



LOTERIA DEL CAUCA

NIT 891.500.650-6



LOTERIA DEL CAUCA

La Empresa LOTERIA DEL CAUCA, bajo su filosofía; “EL INCREMENTO DE LOS APORTES A LA SALUD DE LOS CAUCANOS Y COLOMBIANOS, SERA NUESTRA META DE TRABAJO” ha venido desarrollando un cambio organizacional con el fin de ser una empresa más competitiva, dinámica y con capacidad de respuesta ante los continuos cambios del mercado, por esta razón actualmente se está aplicando un modelo de gestión basado en procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA que le permita alcanzar los resultados deseados con la optimización de los recursos y la ejecución de la Política y los Objetivos de Calidad trazados por la Organización.

Para ello, se ha planteado entonces, un liderazgo empresarial el cual se refleja en la Dirección del Talento Humano hacia el logro de los objetivos y estrategias de la organización, logrando una empresa con colaboradores comprometidos, integrados como equipo, claros de su misión, visión y objetivos, listos para enfrentar el cambio y anticipar las estrategias; acompañados de unos Principios Corporativos y uno Valores Eticos que se encuentran plasmados en el Código de Etica y que son coherentes con los principios que taxativamente menciona las leyes estatales como son; la Publicidad, Objetividad, Transparencia, Igualdad, Celeridad, Imparcialidad y Economía. Estos principios se convierten para todos los que integramos esta importante organización en una garantía de lucha contra la corrupción, convirtiéndola, en una mas de las estrategias que se consolidará en el desarrollo del Plan Estratégico 2012-2015.

Para ello, con el fin de dar estricto cumplimiento y aplicación a las disposiciones del Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 por medio de la cual reglamenta los articulados de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la empresa comercial del departamento LOTERIA DEL CAUCA se permite formular y presentar el presente:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

ENLACE:MAPA RIESGOS CORRUPCION 2013

<http://www.loteriadelcauca.com.co/images/stories/anticorrupcion/RIESGOS.pdf>

2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES:

- **ESTRATEGIAS:** Con el fin de incentivar la Participación de la Ciudadanía y la Transparencia en las distintas actividades que realiza nuestra organización, dentro de las





LOTERIA DEL CAUCA

NIT 891.500.650-6



Estrategias alineadas a nuestra Política y los Objetivos de Calidad planteadas en el Plan Estratégico 2012-2015, se pretende Satisfacer las Necesidades de nuestros Clientes de una manera objetiva, rápida y sin ningún tipo de requisitos que generen incomodidad para la prestación de nuestro servicio público, para ello, utilizaremos un recurso tecnológico de trámites y servicios a través de nuestra Línea Gratuita 018000930320 y la comunicación en línea a través de la página Web, WWW.LOTERIADELCAUCA.COM.CO; Lo anterior nos permitirá seguir fortaleciendo y manteniendo el MECI y el Sistema Gestión de la Calidad.

3. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS.

Para la empresa Lotería del Cauca es de vital importancia dar a conocer su operatividad, su orden y actuar administrativo y su comportamiento de ventas y transferencias al sector de la Salud que beneficia a todos los Colombianos y en especial a nuestro Departamento del Cauca.

Es por ello que periódicamente serán publicados en nuestro portal WEB, www.loteriadelcauca.com.co los Informes de Gestión de la Organización en las que serán detallados todos los datos mencionados. Así mismo se estableció, que a través de los medios de comunicación, se informará masivamente a la ciudadanía y la comunidad en general, el avance y la ejecución de las actividades propias de la empresa Lotería del Cauca.

4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. Página WEB: Con la actualización permanente de nuestro portal, la empresa Lotería del Cauca, presenta a toda la ciudadanía en general la información de sus distintas actividades que considera de gran importancia como son sus diferentes Planes Comerciales, Operacionales y Estratégicos, así como también, todos los programas de adelanta la entidad.

b. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es ejecutado por el proceso de Venta de Lotería (Proceso Misional) encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano, esta actividad esta a cargo de funcionarios encargados exclusivamente del manejo de estas temáticas con el fin de cumplir con el logro de nuestros objetivos.

- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web www.loteriadelcauca.com.co en el Link Servicio de Atención al Ciudadano Consulta Peticiones, Quejas y Reclamos (**PQRS**) puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento. y la dirección electrónica contactenos@loteriadelcauca.com.co

- Presente sus consultas: en el Edificio Negret Piso 6 y 7. Popayán Cauca.
 - Buzones físicos ubicados en: las Instalaciones Físicas del Edificio Negret Piso 6 y 7. Popayán Cauca
 - Conmutador: Ind (092) 8233856





LOTERIA DEL CAUCA

NIT 891.500.650-6



- Fax : Ind (092) 8231234
- Línea Gratuita de atención al cliente: 018000930320 nacional y local 8202321.

d. ATENCIÓN AL CIUDADANO: La Lotería del Cauca tiene como fortaleza comercial, la permanente presencia en las distintas zonas del país donde se comercializa su producto, este a sido el éxito de sus propuestas comerciales acompañadas del precio del producto, pero más que eso, ha sido la constancia y el contacto permanente con nuestros Tres (3) clientes que son, los Vendedores de Lotería, Nuestros Distribuidores, y el Cliente Apostador; estas diferentes actividades de realización o misionales se han ejecutado a través de capacitaciones, visitas y actividades de socialización y divulgación, que están a cargo de funcionarios que desarrollan la actividad comercial de la Entidad.

- El Plan Estratégico 2012-2015 como Carta de Navegación para la proyección de nuestras metas, así como los Planes de Acción 2013 por cada una de las áreas, con sus respectivos indicadores de Gestión, se convierten en una herramienta útil para la ejecución diaria, con el fin de que cualquier persona pueda tener acceso a esta información y conocer de primera mano, cómo operan todos los procesos al interior de la organización.

MECANISMO

Proceso de contratación (Audiencias Públicas)

OBJETIVO

Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.

Proceso de gestión (Acciones de tutela)

Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.

Proceso de gestión (Derechos de petición)

Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias

Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.

Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)

Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos

Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Lotería.