PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014

Coljuegos

BOGOTÁ D.C., 31 de Enero de 2014

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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 10

3.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 10

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES 10

3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 11

3.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 12

4 CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 14

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

LISTADO DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. ORGANIGRAMA COLJUEGOS 6

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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 novedosos[1] 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.

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

[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.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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.

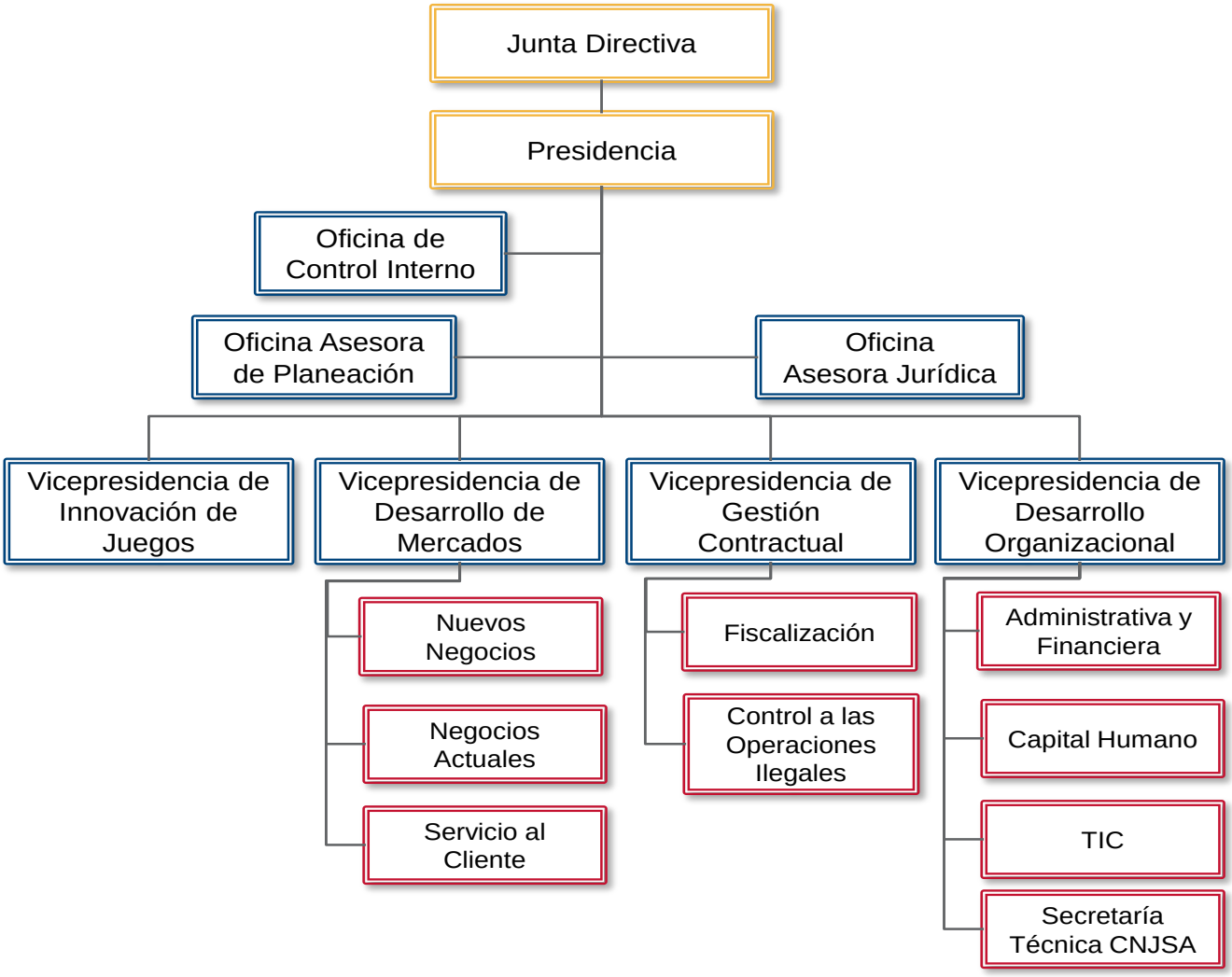
De otro lado, mediante el Decreto 4144 del 3 de Noviembre de 2011, se reestructuró el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, CNJSA determinando la adscripción de dicho organismo al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el referido Decreto señaló que la Secretaría Técnica del Consejo Nacional 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 modificado por el Decreto No. 1747 de 2013.

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Gráfica 1. Organigrama Coljuegos



Fuente: Coljuegos

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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
- 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.

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 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:

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 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.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Aumentar las rentas para la Nación

Estrategia 1. Aseguramiento de Ingresos Coljuegos

- 1.1.1 Control de Ilegalidad
- 1.1.2 Fiscalización
- 1.1.3 Gestión Cartera

Estrategia 2. Aseguramiento de Ingresos Territorial

- 1.2.1 Fortalecimiento Vigilancia

Estrategia 3. Desarrollo de mercado

- 1.3.1 Nuevos Negocios
- 1.3.2 Profundización de negocios actuales

Objetivo 2. Consolidar Entidad capaz de crear valor

Estrategia 1. Entidad capaz de crear valor

- 2.1.1 Buen Gobierno corporativo
- 2.1.2 Las mejores prácticas empresariales
  - 2.1.2.1 Procesos y herramientas
  - 2.1.2.2 Desarrollo logístico

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

2.1.2.3 Comunicaciones
2.1.2.4 Gestión financiera
2.1.2.5 Gestión Jurídica
2.1.3 El mejor recursos humano
2.1.4 Plataforma IT

Estrategia 2. Fortalecimiento de ST-CNJSA

Objetivo 3. Desarrollar el sector JSA

Estrategia 1. Implementar estándares internacionales JSA

3.1.1 Prevención LA/FT
3.1.2 Implementar plataforma tecnológica de centralización de la gestión de control
3.1.3 Confianza del apostador
3.1.4 Juego responsable y legal

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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, 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 2012, 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 2011y el Decreto 2641 de 2012, se efectuó la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción, identificando al momento 12 riesgos distribuidos en 10 macroprocesos de la Entidad, los cuales han sido 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,

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

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, Tecnologías de la Información y las comunicaciones y la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación se encargan de identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad a fin de facilitar la relación del ciudadano con los servicios que presta el Estado.

Luego del proceso de identificación de los trámites que debían estar registrados en el Sistema Único de información y Trámites – SUIT, y del respectivo registro en dicho sistema; se iniciaron las acciones tendientes a la sistematización de los trámites de juegos localizados -que son de mayor sensibilidad para la entidad-; este proceso pretende facilitar la presentación de solicitudes a Coljuegos, evitando de esta manera la presentación personal de los operadores de este tipo de juegos de suerte y azar en las instalaciones de Coljuegos –ubicadas en la ciudad de Bogotá-. La implementación de esta racionalización se ha planteado se tiene prevista para el primer semestre del año 2014.

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.

En 2013, Coljuegos implementó los siguientes canales de divulgación y de comunicación de doble vía:

- Página Web con información para la ciudadanía y los operadores autorizados de juegos de suerte y azar. A partir de febrero de 2014, la entidad hará pública una versión de la página web con más funcionalidades y contenidos orientados a la rendición de cuentas.

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

- 6 ediciones en 2013 del boletín electrónico mensual “Actualidad Coljuegos” dirigido a operadores de juegos localizados.

- En 2013, Coljuegos logró la publicación de **206 noticias** en medios masivos (prensa, radio, televisión e internet) sobre temas relacionados con sus funciones, iniciativas y logros. Las publicaciones tienen un valor publicitario equivalente de $669 millones de pesos.

- 8 diálogos con 95 titulares de contratos de operación de juegos localizados, de Bogotá, Cundinamarca, Medellín, Eje Cafetero, Tolima y Barranquilla. En los diálogos con operadores 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.

- En 2013, Coljuegos adelantó la campaña de publicidad institucional contra el juego ilegal, dirigida a pequeños comerciantes que por desconocimiento operan ilegalmente juegos de suerte y azar; y también a ciudadanos que desconocían las consecuencias de apostar en locales de juego ilegales. La campaña tuvo más de 5.800 impactos en 57 emisoras de 11 ciudades del país. El mensaje también se divulgó a través de los principales diarios impresos de circulación gratuita.

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 trazabilidad de cada solicitud y una atención estandarizada, replanteó los 3 canales de atención existentes:

- Punto de atención Personalizada, para el cual se aseguraron las condiciones físicas y logísticas óptimas para la atención de usuarios, incorporando un espacio adecuado para los procesos de notificaciones y de audiencias. El punto se encuentra ubicado en la Cra 11 # 93ª – 85 primer piso.

- Call Center, para el cual se unificaron las líneas de contacto en dos: una para acceso en Bogotá y un 01-8000 para acceso nacional. La línea local es 7420698 y la nacional 018000182888, sin costo para el usuario

- Correo Electrónico: se unificó la gestión de este canal en una única dirección electrónica, suprimiendo por efectos de control, gestión y trazabilidad- otras existentes y empeladas por diferentes áreas de la entidad. El canal único definido y operando a la fecha es: contactenos@coljuegos.gov.co

Para el año 2013 en el periodo comprendido entre el 1° de enero y diciembre 31 se gestionaron 46.970 radicados a través de los diferentes canales de atención y áreas internas de la entidad.

Para el presente informe se tendrán en cuenta los radicados generados por la Gerencia de Servicio al cliente: 32.500 casos, de acuerdo a lo reportado por el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Para tener una referencia del volumen de atenciones y de la manera cómo han evolucionado, durante el periodo comprendido junio a diciembre de 2012 se recibieron un promedio mensual de 1.428 solicitudes, mientras que en 2013 este promedio aumentó a 2.708, teniendo un incremento del 90% en las solicitudes atendidas, lo cual evidencia la realidad de la operación luego de que la entidad

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

dispusiera más canales y personal para la atención de usuarios, así como un sistema que permite registrar una a una las interacciones con ellos.

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.

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

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 19A Nº78 - 80 Piso 5
PBX: (571) 486 3318/83 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

4 CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Coljuegos	CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público · PROSPERIDAD PARA TODOS

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	Gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Tratamiento	01/01/2014	31/12/2014	Líderes de Macroproceso	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Gestionar los riesgos de corrupción para prevenir su ocurrencia y/o mitigar su impacto	Seguimiento	01/01/2014	31/12/2014	Jefe Oficina de Control Interno	Control Interno
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Disponer del software y los equipos tecnológicos que le permitan al operador acceder a la página web en el punto de atención y realizar su solicitud de manera virtual.	01/04/2014	30/06/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Desarrollar funcionalidades de posdiscado en el IVR.	01/07/2014	30/12/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Implementar SMS como medio de comunicación con los operadores o usuarios.	01/04/2014	30/06/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Implementar chat on line como nuevo canal de atención.	01/07/2014	30/12/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Identificar y estandarizar plantillas para emitir respuestas y disminuir tiempos de atención en el correo electrónico.	01/01/2014	30/03/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Implementar en la pagina web el formulario guía (simulador) para la evaluación financiera de contratos nuevos.	01/01/2014	30/03/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	Implementar en la pagina simulador para liquidación de ganancia ocasional en las actividades promocionales.	01/01/2014	30/03/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Mecanismos para la atención al ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Diseñar , implementar y formalizar set de indicadores de gestión de servicio al cliente (KPI)	01/01/2014	30/03/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente

Coljuegos	CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público · PROSPERIDAD PARA TODOS

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización		
Mecanismos para la atención al ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Valorar el costo promedio de atencion de los clientes por los diferentes canales de servicio al cliente.	01/01/2014	30/06/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Gestión para actualización de los trámites en SUIT V3	20/01/2014	28/02/2014	Cada administrador de trámites desigmado	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Ajustes a normatividad existente de trámites de la entidad de acuerdo a recomendaciones del DAFP	20/01/2014	28/02/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Identificación secundaria de trámites de la entidad	03/02/2014	31/03/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Análisis del soporte normativo de cada uno de los trámites de la identificación secundaria	31/03/2014	20/04/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Revisión en Comité de Desarrollo Administrativo instirucional de proyecto de acto administrativo y de la identificación secundaria de trámites de la entidad	20/04/2014	15/05/2014	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Dependencias involucradas
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Gestión para publicación de los trámites (identificación secundaria) en SUIT	15/05/2014	15/08/2014	Cada administrador de trámites desigmado	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras
Estrategias antitrámites	Identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la entidad	Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar	15/08/2014	10/09/2014	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	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.	Gestionar las publicaciones de prensa noticiosas sobre los hitos y logros de Coljuegos / free-press (ocasional)	01/01/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	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.	Producir el boletín electrónico dirigido a los operadores localizados (mensual)	01/01/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones

Coljuegos	CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público · PROSPERIDAD PARA TODOS

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización		
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Definir la estrategia comunicación de rendición pública de cuentas para 2014	01/02/2014	31/05/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Rendición de Cuentas (ciudadanía)	01/06/2014	31/08/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Rendición de Cuentas (Operadores JSA)	01/10/2014	30/11/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	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.	Definición de Plan de Comunicaciones para fortalecer la confianza del apostador	01/01/2014	31/03/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	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.	Ejecutar plan de comunicaciones para fortalecer la confianza del apostador (ocasional)	01/04/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	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.	Realización de un Foro en asocio con Publicaciones Semana para posicionar a la industria JSA como un sector importante para la economía, que está mejorando en estándares y productividad de la mano de Coljuegos.	01/02/2014	28/02/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones
Rendición Cuentas	Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.	Gestión de contenidos para la página web (diario/semanal)	01/01/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones