara a desarrollar su montaje, implementación, organización y planeación, a fin de que la operación fuera asumida en Octubre del año 2012. Sin embargo, a través de comunicación 2012EE7763 del 10 de febrero del año 2012, dirigida por la señora Contralora General de la República al Ministro de Hacienda, a la Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública y al director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en ejercicio de la función de advertencia sobre la reforma del Estado, se pronunció sobre la necesidad de evitar el riesgo de duplicidad en costos y esfuerzos en los eventos de liquidación y creación de algunas entidades, entre otros, en los que se ha advertido el funcionamiento de entidades con similares objetivos, de manera paralela, mientras que la antigua se liquida. En tal sentido señaló que era necesario disponer de estructuras administrativas, plantas de personal y presupuestos, que permitan, de una manera eficiente, la puesta en marcha de estas entidades y así evitar incurrir en los costos fiscales que conllevaría repetir estructuras parciales.

Ante las decisiones del alto Gobierno, basadas en los controles de advertencia de la Contraloría General de la República, fue necesario, antes de lo previsto, rediseñar la estrategia y asumir la operación en el mes de abril de 2012, lo que implicó un gran esfuerzo logístico y administrativo de parte de la administración.

De otro lado, mediante el Decreto 4144 del 3 de Noviembre de 2011, se reestructuró el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, CNJSA determinando la adscripción de dicho organismo al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el referido Decreto señaló que la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar será ejercida por el Vicepresidente de Desarrollo Organizacional de Coljuegos, quien prestará el soporte requerido para que dicho Consejo cumpla las funciones que le fueron asignadas en dicho documento.

La estructura orgánica de Coljuegos (hasta el nivel de Vicepresidencias y Oficinas Asesoras) se estableció mediante Decreto No. 4142 de 2011. En la actualidad la empresa está validando la funcionalidad de dicha estructura y prepara la formulación y justificación de una solicitud de modificación de la estructura orgánica ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Gráfica 1. Organigrama Coljuegos



Fuente: Coljuegos

1 OBJETIVOS DEL PLAN

1.1 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 contrararlos y evitarlos; las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto
- Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Fortalecer los canales de atención
- Identificar, priorizar y 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.
- Aumentar el nivel de confianza del público en el sector de juegos de suerte y azar, así como en la entidad que articula la política pública de esta industria.

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 MISIÓN³

Coljuegos en procura del desarrollo responsable y sostenible del sector de juegos de suerte y azar y en beneficio de la financiación de los servicios de salud, tiene como propósitos fundamentales:

Explotar y administrar el monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar del nivel nacional y expedir los 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.

2.2 VISIÓN⁴

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.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Incrementar las rentas de derechos de explotación

- Desarrollo de nuevos negocios.
- Optimización de los términos contractuales.
- Aseguramiento de ingresos a lo largo de la cadena de valor.
- Control de la ilegalidad.

2. Implementar una entidad con mejores prácticas - Entidad capaz de Crear Valor.

- Consolidación Gobierno Corporativo
- Planta entrenada
- Procesos y herramientas

3. Desarrollo del Sector – Territoriales.

4. Juego Responsable (a partir del año 2014).

³ La misión y visión fueron replanteadas de acuerdo a las funciones asignadas por el Decreto. 4142 y 4144 de 2011

⁴ Ibidem

3 COMPONENTES DEL PLAN

3.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Alta Dirección de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar en Colombia – Coljuegos, consciente de la importancia de identificar los eventos que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos y desencadenar en actos de corrupción, desde el inicio de sus operaciones el año anterior, identificó una matriz de riesgos, lo cual se constituyó en un primer acercamiento al tema de administración de riesgos.

Aunque al inicio de sus operaciones al interior de la Entidad no se había definido la metodología para Administrar Riesgos, los funcionarios de la Entidad en el desarrollo de sus actividades diarias, si conocían los riesgos que los podían afectar y aplicaban controles que les permitían minimizar la ocurrencia de estos eventos. Todo lo anterior atendiendo a los principios de autocontrol y autoevaluación permanentes.

Desde finales del año anterior la Entidad ha venido trabajando en la implementación del Sistema Integrado de Gestión - SINGE (MECI y el SGC), razón por la cual a través de un proceso reflexivo y riguroso los líderes de los procesos y su equipo de trabajo, han identificado los riesgos de corrupción y de gestión que pueden llegar a afectar el normal desarrollo de los procesos identificados en Coljuegos.

Paralelamente la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto a la metodología de Administración de Riesgos y los lineamientos de la Norma ISO 31000, desarrolló una metodología que contempla las etapas de identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento a la eficacia de las acciones preventivas definidas para minimizar la materialización de los riesgos.

Conforme a lo anterior y para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, se efectuó la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción, identificando al momento 16 riesgos distribuidos en 11 macroprocesos de la Entidad, los cuales serán objeto de revisión y actualización permanente, por cuanto la administración de riesgos es un proceso ordenado, sistemático y complementario a todos los procesos.

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Coljuegos desde el inicio de su operación –en abril de 2012- ha tenido claro que facilitar la relación con los ciudadanos permite disminuir la posibilidad que se generen hechos de corrupción, es por ello que al recibir la administración del monopolio de Juegos de Suerte y Azar que ejercía ETESA en Liquidación, realizó una revisión de los requisitos exigibles a los operadores para otorgamiento y/o modificación de contratos de concesión y eliminó aquellos que estaban en contra del Decreto Ley 019 de 2012.

De igual forma y para facilitar la presentación de trámites ante la entidad, se efectuó una revisión de todos los formularios utilizados para tal fin, se realizaron mejoras de contenido y en otros casos fusiones de tal manera que en un solo documento se reuniera toda la información básica del trámite,

los mismos fueron planteados en archivo Excel que los ciudadanos pueden descargar a su servidor local.

Como estrategia para la adecuada administración de los trámites de la empresa se definió un equipo de colaboradores de las diferentes áreas encargados del rol de “Administrador de Trámites”, los cuales y bajo el apoyo de Servicio al Cliente y la coordinación de la Oficina de Planeación se encargarán de identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad al igual que de definir las actividades tendientes al logro de interoperabilidad entre Coljuegos y otras organizaciones a fin de facilitar la relación del ciudadano con los servicios que presta el Estado.

Se realizó la identificación de los trámites que deben estar registrados en el Sistema Único de información y Trámites – SUIT, y se ha iniciado el ejercicio de registro en dicho sistema; para posteriormente definir los trámites que requieren y a los cuales se les puede realizar mejoras en el 2013, se realizará en ese proceso la definición de los planes de trabajo que se seguirán para llevar a cabo la racionalización de los trámites.

3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Coljuegos es consciente de la importancia de generar espacios para informar los resultados de la gestión pública en el ejercicio de Rendición de Cuentas, por lo cual busca incentivar la participación por parte de los ciudadanos, medios de comunicación y entes gubernamentales a través de los canales de comunicación institucional; a través de los cuales da acceso a la información y documentación del proceso de Rendición de Cuentas para facilitar la interacción con sus grupos de interés

Con base en el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010 y la Guías de Trabajo proporcionadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública; Coljuegos tiene el objetivo de informar y explicar sus acciones al público externo, en un ejercicio de transparencia y apertura para que los ciudadanos ejerzan su derecho a tomar acción ante las acciones y comportamientos de las entidades públicas.

Desde los inicios de la entidad se ha considerado la importancia de crear canales de comunicación que permitan a nuestros públicos objetivos tener mayor interacción y conocimiento de la organización.

El Macro-Proceso Comunicaciones Estratégicas cuenta con unas políticas que facilitan la socialización de la gestión como entidad pública. Una de ellas se orienta al reconocimiento de una variedad de grupos interesados en la actividad y misión de Coljuegos, para lo cual la entidad establecerá canales de comunicación, escenarios de diálogo y un proceso de Redición de Cuentas que les garantice la expresión de sus expectativas y una respuesta a sus inquietudes sobre la gestión de la entidad.

Actualmente, Coljuegos ha implementado los siguientes canales de divulgación:

- Página Web con información para la ciudadanía y los operadores autorizados de juegos de suerte y azar.
- Boletín mensual dirigido a operadores de juegos localizados
- Boletines de prensa para informar a la opinión pública

Estamos en proceso de implementar canales que faciliten la comunicación de doble vía:

- Nueva página web con mayor orientación al cumplimiento de los objetivos de rendición de cuentas.
- Activación de redes sociales para interactuar de manera permanente con la ciudadanía
- Diálogos con operadores autorizados, para exponer la agenda de asuntos relevantes entre Coljuegos y sus vigilados; con el fin de optimizar la relación contractual de los operadores del monopolio rentístico con el Estado.

3.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Una vez Coljuegos asume la operación del monopolio rentístico de juegos y azar, se evidencian las primeras necesidades de comunicación virtual - formal con el operador y/o usuario, por esta razón se crean los correos electrónicos: contactenos@coljuegos.gov.co, promocionales@coljuegos.gov.co y recaudo@coljuegos.gov.co, los cuales eran el canal autorizado para la emisión y recepción de comunicaciones vía mail, con esta política se solucionó la informalidad presentada en la atención electrónica y disminuyó el contacto telefónico. (Actualmente únicamente está autorizado el uso del correo electrónico contactenos@coljuegos.gov.co)




Posteriormente se realizó una distribución de roles así: Analista 1: (correo electrónico [contactenos](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co), atención personalizada); Analista 2: (Atención personalizada); Analista 3: Call center; Analista 4: Call center; Analista 5: Resolución consultas de mayor dificultad, canal de comunicación diferentes áreas, presentación y elaboración de estadísticas, quienes a su vez fueron capacitados, para el manejo de todos los canales de atención.

Así mismo se definieron plantillas y guiones para los canales de atención con el fin de estandarizar las respuestas emitidas por parte de los analistas garantizando la veracidad y homogeneidad en la información suministrada.

Con el fin de establecer los principales motivos de consulta de los operadores, se definió y estructuró la matriz de motivos de contacto, que facilita –al asesor de servicio- clasificar y gestionar los contactos con los operadores, de forma que la realización de análisis y diagnósticos vayan dirigidos al mejoramiento de los procesos.

Con el objetivo 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, se definió el cronograma anexo de fortalecimiento en donde se detallan las actividades a realizarse en este aspecto.

4 CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Coljuegs		CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			  	
Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización		
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Identificar causas y consecuencias	01/03/2013	30/05/2013	Líderes de Macroproceso	Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Análisis	01/06/2013	30/06/2013	Líderes de Macroproceso	Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Evaluación	01/06/2013	30/06/2013	Líderes de Macroproceso	Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Tratamiento	01/07/2013	30/07/2013	Líderes de Macroproceso	Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Seguimiento	01/08/2013	30/12/2013	JBBO / LEPM	Control Interno
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Caracterización del Macroproceso de Servicio al Cliente	16/01/2013	15/03/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Desarrollo de la metodología de atención de solicitudes a los clientes y ciudadanía en general	02/05/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Seguimiento y análisis a las estadísticas de la gestión de PQRD y de los canales de atención	01/06/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Definir la metodología de medición de satisfacción del cliente	15/05/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Identificar factores de insatisfacción de los clientes tanto en los procesos internos como en los canales de atención.	01/06/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización		
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Desarrollar plan de mejoramiento a los hallazgos encontrados	01/08/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Garantizar la publicación de los procedimientos (requisitos, tiempos, horarios, canales de atención }y obligaciones) de los tramites y servicios de la Entidad.	15/08/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Programar e implementar campañas de sensibilización de la importancia del servicio al ciudadano.	08/05/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Programar e implementar campañas para informar y socializar a los diferentes interesados los diferentes canales de atención autorizados para la gestión de la solicitudes.	08/05/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Fortalecer los canales de atención	Mejorar los espacios físicos del punto de atención en accesibilidad y asignación de turnos.	01/07/2013	30/12/2013	GRCS	Servicio al Cliente
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Definición del responsable por dependencia para administración de trámites	20/03/2013	27/03/2013	Vicepresidentes y Jefes de Oficina Asesora	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Reunión con los administradores de trámites designados para socialización de material de capacitación del SUIT	15/04/2013	15/04/2013	FCC	Oficina Asesora de Planeación
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Identificación inicial de los trámites de la entidad	16/04/2013	24/03/2013	Cada administrador de trámites designado	Dependencias involucradas
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Revisión de la identificación inicial de los trámites de la entidad	26/04/2013	26/04/2013	Equipo de revisión de trámites de la empresa	Dependencias involucradas
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Análisis del soporte normativo de cada uno de los trámites de la entidad	29/04/2013	08/05/2013	Cada administrador de trámites designado	Dependencias involucradas
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Gestión para publicación de los trámites en SUIT	02/05/2013	02/07/2013	Cada administrador de trámites designado	Dependencias involucradas

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización		
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar	01/08/2013	30/09/2013	Equipo de revisión de trámites de la empresa	Dependencias involucradas
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Identificación y establecimiento de los planes de trabajo para racionalización de los trámites que fueron clasificados para intervención.	01/10/2013	31/12/2013	Cada administrador de trámites designado	Dependencias involucradas
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.	Caracterización del macroproceso de comunicaciones estratégicas y dentro del cual se fija la política de Rendición de Cuentas.	16/01/2013	15/03/2013	AGO	Comunicaciones
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.	Proceso de entendimiento de los instructivos y las guías de trabajo sobre la Rendición de Cuentas.	20/03/2013	03/04/2013	CGB	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Crear y diseñar el Manual de Rendición de Cuentas de Coljuegos	29/04/2013	17/05/2013	AGO / CGB	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Desarrollo del aprestamiento institucional	20/05/2013	31/05/2013	AGO / CGB	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Aumentar el nivel de confianza del público en el sector de juegos de suerte y azar, así como en la entidad que articula la política pública de esta industria.	Generación de información para la ciudadanía y visibilidad	04/06/2013	30/11/2013	AGO / CGB	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Movilización ciudadana. Diálogo e interlocución con la ciudadanía.	01/07/2013	30/11/2013	AGO / CGB	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Aumentar el nivel de confianza del público en el sector de juegos de suerte y azar, así como en la entidad que articula la política pública de esta industria.	Valoración y consolidación	04/06/2013	30/11/2013	AGO / CGB	Comunicaciones