

INFORME SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Objetivo específico	Actividad	Periodo de Ejecución Fecha Inicio / Fecha Finalización	Responsable	Dependencia del Responsable	Observaciones corte al 30 de Agosto de 2015
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	01/02/2015 / 30/05/2015	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación	Actividad cumplida 100%.
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	01/04/2015	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación	A la fecha no se evidencian el Plan de Tratamiento de Riesgos, no obstante COLJUEGOS contrató en el mes de Agosto, a la firma SUGESTION SAS asesora especializada en riesgos, la cual apoya en la actualización del Mapa de Riesgos y el Plan de tratamiento. Estas actividades estarán cumplidas para el mes de Noviembre, Contrato 44 de 2015
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Fortalecer y mantener la gestión de riesgos en la Entidad con el fin de prevenir la ocurrencia y/o mitigar el impacto de los riesgos de corrupción.	01/06/2015	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Planeación	Una vez actualizado el mapa de riesgos de COLJUEGOS y el Plan de Tratamiento se realizará seguimiento
Metodología para la identificación y prevención de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos aplicables a los macroprocesos, generando recomendaciones que contribuyan a la mejora continua, así mismo garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los organismos de control a través de los planes de mejoramiento.	01/01/2015	Jefe Oficina	Oficina Control Interno	No se evidencia un avance significativo del plan de tratamiento de riesgos del año 2014 con corte al 30 de agosto de 2015, se llenan 15 actividades dentro del plazo de las cuales 2 actividades ya se cumplieron.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Optimizar las funciones tecnológicas para la atención de clientes en los diferentes canales	01/04/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	Las funcionalidades habilitadas son: Chat que ya está funcionando en la página web de Coljuegos, El Etiquetado de llamadas ya se refleja con un código de 5 dígitos y se puede solicitar la llamada a TI's, además esta trazabilidad en Ofiteo, pero no hay acceso directo desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Optimizar las funciones tecnológicas para la atención de clientes en los diferentes canales	01/01/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	Actualmente los Operadores tienen su portal y opciones en la página web disponibles y en uso.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Fortalecer la cultura de servicio en la entidad.	01/01/2015	Gerente Proceso de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	Se está ejecutando la segunda fase de la campaña "Reto de Servicio al Cliente" dónde participa la totalidad de los colaboradores. Con un avance total del 27,64%, (34 personas La Fase y 21 personas La Fase) del personal de la entidad y hay programación hasta noviembre de 2015.
Mecanismos para la atención al ciudadano	Desarrollar los mecanismos institucionales para mejorar el servicio al ciudadano.	01/04/2015	Vicepresidente de Desarrollo de Mercados	Negocios Activales	Este punto se redifinió sustituido en dos modificaciones normativas, la primera de ellas, el cambio introducido por el artículo 94 de la Ley 1755 del 9 de junio de 2015 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo País", conforme al cual los industriales y comerciales que busquen impulsar sus ventas dejan de ser excluidos y para realizar sus promociones deben acudir a Coljuegos para obtener autorización. El segundo cambio corresponde a los ajustes efectuados a la Resolución 724 de 2013 encargada de fijar el trámite y requisitos para la autorización y concesión de la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de localizados, la cual se materializó con la Resolución 2695 del 25 de enero de 2015.
Estrategias antirrápides	Racionalizar los trámites de la entidad	01/01/2015	Jefe Oficina Vicepresidencias	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora Jurídica Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional	Se realizó reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública el día 31 de Julio de 2015, en ella se establecieron los lineamientos para registrar en SLUT los trámites (autorización contrato nuevo y novedades de localizados), tan pronto salgan a producción en el portal del operador.
Rendición Cuentas	Generar canales de comunicación y de diálogo para informar sobre la gestión de la entidad y, a la vez, recibir retroalimentación de los grupos de interés de la entidad.	01/01/2015	Asesor de comunicaciones	Comunicaciones	Diálogos con Operadores: - Medellín: 20 de marzo - Cali: 13 de abril - Bogotá: 14 de abril - Cúcuta: 12 de Mayo - Barranquilla: 28 de Mayo
Rendición Cuentas	Generar canales de comunicación y de diálogo para informar sobre la gestión de la entidad y, a la vez, recibir retroalimentación de los grupos de interés de la entidad.	01/11/2015	Asesor de comunicaciones	Comunicaciones	Canal de comunicación entre Coljuegos y los operadores para tratar temas relacionados principalmente con el proceso de Conexión en Línea MET.

PROYECTO: NAC.  
APROBÓ: JCF.