# INFORME DE AVANCE DE INDICADORES DE PROCESO Y METAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2016

**PRIMER TRIMESTRE 2016** 



**BOGOTÁ D.C., Junio de 2016** 







## 1. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PROCESO

En la siguiente tabla se aprecia el cumplimiento de cada uno de los indicadores, producto del resultado entre el valor real alcanzado a 31 de Marzo y la meta establecida:

Indicador	Meta	Valor Real	% Cumplimiento
Nivel de cumplimiento al plan de mejoramiento	100%	94%	94%
Cumplimiento ejecución plan anual de adquisiciones	95%	19,44%	20,46%
Nivel de reprogramaciones al plan anual de adquisiciones	30%	7,46%	175,13%
Ejecución Presupuestal	96%	36%	37,5%
Cumplimiento al Plan Anualizado de Caja	90%	88,94%	98,82%
Nivel de cumplimiento programas	90%	13,3%	14,78%
Ahorros en la gestión capital humano	\$ 20.000.000	\$ 36.614.000	173,07%
Nivel de cumplimiento en el cronograma de mantenimiento	95%	15,79%	16,62%
Eficacia entrega de correspondencia	6%	4,02%	133%
Nivel de cumplimiento de las solicitudes de asesoría jurídica	100%	95%	95%
Eficacia de la defensa jurídica	80%	86%	107,50%
Impacto en la vigilancia loterías	90%	99,14%	104,36%
Impacto en la vigilancia apuestas permanentes	90%	70,38%	78,20%
Gestión procesos sancionatorios	100%	100%	100%
Efectividad de operativos	75%	88%	117,33%
Nivel de verificación denuncias	80%	86%	107,5%
Disminución tiempos de almacenamiento	1	1	100%
Cumplimiento proyección recaudo	100%	26%	26%



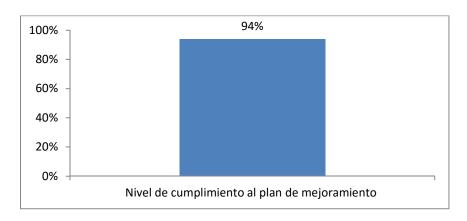




Indicador	Meta	Valor Real	% Cumplimiento
Cumplimiento proyección transferencias	100%	36%	36%
Tiempo medio de conversación	100%	135%	135%
Nivel de atención canal telefónico	80%	74%	92,5%
Cumplimiento promesa de atención canal presencial	100%	133%	133%
Nivel de completitud de solicitudes	40%	19%	47,5%
Oportunidad en el soporte técnico	92%	96%	104,35%
Nivel de cumplimiento al plan de acción	90%	27,6%	30,67%
Nivel de reprogramaciones al plan de acción (metas)	30%	0%	200%
Nivel de reprogramaciones al plan de acción (actividades)	30%	16%	146,67%
Imagen reputacional	70%	92%	131,43%

# 2. RESULTADOS Y ANÁLISIS POR MACRO PROCESO

## 2.1. EVALUACIÓN Y MEJORA



# 2.1.1. Nivel de cumplimiento al plan de mejoramiento

El macro proceso de Evaluación y Mejora alcanzo un nivel de cumplimiento del 94%, de un total de 198 actividades, 9 actividades fueron incumplidas a 31 de Marzo de 2016, 39 actividades están en plazo.







# Recomendación: Realizar seguimiento de manera prioritaria a las actividades incumplidas.

En la siguiente tabla se muestra las 9 actividades en las que se presentó incumplimiento:

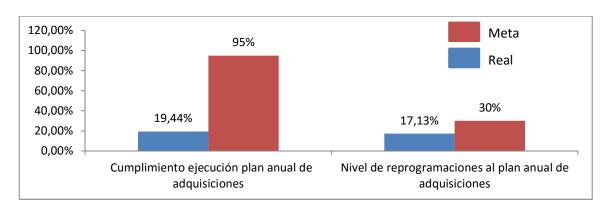
	ACTIVIDADES INCUMPLIDAS AL 31/03/2016				
	ITRC				
Inspección No.1707000327 Acciones de Control a la llegalidad en Juegos Localizados	RIESGO 2 ACCIÓN 2: Ajustar el proceso de Control a las Operaciones llegales				
Inspección No 1707000314 Eficacia en la Distribución y Transferencias de los Recursos de Juegos Localizados y Promocionales	RIESGO 2 ACCIÓN 2: Concertar con el Banco BBVA la implementación de un producto en el portal bancario, mediante el cual se aplique el concepto de manejo de los recursos por "Cuenta Maestra"				
	CGR				
Plan Mejoramiento	HALLAZGO 02: SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
vigencia 2012	HALLAZGO 24: APLICATIVOS Y REGISTROS MANUALES (D)				
	Hallazgo No. 7 Gestión Integral de Residuos Peligrosos - Acción 1				
Plan Mejoramiento vigencia 2013 -2014	Hallazgo No. 7 Gestión Integral de Residuos Peligrosos - Acción 2				
	Hallazgo No. 11 Reporte cartera a titulares de la renta - Acción 1.				







## 2.2. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA



# 2.2.1. Cumplimiento Ejecución plan anual de adquisiciones

Respecto al indicador cumplimiento ejecución plan anual de adquisiciones, a marzo se ha cumplido el 19,44% del plan de contratación.

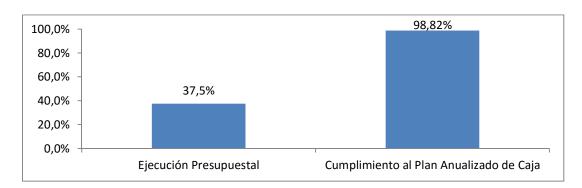
Se observa que 11 contratos debieron empezar en Marzo, la causa reiterativa es que los procesos no han iniciado por la transición de la presidencia de Coljuegos.

Recomendación: Iniciar rápidamente los procesos de contratación retardados.

## 2.2.2. Nivel de reprogramaciones al plan anual de adquisiciones

El indicador de nivel de reprogramaciones muestra un 17,13% de reprogramaciones a 31 de Marzo, producto de la inclusión de 5 nuevas contrataciones de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, para construir una base de datos de elementos de juegos de suerte y azar en la modalidad de localizados en el marco de la gestión contractual de la Oficina Jurídica en el mes de Febrero.

#### 2.3. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y GESTIÓN CONTABLE









# 2.3.1. Ejecución presupuestal

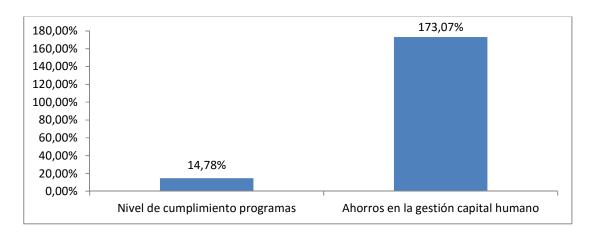
La ejecución presupuestal refleja un 37,5% de cumplimiento, resultado del Presupuesto total (\$431.688.371.500) frente al Presupuesto de funcionamiento ejecutado (\$154.290.099.520).

El presupuesto disminuyo \$260.470.500 debido a políticas de austeridad del gasto e indicaciones del gobierno. El presupuesto inicial aprobado era de \$431.948.842.000.

## 2.3.2. Cumplimiento al plan anualizado de caja

El cumplimiento fue de 88,94%, 92,78% y 99,74% para Enero, Febrero y Marzo respectivamente, la causa por la cual se presentó un mayor margen de INPANUT (Indicador de PAC no utilizado), fue la salida de varios cargos Directivos que estaban incluidos en las proyecciones de nómina (por ejemplo Presidente, Jefe Jurídica, Jefe de Planeación y Vicepresidente de Operaciones)

## 2.4. GESTIÓN CAPITAL HUMANO



#### 2.4.1. Nivel de cumplimiento programas

Se cumplieron las actividades previstas para el primer trimestre del año, entre ellas:

- Se construyó la encuesta de necesidades
- Se aplicó la encuesta de necesidades.
- Se presentaron los resultados de encuesta a la VDO
- Se realizó estand de Servicios de Cafam
- Se realizó estand del Festival Iberoamericano de Teatro.
- Se enviaron tarjetas de cumpleaños a los trabajadores.
- Se realizó capacitación al COPASST





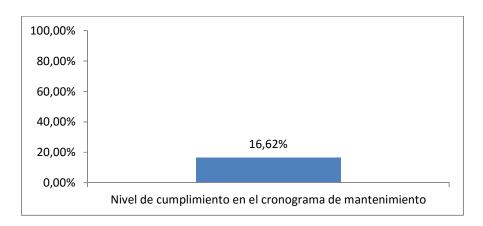


## 2.4.2. Ahorros en la gestión capital humano

En el plan de adquisiciones no quedaron incluidas las actividades de Medición de Clima, Batería Psicotécnica, Inscripción portal de reclutamiento, para estas actividades se buscó empresas o medios para realizarlas sin costo.

A partir del mes de Marzo se está realizando el proceso de reclutamiento de personal por medio de los portales que ofrecen las universidades, lo cual no genera costo para Coljuegos y permite hacer la búsqueda de hojas de vida que se requieren para cubrir vacantes que existan.

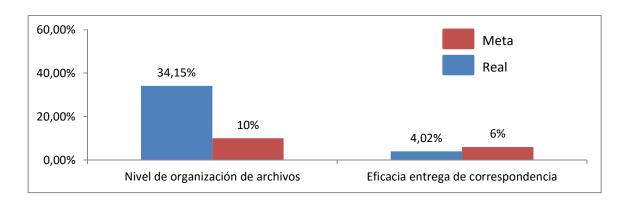
## 2.5. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



Se cumplió el cronograma planeado. Se ejecutaron 5 actividades en Enero, 4 en Febrero y 6 en Marzo para un total de 15 actividades del total de 95 programadas para el año.

Entre las actividades cumplidas se destacan: Instalación de sensores de energía escaleras y pasillos, independización de circuitos, distribución y eliminación de lámparas, inicio proceso de contratación ferretería, proceso de contratación de mantenimiento eléctrico e hidráulico y proceso de contratación de mantenimiento de ascensores.

# 2.6. GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA









## 2.6.1. Nivel de organización de archivos

El porcentaje de archivo pendiente de organización es igual a metros pendientes de organización (264.73) sobre el total metros de archivo (775.3), esto representa un 34.15%.

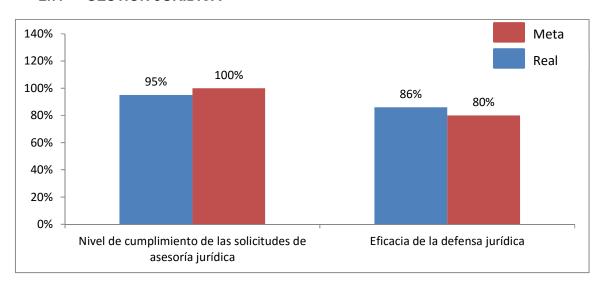
## 2.6.2. Eficacia entrega de correspondencia

Las devoluciones efectivas a Marzo suman 34 de los 3517 envíos realizados.

El 52% de los envíos corresponde a certimail enviados, el 41% a envíos físicos de correo y el 7% envíos mensajería.

El 41% de las devoluciones corresponde tanto a dirección errada como a cambio de domicilio, el restante 18% corresponde a destinatario desconocido.

## 2.7. GESTIÓN JURÍDICA



## 2.7.1. Nivel de cumplimiento de las solicitudes de asesoría jurídica

De 97 solicitudes recibidas para atender en el primer trimestre de 2016, 92 fueron respondidas en tiempo y 5 vencidas; para un porcentaje de cumplimiento del 95%.

En consecuencia, fueron de manera general dos las causas de retraso en la atención de las PQRD, primero la espera en el envío de información o gestión de otras áreas, para dar respuesta de fondo al peticionario y segundo el alto volumen de peticiones que ocasiona en algunos eventos retraso en la atención de las mismas.

## 2.7.2. Eficacia de la defensa jurídica

De 7 acciones de tutela recibidas durante el primer trimestre de 2016, 6 fueron falladas a favor de Coljuegos y 1 en contra, para un éxito procesal del 86%.

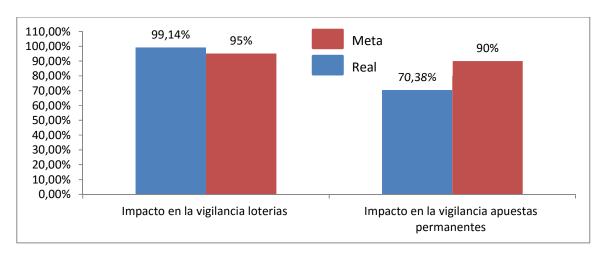






Debe destacarse que la entidad había dado respuesta al peticionario, pero para el Juez de tutela resulto insuficiente la información y por ello fallo en contra. En virtud de este fallo le volvimos a responder al peticionario, hecho que fue informado al Juez de tutela en documento de impugnación del fallo. Esta impugnación se encuentra sin resolver por el Juzgado, por lo que podría cambiar el sentido del fallo.

## 2.8. DESEMPEÑO DE FUNCIONES JSA - NIVEL TERRITORIAL



## 2.8.1. Impacto en la vigilancia loterías

El impacto de la vigilancia de Loterías, la Secretaría Técnica lo mide a través del cumplimiento por parte de los operadores de tres factores: Oportunidad, Calidad y Consistencia.

El resultado del impacto de la vigilancia fue de 98,12%, 99,7% y 99,6% para los meses de Enero, Febrero y Marzo, valores que superan el porcentaje de meta establecida (95%); no obstante, resulta importante indicar que no se logró cumplir el 100% debido a que durante estos meses algunos operadores no cumplieron los parámetros establecidos.

De igual manera, en el periodo comprendido entre Enero y Marzo, se observa mayor incumplimiento en la lotería del meta frente a la consistencia de los documentos.

## 2.8.2. Impacto en la vigilancia apuestas permanentes

Al igual que las loterías, la vigilancia de apuestas permanentes, se mide a través del cumplimiento por parte de los operadores de tres factores: Oportunidad, Calidad y Consistencia.

La mayor cantidad de incumplimientos se centra en la consistencia, lo cual compromete la exactitud en la liquidación de los derechos de explotación, generando posibles mermas en los recursos transferidos.

Frente a los incumplimientos presentados, la Secretaría adelanta análisis para identificar de forma clara las razones por las cuales los concesionarios del juego, han realizado los

Página 9 de 33

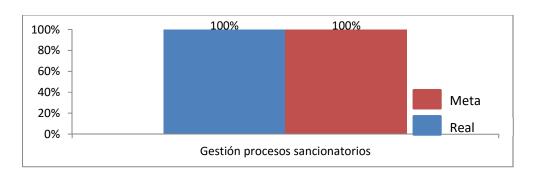






reportes de forma errónea, y fruto de estos se realizan requerimientos a las entidades concedentes para que adelante los procesos necesarios en uso de sus facultades de fiscalización, adicional en el evento de que sean situaciones que el concesionario pueda subsanar, se requerirá directamente a estos.

## 2.9. GESTIÓN CONTRACTUAL



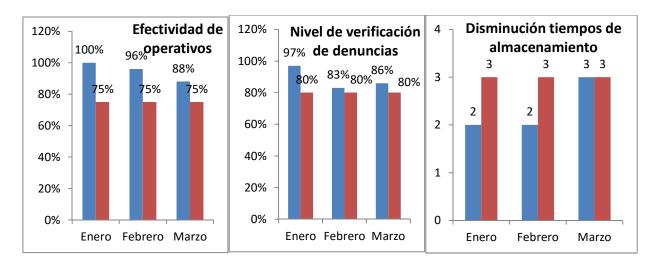
# 2.9.1. Gestión procesos sancionatorios

En el mes de Enero al igual que en el mes de Marzo no hubo lugar a ninguna finalización de procesos sancionatorios.

En el mes de Febrero se estimó la finalización de 1 proceso el cual se terminó en un tiempo menor a 10 meses.

Durante el mes de abril se diseñará un cronograma de finalización de cada uno de los procesos, al cual se hará seguimiento para garantizar que los mismos terminen en un plazo máximo de 10 meses. El seguimiento a dicho cronograma, será un anexo a reportar mensualmente con el resultado del indicador.

## 2.10. CONTROL OPERACIONES ILEGALES









## 2.10.1. Efectividad de operativos

Cumplimiento del 100%, 96% y 88% para los meses de Enero, Febrero y Marzo respectivamente lo que evidencia tendencia a la baja para este indicador, las acciones de control fueron realizadas en las ciudades de Barraquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Circasia, Dosquebradas, Medellín, Pereira, Soacha y Zarzal, con un cumplimiento acumulado del 88%; con un total de 103 acciones de control acumulado a marzo, de las cuales 91 fueron efectivas y 12 con causal negativa, de estas el 75% corresponden a establecimientos cerrados, el 16,67% con contrato de concesión y el 8,33% no operaba ningún elemento JSA.

#### 2.10.2. Nivel de verificación de denuncias

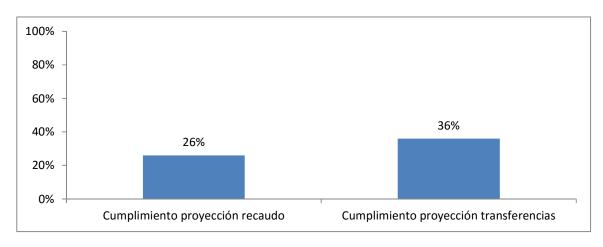
Dentro de los registros en base de datos, se reporta un total de 104 denuncias acumuladas recibidas y una verificación de 87 denuncias, la causa de la no verificación es información incompleta.

## 2.10.3. Disminución tiempos de almacenamiento

La línea base de este indicador son 4 meses, por lo que la meta es reducir a 3 meses el tiempo de almacenamiento de los elementos de juegos de suerte y azar, en la medición realizada se cumple con la meta pero se observa que hay maquinas que se destruyen en un tiempo de 10 meses.

Recomendación: Asignar prioridad a los elementos que llevan más tiempo en almacenamiento.

#### 2.11. RECAUDO Y TRANSFERENCIA



## 2.11.1. Cumplimiento proyección recaudo

Se realizó recaudo de \$34.417.281.461 para el mes de Marzo de 2016 frente a un valor de ingresos total aprobados para la vigencia de \$413.419.000.000.







El 98,86% del recaudo pertenece a derechos de explotación y el 1,14% a gastos de administración.

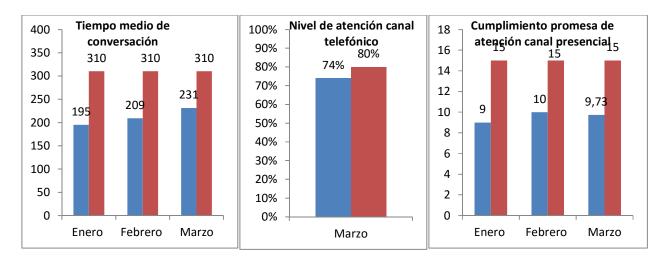
Dentro del total recaudado el 57,74% corresponde a juegos localizados, 37,86% a juegos novedosos, el 1,33% a promocionales, el 2% a caducos, el 0,89% a rendimientos financieros, el 0,13% a intereses de mora, el 0,04% a sanciones y el 0,02% a liquidaciones de aforo.

## 2.11.2. Cumplimiento proyección transferencias

Se obtuvo teniendo como valor estimado el 100% del valor aprobado para la transferencia de la salud \$400.431.590 y el valor de lo girado a la salud el mes de marzo 2016 es de \$22.427.269.459.

Dentro del total transferencias el 13,85% corresponde a Fondos locales de salud, el 5,12% a fondos departamentales, el 44,95% al FOSYGA, el 31,87% al FONPET y el 4,21% a COLCIENCIAS.

#### 2.12. SERVICIO AL CLIENTE



## 2.12.1. Tiempo medio de conversación

El tiempo medio de conversación de Enero a Marzo es de 212,27 segundos, cumpliendo el máximo de tolerancia de 310 segundos.

## 2.12.2. Nivel de atención canal telefónico

El nivel de atención canal telefónico se encuentra en un 74% de cumplimiento, en el mes de Marzo el nivel de atención fue de 59% debido a los días de descanso brindados por semana santa lo que hizo que se disminuyera el nivel de atención.





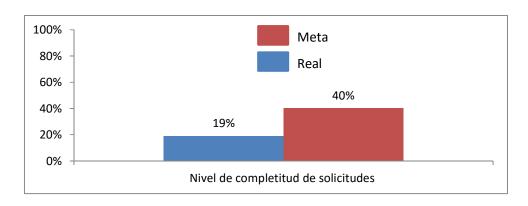


# 2.12.3. Cumplimiento promesa de atención canal presencial

El tiempo promedio de atención de Enero a Marzo es de 9 minutos 44 segundos, cumpliendo con el máximo de tolerancia de 15 minutos.

Se atendieron 1989 turnos, 16 de Notificaciones y 1973 de Servicio al Cliente.

## 2.13. CONTRATACIÓN MISIONAL



## 2.13.1. Nivel de completitud de solicitudes

Medición registrada solo para el mes de Enero, de 36 solicitudes tan solo 7 se encontraban completas, las 29 restantes fue necesario requerir.

El pareto de requerimientos está distribuido en las categorías inventario de elementos de juego, documentos de tenencia legal, concepto previo y favorable y estados financieros.

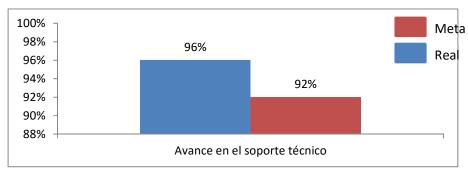
- Inventario de elementos de juego (31%), debido a que los elementos de juego relacionados no se encuentran acorde al inventario autorizado y no se registran como reporta la tenencia legal; formulario mal diligenciado, movimientos no coherentes (Ej. traslado de METS a un mismo local), realizan dos novedades por un mismo elemento de juego, entre otras.
- Documentos de tenencia legal (16%), la descripción de la máquina no coincide con lo registrado en el formulario de solicitud (marca – serial), no se encuentran a nombre de la sociedad solicitante, no allegan las tenencias legales de las máquinas a adicionar o no son legibles.
- Concepto Previo (14%), la dirección registrada no coincide con la reportada en el registro mercantil o formulario de solicitud, no se encuentra vigente, no cumple con los requisitos exigidos por el Decreto 1068 de 2015.
- Estados Financieros (10%), debido a que no son presentados de manera comparativa, el corte no corresponde a lo exigido en la Resolución 724 de 2013, sin dictaminar o no vienen con todas las firmas respectivas.







## 2.14. GESTIÓN TIC'S



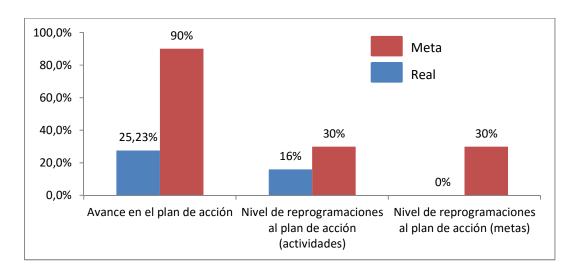
## 2.14.1. Avance en el soporte técnico

Los soportes más presentados durante el primer trimestre del año 2016, corresponde a servicios de SIICOL Producción (575 servicios), Soporte Técnico (368 servicios), SIITO Producción (181 servicios), Gestión de cuentas de usuarios, roles, perfiles y permisos (168 servicios), MET Producción (84 servicios) y Sistema SIVICAL (83 servicios).

Los soportes técnicos que quedaron por resolver tienen cuatro causas:

- 1) La persona a quién se le asignó el servicio le hace falta colocarlas en estado de atendidas o resueltas
- 2) Tiempo requerido para el alistamiento de la infraestructura para unos servicios
- 3) Trabajo especial de backup de la data estructurada y NO estructurada de aplicaciones
- 4) Control de cambios en la Infraestructura y Sistemas de Información.

#### 2.15. GERENCIA ESTRATÉGICA









# 2.15.1. Avance en el plan de acción

Con corte a 31 de marzo el Plan de Acción lleva un avance del 25,23%, la meta acumulada de cumplimiento anual es del 90%.

## 2.15.2. Nivel de reprogramaciones al plan de acción (actividades)

A 31 de marzo se han realizado 34 modificaciones a la desagregación del Plan de Acción, lo cual representa el 16% sobre un total de 213 actividades.

En la siguiente tabla se describen los cambios en las diferentes actividades:

ACTIVIDADES I	MODIFICADA	S EN EL PR	IMER TR	IMESTRE	<b>≣</b>
Actividad	Área	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final	Modificación
Divulgación en medios del juego ACDV	Comunicaciones	Angy Natalia Ramírez Ospina	01/01/2016	30/09/2016	Redacción de la actividad Modificada
liquidar y recaudar operación de juego On Line	Organizacional	Juan Camilo Calonje	01/01/2016	31/05/2016	Responsable modificado
Adecuar procedimientos para distribuir recursos operación de juego On Line	Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	Juan Camilo Calonje	01/01/2016		Responsable modificado
Adecuación de los sistemas de información de Coljuegos para sostener la operación necesaria de On Line	Oficina de TIC	Rodrigo Alarcón	01/01/2016		Actividad en espera de ser conciliada entre las áreas
Planeación del proceso licitatorio Baloto	Oficina Juridica	Andrea López	01/01/2016	31/03/2016	Responsable modificado
Ejecución del proceso licitatorio Baloto	Oficina Jurídica	Andrea López	01/04/2016	31/12/2016	Actividad incluida
Establecer ajustes requeridos a los procesos internos en CLJ para liquidación y recaudo		Inés Cabrera	01/07/2016	31/12/2016	Actividad en espera de ser conciliada entre las áreas
Adelantar convenio con la Federación Nacional de Departamento –FND-, para la administración y operación del juego de Lotería Instantánea		Eine Amaya	01/01/2016	31/12/2016	Actividad modificada
Realizar medición del riesgo psicosocial	Talento Humano	Luz Elena Guerrero	01/09/2016	31/12/2016	Se eliminó la actividad
Medir la satisfacción de las actividades que se realicen del Plan de Bienestar	Talento Humano	Luz Elena Guerrero	01/02/2016	30/11/2016	Se modificó la fecha
Capacitar el recurso humano acorde a las nuevas necesidades	Contabilidad	Juan Camilo Calonje	01/01/2016	31/03/2016	Responsable modificado
Realizar el diagnóstico, evaluando los impactos a nivel operativo, tecnológico, administrativo y financiero	Contabilidad	Juan Camilo Calonje	01/03/2016	30/09/2016	Responsable modificado
Modificar los procesos y	Contabilidad	Juan Camilo	01/04/2016	31/12/2016	Responsable







ACTIVIDADES I	MODIFICADA	S EN EL PR	IMER TR	IMESTRE	Ē
Actividad	Área	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final	Modificación
procedimientos operativos que se vean afectados con la determinación de las políticas contables		Calonje			modificado
Implementar un reporte semestral de consumos de energía al Ministerio de Minas	Financiera	Inés Cabrera	01/01/2016	30/12/2016	Fecha final modificada
Analizar, diseñar e implementar proceso de independización de circuitos de iluminación de áreas para tener circuitos más pequeños y así optimizar el consumo en zonas de trabajo en tiempo extra.	Administrativa y Financiera	Inés Cabrera	01/01/2016	コムハハバンロコム	Fecha final modificada
Imprimir los Actos Administrativos sólo cuando estos sean llevados a aprobación en sesión del CNJSA, de modo que sus revisiones se realicen por medios electrónicos mediante control de cambios.	Secretaria Técnica CNJSA	Eine Amaya	01/01/2016		Se modificó la fecha final
Eliminar las impresiones de los documentos que contengan las solicitudes y/o peticiones, así como sus soportes.	Secretaria	Eine Amaya	01/01/2016	130/17/7016	Se modificó la fecha final
Identificar e implementar acciones en el proceso contractual basadas en el uso de las herramientas tecnológicas, con el fin de evitar el consumo innecesario de papel	Contratación	Juan Camilo Calonje	01/01/2016	30/06/2016	Se modificó la redacción
Revisar digitalmente los oficios proyectados para firma	Oficina Jurídica	Andrea López	01/01/2016		Responsable modificado
Verificar contenido de oficios previa impresión	Oficina Jurídica	Andrea López	01/01/2016	28/02/2016	Responsable modificado
Eliminar impresiones y copias digitales de presentaciones, sentencias y/o demás documentos soporte de trabajos realizados por la Oficina. Su consulta y manejo debe ser digital. En caso de requerirse por ser de manejo del proceso se debe utilizar papel de reciclaje o bien realizar impresión tipo folleto o mínimo doble cara.	Oficina Jurídica	Andrea López	01/01/2016	ひりいつじついれん	Responsable modificado
Restringir impresión y copia de documentos no relacionados con actividades de la oficina	Oficina Jurídica	Andrea López	01/01/2016		Responsable modificado
Eliminar acceso a la función de copiado de los funcionarios del área. Lo necesario se tramitará a través del canal de distribución	Oficina Jurídica	Andrea López	01/01/2016		Responsable modificado
Solicitar en calidad de préstamo los documentos que se requieran en soporte físico al área que debe conservarlo para evitar duplicidad de copias	Oficina Jurídica	Andrea López	01/01/2016	28/02/2016	Responsable modificado







ACTIVIDADES I	MODIFICADA	S EN EL PR	IMER TR	IMESTR	Ξ
Actividad	Área	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final	Modificación
No mantener en físico documentos que se encuentran en medio electrónico	Oficina Jurídica	Andrea López			Responsable modificado
Implementar la revisión de documentos por medio electrónico previo a su impresión		Luz Elena Guerrero	01/01/2016	30/12/2016	Se modificó la redacción
Realizar 2 charlas de sensibilización en el área de Talento Humano, relacionadas con el consumo racional de papel.	Talento Humano	Luz Elena Guerrero	01/01/2016	12/02/2016	Se modificó la redacción
Realizar una capacitación en sensibilización de gestión ambiental en temas de Reciclaje, concientización personal en consumo de papel, energía y agua, Hábitos sobre un adecuado manejo ambiental, Impacto de la entidad en el medio ambiente, Manejo de residuos y materiales peligrosos, Uso adecuado de medios de envío por tipo de documento	Talento Humano	Luz Elena Guerrero	01/01/2016	28/02/2016	Se modificó la redacción
Puesta en producción en el sistema Orfeo de un desarrollo para que solo se pueda visualizar las imágenes y no se dejen descargar, ni imprimir solo mediante un permiso del administrador del sistema. Evitando las impresiones por los funcionarios no autorizados.	Administrativa y Financiera	Camilo Corredor	01/04/2016	30/06/2016	Se modifica la fecha final
Diseñar e implementar un reporte estadístico de consumo mensual de	Administrativa y Financiera	Camilo Corredor	01/01/2016	30/12/2016	Se modifica la fecha final
Actualizar el manual y las políticas de correspondencia con el fin de incorporar lineamientos y controles tendientes a:  • Implementar disposiciones obligatorias para que se efectúe revisión digital de los oficios y respuestas proyectados para firma.  • No exista posibilidad de impresión (Orfeo) de las documentos que contengan las solicitudes y/o peticiones, así como sus soportes.  • Eliminar la impresión de planillas de entrega de correspondencia y archivo	Administrativa y Financiera	Camilo Corredor	01/01/2016	31/12/2016	Se modifica la fecha final
Realizar las revisiones de los documentos de forma electrónica antes de la impresión del documento final		Inés Cabrera	01/01/2016	26/02/2016	Se modifica la redacción





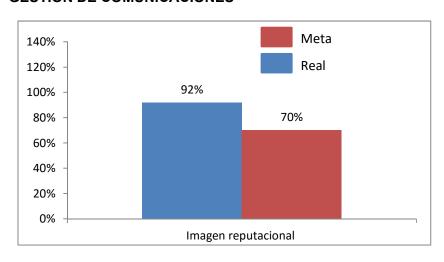


ACTIVIDADES MODIFICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE						
Actividad	Área	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final	Modificación	
Realizar mesas de trabajo con todas las Vicepresidencias y Jefes de Oficina para revisar tipos de trámites que generan envíos físicos y definir cuáles de éstos se harán únicamente por correo electrónico.	Administrativa y Financiera	Camilo Corredor	25/04/2016	30/06/2016	Se modifica fecha final	
Divulgar y capacitar al personal sobre política de medios de envío por tipo de documento.	Administrativa y Financiera	Camilo Corredor	02/05/2016	20/05/2016	Se modifica fecha final	

#### 2.15.3. Nivel de reprogramaciones al plan de acción (metas)

A 31 de marzo no se han realizado reprogramaciones a las metas del Plan de Acción, a pesar de esto se tienen pendientes por aprobación varias propuestas de cambios trabajadas con las áreas.

## 2.16. GESTIÓN DE COMUNICACIONES



## 2.16.1. Imagen reputacional

De acuerdo a un total de 10 noticias revisadas en medios a marzo de 2016, 9 hablaron positivamente de Coljuegos.

La noticia negativa fue: "Luego de que se conociera el informe del Departamento de Estado de los Estados Unidos, que indicaba que en Colombia existen indicios de operaciones de lavado de dinero a través de loterías ilegales, Coljuegos emitió un comunicado en el que afirma que participa "activamente en políticas de prevención y control", y precisa sus competencias en la materia".







# 3. CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE PLAN DE ACCIÓN

En la siguiente tabla se aprecia el cumplimiento de cada una de las metas del Plan de Acción de la vigencia 2016 con corte a 31 de marzo:

META	CANTIDAD ESPERADA	VALOR REAL	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Disminuir al 81% las MET ilegales en Colombia	81%	83,70%	30,77%
Retirar 3.000 MET ilegales	3000	683	23%
Realizar 1 campaña de cultura de la legalidad	1	0	0%
Lograr la conexión del 100% del inventario de máquinas electrónicas tragamonedas vigente al 1 de agosto de 2014	100%	34%	34%
Auditar a 80 operadores localizados	80	0	0%
Lograr el cumplimiento del 100% en el envío de reporte SIPLAFT	100%	91%	91%
Lograr un nivel del 95% de oportunidad en los pagos por Derechos de Explotación	95%	91,3%	96%
Recuperar \$1.037 millones de cartera	\$ 1.037	\$ 73,3	7%
Depurar el 100% de la cartera	100%	0	0%
Expedir 3 reglamentos de nuevos juegos	3	1	33%
Recaudar \$598 millones por Derechos de Explotación en Apuestas en Carreras Deportivas Virtuales	\$ 598	\$ 0	0%
Recaudar \$8.953 millones por Derechos de Explotación en Juegos On Line	\$ 8.953	\$ 0	0%
Recaudar \$3.682 millones por Derechos de Explotación en Máquinas Electrónicas Tragamonedas que operan en locales cuya actividad principal comercial puede ser diferente a la JSA	\$ 3.682	\$ 0	0%
Estructurar y ejecutar 1 proceso de selección del operador del Juego Baloto	1	0	0%
Establecer y ejecutar 1 plan de transición del juego Baloto al nuevo operador seleccionado	1	0	0%
Formular 1 política de juego responsable con su respectivo plan de acción y ejecución en el tiempo	1	0	0%







META	CANTIDAD ESPERADA	VALOR REAL	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Expedir 1 reglamento de juegos de suerte y azar del ámbito territorial	1	0	0%
Alcanzar el 90% en la calificación del clima organizacional en 2016	90%	0	0%
Disminuir a 50% el nivel de riesgo psicosocial	50%	17%	34%
Obtener un nivel de satisfacción del 90% de las actividades de Bienestar y Capacitación	90%	90%	100%
Implementar el 100% del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	5%	5%
Diseñar e implementar 1 herramienta para realizar la medición del nivel de servicio	1	0	0%
Calcular 1 línea base de nivel de servicio	1	0	0%
Lograr que el 100% de los operadores del nivel territorial cumplan con los reportes y periodicidad según lo contemplado en el Acuerdo 097 de 2014 modificado por el Acuerdo 237 de 2015	100%	94,5%	94%
Realizar 3 Boletines Económicos (estadístico - Financiero) de Loterías y apuestas permanentes durante la vigencia 2016	3	0	0%
Realizar 11 convocatorias ordinarias que por derecho propio puede efectuar el CNJSA en sesiones ordinarias, conforme al Acuerdo No. 63 de 2012	11	4	36%
Implementar al 100% la política de daño antijurídico y lineamientos de defensa	100%	20,9%	21%
Disminuir en un 30% el tiempo de estudio, aprobación y elaboración de autorización a operadores de juegos localizados	30%	16%	54%
Realizar seguimiento al 100% del plan de tratamiento de riesgos	100%	0	0%
Actualizar el 100% de los documentos del SINGE programados	100%	0	0%
Racionalizar 3 trámites en la entidad	3	0	0%
Ejecutar al 100% el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno	100%	41%	41%







META	CANTIDAD ESPERADA	VALOR REAL	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
Actualizar y controlar la documentación de 6 componentes de la arquitectura	6	0	0%
tecnológica.			
Actualizar al 100% el Plan Integral de	100%	0	0%
Contingencia	10070	0	070
Mantener al 99,5% la disponibilidad de la plataforma tecnológica (integral)	99,5%	100,0%	100%
Realizar 1 diagnóstico del nivel de madurez de la gestión de servicios y seguridad de TI	1	0	0%
Redefinir 1 política de gestión de TI	1	0	0%
Finalizar al 100% las fases II y III de SIICOL	100%	81%	81%
Desarrollar 7 funcionalidades para la gestión, liquidación y distribución de JSA	7	0	0%
Renovar al 100% el Portal del operador	100%	2%	2%
Definir e implementar 1 Modelo de gestión y explotación de datos a operadores concesionarios – On Line	1	0	0%
Lograr un nivel del 88% de aceptación en la liquidación sugerida	88%	80%	91%
Implementar el 100% del Marco Conceptual para las entidades de Gobierno definida en la resolución 533 de 2015 (IPSAS)	100%	5%	5%
Hacer uso de 1 acuerdo marco de precios en el proceso de contratación de bienes y servicios de la entidad	1	2	100%
Disminuir en 2% el consumo de m3 de agua en la entidad	-2%	14%	0,0%
Disminuir en 3% el consumo de kilovatios de energía en la entidad	-3%	-10%	100,0%
Disminuir en 4% el consumo de resmas en la entidad	-4%	-1%	25,0%
Implementar al 100% el Programa de Gestión Documental	100%	6,84%	6,8%



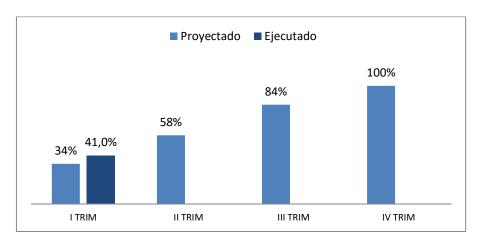




## 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS POR MACRO PROCESO

# 4.1. EVALUACIÓN Y MEJORA

Meta. Ejecutar al 100% el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno



Se tuvo un avance del 41% de las actividades programadas en el cronograma (Auditorías, informes de ley, seguimientos).

## 4.2. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

**Meta.** Hacer uso de 1 acuerdo marco de precios en el proceso de contratación de bienes y servicios de la entidad



En el primer trimestre del 2016 se hizo uso de 2 acuerdos marco de precios, el primero de ellos el No. CCE-135-1-AMP-2014 (para la adquisición de papelería y útiles de oficina) y, el segundo de ellos, el No. CCE-156-1-AMP-2014 (para la adquisición de dotaciones de vestuario).

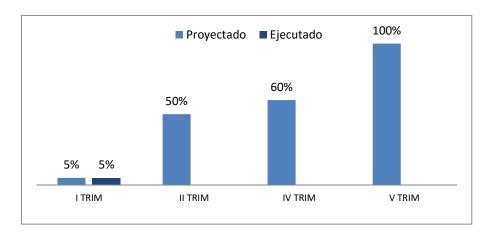






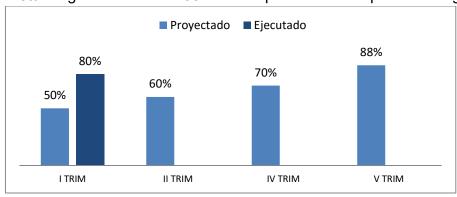
# 4.3. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y GESTIÓN CONTABLE

**Meta:** Implementar el 100% del Marco Conceptual para las entidades de Gobierno definida en la resolución 533 de 2015 (IPSAS)



Dos funcionarios de la entidad asistieron a la capacitación en el Marco Normativo aplicable a las entidades de gobierno dictada por la Contaduría General de la Nación.

Meta: Lograr un nivel del 88% de aceptación en la liquidación sugerida



En enero el 79% de los operadores aceptaron la liquidación sugerida de un total de 382, en el mes de febrero el 83% de los operadores aceptaron la liquidación sugerida de un total de 382, para marzo el 77% de los operadores aceptaron la liquidación sugerida de un total de 385; en promedio el 80% de los operadores han aceptado la liquidación sugerida.

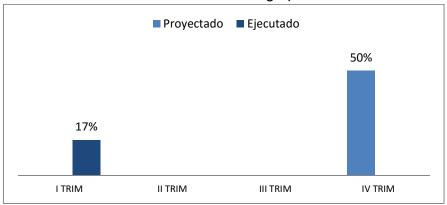






# 4.4. GESTIÓN CAPITAL HUMANO

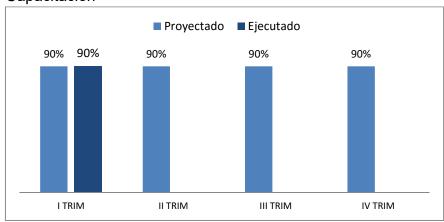
Meta: Disminuir a 50% el nivel de riesgo psicosocial



Este indicador presenta un avance del 17%, el cual obedece a 3 factores de riesgo psicosocial atacados (Reconocimiento y Compensación, Jornada de Trabajo y Características de la Vivienda y de su entorno), con las siguientes actividades:

- Se realizó charla de servicio de CAFAM el 31 de marzo de 2016
- Se realizó Feria de Vivienda con el Fondo Nacional del Ahorro
- Se adoptó Resolución de Incentivos
- · Se retomaron las pausas activas

**Meta:** Obtener un nivel de satisfacción del 90% de las actividades de Bienestar y Capacitación



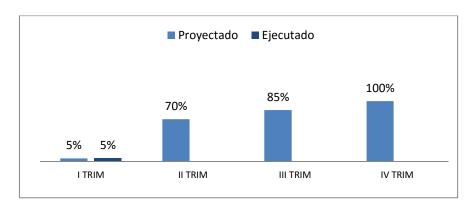
Talento humano ha realizado medición a las actividades ejecutadas de bienestar y capacitación dando como resultado el 90% de nivel de satisfacción.







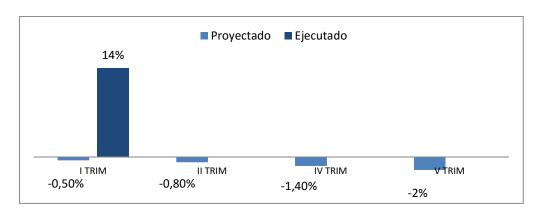
**Meta:** Implementar el 100% del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



Presentó un avance del 5%, el cual obedece a la estructuración del Plan de Trabajo con la ARL Positiva e inicio con la revisión Documental del SG- SST.

# 4.5. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Meta: Disminuir en 2% el consumo de m3 de agua en la entidad



A marzo de 2016 el consumo acumulado de agua es de 426 m3, aumentando el 14% con respecto al mismo periodo de 2015 cuando se registró un consumo de 372 m3.

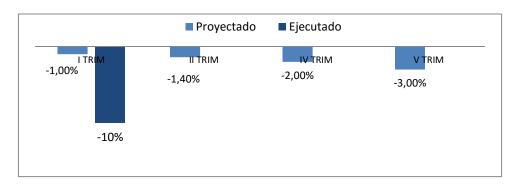
La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional revisó las metas iniciales ajustándolas a partir de abril para lograr en el total del año un consumo de 1534 metros cúbicos que representa una reducción del 2%, dentro de las actividades programadas para lograr la reducción en el consumo de agua están la calibración fluxómetros y la instalación de llaves ahorradoras.





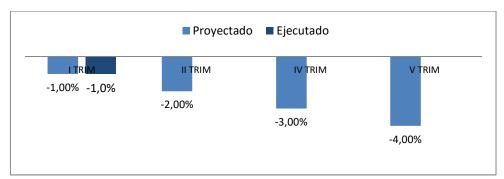


Meta: Disminuir en 3% el consumo de kilovatios de energía en la entidad



A marzo de 2016 el consumo acumulado de kilovatios es de 59.135 Kw, disminuyendo el 10% con respecto al mismo periodo de 2015 cuando se registró un consumo de 65.779 kw.

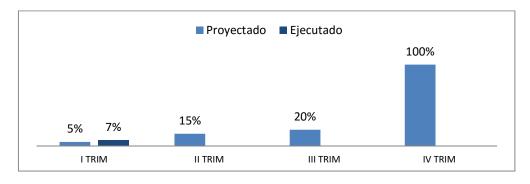
Meta: Disminuir en 4% el consumo de resmas en la entidad



A marzo de 2016 el consumo acumulado de papel es de 301 resmas, disminuyendo el 1% con respecto al mismo periodo de 2015 cuando se registró un consumo de 305 resmas.

## 4.6. GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Meta: Implementar al 100% el Programa de Gestión Documental







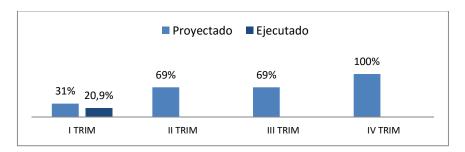


Se ha avanzado el 6,84% a primer trimestre representado en avances de cada una de las cuatro (4) actividades que contempla el Programa de gestión Documental de 2016, como lo son:

- Esquema de publicación de información. (Ya hay una versión inicial).
- Bancos Terminológicos. (Ya hay una versión, pero hay que completarla).
- Análisis y estadísticas de frecuencia de consulta. (Este desarrollo está en Orfeo de pruebas y está pendiente que se pase a producción).
- Descripción unidades de conservación. (Se rotuló la estantería).

# 4.7. GESTIÓN JURÍDICA

**Meta:** Implementar al 100% la política de daño antijurídico y lineamientos de defensa



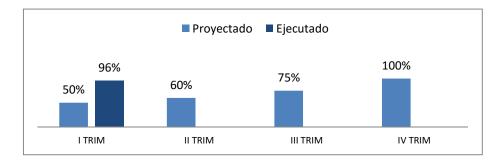
Se logró un avance del 20,9%, ya que de 5 actividades que se habían planeado para ejecutar en el primer trimestre de 2016, solo dos alcanzaron un cumplimiento del 100%.

Las actividades atrasadas corresponden a las áreas de:

- Control de Operaciones llegales
- Fiscalización
- · Servicio al cliente

# 4.8. DESEMPEÑO DE FUNCIONES JSA - NIVEL TERRITORIAL

**Meta:** Lograr que el 100% de los operadores del nivel territorial cumplan con los reportes y periodicidad según lo contemplado en el Acuerdo 097 de 2014 modificado por el Acuerdo 237 de 2015









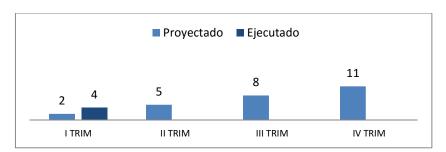
En lo corrido del primer trimestre el 95,64% de los operadores (15 loterías y 26 chances) cumplieron con el reporte y periodicidad de ganadores de premios y de ausencia de operaciones sospechosas.

**Enero:** Cumplimiento del 100% de los operadores

**Febrero:** no reporte de la Lotería de Cundinamarca y las extemporaneidades de apuestas de Córdoba, ji pita y Lotería del Tolima.

**Marzo:** No reporte de ganadores de premios de Apostar S.A., No reporte de ausencia de ROS de Apuestas Ochoa, y de inverapuestas del pacifico, y no reporte de ausencia de operación sospechosa de la Lotería de Manizales.

**Meta:** Realizar 11 convocatorias ordinarias que por derecho propio puede efectuar el CNJSA en sesiones ordinarias, conforme al Acuerdo No. 63 de 2012.



Durante el primer trimestre se efectúo una sesión del CNJSA, por cuanto pese a los esfuerzos de la Secretaría Técnica para convocar a los miembros del CNJSA desde mediados del mes de febrero (REALIZANDO 4 CONOVCATORIAS), al ser el Consejo un organismo colegiado integrado por 7 miembros que pertenecen a distintas entidades del sector público, ajustar sus agendas para coordinar la celebración de la sesión resultó complejo.

**Meta.** Preparar 3 acuerdos en desarrollo del Decreto 3034 de 2013, correspondiente a la Secretaría Técnica del CNJSA



La Vicepresidencia de Desarrollo comercial con apoyo de la Secretaría Técnica en



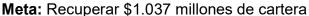


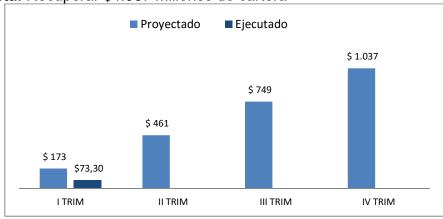


cumplimiento de la meta que es preparar acuerdos en desarrollo del Decreto 3034 de 2013, elaboró los Formatos y formularios de declaración de derechos de explotación e impuestos a foráneas, los cuales se encuentran soportados en 3 acuerdos así: 1. Acuerdo por el cual se establece el formulario para declarar el impuesto a loterías foráneas. 2. Acuerdo por el cual se establece el formulario para declarar el impuesto a ganadores de premios del juego de lotería tradicional. y 3. Acuerdo por el cual se establece el diseño del formulario de declaración de derechos de explotación del juego de lotería tradicional.

Dichos acuerdos fueron revisados por la Secretaría Técnica, realizandose las respectivas observaciones y comentarios, los cuales fueron retroalimentadas por la Gerencia de Nuevos Negocios.

# 4.9. GESTIÓN CONTRACTUAL





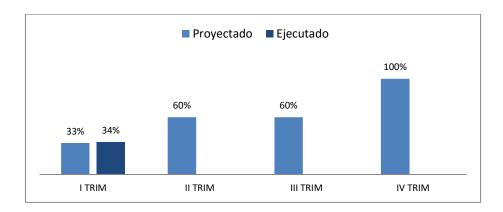
Se han recuperado \$73,3 millones, teniendo especial dificultad con la generación de los estados de cuenta de varios deudores, principal insumo para proyectar los recibos de pago y cancelar los montos adeudados; en particular se presentó dificultad con abonos comprometidos de los deudores Inversiones Babilonia, Cristóbal Díaz, Luz Adíela Urbano, Eugenia Martínez, Juan Ariel Forero, entre otros. De igual manera, por inconvenientes internos presentados en la Aseguradora La Previsora se dejaron de percibir en el periodo analizado aproximadamente \$160 millones.

**Meta:** Lograr la conexión del 100% del inventario de máquinas electrónicas tragamonedas vigente al 1 de agosto de 2014







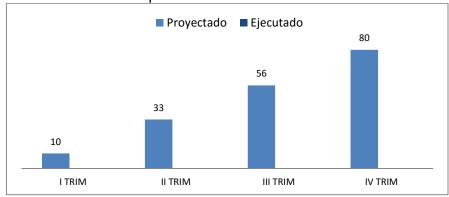


La conexión del inventario en el mes de Marzo fue del 34% con 28.704 Máquinas Electrónicas Tragamonedas Conectadas del 84.233 Total.

La Resolución 20161200005274 del 10 de marzo de 2016 establece el cronograma de conexión en línea de la siguiente forma:

- 60% -> 2 de mayo del 2016.
- 100% > 2 de noviembre del 2016.

Meta: Auditar a 80 operadores localizados



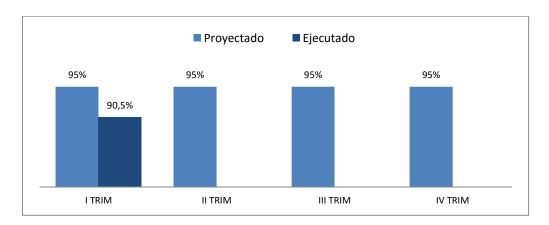
No se han realizado visitas de auditoria en campo, esto obedece de una parte a la culminación del proceso de poblamiento de personal y de otra parte el personal que iba siendo vinculado se ocupó como apoyo en la revisión de juegos promocionales y verificación del inventario.

**Meta:** Lograr un nivel del 95% de oportunidad en los pagos por Derechos de Explotación





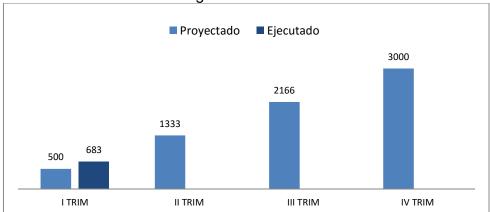




El recaudo por pagos de los Derechos de Explotación en el mes de Enero fue de \$19.650 millones que corresponden al 92%, el recaudo por pagos de los Derechos de Explotación en el mes de Febrero fue de \$19.303 millones que corresponden al 89%, para un promedio de 90,5%.

## 4.10. CONTROL OPERACIONES ILEGALES





Se han retirado 683 METS ilegales

- Enero: se adoptó medida cautelar a 100 elementos de JSA en la ciudad de Bogotá.
- Febrero: se adoptó medida cautelar a 280 elementos de JSA en Barranquilla, Bogotá, Cali, Medellín y Soacha.
- Marzo: se adoptó medida cautelar a 303 elementos de JSA en Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Pereira y Zarzal.

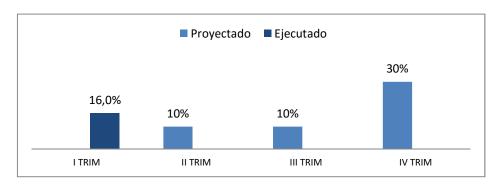






# 4.11. CONTRATACIÓN MISIONAL

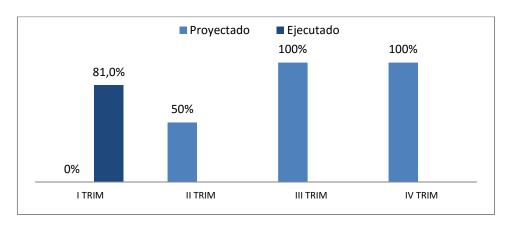
**Meta:** Disminuir en un 30% el tiempo de estudio, aprobación y elaboración de autorización a operadores de juegos localizados



El tiempo promedio de estudio, aprobación y elaboración de autorización bajó a 52 días, iniciando 2016 con 62 días.

# 4.12. GESTIÓN TIC'S

Meta: Finalizar al 100% las fases II y III de SIICOL



Se logró un avance del 81%. En fase II se avanzó en el desarrollo, pruebas y liberación de las 65 funcionalidades, quedando pendientes por módulo dos de DME: 2; 1 de RYT y tres de GCT.

En lo relacionado con la fase III se avanzó en lo siguiente:

• Se identificaron los puntos de integración entre SIICOL y ORFEO, se está construyendo la especificación, también se realizó la revisión y ajustes de los WS de Orfeo para que estos sean consumidos por SIICOL.

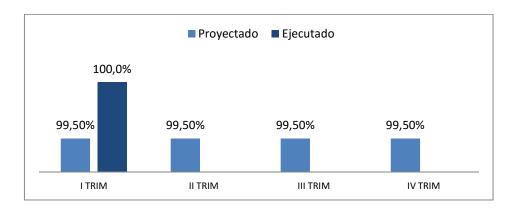






• Modulo de auditoría: se realizó una reunión con los usuarios para identificar los datos sensibles que cada uno tiene y gestiona dentro de SIICOL .También se realizó una reunión para la presentación del modelo de datos de SIICOL para identificar como se gestionan los datos sensibles. Además, se preparó la especificación para iniciar la construcción del módulo la cual está en proceso de revisión por parte del jefe de oficina TIC.

Meta: Mantener al 99,5% la disponibilidad de la plataforma tecnológica (integral)



Se tuvo una disponibilidad del 100% de la plataforma tecnológica representada en:

- Centro datos Coljuegos
- Centro datos UNE CCE
- Centro datos UNE SIVICAL