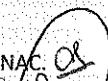


INFORME DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 corte al 30 de abril de 2015

Estrategia	Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable	Observaciones
			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	Se realizaron reuniones con líderes de las distintas áreas de la entidad donde se llevo a cabo una nueva identificación de riesgos sus causas y consecuencias para la actualización del mapa de riesgos.
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	Aún no se ha definido el Plan de Tratamiento de Riesgos para el año 2015. Actividad dentro del plazo.
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	Actividad se iniciará una vez se cuente con el Plan de Tratamiento de Riesgos aprobado.
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	Del Plan de Tratamiento de Riesgos planteado para la vigencia 2014 quedaron pendientes 22 actividades, de las cuales al 30 de abril se han cumplido 5 de ellas, evidenciando que las demás no tienen avances significativos a la fecha, por lo que se recomienda priorizar su cumplimiento. Por otra parte, aunque la gran mayoría de las actividades pendientes tienen fecha para el 31 de diciembre de 2015, hay otras que no tienen fecha estimada de finalización lo que dificulta su seguimiento.
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	Se avanzó en dos funcionalidades: Etiquetado de llamadas y funcionalidad en Orfeo, ambas funcionalidades están ligadas y se están realizando las pruebas, los resultados de las pruebas y con análisis en el desarrollo de Orfeo permitirán integrar totalmente las dos funcionalidades para pasar al ambiente de pruebas etiquetando las llamadas.
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	No se tiene avance a la fecha.
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	Con el programa "Reto de Servicio al Cliente" y capacitación de PQRS; se pretende generar cultura y conocimiento en particular de lo que realiza esta área y comprender el manejo adecuado de los canales para Atención, todavía esta vigente el "Reto de 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	No se evidenció avance en este punto.

PROYECTO: NAC
 REVISÓ: LPM.
 APROBÓ: JCP.

Estrategias antitrámites	Racionalizar los trámites de la entidad	Racionalizar tres trámites de la entidad.	01/01/2015	30/11/2015	Jefe Oficina Vicepresidentes	<p>Actualmente en SIITO se encuentra en fase de producción con las siguientes funcionalidades:</p> <p>Los trámites a racionalizar son: 1 Autorización de contrato nuevo y renovación de localizados 2 Traslados de localizados 3 Remplazos de localizados. Las tres en Producción desde Octubre 2014.</p> <p>Actualmente este es el estado en el que se encuentran los trámites:</p> <p>Contrato nuevo y Renovación contrato, como se observa en pruebas finales de usuario y luego pasarán a producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantar especificaciones 100% - Elaborar requerimientos 100% - Generar diseño 100% - Desarrollar requerimientos 100% - Pruebas TI (Calidad) 100% - Pruebas de usuario 97% - Paso a Producción <p>Otras Novedades, En pruebas de calidad y de usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantar especificaciones 100% - Elaborar requerimientos 100% - Generar diseño 100% - Desarrollar requerimientos 100% - Pruebas TI (Calidad) 75% - Pruebas de usuario 25% - Paso a Producción.
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	<p>Se han realizado tres diálogos con Operadores: Medellín: Invitados 75 operadores, firmaron asistencia 38 operadores. Cali: Invitados 73 operadores, firmaron asistencia 23 operadores. Bogotá: Invitados 156 operadores, firmaron asistencia 51 operadores.</p> <p>En la página WEB se puede consultar los siguientes links.</p> <p>http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/dialogos_con_operadores_asesoria_sobre_conexion_en_linea_pub</p> <p>http://www.coljuegos.gov.co/loader.php?iServicio=Galeria&IFuncion=verAlbum&id=62</p> <p>http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/dialogos_con_operadores_asesoria_sobre_conexion_en_linea_bogota_pub</p>
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	<p>El foro virtual relacionado directamente con el proceso de rendición de cuentas se realiza soamente una vez al año, y está proyectado para el último trimestre de 2015.</p>

PROYECTÓ: NAC. 
REVISÓ: LPM. 
APROBÓ: JCP. 