Coljuegos

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público

PROSPERIDAD PARA TODOS

Estrategia	Actividad	Fecha de Publicación	Resposable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 30 de Abril de 2014
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Tratamiento	30/01/2014	Líderes de Macroproceso	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras	Actividad cumplida
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Seguimiento	30/01/2014	Jefe Oficina de Control Interno	Control Interno	Se han presentado informes al Comité de Auditoría y Comité de Coordinación de Control Interno sobre este temay se han realizado acompañamientos en coordinación con la Oficina de Planeación.
Mecanismos para la atención 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.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Se definió el lugar en el cual quedará ubicado el punto de atención virtual. En el momento, se están realizando pruebas en la aplicación SIITO (Sistema Integrado de Información para trámites de operadores), para darlo al servicio de nuestros clientes.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar funcionalidades de posdiscado en el IVR.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	La gerencia TICS está trabajando en el desarrollo de la funcionalidad que permitirá a los operadores una mejor atención telefónica a través del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), lo cual permitirá la reducción de los tiempos de espera a través de los menús de respuesta automática.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Implementar SMS como medio de comunicación con los operadores o usuarios.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Se esta revaluando esta actividad por razones de carácter presupuestal.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Implementar chat on line como nuevo canal de atención.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Se están realizando las pruebas de calidad para poner en funcionamiento el chat on line.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Identificar y estandarizar plantillas para emitir respuestas y disminuir tiempos de atención en el correo electrónico.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Ya se definieron las plantillas y se implementaron en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, éstas aplican para los tipos de trámites y/o solicitudes.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Implementar en la pagina web el formulario guía (simulador) para la evaluación financiera de contratos nuevos.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Ya se implementó el formulario el cual se encuentra disponible en la siguiente ruta: http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?lServicio=Simulador
Mecanismos para la atención al ciudadano	Implementar en la pagina simulador para liquidación de ganancia ocasional en las actividades promocionales.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Se estan haciendo pruebas de calidad de la aplicación, por lo que esta actividad está pendiente.

Coljuegos

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público

PROSPERIDAD PARA TODOS

Estrategia	Actividad	Fecha de Publicación	Resposable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 30 de Abril de 2014
Mecanismos para la atención al ciudadano	Diseñar , implementar y formalizar set de indicadores de gestión de servicio al cliente (KPI)	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Se definió batería de indicadores de rendimiento del área de Servicio al Cliente, entre los que se tienen: participación por canal de atención , porcentaje de abandono en las llamadas, nivel de atención en el Call Center, número de consultas en la red, correo electrónico, radicación en Orfeo, salidas por certimail, y número de visitantes, entre otros.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Valorar el costo promedio de atencion de los clientes por los diferentes canales de servicio al cliente.	30/01/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	A la fecha se tiene un costeo preliminar por cada canal de atención teniendo en cuenta los costos operativos internos, esta información está siendo validad por la Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados.
Estrategias antitrámites	Gestión para actualización de los trámites en SUIT	30/01/2014	Cada administrador de trámites desigmado	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras	Los trámites de Coljuegos se encuentran actualizados en la SUIT 2.0 y son visibles en la página de Gobierno en línea. En atención al lanzamiento de la Versión 3.0 de SUIT se gestionó la creación del usuario que crea otros usuarios en dicha aplicación y se esta a la espera de la asignación de capacitación por parte del DAFP para realizar posteriormente el cargue de los trámites en SUIT 3.0
Estrategias antitrámites	Ajustes a normatividad existente de trámites de la entidad de acuerdo a recomendaciones del DAFP	30/01/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación	El proyecto de Acto Administrativo, mediante el cual se modifican apartes de la Resolución 724 de 2013 ya se encuentra preparado, no obstante, resulta necesario que previo a su expedición, se reciba por parte de Colombia Compra Eficiente concepto sobre la aplicación de los amparos establecidos en el artículo 121 del Decreto 1510 de 2013 ; y por otro lado, se requiere definir los montos que se deben asegurar por contrato para nuevos juegos localizados que se encuentran en implementación. Actividad pendiente.
Estrategias antitrámites	Identificación secundaria de trámites de la entidad	30/01/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación	Se identificó como trámite de la entidad la Declaración, Liquidación, Pago de Derechos de Explotación, Gastos de Administración e Intereses Moratorios, el cual se encuentra regulado por la Ley 643 de 2001 y el Decreto 2483 de 2003. Este nuevo trámite surtirá el respectivo proceso de preparación y presentación al DAFP
Estrategias antitrámites	Análisis del soporte normativo de cada uno de los trámites de la identificación secundaria	30/01/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica	Del análisis del soporte normativo del nuevo trámite, se idientificó que el mismo se encuentra regulado en los artículos 8 y 41 de la ley 643 de 2001, los artículos 5 y 6 del Decreto 2483 de 2003 y el artículo 5 del decreto Ley 4142 de 2011.
Estrategias antitrámites	Revisión en Comité de Desarrollo Administrativo instirucional de proyecto de acto administrativo y de la identificación secundaria de trámites de la entidad	30/01/2014	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Dependencias involucradas	El nuevo trámite identificado fue presentado el pasado 11 de abril de 2014 , en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el cuál aprobó realizar las gestiones para publicación en la SUIT.

Coljuegos

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público

PROSPERIDAD PARA TODOS

Estrategia	Actividad	Fecha de Publicación	Resposable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 30 de Abril de 2014
Estrategias antitrámites	Gestión para publicación de los trámites (identificación secundaria) en SUIT	30/01/2014	Cada administrador de trámites desigmado	Vicepresidencias y Oficinas Asesoras	Se está realizando el cargue de la información asociado al trámite en la SUIT Versión 3.
Estrategias antitrámites	Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar	30/01/2014	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Dependencias involucradas	Actividad a desarrollarse a partir del mes de agosto de 2014
Rendición Cuentas	Gestionar las publicaciones de prensa noticiosas sobre los hitos y logros de Coljuegos / free-press (ocasional)	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Duarnte el primer cautrimestre del año se han publicado 78 noticias en diferentes medios de comunicaciòn masiva (prensa, radio, televisión e Internet).
Rendición Cuentas	Producir el boletín electrónico dirigido a los operadores localizados (mensual)	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Durante el año 2014 se han publicado 2 boletines electrónicos con información sobre aspectos relevantes del sector de Juegos de Suerte y Azar. Estas ediciones se pueden consultar en la página web en la siguiente dirección: http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/boletinlocalizados_pub
Rendición Cuentas	Definir la estrategia comunicación de rendición pública de cuentas para 2014	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	A la fecha se ha avanzado en el borrador de Manual de Rendición de Cuentas, el cual està pendiente de revisión antes de su incorporación a Sistema Integrado de Gestión de Coljuegos (SINGE). Con respecto a la estrategia de comunicación de Diálogos con Operadores, el cronograma de etsa reuniones fue aprobado en sesión del Comité Directivo realizado el 28/02/2014.
Rendición Cuentas	Rendición de Cuentas (ciudadanía)	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Actividad a realizarse en el segundo semestre del año 2014.
Rendición Cuentas	Rendición de Cuentas (Operadores JSA)	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Definición de cronograma de Diálogos con Operadores en Comité Directivo del 28 de febrero de 2014. Se han realizado 2 diálogos con operadores el primero efectuado el 02 de abril en la ciudad de Medellín con la participación de 21 Operadores y el segundo realizado en la ciudad de Pereira el 25 de abril con la asistencia de 22 operadores.

Coljuegos

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MinHacienda Ministerio de Hacienda y Crédito Público

PROSPERIDAD PARA TODOS

Estrategia	Actividad	Fecha de Publicación	Resposable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 30 de Abril de 2014
Rendición Cuentas	Definición de Plan de Comunicaciones para fortalecer la confianza del apostador	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	En el mes de marzo se definió plan de trabajo con Dattis consultores.
Rendición Cuentas	Ejecutar plan de comunicaciones para fortalecer la confianza del apostador (ocasional)	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	En febrero de 2014 se puso a disposición del público la nueva página web de Coljuegos con nuevas funcionalidades y contenidos dirigidos a los ciudadanos y apostadores: a) Ubicación geo-referenciada de locales de juego autorizados por Coljuegos: http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?lServicio=Mapas&lFuncion=info&id=26; b) Divulgación de información sobre falsas actividades promocionales: http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/no_se_deje_engannar_identifique_los__juegos_promocionales_falsos_pub. c) Divulgación de video institucional dirigido a la ciudadanía, a través del canal institucional de youtube: http://www.youtube.com/watch?v=2hxlhsB8DJI . Además, se gestionó publicación de noticia en noticiero CM& sobre falsas actividades promocionales (07/02/2014)
Rendición Cuentas	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.	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Este proyecto fue cancelado indefinidamente de acuerdo con la solicitud de la Presidencia de Coljuegos en Comité del 28 de febrero de 2014.
Rendición Cuentas	Gestión de contenidos para la página web (diario/semanal)	30/01/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Se han publicado 22 fotonoticias en la página de inicio, 15 noticias en la sección "Noticias" de la página inicial, 6 comunicados de prensa publicados en la sección "Sala de Prensa", 7 videos, 3 audios y 5 álbumes de fotografías en la galería de imagenes. Por otra parte, en el mes de marzo se desarrolló el contenido de la página web del CNJSA .