

FORTALEZAS

MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:

- Continuando con el proceso de mejora, durante los días 4, 5 y 14 de octubre de 2016 se efectuó la planeación estratégica liderada por la Presidencia de la entidad, con el concurso del equipo directivo de Coljuegos, ejercicio en el cual se estableció la ruta de Coljuegos del 2017 al 2027. El documento resultante de este trabajo fue el mapa estratégico de la entidad basado en tres objetivos estratégicos a saber: 1. Generar más recursos para la salud de los colombianos, 2. Promover el juego legal y responsable y 3. Fortalecer la gestión de Coljuegos. Este plan estratégico fue socializado a todos los funcionarios de la entidad en el mes de noviembre por parte de la Presidencia de Coljuegos.
- Durante la vigencia 2016 continuó la actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, denominados de primer y segundo nivel, obteniendo al 31 de diciembre un avance del 84%.
- Se efectuó depuración de la matriz de riesgos, obteniendo como resultado 51 riesgos distribuidos así: 9 en zona de riesgo alto, 38 en zona de riesgo moderada y 4 en zona de riesgo baja. Se identificaron causas, consecuencias, se determinó el impacto y probabilidad de ocurrencia y se definieron acciones de tratamiento. El manejo de estos riesgos y su seguimiento se está haciendo a través de la herramienta ISOLUCION.
- Se socializó a todos los funcionarios la actualización del Manual de Funciones y Competencias laborales de Coljuegos aprobado mediante Resolución No.20162300027074 del 10 de octubre de 2016. En esta actualización la Gerencia antes denominada como Gerencia Administrativa y Financiera pasó a Gerencia Financiera, y la Gerencia de Capital Humano desapareció y ahora se denomina Gerencia Administrativa contemplando funciones de capital humano y área administrativa. Este cambio equilibró las cargas de trabajo y permitió mayor dedicación de la Gerencia Financiera a las responsabilidades propias del cargo.
- Conforme con la encuesta de necesidades de capacitación y bienestar diligenciada por los funcionarios de la entidad, se logró la consolidación de los planes de Bienestar y Capacitación para la vigencia 2016, los cuales fueron socializados a todos los funcionarios de la entidad a través de C Innova.
- En el mes de agosto se aplicó la encuesta de clima organizacional, la cual fue diligenciada por un total de 131 funcionarios de Coljuegos; los resultados de la encuesta fueron socializados a todos los funcionarios a través de correo electrónico; obteniendo un resultado general del 90% de favorabilidad en el diagnóstico.
- Conforme con los resultados de la encuesta de riesgo Psicosocial, aplicada en la vigencia 2015, se dictaron a los funcionarios talleres teórico – prácticos en los siguientes temas: Taller de Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales, Relaciones sociales en el trabajo, Trabajo en equipo, Estrategias de afrontamiento y Resolución de Conflictos y Liderazgo.

- Se adelantaron jornadas de inducción y reinducción al personal vinculado a Coljuegos, 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, dando cumplimiento así a la normatividad que aplica en este aspecto
- Se adoptó el Plan de Incentivos y reconocimientos para los servidores públicos de Coljuegos, mediante Resolución No.20162300017053 del 29 de marzo de 2016. En la reunión de fin de año se hizo el reconocimiento a los funcionarios de la entidad en las diferentes categorías contempladas en la Resolución.
- Se hizo el rediseño del Código de Ética de Coljuegos, a través de C Innova, el cual busca abordar este tema de una forma lúdica con ejemplos cotidianos de aplicación del mismo por parte de los funcionarios de la entidad; y se operativizó el Comité de ética contenido en la Resolución No. 595 del 4 de abril de 2014.
- El 18 de agosto, día Nacional de Lucha contra la Corrupción, se envió un mensaje a todos los funcionarios de la entidad, en el cual se reitera el compromiso de Coljuegos de incorporar en las labores diarias los valores de lealtad, mística, integridad, transparencia, rigor y respeto, para que sean una constante en el comportamiento de los funcionarios al interior de la entidad y hacia los clientes externos.
- Se cumplieron con las Etapas 2 y 3 en el desarrollo del aplicativo SIICOL, con lo cual se concluyen los compromisos adquiridos con la Contraloría General de la República y se avanza en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Información para Coljuegos.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

- Se cumplió con el 100% del programa de auditoría aprobado a la Oficina de Control Interno, el cual contempló auditorías a los procesos de: Cobro Coactivo, Capital Humano, Recaudo, Transferencia, Seguimiento Contractual, Control a las Operaciones Ilegales, Contratación Administrativa e Interventoría y Gestión de procesos; de igual manera se efectuaron los seguimientos programados.
- Se adelantó la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad con personal de Coljuegos; auditoría que contó con el apoyo de la Alta Dirección y fue liderada por la Oficina de Control Interno, quien se encargó de capacitar a los auditores seleccionados en la norma ISO 19011, refrescando los conocimientos sobre la norma NTCGP 1000:2009. La auditoría al SGC se desarrolló entre el 29 de julio al 16 de agosto de 2016, en el cual se auditaron los 18 macro procesos de la entidad con un resultado de 18 fortalezas, 14 oportunidades de mejora y 58 No conformidades
- Se oficializó el manual de Acciones Correctivas y Preventivas con el cual se orienta el tratamiento de las No Conformidades identificadas para cada Macro Proceso y adicionalmente la Oficina de Control Interno diseñó y socializó la cartilla de Análisis de Causas la cual fue difundida a través de los correos electrónicos de los funcionarios.

- En el mes de noviembre se aplicó la evaluación del desempeño a los trabajadores oficiales que al 30 de septiembre de 2016 llevaban mínimo 6 meses vinculados con Coljuegos; no obstante que no se obtuvieron calificaciones deficientes, sí se suscribieron 18 planes de mejoramiento individuales en los casos en que el jefe inmediato consideró que se debían implementar acciones para mejorar las competencias.
- Para la vigencia analizada la Oficina de Control Interno solicitó la definición de planes de mejoramiento por procesos, resultado de las observaciones que han sido recurrentes y por el impacto que pueden generar en los procesos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- En el mes de febrero se oficializó el Plan de Gestión Documental - PGD, dando cumplimiento a lo establecido en Art. 21 de Ley 594 del 2000, denominada Ley General de Archivos, Art. 15 de Ley 1712 de 2014, Art. 44 del Decreto 103 de 2015, y Art. 2.8.2.5.8, 2.8.2.5.10, 2.8.2.5.13 del Decreto 1080 de 2015.
- El proceso de Gestión Documental realizó en el mes de mayo una capacitación para todo el personal de la entidad en la que se dieron a conocer las nuevas funcionalidades del sistema de gestión documental ORFEO, relacionadas con la implementación de planillas digitales, préstamos documentales a través de OREFO, asociación de imágenes en forma masiva y consulta por pre-radicado o radicado; temas éstos indispensables para el adecuado desarrollo de las funciones
- Para la vigencia 2016 el área de comunicaciones implementó el Boletín interno “Al Día con Coljuegos”, el cual es enviado a los correos de todos los funcionarios de la entidad, con información de actividades, logros y objetivos de las diferentes áreas, con el propósito de fortalecer los canales de comunicación a nivel interno. Al finalizar la vigencia se habían publicado un total de 23 ediciones del boletín.
- Se actualiza de manera permanente el link de Transparencia y Acceso a la Información pública dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014
- Con el fin de mejorar la imagen institucional de Coljuegos, en el mes de junio se rediseñó la página web de la entidad, haciéndola más accesible al público y alineada con la imagen corporativa del sector. Asimismo se rediseñó el Portal del Operador.
- En el mes de diciembre Coljuegos inauguró su página oficial en Facebook, contando así con un nuevo canal de comunicación que le da mayor visibilidad a la entidad y le permite tener mayor contacto con la ciudadanía. Este canal se suma a los ya existentes:
 - ✓ Página web de la Entidad: www.coljuegos.gov.co.
 - ✓ Correo electrónico 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 el Portal de Operador
- ✓ Cuenta oficial en twitter ColjuegosCO

- En el mes de octubre se envió a los operadores de la entidad encuesta de satisfacción al cliente, la cual permitió establecer una línea base del nivel del servicio en 3.59; a partir de estos resultados se diseñarán acciones para fortalecer los aspectos en la atención prestada.

- Durante todo el mes de noviembre se desarrolló por parte del área de Comunicaciones una campaña de expectativa sobre el tema de Rendición de Cuentas informando a todos los colaboradores de la entidad en qué consiste, qué objetivos se persiguen, los elementos y los medios o canales utilizados para rendir cuentas.

- La Entidad consiente del fortalecimiento de la transparencia del sector público, y en aras de visibilizar su gestión, realizó la segunda Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera presencial, sobre la gestión y logros alcanzados por Coljuegos durante el periodo octubre de 2015 al noviembre de 2016; la audiencia se llevó a cabo el 19 de diciembre de 2016. El informe correspondiente se puede consultar en la página web de la entidad, en el siguiente link: http://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/rendicion_de_cuentas_pub.

- Dentro de las estrategias diseñadas por la entidad para la lucha contra la ilegalidad, se realizó campaña de comunicaciones a través de radio, redes sociales y página web de la entidad dirigida de manera especial a tenderos, tendiente a concientizar y divulgar el riesgo que implica operar máquinas electrónicas tragamonedas en establecimientos, sin la autorización de operación correspondiente expedida por Coljuegos. Para ello se diseñaron tres tipos de mensajes radiales que fueron difundidas de manera masiva a nivel nacional, a través de las emisoras vinculadas a la cadena básica de RCN.

- Por su parte se difundió el video institucional sobre ilegalidad el video fue comunicado a través de YouTube y de la página web de la entidad.

- Durante el año 2016, Coljuegos realizó tres (3) mesas de trabajo por la legalidad en los juegos de suerte y azar, las cuales contaron con la participación de: Ministerio de Defensa, Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación y Gremios del sector.

DEBILIDADES

1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:

- Capacitación: Se tiene un plan de capacitación pero los recursos destinados al fortalecimiento de competencias y habilidades de los funcionarios son limitados.

- Modificaciones a los Planes de Capacitación y Programa de Bienestar e Incentivos: Aunque se socializan ampliamente los planes iniciales, no se divulgan sus modificaciones.

- Planes de Mejoramiento Individual: Durante la vigencia 2016 se establecieron 18 planes de mejoramiento, sin embargo sólo hasta la vigencia 2017 se podrá conocer la eficacia de las acciones propuestas.
- Gestión del Riesgo: La matriz de riesgo de la entidad, quedó consolidada en el mes de noviembre, no obstante se hace necesario fortalecer los procesos de capacitación en torno a la metodología a utilizar para la calificación y valoración de los riesgos, el tratamiento que se le dará a los riesgos materializados.
- Procesos y Procedimientos: Se debe continuar con el proceso de actualización de los documentos del SINGE, para alcanzar el 100% de las actualizaciones previstas. A diciembre de 2016 se cuenta con un 84% de los documentos actualizados.
- Cumplimiento Plan de Acción: El cumplimiento del plan de acción de la Entidad fue del 83,6% en la vigencia 2016, por lo cual es importante reforzar los mecanismos de seguimiento que permitan mejorar el cumplimiento para la vigencia 2017.
- Soportes aplicativo ISOLUCION: Existen debilidades en el cargue completo y oportuno de los soportes de las actividades ejecutadas en cumplimiento del Plan de Acción, lo que dificulta el control y seguimiento.
- Política Contables desactualizadas: Si bien la entidad cuenta con documentos formales de políticas, caracterización del macroproceso e instructivos, es importante realizar la revisión y actualización de los documentos, de tal forma que reflejen los cambios originados en la implementación del nuevo aplicativo SIICOL

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

- Principio de autocontrol: Aunque se aplica el principio de autocontrol, éste debe ser fortalecido en todos los niveles de la organización, de tal manera que permita el cabal cumplimiento de los compromisos adquiridos con todos los terceros relacionados, incluyendo los organismos de control.
- Incumplimiento acciones propuestas: Se advierten acciones incumplidas dentro de los PPFYC suscritos con la ITRC y dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Análisis de causas: Se evidencian debilidades en el análisis de causas que dan origen a las No conformidades identificadas en los diferentes procesos auditores, conllevando a que se propongan correcciones y/o acciones de carácter correctivo que no atacan eficazmente la causa raíz.

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- Aplicativo ORFEO: Aunque se cuenta con las 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, siguen persistiendo fallas en la tipificación de los requerimientos, dificultando el control y seguimiento de los plazos establecidos para responder y conllevando a que en algunos casos se incumplan con los términos determinados por Ley para dar respuesta.

- Plan de Comunicaciones: Se cuenta con política de Comunicaciones no obstante, durante la vigencia 2016 se desarrollaron actividades de comunicación interna y externa, no se definió como tal un Plan de Comunicaciones, que permitiera hacer seguimiento al cumplimiento y efectividad del mismo.
- Grupos de Interés: Aunque se identificaron los grupos de interés de Coljuegos está pendiente determinar las necesidades de los mismos, para desarrollar estrategias tendientes a generar valor a la gestión que desarrolla Coljuegos.
- Satisfacción del Cliente: Al cierre de la vigencia 2016 no se habían definido las acciones a implementar resultado de la encuesta aplicada a los operadores por parte de la Gerencia de Servicio al Cliente.
- Estados Financieros: Si bien la entidad publica los estados financieros certificados y dictaminados para cada vigencia fiscal, no se evidenció la publicación mensual de los meses comprendidos entre julio y diciembre en sitios visibles a la comunidad, de acuerdo a las directrices que al respecto establece la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública.

A continuación se muestran los resultados de la calificación del MECI para las vigencias 2014, 2015 y 2016:



Resultados calificación MECI por factor

Intermedio
Satisfactorio
Avanzado

FACTOR	PUNTAJE 2014	PUNTAJE 2015	PUNTAJE 2016
ENTORNO DE CONTROL	3,3	2,93	3,4
INFORMACION Y COMUNICACION	3,79	3,82	3,99
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3,22	3,38	4,28
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	2,97	4,19	4,71
SEGUIMIENTO	3,6	3,55	4,51
INDICADOR DE MADUREZ MECI	59,40%	64,35%	79,45

