



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Paola Andr a Rodríguez
PROCESO PLANIFICACION



Contenido

1	INTRODUCCIÓN	2
2	OBJETIVO	3
2.1	Objetivos Específicos	3
3	ALCANCE	3
4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
5	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
5.1	Misión	5
5.2	Visión	5
5.3	Política De Calidad	5
5.4	Principios Corporativos	5
5.5	Valores Éticos	6
6	Componentes Del Plan Anticorrupción, Atención Y Participación Ciudadana	7
6.1.1	COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	7
6.1.2	COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES	10
6.1.3	COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	11
6.1.4	COMPONENTE 3: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. ..	13
6.1.5	COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	15
6.1.6	COMPONENTE 5: INICIATIVAS ADICIONALES POR PARTE DE LA EMPRESA	16



1 INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define según 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.
- Racionalización de trámites: Se publican en el aplicativo SUIT los trámites que tiene la empresa.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Garantizar el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios.
- 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: Publicación de información en la página web, periódicos y redes sociales

2 OBJETIVO

Fomentar el principio de transparencia en la utilización de los recursos públicos, en el cumplimiento de la normatividad aplicable a la empresa, en el control a los riesgos de corrupción y el estímulo a la participación ciudadana.

2.1 *Objetivos Específicos*

- Visibilizar la gestión de la empresa.
- Promover la participación de la ciudadanía.
- Estandarizar los trámites de la empresa.
- Identificar y prevenir 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.

Documento en construcción. No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.



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: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de entidad pública.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Publicar o divulgar. Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

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.

Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Procedimiento 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 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.

5.4 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.

5.5 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.

6.1.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Lotería del Cauca ha identificado los posibles riesgos de corrupción. En la actualidad la Lotería del Cauca presenta 15 situaciones susceptibles de corrupción identificadas en los diferentes procesos. Se encuentran distribuidos: 9 en procesos de apoyo, 3 en procesos misionales, 1 en proceso de evaluación y control y 2 en los procesos de direccionamiento.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que se deben tener en cuenta por 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	Ocorre 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		Zona de Riesgos (Corrupción)		
	5	4	3	4	5
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	4	5
			Moderado	Mayor	Catastrófico

Gráfico 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 (anexo 1).



6.1.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La mesa de ayuda del Sistema Único de Información y Trámites tiene estandarizados siete (7) trámites y un Procedimiento Administrativo (OPA), para las Loterías del País.

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&proxystylesheet=FrontEnd_Interno_es&sort=date%3AD%3AL%3Ad1&entqrm=0&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&exclude_apps=1&filter=0&getfields=*



Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HT	43187	2016-11-10	Compra de billetes o fracciones de lotería	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HT	43204	2016-11-10	Prórroga de sorteos de rifas	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HCI	43160	2016-11-10	Certificado de paz y salvo	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HT	43194	2016-11-10	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HT	43085	2016-11-09	Cobro de premios de la lotería	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HT	43201	2016-11-10	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HDA	43149	2016-11-10	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]
HT	43208	2016-11-10	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	LOTERIA DEL CAUCA	Fmartinez903	[Iconos]

Grafico 4 Formatos Inscritos en el SUIT.

6.1.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la empresa, se encuentra integrada en el 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:

- ✓ Página web: www.loteriadelcauca.com.co
- ✓ Redes sociales: Facebook: Lotería del Cauca. <https://www.facebook.com/lotecauca/>
- ✓ Twitter: Lotería del Cauca, @lotecauca, <https://twitter.com/?lang=es>
- ✓ 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/> y en YouTube **LOTERÍA DEL CAUCA**.
- ✓ Divulgación de las políticas e informes en los medios contratados por 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL – DI - PA

VERSION: 2



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL- PA - F1

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	grupo interdisciplinario encargado	Gerente	Febrero de 2018
	1.2	Identificación y definición de la información a publicar	recopilación de información para divulgación según matriz de publicación	Profesional Universitario Gr. 1 proceso de planificación	Semanal
	1.3	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 l 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) Diseño Web	Resultados de lotería (semanal) Informes de gestión (trimestral)
	1.4	Actualización permanente de la Pagina w eb.	Divulgar a los grupos de interés informes, comunicados o mensajes sobre la gestión realizada y la información sobre los resultados de l 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)	1 vez al mes
	1.5	Definir protocolo para la comunicación interna	resultados de l juego de la lotería.	Tv (Tec. Admtvo Gr. 3 - Gerencia)	Permanente
	1.7	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días despues del trimestre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Implementar acciones en las redes virtuales para dar a conocer la gestión que realiza la empresa.	Cronograma	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	Febrero 15 de 2018
	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
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
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	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	1 vez al año.

Aprobado Resolución 091 de 2018

E. y P: Paola Rodríguez



6.1.4 COMPONENTE 3: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Lotería del Cauca se compromete a cumplir con los principios consagrados en la Ley 1437 de 2011, Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, en virtud de 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 respetuoso, considerado y diligente sin distinción.

Los canales de atención usados por la empresa son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual (correo electrónico y redes sociales).

Respecto a la satisfacción del cliente, se realiza un informe anual donde se consagran el análisis de las encuestas realizadas. De otra parte la empresa pública trimestralmente 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	Se encuentra activa las 24 horas, Sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta: http://www.loteriadelcauca.com.co/index.php/contactenos
	Redes Sociales	Facebook: @lotecauca		Ruta: https://www.facebook.com/lotecauca/?ref=aymt_homepage_panel



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL – DI - PA

VERSION: 2

Medios y canales de comunicación:

- Sitio web: www.loteriadelcauca.com.co
- Facebook- Fanpage: @lotecauca.
- Twitter: @lotecauca
- 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

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	Febrero de 2018
	3.1	Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema.	1 capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Marzo de 2018.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Vigencia 2018
	4.1	Informes trimestrales de PQRS	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo sistemas	15 días después del trimestre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Acciones encaminadas a la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	campanas por medios virtuales	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación- equipo de comunicación	mensualmente
	4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	divulgación interna y externa	Profesional Universitario Grado 2 - proceso planificación	Marzo de 2018.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero de 2018
	5.3	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre

Aprobado Resolución 091 de 2018
E. y P: Paola Rodríguez



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL – DI - PA

VERSION: 2

6.1.5 COMPONENTE 4: 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					CÓDIGO: PL - PA - F3
					VERSIÓN : 1
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Rediseño de la pagina web para mayor comprensibilidad por parte del ciudadano	Pagina web comprensible	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación,	Abril de 2018
	1.2	Mejora de la publicación en pagina web según la matriz de publicación de la información	Cumplimiento de la normatividad	Profesional Universitario Gr. 1 y Tec. Admtvo Gr.4 del proceso de sistemas.	Abril de 2018.
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 reproducción de la información.	Profesional Universitario Gr. 1 y Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Abril de 2018
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	Mayo 30 de 2018.
	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1, Prof. Universitario gr. 1 y técnicos Admtvo Gr. 4 proceso de sistemas	
	3.3	Definición del índice de información clasificada y reservada	1 documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Actualización del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	1 documento	Técnico Administrativo grado 4	Mayo 30 de 2018.
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupo étnicos)	redes sociales	Profesional Universitario grado 1 - proceso planificación	agosto de 2018
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 2018
	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 dias despues del trimestre

Aprobado Resolución 091 de 2018
E. y P: Paola Rodríguez



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PL – DI - PA

VERSION: 2

6.1.6 COMPONENTE 5: 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
Desarrollar la divulgación de los sorteos por canal en YOU TUBE.	Promoción de los sorteos por YouTube.	Profesional Universitario Gr. 1 (Proceso Planificación) Equipo de comunicación	Semanalmente
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)	Mayo de 2018

Aprobada mediante Resolución N° 091 de 2018.

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