



PLAN DE ACCIÓN

2018

Bogotá D.C., agosto de 2018

Tabla de Contenido

Contenido

1. GENERALIDADES	6
1.1. DESCRIPCIÓN.....	6
1.2. ESTRUCTURA.....	6
1.3. COMPOSICIÓN	7
1.3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
1.3.2 PROGRAMAS/PROYECTOS.....	10
2. PLAN DE ACCIÓN DESAGREGADO POR ÁREAS	13
2.1. PRESIDENCIA.....	13
2.2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	13
2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	13
2.4. OFICINA JURÍDICA.....	14
2.5. OFICINA DE TIC	14
2.6. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	14
2.6.1. Gerencia Administrativa.....	14
2.6.2. Gerencia Financiera	15
2.6.3. Gerencia Secretaría Técnica del CNJSA	15
2.7. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES	15
2.7.1. Gerencia de Control a Operaciones Ilegales	15
2.7.2. Gerencia de Seguimiento Contractual	16
2.7.3. Gerencia de Cobro	16
2.8. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO COMERCIAL.....	17
2.8.1 Gerencia de Relacionamento Comercial	17
3. ANEXO.....	17

JUSTIFICACIÓN DE AJUSTE AL PLAN DE ACCIÓN

El 31 de enero de 2018 se publicó el Plan de Acción 2018 dando cumplimiento al artículo 74 de la ley 1474 de 2011, sin embargo, el proceso de planeación al no ser estático requiere de ajustes en busca de la mejora continua.

Es así como en la sesión de Junta Directiva N° 121 del 10 de agosto de 2018, se aprobó la siguiente modificación al Plan de Acción:

1. Modificar la meta “Realizar el lanzamiento de la Política de juego responsable”, quedando de la siguiente forma “Realizar el lanzamiento de la Estrategia de Juego Responsable”.

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...".

Conforme al estudio de mercados realizado en el año 2017 por Coljuegos se revisaron varios elementos del entorno que plantean varios retos para la vigencia 2018, dentro de los resultados del estudio se obtuvo lo siguiente:

1. En Colombia el 55% del mercado corresponde a jugadores actuales y el 22% a jugadores potenciales de juegos de suerte y azar.
2. De acuerdo al Modelo de McGuire, ambos segmentos coincidieron con la tendencia hacia la asertividad, que es una motivación interna de tipo afectivo, en donde buscan una satisfacción emocional y hay una notable inclinación hacia aspectos relacionados con la búsqueda del éxito y admiración que desean recibir al momento de apostar, además de la obtención de premios.
3. Se logró identificar que las principales motivaciones que manifiestan los segmentos de los jugadores actuales y jugadores potenciales son de tipo financiero, dadas por el hecho de ganar dinero y motivaciones emocionales; influenciadas en primera instancia por la emoción y adrenalina al momento de participar en algún JSA.
4. Se destaca el predominio del chance dado que es el juego más popular en ambos segmentos tanto de jugadores actuales como de jugadores potenciales.
5. El presupuesto disponible con el que cuentan los jugadores actuales presenta una inversión promedio de \$10.000 por cada ticket o juego a nivel general, teniendo en cuenta los principales juegos.
6. El efectivo, es el medio de pago más usado en este aspecto lo ideal es promover más medios de pago, como el pago electrónico para facilitar las apuestas.
7. Las apuestas en el punto de venta predominan en los juegos, es importante darle seguimiento a la nueva propuesta de las apuestas online, ya que es un medio que puede facilitar y agilizar las apuestas a nivel general.
8. En los jugadores actuales el riesgo funcional se percibe como una de las principales barreras (las bajas posibilidades de ganar y la desconfianza al momento de jugar), y en los jugadores potenciales el riesgo monetario es el mayor impedimento debido a que se evidencia la pérdida de dinero como el principal factor de riesgo, en estos casos es apropiado seguir fomentando el juego responsable al igual que la reglamentación de los mismos.
9. Respecto a los rangos de edad, se marca una diferencia en las máquinas tragamonedas fuera del casino en los jugadores más jóvenes de 18 a 24 años; a nivel de género cobra relevancia la participación de superastro en las mujeres y el

bingo fuera del casino para los hombres y en el segmento demográfico de estratos, cabe resaltar la amplia afinidad que se genera en la participación de Baloto.

10. Lotería Instantánea es el juego más aceptado en términos generales, el gusto por la propuesta está en un nivel medio (6,7), en donde se identifica que uno de los puntos a favor es el resultado instantáneo y la facilidad para jugarlo, sin embargo las pocas posibilidades para ganar es el factor desfavorable.
11. Es necesario promover y divulgar mecanismos de asesoría y atención a los jugadores por medio telefónico y virtual, los cuales aseguren un mayor respaldo y una comunicación más efectiva, siendo este un canal para fomentar aún más la transparencia en las gestiones.
12. Existe un punto interesante respecto a la publicidad, ya que el segmento de jugadores actuales percibe que no ha visto publicidad, por esta razón, en este aspecto es necesario enfatizar en una comunicación más clara, que genere más enganche y recordación.

Estos elementos del mercado fueron insumo fundamental para las proyecciones de ingresos por la explotación de los juegos nacionales, las cuales hacen parte de las metas propuestas dentro del Plan de Acción de Coljuegos para el año 2018.

Asimismo, para la elaboración de este documento, se tuvieron en cuenta los resultados de la auditoría practicada por el Fondo Monetario Internacional durante el segundo semestre del año, en particular la recomendación relacionada con profundizar la articulación entre la visión estratégica y la visión por procesos la cual ayudará al logro de las metas propuestas a través del trabajo entre las distintas áreas de la organización.

Cabe anotar la articulación de este Plan de Acción de Coljuegos para la vigencia 2018 con los distintos planes de la entidad, esto es, Plan Estratégico Institucional 2015-2018, Plan Anticorrupción, Plan Estratégico Sectorial y especialmente con las políticas de gestión y desempeño incluidas dentro del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, teniendo varias de las actividades propuestas el objetivo de su implementación durante la vigencia.

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 2018 se hizo de manera colectiva a través de 16 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 2018.

1.2. ESTRUCTURA

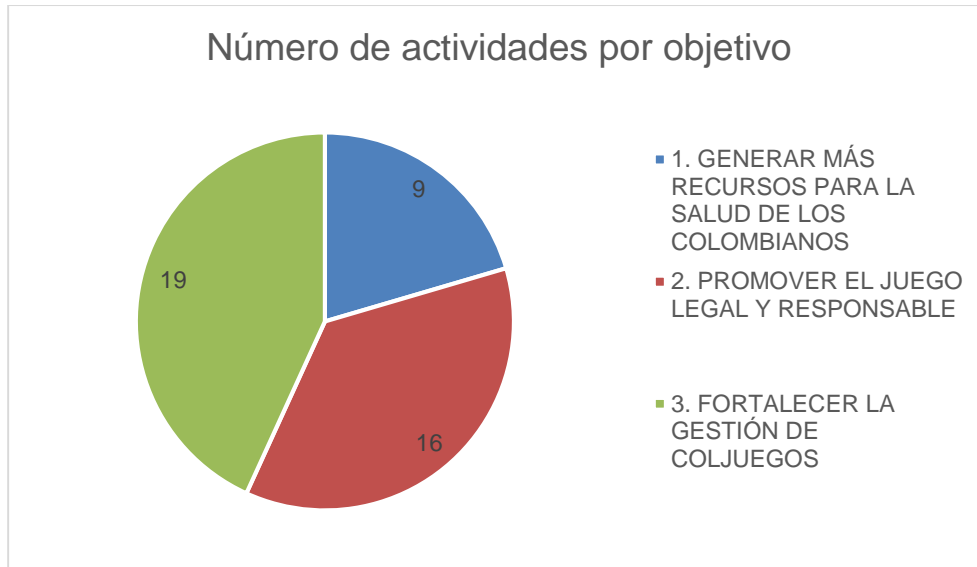
El Plan de Acción se elabora con base en el Plan Estratégico de la entidad, buscando cumplir con lo planeado en este para la vigencia 2018. El despliegue estratégico involucra los Objetivos, Estrategias e iniciativas.



1.3. COMPOSICIÓN

El Plan de Acción 2018 de Coljuegos fue sometido a aprobación de la junta directiva en sesión ordinaria realizada el día 30 de Enero de 2018.

Conforme a esta aprobación el resultado del plan de acción está compuesto por 44 actividades que se clasifican en 3 Objetivos Estratégicos y 8 Programas/Proyectos.



1.3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



META 2018	INDICADOR	2015	2016	2017	2018
Aumentar el gasto per cápita de Juegos de Suerte y Azar a \$356.174 pesos.	Gasto en JSA en el año/Población (Pesos)	243.659	273.180	303.352	356.174
Aumentar los derechos de explotación recaudados por Coljuegos a \$1.811.072 millones.	Recaudo generado de Derechos de Explotación (Pesos)	365.055	809.238	1.270.226	1.811.072
Generar ingresos por \$17.794 millones, de nuevos juegos nacionales.	Derechos de Explotación generados por nuevos juegos nacionales, expedidos desde 2014 (pesos)	-	-	4.442	17.974



META 2018	INDICADOR	2015	2016	2017	2018
Retirar 3.700 elementos de juego de suerte y azar ilegales en el año 2018.	Número de elementos de JSA ilegales retirados				3.700
Mejorar la calidad en la operación de los operadores de JSA fiscalizados por Coljuegos	Número de operadores calificados en "Muy buena gestión AAA" / Total de Operadores (Porcentaje)			20%	+5%
Mejorar la percepción de las partes interesadas en el sector y Coljuegos	Resultado de la encuesta de satisfacción			3.82	+5%



META 2020	INDICADOR	2015	2016	2017	2018
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
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
Alcanzar el 88% en la calificación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión propuesto por DAFP	Calificación entidad Informe de Gestión y Desempeño				88%
Alcanzar un porcentaje en la encuesta de clima organizacional del 90%.	Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente interno	90%	90%	90%	90%

1.3.1.1. CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2017

El plan estratégico en el año 2017 tuvo un cumplimiento del 97%, los resultados de cada una de las metas son los siguientes:

TABLERO DE CONTROL ESTRATÉGICO				
Objetivo Estratégico	Indicador	Meta 2017	Avance Acumulado	Cumplimiento Acumulado
1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	Cumplimiento Proyección de Recaudo	472.533	522.979	100%
2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	Aumentar el número de máquinas legales (Incluye meta de MET's en Ruta)	87.348	80.232	92%
	Incautar 3.000 METS y 500 elementos de JSA diferentes a METS	3.500	3.880	100%
	Mejorar la percepción de las partes	3,51	3,80	100%
3. FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos localizados	15	19	79%
	Nivel de madurez del sistema de control interno	70	79,45	100%
	Calificación clima organizacional	90	90	100%
	Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos promocionales	15	6	100%

CUMPLIMIENTO POR OBJETIVO	
1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	100%
2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	97%
3. FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	95%
CUMPLIMIENTO TOTAL A DICIEMBRE	97%

1.3.2 PROGRAMAS/PROYECTOS

Dentro de los programas/proyectos tienen relevancia el programa RAC (Red de Apoyo Coljuegos) que se plantea debido a las observaciones recibidas por algunos operadores y gremios frente a la gestión de trámites que se radican en Coljuegos para Contratos Nuevos, Renovación, Prorrogas, Ampliación de METS, Disminución de METS, Traslado de máquinas, Reemplazos, cambio en el valor de la apuesta; por lo tanto se hace necesario implementar un modelo de gestión orientado al cliente, en donde se garantice que el ingreso de las solicitudes de dichos operadores se suban al Portal del Operador con calidad y completitud para que en el proceso de análisis no sean devueltas y se cumpla con los tiempos de respuesta establecidos.

En 2017 el 67% de los trámites solicitados por los operadores fue devuelto por el área Jurídica por concepto de falta de completitud y calidad en la documentación requerida, es por esto que nace la iniciativa de la Red de Apoyo Coljuegos, con el objeto de acompañar a los Operadores en el trámite de sus solicitudes garantizando calidad y completitud de la información para que el área Jurídica no tenga que requerir a los operadores de manera continua.

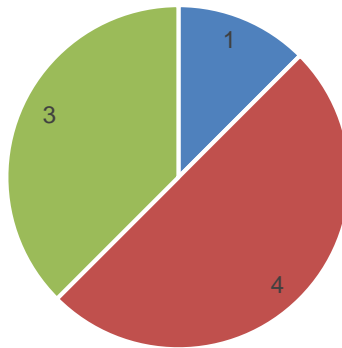
De igual manera el proyecto de inventario MET se diseña con ocasión a la inexistencia de un inventario detallado de la totalidad de las máquinas electrónicas tragamonedas, se ha limitado el control de los elementos de juego, aumentando el riesgo de duplicidad de máquinas, operación ilegal y evitando diagnosticar la edad y tecnología de las mismas, dicha situación impide tomar las decisiones adecuadas frente al parque de MET, su regulación y futura homologación.

Es por esta razón que el inventario de MET cobra relevancia toda vez que al tener información de primera mano, más detallada y precisa, permitirá ejercer un control más estricto, así como determinar el panorama tecnológico que tiene la operación de las máquinas tragamonedas e implementar las soluciones correspondientes.

Es preciso resaltar que el conocimiento del parque de máquinas permitirá controlar la calidad de la información reportada a través del SCLM situación que redundará en mayor exactitud en la declaración y pago de los derechos de explotación de juegos de suerte y azar.

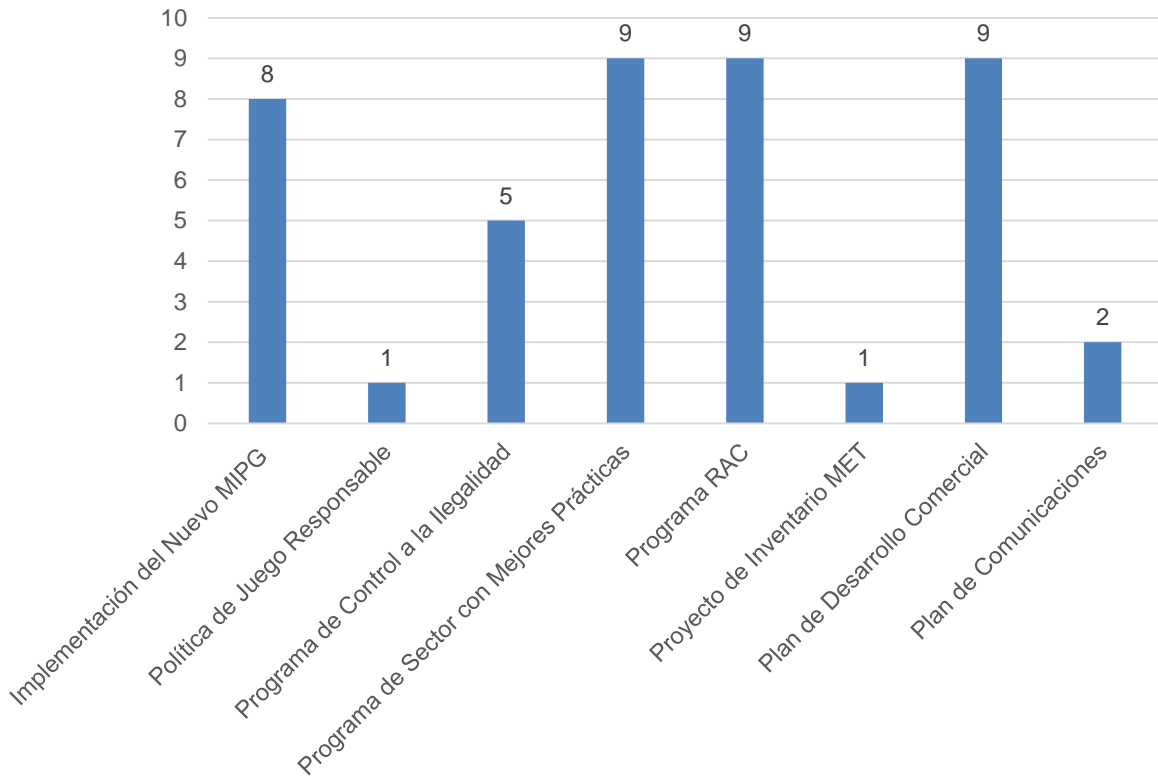
El plan de acción 2018 contiene 8 programas/proyectos, en el objetivo de generar más recursos para la salud se encuentra el plan de desarrollo comercial, en el objetivo promover el juego legal y responsable se encuentra el programa de control a la ilegalidad, sector con mejores prácticas, proyecto de inventario MET y política de juego responsable y finalmente el objetivo de fortalecer la gestión de coljuegos contiene el programa RAC, la implementación del nuevo MIPG y el plan de comunicaciones. En las siguientes graficas se observa la distribución de los programas/proyecto por objetivo y la cantidad de actividades por programa/proyecto:

No. Programas/Proyecto por Objetivo



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

Actividades por Programa/Proyecto



1.4. RECURSOS

El presupuesto aprobado para los gastos de funcionamiento de Coljuegos (sin incluir las transferencias a la salud), es de \$ 38.773 millones; de los cuales \$ 28.590 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 2018 es de \$ 10.184 millones. A continuación, se relacionan los recursos asociados para cada uno de los objetivos estratégicos:

Objetivos	Presupuesto
1. GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	201.968.000
Plan de Desarrollo Comercial	
2. PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	6.139.847.655
Política de Juego Responsable	
Programa de Control a la Ilegalidad	
Programa de Sector con Mejores Prácticas	
Proyecto de Inventario MET	
3. FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	3.841.997.661
Implementación del Nuevo MIPG	
Programa RAC	
Plan de Comunicaciones	
Total general	10.183.813.316

Fuente: Oficina Asesora de Planeación a partir de la desagregación presupuestal para la vigencia 2018

2. PLAN DE ACCIÓN DESAGREGADO POR ÁREAS

2.1. PRESIDENCIA

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Plan de Comunicaciones	
ACTIVIDAD		Indicador
Realizar 2 campañas de activación a nivel nacional, promoviendo el juego legal y responsable		Número campañas de activación
Generar 30 noticias positivas		Número noticias positivas

2.2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Implementación del Nuevo MIPG	
ACTIVIDAD		Indicador
Proponer 1 documento de Planeación Estratégica de Coljuegos 2019-2022 de acuerdo a nuevo Plan Nacional de Desarrollo y diagnósticos internos.		Documento de Planeación Estratégica de Coljuegos 2019-2022
Realizar diagnóstico del cumplimiento del nuevo MIPG en Coljuegos		Diagnóstico del cumplimiento del nuevo MIPG
Generar módulo en intranet para la Gestión de conocimiento		Módulo intranet gestión del conocimiento
Generar tablero de control de ventas de JSA.		Tablero de control de ventas de JSA
Diseñar el nuevo mapa de procesos de Coljuegos		Mapa de procesos diseñado

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Programa RAC	
ACTIVIDAD		Indicador
Racionalizar 1 trámite		Número de trámites racionalizados
Suscribir 3 Acuerdos de Nivel de Servicio entre áreas		Número de acuerdos suscritos

2.3. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Implementación del Nuevo MIPG	
ACTIVIDAD		Indicador
Cumplir al 100% el programa de auditoria		Actividades Cumplidas/Actividades Programadas

2.4. OFICINA JURÍDICA

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Iniciativa:	Programa RAC	
ACTIVIDAD		Indicador
Requerir en máximo 15 días al operador por solicitudes incompletas de juegos localizados		Días promedio de requerimientos juegos localizados
Requerir en máximo 10 días al operador por solicitudes incompletas de juegos promocionales		Días promedio de requerimientos juegos promocionales
Expedir Acto administrativo que modifica la Resolución 724		Número de actos administrativos expedidos

2.5. OFICINA DE TIC

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Programa RAC	
ACTIVIDAD		Indicador
Cumplir con el 100% del plan de gobierno digital		Actividades Cumplidas/Actividades Programadas

2.6. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Implementación del Nuevo MIPG	
ACTIVIDAD		Indicador
Participar en por lo menos 3 acuerdos marco de precios		Número de acuerdo marco de precios en los que Coljuegos tuvo participación

2.6.1. Gerencia Administrativa

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Implementación del Nuevo MIPG	
ACTIVIDAD		Indicador
Cumplir el 100% de las actividades aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para 2018 relacionadas con la implementación del nuevo MIPG relacionadas con las siguientes políticas: Talento Humano Participación ciudadana en la gestión pública Defensa Jurídica Gestión Ambiental Gestión Documental		Actividades Cumplidas/Actividades Programadas

2.6.2. Gerencia Financiera

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Programa de Sector con Mejores Prácticas	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Lograr el recaudo del 90% de los Derechos de Explotación y Gastos de Administración reflejados en la liquidación propia de Coljuegos.	Monto de recaudo efectivo / Monto de liquidaciones sugeridas

2.6.3. Gerencia Secretaría Técnica del CNJSA

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Programa de Sector con Mejores Prácticas	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Elaborar 1 manual de vigilancia para los operadores de JSA del orden territorial basado en riesgos.	Número de manuales realizados
	Diseñar y ejecutar al 100% el plan de visitas de vigilancia de JSA territoriales, aprobado por el CNJSA.	Actividades Cumplidas/Actividades Programadas
	Expedir formularios de declaración, liquidación, pago y giro de los recursos de los JSA territoriales de que trata el Decreto 2265 de 2017.	Número de formularios expedidos

2.7. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

2.7.1. Gerencia de Control a Operaciones Ilegales

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Programa de Control a la Ilegalidad	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Retirar 3.000 MET y 700 elementos de JSA diferentes a MET'S	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
	Realizar 5 mesas de trabajo en los departamentos de: Valle del Cauca, Bolívar, Atlántico, Medellín/Antioquia y Risaralda	Número de mesas de trabajo realizadas
	Firmar 5 pactos nuevos por la legalidad.	Número de pactos por la legalidad firmados
	Gestionar al 100% las denuncias recibidas por juegos online operados de manera ilegal	(Denuncias gestionadas / denuncias recibidas) * 100

2.7.2. Gerencia de Seguimiento Contractual

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Programa de Sector con Mejores Prácticas	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Realizar 650 visitas de seguimiento contractual en campo a operadores localizados.	Número de visitas realizadas
	Realizar 4 campañas de sensibilización frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales	Número de campañas realizadas
	Diseñar e implementar el 100% del modelo de fiscalización y supervisión para juegos Online	Actividades ejecutadas / Actividades programadas

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Proyecto de Inventario MET	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Inventariar el 100% del parque de MET y mantener actualizado el mismo.	Número de MET inventariadas / Número de MET autorizadas

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Programa RAC	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Cumplir con el termino de 15 días hábiles para la expedición de paz y salvo de juegos promocionales una vez el operador cumpla con la documentación exigida	Días promedio en los que se expide paz y salvo

2.7.3. Gerencia de Cobro

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Programa de Sector con Mejores Prácticas	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Depurar el 100% de la Cartera de acuerdo a los incisos 1 y 2 del artículo 820 del E. T. N.	Cartera depurada / Cartera programada
	Recaudar por la gestión persuasiva y coactiva \$917 millones de cartera	Millones de pesos recaudados por gestión de cartera

2.8. VICEPRESIDENCIA DE DESARROLLO COMERCIAL

Objetivo Estratégico:	GENERAR MÁS RECURSOS PARA LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	
Programa/Proyecto:	Plan de Desarrollo Comercial	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Recaudar \$99.304 millones por Derechos Explotación del Juego Baloto y Revancha	Millones de pesos recaudados
	Recaudar \$12.848 millones por Derechos Explotación del Juego On Line	Millones de pesos Recaudados
	Recaudar \$6.129 millones de juegos promocionales	Millones de pesos Recaudados
	Recaudar \$683 millones del juego Máquinas en Ruta	Millones de pesos Recaudados
	Recaudar \$350.007 millones por Derechos Explotación de los Juegos Localizados	Millones de pesos Recaudados
	Recaudar \$71.158 millones por Derechos Explotación del juego Superastro	Millones de pesos Recaudados
	Recaudar \$715 millones por Derechos Explotación del juego Apuestas Deportivas Paramutuales	Millones de pesos Recaudados
	Generar 1 estudio de sector frente a los juegos localizados	Número de Estudios del sector juegos localizados
	Presentar un informe de seguimiento a los juegos ADP y BALOTO a la Junta Directiva que contenga estrategia comercial por Mundial de Fútbol 2018.	Número de Informes de seguimiento a los juegos ADP y BALOTO presentados

Objetivo Estratégico:	PROMOVER EL JUEGO LEGAL Y RESPONSABLE	
Programa/Proyecto:	Política de Juego Responsable	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Realizar el lanzamiento de la estrategia de juego responsable	Número de eventos realizados del lanzamiento de la estrategia de juego responsable

2.8.1 Gerencia de Relacionamiento Comercial

Objetivo Estratégico:	FORTALECER LA GESTIÓN DE COLJUEGOS	
Programa/Proyecto:	Programa RAC	
	ACTIVIDAD	Indicador
	Cumplir el 100% del plan de servicio al ciudadano	Actividades Cumplidas/Actividades Programadas
	Disminuir a 54% el nivel de solicitudes de trámites de juegos localizados incompletos (línea base 67% en 2017)	Trámites incompletos localizados / trámites radicados localizados

3. ANEXO.

[Integración de Planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción](#)