



Estrategia	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 31 de Diciembre 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	Lideres de Macroproceso	Vicepresidencias 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 realizaron las siguientes actividades: 1) El Informe Comparativo de los riesgos planteados en los Macro Procesos, los riesgos descritos en los Manuales y el Mapa de Riesgos actualizado 2) La OCI coordinó la presentación metodológicas para la Gestión del Riesgo en los Comités de Auditoría llevados a cabo el 15 de mayo y 20 de noviembre de 2014. 3) En el mes de diciembre se realizó el seguimiento al Plan de Tratamiento de Riesgos que incluyen los de corrupción. Esta actividad se cumplió, instalando en el punto de servicio al cliente de Coljuegos un equipo de computo, el cual permite el acceso a los operadores de juegos localizados para realizar consultas, trámites y seguimiento a los mismos.
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	Actividad que se definió con el proveedor de Capital Networks con fecha de contrato el 15 de agosto de 2014, debiendo entregar el producto al cierre de la vigencia 2014.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar funcionalidades de postdiscado en el VFR.	01/07/2014	30/12/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Desistido desde el 30 de agosto de 2014, Informe en el cual se confirmó la no realización de esta actividad.
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	La Gerencia de Servicio al Cliente informó que el servicio de chat está disponible y pendiente de autorización para su puesta en producción por parte de la Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados.
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	Actividad Cumplida, se tiene en uso la plantilla diseñada y aprobada por la Gerencia de SAC en el 2014.
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	Actividad cumplida y descrita en el informe del 30 de agosto de 2014.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Implementar en la página simulador para la evaluación financiera de contratos nuevos.	01/01/2014	30/03/2014	Gerente Proceso SAC	Servicio al Cliente	Actividad cumplida y descrita en el informe del 30 de agosto de 2014.
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	Actividad cumplida y descrita en el informe del 30 de agosto de 2014.
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	Actividad cumplida y los informes se entregan en forma mensual.

Estrategia	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 31 de Diciembre 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	Actividad Cumplida: se revisa el costo definido por la Gerencia de SAC(S)
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	<p>Actividad en desarrollo</p> <p>Si bien la actividad inicial se había contemplado en el marco del SUIT 2.0, con la puesta en marcha de la versión 3.0 de dicha herramienta se hizo necesario trabajar de la mano con el DAFP a fin de registrar nuevamente todos los trámites.</p> <p>Al 19 de diciembre de 2014 la gestión de publicación ha sido surtida para los trámites de Juegos Localizados conforme el Departamento Administrativo de la Función Pública lo establecido y los mismos se encuentran inscritos en SUIT.</p> <p>Al respecto de los trámites asociados a promocionales y rifas, Coljuegos realizó en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública un proceso de estandarización de dichos trámites y remitió observaciones de tal manera que dicho departamento genere las plantillas respectivas en donde se pueda registrar la información final. Ser recibió una de las plantillas que fue objeto de trabajo y se está a la espera que el DAFP remita las restantes plantillas para finalizar el registro de los demás trámites.</p>
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	<p>Actividad en Desarrollo</p> <p>La actividad inicial era ajustar la resolución 724 de 2013 de acuerdo a las observaciones del DAFP y teniendo en cuenta que dicho Acto Administrativo tiene incluido temas de regulación y que estos son de carácter general se consideró pertinente ajustar a los nuevos requerimientos que han sido revisados a los largo del año 2014.</p> <p>El proyecto de Acto Administrativo incorporó las determinaciones establecidas en el Decreto 1278 del 9 de julio 2014, mediante el cual se reglamentan los artículos 7, 32, 33, 34, 35 y 41 de la Ley 643 de 2001, en lo relacionado con la operación de Juegos de Suerte y Azar localizados.</p> <p>Posteriormente, dicho documento se publicó para observaciones de los interesados, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral octavo del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, como resultado de lo anterior, Coljuegos recibió algunas inquietudes y procedió a realizar el respectivo análisis con el fin de determinar si se debían incluir al proyecto de reglamentación.</p> <p>Finalmente, remitió al Departamento Administrativo de la Función Pública el proyecto de Acto Administrativo, las observaciones recibidas y sus respectivas respuestas con el fin que dicho departamento realice su evaluación. Al 19 de diciembre Coljuegos se encuentra a la espera de la respuesta del DAFP.</p>
Estrategias antitrámites	Identificación secundaria de trámites de la entidad	03/02/2014	31/03/2014	Equipo Antitrámites	Oficina Asesora de Planeación	Actividad cumplida y descrita en el informe del 30 de agosto de 2014
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 Oficina Asesora Jurídica	Actividad cumplida y descrita en el informe del 30 de agosto de 2014.
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	Actividad cumplida y descrita en el informe del 30 de agosto de 2014



PROCESAR PARA TODOS

Estrategia	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 31 de Diciembre de 2014
		Fecha Inicio	Fecha Finalización			
Estrategias antitrámites	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	Actividad cumplida Coljuegos realizó el cargo inicial de la información relacionada con el trámite identificado (liquidación, declaración y pago de los derechos de explotación, gastos de administración e intereses moratorios), recibió observaciones de parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y procedió a realizar los ajustes procedentes. Con la expedición del Decreto 1276 de 2014 se hizo necesario expedir la resolución que regulara el contenido del formulario asociado a dicho trámite el cual fue preparado y presentado en comité, este proceso implicó una nueva revisión del DAFP al respecto. La gestión de publicación final fue surtida conforme el DAFP lo estableció. El trámite se encuentra inscrito en SUIT.
Estrategias antitrámites	Definir los procesos o trámites a mejorar o racionalizar	15/08/2014	10/09/2014	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Dependencias involucradas	Actividad Cumplida En sesión del comité institucional de desarrollo administrativo del día 1 de septiembre de 2014 se presentó la relación de trámites sobre los cuales se estaba realizando procesos de racionalización, en dicha sesión se precisó: 1. Sobre tres de los trámites (Autorización para operación de Juegos Localizados, Novedad de operación de Juegos Localizados - Traslado y Novedad de operación de Juegos Localizados - Reemplazo) la entidad ha venido realizando acciones para automatización. 2. Sobre cuatro de los trámites (Autorización de Juegos Promocionales de carácter nacional, Concepto de excepción de Juegos Promocionales de carácter nacional, Solicitud de autorización de Rifas de carácter nacional y Concepto de excepción de Rifas de carácter nacional) la entidad estaba trabajando conjuntamente en un proceso de estandarización con el DAFP del cual únicamente estaba pendiente la remisión de observaciones respecto de documentos remitidos por ellos. La remisión de observaciones al DAFP se realizó el día 03 de septiembre de 2014. Los miembros del comité definieron priorizar el grupo de trámites sobre los cuales se estaban haciendo acciones de automatización toda vez que sobre estos tenía gobernabilidad la entidad, sin embargo precisaron que se debía garantizar la remisión de las observaciones al DAFP respecto del grupo de trámites sobre los que se estaba haciendo estandarización.
Rendición Cuentas	Gestionar las publicaciones de prensa noticiosas sobre los hitos y logros de Coljuegos / free-press (ocasional)	01/01/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Entre el 1 de septiembre y el 23 de diciembre de 2014 se han rastreado 35 publicaciones de Coljuegos. En total para 2014, con corte al 23 de diciembre, se han emitido 195 noticias favorables sobre Coljuegos. Interesant, grado de satisfacción Var.
Rendición Cuentas	Producir el boletín electrónico dirigido a los operadores localizados (mensual)	01/01/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Entre septiembre y noviembre de 2014 se han publicado 3 ediciones del boletín "Actualidad Coljuegos". La edición de Diciembre está en preparación para publicarse el 29 de diciembre próximamente. Las ediciones se pueden consultar en este link: http://www.coljuegos.gov.co
Rendición Cuentas	Definir la estrategia de comunicación de rendición pública de cuentas para 2014	01/02/2014	31/05/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	En Comité Directivo de octubre de 2014 se presentó el plan y cronograma de ejecución del Foro Virtual de Rendición de cuentas.
Rendición Cuentas	Rendición de Cuentas (ciudadanía)	01/06/2014	31/08/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Entre el 19 y el 21 de noviembre se llevó a cabo el Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2014. En el siguiente link se puede consultar el informe final del Foro: http://www.coljuegos.gov.co/descriptorio.php?id=200555
Rendición Cuentas	Rendición de Cuentas (Operadores JSA)	01/10/2014	30/11/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Finalmente en el 2014 se realizaron 4 diálogos con operadores, contando con la asistencia de 76 operadores de juegos de Suerte y Azar.



PROSEGUIDO PARA TODOS

Estrategia	Actividad	Periodo de Ejecución		Responsable	Dependencia del Responsable	Actividades realizadas al 31 de Diciembre 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	Se definió el Plan y se ha ejecutado en busca del 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 P8	Publicación en página web con referencias a llamadas fraudulentas: http://www.coljueg.gov.co/publicaciones/llamadas_fraudulentas_no_se_deje_ingresar_pub
Rendición Cuentas	Realización de un Foro en asociación 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 Coljueg.	01/02/2014	28/02/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	La Jefe de Comunicaciones informa que este proyecto fue suspendido.
Rendición Cuentas	Gestión de contenidos para la página web (diario/semanal)	01/01/2014	31/12/2014	Asesora de Comunicaciones y Eventos	Comunicaciones	Publicación de 50 Facebooks, 44 en el portal Coljueg y 6 en el portal del CNUSA, entre el 01 de septiembre de 2014 y el 23 de diciembre de 2014. Ver PPT adjunta.