



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2015

# Coljuegos

BOGOTÁ D.C., Enero de 2015

## TABLA DE CONTENIDO

<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>6</b>
1.1 MISIÓN .....	6
1.2 VISIÓN.....	6
1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	6
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
<b>2 OBJETIVOS DEL PLAN .....</b>	<b>8</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
<b>3 COMPONENTES DEL PLAN .....</b>	<b>9</b>
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
<b>ANEXO - CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>12</b>

**LISTADO DE GRÁFICAS**

GRÁFICA 1. ORGANIGRAMA COLJUEGOS.....7

## 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<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

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

<sup>1</sup> 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).

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

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.

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.

## 1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Coljuegos está comprometida con la administración efectiva del monopolio rentístico de los Juegos de Suerte y Azar a fin de atender la razón principal que enmarcó su creación en 2011, el incremento de rentas para la salud. Con este propósito está desarrollando acciones pertinentes para ser reconocida como una empresa modelo por sus buenas prácticas en la definición de reglamentos de juegos sustentados en modelos de negocios exitosos, un modelo de gestión de contratos moderno, apoyado en tecnología y el mejor capital humano; que garantiza los ingresos a lo largo de la cadena de valor, lo cual se verá reflejado en la implementación de estándares internacionales de Juegos de Suerte y Azar que redundarán en el desarrollo del sector.

### 1.1 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.

### 1.2 VISIÓN

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

### 1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### OBJETIVO 1. AUMENTAR LAS RENTAS PARA LA SALUD

- Estrategia 1. Aumentar la oferta de juegos de suerte y azar
- Estrategia 2. Optimizar juegos actuales
- Estrategia 3. Reducir el juego ilegal
- Estrategia 4. Recuperar la cartera

#### OBJETIVO 2. DESARROLLAR EL SECTOR JSA

- Estrategia 1. Mejorar estándares de operación
- Estrategia 2. Reducir el nivel de incumplimiento contractual en los operadores
- Estrategia 3. Promover el juego responsable

- Estrategia 4. Fortalecer los juegos territoriales
- Estrategia 5. Prevenir la/ft (lavado de activos y financiación del terrorismo)

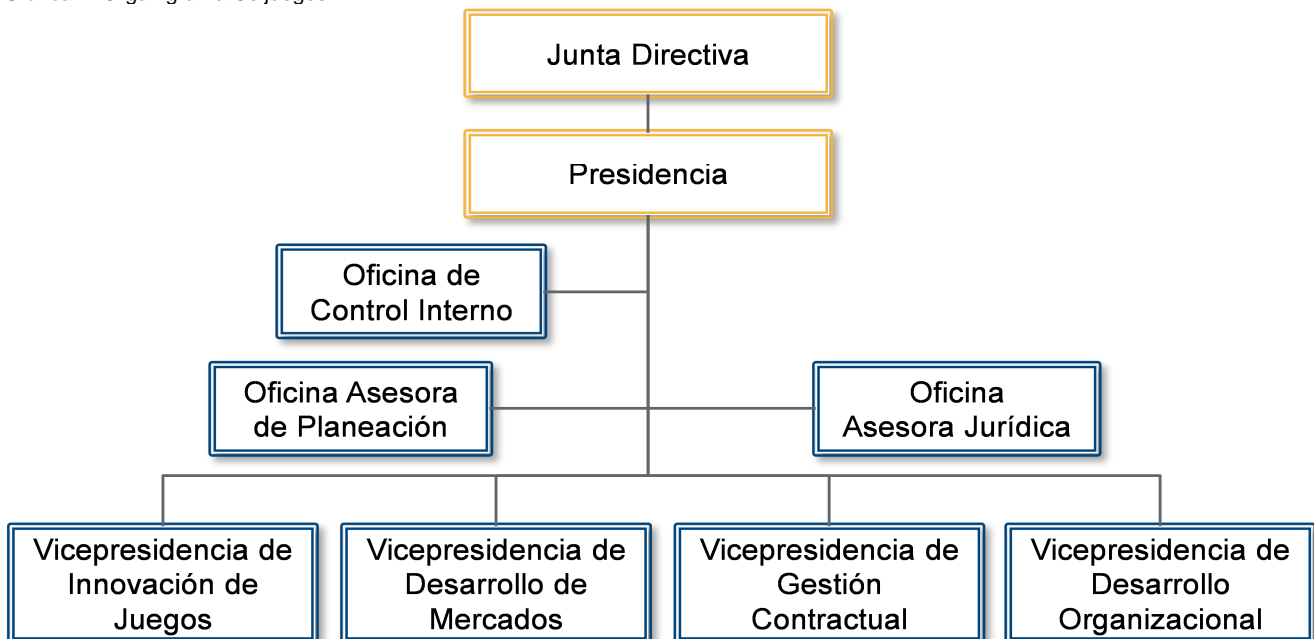
**OBJETIVO 3. FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES**

- Estrategia 1. Mantener y proveer la plataforma tecnológica
- Estrategia 2. Fortalecer la acción jurídica
- Estrategia 3. Disponer el mejor recurso humano
- Estrategia 4. Mejorar la gestión de la atención al cliente
- Estrategia 5. Fortalecer la integración de los procesos

**1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura orgánica de Coljuegos se estableció mediante Decreto No. 4142 de 2011 modificado por el Decreto 1747 de 2013.

Gráfica 1. Organigrama Coljuegos



Fuente: Coljuegos

## 2 OBJETIVOS DEL PLAN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer en Coljuegos la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contempla: el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para contrararlos y evitarlos; las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.
- Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos aplicables a los macroprocesos, generando recomendaciones que contribuyan a la mejora continua, así mismo garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los organismos de control a través de los planes de mejoramiento.
- Optimizar las funciones tecnológicas para la atención de clientes en los diferentes canales
- Fortalecer la cultura de servicio en la entidad.
- Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.
- Racionalizar los trámites de la entidad
- Afianzar la relación entre Coljuegos y sus grupos de interés.
- Generar canales de comunicación y de diálogo para informar sobre la gestión de la entidad y, a la vez, recibir retroalimentación de los grupos de interés de la entidad.

### 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.

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.

La entidad cuenta con 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 la cual atiende las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en cuanto a la metodología de Administración de Riesgos y los lineamientos de la Norma ISO 31000.

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 y se definió un plan de tratamiento para el 2014. Durante el 2015 la entidad realizará un nuevo análisis y valoración de riesgos y así definir un nuevo tratamiento para el 2015, actividades que se encuentran descritas en el cronograma anexo.

#### 3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Durante el 2014 Coljuegos realizó, en conjunto con el DAFP, acciones de racionalización (Estandarización) sobre cuatro de sus trámites: i) Autorización de Juegos Promocionales de carácter nacional, ii) Concepto de excepción de Juegos Promocionales de carácter nacional, iii) Solicitud de autorización de Rifas de carácter nacional y iv) Concepto de excepción de Rifas de carácter nacional; como resultado de dicho proceso el DAFP pudo estructurar en el SUIT dichos trámites de cara a la aplicación que sobre ellos deben dar otras entidades del nivel territorial.

Así mismo, definió priorizar como foco de trabajo para el 2015 los tres trámites asociados a Juegos Localizados de tal manera que durante la vigencia se realicen acciones de racionalización (automatización).

A continuación se relacionan las acciones a desarrollar en cada uno de los trámites:

MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
						INICIO (dd/mm/aa)	FIN (dd/mm/aa)
Iniciativa de la institución	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	Automatizar la presentación del trámite y de esta manera facilitar el proceso realizado por parte los operadores de la modalidad de juegos Localizados	Realización de la solicitud en línea	Oficina Asesora de Planeación Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	01/01/2015	30/11/2015
Iniciativa de la institución	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	Automatizar la presentación del trámite y de esta manera facilitar el proceso realizado por parte los operadores de la modalidad de juegos Localizados	Realización de la solicitud en línea	Oficina Asesora de Planeación Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	01/01/2015	30/11/2015
Iniciativa de la institución	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	Automatizar la presentación del trámite y de esta manera facilitar el proceso realizado por parte los operadores de la modalidad de juegos Localizados	Realización de la solicitud en línea	Oficina Asesora de Planeación Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	01/01/2015	30/11/2015

### 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; con los cuales se da acceso a la información y documentación del proceso de Rendición de Cuentas para facilitar la interacción con sus grupos de interés.

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. Para lograr este objetivo cuenta con unas políticas que facilitan la socialización de la gestión como entidad pública.

A continuación se relacionan los 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.
- Boletines electrónicos “Actualidad Coljuegos” dirigido a operadores de juegos localizados.

- Diálogos con operadores de juegos localizados a nivel nacional. 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.
- Foro virtual de rendición de cuentas con la ciudadanía.
- Micro sitio Portal de Niños, en el cual se explica de una manera didáctica la función que cumple Coljuegos haciendo hincapié en que los Juegos de Suerte y Azar son una opción de entretenimiento exclusiva para adultos, lo cual puede ser consultado en el siguiente link: <http://ninos.coljuegos.gov.co/>.

La entidad trabajará en los canales de comunicación, escenarios de diálogo y un proceso de Redición de Cuentas que les garantice a los grupos interesados, la expresión de sus expectativas y una respuesta a sus inquietudes sobre la gestión de la entidad, el trabajo a realizar se describe en el cronograma anexo.



### 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 ha trabajado en la mejora de los canales de atención existentes. A continuación se relacionan los canales actuales:

- Punto de atención Personalizada con digiturno, que asegura las condiciones físicas y logísticas óptimas para la atención de usuarios, e incorpora un espacio adecuado para los procesos de notificaciones y de audiencias. El punto se encuentra ubicado en la Cra. 11 # 93 A – 85 primer piso.
- Call Center, que cuenta con dos líneas de contacto, 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, a través de una sola dirección electrónica, que permite gestión y trazabilidad. El canal operando a la fecha es: [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co).
- Funcionalidad en la página web que permite remitir peticiones, quejas o reclamos.
- Portal del operador en la página web.

Durante 2015, con el fin de estar en capacidad de ofrecer una promesa de servicio al cliente en cada una de las atenciones que sean solicitadas a la entidad y de desarrollar los mecanismos pertinentes para mejorar la atención de Coljuegos al ciudadano, continuará el fortalecimiento de los canales de atención a través de la realización de diferentes actividades que se detallan en el cronograma anexo.

## ANEXO - CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	<b>CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
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	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	Nueva revisión y análisis (identificación, causas, consecuencias y valoración) de la Matriz de riesgos en la Entidad.	01/02/2015	30/03/2015	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación
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 y/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	Oficina Asesora de Planeación
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 y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	Realizar seguimiento al Plan de tratamiento 2015.	01/06/2015	31/12/2015	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación
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 mismo 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.	01/01/2015	31/12/2015	Jefe Oficina	Oficina Control Interno
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 Orfeo de trazabilidad de información).	01/04/2015	30/06/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización		
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.	01/01/2015	31/12/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
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)	01/01/2015	31/12/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
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 Desarrollo de Mercados	Negocios Actuales
Estrategias antitrámites	Racionalizar los trámites de la entidad	Racionalizar tres trámites de la entidad.	01/01/2015	30/11/2015	Jefe Oficina Vicepresidentes	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional
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.	01/01/2015	31/12/2015	Asesor de comunicaciones	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.	Realizar un foro virtual de rendición de cuentas a la ciudadanía.	01/11/2015	31/12/2015	Asesor de comunicaciones	Comunicaciones