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 JUESGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS					**FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2013**
No.	**Estrategia**	**Actividades**	**Publicación**	**Actividades realizadas al 30 de Diciembre 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. Tarea cumplida al 100%.	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. Tarea cumplida al 100%	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 de Corrupción, se determinó la zona en la que se ubica cada riesgo. (Zona Alta A, zona media M ó zona baja B). Tarea cumplida al 100%.	Líderes de Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
4		Tratamiento	30-abr-13	Los líderes de los procesos definieron las acciones de tratamiento de los riesgos de Corrupción que permiten minimizar su materialización. Tarea cumplida al 100%.	Líderes de Macroprocesos con riesgo de corrupción identificados
5		Seguimiento	30-abr-13	La Oficina de Control Interno presentó los riesgos de corrupción identificados junto con las estrategias para mitigarlos al Comité Directivo, Comité de Auditoría y Junta Directiva, realizándose los ajustes correspondientes con el propósito de mitigar los riesgos de corrupción. Tarea cumplida al 100%.	Control Interno

Elaboró: NAC
Aprobó: JCP

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 JUESGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS					FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2013
No.	**Estrategia**	**Actividades**	**Publicación**	**Actividades realizadas al 30 de Diciembre 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. Tarea ejecutada al 100%	Servicio al Cliente
7		Desarrollo de la metodología de atención de solicitudes a los clientes y ciudadanía en general	30-abr-13	Se elaboró y aprobó el manual de atención de peticiones, quejas, reclamos y Denuncias (PQRD) a aplicar en Coljuegos. Tarea cumplida al 100%.	Servicio al Cliente
8		Seguimiento y análisis a las estadísticas de la gestion de PQRD y de los canales de atencion	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. Tarea cumplida al 100%	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 validaron por parte de la Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados. En el mes de noviembre de 2013 se aplicaron 60 encuestas a diferentes grupos de interés (Personas naturales, Localizados, actividades promocionales, otros). Tarea cumplida al 100%.	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 de insatisfacción se identificaron y se encuentra pendiente la expedición del informe correspondiente. La Oficina de Control Interno recomienda la pronta expedición del análisi correspondiente para proceder a elaborar el plan de mejoramiento.	Servicio al Cliente
11		Desarrollar plan de mejoramiento a las debilidades encontradas	30-abr-13	Esta pendiente el plan de mejoramiento de acuerdo a las debilidades detectadas en las encuestas. La Oficina de Control Interno recomienda la pronta expedición del análisi correspondiente para proceder a elaborar el 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. Tarea cumplida al 100%.	Servicio al Cliente
13		Programar e implementar campañas de sensibilización de la importancia del servicio al ciudadano.	30-abr-13	Se ejecutó el plan de capacitación los días 8,9,10 y 21 de octubre a todos los funcionarios de Servicio al Cliente. Los temas tratados fueron: Trámites de Localizados y Generalidades del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar	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 la 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. Tarea cumplida al 100%.	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. Tarea cumplida al 100%.	Servicio al Cliente
16		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. Tarea cumplida al 100%.	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. Tarea cumplida al 100%.	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 Carácter Nacional. 6. Solicitud de autorización de Rifas de Carácter Nacional. 7. Concepto de excepción de Rifas de Carácter Nacional. 8. Solicitud de acuerdo de pago 9. Solicitud pago de premios de juegos Baloto- Revancha y Superastro superior a 60 dias. Tarea cumplida al 100%.	Dependencias involucradas

Elaboró: NAC
Aprobó: JCP

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 JUESGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS					FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2013
No.	**Estrategia**	**Actividades**	**Publicación**	**Actividades realizadas al 30 de Diciembre de 2013**	**Responsable**
19	Estrategia Antitrámites	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. Tarea cumplida al 100%.	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. Se abrió carpeta creando una "Hoja de Vida" para cada tipo de trámite. Por medio de la resolución 724 del 14 de junio de 2013 emitida por la Presidencia de Coljuegos, por la cual se fija el trámite y los requisitos como la autorización y concepción de la operación de JSA en la modalidad de Localizados. Tarea cumplida al 100%.	Dependencias involucradas
21		Gestión para publicación de los trámites en SUIT	30-abr-13	Durante el 2013 se inscribieron y aprobaron siete trámites en el Sistema Unico de Información de Trámites (SUIT), quedando pendiente la aporbación de dos trámites a saber: "Solicitud de Acuerdo de Pago" y "Solicitud de pago de premios de juegos Baloto, Revancha y Super Astro superior a 60 días".	Dependencias involucradas
22		Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar	30-abr-13	La Entidad atendió a las observaciones efectuadas por el DAFP en cuanto a los trámites identificados. Se realizó reunión el 5 de diciembre de 2013 con el DAFP para racionalización de trámites enmarcando el desarrollo tecnologico en las plataformas Sistema Integrado de Información Coljuegos - SIICOL y el Sistema Integrado para Trámites de Operadores - SITO, que permitirán hacer el proceso ágil y en línea en la modalidad de localizados.	Dependencias involucradas
23		Identificación y establecimiento de los planes de trabajo para racionalización de los trámites que fueron clasificados para intervención.	30-abr-13	Para la implementación de los pasos de racionalización de trámites se tiene como prerrequisito la capacitación en el SUIT 3,0, capacitación programada con el DAFP, pero que no se llevó a cabo por contingencia eléctrica en el sector. Se programará dicha capacitación para el mes de enero de 2014. Por otra parte, se adelantaron las gestiones necesarias con la DIAN y la Superintendencia Nacional de Salud, para la implementación de la firma digital con lo cual se pretende la realización de trámites a través de la página web de Coljuegos, logrando mayor eficacia para nuestros usuarios.	Dependencias involucradas

Elaboró: NAC
Aprobó: JCP

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 JUESGOS DE SUERTE Y AZAR - COLJUEGOS					**FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2013**
No.	**Estrategia**	**Actividades**	**Publicación**	**Actividades realizadas al 30 de Diciembre de 2013**	**Responsable**
24	Estrategia de Rendición de Cuentas	Caracterización del macroproceso de comunicaciones estratégicas 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. Tarea ejecutada al 100%.	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. Tarea ejecutada al 100%.	Comunicaciones
26		Crear y diseñar el Manual de Rendición de Cuentas de Coljuegos	30-abr-13	Se actualizó el instructivo sobre Rendición de Cuentas en Coljuegos en el mes de noviembre, este documento comprende aspectos relacionados con los escenarios de comunicación interna y externa para rendir cuentas. Pendiente aprobación por parte de la presidencia de Coljuegos.	Comunicaciones
27		Desarrollo del aprestamiento institucional	30-abr-13	Se recibió capacitación por parte del DAFP, sobre el tema de Rendición de Cuentas. Tarea ejecutada al 100%	Comunicaciones
28		Generación de información para la ciudadanía y visibilidad	30-abr-13	Se diseñaron estrategias de comunicación internas y externas entre las que se pueden mencionar las siguientes: *A nivel Interno:* 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. Para el año 2013 se realizaron cuatro reuniones en las siguientes fechas: los días 22 de febrero, 7 de junio, 27 de septiembre y 20 de diciembre de 2013. 2. Boletín "La Foto", se enviaron 6 versiones de la foto durante el año 2013 con información sobre datos estratégicos para el conocimiento general de los funcionarios de Coljuegos. 3. Canal de comunicación "Pregúntame"que corresponde a un buzón en el cual los funcionarios pueden realizar preguntas sobre la gestión integral de la Entidad. Tareas ejecutadas al 100%	Comunicaciones
				A nivel externo: a) Escenarios de Rendición de Cuentas con Operadores Nacionales: 1. Boletín mensual a los operadores con noticias de interés del sector de JSA y actividades desarrolladas por Coljuegos. Durante el 2013 se publicaron 6 ediciones. 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. Durante el año 2013, se efectuaron 8 reuniones con operadores en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Ibagué y Pereira. 3. Publicación noticias sobre gestión de Coljuegos en medios de comunicación. Tareas ejecutadas al 100%	
29		Movilización ciudadana. Diálogo e interlocución con la ciudadanía.	30-abr-13	Pendiente la realización de los diálogos con la ciudadanía, los cuales se desarrollarán en el año 2014.	Comunicaciones
30		Valoración y consolidación	30-abr-13	Esta actividad será desarrollada después de la culminación de los diálogos programados con la ciudadanía.	Comunicaciones

Elaboró: NAC
Aprobó: JCP