



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
00067

30 ENE. 2020

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSIÓN : 1

VIGENCIA: DICIEMBRE DE 2019

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción . Mapa de riesgo de corrupción

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente / Proceso 1 Política de Administración del riesgos.	1.1 Divulgar la política de administración del riesgo de corrupción ajustada, a través de medios físico o virtual.	Soportes de divulgación según medio utilizado	Prof esional Universitario Gr. 1 Proceso Planificación	11/02/2019	100%	Se realizo el documento de política de administración del riesgo de corrupción, se entregó al área de sistemas, se encuentra publicado en la página.
Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Ajustar el mapa de riesgos de corrupción institucional	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Jefes de proceso	30/01/2019	100%	El mapa se elaboró y publicó en la pagina web en el link de rendicion de cuentas - planes.
Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la pagina w eb	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Prof esional Universitario Gr. 1 Proceso Planif icación . Prof esional Universitario Gr. 2 (sistemas)	30/01/2019	100%	Se encuentra publicada en la página Web de la entidad.
Subcomponente/ Proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción.	registros de revisión de riesgos en cada proceso	Jefes de proceso	Cada fin de mes	60%	En los informes de Sistemas y de Control Interno se monitorea los riesgos de los procesos
Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Reporte de seguimiento de proceso de Control Interno	Jefe Control Interno	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	100%	Se realizó seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción de la vigencia 2019

Componente 2: Estrategia antitramites

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
1	Actualización del inventario de tramites de la Lotería del Cauca	Documento	Todos los procesos Profesional Universitario Gr. 2 Gerencia	Febrero de 2019	95%	Se incluyó en el SUIT, esta pendiente porque se enlace el link con la página web
2	Actualización en los aplicativos correspondiente y en pagina web	Aplicativo y w eb actualizados	Prof esional Universitario Gr. 2 Gerencia	Permanente	95%	

30 ENE. 2020
3:09 pm

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Identificación de la información a publicar sobre la gestión de la empresa	Matriz de información a publicar	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Febrero de 2019	100%	Se realizo la matriz de la información a publicar, queda encargada la Profesional Universitario Gr.1 (Gerencia)
	1.2 Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos en web y medios de comunicación.	4 informes de gestión trimestrales	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	18 días después del trimestre	100%	Los boletines se encuentran elaborados y publicados en las redes.
Subcomponente 2 Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Informe y análisis trimestral de PQRS a publicar en la pagina wev	4 informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre	100%	Se elaboraron los cuatro informes trimestrales de PQRS, por la Técnica de Sistemas
	2.2 Publicación de datos e informes mas relevantes de la empresa por redes sociales	Información semanal de premios, resultados y transferencias	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Semanal	100%	Semanalmente se estan publicando los resultados y los boletines con actividades realizadas.
	2.3 Rendición de cuentas	3 en el año (grupos de interes y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Fechas definidas por Gobernación y Asamblea con Medios de comunicación.	100%	Se presentó rendición de cuentas ante la Asamblea Departamental el 9 y ante la Gobernación del Cauca el 22 de abril de 2019, respectivamente.
Subcomponente 3 incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar campaña interna y externa que fomenta la cultura de rendición de cuentas en los servidores y en la ciudadanía	campañas cada cuatro meses	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	0%	Pendiente de realizar las respectivas capacitaciones.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Elaboración de informe con resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas en medios y con grupos de interés	1 informe	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	1 vez al año.	100%	Se realizó el informe general con la rendición de cuentas y se presentó a las partes interesadas

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Designar el proceso líder de la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección	1 documento	Gerente	Marzo de 2019	0%	Aun no se designa el proceso lider.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información PQRS	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	Mayo de 2019	100%	Existe un modulo en la pagina web para presentar quejas o reclamos por parte de los ciudadanos. No se ha realizado trazabilidad, pues se da respuesta definitiva a toda queja.
	2.2	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	1 documento	Gerente	Marzo de 2019	100%	En el proceso de PQRS se define como responsable a la Técnico Administrativo Gr.04 de la Oficina de Sistemas
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación a servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema.	1 capacitación	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Abril de 2019	0%	Pendiente de realizar las respectivas capacitaciones.
	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas: Código de integridad, Lenguaje claro.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Vigencia 2019	0%	Aun no se incluye en el plan de capacitación.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaboración periódica de informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Acciones de mejora	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	15 días después del trimestre	100%	Se elaboraron los cuatro informes trimestrales de PQRS, por la Técnica de Sistemas
	4.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas cada 4 meses	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	0%	No se ha realizado
	4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	2 divulgaciones internas y externas	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	0%	No se ha realizado
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de satisfacción del cliente	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Diciembre de 2019	0%	La medición se realiza entre los meses de diciembre a febrero del año siguiente.
	5.2	Análisis trimestral de PQRS entregados a la Alta Dirección	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre	100%	Se elaboraron los cuatro informes trimestrales de PQRS, por la Técnica de Sistemas
Componente 5: Transparencia y acceso a la información							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones	
1.1	Diagnóstico Matriz transparencia activa	Matriz diligenciada con responsables y acciones de mejora	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Febrero de 2019	100%	Se realizó la matriz del diagnóstico encontrando que la entidad se encuentra en un 61% de cumplimiento.	

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Definir responsables de actualizar pagina web	1 documento con responsable	Gerente	Febrero de 2019	100%	Se realizo la matriz de la información publicada, quedando encargada la Profesional Universitario Gr.1 (Gerencia)
	1.3	Actualización de la pagina web según la matriz de transparencia, activa en el enlace de transparencia y acceso a la información de acuerdo con la normativa vigente.	Web actualizada según matriz	Responsables de actualización	Marzo de 2019	60%	Se esta trabajando en la actualización de la matriz
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	Documento o política publicada	Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Abril de 2018	50%	Se aplica, porque no se cobra por ningún tramite, pero no hay documento que la defina.
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Definición y Registro de los activos de información	1 documento publicado en pagina w eb	Jefe de la Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos	Incluir fecha administrativa	90%	Se elaboró el documento respectivo donde se incluyen los instrumentos de gestión de la información publica, incluyendo la definición y registro de los activos de información, el esquema de publicación de la información y el indice de la información clasificada y reservada, esta pendiente su socialización.
	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 documento publicado en página w eb	Jefe de la Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	Por definir fecha	90%	
	3.3	Definición del Índice de información clasificada y reservada	2 documento publicado en página w eb	Jefe de la Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos	Por definir fecha	90%	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Actualización del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	1 documento	Técnico Administrativo grado 4 (procesoSistemas)	Mayo 30 de 2019	0%	No se han actualizado
	4	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupos étnicos)	Información medio alternativo	Profesional Universitario grado 1 (Gerencia)	Octubre de 2019	20%	Se está trabajando en su aplicación, facilitando la comprensión e inclusión, de grupos etnicos, seguidores, sobre como cobrar premios.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Febrero de 2019	100%	Se elaboró la encuesta de satisfacción a loteros, cliente y distribuidor, desde diciembre 2018 a febrero 2019, presentando respectivo informe.

00067

información pública.	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre	100%	El primer informe trimestral fue elaborado el 16 de abril, el segundo el 26 de julio pero sin novedad, pues no se presentó ninguna queja por la página.
----------------------	-----	---	-------------------------	---	-------------------------------	------	---

OBSERVACIONES: Realizada la valoración general se encuentra que para la vigencia 2019, se logro avance del componente de gestion del riesgo de corrupción en un 92%, en el componente Estrategia anti tramites se llego a un 95%, en el componente de rendición de cuentas se tuvo un cumplimiento del 86%, en el componente Atención al Ciudadano se llegó a un 40% y en el componente de Transparencia y acceso a la información se dió un cumplimiento del 73% de las actividades propuestas en el plan, razón por la cual se recomienda incluir en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2020 las actividades que quedaron pendientes de la vigencia 2019, previo analisis y planeación de las acciones a tomar tendientes a su cumplimiento.

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