

## **FORTALEZAS**

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

- Mediante la expedición de los Decretos 1451 y 1452 del 02 de julio de 2015, se modificó la estructura y planta de personal de la entidad, lo cual se constituye en un avance fundamental para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, permitiendo definir claramente los niveles de autoridad y responsabilidad.
- La planta de personal de la entidad quedó conformadas por 194 cargos de trabajadores oficiales y 2 empleados públicos. Coljuegos inició en el mes de septiembre el proceso de poblamiento; el cual se realizó en dos etapas; en la primera se ofertó el total de cargos a proveer, a las personas que se encontraban vinculadas en Misión a través de una Empresa Temporal; en la segunda etapa, se ofertaron los cargos que quedaron sin proveer a todas las personas interesadas: trabajadores oficiales y/o personas externas a la Entidad.
- Se adelantaron jornadas de inducción al personal vinculado a la entidad, informando sobre el contexto de la entidad, normatividad aplicable, misión, visión, valores institucionales, código de ética, política integral del SINGE, reglamento interno de trabajo y sistema de gestión ambiental, entre otros temas.
- Conforme con la Resolución No.20152300003694 del 02 de septiembre de 2015, se actualizó el Manual de Funciones y competencias laborales de Coljuegos.
- Con relación al Plan de Incentivos se presentó propuesta a la Junta Directiva de la entidad, en sesión efectuada el 27 de octubre, en la cual se contemplan políticas de incentivos para los funcionarios de Coljuegos, proposición que fue aprobada por el ente rector y la cual se empezará a aplicar a partir de la vigencia 2016.
- Se oficializaron los planes de capacitación y plan de bienestar correspondientes a la vigencia 2015.
- En el mes de octubre se llevó a cabo la encuesta de riesgo Psico social contando con la participación de 149 trabajadores. Los resultados fueron socializados en el mes de diciembre y se diseñó por parte de la Gerencia de Capital Humano, una propuesta de Plan de Acción; de acuerdo con los resultados obtenidos.
- En el mes de enero de 2015 se aprobó el Documento Maestro del Sistema Integrado de Gestión SINGE, el cual presenta y sustenta de forma coherente y clara la estructura del sistema adoptado en Coljuegos y como éste, da cumplimiento a los distintos requisitos de los enfoques normativos que lo conforman.

- Se continuó con el proceso de documentación y actualización de manuales e instructivos, denominados para la entidad como documentación de primer y segundo nivel.
- Se avanzó en la definición del marco legal y alcance del Sistema de Gestión Ambiental a implementar en la entidad, identificando los aspectos e impactos ambientales y su valoración.
- Con el propósito de socializar y sensibilizar a los funcionarios, se publicó en c-innova en el mes de septiembre la política de seguridad de la información definida en la entidad y la explicación de los principios que la rigen: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.
- Se adelantó la campaña “Tu Deber es Saber” cuyo propósito es sensibilizar a los funcionarios de la entidad acerca del Sistema Integrado de Gestión – SINGE.
- Se implementó el aplicativo ISOLUCIÓN para el seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan de Acción 2015, mediante el reporte mensual de los indicadores definidos por cada proceso. De igual manera; con el fin de facilitar y agilizar la consulta de los documentos del SGC, se migró la información de la Intranet al aplicativo.
- Con la asesoría contratada por la entidad, se efectuó una nueva revisión de los riesgos que afectan cada uno de los macro procesos de Coljuegos, consiguiendo la identificación de 280 eventos, ubicándose 18 en zona de riesgo alta, 120 en zona de riesgo moderada y 142 en zona de riesgo baja. Así mismo se definieron las acciones para su tratamiento.
- Se avanzó de manera significativa en la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Durante el año 2015 Coljuegos realizó 494 acciones de control a establecimientos de comercio en los que operaban juegos localizados sin autorización. Las acciones de control cubrieron 24 departamentos del país: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle del Cauca.
- Como resultado de las acciones de control realizadas, se decomisaron un total de 2.789 elementos de juego de suerte y azar, discriminados así: 2.726 máquinas electrónicas tragamonedas (MET), 48 puntos de venta de apuestas deportivas, 5 bingos, 4 ruletas, 3 mesas de casino, 3 otros juegos de suerte y azar.
- Durante lo corrido del año 2015, se destruyeron 4.388 elementos de juego de suerte y azar representados en 2.556 MET's, 1.801 sillas de bingo, 16 puntos de venta de apuestas deportivas, 10 mesas de casino, 5 ruletas.

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

- Coljuegos al 31 de diciembre de 2015 tenía vigentes un total de siete (7) planes de mejoramiento, dos de ellos con la Contraloría General de la República correspondientes a las vigencias 2012, 2013 y 2014; y 5 Planes de Prevención el Fraude y Corrupción con la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC; por lo que la Oficina de Control Interno de manera permanente efectuó seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas por las áreas responsables, generando alertas del vencimiento de los compromisos.
- La Oficina de Control Interno, atendiendo a su rol de evaluador independiente efectuó auditorías a los procesos de: Control a las Operaciones Ilegales, Fiscalización en campo y documental de juegos localizados, Sistema de prevención y control de activos y financiación del terrorismo – SIPLAFT, Gerencia de Nuevos Negocios, Auditoría al Desempeño de las funciones de la Secretaria Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (ST CNJSA) y Estrategia Sectorial JSA -Nivel Territorial, Auditoría a Presupuesto y proceso de Archivo y Correspondencia; de igual manera se efectuaron los seguimientos programados en el plan de auditoría.
- 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 fortaleció el equipo de la OCI con la vinculación de tres profesionales a la planta de la Oficina; en las disciplinas de Contaduría, Derecho e Ingeniería Industrial.
- La OCI sirvió de interlocutor entre la Entidad y los diferentes organismos de control, para lo cual atendió un total de 263 requerimientos de información solicitados por la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, la ITRC, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Superintendencia Nacional de Salud, Archivo General de la Nación, DAFP y Congreso de la República.
- La Oficina de Control Interno como elemento dinamizador del SCI, participó en las mesas de Aclaración, Innovación y Aseguramiento propuestas por la ITRC para las inspecciones realizadas a: Procesos informáticos de la administración de Roles y Privilegios, Acciones de Control a la Ilegalidad en Juegos Localizados, Autorización para la Operación de JSA Localizados e Implementación SIICOL.
- Atendiendo al rol de fomento de la cultura de autocontrol, se contactó a la ESAP quienes dictaron una charla sobre este tema a los integrantes del equipo MECI, funcionarios de la Oficina de Planeación y de la Oficina de Control Interno, reunión efectuada el día 06 de noviembre.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

- Durante los meses de enero, febrero, junio y julio la Presidencia de la entidad llevó a cabo una actividad denominada “Conversemos”, sesiones en las que se abrió un espacio de participación en el que los colaboradores pudieron aportar ideas para el fortalecimiento institucional de Coljuegos. En las sesiones efectuadas en el segundo semestre del año, el tema principal fueron los avances en la normalización de la planta de personal y la forma como se efectuaría el poblamiento, despejando inquietudes de los colaboradores.
- Entre los meses de febrero y marzo se llevaron a cabo capacitaciones sobre el uso de la herramienta de gestión documental ORFEO, en las cuales se socializaron las nuevas políticas de austeridad del gasto relacionadas con la gestión documental.
- Se destinaron recursos para el desarrollo de nuevas funcionalidades del aplicativo de gestión documental ORFEO en torno a la generación de alarmas para controlar los términos de respuesta a las PQRD’s allegadas a la entidad. Así mismo, se desarrolló el webservice de integración de ORFEO con la planta telefónica ELASTIX, con el propósito de optimizar los controles sobre las llamadas recibidas.
- Se ajustaron y aprobaron las tablas de retención documental en sesión de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo desarrollado el día 29 de mayo de 2015.
- Desde el mes de marzo hasta diciembre se desarrolló una actividad denominada “Reto Servicio al Cliente”, la cual consistió en que los funcionarios de Coljuegos se familiarizaron con el trabajo que realiza el equipo de servicio al cliente, atendiendo al público y resolviendo PQRD; esta actividad contó con la participación de 130 colaboradores.
- En el mes de febrero 2015, se inició la campaña “Cero Papel” en la cual se ha trabajado en la concientización de los colaboradores sobre el uso del papel y su aprovechamiento imprimiendo y fotocopiando por las dos caras.
- Durante el 2015 se efectuaron 9 diálogos con operadores, los cuales contaron con la participación 268 asistentes; estos espacios propiciados por la Presidencia de la entidad tienen como finalidad brindar información relevante sobre el sector y la gestión de Coljuegos.
- 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
  - Call center. Conmutador: 7420698
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 182888.
  - Canal denominado PQR en la página web de la entidad.
  - Implementación del Chat en la página principal de Coljuegos

- En el mes de septiembre Coljuegos abrió su cuenta oficial en twitter ColjuegosCO, la cual permite darle mayor visibilidad a la entidad y tener mayor contacto con la ciudadanía.
- La Entidad consiente del fortalecimiento de la transparencia del sector público, y en aras de visibilizar su gestión, realizó su primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera presencial, sobre la gestión y logros alcanzados por Coljuegos en el año 2014 hasta septiembre de 2015, la cual se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2015.

## **DEBILIDADES**

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

- Código de Ética: La entidad mediante Resolución No. 595 del 4 de abril de 2014, adoptó el Código de Ética, en este documento se establece la creación del Comité de Ética, el cual a la fecha no ha sido operativizado, por cuanto no se tiene evidencia que haya sesionado desde su creación.
- Programa de Inducción y Re inducción: Se efectuó la inducción general al personal vinculado a la entidad; sin embargo no se evidenció la inducción en el puesto de trabajo.
- No se evidenció la aplicación del programa de re inducción para la vigencia 2015, que permita a los funcionarios estar actualizados en los diferentes temas de importancia estratégica de la entidad.
- Plan de Capacitación, Plan de bienestar y Plan de Incentivos: Aunque se logró la aprobación de dichos planes es conveniente que estos documentos sean socializados al interior de la entidad, fortaleciendo el componente de información y comunicación señalado por el MECI.
- Capacitación: Se tiene un plan de capacitación pero los recursos destinados al fortalecimiento de competencias y habilidades de los funcionarios son limitados.
- Gestión del Riesgo: La matriz de riesgo de la entidad, quedó consolidada hasta el 31 de diciembre de 2015, por lo que se hace necesaria su socialización y sensibilización en todos los niveles de la organización, que permita su revisión y actualización de manera permanente. Por otra parte, se evidenció que la nueva matriz de riesgos adolece de indicadores que permitan medir cada una de las acciones propuestas.
- Satisfacción del Cliente: No se realizaron evaluaciones de satisfacción del cliente de manera periódica lo que no permite identificar los aspectos que la organización debe mejorar para la prestación del servicio.

- **Procesos y Procedimientos:** Existe un alto porcentaje de documentos desactualizados, por lo que se debe ajustar los procesos del SINGE conforme con la nueva estructura organizacional aprobada para la entidad. Asimismo se deben actualizar los manuales de procedimiento e instructivos acorde con las necesidades y desarrollos.
- **Planeación Estratégica:** El ejercicio de planeación estratégica y operativa no está armonizado e integrado con el ejercicio del planteamiento presupuestal.

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

- **Principio de autocontrol:** Aunque se ha avanzado en este aspecto, en algunos casos persisten debilidades en la toma de conciencia y puesta en práctica del principio de autocontrol, generando incumplimiento de compromisos con organismos de control y respuestas inoportunas a PQRD's recibidas en la entidad.
- **Evaluación del desempeño:** No se evidenció la aplicación de la Evaluación del Desempeño a todo el personal de la Entidad y no se cuenta con los planes de mejoramiento individual tal y como lo estipula el MECI.
- **Auditorías Internas de Calidad:** En la vigencia 2015 no se realizó la auditoría interna al SGC en sus diferentes enfoques normativos. En el mes de diciembre se capacitó a un grupo de colaboradores como Auditores Internos en las normas ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y NTC GP 1000: 2009.
- **Manual de Acciones Correctivas y Preventivas:** No se ha oficializado dicho documento.
- **Planes de Mejoramiento por Procesos:** No se han formulado acciones de mejora producto de las debilidades encontradas por la Oficina de Control Interno en sus ejercicios de auditoría.

## **3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

- **Aplicativo ORFEO:** Aunque se desarrollaron nuevas funcionalidades en el aplicativo de gestión documental ORFEO en torno a la generación de alarmas para controlar los términos de respuesta a las PQRD's allegadas a la entidad, se evidenció, que siguen persistiendo fallas en la tipificación de los requerimientos, dificultando el control y seguimiento de los plazos establecidos para responder. Por otra parte, la incorrecta tipificación de las PQRD's allegadas a la entidad, conlleva a que los reportes generados desde el aplicativo no reflejen estadísticas confiables; pues se debe pasar por un proceso de validación manual para identificar las que realmente son PQRD's y otras solicitudes que son de carácter informativo y/o trámites rutinarios que son propios de la operación de Coljuegos
- **Aplicativo SIICOL:** Existen atrasos en el cronograma para el desarrollo y puesta en producción del aplicativo SIICOL - Sistema Integrado de Información de Coljuegos,

por lo que fue necesario reprogramar el cumplimiento de las etapas II y III para el 30 de marzo y 30 de junio de 2016 respectivamente.

- Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: No obstante durante la vigencia 2015 se llevó a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, es pertinente armonizar los periodos para la rendición de cuentas; los cuales deben ser por vigencias completas y publicar en la página web de la entidad con 15 días calendario de anticipación a la celebración de la rendición de cuentas, la presentación a realizar. Así mismo, el área de Comunicaciones debe generar un informe sobre el resultado de la Rendición de Cuentas, con el fin de identificar oportunidades de mejora para el proceso.
- Chat: El chat dispuesto en la página web de la entidad, es una herramienta valiosa para fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía; no obstante, es necesario efectuar ajustes para que el servicio se preste de manera permanente y oportuna.
- Boletín la Foto: Se perdió la continuidad en la generación del Boletín "La Foto", el cual se enviaba a través de correo electrónico de todos los funcionarios de Coljuegos, con información relevante sobre la gestión y logros de la entidad.
- Plan de Comunicaciones: Durante la vigencia 2015 se desarrollaron actividades de comunicación interna y externa, pero no se definió como tal un Plan de Comunicaciones, que permitiera hacer seguimiento al cumplimiento y efectividad del mismo.
- Plan de Gestión Documental: Aunque se trabajó en la estructuración del PGD, al 31 de diciembre no se oficializó dicho documento.
- Estados Financieros: Se presentan de manera mensual al Comité Financiero y Junta Directiva de la Entidad, pero no se publican de manera regular en la página web.
- Gestión del conocimiento: Existen debilidades en la gestión del conocimiento, en lo relacionado con las entregas de cargos, lo cual afecta la continuidad de la gestión de la entidad.

# RESULTADOS INDICADOR DE MADUREZ COLJUEGOS VIGENCIA 2015

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI**




Entidad

Encuesta

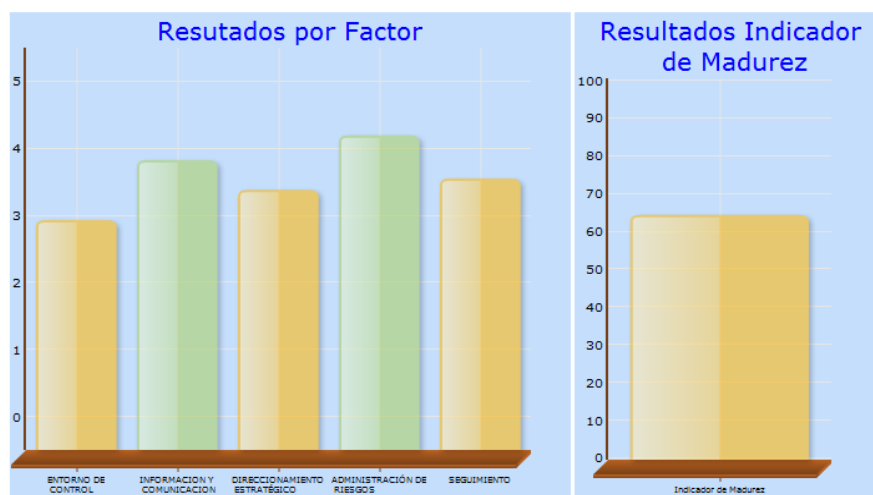
Resultados

Análisis cualitativo

Certificado

Historial Informe Ejecutivo

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DE MONOPOLIO LENTISTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR -COLJUEGOS- (salir)



FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	2,93	INTERMEDIO
INFORMACION Y COMUNICACION	3,82	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3,38	INTERMEDIO
ADMINISTRACION DE RIESGOS	4,19	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	3,55	INTERMEDIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	64,35%	INTERMEDIO

Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno.  
[Ir Instructivo](#)

