

## **FORTALEZAS**

### **1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:**

- La Entidad durante la vigencia 2014 trabajó en una nueva revisión del manual de funciones para el nivel profesional, técnico y asistencial de la entidad, con el propósito de ajustar los mismos.
- Mediante Resolución No.595 del 04 de abril de 2014, se adoptó el Código de Ética para todos los empleados públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás colaboradores de Coljuegos, el cual da lineamientos generales para el comportamiento de los miembros de la organización en todas sus actuaciones; así mismo durante los meses de junio y octubre se adelantó una campaña denominada “Usted que haría?” con la cual se sensibilizó a los funcionarios sobre este tema.
- Se efectuó el levantamiento de cargas de trabajo, con el propósito de revisar el estado de las necesidades de planta de personal de Coljuegos para adelantar el proceso de normalización de la planta de la Entidad.
- Se designaron funcionarios de diferentes áreas de la entidad para la conformación del equipo de mejora MECI, encargado de socializar y sensibilizar al interior de sus equipos de trabajo lo relacionado con la implementación y actualización del MECI conforme con el Decreto 943 de 2015.
- En el mes de septiembre se llevó a cabo la campaña “Todo bajo Control”, en la cual se hizo énfasis en el cumplimiento de objetivos y metas, a través del ejercicio de autocontrol que deben aplicar todos los funcionarios independientemente del rol que desarrollen en la entidad.
- Durante el mes de octubre se llevó a cabo un piloto sobre el Modelo Integrado de Gestión del Desempeño, a aplicar en Coljuegos el cual abarca tres elementos: objetivos estratégicos y objetivos funcionales orientados al desempeño, y competencias orientados al desarrollo del Talento Humano, este modelo fue aplicado en el mes de noviembre a todos los funcionarios de la entidad.
- La Oficina de Control Interno elaboró y socializó la Circular 04 de 2014, relacionada con el cumplimiento de los Planes de mejoramiento y Plan de Tratamiento de Riesgos, recordando la importancia de cumplir de manera estricta con las acciones preventivas y correctivas planteadas por cada responsable en los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control.
- Durante el mes de diciembre, la Oficina Asesora de Planeación orientó a los líderes de los procesos en la formulación del Plan Estratégico para la vigencia 2015.
- Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, evaluando los avances en cada uno de sus componentes, y publicando los informes correspondientes en la página web de la Entidad.

- Se continuó con el proceso de documentación y actualización de manuales e instructivos, denominados para la entidad como documentación de segundo nivel.
- Se designaron interlocutores en las diferentes áreas de la entidad con el propósito de actualizar de manera permanente la información correspondiente al normograma de la entidad, el cual atendiendo a los principios de transparencia se encuentra publicado en la página web para su consulta por parte de la ciudadanía y partes interesadas.
- En el mes de julio se aprobó la política integral del Sistema Integrado de Gestión de Coljuegos, la cual proporciona el marco de referencia para el comportamiento de la organización respecto a los distintos enfoques normativos que integre el sistema: NTCGP 1000, MECI e ISO 27001, este documento fue socializado a todos los funcionarios de la entidad a través de correo electrónico y se encuentra publicado en la Intranet para su consulta permanente.
- De acuerdo con las directrices de una consultoría contratada por la entidad, se inició el proceso para la implementación del Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información SGSI - ISO 27001, para lo cual se conformó Comité de Seguridad de la Información y se efectuó el levantamiento de información sobre riesgos y controles asociados al proceso.
- Durante el año 2014, Coljuegos realizó 275 acciones de control equivalentes a establecimientos de comercio visitados en la modalidad de localizados en 52 días de operativos, combatiendo así la operación ilegal de los elementos de juego de suerte y azar; de las cuales 223 corresponden a acciones de control en las que se adoptó la medida cautelar de retiro y 52 a acciones de control en las que se encontraron las siguientes situaciones: establecimientos autorizados, locales cerrados, direcciones que no existen o no corresponde establecimientos donde se operan juegos de suerte y azar. Las acciones de control fueron realizadas en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico, Córdoba, Cesar, Norte de Santander, Santander, Bolívar y Cauca, llegando a 45 municipios del territorio nacional.
- Durante lo corrido del año 2014, se destruyeron 4.262 elementos de juego de suerte y azar, representados en 2.718 máquinas electrónicas tragamonedas, 1.526 sillas (bingos); 13 mesas de casino y 5 ruletas.

## **2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:**

- La entidad suscribió 3 planes de mejoramiento producto de auditorías realizadas por diferentes entes de control: Contraloría General de la República, ITRC y Archivo General de la Nación, para lo cual la Oficina de Control Interno acompañó y asesoró de manera permanente a todos los Macro Procesos involucrados en los hallazgos reportados, y efectuó seguimiento al cumplimiento de las mismas dentro de los plazos establecidos, informando a la Presidencia de la entidad sobre su avance.
- La Oficina de Control Interno, realizó durante la vigencia 2014 diferentes actividades de seguimiento a los macro procesos de la entidad, encaminadas a detectar posibles desviaciones en el sistema y verificar el grado de efectividad de los controles para el cumplimiento de los objetivos institucionales. En tal sentido se

efectuaron auditorías a los procesos de: Fiscalización, Proceso de Operaciones Ilegales, Proceso de Desarrollo de Mercados, proceso de contratación y demás seguimientos a temas específicos requeridos por la entidad.

- De las actividades programadas dentro del plan de auditoría propuesto para la OCI en la vigencia 2014, se obtuvo un cumplimiento del 81.25%.
- Se fortaleció el equipo de la OCI con capacitaciones dirigidas al equipo de trabajo en diversos temas propios de la gestión de la Oficina, y la vinculación de una profesional en contaduría pública.
- Atendiendo al rol de interlocución con los entes de control la OCI sirvió de interlocutor entre la Entidad y los diferentes organismos de control, para lo cual atendió un total de 178 requerimientos de información solicitados por la Procuraduría General de la Nación, el ITRC, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y CGR entre otros.
- La Oficina de Control Interno como elemento dinamizador del SCI, participó en las mesas de aclaraciones propuestas por el ITRC para las inspecciones realizadas a los procesos informáticos de la administración de roles y privilegios en Coljuegos, Eficacia en la distribución y transferencias de los recursos de juegos localizados y promocionales al sector salud y la Inspección sobre acciones de fiscalización en campo en Juegos Localizados.

### **3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

- La Entidad cuenta con los siguientes canales de comunicación para atender los trámites y requerimientos de la ciudadanía y partes interesadas:

Página web de la Entidad: [www.coljuegos.gov.co](http://www.coljuegos.gov.co).

Correo electrónico [contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co).

Atención personalizada en las instalaciones de la Entidad: Carrera 11 N° 93 A – 85

A través del Call center. Conmutador: 7420698

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 182888.

- Con el fin de fortalecer estos canales, se puso a disposición de la ciudadanía un canal denominado PQR en la página web de la entidad, para que a través de esta herramienta se formularan las quejas y/o reclamos, derechos de petición y denuncias, para ser atendidas por la entidad, en el transcurso de 15 días hábiles después de elevada la petición; en este mismo sentido en el mes de octubre se implementó el sistema de digiturno en el punto de atención presencial, para ofrecer un servicio eficiente y organizado a sus usuarios.
- Entre los mecanismo de comunicación interna se cuenta con el Boletín "La Foto" con información de datos estratégicos de interés para los funcionarios de Coljuegos. Para la vigencia 2014 se enviaron 8 boletines a los correos de los funcionarios.

- Durante el año se realizaron dos (2) ediciones del RCE - Reuniones de construcción estratégica, un evento interno de divulgación y alineación con la estrategia y las metas de la entidad, los días 07 de mayo y el 12 de diciembre de 2014, con la participación de la totalidad de funcionarios y colaboradores.
- El 12 de mayo de 2014 Coljuegos implementó su primera intranet institucional, denominada "c-innova", herramienta diseñada para facilitar los procesos de comunicación interna, la interacción de las áreas, la gestión de la información interna, agilizar procesos y unificar el acceso a los diferentes sistemas de información de la entidad.
- En cuanto a comunicación externa en el mes de febrero de 2014 Coljuegos lanzó una nueva versión de su página web, orientada a ofrecer contenidos actualizados dirigidos a todos los interesados en Coljuegos y en el sector de juegos de suerte y azar. Este nuevo canal permitió incorporar la gestión semanal de noticias, contenidos en video, audio y fotografías. También durante 2014 se desarrolló el Portal para Niños, orientado a dar información para padres, menores de edad y educadores sobre las restricciones de acceso de los menores de edad a los juegos de suerte y azar; así como orientarlos de forma didáctica sobre la diferencia entre juegos de habilidad y juegos de suerte y azar.
- En 2014 Coljuegos publicó y envió por correo electrónico once (11) ediciones del boletín electrónico "Actualidad Coljuegos" especializado en temas de interés para los concesionarios de juegos de suerte y azar localizados. La totalidad de las ediciones del año puede consultarse aquí: [http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/boletinlocalizados\\_pub](http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/boletinlocalizados_pub)
- Durante 2014, Coljuegos realizó 4 Diálogos con Operadores de juegos localizados de Antioquia, Valle, Eje Cafetero y Huila. Adicionalmente, realizó una reunión aclaratoria de la reglamentación de la conexión y reporte en línea de las Máquinas Electrónicas Tragamonedas, en la cual participaron más de 130 concesionarios de juegos localizados de todo el país.
- Del 19 al 21 de noviembre Coljuegos realizó un foro virtual de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, en el cual informó acerca de los principales resultados e iniciativas de Coljuegos para aumentar las rentas que financian la salud pública; el fortalecimiento de los estándares de operación de los juegos de suerte y azar; así como el fomento de la confianza de los jugadores y de la sociedad en esta industria. Informe y resultados que pueden ser consultado en el siguiente link: [http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/rendicion\\_de\\_cuentas\\_pub](http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/rendicion_de_cuentas_pub)

## **DEBILIDADES**

### **1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:**

- Normalización de la Planta: No obstante, Coljuegos ha hecho esfuerzos por normalizar la planta de personal, aún no ha sido aprobada por las instancias competentes; por lo que se cuenta con una planta de personal aprobada de 64 cargos, estructura ésta, que no es acorde con la necesidad operativa de la Entidad, debiéndose recurrir a la contratación de personal en misión.

- **Sensibilización:** Es importante implementar estrategias de socialización e interiorización de las políticas de la entidad a todos los niveles de la organización, con el fin que éstas sean aplicadas de manera efectiva.
- **Gestión del Riesgo:** Generar mayor cultura frente a la Gestión del Riesgo e involucrar a todo el personal de la entidad; revisando y actualizando permanentemente la matriz de riesgos identificados.
- **Plan de Acción:** Efectuar los ajustes necesarios a la metodología a utilizar, en la definición del Plan de Acción para la vigencia 2015, que faciliten el seguimiento puntual de las actividades programadas por las diferentes áreas de la entidad y la definición de actividades enfocadas al logro de objetivos estratégicos.
- **Plan de incentivos:** Aprobar, oficializar y divulgar el programa de incentivos para la entidad, conforme con lo establecido en la normatividad.
- **Programa de Reinducción:** Si bien la empresa cuenta con un programa de reinducción, este debe ser aplicado de manera anual, de tal forma que permita a los funcionarios estar actualizados en los diferentes temas de importancia estratégica de la entidad.
- **Procesos y Procedimientos:** Se deben revisar y ajustar los procesos conforme con los cambios normativos, estructurales y tecnológicos (Aplicativo SIICOL), implementados en la entidad.
- **Análisis de causas:** En algunos casos, no se ha hecho un análisis riguroso de las causas que originan las debilidades identificadas, lo que conlleva a determinar acciones de carácter correctivo que no atacan de manera efectiva la causa.
- **Indicadores:** Hay deficiencia en la formulación de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad en los planes, programas, proyectos y procesos de la entidad.

## **2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:**

- No obstante, se ha avanzado en el afianzamiento del principio de autocontrol en todos los niveles de la organización, es necesario su fortalecimiento de tal manera que permita el cabal cumplimiento de los compromisos adquiridos con todos los terceros relacionados incluyendo los organismos de control.
- Aunque en el mes de noviembre se aplicó el modelo de evaluación del desempeño a todos los funcionarios de la entidad, al cierre de la vigencia 2014, no se habían dado a conocer los resultados de la evaluación que permitieran elaborar planes de mejoramiento individual.
- El manual de acciones correctivas, preventivas y de mejora se encuentra en proceso de revisión y aprobación.
- Se requiere el fortalecimiento del equipo de la Oficina de Control Interno con la vinculación de un profesional en Derecho.

### 3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- No se ha puesto en funcionamiento el link de chat y foros dispuestos en la página web de la entidad, con el fin de seguir fortaleciendo los canales de comunicación con la ciudadanía.
- No se ha culminado el proceso de identificación de información sensible de publicar en la página web de la entidad, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).
- Las acciones correctivas y/o preventivas propuestas para subsanar debilidades evidenciadas, no fueron efectivamente socializadas entre los funcionarios responsables, lo cual ha dificultado su seguimiento y control.
- El sistema documental ORFEO presenta limitantes en cuanto a la trazabilidad de la información. De igual manera, dicho aplicativo no cuenta con una funcionalidad que permita llevar un adecuado control y seguimiento a las PQRD's recibidas en la entidad.

A continuación remitimos el resultado obtenido por Coljuegos para la vigencia 2014.

