

PL- 30

RESOLUCIÓN No. 234 DE 2017

Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 033 de 2017.

EL GERENTE DE LA LOTERÍA DEL CAUCA, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las que le confiere el Decreto No 0530 del 2 de mayo de 1995 y,

CONSIDERANDO

Por medio de la Resolución N° 033 de 2017, se aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;

La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivos entre otros la evaluación, disminución y control de los riesgos institucionales, la racionalización de los tramites al interior de la empresa, el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de la rendición de cuentas y el mejoramiento del acceso y de la calidad de los servicios que presta la empresa a sus clientes y la satisfacción de los mismos;

Los cambios presentados en el proceso de planificación de la empresa generaron la necesidad de modificar responsables de algunas de las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En consecuencia,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 033 de 2017, respecto al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano según cambios presentados en el proceso

de planificación, por lo tanto se hace necesario modificar responsables, acciones y fechas de algunas de las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, además de la visión de la empresa la cual se modifica según el análisis realizado en la verificación de los procesos en la Revisión por la Dirección.

ARTICULO SEGUNDO: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado debe publicarse nuevamente en la página web www.loteriadelcauca.com.co y en los demás sitios que se hayan dispuesto para ello.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


Popayán, 24 ABR 2017


MIGUEL EDUARDO MUÑOZ GUEVARA
Gerente.

Archivar en: 20-18.3

Original: Archivo.

Rev. María Cristina Revelo Ávila, Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano (E) 

E y P: Paola Rodríguez Erazo, Prof. Universitario Gr. 1. 



**PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
2017**

*“ Para nosotros,
Transparencia es más
que una norma, es un
valor ético”*

*Transparencia es ser
claro, evidente, sin duda,
ni ambigüedad, visible y
abierto. Como servidor
público sin
comportamientos que
generen dudas.*

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	2
2	OBJETIVO	3
2.1	<i>Objetivos Específicos</i>	3
3	ALCANCE	3
4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
5	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4
5.1	<i>Misión</i>	5
5.2	<i>Visión</i>	5
5.3	<i>Objetivos Estratégicos</i>	5
5.4	<i>Política De Calidad</i>	5
5.5	<i>Principios Corporativos</i>	6
5.6	<i>Valores Éticos</i>	6
6	Componentes Del Plan Anticorrupción, Atención Y Participación Ciudadana	7
6.1.1	<i>Gestión Del Riesgo De Corrupción</i>	7
6.1.2	<i>Política De Administración Del Riesgo De Corrupción</i>	8
6.1.3	<i>Racionalización De Trámites</i>	10
6.1.4	<i>Rendición De Cuentas</i>	11
6.1.5	<i>Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano</i>	13
6.1.6	<i>Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información</i>	14
6.1.7	<i>Iniciativas Adicionales Por Parte De La Empresa</i>	14

1 INTRODUCCIÓN

La empresa Lotería del Cauca define para la vigencia 2017 El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a los parámetros establecidas en la Ley 1474 de 2011. La estrategia propuesta por la empresa contempla componentes como:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de riesgo de corrupción y medida para mitigar los riesgos: la empresa tiene en cuenta la matriz de riesgos de los 12 procesos de la organización.
- ✓ Racionalización de tramites: La Lotería del Cauca respecto a este componente publico los tramites en el aplicativo de racionalización de tramites – SUIT.
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Garantizar el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios, teniendo en cuenta los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio ya ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- ✓ Rendición de cuentas: proceso de interacción entre los servidores públicos, las entidades, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión de la empresa.
- ✓ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: en la organización se han definido mecanismos para en la publicación de información en la página web, periódicos y redes sociales

2 OBJETIVO

Propender por la definición de acciones que propendan por la transparencia en lo público, el cumplimiento de la normatividad aplicable a la empresa, el control a los riesgos de corrupción y el incentivo a la participación ciudadana.

2.1 *Objetivos Específicos*

- Visibilizar la gestión de la empresa, en medios digitales.
- Promover la participación de la ciudadanía.
- Estandarizar los trámites de la empresa.
- Prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

3 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.

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Grupos de Interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Racionalización de Trámites: facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de cuentas: expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública.

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Proceso administrativo implementado, para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones de la empresa.

5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1 Misión

La Lotería del Cauca tiene como propósito fundamental contribuir eficazmente a la financiación del Servicio Público de Salud a través de un Plan de Premios atractivo y confiable que cumpla con las expectativas de sus Clientes.

5.2 Visión

En el año 2020, la Lotería del Cauca alcanzará un incremento del 20% en ventas acumuladas, manteniendo su cobertura a nivel nacional, siendo reconocida por sus clientes como una empresa confiable y socialmente responsable.

5.3 Objetivos Estratégicos

En desarrollo de su Misión, Visión y análisis la Lotería del Cauca, tendrá como Objetivos para el periodo 2016 –2019 lo siguiente:

1. Garantizar equilibrio y sostenibilidad financiera de la empresa.
2. Generar una propuesta de valor para nuestros clientes que permita diferenciarnos de la competencia.
3. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema gestión de la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
4. Fomentar el desarrollo sostenible de la empresa y mejorar las competencias del Recurso humano.

5.4 Política De Calidad

La Lotería del Cauca trabaja para generar recursos para la salud, se compromete a satisfacer las necesidades y los requisitos de sus clientes y a mejorar de manera continua la eficacia, eficiencia y efectividad de su Sistema de Gestión de Calidad.

5.5 Principios Corporativos

Los directivos, funcionarios y contratistas de LOTERÍA DEL CAUCA estarán obligados en todas sus actuaciones a:

- ✓ Obrar con buena fe, con lealtad, con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley, y dando prelación en sus decisiones a los valores de LOTERÍA DEL CAUCA.
- ✓ No aconsejar o intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la LOTERÍA DEL CAUCA, tales como, espionaje, incumplimiento de obligaciones laborales, sociales, sobornos y demás.
- ✓ Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro funcionario o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la LOTERÍA DEL CAUCA y de sus clientes.

5.6 Valores Éticos

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ✓ LEALTAD EMPRESARIAL | ✓ RESPONSABILIDAD |
| ✓ CALIDAD | ✓ HONESTIDAD |
| ✓ TRANSPARENCIA | ✓ RESPETO |
| ✓ COMPROMISO | ✓ INTEGRIDAD |
| ✓ EQUIDAD | ✓ TOLERANCIA |
| ✓ TRABAJO EN EQUIPO | |

6 Componentes Del Plan Anticorrupción, Atención Y Participación Ciudadana.

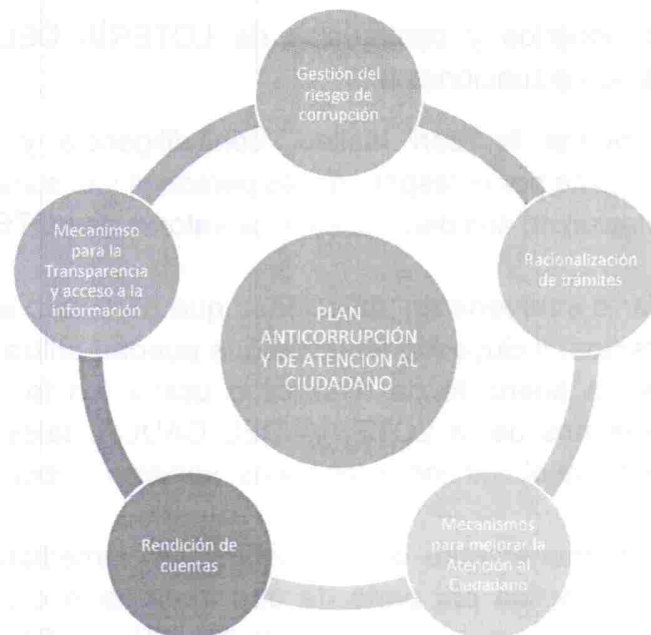


Grafico 1: Componentes Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

La Lotería del Cauca presenta El Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana para la vigencia 2017, de acuerdo a las directrices del gobierno nacional.

6.1.1 Gestión Del Riesgo De Corrupción

La Lotería del Cauca ha identificado los posibles riesgos de corrupción así como el establecimiento de los controles que permitan eliminarlos.

Actualmente la Lotería del Cauca cuenta con 15 situaciones susceptibles de corrupción identificadas en los diferentes procesos que tiene la empresa y se encuentran distribuidos así: 9 en procesos de apoyo, 3 en procesos misionales, 1 en procesos de evaluación y control y 2 en los procesos de direccionamiento.

Para la vigencia 2017, se agrega un nuevo riesgo en el proceso pago de premios, el cual se refiere a la falsificación de billetes de lotería.

6.1.2 Política De Administración Del Riesgo De Corrupción

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la Alta Dirección para su Administración son:

- Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.
- Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

Para establecer los riesgos de corrupción se tendrá como referente el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplado en el Decreto 2641 de 2012.

- Mapa de riesgos de corrupción por procesos el cual es establecido para cada vigencia, con el fin de cumplir unas acciones para mitigar los riesgos.

- **INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA:** El incumplimiento de la política se clasificará de 2 formas:

Por acción o por omisión. De la materialización de ellas se derivarán las medidas de carácter administrativo o disciplinario necesarias que garanticen la normalización de la situación, subsanen el evento sucedido o eliminen la causa del riesgo identificado.

La metodología de valorización de impacto y probabilidad de los riesgos de proceso, los riesgos de corrupción se apartan de la metodología de función pública, por ello se ajustan a los lineamientos de la empresa:

PROBABILIDAD

DESCRIPTOR	DESCRIPCION	FRECUENCIA	NIVEL
Rara vez	Ocurre excepcionalmente	No se ha presentado en los ultimos 3 años	1
improbable	Puede ocurrir	Se presento uan vez en los ultimos 3 años	2
Posible	es posible que suceda	Se presneto una vez en los ultimos dos años	3
Probable	ocurre en la mayoría de Iso casos	se presento una vez en el ultimo año	4
casi Seguro	el evento ocurr en al amtoria de las circunstancias. Es muy seguro que se presente	se hapresnetado mas de una vez al año	5

IMPACTO		
DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	NIVEL
Moderado	Genera medianas consecuencias sobre la empresa	5
Mayor	Genera altas consecuencias sobre la empresa	10
Catastrófico	Genera consecuencias desastrosas para La empresa	20

Lineamientos probabilidad e impacto.

Los riesgos de corrupción se tiene en cuenta la guía de la secretaria de transparencia, así:

PROBABILIDAD	Probabilidad		Zona de Riesgos (Corrupción)		
	5	4	Moderado	Alto	Extremo
Casi seguro	5	4	Moderado	Alto	Extremo
Probable	4	3	Moderado	Alto	Extremo
Posible	3	2	Moderado	Alto	Extremo
Improbable	2	1	Bajo	Moderado	Alto
Rara vez	1		Bajo	Bajo	Moderado
Impacto			3 Moderado	4 Mayor	5 Catastrófico

Grafico 3 Tabla de Medición.

La empresa establece la siguiente Política de Administración del Riesgo de Corrupción:

- ✓ Todos los riesgos de Corrupción harán parte de cada uno de los mapas de riesgo por proceso.
- ✓ La zona de riesgo donde se establece es zona MODERADA Y BAJA, sin embargo se establecerán acciones preventivas con periodicidad para evitar

a toda costa su materialización por parte de cada uno de los procesos a cargo del mismo.

- ✓ Toda materialización de riesgo de corrupción debe ser comunicado de inmediato a la oficina de control interno.

Mapa de riesgos 2017 (anexo 1).

6.1.3 Racionalización De Trámites.

La mesa de ayuda del Sistema Único de Información y Trámites tiene estandarizados siete trámites y un Procedimiento Administrativo (OPA), para las Loterías del País; los cuales deben ser inscritos y gestionados por la empresa.

La Lotería del Cauca, designa a la Profesional Universitario Gr. 2 del proceso de planificación para realizar las acciones que correspondan a este ítem. La empresa presenta actualmente un avance del 100% en la inscripción de los trámites establecidos; así:

1. Compra de fracciones o billetes de Lotería.
2. Cobro de premios de Lotería.
3. Certificado de paz y salvo.
4. Autorización de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas.
5. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales.
6. Prórroga de sorteo de rifas.
7. Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas.
8. Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales.

A continuación puede observar los trámites anteriormente mencionados e inscritos en el Sistema:

Click En El Siguiete Enlace:

http://www.suit.gov.co/busqueda?p_p_id=48_INSTANCE_OfZ5urG315tw&_48_INSTANCE_OfZ5urG315tw_iframe_q=loteria+del+cauca&search.x=0&search.y=0&site=tramites&client=FrontEnd_Interno_es&output=xml_no_dtd&proxystylesh

[eet=FrontEnd Interno es&sort=date%3AD%3AL%3Ad1&entqrm=0&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&exclude_apps=1&filter=0&getfields=*](#)



Gestión de formatos integrados - Inscritos

Tipo	Numero	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución dependiente	Usuario	Acciones
DEP	43187	2016-11-10	Compra de billetes o fracciones de billetes	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43204	2016-11-10	Próximo de sorteos de rifas	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43160	2016-11-10	Certificado de paz y salvo	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43194	2016-11-10	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43085	2016-11-09	Orden de gestión de la lotería	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43201	2016-11-10	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43149	2016-11-10	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]
DEP	43208	2016-11-10	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	LOTERIA DEL CAUCA	Fmarbino2903	[Iconos de acciones]

Totales registros: 8

Grafico 4 Formatos Inscritos en el SUIT.

6.1.4 Rendición De Cuentas

La rendición de cuentas de la empresa, estará integrada al informe de gestión presentado por la Gobernación del Cauca.

Los diferentes canales y medios de comunicación con los que cuenta la Lotería del Cauca, para la divulgación de la información son los siguientes:

- ✓ Página web: www.loteriadelcauca.com.co



Ilustración 1 Página web

- ✓ Redes sociales: Facebook: Lotería del Cauca.
<https://www.facebook.com/lotecauca/>



Ilustración 2 Facebook Fanpage Lotería del Cauca

- ✓ Twitter: Lotería del Cauca, @lotecauca, <https://twitter.com/?lang=es>



Ilustración 3 Twitter @lotecauca

- ✓ Transmisión del sorteo de la Lotería del Cauca en vivo por canal Uno, todos los sábados a la 9:40 Pm. En vivo por internet, Ruta: <http://www.canaluno.com.co/>
- ✓ Divulgación de las políticas e informes por los medios contratados en la empresa.

La empresa busca generar una cultura de transparencia en lo público, permitiendo que la ciudadanía en general conozca el desarrollo permanente de la misma.

Anexo 2: Componente Rendición de cuentas.

6.1.5 Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.

La Lotería del Cauca se compromete a cumplir con los principios de la Ley 1437 de 2011, Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad además de brindar un trato digno a los ciudadanos para consolidar mecanismos de participación y transparencia en lo público.

Además se compromete a brindarle al ciudadano un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Los canales de atención usados por la empresa son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual. Así mismo la empresa realiza anualmente la encuesta de satisfacción del cliente y trimestralmente publica los informes sobre PQRS en la página web.

Ruta: <http://www.loteriadelcauca.com.co/index.php/contactenos>.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	Carrera 7 #1-66 Edificio Lotería del Cauca	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 M y de 2:00 a 6:00 PM.	La información que se brinda es personalizada, se le contactara con el servidor público que requiera su PQRS
Escrito	Radicación de correspondencia	Carrera 7 #1-66 Edificio Lotería del Cauca	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 M y de 2:00 a 6:00 PM.	Recepción, radicación u direccionamiento de las comunicaciones que ingresen a la empresa.
No presencial	Línea gratuita nacional	018000930320	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 M y de 2:00 a 6:00 PM.	Se brinda información, orientación y/o asesoría frente a los trámites que desee realizar en la empresa y suministro de información sobre los resultados del juego de la Lotería del Cauca.
	Línea fija local Popayán	8202321	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 M y de 2:00 a 6:00 PM.	
Electrónico	Aplicativo Pagina web	www.loteriadelcauca.com.co	El aplicativo se encuentra activo las 24	Ruta: http://www.loteriadelcauca.com.co/index.php/contactenos



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL – DI - PA

VERSION: 2

	Redes Sociales	Facebook Lotería del Cauca	horas, Sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta: https://www.facebook.com/lotecauca/?ref=aymt_homepage_panel
--	----------------	-------------------------------	---	--

Medios y canales de comunicación:

- Sitio web: www.loteriadelcauca.com.co
- Facebook- Fanpage: Lotería del Cauca , https://www.facebook.com/lotecauca/?ref=aymt_homepage_panel
- Twitter: @lotecauca, <https://twitter.com/?lang=es>
- Correo electrónico: contactenos@loteriadelcauca.com.co
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: <http://www.loteriadelcauca.com.co/index.php/contactenos>
- Wordpress: Ruta: <https://lotecauca.wordpress.com/>
- Línea Gratuita Nacional: 018000930320 ext. 101
- Línea Gratuita Local: 8202321 ext. 101
- Conmutador: 2833856 ext. 101
- Radicación escrita: Carrera 7# 1-66 Edificio Lotería del Cauca- Popayán Cauca

6.1.6 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La empresa Lotería del Cauca está comprometida a garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, el cual se establece por medio la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015. Estrategias generales del componente de Transparencia y Acceso a la información.

Ver anexo 3: Transparencia y acceso a la información.

6.1.7 Iniciativas Adicionales por Parte de la Empresa

Los servidores públicos de la Lotería de la Cauca tienen como deber denunciar cualquier hecho de corrupción y de transparencia de la gestión de la empresa ante las autoridades competentes.

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
-------------	-----------------	-------------	------------------



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL – DI - PA

VERSION: 2

Desarrollar la divulgación de los sorteos por canal en YOU TUBE.	Promoción de los sorteos por YouTube.	Profesional Universitario Gr. 1 (Proceso Planificación)	A partir de marzo de 2017
Generar acciones de divulgación por Google +.	Generar cultura de transparencia en lo público.		Permanente
Definir documentos que contengan los lineamientos de la empresa respecto a la atención al cliente y rendición de cuentas.	Documentos necesarios para la estrategia de transparencia.	Profesional Universitario Gr. 1 (Proceso Planificación)	A partir de mayo de 2017

Modificada mediante Resolución N° de 2017.

E y P: Paola Andrea Rodríguez



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL - F 12

VERSIÓN : 1

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Definición del equipo que liderara el proceso de rendición de cuentas	Resolución grupo interdisciplinario encargado	Gerente	Abril 25 de 2017
	1.2	Caracterización de los grupos de interés	Identificación de los grupos interesados	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	Abril 26 de 2017
	1.3	Identificación y definición de la información a publicar	recopilación de información para divulgación		Permanente
	1.4	Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos	Divulgar a los grupos de interés informes, comunicados o mensajes sobre la gestión realizada y la información sobre los resultados de juego de la lotería.	Redes sociales , canal YouTube y wordpress Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, Radio y Tv (Tec. Admtvo Gr. 3 - Gerencia)	Enero 30 de 2017- Abril 30 de 2017- Julio 30 de 2017- octubre 30 de 2017.
	1.5	Boletines y noticias referentes a la empresa internos y externos		Pagina Web (Profesional Universitario Gr. 1 , Tec. Admtvo Gr.4 -proceso de sistemas)	Permanente
	1.6	actualización permanente de la Pagina web.			Permanente
	1.7	Comunicaciones internas (Correo electrónico, carteleras digitales aplicativo, SIG)			Permanente
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.7	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	Abril 30 de 2017- Julio 30 de 2017- octubre 30 de 2017- Enero 30 de 2017.
	2.1	Diseño del procedimiento o manual de rendición de cuentas de la Lotería del Cauca	1 procedimiento o manual	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	Mayo de 2017.
	2.2	Establecer comunicación permanente correo organizacional, pagina web y redes sociales sobre rendición de informes mensajes o noticias respecto a la empresa con los grupos de interés	Informes trimestrales sobre este ítem al encargado de las PQRS	Redes sociales , canal YouTube y Wordpress; Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, Pagina Web (Profesional Universitario Gr. 1 , Tec. Admtvo Gr.4 -proceso de sistemas)	Permanente
2.3	Rendición de cuentas	2 en el año (Grupos de interés y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	Fechas definidas por la Gobernación y Asamblea Cauca	

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar acciones para promover con los grupos de interés la cultura de la rendición de cuentas por correos, página web, redes sociales y Canal YouTube.	mensualmente (11 veces en el año)	Redes sociales , canal YouTube y wordpress Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, Pagina Web (Profesional Universitario Gr. 1 , Tec. Admtvo Gr.4 -proceso de sistemas)	mensualmente
	3.2 Consultas a la ciudadanía por medio de las redes sociales para conocer opiniones sobre las acciones realizadas para divulgar la información de la empresa	Encuestas semestrales	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	Final: Junio de 2017 - Diciembre de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 Elaboración de informe con resultados , logros y dificultades sobre la rendición de cuentas.	2 informes		Julio de 2017 - Enero de 2018
	4.1 Acciones de mejora sobre la rendición de cuentas.	Lograr la mejora continua en la rendición de cuentas.		

Modificado Resolución de 2017

RAH



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL - F 13

VERSIÓN : 1

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Definición del grupo interdisciplinario encargado de la atención al ciudadano	Resolución interna definiendo el grupo interdisciplinario para las PQRS	Gerente	Abril 25 de 2017
	1.2 Definición del documento que contenga las directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	mayo de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Definición del protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	mayo 8 de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema.	1 capacitación	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	Mayo 30 de 2017
	3.2 Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Vigencia 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Definición del documento que contenga los lineamientos PQRS para cumplir con los requerimientos del Plan Anticorrupción.	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	Mayo 15 de 2017
	4.2 Acciones encaminadas a la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Envíos de emails		mensualmente
	4.3 Divulgación de la política de protección de datos personales	divulgación interna y externa	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Mayo 10 de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterización de los grupos de interés	Identificación de los grupos interesados	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	Abril 26 de 2017
	5.2 Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero 28 de 2017
	5.3 Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	Abril 30 de 2017- Julio 30 de 2017- octubre 30 de 2017- Enero 30 de 2017.

Modificado Resolución de 2017

Rdr

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diseño en el sitio web de la entidad de la sección: "Transparencia y acceso a la información pública"	1 enlace	Marzo de 2017	
	1.2	Definición de la Información a publicar en el Link o pestaña: "Transparencia y acceso a la información pública"	Información de la estructura (Art. 9), Información de los servicios, procedimientos y funcionamiento de la Lotería del Cauca (Art.11), Criterio diferencial de accesibilidad (Art.8), Publicidad de la contratación (Art.10), Registro de activos de información (Art.13), Programa de gestión documental (Art.15) , Archivos (Art.16), Sistemas de Información (Art.17)	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, Profesional Universitario Gr. 1 y Tec. Admto Gr.4 del proceso de sistemas.	Mayo 15 de 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	No realizar cobros de costos adicionales por a reproducción de la información.	Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Mayo de 2017
	2.2	Definición y aprobación de la guía ara responder solicitudes de acceso a la información publica.	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	Mayo 7 de 2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Definición y Registro de los activos de información	1 documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	Mayo 30 de 2017.
	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información	1 documento		
	3.3	Definición del índice de información clasificada y reservada	1 documento		
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Definición del documento que contenga los lineamientos PQRS para cumplir con los requerimientos del Plan Anticorrupción.	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	Mayo 15 de 2017
	4.2	Caracterización de los grupos de interés	Identificación de los grupos interesados		Abril 26 de 2017
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información publica.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero de 2017
	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	Abril 30 de 2017- Julio 30 de 2017- octubre 30 de 2017- Enero 30 de 2017.

Modificado Resolución de 2017

2017