



PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2016

*“ En la Lotería del Cauca la
transparencia es mas que una
Ley es un valor ético”*



Contenido

1	OBJETIVO	2
1.1	Objetivos específicos	2
2	ALCANCE	2
3	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	2
3.1.1	Gestión del riesgo de corrupción	3
3.1.2	Racionalización de trámites.	3
3.1.3	Rendición de cuentas.....	3
3.1.4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	4
3.1.5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	5
3.1.6	Iniciativas adicionales por parte de la empresa:.....	6

1 OBJETIVO

Propender por el cumplimiento de la normatividad aplicable a la empresa, el control social así como el fomento de la transparencia en la gestión

1.1 Objetivos específicos

Actualizar los riesgos potenciales de corrupción que puedan afectar el normal desarrollo de la empresa, así como la promoción de la cultura del autocontrol y el mejoramiento de la atención al ciudadano, la política anti trámites y los mecanismos utilizados para promover la transparencia y el acceso de la información.

2 ALCANCE

Este documento aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la empresa Lotería del Cauca en cada una de las actividades que realicen.

3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

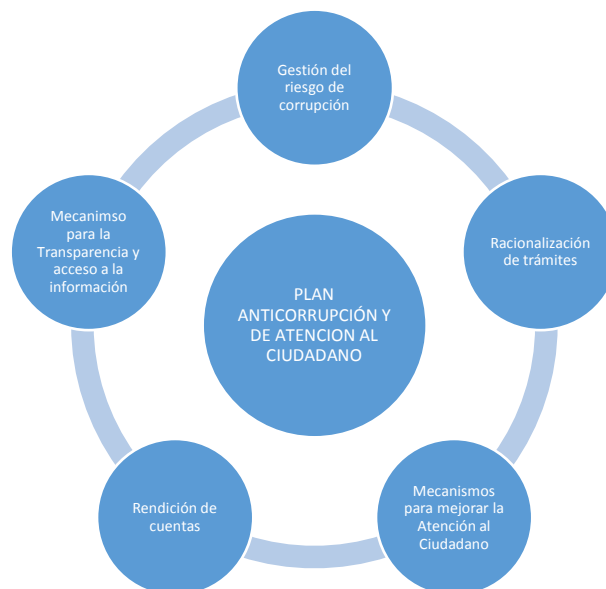


Grafico 1: Componentes Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

3.1.1 Gestión del riesgo de corrupción

La identificación del riesgo de corrupción se basa en la la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la empresa. Esta herramienta permite que se identifiquen, analicen y controlen los posibles hechos de corrupción.

Mapa de riesgos 2016 (anexo 1).

3.1.2 Racionalización de trámites.

COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES			
ACTIVIDADES	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE
Mantener actualizada la documentación del SIG	Mantener la certificación de las normas de calidad ISO-9001:2008 y NTCGP-1000:2009 y la sostenibilidad del MECI	Listado de maestro de documentos actualizado	Tec. Administrativo Grado 3.
Capacitar a los servidores públicos en al utilización dela herramienta SIG.		Nº de capacitaciones realizadas SIG/ Nº de capacitaciones programadas SIG (seis capacitaciones al año)	Tec. Administrativo Grado 3.
Actualizar las TRD		TRD actualizadas según los Acuerdos de Junta Directiva	
Elaborar y aplicar el programa de gestión documental.	Dar cumplimiento en un 100% a la Ley General de Archivos	Cumplimiento del 100% del PGD	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos.
Actualizar las políticas para manejo e archivo.		Documento con las políticas de manejo de archivo.	

3.1.3 Rendición de cuentas

La política de rendición de clientes es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Su finalidad es genera transparencia, garantiza el control social a la administración.

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS			
ACTIVIDADES	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE
Comunicación Externa	Realizar la rendición de cuentas.	Índice de satisfacción de la ciudadanía	Servidor público encargado de comunicación

La rendición de cuentas se realizara teniendo en cuenta la gestión del gerente y se tiene en cuenta las solicitudes de los ciudadanos y clientes de la empresa. (Ver procedimiento de rendición de cuentas).

3.1.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este ítem permite a la ciudadanía y a los clientes garantizar el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la empresa. Los tramites realizados por la ciudadanía y clientes son:

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.			
ACTIVIDADES	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE
Comunicación Externa	Mejorar el nivel de satisfacción del cliente	Mediciones de satisfacción realizadas (1)	Prof. Universitario Gr. 2
	Rendición de Cuentas	Realización Rendición de Cuentas (1)	Servidor público encargado de comunicación
	Contenidos Escritos	Comunicados y/o boletines elaborados sobre noticias generadas.	
Marketing Digital	Estrategia de comunicación y monitoreo en las redes sociales	Incremento de seguidores en redes sociales	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos
Elaborar y aplicar el programa de gestión documental.	Dar cumplimiento en un 100% a la Ley General de Archivos	Cumplimiento del 100% del PGD	
Atención al ciudadano	Brindar espacios accesibles e incluyentes para la atención presencial al ciudadano.	Cumplimiento requisitos de espacios	

MECANISMO DE ATENCIÓN A DISTRIBUIDORES, LOTEROS, COMPRADORES Y CIUDADANÍA EN GENERAL:

- ✓ Página Web: www.loteriadelcauca.com.co.
- ✓ Correo electrónico: contactenos@loteriadelcauca.com.co
- ✓ PQRS en: www.loteriadelcauca.com.co.
- ✓ Atención personalizada a loteros y distribuidores en el Edificio Lotería del Cauca.
- ✓ Chats Gmail, Hotmail, fan page y Twitter.
- ✓ Línea de atención: Distribución y Comercial. 8233856 ext.: 125 -123
- ✓ Línea Gratuita de Atención al Cliente: Nacional: 01 8000 930320 Local: 8 20 23 21
- ✓ PQRS en: www.loteriadelcauca.com.co.

La empresa Lotería del Cauca realiza encuestas de satisfacción del cliente.

3.1.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Los mecanismos se encuentran definidos de la siguiente manera:

COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN			
ACTIVIDADES	OBJETIVO	META	RESPONSABLE
Transmisión en directo de los sorteos por TV y radio.	Transparencia en sorteos.	Transmisión de 52 sorteos Lotería del Cauca	Jefe Oficina Comercial
Publicación de informes de gestión	Página web y Periódicos.	Publicación de 3 informes de gestión 2016	Tec. Administrativo Gr. 3 (planificación)
Publicación de Estados Financieros, Presupuesto, contratación, Informes de Control Interno.	Página web.	Publicación según lo establece la normatividad.	2 Prof. Universitario Gr. 2 (contabilidad), Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano y Jefe Oficina de Control Interno
Publicación Plan Estratégico, Plan Anual de adquisiciones y Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Página Web	Publicación de los planes según la normatividad.	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos y Prof. Universitario Gr. 2 y Tec. Administrativo Gr. 3 (planificación)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PL – DI - PAA

VERSION: 2

Resultados de sorteos.	Pagina Web, redes sociales, periódicos, radio y Televisión.	Publicación resultados sorteos	52	Servidor público encargado de comunicación.
Propender por la mejora de los procedimientos utilizados en el software.	Mantener una infraestructura tecnológica acorde a las necesidades tanto de clientes internos como externos en software y hardware	Solicitudes cumplidas / solicitudes realizadas	/	Prof. Universitario Gr. 1 y Tec. Administrativa Gr. 3 (sistemas)
Actualizaciones constantes al SIG		Solicitudes cumplidas / solicitudes realizadas	/	Tec. Administrativo Gr. 3 (planificación)

3.1.6 Iniciativas adicionales por parte de la empresa:

ACTIVIDADES	OBJETIVO	META	RESPONSABLE
Mensajes en redes sociales motivando la transparencia y al control social ejercido por la ciudadanía en general.	Fomentar la transparencia en las entidades públicas.	Mensajes mensuales fomentando la transparencia. Nº de mensajes vistos por los internautas	Servidor público encargado de comunicación

E y P: Paola Andrea Rodríguez.