



## **PLAN DE ACCIÓN**

**2017**

**BOGOTÁ D.C., noviembre de 2017**

## Tabla de Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. GENERALIDADES .....                                 | 5  |
| 1.1. DESCRIPCIÓN .....                                 | 5  |
| 1.2. ESTRUCTURA.....                                   | 5  |
| 1.3. COMPOSICIÓN .....                                 | 6  |
| 1.3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....                     | 6  |
| 1.3.2 ESTRATEGIAS .....                                | 8  |
| 1.3.3 INICIATIVAS .....                                | 9  |
| 2. PLAN DE ACCIÓN POR OBJETIVO ESTRATÉGICO .....       | 11 |
| 3. PLAN DE ACCIÓN DESAGREGADO POR ÁREAS .....          | 13 |
| 3.1. PRESIDENCIA.....                                  | 13 |
| 3.2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....                | 13 |
| 3.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO.....                   | 13 |
| 3.4. OFICINA JURÍDICA.....                             | 14 |
| 3.5. OFICINA DE TIC .....                              | 14 |
| 3.6. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL..... | 15 |
| 3.6.1. Gerencia Administrativa.....                    | 15 |
| 3.6.2. Gerencia Financiera .....                       | 15 |
| 3.6.3. Gerencia de Servicio al Cliente.....            | 15 |
| 3.6.4. Gerencia Secretaría Técnica del CNJSA.....      | 16 |
| 3.7. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES .....              | 17 |
| 3.7.1. Gerencia de Control a Operaciones Ilegales..... | 17 |
| 3.7.2. Gerencia de Seguimiento Contractual.....        | 17 |
| 3.7.3. Gerencia de Cobro.....                          | 18 |
| 3.8. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO COMERCIAL.....      | 18 |
| 4. MATRIZ PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES .....         | 19 |

## JUSTIFICACIÓN DE AJUSTE AL PLAN DE ACCIÓN

El 31 de enero de 2017 se publicó el Plan de Acción de 2017, dando cumplimiento al artículo 74 de la ley 1474 de 2011, sin embargo debido a que el proceso de planeación en las organizaciones no es estático se requieren de ajustes en su proceso de mejora continua.

Es así como en la sesión de Junta Directiva N° 108 del 24 de octubre de 2017, se aprobó la inclusión de la siguiente meta en el Plan de Acción:

- **Realizar inventario de 2.347 Máquinas Electrónicas Tragamonedas (Plan Piloto).**

Esta meta fue establecida para medir el avance del proyecto de inventario MET que iniciará en la ciudad de Bogotá en 2017 y continuará en 2018.

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 74 de la ley 1474 de 2011 que contempla: "...todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables...".

Los elementos del entorno y el diagnóstico de la organización plantean el reto de una revisión de su estrategia, es por esto que, durante el año 2016, se realizó un análisis del entorno donde se identificaron algunos aspectos que fueron cruciales para determinar la importancia de realizar una actualización al Plan Estratégico aprobado en el año 2015.

Los aspectos analizados fueron los siguientes:

- *Políticos*: Tensiones entre las competencias territoriales y las de Coljuegos por nuevos juegos o modificación a los existentes.

- *Económicos*: Inversión en Juegos de Suerte y Azar por persona (legal) inferior al promedio de países como Perú y muy inferior a países como España.

El sector de Juegos de Suerte y Azar–JSA, viene creciendo en Colombia, movilizó en apuestas \$11.8 billones en el 2015, esto es un 9.04% por encima respecto al 2014, año en el que las apuestas se calcularon por cerca de \$10.8 billones.

Frente a la participación del sector en la economía del país, el sector de JSA se encuentra incluido para el cálculo del PIB en el sector de actividades de servicios sociales, comunales y personales, específicamente en las actividades de asociaciones, esparcimiento, culturales, deportivas y otras actividades de mercado y no mercado, estas actividades participan en un 2,2% del PIB para el año 2015.

En el último año esta actividad tuvo un crecimiento del 3.7%, superior al 3.1% de crecimiento que tuvo el PIB, lo cual demuestra la dinámica importante de las actividades relacionadas con el entretenimiento, incluidos los JSA.

- *Sociales*: Reputación del Sector y debido a que el sector se encuentra en crecimiento acentúa riesgos sociales como la ludopatía y el juego en menores de edad.

El Plan de Acción de Coljuegos se encuentra alineado con el Plan Estratégico del Sector Hacienda, y prioriza las iniciativas importantes para cumplir con los objetivos y metas planteados, esto con un horizonte de tiempo de 1 año.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. DESCRIPCIÓN

El Plan de Acción es el instrumento mediante el cual Coljuegos establece las actividades que le permitirán cumplir con los objetivos definidos en su Planeación Estratégica, así mismo, es el mecanismo a través del cual hace seguimiento de su gestión y evalúa los resultados a fin de mantenerse en un proceso de mejoramiento continuo.

La construcción del Plan de Acción del año 2017 se hizo de manera colectiva a través de 12 reuniones con las áreas misionales y de apoyo de Coljuegos, de tal forma que se identificaron aquellas actividades fundamentales que le apuntan al cumplimiento del cuadro de mando construido en la Planeación Estratégica 2015 – 2018. Como insumos fundamentales se tuvieron en cuenta: Plan Estratégico Sector Hacienda, Plan Anticorrupción, Plan de acción Sectorial y Plan de Acción Coljuegos 2016.

### 1.2. ESTRUCTURA

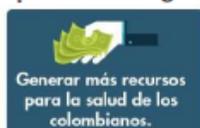
El Plan de Acción se elabora con base en el Plan Estratégico de la entidad, buscando cumplir con lo planeado en este para la vigencia 2017. El despliegue estratégico involucra los Objetivos, Estrategias e iniciativas.



## 1.3. COMPOSICIÓN

### 1.3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### Objetivo estratégico 1



| META 2020   | INDICADOR  | 2015    | 2016    | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|---|--|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Aumentar el gasto per cápita de Juegos de Suerte y Azar a \$440.080 pesos.            | Gasto en JSA en el año/Población (Pesos)   | 243.659 | 273.180 | 303.352   | 356.174   | 400.035   | 440.080   |
| Aumentar los derechos de explotación recaudados por Coljuegos a \$3.067.458 millones. | Recaudo de Derechos de Explotación (Pesos)   | 365.055 | 809.238 | 1.270.226 | 1.811.072 | 2.410.303 | 3.067.458 |
| Generar ingresos por \$83.110 millones, de nuevos juegos nacionales.                  | Derechos de Explotación generados por nuevos juegos nacionales, expedidos desde 2014 (Pesos) | -       | -       | 4.442     | 17.974    | 45.507    | 83.110    |

#### Objetivo estratégico 2



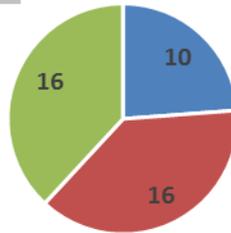
| META 2020   | INDICADOR  | 2015                      | 2016   | 2017   | 2018   | 2019    | 2020    |
|---|--|---------------------------|--------|--------|--------|---------|---------|
| Aumentar el número de máquinas legales a 113.337 (Incluye meta de MET's en Ruta 5.000)  | Número de elementos de JSA legales autorizados (Unidades)                                  | 82.646                    | 81.297 | 87.348 | 98.848 | 105.833 | 113.337 |
| Mejorar la calidad en la operación de los operadores de JSA fiscalizados por Coljuegos* | Número de operadores calificados en "Muy Buena Gestión" / Total de Operadores (Porcentaje) | Por establecer línea base |        |        | `+5%   | `+5%    | `+5%    |
| Mejorar la percepción de las partes interesadas en el sector y Coljuegos**              | Resultado de la encuesta de satisfacción   | Por establecer línea base |        |        |        |         |         |

### Objetivo estratégico 3



| META 2020   | INDICADOR   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|------|------|------|------|------|------|
| Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos localizados.   | Tiempo de autorización de los trámites que llegan completos de Juegos Localizados (Días)                                  | 68   | 45   | 15   | 15   | 15   | 15   |
| Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos promocionales. | Tiempo de autorización de los trámites que llegan completos de Juegos Promocionales (Días)                                |      |      | 15   | 15   | 15   | 15   |
| Alcanzar el 91% en la calificación del nivel de madurez del sistema de control interno.                             | Aspectos Calificados de manera satisfactoria / Total de aspectos calificados en el SCI (evaluación realizada por el DAFP) | 59%  | 65%  | 70%  | 75%  | 80%  | 91%  |
| Alcanzar un porcentaje en la encuesta de clima organizacional del 90%.  | Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente interno  | 90%  | 90%  | 90%  | 90%  | 90%  | 90%  |

No. Actividades

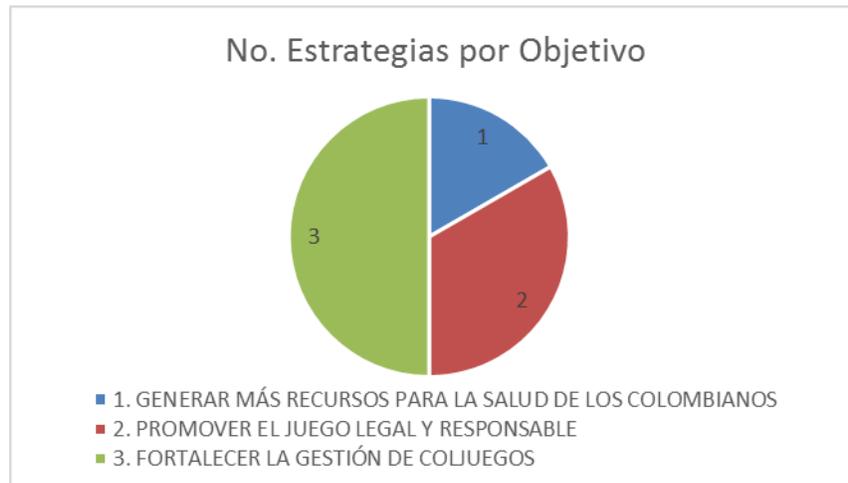


OBJETIVO

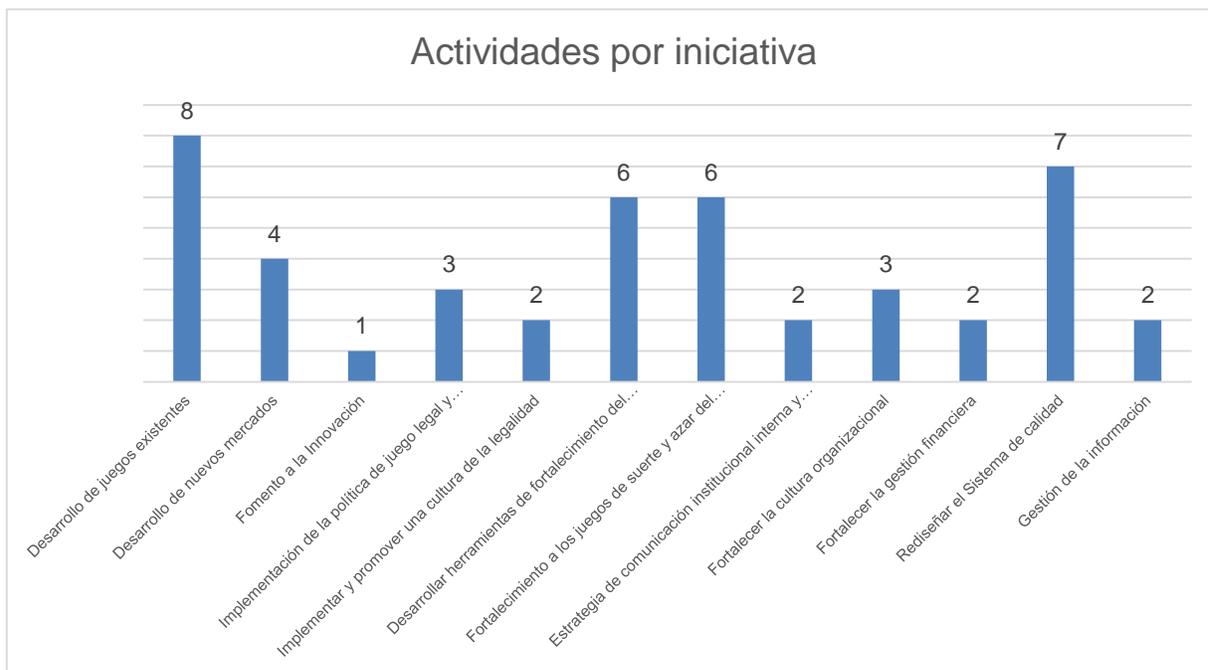
- 1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS
- 2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE
- 3. FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS

El Plan de Acción 2017 de Coljuegos está compuesto por 46 actividades que se clasifican en 3 Objetivos Estratégicos, 6 Estrategias, y 12 iniciativas.

### 1.3.2 ESTRATEGIAS



### 1.3.3 INICIATIVAS



### 1.4. RECURSOS

El presupuesto aprobado para los gastos de funcionamiento de Coljuegos (sin incluir las transferencias a la salud), es de \$ 34.944 millones; de los cuales \$ 27.535 millones corresponden a gastos fijos de la Entidad (nómina, arriendos, mantenimientos, servicios públicos, impuestos, etc). Por lo tanto, el presupuesto asignado al Plan de Acción 2017 es de \$ 7.409 millones. A continuación, se relacionan los recursos asociados a cada uno de los objetivos estratégicos:

| PLAN DE ACCIÓN 2017   | Millones de \$ | %            |
|---|----------------|--------------|
| <b>1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS</b>     | <b>486</b>     | <b>6,6%</b>  |
| <b>Marketing Estratégico</b>  | <b>486</b>     | <b>6,6%</b>  |
| Desarrollo de nuevos mercados                                       | 244            | 3,3%         |
| Fomento a la Innovación   | 50             | 0,7%         |
| Desarrollo de juegos existentes                                     | 191            | 2,6%         |
| <b>2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE</b>                     | <b>5.316</b>   | <b>71,7%</b> |
| <b>Cultura de la legalidad</b>                                      | <b>4.610</b>   | <b>62,2%</b> |
| Implementar y promover una cultura de la legalidad                  | 4.610          | 62,2%        |
| <b>Sector con mejores practicas</b>                                 | <b>707</b>     | <b>9,5%</b>  |
| Desarrollar herramientas de fortalecimiento del sector              | 558            | 7,5%         |
| Fortalecimiento a los juegos de suerte y azar del nivel territorial | 149            | 2,0%         |
| <b>3. FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>                        | <b>1.608</b>   | <b>21,7%</b> |
| <b>Gestión de calidad y cultura organizacional</b>                  | <b>866</b>     | <b>11,7%</b> |
| Rediseñar el sistema de calidad                                     | 476            | 6,4%         |
| Fortalecer la cultura organizacional                                | 360            | 4,9%         |
| Fortalecer la gestión financiera                                    | 30             | 0,4%         |
| <b>Gestión de la información y del conocimiento</b>                 | <b>618</b>     | <b>8,3%</b>  |
| Gestión de la información   | 618            | 8,3%         |
| <b>Comunicación</b>   | <b>123</b>     | <b>1,7%</b>  |
| Estrategia de comunicación institucional interna y externa          | 123            | 1,7%         |
| <b>Total general</b>  | <b>7.409</b>   | <b>100%</b>  |

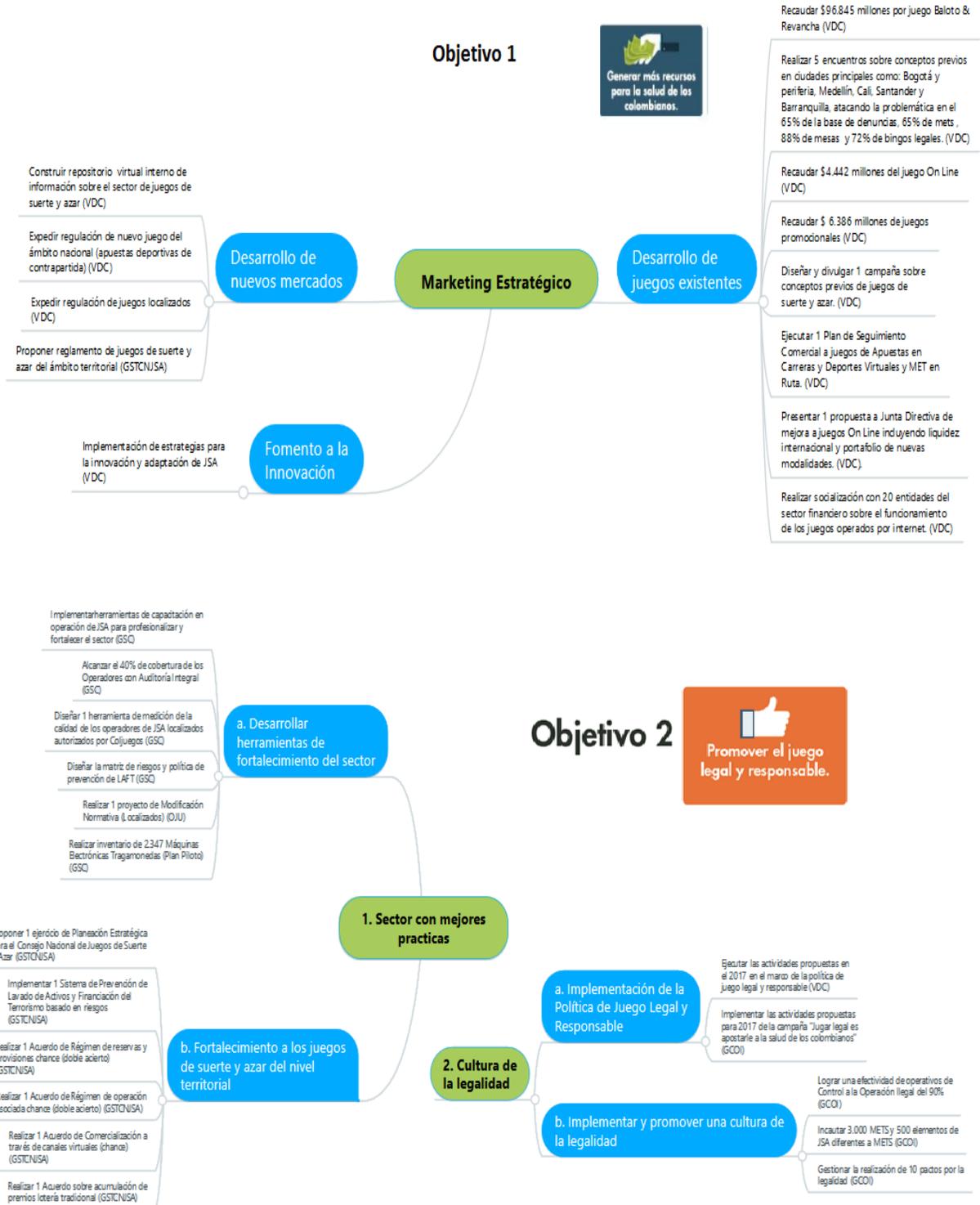
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

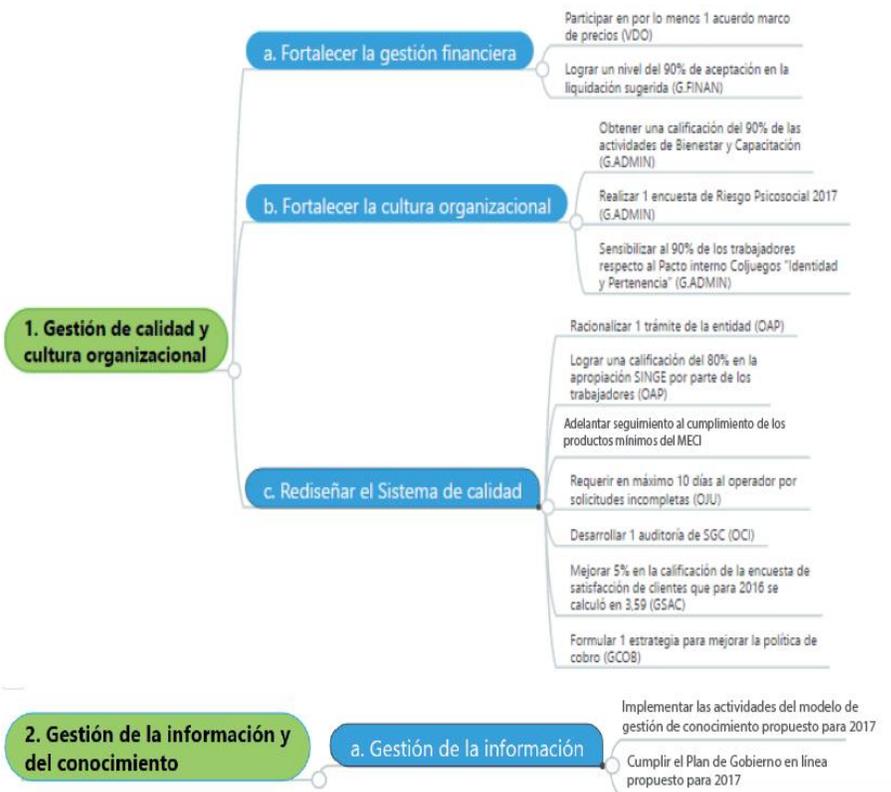
## 2. PLAN DE ACCIÓN POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

### Plan de Acción 2017



**Coljuegos**





## Objetivo 3



### 3. Comunicación

#### a. Estrategia de comunicación institucional interna y externa

Lograr que se publiquen noticias positivas de Coljuegos en al menos 10 medios de comunicación regionales o nacionales

Realizar 1 Rendición Pública de cuentas de la Entidad (Presidencia)

### 3. PLAN DE ACCIÓN DESAGREGADO POR ÁREAS

#### 3.1. PRESIDENCIA

|   |  |
|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>  | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>  |
| <b>Estrategia:</b>  | Comunicación   |
| <b>Iniciativa:</b>  | Estrategia de comunicación institucional interna y externa                             |
| <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>Indicador</b>   |
| Realizar 1 Rendición Pública de cuentas de la Entidad   | Número de eventos de Rendición Pública de cuentas de la Entidad realizados             |
| Lograr que se publiquen noticias positivas de Coljuegos en al menos 10 medios de comunicación regionales o nacionales | Número de medios nacionales o regionales que publiquen noticias positivas de Coljuegos |

#### 3.2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

|   |  |
|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>  | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>  |
| <b>Estrategia:</b>  | Gestión de calidad y cultura organizacional  |
| <b>Iniciativa:</b>  | Rediseñar el Sistema de calidad  |
| <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>Indicador</b>   |
| Racionalizar 1 trámite de la entidad  | Número de trámites racionalizados registrados en el SUIFP                          |
| Lograr una calificación del 80% en la apropiación SINGE por parte de los trabajadores | sumatoria de los resultados de las calificaciones / # de calificaciones realizadas |
| Adelantar seguimiento al cumplimiento de los productos mínimos del MECI               | Número de seguimientos realizados  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Estrategia:</b>   | Gestión de la información y del conocimiento   |
| <b>Iniciativa:</b>   | Gestión de la información  |
| <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>Indicador</b>   |
| Implementar el 100% de las actividades del modelo de gestión del conocimiento propuestas para 2017 | # de actividades ejecutadas del modelo de gestión de conocimiento / # de actividades planeadas para 2017 del modelo de gestión de conocimiento |

#### 3.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>   | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>   |
| <b>Estrategia:</b>             | Gestión de calidad y cultura organizacional |
| <b>Iniciativa:</b>             | Rediseñar el Sistema de calidad             |
| <b>ACTIVIDAD</b>               | <b>Indicador</b>                            |
| Desarrollar 1 auditoría de SGC | Número de auditorías del SGC realizadas     |

### 3.4. OFICINA JURÍDICA

|  |  |
|--|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                                       | <b>PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE</b>             |
| <b>Estrategia:</b>   | Sector con mejores prácticas                             |
| <b>Iniciativa:</b>   | Desarrollar herramientas de fortalecimiento del sector   |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |  |
| Realizar 1 proyecto de Modificación Normativa (Juegos Localizados) | Número de proyectos de Modificación Normativa realizados |

|  |   |
|--|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                                       | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>             |
| <b>Estrategia:</b>   | Gestión de calidad y cultura organizacional           |
| <b>Iniciativa:</b>   | Rediseñar el sistema de calidad                       |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |   |
| Requerir en máximo 10 días al operador por solicitudes incompletas | Días promedio de atención de solicitudes incompletas. |

### 3.5. OFICINA DE TIC

|  |  |
|--|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>   | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>                                    |
| <b>Estrategia:</b>   | Gestión de la información y del conocimiento                                 |
| <b>Iniciativa:</b>   | Gestión de la información  |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |  |
| Cumplir con el 100% de las actividades de plan de Gobierno en línea propuestas para la vigencia 2017 | # de actividades GEL realizadas / # de actividades GEL programadas para 2017 |

### 3.6. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                          | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>   |  |
| <b>Estrategia:</b>                                    | Gestión de calidad y cultura organizacional |  |
| <b>Iniciativa:</b>                                    | Fortalecer la cultura organizacional        |  |
| <b>ACTIVIDAD</b>                                      |   | <b>Indicador</b>   |
| Participar en por lo menos 1 acuerdo marco de precios |   | Número de acuerdo marco de precios en los que Coljuegos tuvo participación |

#### 3.6.1. Gerencia Administrativa

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>  | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>   |  |
| <b>Estrategia:</b>  | Gestión de calidad y cultura organizacional |  |
| <b>Iniciativa:</b>  | Fortalecer la cultura organizacional        |  |
| <b>ACTIVIDAD</b>  |   | <b>Indicador</b>   |
| Obtener una calificación del 90% de las actividades de Bienestar y Capacitación                       |   | sumatoria de los resultados de las calificaciones/# de calificaciones realizadas |
| Realizar 1 encuesta de Riesgo Psicosocial 2017  |   | número de encuestas aplicadas  |
| Sensibilizar al 90% de los trabajadores respecto al Pacto interno Coljuegos "Identidad y Pertenencia" |   | # de trabajadores sensibilizados/# total de trabajadores                         |

#### 3.6.2. Gerencia Financiera

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                                     | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>   |  |
| <b>Estrategia:</b>   | Gestión de calidad y cultura organizacional |  |
| <b>Iniciativa:</b>   | Fortalecer la gestión financiera            |  |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |   | <b>Indicador</b>   |
| Lograr un nivel del 90% de aceptación en la liquidación sugerida |   | monto de recaudo efectivo / monto de liquidaciones sugeridas |

#### 3.6.3. Gerencia de Servicio al Cliente

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>   | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>   |  |
| <b>Estrategia:</b>   | Gestión de calidad y cultura organizacional |  |
| <b>Iniciativa:</b>   | Rediseñar el sistema de calidad             |  |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |   | <b>Indicador</b>   |
| Mejorar 5% en la calificación de la encuesta de satisfacción de clientes, que para 2016 se calculó en 3,59 |   | (Calificación periodo n+1 – calificación periodo n) / calificación periodo n |

### 3.6.4. Gerencia Secretaría Técnica del CNJSA

|   |  |
|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>  | <b>GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS</b> |
| <b>Estrategia:</b>  | Marketing Estratégico  |
| <b>Iniciativa:</b>  | Desarrollo de nuevos mercados                                |
| <b>ACTIVIDAD</b>  |  |
| Proponer reglamento de juegos de suerte y azar del ámbito territorial | Número de reglamentos de JSA territorial propuestos          |

|  |   |
|--|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>   | <b>PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE</b>  |
| <b>Estrategia:</b>   | Sector con mejores practicas  |
| <b>Iniciativa:</b>   | Fortalecimiento a los juegos de suerte y azar del nivel territorial   |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |   |
| Proponer 1 ejercicio de Planeación Estratégica para el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar.      | Número de ejercicios de Planeación estratégica del CNJSA propuestos   |
| Implementar 1 Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo basado en riesgos | Número de Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo basado en riesgos propuestos |
| Realizar 1 Acuerdo de Régimen de reservas y provisiones chance (doble acierto)                           | Número de Acuerdos de Régimen de reservas y provisiones chance (doble acierto) realizados                       |
| Realizar 1 Acuerdo de Régimen de operación asociada chance (doble acierto)                               | Número de Acuerdos de Régimen de operación asociada chance (doble acierto) realizados                           |
| Realizar 1 Acuerdo de Comercialización a través de canales virtuales (chance)                            | Número de Acuerdos de Comercialización a través de canales virtuales (chance) realizados                        |
| Realizar 1 Acuerdo sobre acumulación de premios lotería tradicional                                      | Número de Acuerdos sobre acumulación de premios lotería tradicional realizados                                  |

### 3.7. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

#### 3.7.1. Gerencia de Control a Operaciones Ilegales

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>   | <b>PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE</b>       |   |
| <b>Estrategia:</b>   | Cultura de la legalidad                            |   |
| <b>Iniciativa:</b>   | Implementar y promover una cultura de la legalidad |   |
| <b>ACTIVIDAD</b>   |  | <b>Indicador</b>  |
| Incautar 3.000 METS y 500 elementos de JSA diferentes a METS   |  | Número de elementos de JSA incautados   |
| Lograr una efectividad de operativos de Control a la Operación Ilegal del 90%  |  | Cantidad de establecimientos con retiro de elementos de juego de suerte y azar / Total de establecimientos visitados * 100  |
| Gestionar la realización de 10 pactos por la legalidad   |  | Número de pactos por la ilegalidad gestionados  |
| Implementar al 100% las actividades programadas para 2017 de la campaña de Comunicación "Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos" |  | # de Actividades de la campaña de comunicación "Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos" / # de Actividades de la campaña de comunicación "Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos" programadas |

#### 3.7.2. Gerencia de Seguimiento Contractual

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>  | <b>PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE</b>           |   |
| <b>Estrategia:</b>  | Sector con mejores practicas                           |   |
| <b>Iniciativa:</b>  | Desarrollar herramientas de fortalecimiento del sector |   |
| <b>ACTIVIDAD</b>  |  | <b>Indicador</b>  |
| Implementar las herramientas de capacitación de operación de JSA para profesionalizar y fortalecer el sector al 100%.                   |  | Número de cursos de operación de JSA para profesionalizar y fortalecer el sector implementados / Número de cursos de operación de JSA para profesionalizar y fortalecer el sector programados |
| Diseñar la matriz de riesgos y política de prevención de LAFT   |  | Matriz de riesgos y política de prevención de LAFT diseñada   |
| Diseñar 1 herramienta de medición de la calidad de los operadores de JSA localizados autorizados por Coljuegos y levantar la línea base |  | Número de herramientas de medición de la calidad de los operadores de JSA localizados autorizados por Coljuegos diseñadas en la línea base  |
| Alcanzar el 40% de cobertura de los Operadores con Auditoría Integral   |  | # de operadores de juegos localizados cubiertos con auditoría integral/# total de operadores de juegos localizados  |
| Realizar inventario de 2.347 Máquinas Electrónicas Tragamonedas (Plan Piloto)   |  | Número de MET inventariadas   |

### 3.7.3. Gerencia de Cobro

|   |   |
|---|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>                            | <b>FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS</b>   |
| <b>Estrategia:</b>                                      | Gestión de calidad y cultura organizacional |
| <b>Iniciativa:</b>                                      | Rediseñar el Sistema de calidad             |
| <b>ACTIVIDAD</b>  |   |
| Formular 1 estrategia para mejorar la política de cobro | Número de estrategias formuladas            |

### 3.8. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO COMERCIAL

|   |  |
|---|--|
| <b>Objetivo Estratégico:</b>  | <b>GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS</b>           |
| <b>Estrategia:</b>  | Marketing Estratégico  |
| <b>Iniciativa:</b>  | Desarrollo de juegos existentes  |
| <b>ACTIVIDAD</b>  |  |
| Recaudar \$96.845 millones por Derechos de Explotación del juego Baloto & Revancha  | Millones de pesos recaudados por el juego Baloto & Revancha            |
| Realizar 5 encuentros sobre conceptos previos en ciudades principales como: Bogotá y periferia, Medellín, Cali, Santander y Barranquilla, atacando la problemática en el 65% de la base de denuncias, 65% de mets , 88% de mesas y 72% de bingos legales. | Número de encuentros sobre conceptos previos                           |
| Diseñar y divulgar 1 campaña sobre conceptos previos de juegos de suerte y azar.  | Número de campañas divulgadas de conceptos previos                     |
| Ejecutar 1 Plan de Seguimiento Comercial a juegos de Apuestas en Carreras y Deportes Virtuales y MET en Ruta.   | Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas*100 |
| Presentar 1 propuesta a Junta Directiva de mejora a juegos On Line incluyendo liquidez internacional y portafolio de nuevas modalidades.  | Número de propuestas presentadas a Junta Directiva                     |
| Realizar socialización con 20 entidades del sector financiero sobre el funcionamiento de los juegos operados por internet.  | Número de entidades socializadas                                       |
| Recaudar \$4.442 millones del juego On Line   | Millones de pesos Recaudados por el juego On Line                      |
| Recaudar \$ 6.386 millones de juegos promocionales  | Millones de pesos Recaudados por juegos promocionales                  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Iniciativa:</b>  | Fomento a la Innovación                                    |
| <b>ACTIVIDAD</b>  |  |
| Implementar al 100% las estrategias para la innovación y adaptación de JSA. | # de actividades realizadas / # de actividades programadas |

|                    |  |   |
|--------------------|--|---|
| <b>Iniciativa:</b> | Desarrollo de nuevos mercados  |   |
|                    | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>Indicador</b>  |
|                    | Construir repositorio virtual interno de información sobre el sector de juegos de suerte y azar. | Repositorio virtual de información sobre el sector de JSA construido  |
|                    | Expedir 1 regulación de nuevo juego del ámbito nacional (apuestas deportivas de contrapartida)   | Número de actos administrativos para regular nuevo juego del ámbito nacional (apuestas deportivas de contrapartida) expedidos |
|                    | Expedir la regulación de juegos localizados  | Número de actos administrativos para regular los juegos localizados   |

|                              |  |   |
|------------------------------|--|---|
| <b>Objetivo Estratégico:</b> | <b>PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE</b>   |   |
| <b>Estrategia:</b>           | Cultura de la legalidad  |   |
| <b>Iniciativa:</b>           | Implementación de la política de juego legal y responsable   |   |
|                              | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>Indicador</b>  |
|                              | Implementar al 100% las actividades propuestas en 2017 en el marco de la política de juego legal y responsable | # de Actividades de la política de juego legal y responsable implementadas / # de Actividades de la política de juego legal y responsable programadas |

#### 4. MATRIZ PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES

Para adelantar el seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción y considerando que unas actividades tienen más relevancia frente al cumplimiento de los objetivos dado el consumo de recursos y requerimientos técnicos; se asignaron pesos a cada una de las actividades e iniciativas, así:

### 4.3. OBJETIVO 1

| OBJETIVO   | ESTRATEGIA            | INICIATIVA                                 | ACTIVIDAD   | INDICADOR  | Peso de la actividad   | peso de la iniciativa |
|--|-----------------------|--|---|--|--|-----------------------|
| 1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS | Marketing Estratégico | Desarrollo de juegos existentes            | Recaudar \$ 6.386 millones de juegos promocionales  | Millones de pesos Recaudados por juegos promocionales  | 5,30%  | 50%                   |
|  |                       |  | Realizar 5 encuentros sobre conceptos previos en ciudades principales como: Bogotá y periferia, Medellín, Cali, Santander y Barranquilla, atacando la problemática en el 65% de la base de denuncias, 65% de mets , 88% de mesas y 72% de bingos legales. | Número de encuentros sobre conceptos previos   | 1,28%  |                       |
|  |                       |  | Diseñar y divulgar 1 campaña sobre conceptos previos de juegos de suerte y azar.  | Número de campañas divulgadas de conceptos previos   | 1,28%  |                       |
|  |                       |  | Ejecutar 1 Plan de Seguimiento Comercial a juegos de Apuestas en Carreras y Deportes Virtuales y MET en Ruta.   | Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas*100                           | 1,28%  |                       |
|  |                       |  | Presentar 1 propuesta a Junta Directiva de mejora a juegos On Line incluyendo liquidez internacional y portafolio de nuevas modalidades.  | Número de propuestas presentadas a Junta Directiva   | 1,28%  |                       |
|  |                       |  | Realizar socialización con 20 entidades del sector financiero sobre el funcionamiento de los juegos operados por internet.  | Número de entidades financieras socializadas   | 1,28%  |                       |
|  |                       |  | Recaudar \$4.442 millones del juego On Line   | Millones de pesos Recaudados por el juego On Line  | 7,40%  |                       |
|  |                       |  | Recaudar \$96.845 millones por Derechos de Explotación del juego Baloto & Revancha  | Millones de pesos recaudados por el juego Baloto & Revancha                                      | 80,80%   |                       |
|  |                       |  | Desarrollo de nuevos mercados   | Construir repositorio virtual interno de información sobre el sector de juegos de suerte y azar. | Repositorio virtual de información sobre el sector de JSA construido |                       |
|  |                       | Expedir 1 regulación de juegos localizados |   | Número de actos administrativos para regular los localizados                                     | 30,00%   |                       |

|  |  |                         |  |   |         |     |
|--|--|-------------------------|--|---|---------|-----|
|  |  |                         | Expedir 1 regulación de nuevo juego del ámbito nacional (apuestas deportivas de contrapartida) | Número de actos administrativos para regular nuevo juego del ámbito nacional (apuestas deportivas de contrapartida) expedidos | 30,00%  |     |
|  |  |                         | Proponer reglamento de juegos de suerte y azar del ámbito territorial                          | Número de reglamentos de JSA territorial propuestos   | 30,00%  |     |
|  |  | Fomento a la Innovación | Implementar al 100% las estrategias para la innovación y adaptación de JSA.                    | # de actividades realizadas/# de actividades programadas  | 100,00% | 10% |

#### 4.4. OBJETIVO 2

| OBJETIVO                                 | ESTRATEGIA              | INICIATIVA   | ACTIVIDAD  | INDICADOR   | Peso de la actividad | peso de la iniciativa |
|--|-------------------------|--|--|---|----------------------|-----------------------|
| 2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE | Cultura de la legalidad | Implementación de la política de juego legal y responsable | Implementar al 100% de las actividades propuestas para 2017 de la campaña de Comunicación "Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos" | # de Actividades de la campaña de comunicación "Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos" / # de Actividades de la campaña de comunicación "Jugar legal es apostarle a la salud de los colombianos" programadas | 50,0%                | 40%                   |
|  |                         |  | Implementar al 100% las actividades propuestas en 2017 en el marco de la política de juego legal y responsable                                     | # de Actividades de la política de juego legal y responsable implementadas / # de Actividades de la política de juego legal y responsable programadas   | 50,0%                |                       |
|  |                         | Implementar y promover una cultura de la legalidad         | Gestionar la realización de 10 pactos por la legalidad   | Número de pactos por la ilegalidad gestionados  | 30,0%                | 60%                   |
|  |                         |  | Incautar 3.000 METS y 500 elementos de JSA diferentes a METS   | Número de elementos de JSA incautados   | 30,0%                |                       |
|  |                         |  | Lograr una efectividad de operativos de Control a la Operación Ilegal del 90%  | Cantidad de establecimientos con retiro de elementos de juego de suerte y azar / Total de   | 40,0%                |                       |

| OBJETIVO | ESTRATEGIA                   | INICIATIVA  | ACTIVIDAD   | INDICADOR   | Peso de la actividad | peso de la iniciativa |
|----------|------------------------------|---|---|---|----------------------|-----------------------|
|          |                              |   |   | establecimientos visitados * 100  |                      |                       |
|          | Sector con mejores practicas | Desarrollar herramientas de fortalecimiento del sector              | Alcanzar el 40% de cobertura de los Operadores con Auditoría Integral   | # de operadores de juegos localizados cubiertos con auditoría integral/# total de operadores de juegos localizados  | 16,6%                | 50%                   |
|          |                              |   | Diseñar 1 herramienta de medición de la calidad de los operadores de JSA localizados autorizados por Coljuegos y levantar la línea base | Número de herramientas de medición de la calidad de los operadores de JSA localizados autorizados por Coljuegos diseñadas en la línea base  | 16,6%                |                       |
|          |                              |   | Diseñar la matriz de riesgos y política de prevención de LAFT   | Matriz de riesgos y política de prevención de LAFT diseñada   | 16,6%                |                       |
|          |                              |   | Implementar herramientas de capacitación de operación de JSA para profesionalizar y fortalecer el sector al 100%.                       | Número de cursos de operación de JSA para profesionalizar y fortalecer el sector implementados/Número de cursos de operación de JSA para profesionalizar y fortalecer el sector programados | 16,6%                |                       |
|          |                              |   | Realizar 1 proyecto de Modificación Normativa   | Número de proyectos de Modificación Normativa realizados  | 16,6%                |                       |
|          |                              |   | Realizar inventario de 2.347 Máquinas Electrónicas Tragamonedas (Plan Piloto)   | Número de MET inventariada  | 16,6                 |                       |
|          |                              | Fortalecimiento a los juegos de suerte y azar del nivel territorial | Implementar 1 Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo basado en riesgos                                | Número de Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo basado en riesgos propuestos   | 10,0%                | 50%                   |

| OBJETIVO | ESTRATEGIA | INICIATIVA | ACTIVIDAD   | INDICADOR   | Peso de la actividad | peso de la iniciativa |
|----------|------------|------------|---|---|----------------------|-----------------------|
|          |            |            | Proponer 1 ejercicio de Planeación Estratégica para el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar. | Número de ejercicios de Planeación estratégica del CNJSA propuestos                       | 10,0%                |                       |
|          |            |            | Realizar 1 Acuerdo de Comercialización a través de canales virtuales (chance)                       | Número de Acuerdos de Comercialización a través de canales virtuales (chance) realizados  | 20,0%                |                       |
|          |            |            | Realizar 1 Acuerdo de Régimen de operación asociada chance (doble acierto)                          | Número de Acuerdos de Régimen de operación asociada chance (doble acierto) realizados     | 20,0%                |                       |
|          |            |            | Realizar 1 Acuerdo de Régimen de reservas y provisiones chance (doble acierto)                      | Número de Acuerdos de Régimen de reservas y provisiones chance (doble acierto) realizados | 20,0%                |                       |
|          |            |            | Realizar 1 Acuerdo sobre acumulación de premios lotería tradicional                                 | Número de Acuerdos sobre acumulación de premios lotería tradicional realizados            | 20,0%                | 50%                   |

#### 4.5. OBJETIVO 3

| OBJETIVO                           | ESTRATEGIA                                  | INICIATIVA   | ACTIVIDAD   | INDICADOR  | Peso de la actividad   | peso de la iniciativa |     |
|------------------------------------|---|--|---|--|--|-----------------------|-----|
| FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS | Comunicación                                | Estrategia de comunicación institucional interna y externa | Lograr que se publiquen noticias positivas de Coljuegos en al menos 10 medios de comunicación regionales o nacionales | Número de medios nacionales o regionales que publiquen noticias positivas de Coljuegos                     | 50,0%  | 100%                  |     |
|                                    |   |  | Realizar 1 Rendición Pública de cuentas de la Entidad   | Número de eventos de Rendición Pública de cuentas de la Entidad realizados                                 | 50,0%  |                       |     |
|                                    | Gestión de calidad y cultura organizacional | Fortalecer la cultura organizacional                       | Fortalecer la cultura organizacional  | Obtener una calificación del 90% de las actividades de Bienestar y Capacitación                            | sumatoria de los resultados de las calificaciones/# de calificaciones realizadas | 40,0%                 | 40% |
|                                    |   |  |   | Realizar 1 encuesta de Riesgo Psicosocial 2017   | número de encuestas aplicadas  | 30,0%                 |     |
|                                    |   |  |   | Sensibilizar al 90% de los trabajadores respecto al Pacto interno Coljuegos "Identidad y Pertenencia"      | # de trabajadores sensibilizados/# total de trabajadores                         | 30,0%                 |     |
|                                    |   | Fortalecer la gestión financiera                           | Fortalecer la gestión financiera  | Lograr un nivel del 90% de aceptación en la liquidación sugerida   | monto de recaudo efectivo/monto de liquidaciones sugeridas                       | 70,0%                 | 20% |
|                                    |   |  |   | Participar en por lo menos 1 acuerdo marco de precios  | Nº de acuerdo marco de precios en los que Coljuegos tuvo participación           | 30,0%                 |     |
|                                    |   | Rediseñar el Sistema de calidad                            | Rediseñar el Sistema de calidad   | Adelantar seguimiento al cumplimiento del 100% de los productos mínimos del MECI                           | Número de seguimientos realizados  | 20,0%                 | 40% |
|                                    |   |  |   | Desarrollar 1 auditoría de SGC   | Número de auditorías del SGC realizadas  | 20,0%                 |     |
|                                    |   |  |   | Formular 1 estrategia para mejorar la política de cobro  | Número de estrategias formuladas   | 10,0%                 |     |
|                                    |   |  |   | Lograr una calificación del 80% en la apropiación SINGE por parte de los trabajadores                      | sumatoria de los resultados de las calificaciones/# de calificaciones realizadas | 10,0%                 |     |
|                                    |   |  |   | Mejorar 5% en la calificación de la encuesta de satisfacción de clientes, que para 2016 se calculó en 3.59 | (Calificación periodo n+1 – calificación periodo n) / calificación periodo n     | 10,0%                 |     |

| OBJETIVO | ESTRATEGIA                                   | INICIATIVA                | ACTIVIDAD   | INDICADOR  | Peso de la actividad | peso de la iniciativa |
|----------|--|---------------------------|---|--|----------------------|-----------------------|
|          |  |                           | Racionalizar 1 trámite de la entidad  | Número de trámites racionalizados registrados en el SUIFP  | 10,0%                |                       |
|          |  |                           | Requerir en máximo 10 días al operador por solicitudes incompletas                              | # de solicitudes atendidas en menos de 10 días/ # de solicitudes incompletas   | 20,0%                |                       |
|          | Gestión de la información y del conocimiento | Gestión de la información | Cumplir con el 100% de las actividades de plan de Gobierno en línea propuestas para la vigencia | # de actividades GEL realizadas/# de actividades GEL programadas   | 50,0%                | 100%                  |
|          |  |                           | Implementar el 100% de las actividades del modelo de gestión del conocimiento                   | # de actividades ejecutadas del modelo de gestión de conocimiento / # de actividades planeadas para 2017 del modelo de gestión de conocimiento | 50,0%                |                       |