

Bogotá D.C.,

Destino: PRESIDENCIA



No. 20161400014233

Fecha Radicado: 2016-03-10 14:28:55

Anexos: 4 FOLIOS

Coljuegos

MEMORANDO INTERNO

PARA: JAIME EDUARDO CARDONA RIVADENERIA
Presidente (e)

DE: JAIRO CELIS PARDO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME PORMENORIZADO CONTROL INTERNO 13 DE NOVIEMBRE DE 2015 A 10 DE MARZO DE 2016.

Atendiendo a lo consagrado en el Artículo 9 de la Ley 1474 la cual establece que "...el jefe de la unidad de la oficina de control interno deberá publicar cada cuatro meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave..."; le remito el informe de la referencia en el cual se ha evaluado el estado de madurez del sistema de Control Interno -SCI-, conforme con la estructura establecida en el Decreto 943 de 2014; analizando los avances obtenidos y las oportunidades de mejora en cada uno de los 3 módulos que conforman el MECI, a saber: Módulo de Planeación y Gestión, módulo de evaluación y seguimiento y el módulo transversal de información y comunicación, finalizando con la formulación de las recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Cordialmente;

JAIRO CELIS PARDO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Pormenorizado de Control Interno

Elaboró: (LEPM)

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011

Jefe Oficina de Control Interno	Jairo Celis Pardo	Periodo evaluado: Noviembre de 2015 a Marzo de 2016
		Fecha de elaboración: 10/03/2016

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO (LEY 1474 DE 2011)

Conforme con lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, y atendiendo al Decreto 943 de 2014, por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI 2014-, la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar en Colombia – Coljuegos- publica el informe pormenorizado del SCI para el periodo 13 de noviembre al 10 de marzo de 2016, así:

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

Avances

- ✓ En el mes de diciembre se socializaron los resultados de la encuesta de Riesgos Psico social y se diseñó por parte de la Gerencia de Capital Humano, una propuesta de Plan de Acción; de acuerdo con los resultados obtenidos.
- ✓ En el mes de enero se diligenció por parte de los funcionarios de la Entidad, la encuesta de necesidades de bienestar, información esta que servirá de insumo para estructurar el Plan de Bienestar de la vigencia 2016.
- ✓ Se continúa con la actualización y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual en el periodo analizado se actualizaron los siguientes manuales: Incumplimiento contractual, Aseguramiento y Gestión el Riesgo, Manual entregar soporte, Liquidación de contratos de concesión de operadores de JSA, Atención, Estudio y Aprobación de Juegos Localizados, Formulación y Seguimiento Plan de Acción Institucional y anteproyecto de presupuesto, Manual de Archivo, Manual de Presupuesto y Manual de Notificaciones.
- ✓ Con respecto a instructivos se han aprobado los siguientes: Instructivo Auditoría Integral, Instructivo de Gestión de Cuentas de Usuarios, Instructivo solicitud de soportes Técnicos e Instructivo para la Revisión de documentos soportes de Juegos Localizados.
- ✓ En cuanto a documentos de primer nivel se actualizaron las políticas del macro proceso de Evaluación y Mejora y Gestión Contractual.
- ✓ Se consolidó el Plan de Acción para la vigencia 2016, el cual está compuesto por 16 Programas, 5 Proyectos y 48 metas. Este documento fue publicado en la página web de la entidad atendiendo a lo consagrado en el Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011; y puede ser consultado en el link: http://coljuegos.gov.co/publicaciones/plan_de_accion_institucional_pub

- ✓ Con el propósito de socializar y sensibilizar a los funcionarios, en el marco de la campaña "Tu deber es Saber", se publicó en c- innova la política integral de Coljuegos así como aspectos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de Coljuegos – SINGE.
- ✓ En el mes de enero se publicó en la Intranet de la entidad información sobre la responsabilidad que tienen los servidores públicos, en responder las PQRD's dentro de los términos establecidos, la coherencia y suficiencia de la respuesta, y el daño antijurídico al que se expone la entidad y el funcionario responsable por no atender estas solicitudes dentro de los términos de Ley.
- ✓ Se consolidó la matriz de riesgos de la entidad, la cual quedó conformada por 280 eventos clasificados así: 18 en zona de riesgo alta, 122 en zona de riesgo moderada y 140 en zona de riesgo baja. Así mismo se definieron las acciones para su tratamiento. Esta matriz fue publicada en C- innova para consulta de todos los funcionarios.
- ✓ Como resultado de acciones de control a las operaciones ilegales de JSA adelantadas entre el 13 de noviembre de 2015 al 10 de marzo de 2016, se retiraron un total de 653 Elementos de Juegos de suerte y azar; distribuidos de la siguiente manera:

Tipo elemento	Número Elementos
MET	644
Esferodromo	1
Mesas	3
Novedosos (*)	5
Total	653

(*) Contados por número de establecimientos

- ✓ Así mismo, se han destruido un total de 1.499 Elementos de Juegos de Suerte y Azar así:

Tipo elemento	Número Elementos
MET	1.181
Ruleta	1
Sillas de Bingo	295
Novedosos (*)	22
Total	1.499

(*) Contados por número de establecimientos

- ✓ Durante el periodo objeto de análisis se adelantaron un total de 100 acciones de control a la ilegalidad en las siguientes ciudades y municipios del territorio nacional: Aguachica, Barranquilla, Bogotá, Bosconia, Bucaramanga, Cali, Manizales, Medellín, Montería, Sincelejo, Soacha y Tunja.

Dificultades

- ✓ No se evidenció la aplicación del programa de re inducción para la vigencia 2015, que permita a los funcionarios estar actualizados en los diferentes temas de importancia estratégica de la entidad.
- ✓ Aunque se efectuó la inducción general al personal vinculado a la entidad; no se evidenció la inducción en el puesto de trabajo.
- ✓ La entidad mediante Resolución No. 595 del 4 de abril de 2014, adoptó el Código de Ética, en este documento se establece la creación del Comité de Ética, el cual a la fecha no ha sido operativizado, por cuanto no se tiene evidencia que haya sesionado desde su creación.
- ✓ En cuanto a la nueva matriz de riesgos se observa que, adolece de indicadores que permitan medir cada una de las acciones propuestas. Por otra parte es necesario depurar y analizar; las acciones propuestas dentro del plan de tratamiento de riesgos, por cuanto, se encontró que algunos procesos dentro de sus acciones designaron como responsables de las mismas a líderes de otros procesos y no informaron tal situación. Por último es necesario que se establezcan acciones de tratamiento para todos los riesgos identificados y se designen los responsables de su ejecución.
- ✓ No obstante la actualización de documentos del SINGE, existe un alto porcentaje que están desactualizados, por lo que se deben implementar estrategias que garanticen el ajuste oportuno de los manuales de procedimiento e instructivos acorde con los cambios en los procesos y los desarrollos que se están adelantando como es el caso del proyecto SIICOL.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Avances

- ✓ La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento realizó las siguientes actividades en el período comprendido entre noviembre de 2015 a marzo de 2016, así:
- ✓ Se realizaron y presentaron informes sobre los siguientes temas: Informe de seguimiento al avance de la Etapa II del proyecto Sistema Integrado de Información de Coljuegos – SIICOL, Informe del manejo a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias – PQRD recibidas en Coljuegos entre el 01 de julio al 31 de octubre de 2015, Informe de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Coljuegos, Informe de seguimiento al manejo y gestión de inventarios, Informe de evaluación y seguimiento al proceso de las destrucciones de los EJSAs, Verificación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Informe de gestión OCI vigencia 2015, Informes de seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción 2015 de las Vicepresidencias de Desarrollo Organizacional, Desarrollo Comercial y Operaciones, así como de las Oficinas Jurídica, TIC's, Planeación y área de Comunicaciones, e informe de auditoría al Macro proceso de Gestión por Procesos.
- ✓ Se rindieron los informes de Ley relacionados con: Avance del Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR, Informe de avance de Planes de Prevención de Fraude y Corrupción suscritos

con el ITRC, Informe Ejecutivo Anual del SCI, Control Interno Contable, Cuenta Anual Consolidada, Informe del manejo de PQRD II semestre de 2015 y Certificación Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado (ekogui) Segundo Semestre de 2015, Informe de Austeridad del Gasto IV trimestre año 2015.

- ✓ Se hizo seguimiento a las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte al 31 de diciembre de agosto de 2015 y se publicó en la página web de la entidad tal y como lo exige la Ley 1474 de 2011.

En cuanto al rol de atención a entes de control la Oficina de Control Interno ha coordinado la respuesta a 27 requerimientos de información solicitados por el ITRC.

- ✓ Se fortaleció el equipo de la OCI con la vinculación de tres profesionales a la planta de la Oficina; en las disciplinas de Contaduría, Derecho e Ingeniería Industrial.
- ✓ En el mes de diciembre se capacitó a un grupo de colaboradores como Auditores Internos en las normas NTC GP 1000: 2009, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, con miras a que sean participantes activos en el proceso de auditoría interna al SGC que se contratará para la vigencia 2016.
- ✓ En cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 1452 de 2015, la Oficina de Control Interno el 29 de febrero de 2016 presentó el informe de rendición de cuentas a la Contraloría General de la República vigencia 2015.

Dificultades

- ✓ No se ha aplicado la Evaluación del Desempeño a todo el personal de la Entidad, por tanto, no se cuenta con los planes de mejoramiento individual tal y como lo estipula el MECI.
- ✓ No se han formulado acciones de mejora producto de las debilidades encontradas por la Oficina de Control Interno en sus ejercicios de auditoría.
- ✓ Está pendiente la oficialización del Manual de Acciones Correctivas y Preventivas, para ser incluido dentro del SINGE.

TRANSVERSAL DE INTEGRACIÓN CONTINUA

Avances

- ✓ En el mes de diciembre culminó la actividad denominada "Reto Servicio al Cliente", la cual consistió en que los funcionarios de Coljuegos se familiarizaron con el trabajo que realiza el equipo de servicio al cliente, atendiendo al público y resolviendo PQRD; esta actividad contó con la participación de 130 colaboradores.
- ✓ La Entidad consiente del fortalecimiento de la transparencia del sector público, y en aras de visibilizar su gestión, realizó su primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera presencial, sobre la gestión y logros alcanzados por Coljuegos en el año 2014 hasta septiembre de 2015, la cual se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2015.

- ✓ Para la vigencia 2016 el área de comunicaciones implementó el Boletín interno "Al Día con Coljuegos", el cual es enviado a los correos de todos los funcionarios de la entidad, con información de actividades, logros y objetivos de las diferentes áreas, con el propósito de fortalecer los canales de comunicación a nivel interno. A la fecha se han enviado 3 ediciones del boletín.
- ✓ En el mes de febrero se oficializó el Plan de Gestión Documental - PGD, dando cumplimiento a lo establecido en Art. 21 de Ley 594 del 2000, denominada Ley General de Archivos, Art. 15 de Ley 1712 de 2014, Art. 44 del Decreto 103 de 2015, y Art. 2.8.2.5.8, 2.8.2.5.10, 2.8.2.5.13 del Decreto 1080 de 2015.

Dificultades

- ✓ Aunque se desarrollaron nuevas funcionalidades en el aplicativo de gestión documental OR-FEO en torno a la generación de alarmas para controlar los términos de respuesta a las PQRD's allegadas a la entidad, se evidenció, que siguen persistiendo fallas en la tipificación de los requerimientos, dificultando el control y seguimiento de los plazos establecidos para responder.
- ✓ Por otra parte, la incorrecta tipificación de las PQRD's allegadas a la entidad, conlleva a que los reportes generados desde el aplicativo no reflejen estadísticas confiables; pues se debe pasar por un proceso de validación manual para identificar las que realmente son PQRD's y otras solicitudes que son de carácter informativo y/o trámites rutinarios que son propios de la operación de Coljuegos.
- ✓ Teniendo en cuenta los atrasos en el cronograma para el desarrollo y puesta en producción del aplicativo SIICOL - Sistema Integrado de Información de Coljuegos, fue necesario reprogramar el cumplimiento de las etapas II y III para el 30 de marzo y 30 de junio de 2016 respectivamente.
- ✓ No obstante durante la vigencia 2015 se llevó a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, es pertinente armonizar los periodos para la rendición de cuentas; los cuales deben ser por vigencias completas y publicar en la página web de la entidad con 15 días calendario de anticipación a la celebración de la rendición de cuentas, la presentación a realizar. Así mismo, es pertinente que el área de Comunicaciones genere un informe sobre el resultado de la Rendición de Cuentas, con el fin de identificar oportunidades de mejora para el proceso.
- ✓ Si bien la entidad publica los estados financieros certificados y dictaminados para cada vigencia fiscal, no se evidenció su publicación mensual en sitios visibles a la comunidad, de acuerdo a las directrices que al respecto establece la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública.
- ✓ Existen debilidades en la gestión del conocimiento, en lo relacionado con las entregas de cargos, lo cual afecta la continuidad de la gestión de la entidad.

- ✓ No se han realizado evaluaciones de satisfacción del cliente de manera periódica lo que no permite identificar los aspectos que la organización debe mejorar para la prestación del servicio.
- ✓ El chat, es una herramienta valiosa para fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía; por tanto es necesario que se efectúen los ajustes requeridos a la mayor brevedad para ponerlo nuevamente en funcionamiento.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para la vigencia 2016 incluir el programa de Re inducción anual, tal y como lo indica la norma, de tal forma que permita a los funcionarios estar actualizados en los diferentes temas y cambios surtidos en la entidad. De igual manera, es pertinente establecer programa de inducción en el puesto de trabajo, para los funcionarios que se vinculen a la entidad.
2. Culminar con la estructuración del modelo de evaluación del desempeño a aplicar en la entidad, lo que permitirá fortalecer las competencias de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones, a través de la suscripción de planes de mejoramiento individual.
3. Es importante operativizar el Comité de Ética el cual quedó establecido dentro del Código de Ética aprobado para la entidad, mediante Resolución No. 595 del 4 de abril de 2014
4. Ajustar los procedimientos y/o recursos necesarios, para el óptimo funcionamiento del chat en la página web de la entidad, a fin de garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía.
5. Revisar la matriz de riesgos y hacer los ajustes pertinentes; en cuanto a la formulación de indicadores de gestión, determinación de acciones de tratamiento y designación de responsables de su ejecución; así como fortalecer los procesos de socialización de la nueva matriz que permita a los funcionarios tomar conciencia sobre la adecuada gestión de riesgos al interior de los procesos.
6. Ajustar la documentación correspondiente al SINGE para que esté acorde a la nueva estructura de la entidad, a sus necesidades y desarrollos. Para lograr este propósito se recomienda al Representante de la Dirección, efectuar diagnóstico que permita conocer cuáles son los documentos susceptibles de mejora y lograr el compromiso de todos los líderes de macro procesos en la actualización oportuna de la documentación.
7. Formulación de acciones de mejora producto de las debilidades encontradas por la Oficina de Control Interno en sus ejercicios de auditoría.
8. Implementar procedimientos que garanticen la publicación periódica de los estados financieros en la web de la entidad.
9. Analizar lo correspondiente a las necesidades de la entidad en cuanto a su sistema de gestión documental, que permitan contar con información oportuna y confiable sobre los requerimientos de información (PQRD's) allegados a la entidad.

10. Fortalecer las capacitaciones al personal de la Gerencia de Servicio al Cliente y los funcionarios designados como cabeza de PQRD, en las cuales se establezca claramente qué tipo de requerimientos se debe clasificar como PQRD's mitigando así el riesgo de una tipificación errónea de los requerimientos.
11. Aplicar encuestas de satisfacción del cliente, por parte de la Gerencia de Servicio al Cliente, de manera periódica con el fin de evaluar los servicios ofrecidos por la entidad que permitan la mejora continua en los procesos.
12. Fortalecer la Gestión del Conocimiento, mediante la expedición de directrices que obliguen a todos los funcionarios de la Entidad a que en el momento de su retiro deben dejar un acta de entrega de puesto o acta de informe de gestión, según corresponda.