



| Estrategia                | Actividad   | Periodo de Ejecución |                    | Responsable                                       | Dependencia del Responsable          | Actividades realizadas al 30 de Agosto de 2014  |
|---------------------------|---|----------------------|--------------------|---|--------------------------------------|---|
|                           |   | Fecha Inicio         | Fecha Finalización |   |                                      |   |
| Estrategias antilavandios | Gestión para publicación de los trámites (Identificación secundaria) en SUIT                                  | 15/05/2014           | 15/08/2014         | Cada administrador de trámites designado          | Vicepresidencias y Oficinas Asesoras | Coljuegos realizó el cague inicial de la información relacionada con el trámite identificado (SUIT) Sistema Unico de Información de Trámites Versión 3, sin embargo en reunión con el DAFP se analizó que la obligación de liquidación, Declaración y Pago de Derechos de Explotación, Gastos de Administración e Intereses Moratorios únicamente se deriva de la firma de un Contrato de Concesión que se encuentra publicado en el SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública), el DAFP propuso no volver a subir a la SUIT versión 3 esta información de contratos. Se encuentra en proceso de revisión por parte del DAFP a fin de establecer si Coljuegos deba continuar con el proceso de registro en la herramienta. |
| Estrategias antidivulgas  | Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar  | 15/08/2014           | 10/09/2014         | Comité Institucional de Desarrollo Administrativo | Dependencias Involucradas            | A la fecha no se evidencia avance sobre esta tema.  |
| Rendición Cuentas         | Gestionar las publicaciones de prensa noticiosas sobre los hits y logros de Coljuegos /free-press (ocasional) | 01/01/2014           | 31/12/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos               | Comunicaciones                       | A la fecha se han publicado 160 noticias favorables a Coljuegos en los medios de comunicación nacionales (prensa, internet, radio y televisión)   |
| Rendición Cuentas         | Producir el boletín electrónico dirigido a los operadores focalizados (mensual)                               | 01/01/2014           | 31/12/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos               | Comunicaciones                       | Se han publicado 6 boletines electrónicos "Actualidad Coljuegos", dirigidos a operadores de USA, localizados. La edición de agosto está actualmente en producción. El boletín se envía por correo electrónico a la base de datos de operadores y también se publica en <a href="http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/boletines/localizados_pnb">http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/boletines/localizados_pnb</a>  |
| Rendición Cuentas         | Definir la estrategia comunicación de rendición pública de cuentas para 2014                                  | 01/02/2014           | 31/05/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos               | Comunicaciones                       | El manual de Rendición de Cuentas fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación el 26 de Agosto de 2014 para la correspondiente validación y aprobación y ser incluido dentro del Sistema Integrado de Gestión SINCE.  |
| Rendición Cuentas         | Rendición de Cuentas (ciudadanía)   | 01/08/2014           | 31/08/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos               | Comunicaciones                       | El área de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación están trabajando en el Informe de Gestión con enfoque en el ciudadano, de manera que se promueva un foro virtual sobre temas de interés para el público general. Esta actividad fue reprogramada por el área responsable para el 31 de octubre de 2014.  |
| Rendición Cuentas         | Rendición de Cuentas (Operadores USA)   | 01/10/2014           | 30/11/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos               | Comunicaciones                       | Durante la presente vigencia se ha realizado 4 diálogos con operadores, contando con la asistencia de 76 operadores de juegos de suerte y azar.   |



| Estrategia        | Actividad   | Período de Ejecución |                    | Responsable                         | Dependencia del Responsable | Actividades realizadas al 30 de Agosto de 2014  |
|-------------------|---|----------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---|
|                   |   | Fecha Inicio         | Fecha Finalización |                                     |                             |   |
| Rendición Cuentas | Definición de Plan de Comunicaciones para fortalecer la confianza del apostador.  | 01/01/2014           | 31/03/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos | Comunicaciones              | Ya se llenó el Plan definido y se está trabajando en el fortalecimiento de la Confianza del apostador.  |
| Rendición Cuentas | Ejecutar plan de comunicaciones para fortalecer la confianza del apostador (ocasional)  | 01/04/2014           | 31/12/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos | Comunicaciones              | Se han desarrollado las siguientes actividades:<br>En febrero de 2014 se puso a disposición del público la nueva página web de Cojuegos con nuevas funcionalidades y contenidos dirigidos a los ciudadanos y apostadores:<br>a) Ubicación geo-referenciada de locales de juego autorizados por Cojuegos: <a href="http://www.cojuegos.gov.co/loader.php?Servicio=Mapas&amp;Funcion=info&amp;id=26">http://www.cojuegos.gov.co/loader.php?Servicio=Mapas&amp;Funcion=info&amp;id=26</a> ;<br>b) Divulgación de información sobre falsas actividades promocionales: <a href="http://www.cojuegos.gov.co/publicaciones/no_se_deje_enganar_identifique_los_juegos_promocionales_falsos_pub">http://www.cojuegos.gov.co/publicaciones/no_se_deje_enganar_identifique_los_juegos_promocionales_falsos_pub</a> ;<br>c) Divulgación de video institucional dirigido a la ciudadanía, a través del canal institucional de youtube: <a href="http://www.youtube.com/watch?v=2ix4tsB8DJI">http://www.youtube.com/watch?v=2ix4tsB8DJI</a> .<br>d) Gestión de 9 publicaciones de prensa en diarios regionales sobre las formas de evitar caer en los falsos promocionales.<br>e) Desarrollo y creación del micrositio Portal de Niños, con énfasis en juego responsable: <a href="http://ninos.cojuegos.gov.co/">http://ninos.cojuegos.gov.co/</a> , se puede acceder por la página web de Cojuegos. |
| Rendición Cuentas | Realización de un Foro en asocio con Publicaciones Semana para posicionar a la industria JSA como un sector importante para la economía, que está mejorando en estándares y productividad de la mano de Cojuegos. | 01/02/2014           | 28/02/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos | Comunicaciones              | Este proyecto fue cancelado indefinidamente de acuerdo con la solicitud de la Presidencia de Cojuegos en Comité del 28 de febrero de 2014.  |
| Rendición Cuentas | Gestión de contenidos para la página web (diario/semanal)   | 01/01/2014           | 31/12/2014         | Asesora de Comunicaciones y Eventos | Comunicaciones              | En la Página web Cojuegos se han publicado 52. Fotonoticias, 42. Noticias y 14. Comunicados de prensa. En el Portal CNUSA: 5 Fotonoticias, 6 Noticias y 1 Comunicados de prensa   |



| Estrategia   | Actividad   | Periodo de Ejecución |                    | Responsable                     | Dependencia del Responsable         | Actividades realizadas al 30 de Agosto de 2014  |
|--|---|----------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|
|  |   | Fecha Inicio         | Fecha Finalización |                                 |                                     |   |
| Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | Tratamiento   | 01/01/2014           | 31/12/2014         | Líderes de Macroproceto         | Viceministerios y Oficinas Asesoras | Actividad Cumplida  |
| Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | Seguimiento   | 01/01/2014           | 31/12/2014         | Jefe Oficina de Control Interno | Control Interno                     | Se realizó un informe comparativo de los riesgos planteados en los macroprocetos, los riesgos descritos en los Manuales y el Mapa de Riesgos actualizado.   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Disponer del software y los equipos tecnológicos que le permitan al operador acceder a la página web en el punto de atención y realizar su solicitud de manera virtual. | 01/04/2014           | 30/06/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | El punto de atención fue instalado en el área de Recepción, no obstante, no se evidencia la señalética necesaria, tampoco se visualiza en el escritorio de la pantalla un instructivo o "Demor" que oriente o indique los pasos a seguir para uso del portal del operador, no se asignado una persona del área de servicio al Cliente que administre esta herramienta.                |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Desarrollar funcionalidades de postdiscado en el IVR.   | 01/07/2014           | 30/12/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Se efectuó contratación para el desarrollo de esta funcionalidad que permitirá reducir los tiempos de espera a través de los menús de respuesta automática.   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Implementar SMS como medio de comunicación con los operadores o usuarios.   | 01/04/2014           | 30/06/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Conforme a con la información suministrada por la Gerencia de Servicio al Cliente no se cuenta con el presupuesto para adelantar este proyecto en la presente vigencia.   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Implementar chat on line como nuevo canal de atención.  | 01/07/2014           | 30/12/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Se evidencia el link del CHAT habilitado en la página web de Coljuegos, pero aún no se ha puesto en producción.   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Identificar y estandarizar plantillas para emitir respuestas y disminuir tiempos de atención en el correo electrónico.  | 01/01/2014           | 30/03/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Se definieron las plantillas y se implementaron en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, éstas aplican para los tipos de trámites y/o solicitudes. Actividad cumplida   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Implementar en la página web el formulario "Simulador de Ganancia ocasional" para la evaluación financiera de contratos nuevos.   | 01/01/2014           | 30/03/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Se implementó y está funcionando el formulario "Simulador de Indicadores financieros", el cual se encuentra en la página Web de Coljuegos, disponible en la siguiente ruta: <a href="http://www.coljuegos.gov.cu/cedader.php?Servicio=Simulador">http://www.coljuegos.gov.cu/cedader.php?Servicio=Simulador</a>   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Implementar en la página simulador para liquidación de ganancia ocasional en las actividades promocionales.   | 01/01/2014           | 30/03/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Se implementó y está funcionando el formulario "Simulador de Ganancia ocasional", el cual se encuentra en la página Web de Coljuegos, disponible en la siguiente ruta: <a href="http://www.coljuegos.gov.cu/publicaciones/simulador_de_ganancia_ocasional_pu">http://www.coljuegos.gov.cu/publicaciones/simulador_de_ganancia_ocasional_pu</a>  |
| Mecanismos para la atención al ciudadano   | Diseñar, implementar y formalizar set de indicadores de gestión de servicio al cliente (KPI)  | 01/01/2014           | 30/03/2014         | Gerente Proceso SAC             | Servicio al Cliente                 | Se definió batería de indicadores de rendimiento del área de Servicio al Cliente, entre los que se tienen: participación por canal de atención, porcentaje de abandono en las llamadas, nivel de atención en el Call Center, número de consultas en la red, correo electrónico, radicación en Ofiteo, salidas por certimanil, y número de visitantes, entre otros. Actividad cumplida |



| Estrategia                               | Actividad  | Periodo de Ejecución |                    | Responsable                                       | Dependencia del Responsable                               | Actividades realizadas al 30 de Agosto de 2014  |
|--|--|----------------------|--------------------|---|---|---|
|  |  | Fecha Inicio         | Fecha Finalización |   |   |   |
| Mecanismos para la atención al ciudadano | Valorar el costo promedio de atención de los clientes por los diferentes canales de servicio al cliente.   | 01/01/2014           | 30/06/2014         | Gerente Proceso SAC                               | Servicio al Cliente                                       | Se cuenta con un costo preliminar por cada canal de atención, sin embargo aún está pendiente de aprobación por parte de la Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados.   |
| Estrategias antitrámites                 | Gestión para actualización de los trámites en SUIT   | 20/01/2014           | 28/02/2014         | Cada administrador de trámites designado          | Vicepresidencias y Oficinas Asesoras                      | Una vez fue creado el respectivo usuario se registraron los trámites que se encontraban en el SUIT versión 2.0, posteriormente, se realizó reunión con el DAFP en la que se revisaron los trámites y se definió que aquellos asociados a promocionales y rifas se convertirán en planillas o modelos que están siendo revisados conjuntamente con dicha entidad.<br>Respecto de los trámites asociados a Juegos Localizados, se registraron en dicha aplicación y se encuentran en proceso de revisión del DAFP.  |
| Estrategias antitrámites                 | Ajustes a normatividad existente de trámites de la entidad de acuerdo a recomendaciones del DAFP   | 20/01/2014           | 28/02/2014         | Equipo Antitrámites                               | Oficina Asesora de Planeación                             | El concepto sobre la aplicación de los amparos establecidos en el artículo 121 del Decreto 1510 de 2013 fue entregado por parte de Colombia Compra eficiente a Coljuegos, posteriormente se continuó con el proceso de expedición del acto administrativo y en atención a lo establecido en el numeral octavo del artículo 8º de la Ley 1437 de 2011, el proyecto de acto administrativo fue publicado en la Página web de la entidad hasta el día 19 de agosto de 2014, fecha hasta la cual se recibieron comentarios, los cuales están siendo evaluados para determinar si resulta procedente realizar cambios al proyecto de resolución. |
| Estrategias antitrámites                 | Identificación secundaria de trámites de la entidad  | 03/02/2014           | 31/03/2014         | Equipo Antitrámites                               | Oficina Asesora de Planeación                             | Se identificó como límite de la entidad la Declaración, liquidación, pago de derechos de explotación gastos de administración e intereses moratorios.<br>Actividad cumplida   |
| Estrategias antitrámites                 | Análisis del soporte normativo de cada uno de los trámites de la identificación secundaria   | 31/03/2014           | 20/04/2014         | Equipo Antitrámites                               | Oficina Asesora de Planeación<br>Oficina Asesora Jurídica | Del análisis del soporte normativo del nuevo trámite, se identificó que el mismo se encuentra regulado en los artículos 6 y 41 de la ley 673 de 2001, los artículos 5 y 6 del Decreto 2483 de 2003 y el artículo 5 del decreto Ley 4142 de 2011.<br>A la luz de la expedición del Decreto 1278 de 2014 Coljuegos procedió a realizar el respecto ajuste dentro del trámite. Actividad cumplida.   |
| Estrategias antitrámites                 | Revisión en Comité de Desarrollo Administrativo institucional de proyecto de acto administrativo y de la identificación secundaria de trámites de la entidad | 20/04/2014           | 15/05/2014         | Comité Institucional de Desarrollo Administrativo | Dependencias involucradas                                 | El trámite identificado fue presentado en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo celebrado en el mes de abril, en donde se aprobó realizar las gestiones para la publicación en el SUIT. Actividad cumplida.   |