


| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 00281 | CÓDIGO: PL- PA - F1 |
| | 03 SEP. 2020 | VERSIÓN : 1 |
| | | VIGENCIA: MAYO-AGOSTO DE 2020 |

Componente 3: Rendición de cuentas

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Avance | Observaciones |
|---|---|---|---|-------------------------------|--------|---|
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 Aprobar equipo que liderará el proceso de rendición de cuentas | Resolución | Gerente | 1er Semestre 2020 | 20% | Se programó para la última semana de junio por el equipo de Planeación y el contratista de comunicaciones, presentar la propuesta para aprobación por el Comité Institucional de Gestión y desempeño, con Acta, pero a la fecha no se ha entregado. |
| | 1.2 Determinar los encargados de entregar la información a publicar según la matriz de transparencia | Recopilación de información para divulgación según matriz de publicación | Profesional Universitario Gr. 1 proceso de Planificación | Julio de 2020 | 20% | Se proponen los nombres de unos funcionarios, pero esta pendiente el acto administrativo |
| | 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 del juego de la lotería. | Profesional Universitario Gr. 1 proceso de Planificación, Página Web, Tec. Admto Gr.4 - proceso de Sistemas | Trimestral | 70% | Se publica en la página WEB los planes, resultados de cada sorteo e informes de Ley de la empresa y se programo con el contratista de comunicaciones, realizar dos videos en lenguaje de señas y en misak, pendiente Guion. |
| | 1.4 Actualización permanente de la Pagina web. | Divulgar a los grupos de interés informes, comunicados o mensajes sobre la gestión realizada y la información sobre los resultados del juego de la lotería. | Página Web (Profesional Universitario Gr. 1, Tec. Admto Gr.4 - proceso de Sistemas) | Trimestral | 100% | La página web se actualiza de acuerdo a las novedades o noticias que presente la empresa, y se puede evidenciar en la pagina web sección noticias y boletines |
| | 1.5 Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa | 4 Informes trimestrales | Técnico Administrativo gr. 3 (proceso jurídico) | 15 días después del trimestre | 100% | Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRS, las cuales fueron oportunamente tramitadas. |
| | 2.1 Implementar acciones en las redes virtuales para dar a conocer la gestión que realiza la empresa. | Flyers con información respecto a resultados sorteos y transferencias. | Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación | Trimestral | 80% | Se han realizado puntualmente según los eventos que se presentan, semanalmente se informa sobre ganadores, resultados de sorteo. |

| | | | | | | | |
|--|-----|--|--|---|------------|------|---|
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.2 | Rendición de cuentas | 2 en el año (Grupos de interés (virtual) y Asamblea Cauca) | Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación-Contratista Comunicación | Semestral | 100% | Se realizó informe de gestión en la Rendición de Cuentas a la Asamblea el 27 de julio de 2020, con los protocolos de bioseguridad y divulgación por redes sociales. |
| 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. | Flyer trimestrales | Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación | Trimestral | 0% | no se han implementado |
| 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 | Semestral | 0% | El informe se realizará para el mes de diciembre de 2020, puesto que la rendición se realiza en julio y agosto. |

Componente 4: Atención al ciudadano

| Subcomponente/Procesos | | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Avance | Observaciones |
|--|-----|--|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|--------|---|
| Subcomponente 1 estructura administrativa y direccionamiento estratégico | 1.1 | Reinducción procedimiento y responsables | 1 documento | Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica | 2do semestre 2020 | 100% | Se realizó la socialización del procedimiento de PQRSDF a todo el personal, en forma virtual |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Actualizar protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | 1 documento | Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica | 1er trimestre 2020 | 100% | Se realizó la socialización del procedimiento de atención de PQRSDF a todo el personal, en forma virtual |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 | Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema. | Plan de capacitación | Jefe Oficina de Talento Humano | 1er semestre 2020 | 50% | Se incluyó en el Plan de capacitaciones la actualización en directrices internas de la empresa y se programa realizar la capacitación a los servidores públicos en el segundo semestre de 2020. |
| | 3.2 | Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano. | Plan de capacitación | Jefe Oficina de Talento Humano | 2do semestre 2020 | 50% | Se incluyó en el Plan de Capacitaciones la temática de Servicio al Ciudadano el cual se programa realizar en el segundo semestre de 2020 |
| | 4.1 | Informes trimestrales de PQRS | 4 trimestrales Informes | Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica | 15 días después del trimestre | 50% | Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRSDF, las cuales fueron tramitadas oportunamente. |

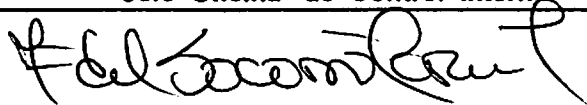
| | | | | | | | |
|---|-----|---|-------------------------------|---|-------------------------------|------|---|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.2 | Acciones encaminadas a la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos | campañas por medios virtuales | Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación-equipo de comunicación | Trimestral | 0% | No se aporta evidencia de la actividad propuesta |
| | 4.3 | Divulgación de la política de protección de datos personales | divulgación interna y externa | Profesional Universitario Grado 2 - proceso planificación | Semestral | 0% | No se aporta evidencia de la actividad propuesta |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Medición de Satisfacción | 1 medición al año | Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación) | Febrero | 100% | Se realizó la medición con encuestas de satisfacción, los resultados se encuentran publicados en el informe de gestión de Gerencia. |
| | 5.3 | Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa | 4 trimestrales Informes | Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas) | 15 días después del trimestre | 50% | Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRS, las cuales fueron tramitadas oportunamente. |

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Avance | Observaciones | |
|---|-------------|---|--|---|----------------|---------------|--|
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Mejorar la comprensibilidad de la Página Web. | Página actualizada Web | Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, y Tec. Admtvo Gr.4 del proceso de Sistemas. | Agosto de 2020 | 20% | El proceso de Sistemas esta trabajando en mejorar la comprensibilidad de la página WEB de la empresa de acuerdo con las directrices del Ing. Contratista. |
| | 1.2 | Mejora de la publicación en Página Web según la matriz de publicación de la información | Cumplimiento de la normatividad | | Agosto de 2020 | 50% | La página web se actualiza de acuerdo a las novedades o noticias que presente la empresa, se evidencia en la pagina web sección noticias y boletines, se esta trabajando en su mejora con metodos incluyentes. |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Aplicación del principio de gratuidad | No realizar cobros de costos adicionales por reproducción de la información. | Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano | Julio de 2020 | 100% | En la Empresa Lotería del Cauca, se tiene como directriz que no se cobra por la reproducción de la información. |
| | 3.1 | Definición y Registro de los activos de información | 1 documento | Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos | | 90% | Se elaboró el documento de Instrumentos de gestión de Información pública de la Lotería del Cauca, el cual contiene el inventario de activos de de información, documento que se envió al correo electrónico de los funcionarios en enero de 2020, pero no se ha realizado la capacitación sobre su contenido. |

| | | | | | | | |
|---|-----|--|-------------------------|--|-------------------------------|------|---|
| Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | 3.2 | Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de la publicidad de la información) | 1 documento | Profesional Universitario Gr. 1 y técnico Admtno Gr. 4 proceso de Sistemas | Septiembre de 2020 | 50% | La matriz se encuentra actualizada a 2020, sin embargo debe esperarse la nueva modificación y actualización de la página web |
| | 3.3 | Definición del índice de información clasificada y reservada | 1 documento | Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos | | 90% | Se elaboró el documento de Instrumentos de gestión de información pública de la Lotería del Cauca, el cual contiene el índice de información Clasificada y Reservada, documento que se envió al correo electrónico de los funcionarios, pero no se ha realizado la capacitación sobre su contenido. |
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Actualización del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa | 1 documento | Técnico Administrativo grado 3 Jurídica | Julio de 2020 | 100% | Se Actualizó el procedimiento de PQRS adoptado en la empresa, y se realizó su socialización. |
| | 4.2 | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupo étnicos) | Redes sociales | Profesional Universitario grado 1 - proceso Planificación Contratista comunicación | Agosto de 2020 | 20% | Se programo con el contratista de comunicaciones realizar dos videos en lenguaje de señas y en misak. Pendiente Guion. |
| Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la Información pública. | 5.1 | Medición de satisfacción | 1 medición al año | Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación) | Febrero de 2020 | 100% | Se realizó la medición con encuestas de satisfacción, los resultados se encuentran publicados en el informe de gestión de Gerencia. |
| | 5.2 | Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa | 4 trimestrales Informes | Técnico administrativo gr. 4 (proceso de Sistemas) | 15 días después del trimestre | 50% | Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRS, las cuales fueron tramitadas oportunamente. |

OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, actualmente esta ejecutando actividades tendientes a cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para lo cual está implementando las acciones previstas en la Ley. Realizada la valoración general se encuentra en un promedio de 59.2%, porcentaje que aunque se puede considerar bajo, se debe tener en cuenta que varias de las actividades programadas fueron suspendidas por el aislamiento preventivo ordenado por el gobierno nacional, no obstante, se recomienda revisar el cronograma y considerando el porcentaje de avance de las actividades que estan pendientes de tramitar, se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo planeado por la empresa.

| | |
|------------------------|--|
| NOMBRES Y CARGO | MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA Jefe Oficina de Control Interno |
| FIRMA |  |