Informe de Gestión Coljuegos 2016

31 de enero de 2017

Coljuegos

MINHACIENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE

Apreciados ciudadanos

Presentamos a ustedes el informe de gestión del año 2016, el cual se convirtió en el año de mayor crecimiento del sector de juegos de suerte y azar luego de la creación de Coljuegos en el año 2012. Lo anterior es reflejo del trabajo decidido de todos los colaboradores de la entidad, que con el liderazgo del Ministro de Hacienda y la Junta Directiva, hemos ejecutado acciones para cumplir a cabalidad los objetivos estratégicos planteados de aumentar las rentas para la salud, promover el juego legal y responsable y fortalecer la gestión de Coljuegos.

Luego de cerca de un año de asumir la Presidencia de Coljuegos, hemos apelado a tres principios en la gestión;

I) Un **diálogo transparente y permanente** con el sector de Juegos de Suerte y Azar, que nos permitió conocer de primera mano las necesidades de los empresarios, gremios, proveedores, entre otros.

II) **Celeridad en la respuesta** a los clientes, internos y externos, lo cual nos ha permitido generar confianza en la gestión de la entidad y,

III) **Trabajo interinstitucional**, entendiendo que retos como la lucha contra la ilegalidad los debemos afrontar como una política de Estado.

Es así como 2016 se convirtió en el año de los mejores resultados para Coljuegos, aquí algunos de ellos:

- En 2016 el recaudo de los juegos de suerte y azar del nivel nacional, regulados por Coljuegos, **ascendió a $475 mil millones, un 25% más que en 2015**, esta es la cifra más alta de ingresos desde la creación de esta entidad en el 2012 y que representa más recursos para la financiación de la salud de los colombianos.

- En general el sector de Juegos de Suerte y Azar tuvo un crecimiento importante, sumado el recaudo de juegos nacionales y territoriales (CHANCE Y LOTERÍA) por concepto de derechos de explotación e IVA, este sector le aportó a las finanzas del Estado $1.5 Billones en el año 2016, lo que representa un crecimiento del 27.5% respecto al 2015.

- **Mejoramos la atención a los clientes** reduciendo en más del 50% los tiempos de trámites de autorización de contratos.

- **Incrementamos la acción contra la ilegalidad**, representado esto en un 26.4% más de máquinas incautadas operando de manera ilegal, en total se incautaron 3.534 elementos de juegos de suerte y azar operando de manera ilegal.

- **Innovamos con nuevas alternativas de juegos**, convirtiéndonos en el primer país de Latinoamérica en regular los juegos On-line.

- Expedición del Acuerdo 04 del 24 de mayo de 2016 que aprueba el reglamento de los juegos operados por internet.

- Realización de protocolo para bloqueo de páginas web que operan juegos ilegales por internet con Ministerio de las Telecomunicaciones.

- Expedición del Acuerdo 05 de 2016 mediante el cual se modificó la mecánica del juego Baloto.

- Adjudicación de concesión del Juego de Suerte y Azar novedoso denominado Baloto.

- Definición del esquema de operación de las MET's que operan en locales cuya actividad comercial principal puede ser diferente a juegos de suerte y azar.

Estos importantes logros, nos permitieron cumplir en un 100% nuestro Plan Estratégico y nos señalan retos importantes para el 2017, año en el que buscaremos seguir consolidando un sector legal y responsable que transfiera cada vez más recursos para la financiación de la salud de los colombianos. En resumen, aquí algunos de los principales retos del 2017:

- La reglamentación de nuevos juegos, como el de apuestas deportivas de contrapartida y la lotería Instantánea
- Innovación en los juegos localizados (Casinos y Bingos)
- Mantener y fortalecer el proyecto de conexión en línea para localizados
- Fortalecer la acción articulada con la Policía Nacional, Fiscalía, Gobernaciones y Alcaldías para combatir la ilegalidad.
- Hacer el lanzamiento de la campaña de sensibilización de *"Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos"*
- Mantener tiempos de respuesta adecuados a los operadores
- Continuar mejorando la reputación de Coljuegos ante los clientes
- Fortalecer a Coljuegos como una entidad técnica y un buen lugar para trabajar.

Después de presentar este informe de gestión, invito a los ciudadanos, la sociedad civil, las entidades públicas y los organismos de control, a leerlo y analizarlo, puesto que mediante este buscamos fortalecer la transparencia y afianzar la confianza entre la ciudadanía y el Gobierno nacional.

Sea esta la oportunidad para agradecer a todo el equipo directivo y todos los colaboradores de Coljuegos que con su compromiso han permitido conseguir tan importantes logros. Les extiendo la invitación para mantener el esfuerzo para mejorar los resultados obtenidos con nuestro propósito de **contribuir a millones de sueños de los colombianos apostándole al juego legal y responsable, generando recursos para la salud.**

Cordialmente,

Juan B. Pérez Hidalgo
Presidente de Coljuegos

Tabla de Contenido

1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2016 9

1.1 Cumplimiento del Plan ESTRATÉGICO 2016 9
1.2 Cumplimiento del Plan de Acción 2016 10

2 OBJETIVO 1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD 11

2.1 RECAUDO Y TRANSFERENCIA 11
2.1.1 Comparativo recaudo 2015 – 2016 por tipo de juego 11
2.1.2 Recaudo de Gastos de Administración por tipo de juego 12
2.1.3 Transferencias por tipo de juego 13
2.1.4 Transferencia por tipo de beneficiario 14
2.2 JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DEL ÁMBITO NACIONAL 15
2.2.1 Número de ganadores por tipo de juego 15
2.2.2 Juegos Optimizados 16
2.2.3 Juegos nuevos reglamentados 17
2.2.4 Juegos Objeto de estudio y análisis 19

3 OBJETIVO 2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE 21

3.1 CONTROL A LA OPERACIÓN ILEGAL 21
3.1.1 Operativos realizados 21
3.1.2 Elementos de juego de suerte y azar ilegales retirados 21
3.1.3 Procesos de decomiso 22
3.1.4 Elementos destruidos 23
3.1.5 Procesos sancionatorios por operación ilegal de juegos de suerte y azar 23
3.1.6 Otras acciones adelantadas 24
3.2 SEGUIMIENTO CONTRACTUAL 25
3.2.1 Contratos en ejecución por tipo de juego 25
3.2.2 Inventario de elementos de juego por tipo y operador 26
3.2.3 Auditorías Integrales 26
3.2.4 Procesos sancionatorios por omisión e inexactitud en el pago de derechos de explotación y gastos de administración 27
3.2.5 Cumplimiento requisitos SIPLAFT (Resolución 260 de 2013) 27
3.2.6 Seguimiento a la oportunidad en el pago de los derechos de explotación y gastos de administración 28
3.2.7 Incumplimiento contractual 29
3.3 JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DEL ÁMBITO TERRITORIAL 29
3.3.1 Calificación Loterías 29
3.3.2 Calificación Apuestas Permanentes o Chance 31

3.3.3 Realización de mesas de trabajo con Oficiales de Cumplimiento revisión avances SIPLAFT e inicio preparación evaluación FMI 2017 33
3.3.4 Implementación Acuerdo 294 de 2016 operadores de Chance 33
3.3.5 Realización de propuestas de Decreto para mejorar las condiciones de los juegos territoriales 34
3.3.6 Estructuración de los Formularios e instructivos para la Declaración de impuestos de Loterías e hípicos 35
3.3.7 Número de ganadores de premios de chance y loterías 36
4 OBJETIVO 3. FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN DE COLJUEGOS 38
4.1 GESTIÓN FINANCIERA 38
4.1.1 Estructura presupuestal – Ejecución de Egresos 38
4.1.2 Estructura Presupuestal - Ejecución de Ingresos 39
4.1.3 Modificaciones presupuestales 41
4.1.4 Trámite de vigencias futuras 41
4.2 GESTIÓN DE COBRO 42
4.2.1 Gestión Coactiva 42
4.2.2 Acuerdos de pago 44
4.2.3 Recaudo 44
4.2.4 Saneamiento Contable 44
4.2.5 Cartera a 31 de diciembre de 2016 45
4.2.6 Convenios interadministrativos logrados para la gestión de cobro 45
4.3 DESARROLLO DE MERCADOS 46
4.3.1 Autorización de juegos de suerte y azar modalidad de localizados 46
4.3.2 Autorización de juegos de suerte y azar modalidad promocionales 48
4.4 SERVICIO AL CLIENTE 49
4.4.1 Gestión en canales de atención 49
4.4.2 Tiempo promedio de atención (TMO) y abandono de llamadas 51
4.4.3 Tiempo de atención y de espera en el punto personalizado 52
4.5 GESTIÓN DE COMUNICACIONES 53
4.5.1 Campañas internas de comunicación 53
4.5.2 Campañas de comunicación externa 54
4.5.3 Noticias destacadas de Coljuegos en medios de comunicación 55
4.6 GESTIÓN DE PROCESOS 57
4.6.1 Resultado de la auditoria interna al Sistema de Gestión de Calidad 57
4.6.2 Seguimiento a los riesgos de la entidad 57
4.6.3 Aprobación Trámites Nuevos 58
4.6.4 Racionalización e Inscripción de trámites 59
4.7 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO 59

4.7.1 Actividades desarrolladas de bienestar 59
4.7.2 Seguridad y Salud en el Trabajo 60
4.7.3 Capacitación 61
4.8 Contratación administrativa 63
4.8.1 Modalidades de selección 63
4.9 GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA 65
4.9.1 Organización y digitalización de Archivos 65
4.9.2 Transferencias Documentales 65
4.9.3 Sistema de Gestión Documental Orfeo 65
4.9.4 Programa de Gestión Documental 65
4.10 GESTIÓN JURÍDICA 66
4.10.1 Gestión Junta Directiva 66
4.10.2 Defensa Jurídica 66
4.10.3 Agenda normativa y regulatoria 70
4.10.4 Disposiciones Internas de Coljuegos: 72
4.11 GESTIÓN TIC 74
4.11.1 Generación de valor 74
4.11.2 Administración de la plataforma tecnológica 75
4.12 GESTIÒN DE EVALUACIÓN Y MEJORA 76
4.12.1 Plan de Mejoramiento Contraloría General de la República 76
4.12.2 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción 77
4.12.3 Auditoría Superintendencia Nacional de Salud 77

Lista de Tabla

Tabla 1. Cumplimiento Plan Estratégico 2016 9
Tabla 2. Recaudo de Derechos de Explotación por tipo de juego (cifras en millones $) 11
Tabla 3. Recaudo de Gastos de Administración por tipo de juego (cifras en millones $) 12
Tabla 4. Comparativo Transferencia por tipo de juego (Cifras en millones $) 13
Tabla 5. Transferencia por tipo de beneficiario (cifras en millones $) 14
Tabla 6. Características de la optimización del juego Baloto 16
Tabla 7. Elementos de juegos de suerte y azar ilegales retirados 21
Tabla 8. Retiro de elementos de JSA por departamento 22
Tabla 9. Calificación definitiva de los operadores de lotería vigencia 2015 30
Tabla 10. Calificación definitiva de los operadores de apuestas permanentes vigencia 2015 32
Tabla 11. Ganadores Juego de Lotería Tradicional 36
Tabla 12. Premios caducos Lotería Tradicional 36
Tabla 13. Ganadores Juego de Apuestas Permanentes o Chance 36
Tabla 14. Premios caducos apuestas permanentes 36
Tabla 15. Ejecución de gastos 38
Tabla 16. Ejecución de ingresos 40
Tabla 17. Modificaciones presupuestales (cifras en millones $) 41
Tabla 18. Vigencias futuras (cifras en millones $) 41
Tabla 19. Comportamiento de la cartera en 2016 42
Tabla 20. Composición de la cartera por área 42
Tabla 21. Causales cierre de procesos 2016 43
Tabla 22. Actuaciones de gestión coactiva 43
Tabla 23. Recaudo consolidado cobro 44
Tabla 24. Saneamiento Contable 45
Tabla 25. Composición de la cartera por origen 45
Tabla 26. Convenios interadministrativos logrados para la gestión de cobro 45
Tabla 27. Número de riesgos por proceso 58
Tabla 28. Actividades de Bienestar 59
Tabla 29. Actividades de Seguridad y salud en el trabajo 61
Tabla 30. Actividades ejecutadas de capacitación 62
Tabla 31. Número de contratos por dependencias 63
Tabla 32. Procesos judiciales 66
Tabla 33. Acciones Tutela 69
Tabla 34. Solicitudes en Comité de conciliación 70
Tabla 35. Avance de los Planes de Mejoramiento 76

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Cumplimiento del Plan de Acción 2016 por áreas 10
Ilustración 2. Comparativo recaudo 2015-2016 12
Ilustración 3. Comparativo 2015-2016 Gastos de Administración 13
Ilustración 4. Comparativo Transferencia por tipo de juego (Cifras en millones $) 14
Ilustración 5. Transferencia por tipo de beneficiario (cifras en millones $) 15
Ilustración 6. Premios entregados por tipo de juego en 2016 (Cifras en millones de pesos) 15
Ilustración 7. Número de ganadores en 2016 por tipo de juego 16
Ilustración 8. Proyección optimización Baloto (ventas sin IVA en miles de millones) 17
Ilustración 9. Procesos sancionatorios por operación ilegal de JSA 2016 23
Ilustración 10. Procesos sancionatorios por operación ilegal de JSA 2016 24
Ilustración 11. Inventario de elementos por tipo de elemento 26
Ilustración 12. Visitas de fiscalización por Departamento 26
Ilustración 13. Comportamiento procesos sancionatorios por omisión e inexactitud 27
Ilustración 14. Comportamiento cumplimiento SIPLAFT en 2016 27
Ilustración 15. Operadores pago oportuno derechos de explotación 28
Ilustración 16. Pago oportuno derechos de explotación 28
Ilustración 17. Audiencias realizadas en 2016 29
Ilustración 18. Composición Presupuesto de Gastos 38
Ilustración 19. Composición presupuesto de ingresos 40
Ilustración 20. Solicitudes de trámites contractuales juegos localizados año 2016 recibidas vs cerradas 46
Ilustración 21. Movimiento por tipo de modificación contractual año 2016 47
Ilustración 22. Días de respuesta de los trámites de juegos localizados en el año 2016 48
Ilustración 23. Solicitudes de juegos promocionales exceptuados vs autorizadas 2016 49
Ilustración 24. Radicados a través de los Canales de atención de entrada 50
Ilustración 25. Solicitudes por canal de entrada 50
Ilustración 26. Tiempo promedio de atención en segundos (TMO) 51
Ilustración 27. Nivel de Abandono de Llamadas 51
Ilustración 28. Nivel de atención (%llamadas atendidas totales) 52
Ilustración 30. Contratos por modalidades de selección 64

1 RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2016

1.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2016

Tabla 1. Cumplimiento Plan Estratégico 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META PRODUCTO	PROGRAMADO 2016	EJECUTADO 2016	CUMPLIMIENTO 2016
GENERAR MAS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	Aumentar el gasto per cápita de JSA a $405.056	$273.180	$280.454	100%
GENERAR MAS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	Aumentar los derechos de Explotación recaudados por Coljuegos a $2.963.793 millones	$809.238	$821.278	100%
PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	Aumentar el Número de Maquinas legales a 113.337 (incluye MET´s en ruta)	82.646	83.097	100%
FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de los juegos localizados	43	42	100%
FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	Alcanzar el 91% en la calificación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno	65,0%	64,4%	99%
FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	Alcanzar un porcentaje del 90% en la encuesta de calificación de Clima Organizacional	90,0%	90,0%	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO P.E 2016				**100%**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Como se observa en la tabla 1, el porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico alcanzado en la vigencia 2016 fue del 100%, resaltando los siguientes logros:

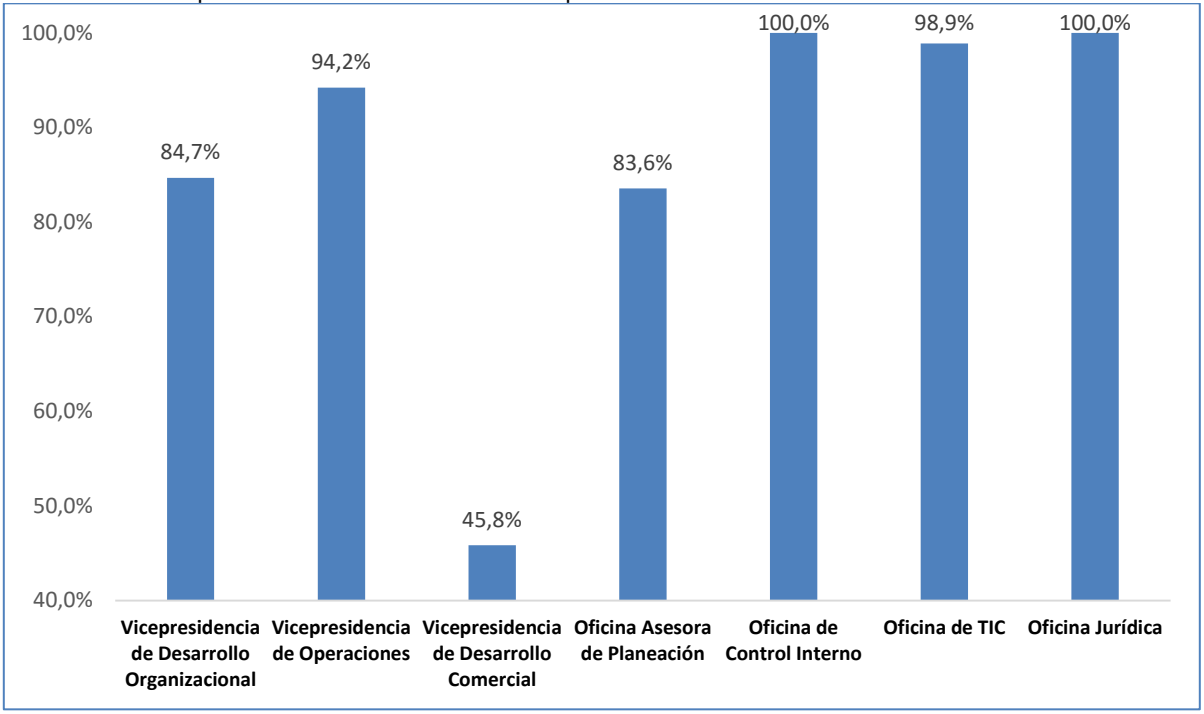
• Se superó la meta establecida de recaudo de derechos de explotación de JSA en $15.541 millones. (2% más de lo proyectado), este crecimiento se ve reflejado por el aumento en los derechos de explotación de los juegos como Baloto y revancha (creció 49% respecto a 2015), juegos localizados como casinos y bingos (crecieron 18% respecto a 2015) y los juegos promocionales (crecieron un 80% respecto a 2015).

• El gasto per cápita para 2016 fue de $280.454, superando la meta establecida en un 2.7%.

• Se logró disminuir el tiempo de autorización de trámites de los juegos localizados alcanzando 42 días; acciones como el proyecto de conexión en línea y la disminución en los tiempos de trámite pasando de 62 días (promedio 2015) a 42 días (promedio 2016), sustentan la mejora en los tiempos de respuesta.

1.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2016

Ilustración 1. Cumplimiento del Plan de Acción 2016 por áreas



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El Plan de Acción 2016 presentó un cumplimiento del 83.6%, este cumplimiento se ve reflejado en los principales logros mencionados a continuación:

• Transferencias a la salud por 441.045 millones de pesos, 21% más que el año inmediatamente anterior, el cual registró una cifra de 365.316 millones de pesos.
• El recaudo de Derechos de Explotación de JSA presentó un crecimiento del 25% pasando de $379.994 en 2015 a $475.122 en 2016.
• Expedición del Acuerdo 04 del 24 de mayo de 2016 que aprueba el reglamento de los juegos operados por internet.
• Realización de protocolo para bloqueo de páginas web que operan juegos ilegales por internet con Ministerio de las Telecomunicaciones.
• Expedición del Acuerdo 05 de 2016 mediante el cual se modificó la mecánica del juego Baloto.
• Adjudicación de concesión del Juego de Suerte y Azar novedoso denominado Baloto.
• Definición de esquema de operación de las Máquinas Electrónicas Tragamonedas que operan en locales cuya actividad comercial principal puede ser diferente a juegos de suerte y azar.
• Adopción de medida cautelar de retiro sobre 3.534 elementos de juegos de suerte y azar.
• Recuperación de cartera por 855 millones de pesos.

OBJETIVO 1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD

2.1 RECAUDO Y TRANSFERENCIA

2.1.1 Comparativo recaudo 2015 – 2016 por tipo de juego

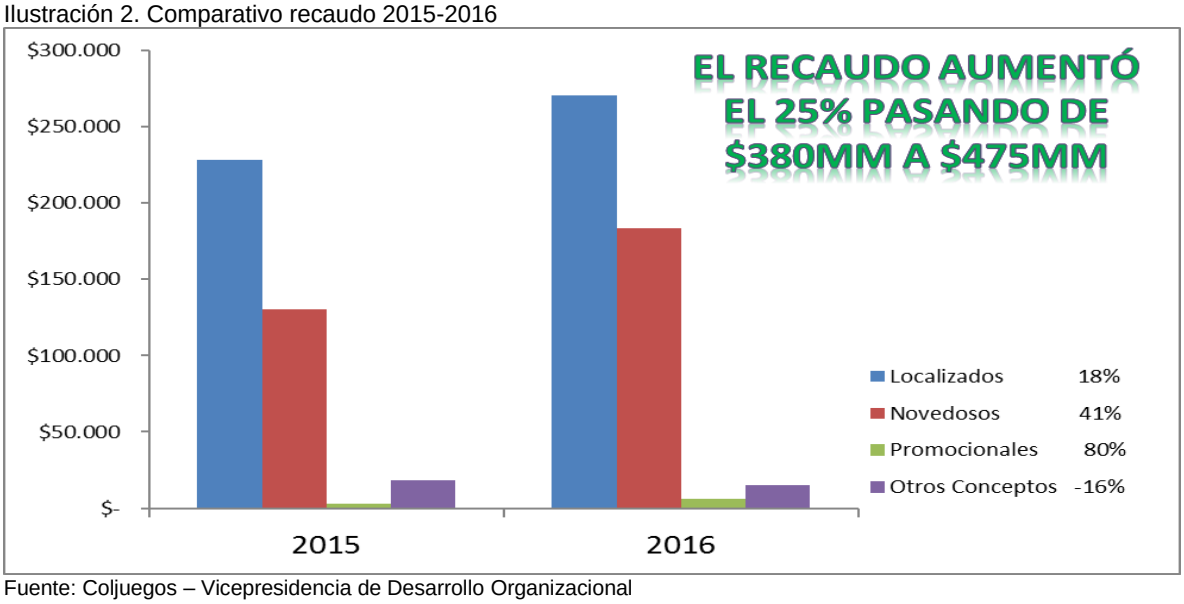
El recaudo de Derechos de Explotación presentó un aumento del 25% en relación con el recaudo registrado en el año anterior. Este aumento se ha visto impulsado principalmente por el crecimiento del 49% en los juegos novedosos, 18% en el recaudo de juegos localizados, un crecimiento del 80% en el recaudo de juegos promocionales. Por ultimo cabe destacar el crecimiento de los rendimientos financieros en un 100%, lo cual obedece al comportamiento de la tasa de interés que percibe la empresa por sus depósitos en instituciones financieras.

Tabla 2. Recaudo de Derechos de Explotación por tipo de juego (cifras en millones $)

	Tipo de Juego y/o Conceptos	2015	2016	Variación
		Recaudo Derechos de Explotación		
Rentas del Monopolio	**Localizados ↑**	**$ 228.163**	**$ 270.256**	**18%**
	Novedosos ↑	**$ 130.146**	**$ 183.640**	**41%**
	Baloto	$ 67.173	$ 98.987	47%
	Revancha	$ 19.481	$ 30.042	54%
	Superastro	$ 42.636	$ 53.743	26%
	Apuestas Deportivas Paramutuales	$ 855	$ 868	1%
	Promocionales ↑	**$ 3.246**	**$ 5.827**	**80%**
Total Rentas del Monopolio		**$ 361.554**	**$ 459.724**	**27%**
Otros Conceptos	Caducos	$ 15.184	$ 9.137	-40%
	Rendimientos Financieros	$ 2.579	$ 5.168	100,4%
	Intereses de Mora	$ 553	$ 668	21%
	Liquidaciones de Aforo	$ 124	$ 425	242%
Otros Conceptos *		**$ 18.440**	**$ 15.398**	**-16%**
TOTAL RECAUDO		**$ 379.994**	**$ 475.122**	**25%**

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Ilustración 2. Comparativo recaudo 2015-2016



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

2.1.2 Recaudo de Gastos de Administración por tipo de juego

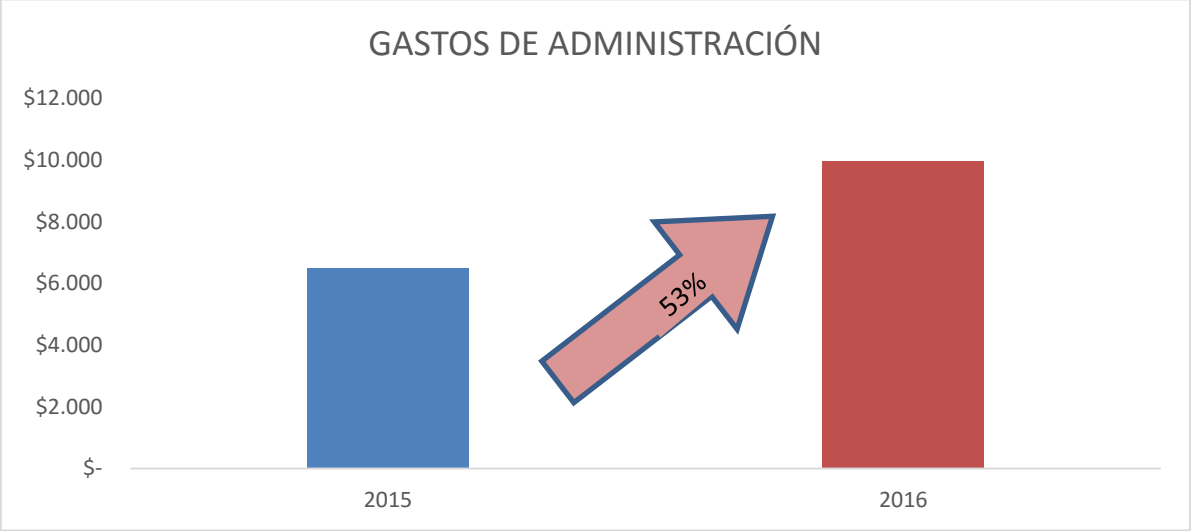
El recaudo de Gastos de Administración presentó un incremento del 53% con respecto a la vigencia anterior, derivado del comportamiento del recaudo en general y del aumento en los volúmenes de los depósitos con condiciones favorables en las tasas de interés que se presentaron durante la vigencia 2016.

Tabla 3. Recaudo de Gastos de Administración por tipo de juego (cifras en millones $)

Conceptos	Tipo de Juego y/o Conceptos	2015	2016	Variación
		Recaudo Gastos de Administración		
Rentas del Monopolio	Localizados	$ 2.285	$ 2.764	21%
	Novedosos	$ 1.301	$ 1.836	41%
	Promocionales	$ 33	$ 58	77%
	Caducos	$ 2.162	$ 4.148	92%
	Rendimientos Financieros	$ 378	$ 728	93%
Total Rentas del Monopolio	Rentas del Monopolio	$ 6.159	$ 9.536	55%
Rentas Otros Conceptos	Intereses de Mora	$ 78	$ 106	35%
	Sanciones	$ 211	$ 317	50%
	Multas	$ 67		-100%
Total Otros Conceptos	Otros Conceptos	$ 356	$ 423	19%
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		$ 6.515	$ 9.959	53%

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Ilustración 3. Comparativo 2015-2016 Gastos de Administración



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

2.1.3 Transferencias por tipo de juego

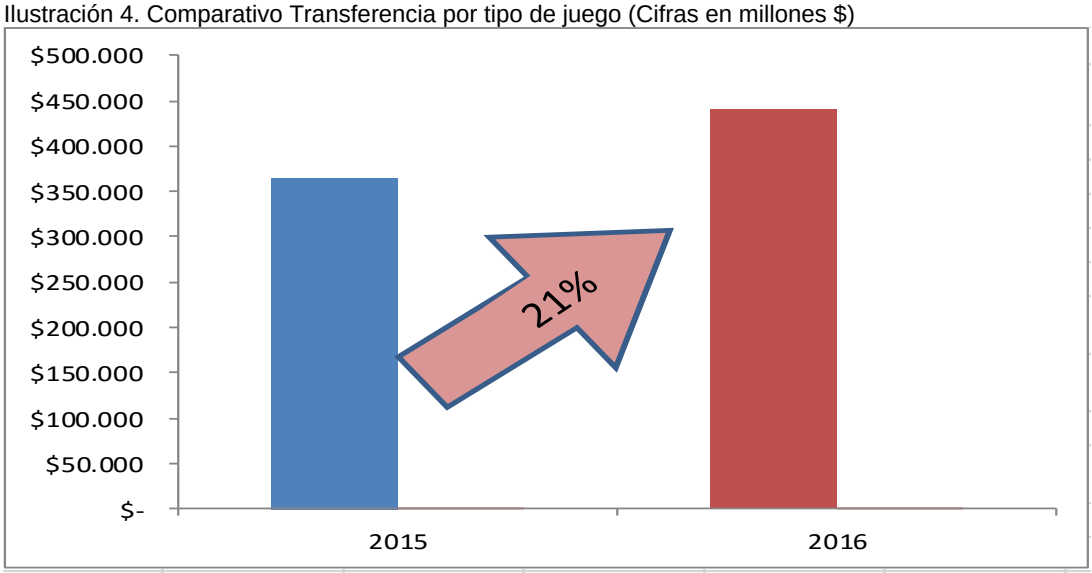
A nivel general las transferencias a la salud que realizó Coljuegos durante la vigencia 2016 presentaron un incremento del 21% con respecto a la vigencia anterior. Este comportamiento se explica por aumentos de transferencias originadas en juegos novedosos (23%), localizados (17%), promocionales (110%) y premios caducos (42%):

Tabla 4. Comparativo Transferencia por tipo de juego (Cifras en millones $)

	Tipo de Juego y/o Conceptos	2015	2016	Variación
		Transferencias		
Rentas del Monopolio	Localizados	$ 226.137	$ 264.673	17%
	Novedosos	$ 125.274	$ 154.124	23%
	Promocionales	$ 2.616	$ 5.506	110%
	Caducos	$ 8.370	$ 11.907	42%
	Rifas	-$ 14	$ -	-100%
	Rendimientos Financieros	$ 2.257	$ 3.979	76%
Total Rentas del Monopolio	**Total Rentas del Monopolio**	**$ 364.641**	**$ 440.189**	21%
Rentas Otros Conceptos	Intereses de Mora	$ 596	$ 857	44%
	DE - Liquidaciones de Aforo	$ 79	$ -	-100%
Total Otros Conceptos	**Otros Conceptos ***	**$ 675**	**$ 857**	27%
TOTAL TRANSFERENCIAS		**$ 365.316**	**$ 441.046**	21%

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Ilustración 4. Comparativo Transferencia por tipo de juego (Cifras en millones $)



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

2.1.4 Transferencia por tipo de beneficiario

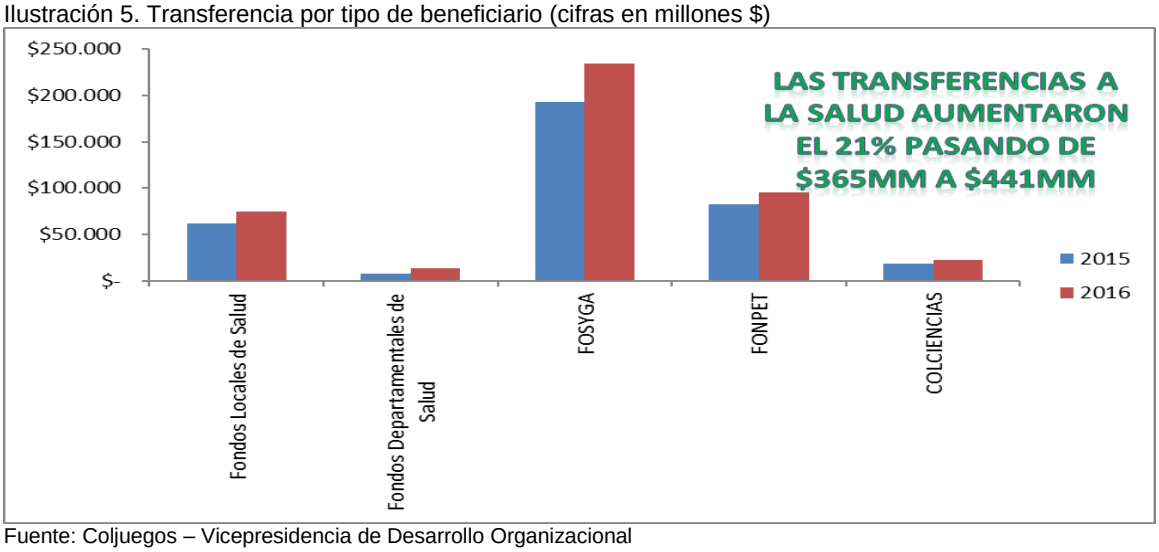
En relación con las variaciones en los montos girados hacia los diferentes destinatarios de las transferencias presentan crecimientos importantes tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Transferencia por tipo de beneficiario (cifras en millones $)

	Destinatario	2015	2016	Variación
		Transferencias		
Rentas del Monopolio	Fondos Locales de Salud	$ 61.406	$ 74.576	21%
	Fondos Departamentales de Salud	**$ 7.371**	**$ 13.165**	79%
	FOSYGA	$ 192.775	$ 234.785	22%
	FONPET	$ 82.847	$ 95.851	16%
	COLCIENCIAS	$ 18.754	$ 22.669	21%
	Coljuegos Control llegalidad*	$ 2.162	$ 4.148	92%
Total Transferencias a la Salud		$ 365.316	$ 445.194	22%
*** Corresponde a recursos que ingresan directamente a Coljuegos para el control de operaciones ilegales**				

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Ilustración 5. Transferencia por tipo de beneficiario (cifras en millones $)



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

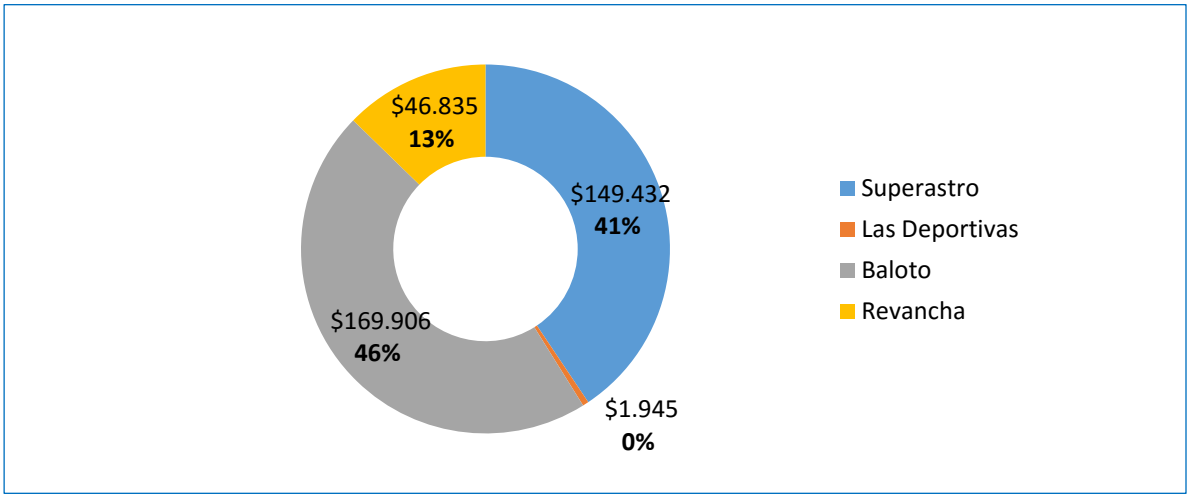
2.2 JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DEL ÁMBITO NACIONAL

2.2.1 Número de ganadores por tipo de juego

Durante el año 2016, los juegos de suerte y azar novedosos reglamentados a nivel nacional, otorgaron premios por más de $368 mil millones a más de 4.4 millones de jugadores. Baloto otorgó el 46% del total de los premios a 1.6 millones de ganadores, Superastro el 40.59% a 1.5 millones de ganadores, Revancha el 12.72% a 1.2 millones de ganadores y las Deportivas el 0.5% a 48 mil ganadores.

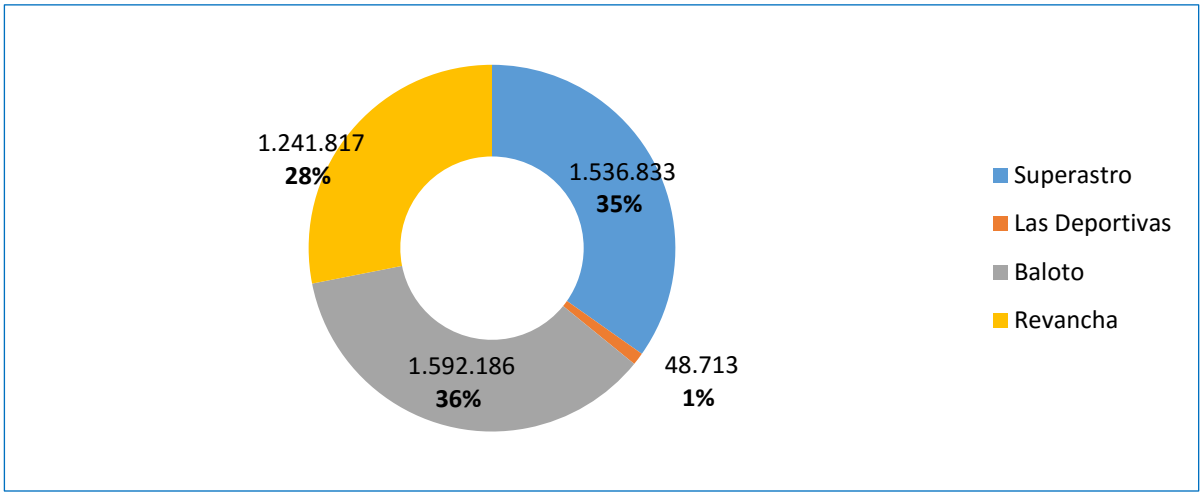
A continuación, se presenta la distribución en la entrega de premios y de ganadores para cada uno de los juegos en operación durante el 2016.

Ilustración 6. Premios entregados por tipo de juego en 2016 (Cifras en millones de pesos)



Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Comercial

Ilustración 7. Número de ganadores en 2016 por tipo de juego



Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Comercial

2.2.2 Juegos Optimizados

Durante el año 2016, Coljuegos realizó el proceso de selección para la contratación de la nueva concesión de Baloto. Teniendo en cuenta que las proyecciones sobre el comportamiento en las ventas y el recaudo en Derechos de explotación proyectaba una disminución cercana al 19%, así como los estudios de mercado realizados, se identificó que Colombia cuenta con un potencial para el crecimiento del juego y por lo tanto la necesidad de modificar su dinámica.
En este contexto, y con el fin de mantener un comportamiento creciente en el juego, así como generar una mecánica atractiva para el mercado de JSA en Colombia, se efectuaron los siguientes cambios:

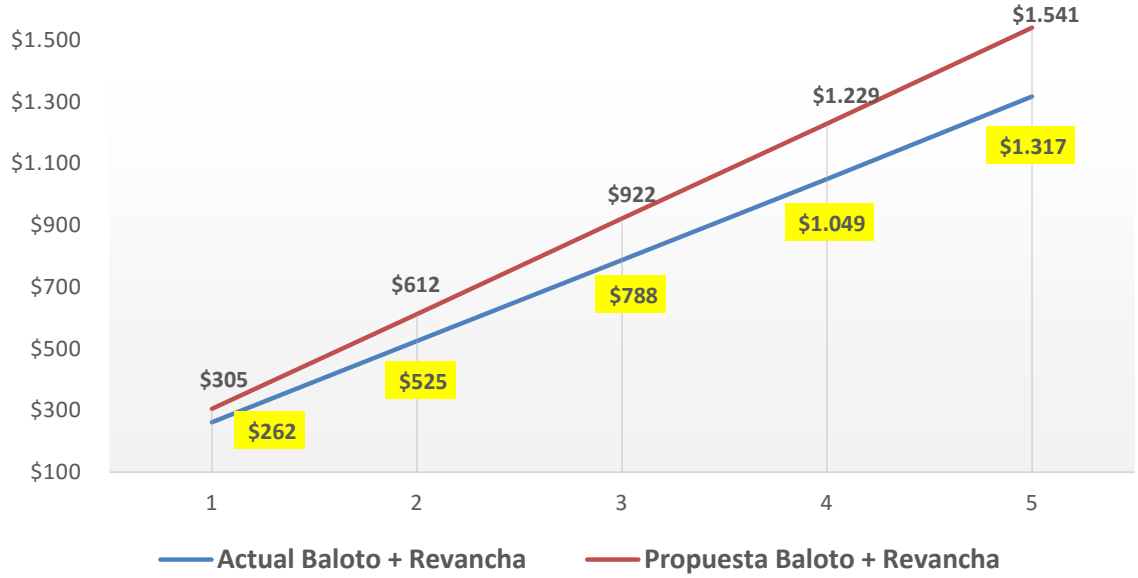
Tabla 6. Características de la optimización del juego Baloto

Criterio	Reglamento Actual	Reglamento Nuevo
Matriz	1/45	1/43 y 1/16
Probabilidad	1/8.145.000	1/15.401.568
Categorías de Premios	4	8
Monto de Arranque Premio Mayor	Baloto: $2.000 M Revancha: $500 M	Baloto: $4.000 M Revancha: $1000 M

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Comercial

Si bien estos cambios implican una menor probabilidad de ganar el premio mayor, representan un mayor número de ganadores gracias a la inclusión de nuevas categorías de premio; además los estudios realizados por la entidad, así como los documentos académicos y de mercados consultados para el análisis del sector demuestran que a mayor acumulado existen mayores niveles de ventas, por lo cual la dinámica descrita implica acumulados más atractivos y consecuentemente un aumento significativo en ventas, estimado en $224.000 millones tal y como se refleja en el gráfico siguiente:

Ilustración 8. Proyección optimización Baloto (ventas sin IVA en miles de millones)



Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Comercial

Como resultado del proceso de Licitación Pública 001 de 2016 se celebró el contrato 1379 del 1° de diciembre de 2016, suscrito con IGT JUEGOS SAS, con una duración de 60 meses. Cabe recordar, que la nueva mecánica iniciará en el mes de abril de 2017.

De otra parte, durante el mes de diciembre de 2016, se identificó la necesidad de realizar el cambio en el precio del tiquete de baloto teniendo en cuenta la reforma tributaria en la cual se estableció un aumento en el IVA del 16% al 19% y el análisis de mercado realizado por el operador, en donde se justificó el incremento en $500, pasando de $5.500 a $6.000. El precio de la Revancha se mantuvo en $2.000.

2.2.3 Juegos nuevos reglamentados

El año 2016 fue muy productivo para la regulación colombiana en materia de juegos de suerte y azar, Coljuegos expidió el esquema de operación de máquinas electrónicas tragamonedas en establecimientos cuya actividad comercial principal puede ser diferente de juegos de suerte y azar[1] y el reglamento y los requisitos de operación para los juegos operados a través de internet[2]. Esto indica que hoy contamos con 11 juegos regulados, a la par de países como Argentina y muy cerca de México, el cual ha reglamentado 12 juegos.

[1] Puede ser consultado en:
http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/maquinas_electronicas_tragamonedas_cuya_actividad_comercial_principal_es_diferente_a_salas_de_juego_de_suerte_y_azar_pub
http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/maquinas_electronicas_tragamonedas_cuya_actividad_comercial_principal_es_diferente_a_salas_de_juego_de_suerte_y_azar_pub
[2] Puede ser consultado en: http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/juegos_operados_por_internet_pub

• METs en locales cuya actividad comercial principal puede ser diferente a juegos de suerte y azar

Corresponde a un juego localizado que le permite al jugador realizar su apuesta en máquinas tragamonedas, en comercios diferentes a las salas de juegos tradicionales. A través de este esquema de operación, Coljuegos definió las condiciones mínimas con respecto al número de equipos por local, contrato y aspectos técnicos, basado en un estudio de mercado realizado por la Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco - en donde se evidenció: 1) que este tipo de establecimientos de comercio concentran más de la mitad de los usuarios de METs, 2) que la operación del juego representa un ingreso adicional para los pequeños comerciantes y 3) la existencia de hábitos de consumo de los apostadores de máquinas en lugares diferentes a los que se encontraban autorizados.

Desde el mes de enero de 2016, Coljuegos publicó el proyecto de reglamentación del esquema de operación de METs en locales cuya actividad comercial principal puede ser diferente a juegos de suerte y azar. Una vez recogidas las observaciones de los potenciales interesados, el 31 de marzo de 2016 se definió el esquema de operación de esta modalidad de juego localizado.

Tras el seguimiento realizado sobre el comportamiento del mercado de JSA frente a los incentivos establecidos para el inicio de la operación de este esquema y ante la ausencia de solicitudes de autorización de contrato de concesión, el día 11 de noviembre se realizó un conversatorio sobre el esquema de operación, recogiendo las observaciones formuladas por los operadores potenciales referentes a los asuntos que representaba mayor dificultad para poder iniciar la operación de este nuevo esquema. De acuerdo con esto, Coljuegos realizó el estudio de los posibles ajustes y efectivamente estableció algunos cambios en la dinámica de la operación de dichas máquinas, a fin de generar un escenario que nos permita recibir solicitudes de autorización para operar, los cuales se someterán a aprobación de la Junta Directiva durante el mes de enero de 2017.

• Juegos Operados por Internet

Los juegos operados por Internet son aquellos cuando la apuesta y el pago de premios se realizan, únicamente por este medio, previo registro del jugador en el sitio o portal autorizado y cuya mecánica se soporta en un generador de número aleatorio virtual o en la ocurrencia de eventos reales cuyos resultados no son controlados. Aquellos juegos que incluyan la realización de sorteos físicos no corresponden a este tipo de juegos, sino que utilizan la plataforma de internet, como un canal de venta.

De este modo, y teniendo en cuenta la oferta evidente de este tipo de juegos de suerte y azar, el 24 de mayo del 2016 la Junta Directiva aprobó el reglamento de juegos operados por internet mediante el acuerdo no. 4, luego de llevar a cabo un proceso de socialización del proyecto de reglamento el cual inició en el mes de diciembre del 2015. Adicionalmente, lo anterior se da como resultado de la modificación al artículo 38 de la Ley 643 mediante el artículo 93 de la Ley 1753 del 9 de junio de 2015-Plan Nacional de Desarrollo – el cual da viabilidad jurídica y comercial al juego, modificando la modalidad de contratación y la tasa de derechos de explotación que aplicaban para la operación del juego.

Por otra parte, y complementario a la reglamentación publicada, el 28 de septiembre de 2016 se expide la resolución 20161200025334 por medio de la cual se fijan los requisitos y las garantías para la concesión de la operación de dichos juegos. Con esta regulación, Colombia se convierte en el primer país latinoamericano en regular esta modalidad de juego.

Con el fin de fomentar el inicio de operación del juego, el día 4 de noviembre de 2016 se realizó el primer conversatorio con terceros interesados en operar juegos por internet en Colombia, en donde los mismos expusieron sus inquietudes y observaciones frente a la reglamentación expedida. De dicho evento, se identificaron dos aspectos principales que limitaban los incentivos para dar inicio a la solicitud de contrato de concesión del juego: en primer lugar, a diferencia de otras regulaciones, esta modalidad de juego novedoso se encontraba gravado con IVA, no obstante, fue exento en la ley 1819 de 2016. En segundo lugar, el componente de liquidez internacional o liquidez abierta fue indicado como uno de los aspectos técnicos a mejorar, teniendo en cuenta que para algunos juegos, tales como el póker torneo o apuestas deportivas cruzadas, el no tener dicha herramienta se limita la participación del jugador debido a que cuenta con menores oportunidades de encontrar contrapartes en el juego. Al respecto, Coljuegos se encuentra estudiando la posibilidad de incorporar dicha herramienta en la regulación colombiana, mediante la cooperación de buenas prácticas implementadas en regulaciones que la permiten.

Durante la vigencia 2017, Coljuegos continuará gestionando las inquietudes, observaciones y necesidades de los terceros interesados como laboratorio, fabricantes, proveedores y posibles operadores de los juegos mencionados, a través de conversatorios, mesas de trabajo y video llamadas para la solución de dudas e inquietudes y mejoras a los mismos.

2.2.4 Juegos Objeto de estudio y análisis

Colombia cuenta con un gran potencial frente al desarrollo del mercado – tanto oferta como demanda – de juegos de suerte y azar. En este sentido, han sido identificadas varias oportunidades que permitan satisfacer las preferencias de los jugadores colombianos y aquellos jugadores potenciales.

En efecto, el análisis de varias informaciones de mercado, permite concluir que existe un significativo mercado potencial por atender, correspondiente principalmente a apuestas deportivas bajo diferentes modalidades, algunas sin autorización de Coljuegos.

La Entidad se encuentra fortaleciendo el análisis del desempeño de juegos regulados, que deben mejorarse. Para ello, ha venido realizando mesas de trabajo y conversatorios con las partes interesadas, referente a cada uno, y de esta manera determinar oportunidades de mejora y ajustes requeridos en la regulación. Así, para la operación de las Apuestas en Carreras y Deportes Virtuales (ACDV), se realizó un primer conversatorio el día 7 de diciembre de 2016 en el cual se recibieron varias observaciones, con las cuales, se inició la revisión de la regulación para establecer herramientas que permitan potenciar su pronto ingreso en el mercado.

En segunda medida, la regulación correspondiente a las apuestas de contrapartida en eventos deportivos y de modalidad anónima ha sido priorizada como un proyecto

estratégico para la vigencia 2017. En este sentido, Coljuegos ha iniciado en el 2016 el trabajo con reguladores y operadores internacionales para determinar la mecánica, aspectos técnicos, y esquemas de regulación que pueden ser aplicados al mercado colombiano, de modo tal que se ofrezca un juego interesante y atractivo al jugador. Con respecto a las apuestas deportivas paramutuales, se han realizado mesas de trabajo con el actual operador sobre la optimización de la mecánica actual.

Por último, frente a los juegos localizados (Máquinas electrónicas tragamonedas, Bingos, Mesas, entre otros) se ha establecido la necesidad de adelantar un reglamento frente al funcionamiento de los mismos. Desde el 2016, se iniciaron labores de acercamiento al mercado para conocer las dinámicas de juegos con potencial para ser incluidos en la regulación.

3 OBJETIVO 2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE

3.1 CONTROL A LA OPERACIÓN ILEGAL

3.1.1 Operativos realizados

Coljuegos durante el año 2016 intervino a través de acciones de control contra la operación ilegal, 29 municipios de 18 departamentos del país, Antioquia, Atlántico, Bogotá, D.C., Bolívar, Casanare, Cauca, Cesar, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle del Cauca.

Lo anterior permitió realizar 346 acciones de control a establecimientos de comercio con presunta operación de juegos de suerte y azar, de las cuales 328 correspondiente al 95%, fueron acciones en las que se hizo efectiva la medida cautelar de retiro y el restante 5%, es decir 18 establecimientos de comercio, en los cuales no se evidenció operación ilegal por encontrarse cerrados, o porque contaban con autorización y contrato para operar, o porque no eran establecimientos sobre los cuales la entidad tuviera competencia.

En el desarrollo de las acciones de control y con el apoyo y coordinación de la Unidad Nacional de Intervención Policial, Antiterrorismo UNIPOL y la Fiscalía General de la Nación, se logró la captura de 19 personas, en Ibagué, Neiva, Barranquilla y Medellín.

3.1.2 Elementos de juego de suerte y azar ilegales retirados

La Gerencia Control a las Operaciones Ilegales adoptó medida cautelar de retiro sobre 3.534 elementos de juegos de suerte y azar, desagregados así: 3.348 máquinas electrónicas tragamonedas (correspondiente al 94,7%), 152 sillas de bingo (4,3%), 3 ruletas (0,1%), 30 establecimientos de comercio en los que se operaba apuestas deportivas[3] (0,8%) y 1 esferodromo (0.03%).

Tabla 7. Elementos de juegos de suerte y azar ilegales retirados

Tipo de elemento	No.	%
MET	3.348	94,74%
Sillas de bingo	152	4,30%
Ruletas	3	0,08%
Apuestas deportivas(*)	30	0,85%
Otros JSA	1	0,03%
Total	3.534	100%

(*) Por establecimiento de comercio.
Fuente: Gerencia Control Operaciones Ilegales

[3] Cada establecimiento de comercio en los que opera apuesta deportiva incluye elementos como computadores, televisores, impresoras, etc.

Respecto de la distribución geográfica de los elementos de juego ilegal que fueron objeto de medida de retiro la información es la siguiente:

Tabla 8. Retiro de elementos de JSA por departamento

Departamento	MET	Bingo (sillas)	Esferodromo	Ruletas	Apuestas deportivas	Total	% participación
Antioquia	515			1	6	522	15%
Atlántico	473				2	475	13%
Bogotá	1421	152	1		2	1576	45%
Bolívar	114					114	3%
Casanare	34				1	35	1%
Cauca	13					13	0%
Cesar	20				1	21	1%
Cundinamarca	27					27	1%
Huila	45			1	5	51	1%
Magdalena	75					75	2%
Meta	4				4	8	0%
Norte de Santander	95					95	3%
Quindío	20					20	1%
Risaralda	54			1		55	2%
Santander	7				1	8	0%
Sucre	35					35	1%
Tolima					8	8	0%
Valle del Cauca	396					396	11%
Total general	**3348**	**152**	**1**	**3**	**30**	**3534**	**100%**

Fuente: Gerencia Control Operaciones Ilegales

3.1.3 Procesos de decomiso

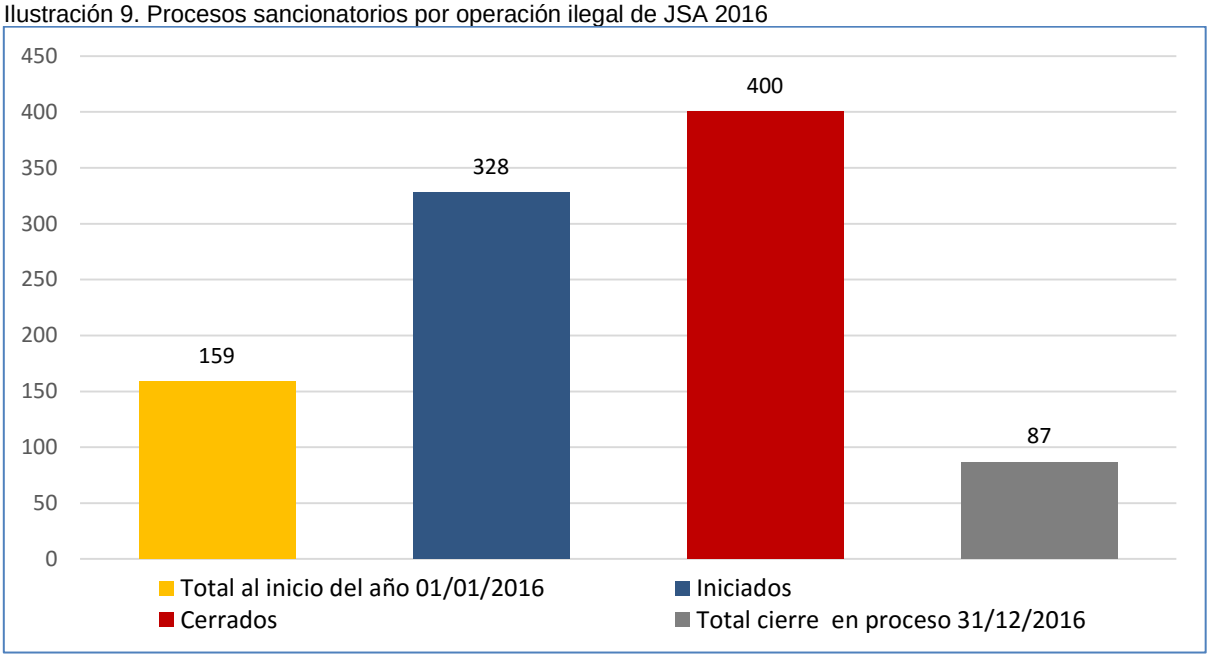
Con fundamento en el artículo 20 de la Ley 1343 de 2010 y a partir de las acciones de control realizadas por la Gerencia Control a las Operaciones Ilegales se da inicio al proceso administrativo de decomiso y destrucción de elementos de juego que tiene como fin último impedir que continúe la operación de los mismos.

Es así como al iniciar la vigencia 2016 la Gerencia contaba con 159 procesos en curso, durante el año se iniciaron 328 y se finalizaron 400, quedando al cierre del año con 87 procesos en curso.

Respecto de los procesos que finalizaron se debe precisar que se entiende por finalizado un proceso el momento de la expedición de la constancia de ejecutoria con lo cual se considera en firma la orden de destrucción, motivo por el cual se presente una diferencia entre los finalizados (400) y las resoluciones expedidas durante la vigencia (319), en tanto el grupo de procesos finalizados contiene resoluciones de destrucción que habían sido emitidas en vigencias anteriores.

Por último indicar que las órdenes de decomiso y destrucción expedidas durante la vigencia (319), ordenan el decomiso y destrucción de 3.318 elementos[4] de juego:

Ilustración 9. Procesos sancionatorios por operación ilegal de JSA 2016



Fuente: Gerencia Control Operaciones Ilegales

3.1.4 Elementos destruidos

Dentro de los procesos que adelanta la Gerencia Control a las Operaciones Ilegales durante el año 2016, se destruyeron 2.850 elementos de juego de suerte y azar, discriminadas así: 2.406 MET (correspondiente al 84,42%), 409 Sillas de bingo (14,35%), 6 mesas de casino (0,21%), 2 ruletas (0,07%), 1 esferódromo (0,04%) y 26 puntos de venta de apuesta deportiva (0.91%).

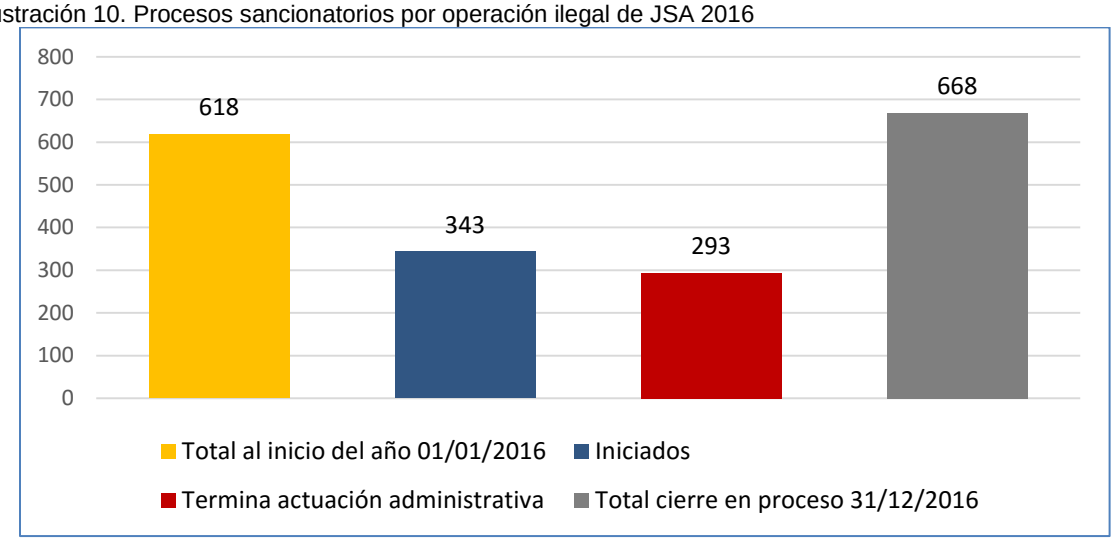
3.1.5 Procesos sancionatorios por operación ilegal de juegos de suerte y azar

En cuanto al proceso administrativo sancionatorio que adelanta la Gerencia por presunta operación ilegal, al iniciar la vigencia 2016 se contaba con 618 procesos en curso, durante el año se iniciaron 343 y se finalizaron 293[5], quedando con 668 procesos en curso al término de la vigencia.

De los procesos finalizados es importante discriminar que 14 de ellos fueron archivados en tanto se trataba de procesos que vincularon a sujetos indeterminados sin posibilidad de identificar un sujeto sancionable; y los 279 restantes suman sanciones por valor de $116.646 millones de pesos y fueron trasladados a la Gerencia de Cobro.

[4] Incluyen elementos como computadores, sillas, televisores, impresoras, etc.
[5] Resoluciones-sanción ejecutoriadas

Ilustración 10. Procesos sancionatorios por operación ilegal de JSA 2016



Fuente: Gerencia Control Operaciones Ilegales – Base de datos procesos GCOI

3.1.6 Otras acciones adelantadas

• Campaña de sensibilización

Dentro de las estrategias diseñadas por la entidad para la lucha contra la ilegalidad, se realizó campaña de comunicaciones a través de radio, redes sociales y página web de la entidad dirigida de manera especial a tenderos, tendiente a concientizar y divulgar el riesgo que implica operar máquinas electrónicas tragamonedas en establecimientos, sin la autorización de operación correspondiente expedida por Coljuegos.

Para ello se diseñaron tres tipos de mensajes radiales que fueron difundidas de manera masiva a nivel nacional, a través de las emisoras vinculadas a la cadena básica de RCN. Por su parte el video fue comunicado a través de YouTube y de la página web de la entidad, además de ser utilizado como herramienta de presentación institucional en actividades.

Mesas de trabajo por la legalidad en el sector de juegos de suerte y azar.

Durante el año 2016, Coljuegos realizó tres (3) mesas de trabajo por la legalidad en los juegos de suerte y azar, las cuales contaron con la participación de:

- Coljuegos.
- Ministerio de Defensa.
- Policía Nacional.
- Fiscalía General de la Nación.
- Gremios del sector.

De estas mesas de trabajo se establecieron los siguientes compromisos:

- Articulación interinstitucional: encaminada a abordar el problema de la ilegalidad con una visión integral, en tanto es necesario considerar este delito como parte del

fenómeno de la criminalidad organizada, que de manera transversal afecta componentes como los derechos humanos, es fuente de ingresos y sostenibilidad de la economía criminal.

De manera que para poder implementar una nueva metodología de investigación se requiere necesariamente el fortalecimiento de las tareas de articulación y coordinación interinstitucional y el robustecimiento de los equipos de Policía Judicial no solo en número de integrantes sino con capacitación dirigida a proporcionar una mirada integral del fenómeno.

- Cooperación de los gremios para denunciar actividades de operación ilegal.
- Desarticulación de las estructuras criminales dedicadas a la operación ilegal de juegos de suerte y azar, mediante acciones coordinadas entre Coljuegos, Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación.

• Resultados obtenidos de alianzas con entidades:

- **Trabajo con la UNIPOL:**

✓ 8 capturas por operación ilegal de juegos de suerte y azar en las ciudades de Medellín y Barranquilla.
✓ Labores investigativas que nos permitieron realizar acciones de control en la ciudad de Medellín donde se evidenció establecimientos con reincidencia en la operación ilegal de juegos de suerte y azar (Barrio Belén – Barrio Aranjuez).
✓ Operativo conjunto en la ciudad de Cali donde se logró la desmantelarían de una organización criminal.

- **Actividades con fiscalías territoriales para combatir las apuestas deportivas ilegales:**

✓ Operación en conjunto con el CTI de Neiva el día 06 de abril del 2016.
✓ Operación Camaleón el día 06 de Septiembre del 2016.
✓ 11 capturas en estos dos operativos realizados con el CTI de la Fiscalía.
✓ Intervención en el municipio de Ibagué a la casa de apuestas deportivas ilegales PIJAOS SPORTS con aproximadamente 160 puntos de venta en los departamentos de Antioquia, Nariño, Huila, Cundinamarca y Tolima.

3.2 SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

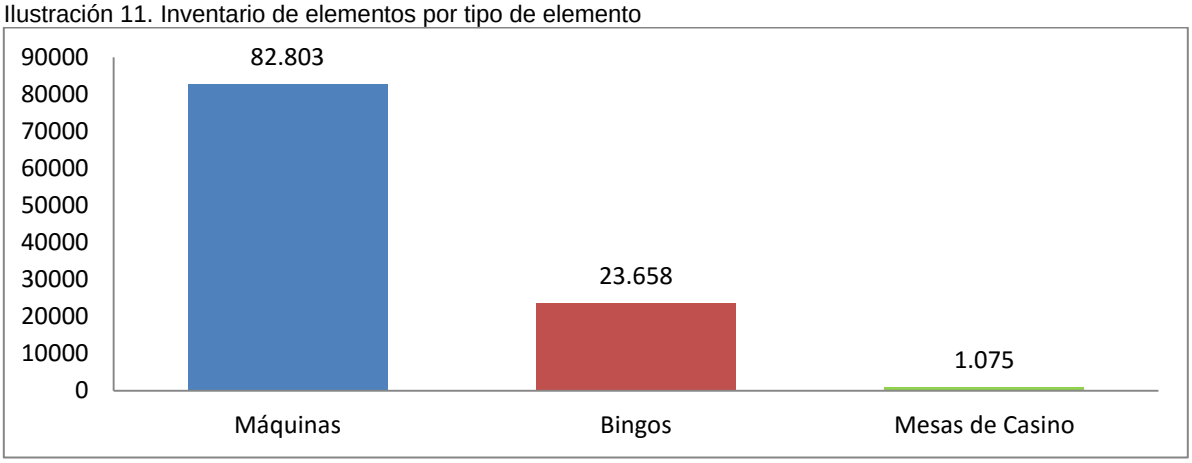
3.2.1 Contratos en ejecución por tipo de juego

A 31 de diciembre de 2016, se encontraban en ejecución 375 contratos de concesión (con 370 operadores) para la operación de juegos de suerte y azar, de los cuales el 99,20% correspondían a juegos localizados y el 0,80% a novedosos.

3.2.2 Inventario de elementos de juego por tipo y operador

El número de elementos de juego de suerte y azar autorizados a 31 de diciembre de 2016 fue de 107.537 de los cuales el 77% correspondían máquinas electrónicas tragamonedas, el 22% a bingos y el 1% a mesas de casino. Estos elementos operaron en 2.536 establecimientos a nivel nacional.

Ilustración 11. Inventario de elementos por tipo de elemento



Fuente: Coljuegos – Gerencia Seguimiento Contractual

3.2.3 Auditorías Integrales

En cumplimiento del plan de fiscalización, en el año 2016 se efectuaron auditorías integrales[6] a 80 operadores en 22 departamentos del territorio nacional correspondientes, como resultado de estas auditorías se visitaron 477 establecimientos.

Ilustración 12. Visitas de fiscalización por Departamento

Fuente: Gerencia Seguimiento Contractual – Base de datos Gestor de Información de Auditoria en Campo.

[6] **Auditoría integral:** Consiste en verificación en establecimientos y sede administrativa del operador de las obligaciones contractuales de tipo administrativo, contable y tributario., así como el manejo del inventario de elementos de juego de suerte y azar.

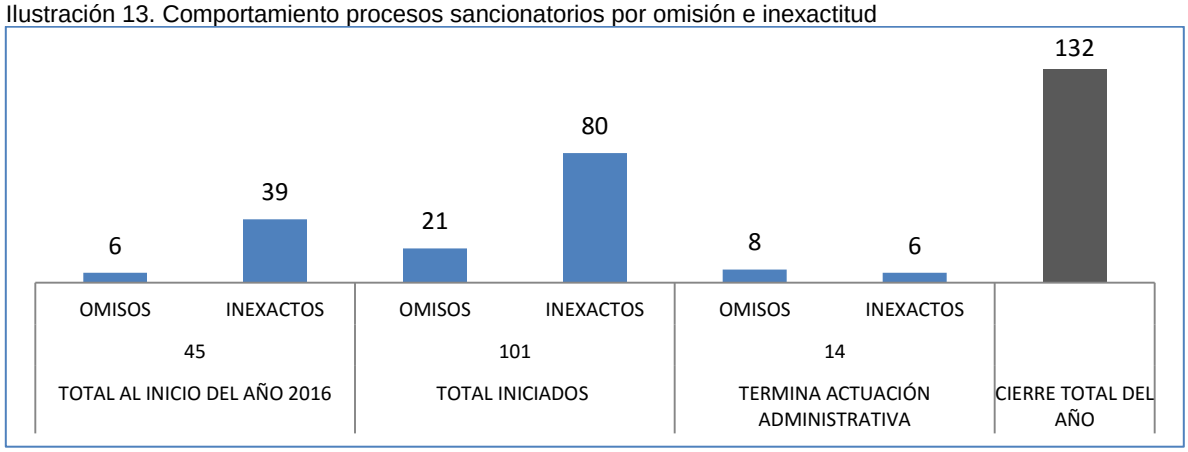
Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

3.2.4 Procesos sancionatorios por omisión e inexactitud en el pago de derechos de explotación y gastos de administración

El año 2016 inició con 45 procesos sancionatorios, de los cuales el 13% se originaron en la omisión en el pago y el 87% en inexactitud en el pago de los derechos de explotación.

Durante el año, se dio apertura a 101 procesos, 21% por omisión y 79% por inexactitud y fueron terminados 14 procesos, de los cuales el 43% con sanción por la suma de $617.014.941.

Ilustración 13. Comportamiento procesos sancionatorios por omisión e inexactitud



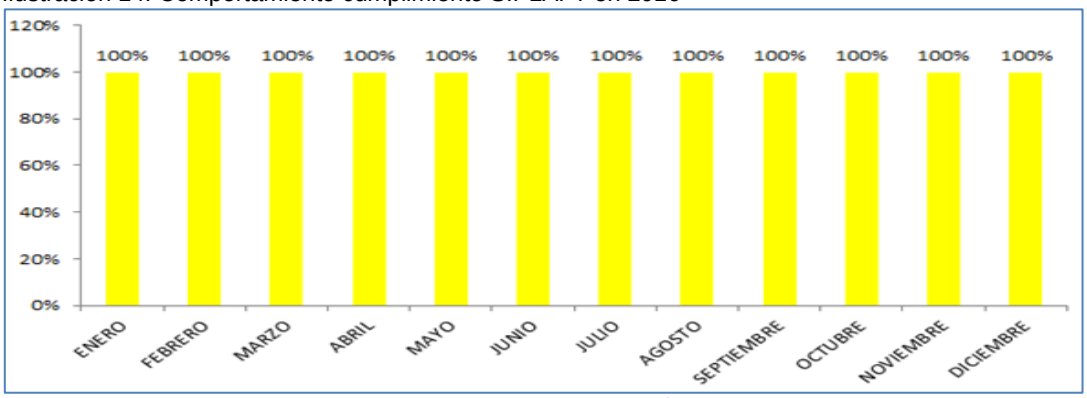
Fuente: Gerencia Seguimiento Contractual – Base de datos procesos sancionatorios.

3.2.5 Cumplimiento requisitos SIPLAFT (Resolución 260 de 2013)

Durante el año 2016, el 100% de los operadores cumplieron con las obligaciones exigidas en la Resolución 260 de 2013, en especial: la designación y aprobación del Oficial de Cumplimiento, y la elaboración e implementación de la Cartilla SIPLAFT y el Código de Conducta.

Resulta importante aclarar que la Resolución 260 de 2013 fue sustituida por la Resolución No. 20161200032334 de 2016, en la cual se estableció que el plazo de implementación de dicha norma es hasta el 30 de marzo de 2017.

Ilustración 14. Comportamiento cumplimiento SIPLAFT en 2016



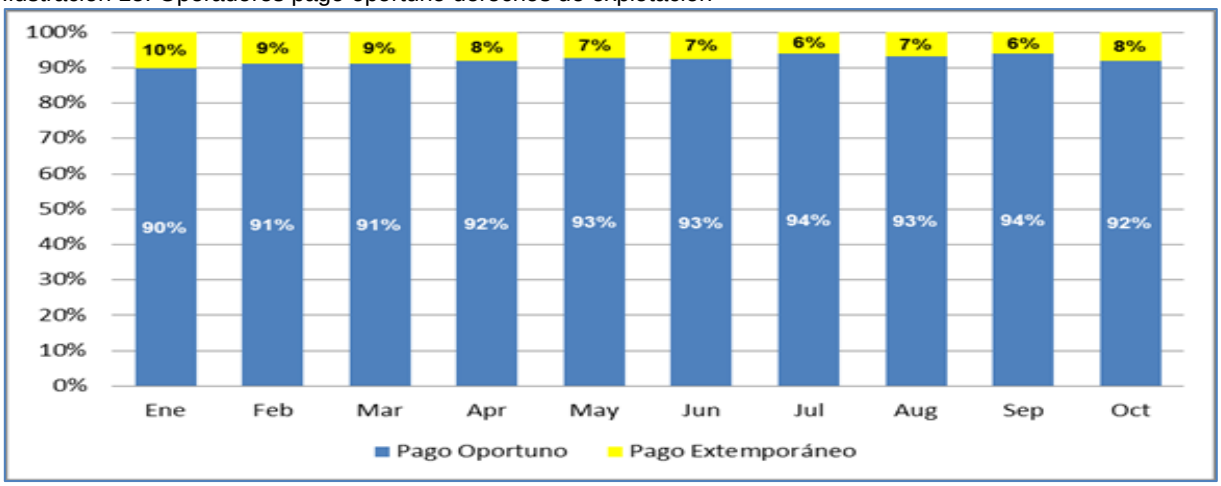
Fuente: Gerencia Seguimiento Contractual – Base de datos Información SIPLAFT

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

3.2.6 Seguimiento a la oportunidad en el pago de los derechos de explotación y gastos de administración

A octubre de 2016, se evidenció que en promedio 92% de los operadores realizó el pago de los derechos de explotación de forma oportuna, con el siguiente comportamiento mensual:

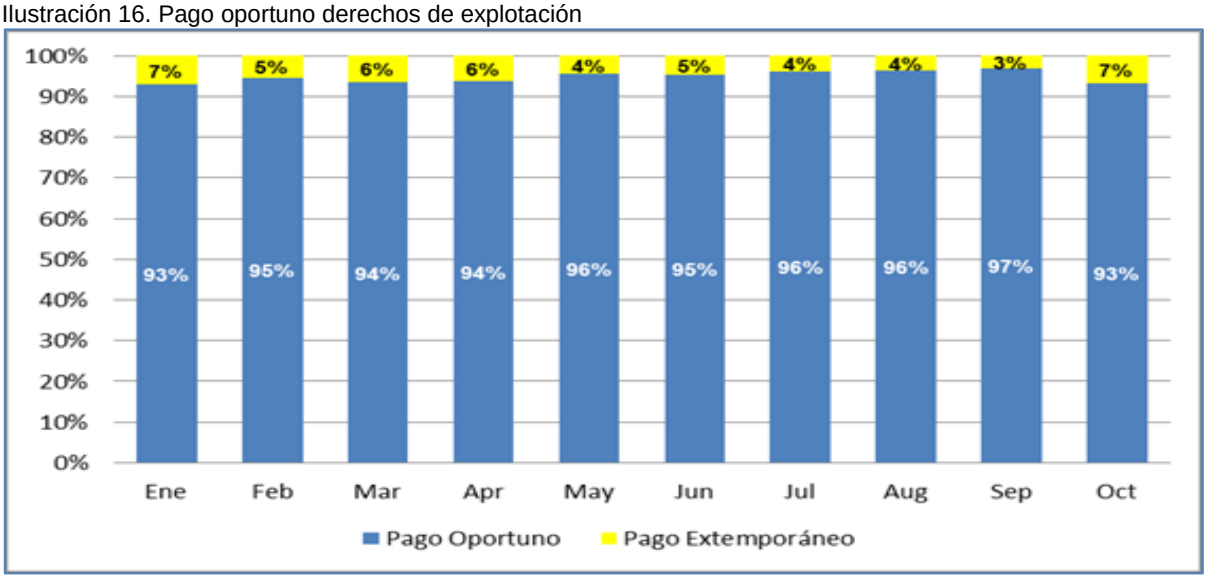
Ilustración 15. Operadores pago oportuno derechos de explotación



Fuente: Gerencia Seguimiento Contractual – Base de datos Derechos de Explotación y Gastos de Administración

A octubre de 2016, los derechos de explotación fueron pagados en promedio en un 95% de forma oportuna:

Ilustración 16. Pago oportuno derechos de explotación

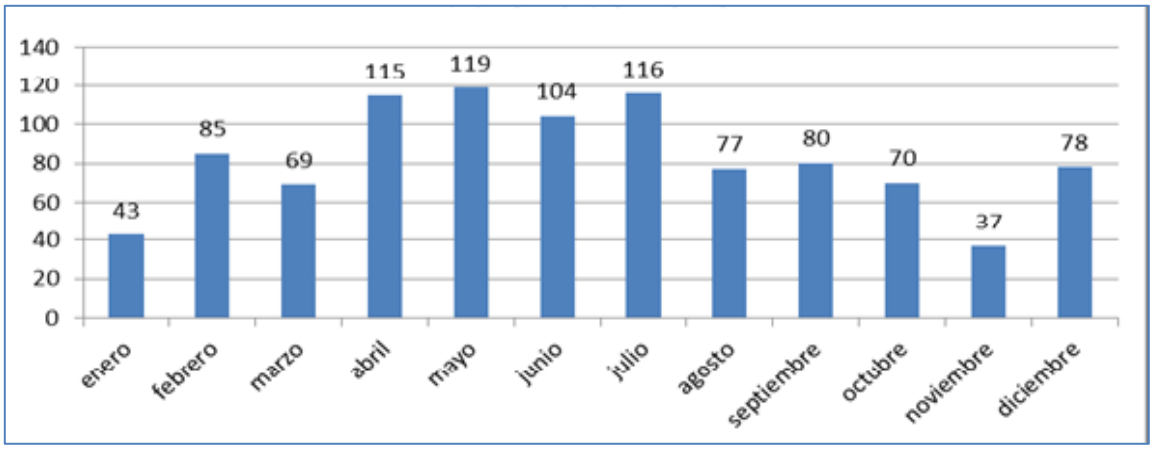


Fuente: Gerencia Seguimiento Contractual – Base de datos Derechos de Explotación y Gastos de Administración.

3.2.7 Incumplimiento contractual

En el año 2016 se adelantaron 528 procesos por incumplimiento contractual, se realizaron 993 audiencias y fueron terminados 448 procesos, el 84.8% sin sanción por superación del incumplimiento y el 3.03% con sanción.

Ilustración 17. Audiencias realizadas en 2016



Fuente: Gerencia Seguimiento Contractual – BD Incumplimiento Contractual

3.3 JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DEL ÁMBITO TERRITORIAL

La Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar –CNJSA, durante la vigencia 2016 ejecutó entre otros asuntos y trámites los siguientes:

3.3.1 Calificación Loterías

El CNJSA tiene asignada la función de evaluar anualmente la gestión, eficiencia y rentabilidad de las empresas industriales y comerciales del estado administradoras u operadoras de juegos de suerte y azar, cuya explotación corresponda a las entidades territoriales, como es el caso del juego de lotería tradicional, la Secretaría Técnica en el marco de dicha función y atendiendo a lo establecido en el Acuerdo 108 de 2014, por medio del cual se establecieron los indicadores para calificar del juego tradicional o de billetes, en la vigencia 2016 efectuó la evaluación de gestión y eficiencia de las Loterías correspondiente a 2015.

Los indicadores de calificación, deben necesariamente medir los siguientes criterios de ley: ingresos, rentabilidad, gastos de administración y operación y transferencias efectivas a los servicios de salud; en consecuencia los indicadores sobre los cuales versó la calificación y que refiere el citado Acuerdo 108 comprenden los siguientes:

1. Índice de los excedentes mínimos de operación y rentabilidad
2. Índice de la variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes
3. Indicador de ingresos
4. Índice de transferencia de la renta del monopolio
5. Índice de la transferencia del impuesto a foráneas.
6. Índice de transferencia del impuesto a ganadores

7. Índice de transferencia de las utilidades
8. Índice de transferencia de los premios caducos

La Secretaría Técnica utiliza como fuentes de información e insumo para el cálculo de los indicadores de calificación, los estados financieros de los operadores del juego de lotería y los reportes remitidos por las empresas operadoras al sistema de vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud y la información allegada directamente a la Secretaría Técnica.

Aplicando la metodología prescrita en el Acuerdo 108 de 2014 del CNJSA para cada indicador la Secretaria Técnica elaboró la calificación preliminar y con el fin de dar inicio a la actuación administrativa de calificación, el resultado de esta fue comunicada a cada lotería.

El total de operadores calificados (15) se pronunciaron respecto de la calificación preliminar; algunas presentaron aclaraciones y otras remitieron soportes para aclarar el cálculo del indicador.
Cada una de las observaciones remitidas por los operadores al ejercicio de calificación preliminar por fue revisada y analizada por la Secretaría Técnica, procediendo en algunos casos a recalcular el indicador.

Una vez surtido el trámite anterior, se elaboraron los 15 proyectos de acuerdos contentivos de la calificación de la gestión, eficiencia y rentabilidad de cada una de las empresas operadoras del juego de lotería tradicional vigencia 2015, el resultado obtenido es el siguiente (se marca con **x** los indicadores no cumplidos y con ✓ los indicadores cumplidos:

Tabla 9. Calificación definitiva de los operadores de lotería vigencia 2015

Entidad	CALIFICACIÓN DEFINITIVA								
	Indicador de gastos	Indicador de excedentes	Indicador de ventas/emisión	Indicador de ingresos brutos	Indicador de renta del monopolio	Indicador de impuesto a foráneas	Indicador de impuesto a ganadores	Indicador de premios caducos	Indicador de utilidades transferidas
Bogotá	x	x	x	x	✓	✓	x	✓	No aplica
Boyacá	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cauca	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Cruz Roja	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cundinamarca	x	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Huila	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Manizales	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Medellín	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓
Meta	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Quindío	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Risaralda	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	No aplica
Santander	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	✓
Sorteo Extra. de Cololombia	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	No aplica
Tolima	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓
Valle	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	No aplica

Fuente: Secretaría Técnica CNJSA

Los acuerdos fueron presentados al Consejo en la sesión N° 79 celebrada el 13 de julio de 2016, siendo discutidos y aprobados en la misma sesión.

Frente a la calificación de la vigencia 2015, la Lotería de Manizales presentó recurso de reposición, el cual fue resuelto confirmando la calificación en la sesión N° 83 del Consejo celebrada el 17 de noviembre de 2016.

3.3.2 Calificación Apuestas Permanentes o Chance

Atendiendo a los criterios de eficiencia enunciados por la Ley del régimen propio y a lo establecido en el Acuerdo 085 de 2013 expedido por el CNJSA, mediante el cual se determinó que los indicadores para calificar la gestión, eficiencia y rentabilidad de las empresas operadoras del juego de apuestas permanentes o chance, el CNJSA calificó a los concesionarios del juego de apuestas permanentes tomando como referencia los siguientes indicadores.

1. Indicador de la exactitud en la liquidación de los derechos de explotación declarados.
2. Indicador de la rentabilidad mínima de la concesión-
3. Indicador de la oportunidad en el pago de los derechos de explotación, los anticipos y los gastos de administración.
4. Indicador de la exactitud de la exactitud en la liquidación de los gastos de administración reconocidos a la entidad concedente.
5. Porcentaje de operación en línea y tiempo real (el cual exige un mínimo del 90%).

La Secretaría tramitó en el primer semestre del año 2016, la calificación de la gestión, eficiencia y rentabilidad de los operadores del juego de apuestas permanentes o chance, correspondiente a la vigencia 2015.

Como insumo de información para el cálculo de los indicadores de la calificación, la Secretaría Técnica utiliza: los estados financieros de los concesionarios del juego, los formularios de declaración de derechos de exploración y gastos de administración, los desprendibles de pagos de las transferencias y los reportes remitidos por los concesionario al sistema de vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud.

Con la información referida la Secretaría Técnica realizó el cálculo de cada indicador de gestión, eficiencia y rentabilidad, y produjo la calificación preliminar para cada concesionario del juego de apuestas permanentes que operó el jugo en la vigencia 2015.

El resultado de la calificación preliminar fue comunicada a cada concesionario, iniciando con ello la actuación administrativa, 6 concesionarios presentaron observaciones, aclaraciones y remitieron soportes para aclarar el cálculo del indicador.

La Secretaría Técnica procedió a revisar y analizar las respuestas remitidas los operadores al ejercicio de calificación preliminar, procediendo en todos los casos a recalcular los indicadores.

Surtido el anterior trámite, la Secretaría elaboró 40 proyectos de acuerdos contentivos de la calificación de la gestión, eficiencia y rentabilidad de cada una de las empresas operadoras del juego de apuestas permanentes o chance vigencia 2015, de los cuales

solo el concesionario APOSMAR obtuvo calificación insatisfactoria, conforme se muestra a continuación:

Tabla 10. Calificación definitiva de los operadores de apuestas permanentes vigencia 2015

Departamento	Concesionario	Indicador IEDE	Indicador IRM	Indicador GAE	Indicador OGDE	Indicador IPJS
Amazonas	Jer S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Antioquia	Réditos Empresariales S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Arauca	Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Atlántico	Superservicios de Nariño S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Atlántico	Red de Servicios de Occidente S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Bogotá	Grupo Empresarial en Línea S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Bolivar	Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Boyacá	Jer S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Caldas	Susuerte S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Caqueta	Red Multiservicios de Colombia S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Casanare	Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Cauca	Alianza Empresarial del Cauca S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Cesar	Apuestas Unidas S. A.	✓	✓	✓	✓	✓
Choco	Red de Servicios de Occidente S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Córdoba	Red de Servicios de Córdoba S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Guainía	Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Guaviare	Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Huila	Apuestas Nacionales de Colombia S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
La Guajira	Apuestas del Sur del Departamento de la Guajira Apsurguajira S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
La Guajira	Apuestas y Servicios Ganaste S.A.S	✓	✓	✓	✓	✓
La Guajira	Inverapuesta de la Guajira S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Meta	Sociedad Empresarial del Meta S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
N. De Santander	J.J. Pita y Cía. S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Nariño	Superservicios de Nariño S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Putumayo	Apuestas América S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Quindío	Apuestas Ochoa S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Risaralda	Apostadores de Risaralda S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
San Andrés	Red de Servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Santander	Juegos y Apuestas la Perla S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Sucre	Superservicios de Nariño S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Tolima	Empresarios de Apuestas Permanentes del Tolima Sociedad	✓	✓	✓	✓	✓
Valle Del Cauca	Súper Servicios del Centro del Valle S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Valle Del Cauca	Apuestas Azar S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Valle Del Cauca	Redcolsa Red Colombiana de Servicios S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Valle Del Cauca	Superservicios del Oriente del Valle S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Valle Del Cauca	Inversiones del Pacifico S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Vaupés	Superservicios de Nariño S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Vichada	Red de Servicios de Occidente S.A.	✓	✓	✓	✓	✓
Total Satisfactorio		**38**	**38**	**38**	**38**	**38**

Fuente: Secretaría Técnica CNJSA

Los proyectos de acuerdos fueron presentados al Consejo en la sesión N° 78 celebrada el 19 de mayo de 2016, siendo discutidos y aprobados en la misma sesión.

Frente a la calificación de la vigencia 2015, el concesionario APOSMAR presentó recurso de reposición, el cual rechazado por cuanto fue presentado de manera extemporánea, de acuerdo a los plazos legalmente establecidos.

3.3.3 Realización de mesas de trabajo con Oficiales de Cumplimiento revisión avances SIPLAFT e inicio preparación evaluación FMI 2017

Durante la vigencia 2016, la Secretaría Técnica adelantó tres (3) mesas de trabajo con los operadores de juegos de suerte y azar del nivel territorial, con el propósito de hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contenidas en los manuales SIPLAFT adoptados por cada uno de ellos.

Las capacitaciones contaron con la participación de los oficiales de cumplimiento de cada una de las empresas operadoras del juego de lotería y apuestas permanentes y los gremios, COFIAZAR, FEDELCO y ASOJUEGOS.

La primera mesa, celebrada en el mes de septiembre se realizó con el fin de revisar el grado de cumplimiento en el reporte objetivo a la UIAF por parte de los operadores, sumado a la socialización de la modificación del Acuerdo 097 de 2014.

Para el mes de octubre, se celebró la segunda mesa de trabajo, la cual se concentró en mostrar los hallazgos detectados en la información remitida por los operadores con ocasión al requerimiento realizado por la Secretaría Técnica para evidenciar el cumplimiento en los avances de implementación SIPLAFT, además se dio inicio a la preparación de la evaluación del Fondo Monetario Internacional que se llevará a cabo en el mes de junio del año 2017.

En el mes de noviembre, en el marco de la Asamblea anual de COFIAZAR y con el acompañamiento de ASOJUEGOS, se realizó una reunión de trabajo para iniciar con la definición de la matriz de riesgo del juego de apuesta permanente.

Adicional a lo anterior durante la vigencia 2016 se realizó el seguimiento mensual al cumplimiento por parte de los operadores de juegos de suerte y azar del nivel territorial frente al reporte a la UIAF.

Así mismo funcionarios de la Secretaría Técnica se han estado capacitando frente a la metodología de la evaluación para en el primer semestre del año 2017 replicarla a los operadores.

3.3.4 Implementación Acuerdo 294 de 2016 operadores de Chance

La Secretaría Técnica en aplicación de las disposiciones contenidas en el Acuerdo 294 de 2016, desarrolló los validadores (aplicativo que valida información contenida en los archivos de reporte) para la preparación de los reportes de información que los operadores y las entidades concedentes del juego deben remitir al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, en los plazos establecidos por el mismo acuerdo.

Se desarrollaron en total 10 validadores de información, de los cuales los 9 primeros se encuentran en proceso de pruebas:

1. Premios mayores a 500.000
2. Premios menores a 500.000
3. Cronograma de Sorteos

4. Resultado de los juegos autorizados
5. Agencias
6. Colocadores
7. Maquinas
8. Registro de apuestas – manuales
9. Movimiento de maquinas
10. Reporte de premios no reclamados

Así mismo, se puso en producción el validador de premios no reclamados, el cual, facilitó el reporte a los operadores, y garantizó la uniformidad de la información.

Adicionalmente la Secretaría Técnica elaboró la V.1.0 Requerimiento Implementación Acuerdo 294 de 2016, el documento describe los requerimientos de software de la Solución Informática para la Vigilancia, Inspección y Control de las apuestas en línea y tiempo real - SIVICAL cuyo objetivo principal es la puesta en marcha del aplicativo para la captura y validación de la información requerida a los operadores del juego de apuestas permanentes o chance por medio del Acuerdo 294 de 2016 y preparar los reportes necesarios para un ejercicio de vigilancia eficiente.

3.3.5 Realización de propuestas de Decreto para mejorar las condiciones de los juegos territoriales

Ante la preocupación presentada, la Asociación Colombiana de Operadores de Juegos – “Asojuegos” – entidad que agremia a los operadores del juego de apuestas permanentes o chance y la Federación de Loterías de Colombia – “Fedelco”- entidad que vincula a 14 empresas operadoras del juego de lotería tradicional, realizaron solicitudes para la incorporación de mejoras en la regulación actual que permitieran la dinamización permanente de sus juegos, que permitieran su flexibilización, fortalecimiento y crecimiento.

Asojuegos manifestó que teniendo en cuenta que los premios que se entregan actualmente son los definidos en el plan de premios descrito en el Decreto 1350 de 2003 y que desde el año 2005, se vienen otorgando los mismos incentivos en el juego de apuestas permanentes o chance, es necesario que los concesionarios del juego cuenten con una reglamentación que propenda por la actualización del juego y la modernización de las condiciones de la operación.

Con la proliferación del juego ilegal, se requiere que los concesionarios del juego de apuestas permanentes cuenten con herramientas legales innovadoras, creativas y dinámicas que permitan contrarrestar la oferta de los ilegales otorgando al jugador diversas formas de ganar.

Por su parte, la Federación de Loterías de Colombia – “Fedelco”- envió al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar una serie de propuestas con el ánimo de dinamizar el juego de Lotería tradicional o de billetes, las cuales fueron revisadas y analizadas por parte de la Secretaria Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar con el fin de determinar su viabilidad técnica.

De igual manera la Secretaria Técnica desarrolló una serie de observaciones y mejoras con el ánimo de fortalecer la operación y generar mayores recursos a la salud.

Por lo anterior, con el liderazgo de la Presidencia de Coljuegos y del Presidente del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar y producto del trabajo y análisis de las diferentes propuestas estudiadas, se buscó establecer una dinámica para el juego que permitiera una mayor flexibilidad normativa en la explotación del monopolio de lotería tradicional o de billetes, dichos cambios se consideran una respuesta activa al constante desarrollo que día a día se presenta en el mercado de juegos de suerte y azar en Colombia, adicionalmente se considera pertinente mantener un producto competitivo acorde con las exigencia que el mercado apostador demanda y con ello impulsar las ventas del juego y las transferencias a la salud.

El contenido del decreto propuesto al Gobierno Nacional tiene como propósito fundamental renovar y dinamizar la operación del juego de Lotería Tradicional o de billetes y el juego de apuestas permanentes o chance, juegos de suerte y azar del orden territorial, para lo cual se ajustan y modifican ciertas disposiciones del Decreto 1068 de 2015, con el fin de propender por brindar nuevas herramientas para que los juegos de suerte y azar del nivel territorial, puedan competir en un mercado que día a día exige mayor competitividad y de esta manera obtener una mayor eficiencia en el monopolio de juegos de suerte y azar, para la obtención de rentas para la salud.

3.3.6 Estructuración de los Formularios e instructivos para la Declaración de impuestos de Loterías e hípicos

La Secretaría Técnica teniendo en cuenta que el inciso tercero del artículo 39 del Acuerdo 179 de 2015 establece en cabeza del CNJSA la facultad para establecer el diseño del formulario de declaración de los derechos de explotación, gastos de administración e intereses moratorios del juego, durante la vigencia 2016, preparó el diseño del formulario y estableció condiciones para la liquidación, presentación y pago.

La propuesta de acuerdo fue publicada en la página web de Coljuegos, Link CNJSA, para conocimiento del público en general, abriendo la posibilidad de presentación de comentarios y observaciones.

Adicionalmente, se realizó un conversatorio para discutir el contenido del proyecto de acuerdo, en el cual participó ASOJUEGOS; además se realizó una mesa de trabajó con la Gobernación del Departamento del Cesar, entidad territorial que actualmente cuenta con contrato de concesión para el juego de apuestas sobre los resultados de carreras de Caballos.

En los distintos escenarios propuestos por la Secretaría Técnica para discutir el proyecto de acuerdo, no se realizaron comentarios ni observaciones a la propuesta de formulario.

Surtido el trámite de socialización y publicación, el CNJSA por medio del Acuerdo 248 de mayo de 2016, estableció el diseño del formulario para la declaración de los derechos de explotación y los gastos de administración y las condiciones para efectos de la declaración.

La empresa TURF S.A., operadora del juego, con concesión por parte de la Gobernación de Boyacá (cedida por ETESA), ha venido presentando la declaración de derechos de explotación empleando el formulario establecido por el CNJSA.

3.3.7 Número de ganadores de premios de chance y loterías

Teniendo en cuenta la información disponible y las fuentes de consulta de la Secretaría Técnica en ejercicio de la función de vigilancia asignada al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA, los ganadores de premios de chance y loterías en la vigencia 2016, son los que se relacionan a continuación:

Tabla 11. Ganadores Juego de Lotería Tradicional

Tipo de premio	N° Ganadores	Total premiación
Mayores	$38	$77.241.666.664
Secos	$1.111	$19.458.666.134
Aproximaciones	$5.220.855	$109.616.821.059
Total	**$5.222.004**	**$206.317.153.857**

Fuente: Secretaría Técnica CNJSA

Tabla 12. Premios caducos Lotería Tradicional

Premios Caducos	
Total	$14.078.833.412

Fuente: Secretaría Técnica CNJSA

Tabla 13. Ganadores Juego de Apuestas Permanentes o Chance

Concepto	Valor
Premios Pagados	$939.509.229.969
Ganadores Aproximados	$3.758.037

Fuente: Secretaría Técnica CNJSA

Tabla 14. Premios caducos apuestas permanentes

Premios Caducos	
Total	$31.882.389.935

Fuente: Secretaría Técnica CNJSA

Es preciso indicar que la información antes referida es la reportada por los operadores de juegos territoriales, la cual está sujeta a verificación.

Adicional a los temas desglosados anteriormente, la Secretaría Técnica durante la vigencia 2016, gestionó los siguientes asuntos:

- Realización de 3 Boletines Económicos de apuestas permanentes y 3 de loterías
- Seguimiento, vigilancia y presentación de Observaciones a los procesos licitatorios llevados a cabo en los departamentos de:
  - Antioquia
  - Vaupés

  - Bogotá – Cundinamarca
  - Caldas
  - Cesar
  - Valle del Cauca
- Seguimiento al contrato de concesión de hípicos en Cesar
- Trámite de 11 solicitudes de modificación de cronograma de sorteos
- Realización de 8 sesiones del CNJSA
- Trámite de 9 solicitudes de capitalización de utilidades y Presentación informe al CNJSA capitalizaciones tramitadas
- Vigilancia operadores de Loterías: Cargue, procesamiento, validación y análisis de 3.365 archivos
- Vigilancia operadores del juego de apuestas permanentes.

Lo anterior sin contabilizar el trámite de derechos de petición y la realización de requerimientos por parte de la Secretaría Técnica en ejercicio de la función de vigilancia.

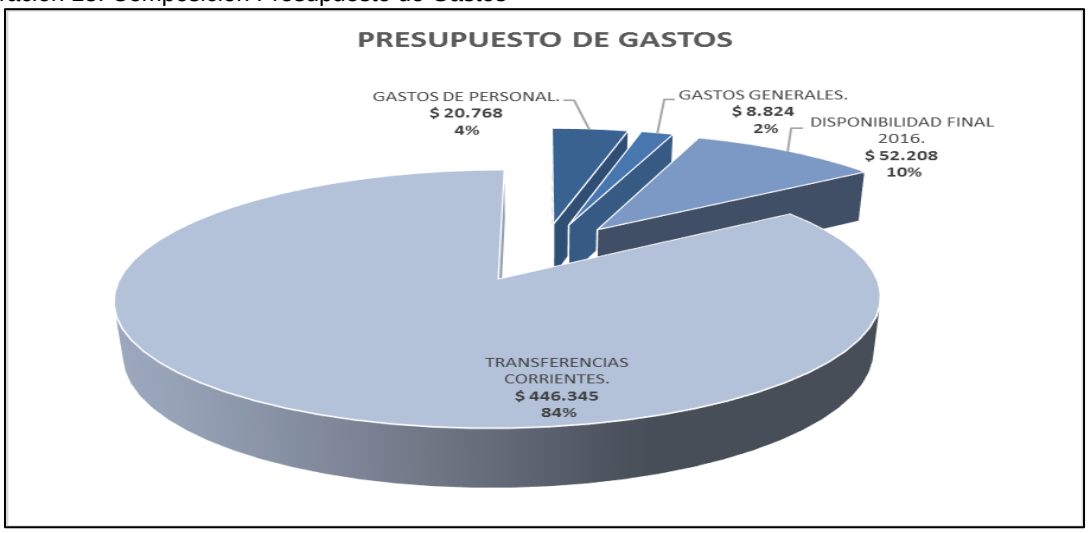
4 OBJETIVO 3. FORTALECIMIENTO DE GESTIÓN DE COLJUEGOS

4.1 GESTIÓN FINANCIERA

4.1.1 Estructura presupuestal – Ejecución de Egresos

El presupuesto Total de Egresos de Coljuegos para la vigencia fiscal 2016, fue aprobado por un monto de $528.144 millones, de los cuales $506.837 millones corresponden a Recursos Propios y $21.307 millones a Aportes de la Nación. Este presupuesto incluye, Gastos de Personal por $20.768 millones (4 %), Gastos Generales por $8.824 millones (2 %), Transferencias Corrientes a la Salud y al Sector Público (Contraloría General de la República y Superintendencia Nacional de Salud), por $446.345 millones (84 %) y Disponibilidad Final 2016 por $52.208 millones (10%).

Ilustración 18. Composición Presupuesto de Gastos



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Tabla 15. Ejecución de gastos

CONCEPTO	PPTO APROBADO 2016	EJECUCIÓN			
		RP	%	PAGOS	%
TOTAL EGRESOS + DISPONIBILIDAD FINAL	528,144	467,864	89%	465,374	99%
GASTOS DE PERSONAL	20,768	18,437	89%	17,706	96%
GASTOS GENERALES	8,824	7,516	85%	5,758	77%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	446,345	441,911	99%	441,910	100%
DISPONIBILIDAD FINAL	52,208	0	0%	0	0%

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Para la vigencia 2016, el Presupuesto de Gastos aprobado ascendió a la suma de $528.144 millones (Incluye Disponibilidad Final), de los cuales se comprometieron $467.864 millones, que representa una ejecución del 89%. Adicional a lo anterior, se realizaron pagos por valor de $465.374 millones lo cual representa un porcentaje de ejecución del 99%, respecto a lo comprometido.

La ejecución total del presupuesto de gastos por $467.864 millones, está desagregada de la siguiente forma:

- **Gastos de Personal:** Del total ejecutado por valor de $467.864 millones, a Gastos de Personal corresponden la suma de $18.437 millones, lo cual representa el 4%. La ejecución en Gastos de Personal, se concentra en el pago de los conceptos de nómina de planta, y en honorarios para el funcionamiento de la entidad.

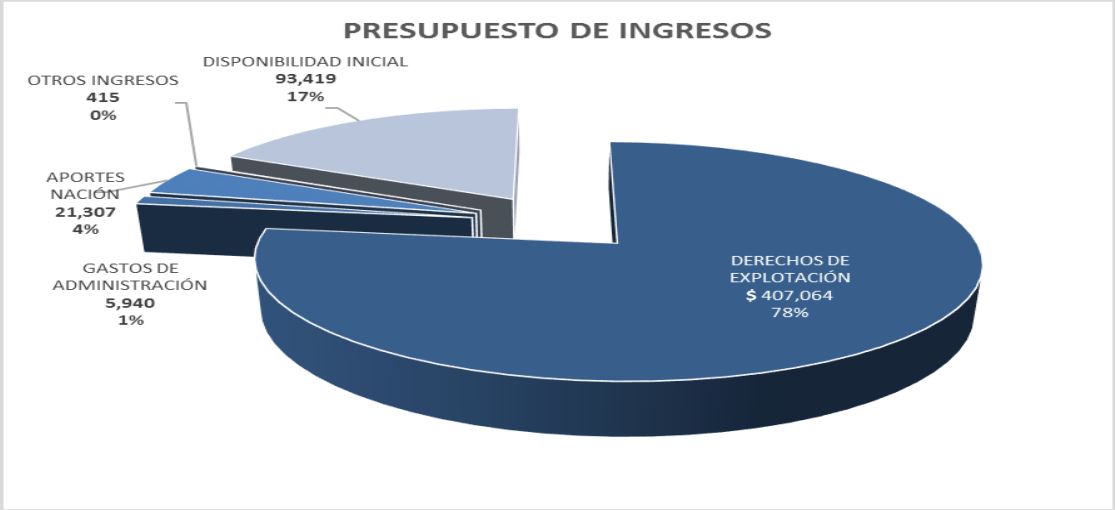
- **Gastos Generales:** Para Gastos Generales se ejecutó la suma de $7.516 millones, lo cual representa un 2% del total de gastos. La ejecución en Gastos de Generales, se concentra en el pago de impuestos, en adquisición de bienes tales como compra de equipos, materiales y suministros, y en adquisición de servicios tales como mantenimientos, servicios públicos, viáticos y gastos de viaje para el control a las operaciones ilegales y fiscalización, comunicaciones y transporte, capacitación bienestar social y estímulos, entre otros; dichos gastos, son fundamentales para el funcionamiento de la entidad.

- **Transferencias Corrientes:** Del total ejecutado por valor de $467.864 millones, corresponden a Transferencias Corrientes la suma de $441.911 millones, lo cual representa un 94%. La ejecución de dicha cuenta, se concentra en un 99.8 % en las transferencias a la salud, y el 0.2 % restante en el pago de la cuota de auditaje a la Contraloría General de la República y a la Superintendencia Nacional de Salud.

4.1.2 Estructura Presupuestal - Ejecución de Ingresos

El presupuesto anual de ingresos de Coljuegos para la vigencia fiscal 2016, fue aprobado por un monto de $528.144 millones, de los cuales $506.837 millones (96 %) corresponden a Ingresos Propios y $21.307 millones (4 %) son Aportes de la Nación. Este presupuesto incluye, Disponibilidad Inicial 2016 por valor de $93.419 millones (17 %) (Disponibilidad Inicial Misional por valor de $86.701 millones + Disponibilidad Inicial Administrativa por valor de $6.718 millones), Derechos de Explotación por $407.064 millones (78 %), Gastos de Administración por $5.940 millones (1 %) y Aportes Nación por $21.307 millones (4%).

Ilustración 19. Composición presupuesto de ingresos



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Tabla 16. Ejecución de ingresos

CONCEPTO	PPTO APROBADO 2016	EJECUTADO	% EJECUCIÓN
TOTAL INGRESOS	528,144	594,629	113%
DISPONIBILIDAD INICIAL	93,419	93,419	100%
DERECHOS DE EXPLOTACIÓN	407,064	474,999	117%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN + OTROS INGRESOS	6,355	5,814	91%
APORTES DE LA NACIÓN	21,307	20,398	96%

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Para la vigencia 2016, el Presupuesto de ingresos aprobado ascendió a la suma de $528.144 millones, de los cuales se recaudaron $594.629 millones, lo cual representa un porcentaje de ejecución del 113% de dicha vigencia. Lo anterior, representó unos ingresos adicionales por valor de $66.485 millones, que se verán reflejados en un incremento para las transferencias a la salud de los Municipios y Departamentos.

Los recaudos obtenidos en “Derechos de Explotación” por encima de lo aprobado en la vigencia 2016, hacen parte de la Disponibilidad Inicial de la siguiente vigencia.

Presupuestalmente los Derechos de Explotación recaudados por valor de $474.999 millones, incluyen: Juegos Promocionales, Juegos Localizados, Juegos Novedosos, Premios Caducos, Rendimientos Financieros y Otros Ingresos.

De igual forma, presupuestalmente los recaudos por concepto de “Gastos de Administración + Otros Ingresos”, por valor de $5.814 millones, incluyen: Juegos Promocionales, Juegos Localizados, Juegos Novedosos, Rendimientos Financieros, Sanciones y Multas y Otros Ingresos.

Para el caso de los Aportes de la Nación por valor de $21.307 millones, la ejecución en ingresos total al cierre de la vigencia 2016, asciende a la suma de $20.398 millones, lo cual representa un porcentaje de ejecución del 96 %. Este recaudo, corresponde a la totalidad de los ingresos brutos solicitados al tesoro nacional, para ser pagados durante la vigencia 2016.

4.1.3 Modificaciones presupuestales

Al cierre de la vigencia 2016, se realizaron 6 modificaciones presupuestales facultadas externamente, tres por valor de $385 millones, autorizadas por la Junta Directiva de la Empresa, financiada con Recursos Propios para obtener los recursos necesarios para el proyecto de mejoramiento del sistema de información SIICOL, para el pago de la cuota de auditaje a la CGR y para el pago de la prima técnica no salarial, y las tres restantes, por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por concepto de adición a la disponibilidad inicial 2016 y para el financiamiento del rubro transferencias a la salud.

A continuación, se muestra el resumen consolidado de las modificaciones presupuestales (Traslados y/o movimientos entre rubros) al cierre de la vigencia 2016:

Tabla 17. Modificaciones presupuestales (cifras en millones $)

Periodo	Traslado autorizado por	Cantidad traslados (movimientos)	Valor total traslados
Vigencia 2016	Junta Directiva	3	385
	MHCP	3	52,949
Total		6	53,334

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.1.4 Trámite de vigencias futuras

En el mes de febrero de 2016, Coljuegos presentó ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Púbico, solicitud de 4 cupos de vigencias futuras para proyectos esenciales en el funcionamiento de la entidad; por valor de $516 millones. Dicha solicitud, fue aprobada el día 14 de marzo de 2016.

Las vigencias futuras aprobadas se clasifican a nivel del Decreto de Liquidación de la siguiente manera:

Tabla 18. Vigencias futuras (cifras en millones $)

Concepto	Valor solicitud cupo de VF 2017	Valor Total
Gran total	516	516
Funcionamiento	516	516
Gastos de personal	0	0
Gastos generales	516	516

Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Las vigencias futuras aprobadas permitieron garantizar los servicios básicos para la continuidad de las operaciones de la Empresa, tales como: Arrendamiento de equipos de cómputo y periféricos, Arrendamiento de servidores para soportar la operación y funcionamiento del datacenter de la entidad y servicios de centro de datos para las aplicaciones de los procesos misionales.

4.2 GESTIÓN DE COBRO

La cartera de Coljuegos a 1° de enero de 2016 estaba compuesta por un total de 3.308 títulos por un monto de $ 211.174 millones de pesos de capital.

Tabla 19. Comportamiento de la cartera en 2016

Concepto	No. Títulos	Valor Capital (Millones $)
Saldo inicial (1º ene/16)	3.308	**$ 211.174**
Más: Recibido	271	$ 107.074
Menos: Cierre	117	$ 1.801
Ajustes y pagos*		$ 538
Saldo final (31 dic/16)*	**3.462**	**$ 315.910**

Fuente COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

Nota: Los datos se extraen de la información de la Gerencia de Cobro, se encuentra pendiente el cierre contable previsto para el 31/01/2017.

En el periodo informado, la cartera de la entidad sufrió un incremento del 49.6% originado en la generación de 271 nuevos títulos cuyo monto asciende a 107.074 millones de pesos y en el cierre de 117 procesos por 1.801 millones de pesos.

Tabla 20. Composición de la cartera por área

Origen	No. títulos	Valor capital (Millones)
Seguimiento contractual	26	$ 3.846
Control a la ilegalidad	245	$ 103.228
Total	**271**	**$ 107.074**

Fuente COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

De los 271 nuevos títulos, 26 corresponden a actuaciones generadas por la Gerencia de Seguimiento Contractual y 247 por control a la ilegalidad.

A continuación se explica la gestión realizada sobre la cartera antes descrita.

4.2.1 Gestión Coactiva

En el 2016 fueron cerrados 115 procesos, 66 de ellos por pago total de la obligación que representan un 52.2% del total del monto cerrado. La siguiente tabla registra las diferentes causales de cierre así como los valores de capital afectados:

Tabla 21. Causales cierre de procesos 2016

Concepto	Cantidad	Valor capital (Millones de $)	%
Pago total	66	$ 155	52,2%
Remisibilidad	44	$ 116	39,1%
Prescripción	4	$ 22	7,3%
Probadas excepciones	1	$ 4	1,4%
Total	**115**	**$256**	**100,0%**

Fuente COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

Nota: No se tiene en cuenta el valor de 2 títulos ejecutivos por valor de $1.504 millones en la medida en que corresponden a una duplicidad y un título que no fue trasladado.

Producto de la gestión coactiva y persuasiva, se obtuvo un recaudo de $854,9 millones de pesos equivalente al 82,4% de la meta prevista para el año 2016 que fue de 1.037 millones de pesos.

De igual manera, durante el año, se adelantaron las siguientes actuaciones, propias del proceso de cobro:

Tabla 22. Actuaciones de gestión coactiva

Actuación	Cantidad
Aplicación título judicial	27
Aprobación facilidad de pago	4
Constancia secretarial	17
Derecho de petición	837
Envío factura	11
Estado de cuenta	326
Investigación de bienes	4541
Memorando interno	15
Oficio embargo	2484
Oficios varios	93
Recordatorio de pago	404
Resolución remisibilidad	2
Resuelve recurso de reposición	3
Solicitud apertura de expediente	8
Solicitud escritura o certificado	63
Solicitud información	29
Resuelve excepciones	18
Resuelve objeciones	2
Auto de embargo	1237
Auto ordena seguir adelante	67
Auto que deja sin efectos	5
Autorización para retirar vehículo	1

Actuación	Cantidad
Auto de mandamiento de pago	183
Auto notificación herederos	1
Liquidación de crédito	9
Auto de terminación	68
Auto apertura a pruebas excepciones	5
Auto prorroga excepciones	2
Auto periodo probatorio	1
Auto levantamiento medidas cautelares	2
Auto de reducción de embargos	1
Auto devolución de título	1
TOTAL	**10.467**

Fuente COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

4.2.2 Acuerdos de pago

Durante el año 2016 se suscribieron un total de 4 facilidades de pago por un monto total de $5,6 millones de pesos.

4.2.3 Recaudo

Como resultado de las acciones de cobro durante el año 2016, se obtuvo un recaudo total de 854,9 millones de pesos, como se muestra a continuación:

Tabla 23. Recaudo consolidado cobro

Etapa	Valor en (Millones)	%
Persuasiva	$ 438,4	51,29%
Coactiva	$ 416,4	48,71%
Total Recaudo	**$ 854,9**	**100,00%**

Fuente COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

4.2.4 Saneamiento Contable

De igual forma mediante Resolución 20165300016924 del 22 de julio de 2016 y Resolución No. 20165300033204 del 16 de diciembre de 2016 se ordenó la aplicación de la figura de remisibilidad con fundamento en los incisos 1 y 2 del artículo 820 del Estatuto Tributario Nacional y en consecuencia se terminaron los procesos de cobro que constan en 17 títulos por un monto total de $52,3 millones de pesos.

Tabla 24. Saneamiento Contable

Resolución Remisibilidad	Fecha	Cantidad	Valor (Millones)
20165300016924	22-jul-16	12	$37,7
20165300033204	16-dic-16	5	$14,6
Total		**17**	**$52,3**

Fuente: COLJUEGOS – Gerencia de Cobro

4.2.5 Cartera a 31 de diciembre de 2016

La cartera de COLJUEGOS a 31 de diciembre de 2016 está conformada por un total de 3.462 títulos cuyas obligaciones ascienden a un monto de $ 315.909 millones de pesos de capital.

Estas actuaciones corresponden a:

Tabla 25. Composición de la cartera por origen

Dependencia origen	No. Títulos	%	Valor capital (Millones)	%
Control a la Ilegalidad	3333	96,27%	$ 281.304	89,05%
Seguimiento Contractual	129	3,73%	$ 34.605	10,95%
Total	**3462**	**100,00%**	**$315.909**	**100,00%**

Fuente COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

4.2.6 Convenios interadministrativos logrados para la gestión de cobro

Durante el periodo enero a diciembre de 2016, se suscribieron los siguientes acuerdos, contratos y convenios con los cuales se optimiza la gestión de cobro:

Tabla 26. Convenios interadministrativos logrados para la gestión de cobro

Tipo de Acto	Nombre Entidad	Objeto
Acuerdo de servicio	Superintendencia de Notariado y Registro	Acceso a la Información Registrada para identificar los bienes inmuebles de propiedad del deudor
Convenio Interadministrativo	Ministerio de Transporte	Acceso directo para consultar la información contenida en el Registro Único Nacional de Tránsito con el fin de identificar los vehículos de propiedad de los deudores

Tipo de Acto	Nombre Entidad	Objeto
Contrato de Prestación de Servicios	CIFIN - TRANSUNION S.A	Acceso a la consulta de la base de datos financiera, crediticia, comercial y de servicios de CIFIN con el fin de adelantar la efectividad de las gestiones de cobro coactivo en materia de identificación de bienes de propiedad de los deudores, datos de ubicación y vigencia de cédulas de ciudadanía.
Contrato de Prestación de Servicios	ABC FLEX LTDA	Se determinaron los costos en los que incurre la Gerencia de Cobro en la ejecución del proceso desde su etapa inicial, cobro persuasivo y hasta su culminación con el remate de bienes.
Contrato Interadministrativo Marco de Compraventa de Cartera	Central de Inversiones S.A – CISA S.A	Compraventa de Cartera

Fuente: COLJUEGOS –Gerencia de Cobro – Vicepresidencia de Operaciones

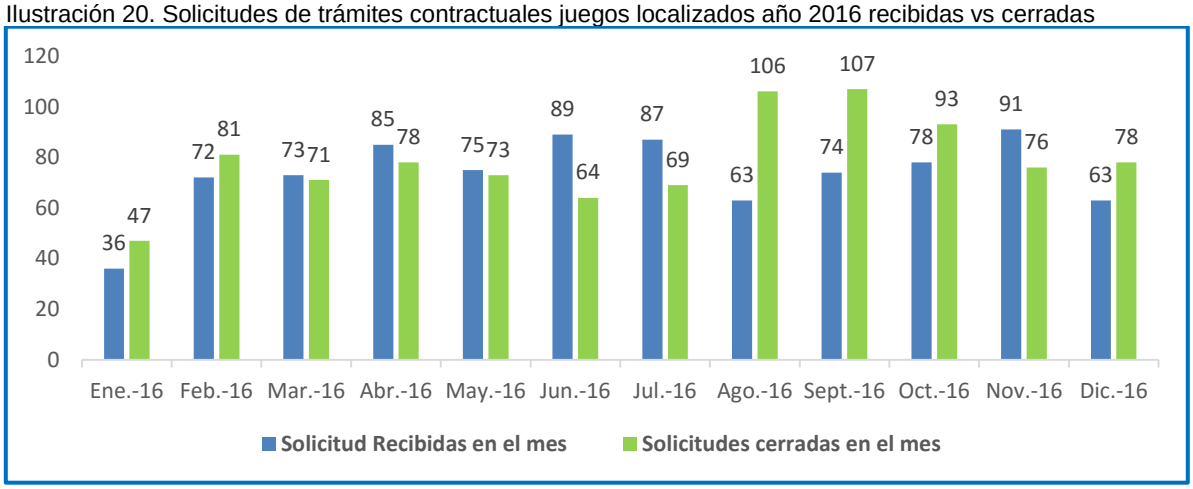
4.3 DESARROLLO DE MERCADOS

4.3.1 Autorización de juegos de suerte y azar modalidad de localizados

Durante el 2016 se recibieron un total de 886 solicitudes de trámites contractuales relacionados con contratos de concesión para la operación de juegos localizados. Se encuentra con esto una disminución de 205 solicitudes frente al año anterior, en el cual el total de solicitudes fue de 1091.

En la gráfica a continuación se ilustra sobre el número de solicitudes recibidas vs cerradas en cada uno de los meses del año 2016:

Ilustración 20. Solicitudes de trámites contractuales juegos localizados año 2016 recibidas vs cerradas



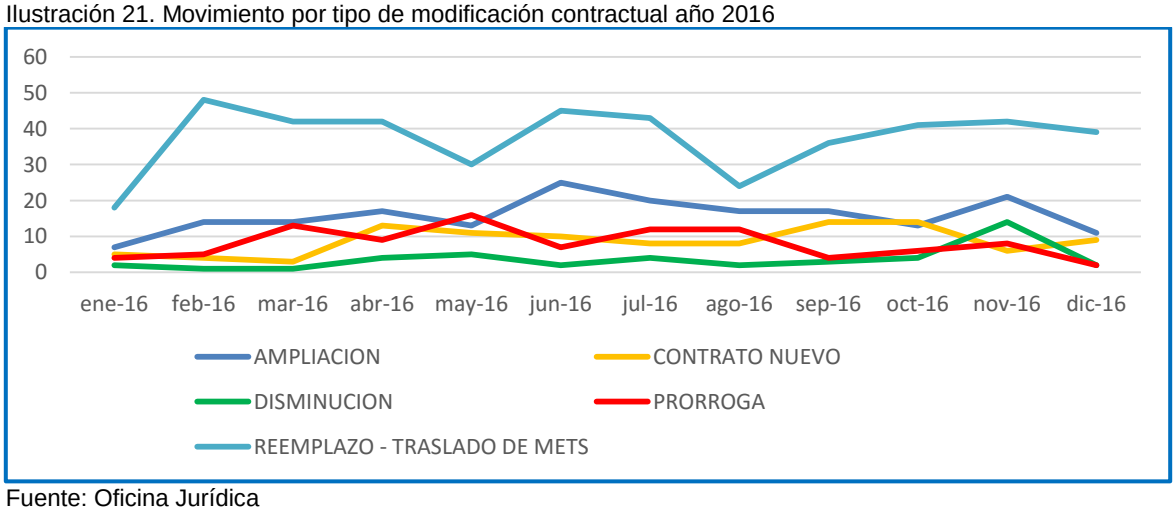
Fuente: Oficina Jurídica

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Debe tenerse en cuenta que la gestión de los contratos de concesión en juegos localizados, abarca varias modalidades de trámites que se materializan en el tipo de modificación contractual de que se trate: contrato nuevo, prórroga, ampliación, disminución, reemplazo, traslado.

De acuerdo con las mencionadas modalidades, el comportamiento de cada una durante el año se expone en el grafico a continuación encontrando que el reemplazo-traslado de MET´s es el trámite de mayor demanda (51%), y que el número más alto de estas solicitudes durante el año se ubica en los meses de febrero y junio.

Ilustración 21. Movimiento por tipo de modificación contractual año 2016



Fuente: Oficina Jurídica

Ahora bien, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 643 de 2001, y el artículo 2.7.5.2. y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015[7], COLJUEGOS expidió la Resolución 724 de 2013 modificada por la Resolución 2695 de 2015, a través de la cual, entre otros asuntos se fijó el trámite y los requisitos para la autorización y concesión de juegos localizados, indicando en el artículo 4 que, una vez el solicitante cumpla con la totalidad de los requisitos exigidos para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de localizados o para la realización de modificaciones a dicha operación, Coljuegos proferirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la completitud de toda la información requerida, el acto administrativo de autorización, como requisito previo a la suscripción del contrato de concesión u Otrosí, según corresponda.

Con el fin de dar respuesta a las solicitudes de los operadores en los tiempos de respuesta existentes en la normatividad atrás citada, Coljuegos durante el 2016 adoptó las siguientes acciones administrativas:

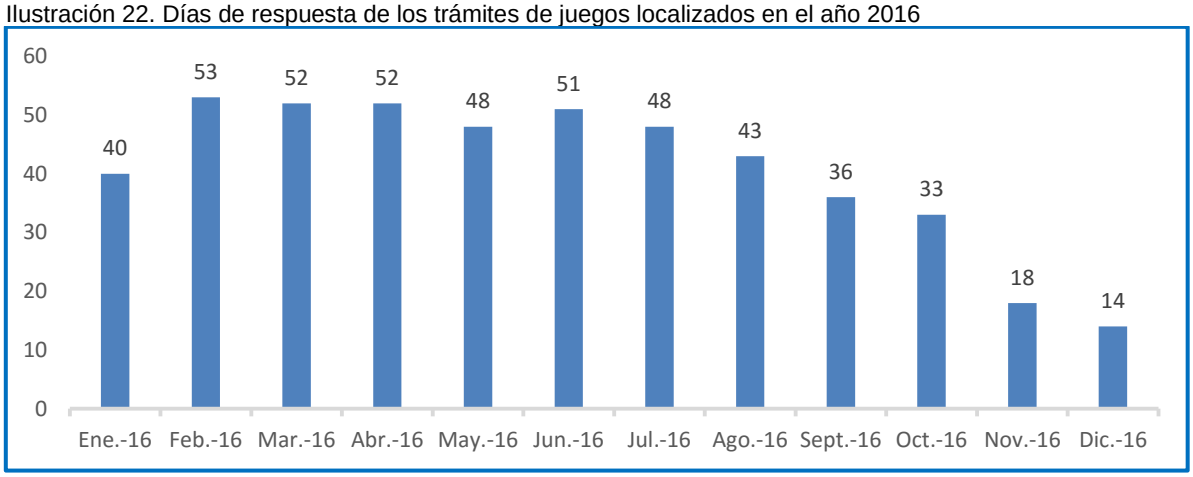
- Fortalecimiento del aspecto operativo del grupo de analistas encargados de procesar las solicitudes de trámites de autorización de juegos localizados.

[7] Este decreto compiló entre otros el Decreto 1278 de 2014

- Nueva plataforma tecnológica que permite la presentación online de los trámites contractuales. Con el propósito de brindar agilidad al proceso de autorización de los juegos localizados, Coljuegos puso en ejecución una herramienta tecnológica (Portal del Operador) que permite que tanto el trámite de contrato nuevo como el de novedades, puedan radicarse directamente por el operador en el sistema. La automatización de estos trámites viene gestionándose desde el 1 de febrero y 16 de agosto de 2016, respectivamente.

- En ese orden de ideas en el año 2016 se disminuyó el tiempo de respuesta de los trámites en 20 días, terminando el año gestionando los trámites en un tiempo promedio de 41 días, con registro de respuesta en el mes de diciembre de 14 días, como se muestra en el siguiente gráfico.

Ilustración 22. Días de respuesta de los trámites de juegos localizados en el año 2016



Fuente: Oficina Jurídica

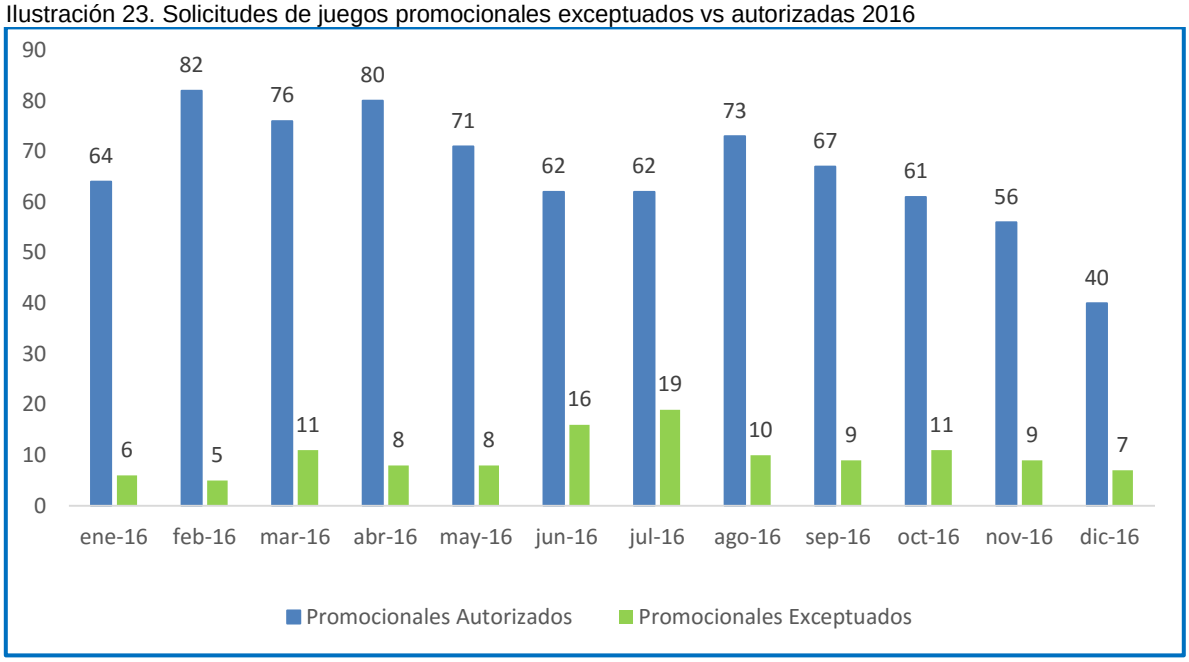
4.3.2 Autorización de juegos de suerte y azar modalidad promocionales

Durante el año 2016 se recibieron un total de 913 juegos promocionales, total que incluye los juegos exceptuados (119) y autorizados (794).

Es de anotar que a partir de la expedición de la Ley 1753 de 2015 (junio 9) se modificó el artículo 5 de la Ley 643 de 2001, limitando las posibilidades de exceptuar actividades promocionales, estableciendo que solo se pueden exceptuar "*los juegos de suerte y azar de carácter tradicional, familiar y escolar, que no sean objeto de explotación lucrativa o con carácter profesional por quien lo opera, gestiona o administra, así como las competiciones de puro pasatiempo o recreo; también están excluidos los juegos promocionales que realicen los operadores de juegos de suerte y azar, las rifas para el financiamiento del cuerpo de bomberos, los juegos promocionales de las beneficencias departamentales y de las sociedades de capitalización que solo podrán ser realizados directamente por estas entidades".*

En el gráfico a continuación se ilustra respecto del número de solicitudes de juegos promocionales exceptuados vs las autorizadas que se recibieron durante el año 2016, evidenciando un incremento sustancial en las solicitudes de autorización para desarrollar juegos promocionales:

Ilustración 23. Solicitudes de juegos promocionales exceptuados vs autorizadas 2016



Fuente: Oficina Jurídica

Referente a los términos de respuesta de las solicitudes de juegos promocionales, se inició el año 2016 con un promedio de respuesta de cuarenta y dos (42) días, término que mejoró en un 43%, al finalizar el año en un tiempo de respuesta de dieciocho (18) días.

Esta mejora se da a partir de un proceso de reorganización de la Oficina Asesora Jurídica para la atención en solicitudes de autorización de juegos promocionales, aliviando las cargas operativas y acortando los términos de respuesta a los operadores, adicional se realizaron capacitaciones a los operadores y atención personalizada para diferentes tipos de mecánicas a desarrollar en los juegos promocionales, así como la documentación requerida según cada caso.

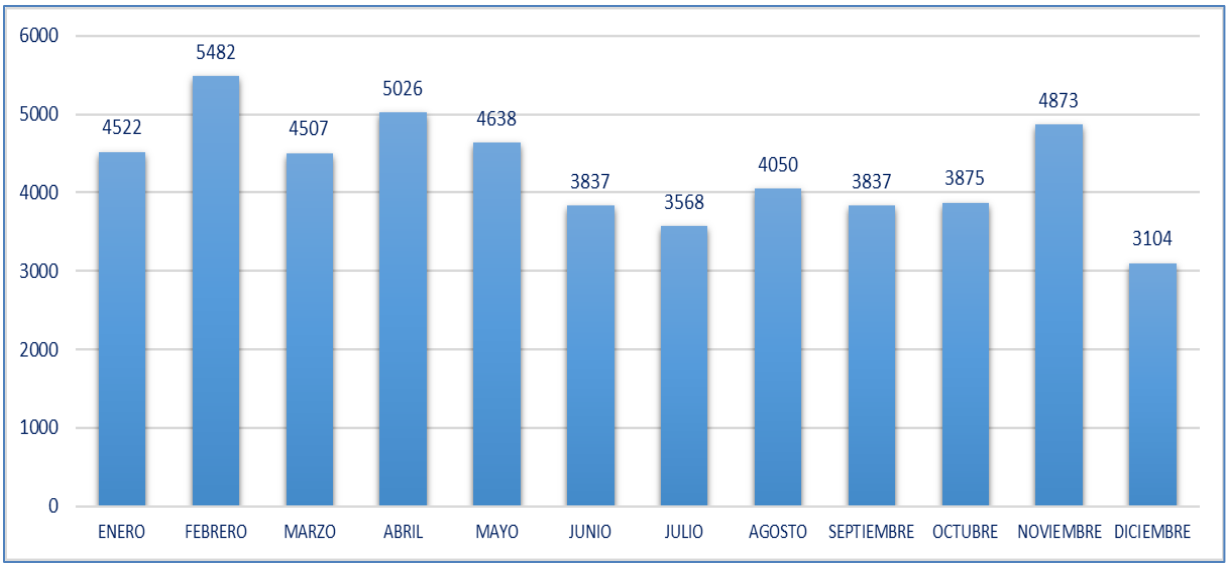
4.4 SERVICIO AL CLIENTE

4.4.1 Gestión en canales de atención

Para el año 2016 en el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre se gestionaron 51.139 radicados a través de los diferentes canales de atención. Comparado con el año 2015 (53.474) se presentó una disminución del 4% (-2.155 radicados) en la atención de solicitudes.

A continuación se muestra el comportamiento mensual de la vigencia:

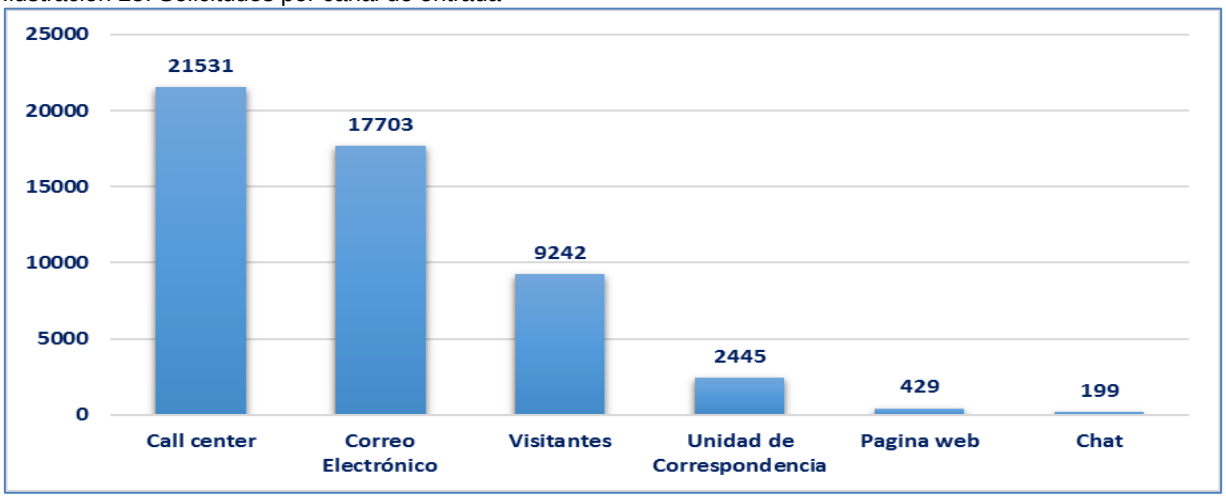
Ilustración 24. Radicados a través de los Canales de atención de entrada



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Para tener una referencia del volumen de atenciones, durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2015 se recibieron un promedio mensual de 4.456 solicitudes, mientras en lo corrido del año 2016 a diciembre 31 se atendieron 4.276 en promedio mensual, teniendo una disminución del 4%. A continuación se indica el comportamiento de cada uno de estos canales de atención.

Ilustración 25. Solicitudes por canal de entrada



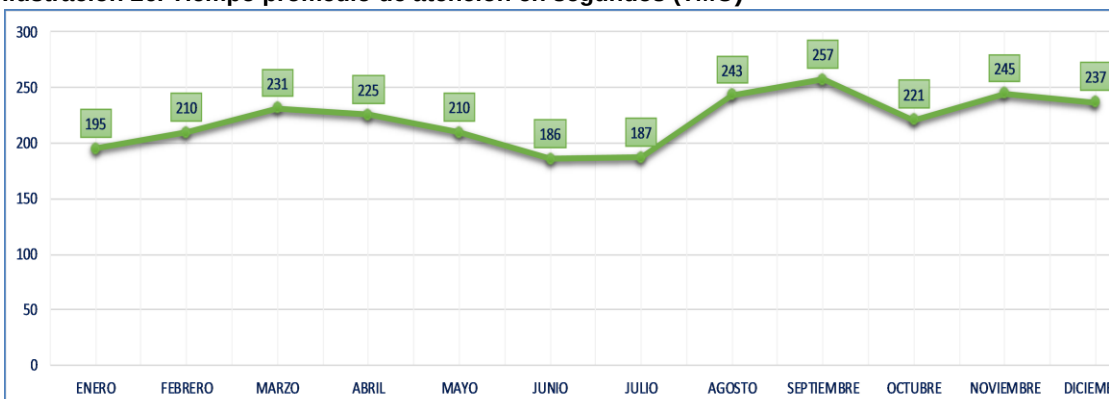
Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Entre el 1° enero a 31 de diciembre de 2016 se recibieron 51.319 solicitudes a través de los canales de atención, siendo el más representativo el Call center con el 42% (21.531) de contactos, seguidos por correo electrónico que representa el 34% con 17.703 solicitudes y el punto de atención personalizada con 9.242 radicaciones.

4.4.2 Tiempo promedio de atención (TMO) y abandono de llamadas

En el año 2016 se presentaron 21.531 solicitudes a través del Call center con un tiempo promedio de atención de 220 segundos, se presentaron tiempos promedio de atención altos en los meses de septiembre y noviembre (257 y 245 segundos respectivamente) como consecuencia del soporte técnico brindado a la entrada en producción de trámites para juegos localizados en portal del operador.

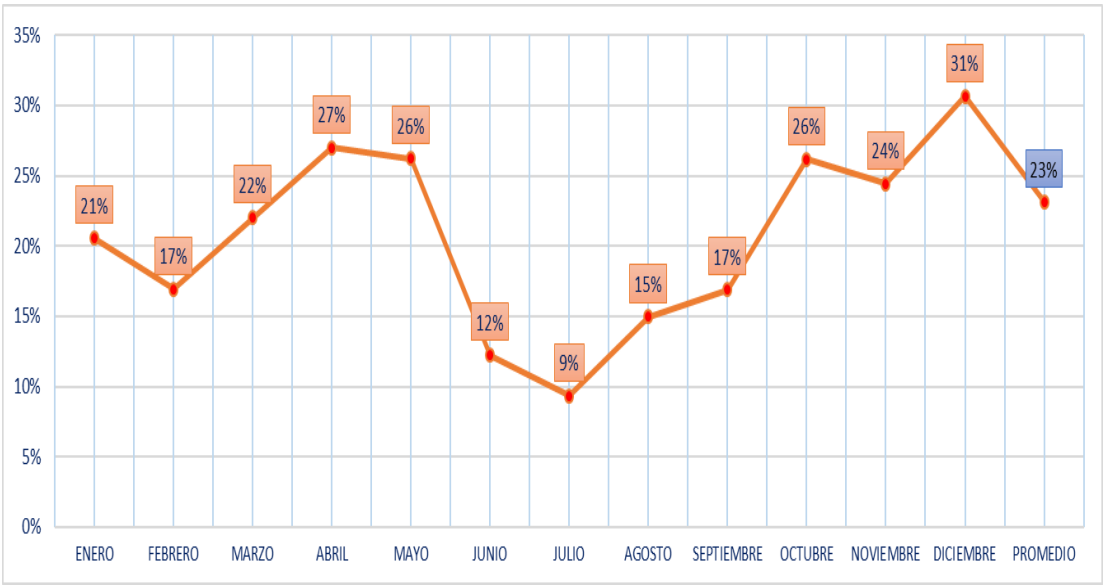
Ilustración 26. Tiempo promedio de atención en segundos (TMO)



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

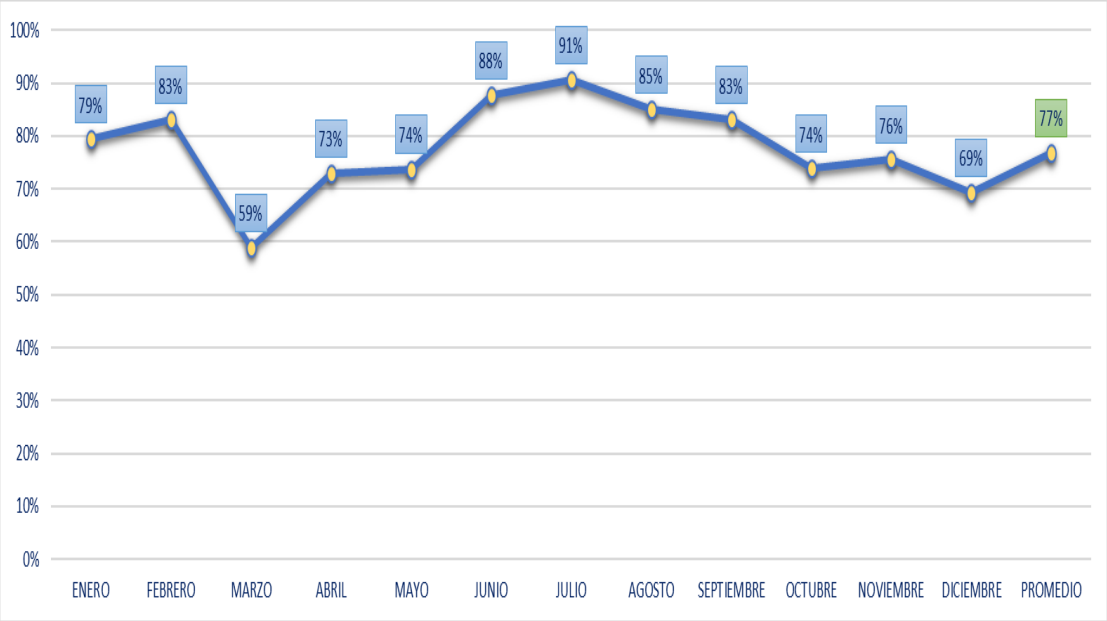
Para el año 2016 se presentó un abandono promedio del 23% con un nivel de atención del 77%.

Ilustración 27. Nivel de Abandono de Llamadas



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Ilustración 28. Nivel de atención (%llamadas atendidas totales)



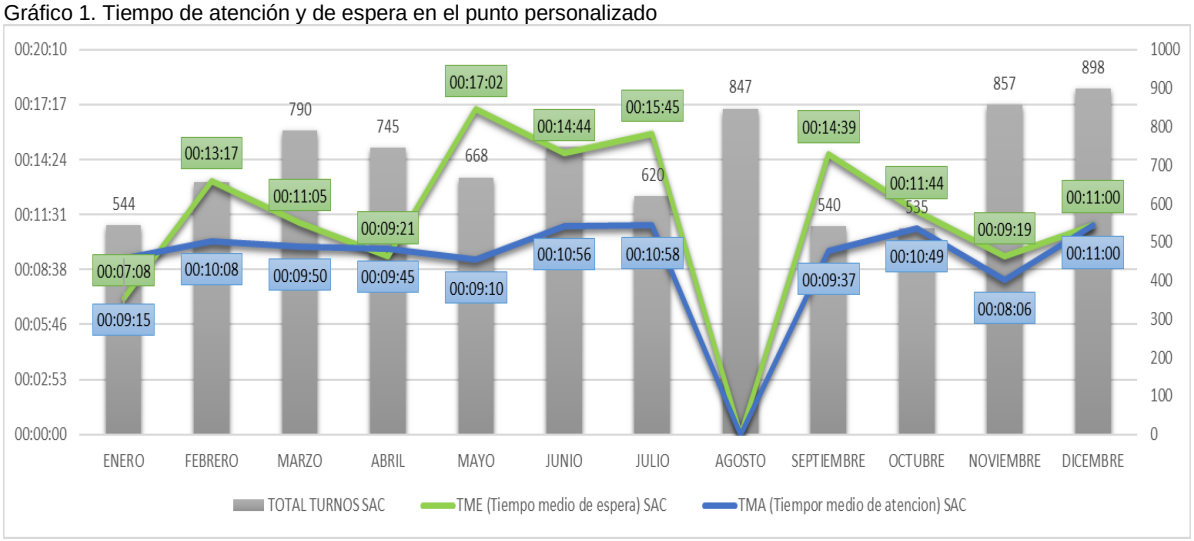
Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.4.3 Tiempo de atención y de espera en el punto personalizado

En el año 2016 se generaron 8.293 turnos (fuente digiturno) correspondientes a 9.242 radicaciones para un tiempo medio de espera de 11 minutos y 15 segundos y un tiempo de atención promedio de 9 minutos con 8 segundos.

Este canal en el año 2016 recibe toda lo documentación que se radica en Coljuegos incluyendo documentos de correspondencia. No se contempla información para el mes de agosto debido a falla en sistema de digiturno.

Gráfico 1. Tiempo de atención y de espera en el punto personalizado



Fuente: Coljuegos – Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar
NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

4.5 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

4.5.1 Campañas internas de comunicación

Las comunicaciones internas están enfocadas en su totalidad para los trabajadores de Coljuegos, con el objetivo de generar apropiación de la entidad a través de colaboradores alineados y bien informados sobre todos los procesos y actividades que se desarrollan cada una de las áreas.

A continuación se mencionan algunas realizadas en 2016:

✓ **Los PQRD son cosa sería**

Campaña liderada por el área de Servicio al Cliente, con el propósito de concientizar a todos los trabajadores sobre la revisión periódica de sus peticiones, quejas y reclamos, evitando el represamiento de estos procesos.

¡Alerta! Las PQRD son cosa seria

2016-05-18

Conoce algunas recomendaciones para contestar tus solicitudes, quejas y reclamos de la forma correcta y en el tiempo oportuno.

Ver Más

✓ **Código de Ética**

Campaña liderada por el área de Capital Humano, con el objetivo de dar a conocer el código de ética de Coljuegos, reforzando aspectos importantes del comportamiento y obligaciones que cada empleado de la entidad debe cumplir.

Rediseño del Código de ética de Coljuegos

2016-06-07

Ahora, el Código de Ética será más fácil de leer, divertido y sencillo, para que puedas consultarlo cada vez que quieras. Encuéntralo aquí, en la sección "Cultura Coljuegos"

Ver Más

✓ **Auditoria Interna de Coljuegos**

Campaña liderada por la Oficina de Control Interno, quien iniciaría un ciclo de auditorías al interior de la entidad, liderada por funcionarios de la misma, quienes habían sido previamente capacitados para desempeñar esta tarea. El objetivo fue comunicarle a todos los funcionarios como se iba a llevar a cabo esta actividad y quienes la iban a ejecutar, vinculándolos al proceso e invitándolos a participar activamente.

Conoce a los auditores estrella de Coljuegos.

2016-07-18

Han sido capacitados para ayudarnos a mejorar los procesos de la entidad, serán nuestros aliados para fortalecer las debilidades y avanzar hacia el logro de los objetivos corporativos.

Ver Más

✓ **Campaña ambiental – Ecoman**

Campaña establecida por la Gerencia Administrativa, quien bajo una solo campaña buscaba abarcar la concientización del uso de los recursos de entidad, como papel, agua y luz, generando reportes frecuentes sobre el aumento y disminución del consumo de estos recursos, con mensajes claves para invitar a los funcionarios a ser responsables del manejo de dichos servicios.

¡Por fin llegó la hora de disfrutar cada pieza de Ecoman en Coljuegos!

2016-09-01

Tómate un momento, lee y aplica cada tip que nuestro súper héroe ambiental nos da.

Ver Más

4.5.2 Campañas de comunicación externa

Las campañas de comunicación externa están enfocadas a la ciudadanía en general y particularmente a los operadores de juegos de suerte y azar en Colombia y jugadores; buscando siempre dar a conocer de forma clara y amigable lo que está ocurriendo en el sector y como está desempeñando su labor Coljuegos.

A continuación se mencionan algunas realizadas en 2016:

✓ **Contratos nuevos**

Campaña solicitada por la Gerencia Financiera con el apoyo de TIC para informar a los operadores la nueva forma de radicar contratos nuevos.

Radicación de contratos nuevos

✓ **Licitación Baloto**

En el marco de la licitación de Baloto, la oficina Jurídica solicitó un acompañamiento detallado de cada uno de los pasos de este proceso, hasta la adjudicación del proceso de concesión del juego.

Pliegos Definitivos del proceso Licitatorio para el juego Baloto.

✓ **Responsabilidad financiera**

Campaña solicitada directamente desde el Ministerio de Hacienda, que busca prevenir a los ciudadanos de diferentes actividades o malos hábitos que pueden hacer decaer las finanzas personales, tips informativos con respecto a él buen manejo del dinero.

Captadoras ilegales de dinero se camuflan en cualquier lugar y página de internet

Promover pirámides es ilegal y tiene sanciones penales ¡cuidado!

✓ **Portal del Operador**

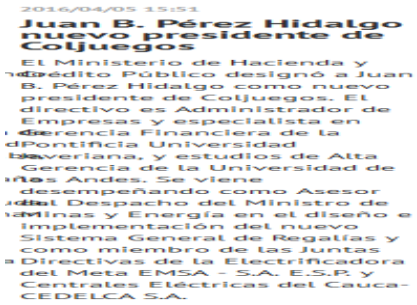
Campaña requerida por la Oficina de TIC quien desarrollo un nuevo portal del operador y debían informar a sus principales usuarios (operadores de juegos de suerte y azar) esta actualización, cambios, acceso etc.

Nuevo Portal del Operador.. Muy pronto

4.5.3 Noticias destacadas de Coljuegos en medios de comunicación

Ingresos del sector de juegos de suerte y azar fueron de $370 mil millones en 2015
El Espectador

Nuevos Operativos De Coljuegos Contra El Juego Ilegal
eldiario.deljuego.com.ar


Juan B. Pérez Hidalgo nuevo presidente de Coljuegos
Dinero.com

Blu Radio

City Tv

Coljuegos abre licitación para la operación del Baloto
Minuto30.com

Portafolio

Juan B. Pérez Hidalgo fue presentado como el nuevo presidente de Coljuegos.

Minhacienda

Portafolio

"JUGAR LEGAL ES APOSTARLE A LA SALUD"

Entrevista realizada para la revista **El Congreso,** Edición Nº 798-2016

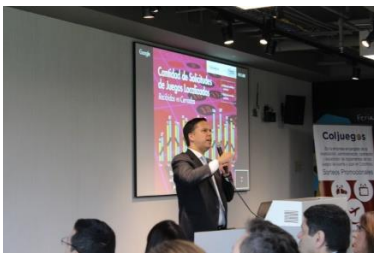
• Campaña con RCN Radio

Con el fin de concientizar y sensibilizar a los tenderos en el país, se realizó una alianza con RCN Radio en donde se promovieron mensajes, crónicas, entrevistas y remotos sobre la importancia de no operar juegos de suerte y azar ilegales.

La campaña se realizó en las emisoras: Cadena Básica, Antena 2 y la Cariñosa a nivel nacional y el programa especializado para tenderos "La Tienda Ganadora", la actividad se realizó durante tres (3) meses (Octubre a diciembre de 2016).

• Rendición de cuentas 2016

-Evento "Interactuemos con la ciudadanía Coljuegos 2016"



Fuente: Coljuegos-Oficina de Comunicaciones

El evento oficial de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el lunes 19 de diciembre de 2016, desde las 8:00 am hasta las 10:00 am, en las oficinas de Google de Bogotá y con transmisión a través de la página web: www.coljuegos.gov.co y redes sociales Facebook y Twitter (primera vez que se hace por estos medios). La actividad conto con la asistencia de 56 personas, en Facebook 57 espectadores durante la transmisión en vivo y el Twitter 382 espectadores durante la transmisión en vivo.
Link: http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/rendicion_de_cuentas_pub.

4.6 GESTIÓN DE PROCESOS

4.6.1 Resultado de la auditoria interna al Sistema de Gestión de Calidad

Teniendo en cuenta la recomendación realizada por los miembros del Comité de Auditoría, se adelantó la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad con personal de Coljuegos; auditoría que contó con el apoyo de la Alta Dirección y fue liderada por la Oficina de Control Interno, quien se encargó de capacitar a los auditores seleccionados en la norma ISO 19011, fortaleciendo los conocimientos sobre la norma NTCGP 1000:2009.

La auditoría al SGC se desarrolló entre el 29 de julio y el 16 de agosto de 2016, en el cual se auditaron los 18 macro procesos de la entidad con un resultado final de 18 fortalezas, 14 oportunidades de mejora y 58 No conformidades.

La mayor concentración de las No Conformidades (36), corresponden al capítulo 4 - Sistema de Gestión de la Calidad- NTCGP 1000: 2009, relacionadas con el conocimiento del sistema, actualización de la documentación y cumplimiento de requisitos internos; situación normal dentro de los sistemas nuevos en las organizaciones.

Con el resultado de la auditoria y las oportunidades de mejora identificadas se definieron acciones que contribuirán a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en la entidad.

4.6.2 Seguimiento a los riesgos de la entidad

La Oficina Asesora de Planeación lideró el proceso de elaboración de los riesgos en la entidad por procesos, dando como resultado de este ejercicio un total de 51 riesgos distribuidos en los siguientes procesos:

Tabla 27. Número de riesgos por proceso

PROCESO	# RIESGOS
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y GESTIÓN CONTABLE	4
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	3
CONTRATACIÓN MISIONAL	2
CONTROL DE OPERACIONES ILEGALES	2
DESEMPEÑO DE FUNCIONES JSA – NIVEL TERRITORIAL	3
EVALUACIÓN Y MEJORA	3
GERENCIA ESTRATÉGICA	2
GESTIÓN CAPITAL HUMANO	4
GESTIÓN CONTRACTUAL	5
GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	2
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2
GESTIÓN DE PROCESOS	1
GESTIÓN JURÍDICA	2
GESTIÓN TIC´S	3
INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE MERCADOS	2
RECAUDO Y TRANSFERENCIA	4
SERVICIO AL CLIENTE	5
TOTAL	**51**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Cada riesgo dependiendo de su nivel de calificación (Extremo, Alto, medio y bajo) tiene acciones de tratamiento para reducir la probabilidad que se materialice, la Oficina Asesora de Planeación realizó seguimiento al cumplimiento de estas acciones de tratamiento con corte a 31 de diciembre de 2016.

4.6.3 Aprobación Trámites Nuevos

Coljuegos trabajo la solicitud de aprobación del trámite juegos operados por internet de acuerdo a lo solicitado por el Departamento Administrativo de la Función Pública la cual fue enviada el 6 de Julio de 2016 y se aprobó de parte de esta entidad el 19 de Agosto de 2016, seguido de esto se expidió la resolución 20161200025334 el 28 de Septiembre de 2016 y se publicó en diario oficial el 3 de Octubre de 2016 para finalmente quedar inscrito el trámite en el aplicativo SUIT el 6 de Octubre de 2016.

Este trámite se puede consultar a través de la página web de Coljuegos en la sección Trámites y servicios operadores en donde lo dirigirá al Sí Virtual de acuerdo a lo dispuesto por MINTIC con el fin de que el público visualice los nuevos canales, herramientas y servicios que ofrece este portal, buscando fortalecer y garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

4.6.4 Racionalización e Inscripción de trámites

En el trascurso de 2016 Coljuegos racionalizó 2 trámites registrando toda su estrategia de racionalización en el nuevo módulo de Racionalización del SUIT.

El primer trámite racionalizado fue el de Novedades de operación de juegos localizados el cual quedo inscrito en el SUIT el 10 de Agosto de 2016. Este trámite se racionalizo de manera tecnológica dejando el trámite totalmente en línea, igualmente este trámite fusiono dos trámites inscritos (Novedad de operación de Juegos Localizados – Reemplazo y Novedad de operación de Juegos Localizados – Traslado).

El segundo trámite racionalizado fue el Concepto de excepción de juegos promocionales de carácter nacional el cual fue racionalizado de manera normativa, eliminando el trámite que realizaba la entidad de acuerdo a lo definido en el Artículo 5 del Decreto 2104 del 22 de Diciembre de 2016. La eliminación del trámite quedo inscrita el 3 de Enero de 2017 en el aplicativo SUIT.

4.7 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

4.7.1 Actividades desarrolladas de bienestar

Se aplicó una encuesta por C-innova a los trabajadores, de esta forma se realizó el levantamiento de necesidades en aspectos personales, familiares y en gustos deportivos, culturales y de salud; la cual evidenció aspectos de calidad de vida de los trabajadores y sus familias, con esta información se construyó el Plan de Bienestar de la vigencia 2016, que se compone de los elementos de bienestar y seguridad y salud en el trabajo.

Las actividades que se plantearon se gestionaron y ejecutaron con el presupuesto asignado y con el apoyo de entidades externas como son la ARL, Caja de Compensación, Fondo Nacional de Ahorro y entidades de salud, públicas y privadas.

Tabla 28. Actividades de Bienestar

ACTIVIDADES BIENESTAR COLJUEGOS 2016	POBLACION	OBSERVACIONES Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES
Elaboración y Aplicación Encuesta Necesidades	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó la elaboración y aplicación de la encuesta Se anexa formato de la Encuesta
Resultados encuesta y Aprobación Cronograma Actividades	TODOS LOS TRABAJADORES	Se presentaron a la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional los Resultados de Encuesta Se anexa presentación de los resultados
Concurso de Dibujo hijos de colaboradores	HIJOS TRABAJADORES	Se realizó el concurso de dibujo participaron un total de 6 hijos de trabajadores.
Torneos Deportivos Internos o Externos (Varios Deportes)	TODOS LOS TRABAJADORES	Participación en los siguientes torneos: Juegos Deportivos Sector Hacienda Torneo Interno de Bolos Torneo Interno de Futbol Torneo interempresas CAFAM Futbol

ACTIVIDADES BIENESTAR COLJUEGOS 2016	POBLACION	OBSERVACIONES Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES
Vacaciones Recreativas Hijos trabajadores de 5 - 12 años	HIJOS TRABAJADORES (5 A 12 AÑOS)	Se realizaron las vacaciones recreativas con la participación de niños de 5 a 12 años: En el mes de junio participaron 35 niños. En el mes de diciembre 31 niños.
Actividades Culturales y otras	TODOS LOS TRABAJADORES Y FLIA	Nos visitó el Teatro Nacional con ofertas en entradas a Teatro Se entregaron boletas de cine a los trabajadores y sus familias. Curso de Cocina en el cual participaron un total de 25 trabajadores.
Actividad recreo deportiva trabajador y/o núcleo familiar autorizado	TODOS LOS TRABAJADORES Y FLIA	Se realizó en octubre caminata ecológica con la participación de 47 personas entre trabajadores y familias.
Visitas de acompañamiento y servicios de Caja de Compensación Familiar, Fondo Nacional del Ahorro, Entidades Varias Ferias de Servicios.	TODOS LOS TRABAJADORES	Durante todos los meses se realizaron visitas de servicio de: CAFAM FONDO NACIONAL DE AHORRO FONDO EMPLEADOS FEMPHA FERIA DE VIVIENDA Y CREDITOS CON EL FONDO NACIONAL DE AHORRO.
Charlas CAFAM, ARL, Otras entidades	TODOS LOS TRABAJADORES	Charla con CAFAM LA FELICIDAD Charla con COLPENSIONES
Recordando fechas especiales (Cumpleaños, Madre, Padre, Niños, entre otros)	TODOS LOS TRABAJADORES	Se enviaron las tarjetas de cumpleaños. Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Madre Día del Conductor Se celebraron los cumpleaños del 1 y 2 semestre de 2016 Celebración de Amor y Amistad Celebración de Halloween
Charla Pre-pensionados.	PERSONAL PRE-PENSIONADOS	Se realizaron en agosto, septiembre y octubre las charlas para el personal de pre pensionados con CAFAM
Medición de Clima Organizacional	TODOS LOS TRABAJADORES	Participaron un total de 131 trabajadores en la encuesta de Clima Organizacional realizada por CAFAM. Se obtuvo una calificación de 90% Clima Laboral.
Informe Final Coljuegos	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó la actividad de cierre de año y entrega de los incentivos con la participación de 173 Trabajadores.

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.7.2 Seguridad y Salud en el Trabajo

Se realizaron actividades de levantamiento de información, construcción de documentos y asesoría técnica por parte de la ARL Positiva, y se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a los Sistemas Integrados de Gestión de Coljuegos, según la normativa vigente.

Se realizaron actividades de acompañamiento y seguimiento a la seguridad y salud de los Trabajadores:

Tabla 29. Actividades de Seguridad y salud en el trabajo

ACTIVIDADES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO COLJUEGOS 2016	POBLACION	OBSERVACIONES Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES
Capacitaciones COPASST	COPASST	Se realizó capacitación al Comité por parte de la ARL Positiva
Capacitaciones COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL	COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL	Se capacito al comité de convivencia en el mes por parte de la ARL Positiva, ya que instructor tenia agenda para abril
Entrenamientos Brigada Emergencias	BRIGADA EMERGENCIAS	Se realizó capacitación al grupo de brigadistas en temas teóricos. Entrenamientos de la Brigada en Pista.
Simulacro en Instalaciones Coljuegos (Asesoría de la ARL)	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó el simulacro con la participación de todos los trabajadores y la ARL en día 30 de Septiembre de 2016.
Inspección de puestos de trabajo	TODOS LOS TRABAJADORES	Inspección COPASST área de Archivo
Exámenes Ocupacionales Periódicos	TODOS LOS TRABAJADORES	Se le realizo examen periódico a un total de 150 trabajadores.
Capacitaciones Generales a Trabajadores en SST	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó esta capacitación con EMERMEDICA en prevención de riesgo cardiovascular Se realizó charla QUE HACER EN CASO DE TERREMOTO.
Mes de la Salud (actividades de promoción y prevención)	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizaron las actividades cada viernes del mes de mayo, se anexan listas de asistencia y fotos de participación
Pausas Saludables	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realiza la actividad dos veces por semana
Campaña Hábitos de Vida Saludable	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó en envió por correo de campaña de hábitos de vida saludable.
Campaña de Prevención de Accidentes de Trabajo	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó en envió por correo de campaña de hábitos de vida saludable.
Programas de Vigilancia Epidemiológica	TODOS LOS TRABAJADORES	Se realizó Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular.

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.7.3 Capacitación

Respecto al Plan de Capacitación, se realizó el levantamiento de necesidades de capacitación con los líderes de proceso y se priorizó con la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional definiendo los temas, dando paso a la construcción de Plan de Capacitación 2016.

Se desarrollaron durante el año 2016 las capacitaciones y charlas dictadas por universidades públicas y otras entidades; se realizó la contratación con el presupuesto asignado a la vigencia y se ejecutó con las Capacitaciones del Plan 2016.

A continuación se relacionan las actividades de capacitación desarrolladas:

Tabla 30. Actividades ejecutadas de capacitación

Necesidad de capacitación	Área
Inducción de personal	Todo Coljuegos
Re inducción de Personal	Todo Coljuegos
ORFEO	Todas Dependencias
Capacitaciones en temas de la Vicepresidencia de Operaciones	Cobro
Manejo de SIIF específicamente en temas financieros	Planeación
Capacitación en procesos archivísticos	Todas Dependencias
Supervisión de contratos	Todas Dependencias
Sistema Gestión Integral de Riesgos	Todas Dependencias
Gestión Ambiental (Reciclaje, consumo de papel, energía, agua, hábitos sanos ambientales, manejo de residuos y materiales peligrosos)	Todas Dependencias
Curso de actualización en contratación pública, incluido esquema SECOP y lo correspondiente a la tipificación, estimación y asignación de riesgos en la Contratación Publica en Colombia	Secretaria Técnica Jurídica Control Interno Jurídica
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento Humano
Actualización en Seguridad Social	Talento Humano
Simposio de Salud y Bienestar Laboral	Talento Humano
Manejo de clientes difíciles (Protocolo y Cortesía Call Center)	Servicio al Cliente
Código General del Proceso	Cobro Jurídica
Proceso Administrativo de Cobro Coactivo	Cobro
Sistema de Gestión de SST	Control Interno
Derecho Tributario	Nuevos Negocios Contabilidad
Presupuesto Publico	Financiera
Marco Normativo Contable para el Sector Publico.	Financiera Secretaria Técnica
Información Exógena año 2015	Financiera
Proceso administrativo sancionatorio	Control a las Operaciones Ilegales Seguimiento Contractual
Actuaciones administrativas , Derecho probatorio y contencioso administrativo	Jurídica

Contratación Entidades Publicas	Vicepresidencia Desarrollo Organizacional
Nuevo Código Disciplinario Único	Vicepresidencia Desarrollo Organizacional
Administración básica de la herramienta Oracle Web Logic 12c	Tecnología

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.8 CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Durante la vigencia 2016 se celebraron ciento quince (115) contratos y veinticuatro (24) otrosíes, para un valor total de $5.706 millones, distribuidos en las siguientes dependencias:

Tabla 31. Número de contratos por dependencias

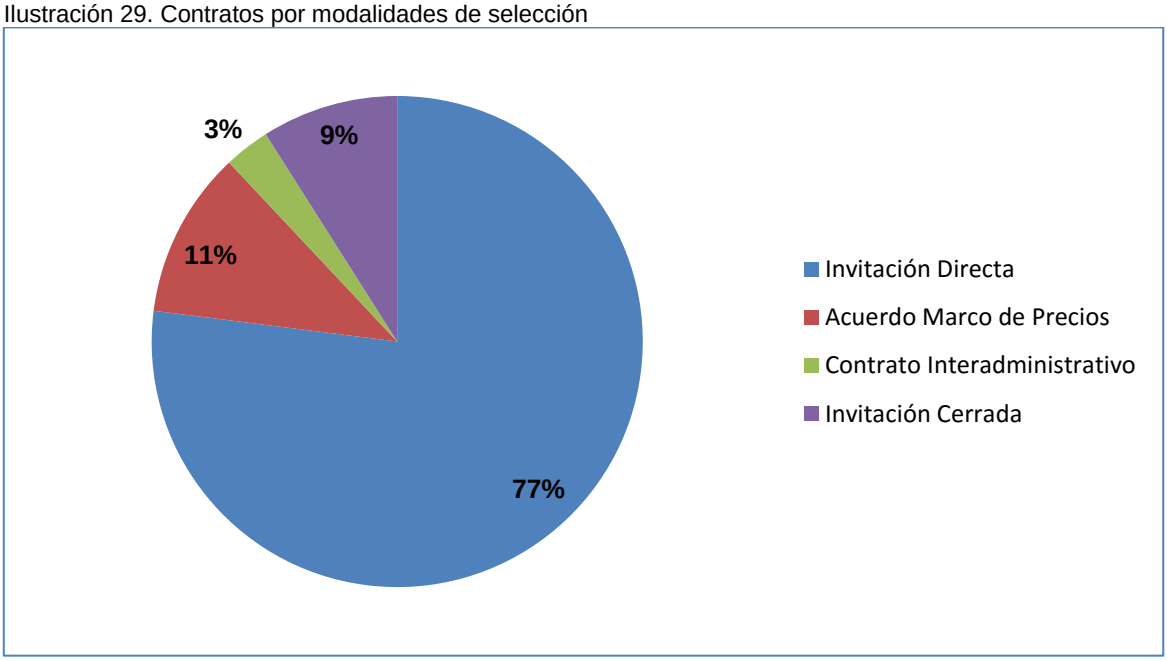
Dependencia	Contratos	Valor total contratos $
Comunicaciones	4	247.706.361
Oficina Jurídica	19	353.829.636
Oficina tecnología de la información	22	2.499.358.483
Presidencia	7	151.200.000
Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	3	17.999.952
Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	75	1.265.177.269
Vicepresidencia de Operaciones	9	1.171.147.816
Total General	**139**	**5.706.419.516**

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.8.1 Modalidades de selección

Con respecto a la modalidad de selección según el Manual de Contratación Administrativa de Coljuegos, durante la vigencia 2016 el 77% de los contratos se realizaron mediante contratación directa previa solicitud de cotizaciones, ochenta y nueve (89) contratos; el 9% de los contratos se realizaron bajo la modalidad de contratación por invitación cerrada, diez (10) contratos; El 11% de los contratos se realizaron mediante la modalidad contractual de Acuerdo Marco de Precios establecidos por Colombia Compra Eficiente, trece (13) contratos; El 3% de los contratos mediante la modalidad de contrato interadministrativo, tres (3) contratos.

Ilustración 29. Contratos por modalidades de selección



Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

4.9 GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

4.9.1 Organización y digitalización de Archivos

El total de archivo de Coljuegos fue de 857.21 metros lineales, de los cuales 170 corresponden a la vigencia 2016. Con el fin de tener un archivo debidamente organizado se hace necesario realizarle los siguientes procesos: identificación, ordenación, foliación, hoja de control y digitalización.

Con lo anterior, se facilita la consulta de expediente en medio electrónico evitando la manipulación de documentos físicos haciendo el proceso más ágil y eficiente.

4.9.2 Transferencias Documentales

Durante todo el año 2016 se alistaron y trasfirieron expedientes a una empresa especializada para la administración, conservación, preservación y custodia de los archivos físicos inactivos de Coljuegos. Se remitieron durante la vigencia en mención 389 cajas referencia X-300, totalizando a diciembre 483 cajas en custodia equivalentes a 241 metros lineales de archivo. La principal serie documental trasferida corresponde a contratos de concesión (localizados) en estado liquidados equivalentes a 98 ML. Esto ayudará a la preservación y conservación de los archivos.

4.9.3 Sistema de Gestión Documental Orfeo

Para la vigencia 2016 la Empresa continuo recibiendo servicio de soporte y mantenimiento al aplicativo Orfeo con una firma especializada, así como la adquisición de 6 nuevos desarrollos para automatizar tareas de administración, control de archivo, gestión de trámites tales como Webservice Integración ORFEO, Módulo de Consultas y Módulo de estadísticas entre otros.

4.9.4 Programa de Gestión Documental

Dentro del plan de acción 2016 se ejecutaron las actividades de mejora del Programa de Gestión Documental definidas para el corto plazo las cuales fueron: unificar la información en un instrumento denominado esquema de publicación, elaborar el banco terminológico para cada una de las series subseries y tipos documentales, se realizó un desarrollo para análisis y estadísticas de frecuencia de consulta de los préstamos documentales y finalmente, se adelantó el proceso de rotulación e identificación del archivo en parte de las series de la Empresa.

4.10 GESTIÓN JURÍDICA

4.10.1 Gestión Junta Directiva

Coljuegos, a través de su Junta Directiva, en desarrollo de las funciones a ella asignadas a través del Decreto Ley 4142 de 2011 adelantó durante la vigencia 2016, 23 sesiones documentadas en las actas de reunión No. **74** a **96**. A continuación se presenta la relación de los principales temas abordados.

- ✓ Aprobó Plan de Acción 2016.
- ✓ Aprobó Estados Financieros y presentación informe de gestión 2015.
- ✓ Aprobó modificación reglamento del juego de la modalidad novedoso denominado Súper Astro.
- ✓ Aprobó reajuste salarial de trabajadores oficiales para la vigencia 2016.
- ✓ Aprobó reglamento de los juegos de suerte y azar de la modalidad novedoso de tipo operados por Internet y tipo Lotto en Línea denominado Baloto.
- ✓ Aprobó modificaciones al reglamento del juego de suerte y azar de la modalidad novedoso de tipo Lotto en Línea denominado Baloto.
- ✓ Aprobó lineamientos de Planeación Estratégica 2017-2027 y modificaciones Plan Estratégico 2015-2018.
- ✓ Aprobó anteproyecto de presupuesto 2017.
- ✓ Realizó análisis y seguimiento a los proyectos de implementación del Sistema Integrado de Información SIICOL y Conexión en Línea de Máquinas Electrónicas Tragamonedas.
- ✓ Realizó análisis al comportamiento de los juegos de suerte y azar que se encuentran en operación.
- ✓ Realizó seguimiento al desarrollo del proceso licitatorio 001-2016, para entregar en concesión el juego novedoso de tipo Lotto en Línea denominado Baloto.

4.10.2 Defensa Jurídica

• Procesos judiciales

Coljuegos adelantó la defensa jurídica ante diferentes despachos judiciales a nivel nacional de procesos en los cuales es parte desde el año 2013, obteniendo al cierre 2016 el balance que se presenta a continuación.

Tabla 32. Procesos judiciales

Año	N° Procesos	Procesos cerrados con sentencia judicial		Procesos en curso
		A favor	En contra	
2013 - 2015	19	0	0	19
2016	19	1	0	18
Total	**38**	**1**	**0**	**37**

Fuente: Oficina Jurídica

De 38 procesos en los que es parte la Empresa al cierre de 2016, 37 de ellos se encuentran en curso y el restante fue fallado a favor de Coljuegos en julio de 2016.

Frente al fallo a favor de la Empresa obtenido en el año 2016, se debe decir que el mismo fue proferido dentro de Acción de cumplimiento iniciada por FECOLJUEGOS, quien alegaba el incumplimiento por parte de Coljuegos de lo previsto en el artículo 14 de la ley 1393 de 2010 en materia de conexión en línea, sin hacer mención a que prácticamente la totalidad de dicho artículo fue derogado en el 2011. Adicionalmente, cuestionaba la implementación gradual de la conexión en línea afirmando que esta debería implementarse de manera paralela a la homologación de las máquinas electrónicas tragamonedas y no de forma separada.

Con los argumentos expuestos por la Empresa se logró demostrar que la misma estaba dando cumplimiento a las normas demandadas a través de la implementación del proyecto de conexión en línea iniciado en el año 2014 con la expedición de la Resolución 1400 de 2014, y en virtud de ello mediante fallo proferido el 5 de julio de 2016 se niegan las pretensiones de la demanda y el 11 de julio se archiva el expediente.

Ahora bien, de los 37 procesos en curso, se destacan como principales causas generadoras de las demandas las siguientes: se presenta violación al debido proceso, falta de competencia del funcionario que expide el acto administrativo y acto administrativo expedido con desconocimiento del derecho de defensa, además de la solicitud de nulidad de normas expedidas por Coljuegos en virtud de sus funciones; adicionalmente, en algunos casos se solicita la reparación por los presuntos daños causados con ocasión de la expedición de diferentes actos administrativos por la operación de juegos de suerte y azar, sin la debida autorización.

Los procesos que se encuentran vigentes, obedecen a las siguientes acciones:

- 21 procesos por el medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.
- 5 procesos por el medio de control de nulidad simple.
- 4 procesos por el medio de control de Reparación directa.
- 3 procesos por el medio de control de Acción popular.
- 2 procesos por el medio de control de Acciones Contractuales.
- 1 Proceso Declarativo ordinario de mayor cuantía.
- 1 proceso ordinario laboral.

Dentro de las acciones de Nulidad Simple, dos corresponden a procesos iniciados por la entidad en el año 2014, donde se pretende: (i) En uno de ellos la declaratoria parcial de nulidad del artículo 8 del Decreto 2121 de 2004 por ir en contravía de lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 643 de 2001, en la medida que establece que el giro de los recursos a la salud provenientes de la explotación de juegos de suerte y azar novedosos debe realizarse mensualmente, en tanto que la Ley 643 define períodos semestrales para realizar este giro, demanda que al cierre 2016 no registró actividad procesal y (ii) La nulidad de la Resolución 2112 del 3 de diciembre de 2013 expedida por la misma Empresa, mediante la cual se autoriza a Inversiones Salazar Marín S.A.S. a la suscripción de un contrato de concesión, acción que al cierre de la vigencia 2016, le fue notificada a la entidad, la presentación de la demanda de reconvención.

Adicional a lo anterior debemos destacar que dentro de las actuaciones importantes de la vigencia se encuentra el fallo del Tribunal Administrativo del Atlántico proferido a favor de Coljuegos dentro del proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho No. 2014-0627,

iniciado en contra de la entidad, presuntamente por la falta de competencia de los funcionarios de la entidad, para adelantar las operativos de control a la ilegalidad. En la decisión judicial se precisó que con las atribuciones señaladas en la Ley 643 de 2001, modificada por la Ley 1393 de 2010 y el Decreto 4142 de 2011, Coljuegos tiene a su cargo la facultad para fiscalizar y sancionar tanto a los concesionarios como la operación de elementos de juego de suerte y azar sin autorización y para ello puede ejercer las funciones de decomiso y destrucción de los elementos de juegos sin autorización legal. La sentencia judicial fue objeto del recurso de apelación, presentado por la parte demandante y se encuentra en trámite al cierre de 2016.

En materia de procesos penales se contrató a la firma de abogados RODRIGUEZ MONTAÑA ABOGADOS ASOCIADOS, con el fin de que se encargaran de la vigilancia, seguimiento y defensa de la entidad para los temas penales, adicionalmente, se radicaron aproximadamente 450 denuncias ante la FGN por la presunta comisión de los delitos de ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrio rentístico consagrado en el artículo 312 del Código Penal y evasión fiscal consagrada en el artículo 313 del Código Penal. Respecto de las de las denuncias presentadas en vigencias anteriores a la fecha se encuentran en curso 316, a las cuales se les ha estado haciendo seguimiento y ejerciendo la defensa judicial.

• Procesos adelantados ante instancias diferentes a la Rama judicial

A la fecha Coljuegos cuenta con cuatro Tribunales de Arbitramento, a saber:

- ✓ Coljuegos convoca a GTECH S.A.S., con el fin de obtener la retribución a que tiene derecho la entidad por el uso que el concesionario ha hecho del sistema propiedad de la entidad y utilizado para la venta de otros juegos de suerte y azar y servicios comerciales, al cierre 2016 se había presentado reforma a la demanda por parte de la Empresa, estando pendiente la fijación de la primera audiencia.

- ✓ International Games Sistem Solutions convoca a Coljuegos con el fin de que se declare la nulidad de los actos administrativos contractuales, mediante los cuales se impone sanción a la convocante por no allegar la póliza de cumplimiento en el término estipulado, a la fecha se encuentra pendiente el laudo arbitral que pondrá fin a la controversia.

- ✓ Bingo San Juan, convoca a Coljuegos y se solicita la nulidad de la Resolución Nº 682 del 15 de abril de 2014, mediante la cual declara el incumplimiento contractual y sanciona con multa por la no presentación en términos de la póliza de cumplimiento dentro del contrato Nº 0929, a la fecha se encuentra pendiente la instalación del Tribunal de Arbitramento.

- ✓ Inversiones Salazar Marín. Solicita la nulidad de los actos administrativos por medio de los cuales Coljuegos declaró la terminación unilateral del contrato C1206 de 2014, mediante el cual se le autorizó la operación de 98 Máquinas Electrónica Tragamonedas. La terminación unilateral del contrato fue soportada en la acreditación errada que entregó el operador al momento de realizar la solicitud de autorización de 74 de los 98 elementos del contrato, pues los mismos fueron identificados como elementos que habían sido incautados en proceso de control a la operación ilegal

adelantado por Coljuegos. Al cierre de la vigencia 2016, fue designado el árbitro dentro de este proceso y se tiene pendiente la instalación del Tribunal.

• Procesos por función jurisdiccional

Ante la Superintendencia Nacional de Salud - Superintendencia Delegada para la Función Jurisdiccional y de Conciliación, para el reconocimiento y pago de incapacidades médicas de servidores públicos de la entidad que ascienden a la suma de $ 49.753.408. Procesos que fueron culminados a satisfacción, ya que la entidad Sanitas, reintegro los recursos objeto del litigio.

Ante la Superintendencia de Industria y Comercio Acción - por infracción de Derechos de propiedad Intelectual, para ordenar el cese de inmediato el uso de los signos distintivos, su destrucción y se disponga el retiro de los mismos de los canales comerciales de los cuales es titular COLJUEGOS; con ocasión del uso no autorizado de las marcas, Coljuegos, Baloto y Super Astro, para identificar el título multimillonario y demás actividades comerciales y de promoción, dentro del establecimiento de comercio Agencias y Representaciones. A la fecha solo se ha asistido a la primera diligencia de conciliación, a la cual la parte accionada no asistió.

• Acciones de tutela

De un total de 49 acciones de tutela gestionadas durante la vigencia, 10 correspondían a acciones constitucionales cuyo trámite se inició en el 2015, más (39) tutelas notificadas durante la misma vigencia 2016.

Ahora bien, de estas 49 tutelas fueron falladas en primera instancia (46) de ellas y las (3) restantes con fallo en contra en dicha instancia, fueron revocados en segunda instancia, teniendo así un éxito procesal del 100% al cierre de esta vigencia, sin tener acciones de tutela en trámite.

Tabla 33. Acciones Tutela

Año	N° de tutelas	Procesos cerrados con sentencia judicial		
		A favor	En contra	En trámite
2016	49	49	0	0

Fuente: Oficina Jurídica

• Comité de Conciliación y Defensa judicial de Coljuegos

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial de Coljuegos, durante el año 2016 estudió doce solicitudes de conciliación prejudicial recibidas, frente a las cuales adoptó la decisión de NO conciliar. La relación de las solicitudes se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 34. Solicitudes en Comité de conciliación

CONVOCANTE	NATURALEZA	MOTIVO SOLICITUD	DECISIÓN DEL COMITÉ
Lucas Navarro-Luis Alejandro Gómez y Julieta del Carmen Meza	Reparación Directa	Falta de competencia de Coljuegos para adelantar la acción de control a las op	NO CONCILIAR
Inversiones Grupo 45 S.A.S.	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Invergames y/o Fernando Restrepo Trejos	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Daniela Berrio Castaño	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Claudia Lorena Díaz Largo	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Bingo San Juan S.A.S.	Nulidad y restablecimiento del derecho	Falta de motivación de los actos administrativos, por no valorar las pruebas aportadas o por indebida interpretación de las normas.	NO CONCILIAR
León Antonio Hurtado	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Alicia Cruz de arenas	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Ana Gladys Rodríguez	Nulidad y restablecimiento del derecho	violación al debido proceso y el derecho a la defensa	NO CONCILIAR
Joana Andrea Sierra Vásquez	Nulidad y restablecimiento del derecho		
Alejandro parada y otros.	Reparación Directa	Daño antijurídico causado con ocasión de la sanción impuesta, toda vez que de acuerdo con las pruebas grafológicas practicadas, la firma del acta de hechos, no corresponde a la del convocante.	NO CONCILIAR
Carlos Francisco Ayala Reyes	Nulidad y restablecimiento del derecho	La confesión hecha en el curso de un proceso no constituye título ejecutivo, adicionalmente previa la sanción dentro del proceso administrativo sancionatorio se debe esperar las resultas dentro del proceso penal.	NO CONCILIAR

Fuente: Oficina Jurídica

De igual manera realizó el seguimiento al cumplimiento de las Políticas de Prevención del Daño Antijurídico adoptadas mediante Resolución N° 20151200013774 del 02 de diciembre de 2015 conforme a los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, obteniendo como resultado el cumplimiento del 100% de las actividades planteadas con el objetivo de reducir el nivel de litigiosidad de la Empresa.

4.10.3 Agenda normativa y regulatoria

- **Modificaciones de la Reforma Tributaria Estructural - Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016**

Se trabajó en la construcción de propuestas normativas para regular temas importantes del sector de juegos de suerte y azar dentro de la Reforma Tributaria Estructural del año 2016, logrando que se regulará a través de la misma, dos asuntos de suma importancia

para el sector: **1)** excepción de cobro de IVA en los juegos de suerte y azar y **2)** medios de pago con que cuentan los operadores de los juegos para efectos de aceptación de costos, deducciones, pasivos e impuestos descontables.

LEY 1819 DE 2016 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA UNA REFORMA TRIBUTARIA ESTRUCTURAL, SE FORTALECEN LOS MECANISMOS PARA LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN Y LA ELUSIÓN FISCAL, y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

*"**ARTICULO 173**. Modifíquese el artículo 420 del Estatuto Tributario el cual quedará así*

ARTICULO 420. HECHOS SOBRE LOS QUE RECAE EL IMPUESTO. El impuesto a las ventas se aplicará sobre:

…e) La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar, con excepción de las loterías y de los juegos de suerte y azar operados exclusivamente por internet…"

"***ARTICULO 307***. *Modifíquese los parágrafos 1°, 2° y el parágrafo transitorio, y adiciónense los parágrafos 3° y 4° al artículo 771-5 del Estatuto Tributario los cuales quedarán así:*

… PARÁGRAFO 3. Tratándose de los pagos en efectivo que efectúen operadores de Juegos de Suerte y Azar, la gradualidad prevista en el parágrafo anterior se aplicará de la siguiente manera:
1. En el año 2018, el setenta y cuatro por ciento (74%) de los costos, deducciones, pasivos o impuestos descontables totales.
2. En el año 2019, el sesenta y cinco por ciento (65%) de los costos, deducciones, pasivos o impuesto~ descontables totales.
3. En el año 2020, el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los costos, deducciones, pasivos o impuesto descontables totales.
4. A partir del año 2021, el cincuenta y dos por ciento (52%) de los costos, deducciones, pasivos o impuesto descontables totales.

Para efectos de este parágrafo no se consideran comprendidos los pagos hasta por mil ochocientas (1.800) UVT que realicen los operadores de juegos de suerte y azar, siempre y cuando realicen la retención en la fuente correspondiente.

El presente tratamiento no será aplicable a los operadores de juegos de suerte y azar que cumplan con las normas de lavado de activos establecidas por las autoridades competentes en aquellos casos en que las entidades financieras por motivos debidamente justificados nieguen el acceso a los productos fin1ancieros para la canalización de los pagos de que trata este artículo. En este caso el contribuyente deberá aportar las pruebas correspondientes que acrediten tal hecho, incluyendo las comunicaci0T.es de todas las entidades financieras que sustenten la negativa para abrir los productos financieros. dichas entidades estarán obligadas a expedir la mencionada comunicación cuando nieguen el acceso a los productos anteriormente mencionados.

PARÁGRAFO 4. Los bancos y demás entidades financieras de naturaleza pública deberán abrir y mantener cuentas en sus entidades y otorgar los productos financieros transaccionales, usuales a los operadores (e juegos de suerte y azar autorizados por Coljuegos y demás autoridades nacionales o territoriales competentes, mediante concesión, licencia o cualquier otro tipo de acto administrativo y a los operador s de giros postales, siempre y cuando cumplan con las normas sobre lavado de activos establecidas por las autoridades nacionales…"

- **Modificación al Decreto Único del Sector Hacienda y Crédito Público - Decreto 1068 de 2015**

Con el fin de armonizar las disposiciones contenidas en el Decreto 1068 de 2015, parte 7, título 4, artículos 2.7.4.1 al 2.7.4.11 donde se definen entre otros, los requisitos y trámite que se deben seguir para contar la autorización de juegos de suerte y azar promocionales, con el artículo 94 de la Ley 1753 de 2015 "Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018", a través del cual se modificó el artículo 5 de la Ley 643 de 2001, se trabajó en la construcción de una propuesta de modificación al citado Decreto.

Producto de este trabajo se expidió el Decreto 2104 del 22 de diciembre de 2016, cuyos cambios más significativos en materia de juegos promocionales se relacionan a continuación:

- ✓ Eliminación del concepto de viabilidad.
- ✓ Adición de los requisitos, de aportar garantía de cumplimiento y pago de derechos de explotación y gastos de administración.
- ✓ Se modifica adjuntar la pauta publicitaria por el compromiso de cumplir con los lineamientos de Coljuegos.
- ✓ Se puede constituir la garantía de pago de premios por anualidades, luego de la primera solicitud solo es necesario una constancia de saldo libre de afectación.
- ✓ Se elimina el plazo mínimo de radicación con anterioridad al sorteo y se cambia por un plazo con el que cuenta la Entidad para autorizar, el cual corresponde a quince (15) días una vez recibida de forma completa la documentación.
- ✓ Se establece de forma expresa, que el juego promocional solo podrá ofrecerse al público hasta tanto cuente con la respectiva autorización.
- ✓ Se modifica la reglamentación, para fijar normas específicas en el caso de mecánicas que responden a la siembra de premios, en este sentido los treinta días para la entrega del premio se contarán desde la reclamación y no desde la fecha de sorteo.
- ✓ Se modifica la presencia del delegado, haciéndola totalmente necesaria en los planes de premios de más de mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (1.000). En todos los casos deberá solicitarse su presencia, pero en planes de premios inferiores al valor mencionado, en caso de que no asista se podrá realizar el sorteo.
- ✓ Se elimina la obligación de solicitar concepto de excepción, cuando se pretenda realizar un juego promocional y la persona se encuentre dentro de las excepciones señaladas en el artículo 94 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ Se fija una vigencia para el caso de los documentos que acreditan el plan de premios, el cual no puede ser mayor a tres (03) meses.
- ✓ Se establecen los documentos específicos para acreditar la realización del sorteo y la entrega de premios.

4.10.4 Disposiciones Internas de Coljuegos:

• Acuerdos

- ✓ Acuerdo **4 del 24 de mayo de 2016** *"Por el cual se aprueba el reglamento del juego de suerte y azar de la modalidad de novedoso de tipo Juegos Operados por Internet."*
- ✓ Acuerdo **5 del 24 de mayo de 2016** *"Por el cual se aprueba el reglamento del juego de suerte y azar de la modalidad novedoso de tipo Lotto en Línea denominado Baloto."*
- ✓ Acuerdo 7 del 5 de octubre de 2016 "*Por el cual se modifica el Acuerdo No. 05 del 24 de mayo de 2016 "Por el cual se aprueba el reglamento del juego de suerte y azar, de la modalidad novedoso, de tipo Lotto en Línea denominado Baloto."*

• Resoluciones

- ✓ Resolución **20164000000074 del 06 de enero de 2016** "Por medio de la cual se modifica la Resolución 724 de 2013, la cual fija el trámite y los requisitos para la

autorización y concesión de la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de localizados y se dictan otras disposiciones."

- ✓ Resolución **20165300002424 del 08 de febrero de 2016** "Por la cual se modifica el reglamento interno de recaudo de cartera de la Empresa Industrial y Comercial del estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar – Coljuegos"
- ✓ Resolución **20161200005274 del 10 de marzo de 2016** "Por la cual se modifica la Resolución 1400 de 2014 "Por la cual se definen las condiciones y el cronograma para el cumplimiento de la obligación de conectividad de las máquinas electrónicas tragamonedas - MET."
- ✓ Resolución **20164000006944 del 31 de marzo de 2016** "Por la cual se define el esquema de operación de las Máquinas Electrónicas Tragamonedas que operan en locales cuya actividad comercial principal puede ser diferente a juegos de suerte y azar"
- ✓ Resoluciones **20161200013324 y 20161200013334 del 9 de junio de 2016**, por medio de las cuales se expiden los reglamentos de los juegos operados por internet y Baloto, así como los requerimientos técnicos para operar estos juegos.
- ✓ Resolución **20161200013844 del 14 de junio de 2016** "Por la cual se fijan los requisitos generales para la acreditación de laboratorios que realizan pruebas, ensayos y certificaciones, y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Resolución **20161200019094 del 10 de agosto de 2016** "Por la cual se acredita el laboratorio GAMING LABORATORIES INTERNATIONAL LLC para la jurisdicción Colombia"
- ✓ Resolución **20161200019104 del 10 de agosto de 2016** "Por la cual acredita el laboratorio NMI METROLOGY & GAMING LTDA para la jurisdicción Colombia"
- ✓ Resolución **20161200019114 del 10 de agosto de 2016** "Por la cual acredita el laboratorio BMM NORTH AMERICA INC para la jurisdicción Colombia."
- ✓ Resolución **201612000021924 del 30 de agosto de 2016** "Por medio de la cual se definen los lineamientos para a expedición y valor de copias de documentos que reposan en la Empresa Industrial y Comercial del Estado Coljuegos.
- ✓ Resolución **201612000022014 del 30 de agosto de 2016** "Por la cual se acredita el SIQ LJUBLJANA para la jurisdicción Colombia"
- ✓ Resolución **20161200022604 del 06 de septiembre de 2016** "Por el cual se expide el manual de uso y aplicación de marca del Juego de Suerte y Azar de la modalidad novedoso de tipo Lotto en Línea, denominado Baloto."
- ✓ Resolución **201612000025334 del 28 de septiembre de 2016** "Por la cual se fijan los requisitos y garantías para la concesión de la operación de juegos de suerte y azar por Internet en la modalidad de novedosos".
- ✓ Resolución **201612000026254 del 5 de octubre de 2016** "Por medio de la cual se modifica la Resolución 4269 de 2015 sobre delegación de funciones."
- ✓ Resolución **20162300027074 del 10 de octubre de 2016** "Por la cual se adopta el Manual de funciones y competencias laborales de la Empresa Industrial y Comercial del estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar – Coljuegos"
- ✓ Resolución **20161200029204 del 02 de noviembre de 2016 "**Por medio de la cual se modifica la Resolución 135 de 2012, con el fin de establecer los requisitos que deben cumplir los operadores de juegos promocionales autorizados por Coljuegos."
- ✓ Resolución **20161200032374 del 1 de diciembre de 2016 "***por la cual se adopta el Protocolo para realizar la Liquidación Sugerida de los Derechos de Explotación y*

Gastos de Administración causados por la operación de Máquinas Electrónicas Tragamonedas (MET).

- ✓ Resolución **20161200032334 del 01 de diciembre de 2016** "Por medio de la cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación del Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SIPLAFT – en las empresas del sector de juegos de suerte y azar localizados, novedosos y de apuestas en eventos deportivos, gallísticos, caninos y similares autorizados por Coljuegos."
- ✓ Resolución **20165300033204 del 16 de diciembre de 2016 "***por la cual se autoriza la Remisibilidad de obligaciones a favor de Coljuegos"*

4.11 GESTIÓN TIC

4.11.1 Generación de valor

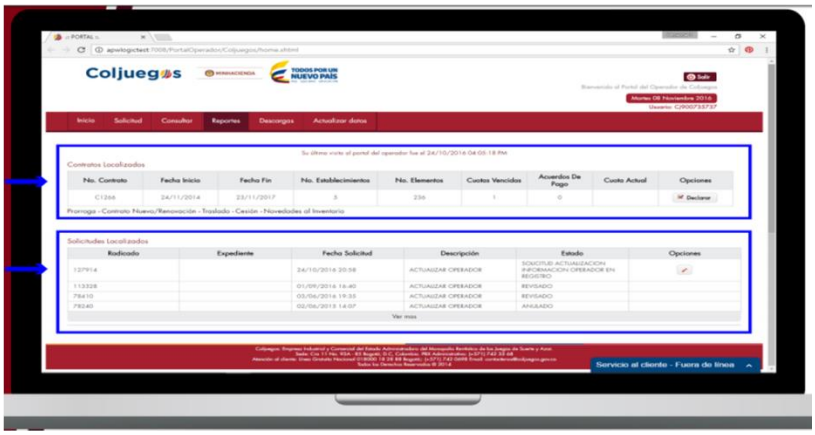
Para el año 2016 se entregaron varias soluciones de tecnología que le permitieron a Coljuegos avanzar en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos de la siguiente manera:

De forma transversal a todos los objetivos estratégicos, se diseñó e implementó el nuevo portal del operador con el cual los operadores tienen una herramienta con un nuevo diseño, más funcionalidades, más información y más simple para interactuar con los distintos procesos de Coljuegos.

Nueva Imagen
- Cambio en diseño
- Servicios
- Información
- Más simple

Más Servicios
- Solicitudes Localizados
- Traslado Automático
- Siplaft
- Chat de servicio

Más Información
- Inventario
- Conexión en línea
- Cumplimiento Siplaft
- Estado de cuenta
- Estado solicitudes



Para aumentar las rentas, se implementaron y entregaron los procesos de liquidación mensual y declaración sugerida hacia los operadores de juegos localizados con base en los protocolos adoptados por Coljuegos. A 31 de diciembre de 2016 se logró tener conectadas, procesar las ventas mensuales y liquidar cerca de 70.480 máquinas tragamonedas de una total de 83.018 registradas en el sistema SIICOL.

Para reducir el juego ilegal y el fortalecimiento del sector de JSA, se entregaron y liberaron las funcionalidades del sistema SIICOL que soportan los procesos de seguimiento contractual e ilegalidad con los cuales la gestión de los procesos y su información se integra a todo el sistema misional de la empresa.

Para el fortalecimiento institucional, se terminaron y cerraron las fases II y III del sistema SIICOL, finalizando un ciclo de vida este sistema en el cual se deja un balance de:

- 6 Módulos en operación
- Cerca de 221 funcionalidades implementadas
- Alrededor de 722 flujos de trabajo soportados
- 14 procesos de Liquidación
- 14 Procesos de Transferencia
- Integración funcional con Portal del Operador y el sistema de gestión documental Orfeo.

- Para el fortalecimiento institucional, se implementó toda la plataforma tecnológica para la recepción de los datos de los juegos novedosos On line utilizando seis nodos en servidores bajo el esquema de nube privada e implementando la herramienta para gestión de datos llamada Hadoop. Además, se realizó dentro de esta herramienta la integración de las fuentes de datos que le permitirán a Coljuegos realizar análisis y tableros de control sobre el sector de JSA. Las fuentes integradas fueron:

  - SIICOL, para todo lo relacionado con JSA Localizados, recaudo y transferencia.
  - SCLM, para todo lo relacionado con las ventas generados por las Máquinas electrónicas tragamonedas – MET.
  - ICS, para todo lo relacionado con las ventas del juego novedoso Baloto.
  - SISRED, para todo lo relacionado con las ventas de los juegos novedosos SuperAstro y Deportivas.
  - SIVICAL Consolidado, para todo lo relacionado con las ventas y transacciones del JSA de apuestas permanentes (Chance).

4.11.2 Administración de la plataforma tecnológica

Para el 2016 se realizaron mejoras significativas en la gestión de la plataforma tecnológica de la empresa, entregando soluciones como:

- Renovación de 215 equipos de cómputo de la empresa, soportados en la implementación de los acuerdos marco de precios para arrendamiento de equipos y periféricos, apoyando la productividad de la personas con equipos de última generación.
- Actualización y migración a las últimas versiones a las que tiene derecho Coljuegos de todos los servidores y sistema de información críticos de la empresa, con los cual se espera mejorar los tiempos de respuesta, disponibilidad y rendimiento de los sistemas de información.
- Implementación de un ambiente productivo de alta disponibilidad para los sistemas críticos de la empresa como son SIICOL, Sistema de Conexión en Línea –SCLM., Portal del Operador y Gestor de contenidos de la página web e intranet, en donde se incorporó un equipo especializado para balancear carga de procesamiento y se implementaron dos nodos para cada sistema de información crítico.

- Actualización de la documentación del proceso de gestión de TIC en el SINGE y la incorporación de nuevos manuales, formatos e instructivos.
- Implementación de todos los módulos adquiridos de la herramienta MS System Center, con la cual se pretende mejorar:

    - Gestión de Activos de TI, con el módulo de Configuration Manager para inventarios y control de toda la infraestructura.
    - Gestión de Seguridad, con el módulo data protection mannager con el cual se realizarán todas las copias de seguridad.
    - Gestión de Continuidad y Disponibilidad, con el módulo operations manager con el cual se implementaron los agentes para monitorea la infraestructura de servidores alojados en el centro de datos de Coljuegos.
    - Gestión de Servicio de TI, con el módulo Service Manager con el cual se pretende en 2017 iniciar un nuevo modelo de gestión de servicio y de mesa de ayuda en la oficina de tecnología.

- Actualización de la documentación relacionada con los planes de continuidad y contingencia del proceso de gestión de TIC con los sistemas de información críticos para la operación de la empresa.

4.12 GESTIÒN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Coljuegos al 31 de diciembre de 2016 tenía suscritos un total de ocho (8) planes de mejoramiento, dos de ellos con la Contraloría General de la República correspondientes a las vigencias 2012, 2013 y 2014. Así mismo 6 Planes de Prevención el Fraude y Corrupción con la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC.

La Oficina de Control Interno de manera permanente hace seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en los diferentes planes de mejoramiento, generando alerta sobre el vencimiento de las mismas. Al 31 de diciembre se tiene el siguiente resultado:

Tabla 35. Avance de los Planes de Mejoramiento

Estado	Contraloría General de la República (PM Vigencias 2012)	Contraloría General de la República (PM Vigencias 2013 y 2014)	ITRC (6 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción)
Actividades formuladas	62	40	99
Actividades cumplidas al 31/12/2016	62	37	73
Actividades Incumplidas	0	0	4*
Actividades dentro del plazo	0	3	22

Fuente: Oficina de Control Interno
*Acciones contempladas en los PPFYC de las Inspecciones Nos. 1707000328 y 1707000335

4.12.1 Plan de Mejoramiento Contraloría General de la República

De acuerdo con la auditoría efectuada a la vigencia 2012, la entidad suscribió Plan de Mejoramiento para los 25 hallazgos identificados por el organismo de control; definiendo

62 acciones que permitieron subsanar las debilidades evidenciadas. Al cierre del año 2016, se cumplieron en un 100%, quedando cerrado dicho Plan de mejoramiento.

Con respecto a la auditoría vigencias 2013 -2014, Coljuegos propuso 40 acciones de mejora para subsanar los 13 hallazgos identificados por el ente auditor. Al 31 de diciembre se tiene un balance de 37 acciones cumplidas lo que equivale a un cumplimiento del 93%. Las acciones pendientes tienen plazo para el 31 de diciembre de 2017; conforme a la decisión adoptada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, en el cual el área responsable solicitó dicha prórroga amparado en la Resolución 693 del 09 de diciembre de 2016 expedida por la Contaduría General de la Nación CGN, la cual amplía la entrada en vigencia del nuevo marco normativo para entidades del gobierno hasta el 01 de enero de 2018.

4.12.2 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción

Al 31 de diciembre Coljuegos tenía vigentes 6 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción –PPFYC- suscritos con el ITRC, a los cuales la Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de las acciones propuestas dentro de los plazos establecidos y reporta los avances de manera trimestral a la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector Nacional de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC. Se contemplaron un total de 99 acciones de mejora de las cuales a la fecha de corte, se han cumplido 73, equivalente a un cumplimiento del 74%; dentro de plazos se encuentran un total de 22 acciones y las 4 restantes no se cumplieron en las fechas propuestas por los responsables.

Los PPFYC vigentes a la fecha son:

1. Inspección No. 17 07 00 03 14: Eficacia en la Distribución y Transferencias de los Recursos de Juegos Localizados y Promocionales al sector Salud
2. Inspección No.1707000327: Acciones de Control a la Ilegalidad en Juegos Localizados.
3. Inspección No. 1707000328 Autorización para Operación de JSA Localizados
4. Inspección No.1707000334 SIICOL.
5. Inspección No.1707000335 Inspección recursos de explotación de Juegos Novedosos.
6. Inspección No.1707000336 Aseguramiento de los Actos Administrativos generados en Fiscalización para omisos e inexactos.

4.12.3 Auditoría Superintendencia Nacional de Salud

Conforme con el auto No.001061 del 23 de diciembre de 2016 proferido por la SNS, Coljuegos atendió entre el 26 al 30 de diciembre, la visita de auditoría sobre la vigencia 2015 y el primer semestre de 2016; los temas auditados fueron: Gestión de la empresa, Liquidación. Financiera, Recaudo, Autorizaciones y/o contratos de concesión del monopolio, Control a la Ilegalidad, Infraestructura tecnológica y Seguimiento Contractual. Se atendieron las solicitudes de información de la firma auditoría con un total de 115 ítems sobre los temas antes mencionados.

En el momento la entidad se encuentra a la espera del informe final de auditoría.