

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS

FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2013

No.	Estrategia	Actividades	Publicación	Avance al 31 de Agosto de 2013	Responsable
1	Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar causas y consecuencias	30-abr-13	Se identificaron causas y consecuencias de cada uno de los riesgos de corrupción identificados en los diferentes Macro - procesos de la Entidad.	Líderes de Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
2		Análisis	30-abr-13	En esta etapa los líderes de los procesos analizaron los riesgos determinando el impacto y probabilidad de ocurrencia de los mismos.	Líderes de Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
3		Evaluación	30-abr-13	Teniendo en cuenta la probabilidad y el el impacto de cada uno de los riesgos, se determinó la zona en la que se ubica cada riesgo. (Zona Alta A, zona meida M ò zona baja B).	Líderes de Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
4		Tratamiento	30-abr-13	Los lideres de los procesos definieron las acciones de tratamiento de los riesgos que permiten minimizar su materialización. Estas acciones se han venido ejecutando de manera rigurosa.	Líderes de Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
5		Seguimiento	30-abr-13	La Ofiina de Control Interno, realizó seguimiento a las acciones propuestas para mitigar los riesgos de corrupción identificados, determinando que éstas han sido efectivas, pues durante el periodo de Abril a Agosto no se han materializado riesgos de corrupción.	Control Interno

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS **FECHA:** 30 DE AGOSTO DE 2013

No.	Estrategia	Actividades	Publicación	Avance al 31 de Agosto de 2013	Responsable
6	Mecanismos para la atención al ciudadano	Caracterización del Macroproceso de Servicio al Cliente	30-abr-13	Se cuenta con la caracterización aprobada del Macro - proceso de Servicio al Cliente, en la cual se identifican riesgos, puntos de control, políticas, indicadores, responsables y normatividad aplicable.	Servicio al Cliente
7		Desarrollo de la metodología de atención de solicitudes a los clientes y ciudadanía en general	30-abr-13	Se elaboró el manual de atención de solicitudes PQRD a aplicar en Coljuegos.	Servicio al Cliente
8		Seguimiento y análisis a las estadísticas de la gestión de PQRD y de los canales de atención	30-abr-13	De manera permanente en las reuniones de Comité Directivo, se presentan las estadísticas de la gestión de PQRD. Con relación a los canales de atención la Entidad tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes: Página web de la Entidad: www.coljuegos.gov.co . Correo electrónico contactenos@coljuegos.gov.co . Atención personalizada en las instalaciones de la Entidad: Carrera 11 N° 93 A – 85. Call center. Conmutador: 7420698. Línea Gratuita Nacional: 01 8000 182888.	Servicio al Cliente
9		Definir la metodología de medición de satisfacción del cliente	30-abr-13	La Gerencia de Servicio al Cliente diseñó una encuesta de satisfacción al cliente, la cual fue aplicada a 5 operadores (Prueba piloto). De esta prueba surgieron algunos ajustes que se están validando por parte de la Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados. Se tiene previsto aplicar la encuesta a todos los operadores de Coljuegos para la segunda semana de Septiembre.	Servicio al Cliente
10		Identificar factores de insatisfacción de los clientes tanto en los procesos internos como en los canales de atención.	30-abr-13	Los factores se identificarán después de consolidar los resultados de la encuesta aplicada.	Servicio al Cliente
11		Desarrollar plan de mejoramiento a las debilidades encontradas	30-abr-13	Con base en los resultados de la encuesta aplicada se diseñará el correspondiente plan de mejoramiento.	Servicio al Cliente
12		Garantizar la publicación de los procedimientos (requisitos, tiempos, horarios, canales de atención) y obligaciones) de los trámites y servicios de la Entidad.	30-abr-13	En la página web de la Entidad se encuentran publicados los canales de atención, horarios, requisitos e información de interés general para los operadores y ciudadanía.	Servicio al Cliente
13		Programar e implementar campañas de sensibilización de la importancia del servicio al ciudadano.	30-abr-13	En el mes de Octubre se ejecutará un plan de capacitación a los funcionarios del área de servicio al cliente.	Servicio al Cliente
14		Programar e implementar campañas para informar y socializar a los diferentes interesados los diferentes canales de atención autorizados para la gestión de las solicitudes.	30-abr-13	Dentro de la campaña de divulgación de manera permanente se envía información sobre trámites y servicios a la base de datos de operadores que tiene la Entidad.	Servicio al Cliente
15		Mejorar los espacios físicos del punto de atención en accesibilidad y asignación de turnos.	30-abr-13	En la nueva sede de Coljuegos se cuenta con dos puntos de atención personalizada para la atender las solicitudes de nuestros clientes.	Servicio al Cliente

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS					FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2013
No.	Estrategia	Actividades	Publicación	Avance al 31 de Agosto de 2013	Responsable
16	Estrategia Antitrámites	Definición del responsable por dependencia para administración de trámites	30-abr-13	Se definieron responsables por las diferentes áreas de Coljuegos: Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados, Vicepresidencia de Gestión Contactual, Oficina Jurídica, Gerencia de Servicio al Cliente y Oficina de Planeación.	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras
17		Reunión con los administradores de trámites designados para socialización de material de capacitación del SUIT	30-abr-13	Se efectuó reunión el 15 de abril de 2013, liderada por la Oficina de Planeación en la cual se socializó a los funcionarios designados por las diferentes áreas, lo referente al SUIT.	Oficina Asesora de Planeación
18		Identificación inicial de los trámites de la entidad	30-abr-13	Del trabajo realizado con los diferentes responsables de las áreas, se identificaron inicialmente 9 trámites, a saber: 1. Autorización para operación de Juegos Localizados. 2. Novedad de operación de Juegos Localizados - Traslado. 3. Novedad de operación de Juegos Localizados - Reemplazo. 4. Autorización de Juegos Promocionales de carácter nacional. 5. Concepto de excepción de Juegos Promocionales de Caracter Nacional. 6. Solicitud de autorización de Rifas de carácter nacional. 7. Concepto de excepción de Rifas de Caracter Nacional. 8. Solicitud de acuerdo de pago 9. Solicitud pago de premios de juegos Baloto- Revancha y Superastro superior a 60 días.	Dependencias involucradas
19		Revisión de la identificación inicial de los trámites de la entidad	30-abr-13	De los 9 trámites identificados, se realizó la revisión y depuración con el fin de garantizar que cumplen, con los requerimientos del DAFP, y las normas antitrámites vigentes. Se revisó y depuró la información correspondiente a los trámites identificados.	Dependencias involucradas
20		Análisis del soporte normativo de cada uno de los trámites de la entidad	30-abr-13	Se contó con el apoyo y asesoría de la Oficina Jurídica de Coljuegos, para relacionar la normatividad aplicable en cada uno de los trámites identificados.	Dependencias involucradas
21		Gestión para publicación de los trámites en SUIT	30-abr-13	Se han sostenido reuniones con el DAFP y Ministerio de Hacienda para tratar este tema. Se han inscrito ante el DAFP 5 trámites de los 9 identificados: 3 correspondientes a Juegos localizados, 1 de Promocionales y 1 correspondiente a Baloto-Revancha- Superastro.	Dependencias involucradas
22		Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar	30-abr-13	El análisis de los trámites a mejorar se realizará una vez se reciban las observaciones finales por parte del DAFP frente a los trámites presentados por Coljuegos.	Dependencias involucradas
23		Identificación y establecimiento de los planes de trabajo para racionalización de los trámites que fueron clasificados para intervención.	30-abr-13	De acuerdo al cronograma establecido, se empezará a trabajar este aspecto a partir del mes de Octubre.	Dependencias involucradas

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS					FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2013
No.	Estrategia	Actividades	Publicación	Avance al 31 de Agosto de 2013	Responsable
24	Estrategia de Rendición de Cuentas	Caracterización del macroproceso de comunicaciones estrategicas y dentro del cual se fija la política de operación para la Rendición de Cuentas.	30-abr-13	Se caracterizó el macroproceso de Gestión de Comunicaciones, dentro del cual se definió la política operativa para la Rendición de Cuentas de la Entidad.	Comunicaciones
25		Proceso de entendimiento de los instructivos y las guías de trabajo sobre la Rendición de Cuentas.	30-abr-13	Se revisó por parte del equipo de trabajo de comunicaciones, los manuales y guías sobre Rendición de Cuentas publicados por el DAFP y CONPES entre otros.	Comunicaciones
26		Crear y diseñar el Manual de Rendición de Cuentas de Coljuegos	30-abr-13	Se diseñó un instructivo sobre Rendición de Cuentas en Coljuegos, el cual comprende aspectos relacionados con los escenarios de comunicación interna y externa de Coljuegos para rendir cuentas. Está en proceso de revisión y aprobación.	Comunicaciones
27		Desarrollo del aprestamiento institucional	30-abr-13	Se recibió capacitación por parte del DAFP, sobre el tema de Rendición de Cuentas.	Comunicaciones
28		Generación de información para la ciudadanía y visibilidad	30-abr-13	Se han diseñado estrategias de comunicación internas y externas entre las que se pueden mencionar las siguientes: <i>A nivel Interno:</i> 1. Reuniones de Comunicación Estratégica (RCE), en las cuales la Presidencia de la Entidad socializa a todos los funcionarios el plan de acción, indicadores, avances en las estrategias diseñadas, y se hace énfasis en los valores que orientan las actuaciones de Coljuegos. 2. Boletín "La Foto" con información de datos estratégicos que deben ser de conocimiento general de los funcionarios de Coljuegos. 3. Canal de comunicación "Pregúntame" que corresponde a un buzón en el cual los funcionarios pueden eralizar preguntas sobre la gestión integral de la Entidad. <i>A nivel externo:</i> 1. Boletín mensual a los operadores con noticias de interés del sector de JSA y actividades desarrolladas por Coljuegos. 2. Diálogos con Operadores de Juegos localizados: Espacio en el cual el Presidente de Coljuegos se reúne con operadores para socializar las estrategias de la Entidad y conocer de primera mano sus inquietudes. (A la fecha de este avance, se han efectuado 6 reuniones con operadores en diferentes ciudades del país). 3. Publicación noticias sobre gestión de Coljuegos en medios de comunicación.	Comunicaciones
29		Movilización ciudadana. Diálogo e interlocución con la ciudadanía.	30-abr-13	Se tiene previsto realizar diálogo con la ciudadanía para informar sobre la gestión de Coljuegos.	Comunicaciones
30		Valoración y consolidación	30-abr-13	Esta actividad será desarrollada después de la culminación de los diálogos programados con los operadores y la ciudadanía.	Comunicaciones