Coljuegos

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público — PROSPERIDAD PARA TODOS

Entidad:	Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar - Coljuegos
Misión:	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: a) Explotar y administrar el monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar del nivel nacional y expedir los reglamentos de los mismos. b) 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.

IDENTIFICACIÓN							ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
No	**MP**	**Macro Proceso**	**Objetivo Macroproceso**	**Nombre del riesgo**	**Descripción del riesgo**	**Causas**	**Probabilidad**	**Tipo de Control**	**Administración del Riesgo**	**Acciones**	**Responsable**	**Indicador**
1	CAD	Contratación Administrativa	Garantizar la adquisición de bienes y servicios de forma transparente para satisfacer las necesidades de la entidad y prestar apoyo en todos sus procesos misionales, aplicando las normas del derecho privado y garantizando que se realicen con eficacia, eficiencia y efectividad, en cumplimiento de lo establecido por el artículo 2 del Acuerdo No. 6 de 2012 de la Junta Directiva de COLJUEGOS.	Ineficiencia en el proceso de contratación administrativa	Participación de particulares en el proceso de contratación administrativa	Indebido e inoportuno planteamiento de las necesidades Deficiente estudio de mercados Invitación y selección incorrecta de los proveedores - Intervención de particulares (RC*) Obligaciones del contratista no precisas en el contrato	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Identificar los involucrados de las áreas de contratación, presupuesto y contabilidad para realizar una capacitación conjunta en temas concernientes a la cadena presupuestal, contratación y ejecución supervisión, programación y ejecución de pagos y PAC en coordinación con la OAP (en lo posible bimestral). (R1, 20, 40 y 41) 2. Realizar un estudio de tiempos dentro del proceso de contratación, con el fin de estandarizarlos y documentarlos. 3. Realizar una propuesta de incorporación del directorio de proveedores a la herramienta de TI. 4. Analizar como delimitar y fortalecer la información solicitada en el estudio de mercado y estudio previo. 5. Fortalecer y documentar controles en la modalidad de contratación. 6. Establecer y documentar puntos de control e indicadores que midan la eficacia y eficiencia del proceso. 7. Realizar pruebas y seguimiento al desarrollo de la herramienta SIICOL en el módulo y ajustar el manual del proceso incorporando el uso de la nueva herramienta.	1. Coord. Contratación Administrativa- Contabilidad - Presupuesto - OAP 2. Coord. Contratación Administrativa. 3.Coord. Contratación Administrativa. 4.Coord. Contratación Administrativa. 5. Coord. Contratación Administrativa. 6. Coord. Contratación Administrativa. 7. Coord. Contratación Administrativa.	1. Programa de capacitación memorias y listas de asistencia a las capacitaciones. 2. Informe de análisis de información de estudio de tiempos y propuesta de estandarización de los mismos. 3. Solicitud de integración al módulo de contratación el directorio de proveedores. 4. Propuesta de formato o de información a solicitar en el estudio de mercados y en el estudio previo. 5. Documento de control de cambios en el manual de contratación. 6. Documentación de los indicadores. 7. Informe con los resultados de las pruebas realizadas y recomendaciones a realizar.
2	GCH	Gestión Capital Humano	Asegurar personal competente en Coljuegos, a partir de la planeación estratégica de la gestión humana, fomentando acciones de bienestar laboral, formación, gestión del conocimiento, gestión del desempeño y demás actividades que permitan fortalecer la cultura organizacional, para el desarrollo integral de sus servidores y el logro de los objetivos institucionales.	Capital humano no competente	Intervenir el desarrollo de las etapas del proceso de selección / evaluación del desempeño en favor de un candidato	Diseño de perfil y necesidad inadecuada. Vinculación del personal no apropiado. Formación y desarrollo de competencias inadecuadas. Debilidades en la capacitación, actualización y entrenamiento de los procesos internos. No contar con la planta de personal necesaria para el cumplimiento de su misión y objetivos. Improductividad, bajo rendimiento y desmotivación de los colaboradores.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Diagnosticar, construir, formular e implementar el plan de desarrollo y formación 2014. 2. Coordinar con los líderes de proceso y OAP para proveer las herramientas necesarias para las capacitaciones de los procesos internos de acuerdo a la programación. 3. Realizar la medición de clima, el análisis de información que sirva como insumo de los planes de CH. 4. Desarrollar e implementar el Modelo integral de gestión del desempeño (transversal). (resultados se veran reflejados en el 2015) 5. Realizar pruebas y seguimiento al desarrollo de la herramienta SIICOL en el módulo y ajustar el manual del proceso incorporando el uso de la nueva herramienta.	1. Gerente de proceso de CH. 2.Gerente de proceso de CH. - Oficina Asesora de Planeación. 3. Gerente de proceso de CH. 4. Gerente de proceso de CH. 5. Gerente de proceso de CH.	1. Plan de desarrollo y formación del CH 2014. 1. Informe de seguimiento a los planes. 2. Programa de sensibilización y socialización de los procesos. 2. Informe de seguimiento al programa. 3. Informe del diagnóstico de clima organizacional. 4. Documento de concertación de objetivos para el modelo de evalución del desempeño. 5. Informe con los resultados de las pruebas realizadas y recomendaciones a realizar.
3	GJU	Gestión Jurídica	a. Brindar una adecuada asesoría jurídica a los diferentes procesos de la Entidad, previniendo el daño antijurídico. b. Llevar a cabo la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad.	Gestión de las actuaciones administrativas (propias de la oficina jurídica pqr, procesos judiciales, solicitudes de conceptos, tutelas solicitud de información de otras entidades requerimientos judiciales) por fuera de los tiempos legales y del marco jurídico vigente.	Desarrollo de gestiones jurídicas tendientes a beneficiar un tercero	Debilidad en las herramientas de trazabilidad y seguimiento. Corrupción - Conceptos para favorecer un tercero (RC*) Direccionamiento erróneo de las solicitudes dificultad en el acceso a la información de otras oficinas internas	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Actualizar y mejorar los métodos y controles del manual de defensa jurídica, generando un indicador que permita hacer seguimiento de entradas y salidas, para ejercer control sobre los tiempos de respuesta oportuna y responsable y con ello llegar a generar planes de mejora para las acciones que no se contesten a tiempo. 2. Programar y ejecutar socializaciones y capacitaciones en temas jurídicos que se manejan en la organización, y con las personas involucradas en el proceso, debe realizarse con el apoyo de la OAP (capacitación bimestral). 3. Apoyar a la SCL en el Entrenamiento al personal que realiza el reparto y en la implementación de la nueva matriz de escalamiento de PQRD desarrollada por el gerente de SCL.	1. Profesional oficina jurídica. 2. Jefe oficina Jurídica. 3. Profesional oficina jurídica.	1. Informe de análisis de información, indicador y ficha técnica de indicador - Manual de defensa jurídica actualizado (Control de cambios). 2. Programa de capacitación, memorias y lista de participantes. 3. Memorias de capacitación y listado de participantes.
4	GJU	Gestión Jurídica	a. Brindar una adecuada asesoría jurídica a los diferentes procesos de la Entidad, previniendo el daño antijurídico. b. Llevar a cabo la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad.	Desactualización e incorrecta interpretación de la norma.	Exponer una posición jurídica para favorecer intereses particulares	Debilidades en el seguimiento Corrupción - Conceptos para favorecer un tercero (RC*) Pérdida de control y seguimiento personal que no cumple con los requisitos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Actualizar y mejorar los métodos y controles del manual de asesoría jurídica, generando un indicador que permita hacer seguimiento de entradas y salidas, para ejercer control sobre los tiempos de respuesta oportuna y responsable y con ello llegar a generar planes de mejora para las acciones que no se contesten a tiempo. 2. Programar y ejecutar socializaciones y capacitaciones en temas jurídicos que se manejan en la organización, y con las personas involucradas en el proceso, debe realizarse con el apoyo de la OAP.	1. Profesional oficina jurídica. 2. Jefe oficina Jurídica .	1. Informe de análisis de información, indicador y ficha técnica de indicador - Manual de asesoria jurídica actualizado (Control de cambios). 2. Programa de capacitación, memorias y lista de participantes.
5	TIC	Gestión de TIC	Direccionar y controlar la Tecnología de Información y Comunicaciones, con el fin de fortalecer los juegos de suerte y azar y apoyar el cumplimiento de las funciones de cada una de las Oficinas y Vicepresidencias, con miras a la consecución de la misión y visión de COLJUEGOS.	No garantizar el mantenimiento y funcionamiento de la plataforma TI		Capital humano no competente (45) Mala prestación del servicio de TI a los clientes internos y externos de COLJUEGOS. Requerimientos tecnológicos de usuarios que desborden la capacidad de respuesta de TI. Apropiación inadecuada de las herramientas, sistemas y servicios adquiridos. Debilidades en sistema de seguridad de la información - Manipulación de la información (RC*)	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Capacitar al personal en el uso de la herramienta de solicitud de soporte técnico. 2. Elaborar, incorporar y socializar el procedimiento para la creación de usuario en la herramienta de soporte y la actualización de password. 3. Diseñar, documentar e implementar un mecanismo que permita el seguimiento constante e identificación de las falencias y continuidad en la prestación de servicios y soporte técnico. 4. Implementación del SGSI, con el fin de garantizar el desarrollo de herramientas, funcionamiento y mantenimiento de TI.	1. Gerencia Proceso TIC 2. Gerencia Proceso TIC 3. Gerencia Proceso TIC 4. Gerencia Proceso TIC	1. Listados de asistencia y memorias 2. Documento de creación de usuario (instructivo) 3. Documento de análisis de información e instructivo. 4. SGSI integrado en el SINGE para el proceso de gestión de TIC´s.

Coljuegos

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público — PROSPERIDAD PARA TODOS

Entidad:	Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar - Coljuegos
Misión:	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: a) Explotar y administrar el monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar del nivel nacional y expedir los reglamentos de los mismos. b) 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.

IDENTIFICACIÓN							ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
No	**MP**	**Macro Proceso**	**Objetivo Macroproceso**	**Nombre del riesgo**	**Descripción del riesgo**	**Causas**	**Probabilidad**	**Tipo de Control**	**Administración del Riesgo**	**Acciones**	**Responsable**	**Indicador**
6	EST	Estrategia Sectorial JSA - Nivel Territorial	Proponer la línea estratégica a seguir para el correcto direccionamiento del sector de JSA del nivel territorial.	Dificultad para el desarrollo de la funciones del CNJSA y distorsión de las propuestas normativas	Distorsión del marco técnico de la operación de Juegos de Suerte y Azar del nivel territorial, dejando ventajas hacia los operadores.	Limitación normativa Interferencia política en el desarrollo del sector Amenazas a funcionarios Interpretación normativa inadecuada	Totalmente probable	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Desarrollar proyecto de gobierno corporativo para el CNJSA. 2. Reforzar la asesoría jurídica de la ST mediante asesores y concepto de la oficina jurídica y documentar este procedimiento en el manual de procesos o en políticas de la ST. 3. Coordinar capacitaciones externas, internas y/o asesorías técnicas (contables y financieras) de manera trimestral ejecutadas a partir de marzo de 2014.	1. Gerente proceso Secretaria Técnica CNJSA. 2. Gerente proceso Secretaria Técnica CNJSA. 3. Gerente proceso Secretaria Técnica CNJSA.	1. Informe y programa de gobierno cosporativo para ST-CNJSA. 2. Informe de asesoría jurídica. 2. Manuales de la ST-CNJSA actualizados (Control de cambios). 3. Listas de asistencia, material de capacitaciones.
7	DME	Desarrollo de Mercados	Facilitar el desarrollo y la dinámica comercial de los actores de la industria de juegos de suerte y azar, asegurando una atención oportuna y con altos estándares de calidad en cada una de las solicitudes y detectar oportunidades que permitan un mayor crecimiento, generando las condiciones para mantener y aumentar la facturación mensual. Desarrollar los procesos de contratación de operadores de nuevos juegos aprobados.	Concesión con operadores inadecuados (inhabilitados).	Entregar concesiones de juegos de suerte y azar a operadores con Incapacidad técnica, jurídica, y/o financiera del para dar cumpliento al contrato.	No se tienen las herramientas para identificar los antecedentes reputacionales de los solicitantes y operadores. Presentación de información incompleta y/o errada por parte de los operadores TI deficientes y no se encuentra integrada la información (información financiera incompleta, información de gestión contractual, corbo coactivo) autorización de contratos de concesión sin el lleno de requisitos legales Debilidad de las herramientas adecuadas en la ejecución y seguimiento de los trámites Trámites excesivos Manipulación del trámite (RC*) Eventos antijurídicos en los tramites de concesión	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Realizar pruebas y seguimiento al desarrollo de la herramienta SIICOL en el módulo y ajustar el manual del proceso incorporando el uso de la nueva herramienta. 2. Plan de capacitaciones de usuario de la herramienta SIITO Y SIICOL a usuarios internos y externos en colaboración con TIC y realizar la actualización de procesos una vez la herramienta salga a producción. 3. Plan de Capacitación de Stakeholders en la reglamentación vigente y en los requisitos para trámites 4. Coordinar con GCO para realizar una Campaña de información a los operadores en temas de trámites y reglamentación de los mismos	1. Coord. Negocios Actuales. 2. Coord. Negocios Actuales - Apoyo: TIC. 3. Coord. Negocios Actuales. 4. Coord. Negocios Actuales - Apoyo Coord. Comunicaciones.	1. Informe con los resultados de las pruebas realizadas y recomendaciones a realizar. 2. Cronograma de capacitación y lista de asistencia 3. Programa de capacitación, memorias y listas de asistencia 4. Propuesta de campaña, Informe resultados campaña.
8	GCT	Gestión Contractual	Garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales de los operadores y combatir la operación ilegal a fin de asegurar el nivel de ingresos pre establecido por COLJUEGOS.	Caducidad de las acciones administrativas iniciadas.	Orientar una actuación administrativa para favorecer un tercero	Debilidad en las herramientas de trazabilidad y seguimiento. Corrupción - Conceptos para favorecer un tercero (RC*) Actuaciones administrativas con debilidades probatorias y sancionatorias. Suplantación de investigados (Falsedad en documentos de identificación). Amenazas y riesgos de seguridad para los funcionarios de COLJUEGOS Manipulación del proceso sancionatorio a favor del investigado (RC*). Debilidad en los mecanismos de seguridad informática y física - Filtración de información (RC*)	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Incluir la actividad de discusión jurídica semanal de casos, para conocer los términos y actuaciones que proceden en los instructivos de sustanciación COI y FISC 2. Fortalecer los controles existentes de presentación de informes semanales e indicadores y documentarlos e incluirlos en el manual de procesos. 3. Trabajar en conjunto con cobro coactivo, la propuesta de convenio interadministrativo con la registraduría, la oficina de registro de instrumentos públicos y las centrales de riesgo para obtener datos actualizados de las personas vinculadas a los procesos. 4. Realizar propuesta de reparto en caso de presentarse recurso de reposición sea asignado a otro sustanciador, con el fin de minimizar el riesgo de manipulación del proceso a favor de un tercero. (El conocimiento del caso no debe ser solamente de un sustanciador, en caso de presentar recurso de reposición este caso se pasara a otro sustanciador para estudiar el caso. con ello evitar la manipulación del caso a favor de un tercero)	1. Coord. de actuaciones administrativas. 2. Coord. de actuaciones administrativas. 3. Coord. de actuaciones administrativas - Apoyo: Coord. Cobro coactivo. 4. Coord. de actuaciones administrativas.	1. Instructivos de sustanciación de actuaciones administrativas de COI y FISC. Actualizados (Control de cambios). 2. Instructivos de sustanciación de actuaciones administrativas de COI y FISC. Actualizados (Control de cambios). 3.Propuesta de política de reparto.
9	GCT	Gestión Contractual	Garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales de los operadores y combatir la operación ilegal a fin de asegurar el nivel de ingresos pre establecido por COLJUEGOS.	Lavado de Activos y financiación terrorismo.	Permitir que recursos provenientes del LA/FT se manejen en la operación de Juegos de Suerte y Azar	No se tienen las herramientas para de identificar los antecedentes reputacionales de los solicitantes y operadores. Debilidad en el proceso de control y seguimiento a la contraparte(S).	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Planear, programar y ejecutar capacitaciones dirigidas a los oficiales de cumplimiento. 2. Coordinar con la United Nacion Office on Drugs and Crime (UNODC) para la realización de talleres en materia de prevención y control de LA/FT dirigido a oficiales de cumplimiento y funcionarios de Coljuegos. Esto se dará de acuerdo al cronograma de la UNNDC. 3. De acuerdo a las necesidades identificadas durante el 2014, Coljuegos buscará el escenario para realizar un convenio de cooperación con UNODC y el ministerio de justicia. 4. Implementar las Auditorias documentales y en campo al SIPLAFT de los operadores. 5. Identificar, implementar y documentar indicadores de seguimiento al SIPLAF. 6. Implementar, documentar y capacitar al personal en el uso de software de consulta de bases reputacionales de LA/FT.	1. Coord. SIPLAF 2. Coord. SIPLAF 3. Coord. SIPLAF 4. Coord. SIPLAF 5. Coord. SIPLAF 6. Coord. SIPLAF	1. Programa, memorias, listados de asistencia e Informe de cada una de las capacitaciones, talleres o visitas. 2. Listado de asistentes a la capacitación e informe 3. Borrador o propuesta de convenio. 4. Informes de visitas de auditoria y documento control de cambios del manual . 5. Ficha técnica de indicador. 6. Listados de asistencia y documento control de cambios del manual correspondiente.
10	INN	Innovación	Promover la permanente introducción de nuevos juegos de suerte y azar que contribuyan a la generación de fuentes adicionales de recursos para el sector de la salud en Colombia.	Fracaso en el mercado de nuevo juego de suerte y azar desarrollado	Orientar la conceptualización de un juego de suerte y azar a favor de los intereses particulares de un proveedor o un asesor externo	Falta de legislación en juegos de suerte y azar. Marco legal y normativo restrictivo. Información insuficiente del mercado. Carencia de estadísticas e indicadores económicos del sector JSA. Información insuficiente de las características y comportamiento del consumidor final (Apostador). Desviación de un estudio de factibilidad a favor de un tercero interesado (operador, proveedor de tecnología o entidad estatal) (RC*).	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Gestionar la aprobación y coordinar la socialización de los manuales para conocimiento general del área, con el apoyo de OAP. 2. Crear espacios de relacionamiento con Stakeholders (ciudadanía, proveedores de tecnología de juegos, veedurías, operadores potenciales etc.), para obtener información vigente de la industria de JSA, con el fin de verificar la existencia de posibilidades de desarrollar nuevos negocios. 3. Realizar una propuesta de estandarización de los criterios a evaluar por la Junta Directiva (Coljuegos y CNJSA) para el desarrollo de nuevos juegos. 4. Desarrollar los casos de uso para el sistema SIICOL en cuanto a la información interna para el área de Innovación.	1. Gerente proceso nuevos negocios - Apoyo OAP. 2. Gerente proceso nuevos negocios. 3. Gerente proceso nuevos negocios 4. Gerente proceso nuevos negocios - Apoyo TIC.	1. Manuales aprobados y Listados de asistencia 2. Informe de resultados los espacios generados con stakeholders y propuestas de nuevos juegos. 3. Documento que describe los criterios de evaluación. 4. Documento Casos de uso proceso de Innovación.

Coljuegos	MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público — PROSPERIDAD PARA TODOS

Entidad:	Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar - Coljuegos
Misión:	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: a) Explotar y administrar el monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar del nivel nacional y expedir los reglamentos de los mismos. b) 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.

IDENTIFICACIÓN							ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
No	**MP**	**Macro Proceso**	**Objetivo Macroproceso**	**Nombre del riesgo**	**Descripción del riesgo**	**Causas**	**Probabilidad**	**Tipo de Control**	**Administración del Riesgo**	**Acciones**	**Responsable**	**Indicador**
11	RYT	Recaudo y Transferencia	Garantizar que los recursos (derechos de explotación y gastos de administración) producto de la explotación del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar destinados a la salud se giren en su totalidad y oportunamente.	Prescripción de las acciones de cobro coactivo	Intervenir el desarrollo de las etapas procesales a favor de un deudor	Debilidad en las herramientas de trazabilidad y seguimiento. Entrega de procesos de la DIAN a Coljuegos sin revisión exhaustiva por parte del operador que realizo la labor y han prescrito procesos a razón de ello. Actuaciones por parte de la DIAN sin competencia Manipulación del proceso de cobro coactivo a favor del deudor. Debilidades de la seguridad del sistema documental Pérdida parcial o total de un expediente de CC Capital humano no competente (45)	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Diseñar, implementar y documentar una lista de chequeo que permita el control de los procesos y posterior socialización con el área de cobro coactivo. A. debida identificación del deudor B. vigencia de documento de identidad (convenio interadministrativo registraduría) C. Verificación de notificaciones (resolución sanción, mandamiento de pago o la orden de ejecución) D. Verificar fechas de ejecutoria y prescripciones de la acción de cobro coactivo. E. investigación de bienes (oficiar a bancos y demás entidades que puedan prestar este apoyo) F. Expedir órdenes de embargo si no las hay. G. registro del embargo y reiteraciones H. Actualizar la base de datos ACCES I. Verificar fechas de actos administrativos preferidos por la DIAN poniendo especial atención en que para esa fecha tenga la competencia para expedirlos. 2. Realizar pruebas de seguimiento al desarrollo de los módulos de la herramienta SIITO y SIICOL con el fin de verificar que cumpla con las necesidades identificadas. 3. Desarrollar una propuesta de convenio interadministrativo con la Registraduría, con el fin de verificar la existencia y autenticidad de las cedulas y trabajar en conjunto con actuaciones administrativas.	1. Coord. Cobro coactivo 2. Coord. Cobro coactivo 3. Coord. Cobro coactivo	1. Lista de chequeo aprobada, control de cambios acta de socialización de la implementación de la lista de chequeo. 1. Manual de Cobro coactivo actualizado (Control de cambios). 2. Informe con los resultados de las pruebas realizadas y recomendaciones a realizar. 3. Borrador de propuesta de convenio.
12	SCL	Servicio al Cliente	Contribuir al fortalecimiento y construcción de la imagen organizacional, a través del cumplimiento de los niveles de servicio ofrecidos, de la prevención y detección de daño antijurídico y riesgos que afecten la reputación de la entidad, la evaluación del desempeño de los procesos asociados a la cadena de valor del cliente y el apoyo a las diferentes áreas de la entidad en la comunicación saliente al público objetivo.	Vencimiento de términos en derechos de petición	No dispocición de la información de una queja y/o denuncia para favorecer un operador o un colaborador de Coljuegos	Pérdida de trazabilidad en la información del trámite de PQRD Direccionamiento errado Omisión en la radicación de quejas y denuncias (RC*)	Totalmente probable	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Verificar y validar el sistema de información en el seguimiento y control de los términos de las PQRD. Asegurar la asignación de recursos para el desarrollo de la herramienta ORFEO, implementado las alarmas tempranas. 2. Capacitación a los colaboradores en el uso de la herramienta de seguimiento de las PQRD. 3. Desarrollar, documentar e implementar una matriz de escalamiento (requisitos) de las PQRD 4. Entrenamiento al personal que realiza el reparto en la implementación de la nueva matriz de escalamiento de PQRD por parte del gerente de SCL y la OAP.	1. Gerencia proceso servicio al cliente. 2. Gerencia proceso servicio al cliente. 3. Gerencia proceso servicio al cliente - Apoyo OAP. 4. Gerencia proceso servicio al cliente - Apoyo OAP.	1. Documento de pruebas realizadas al sistema y sugerencias o modificaciones . 2. Listado de asistencia y memorias. 3. Matriz desarrollada e implementada 4. Programa de capacitación memorias y lista de participantes.