



LOTERIA DEL TOLIMA - EICE
INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
SEGUNDO CUATRIMESTRE - 2015

FERNANDO REYES MOSCOSO
JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, AGOSTO DE 2015

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO TEL.2631883 -2611023 EXT 200-203 EDIF. LA ONCE - IBAGUE
www.loteriadeltolima.com

“UNIDOS POR LA GRANDEZA DEL TOLIMA”



INTRODUCCIÓN

La Jefatura de Control Interno de la lotería del Tolima en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 ha efectuado seguimiento al PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO para el año 2015, actividades que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, lo que se traduce en lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos a través de las transferencias y la competitividad del Sector Público, con una administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública.

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

1.1. Administración del riesgo:

Se realizará una revisión de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad y de los riesgos de corrupción, para determinar la efectividad de los controles. Se hará la actualización del mapa de riesgos institucional.

Actividades	Fecha inicial	Fecha final	Avances
Revisión de los riesgos identificados en el área Operativa y Comercial. (Todos los procesos)	05/06/2015	20/08/2015	Se adelantó en COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN llevando a cabo una revisión a los riesgos de la Lotería y se determinó tener en cuenta los riesgos del control interno como nuevo proceso, Se determinó que el mapa de riesgos sea incorporado y codificado en el sistema. R-083
Revisión de los riesgos identificados en las Unidades Financiera y Administrativa (todos los Procesos)	25/06/2015	20/08/2015	Una vez incluidos los Riesgos en el SIG, se acuerda estar pendientes de los mismos y de aplicar los controles existentes
Actualización mapa de riesgos	05/06/2015	29/08/2015	SE tiene un nuevo registro, una nueva versión de riesgos de acuerdo al comité y

			se determina continuar con los riesgos existentes debidamente valorados y controlados
--	--	--	---

1.2. Análisis de los procesos para simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.

Se pretende durante el 2015 la entidad revisará el modelo de gestión por procesos, con el fin de verificar con las áreas responsables de atención al ciudadano la caracterización de sus usuarios y de sus servicios o trámites según sea el caso.

Actividades	Fecha inicial	Fecha final	Avances
Revisión de los procedimientos	01/03/2015	30/06/2015	Con los adelantos obtenidos en la implementación del SIG se llevó a cabo una revisión a profundidad de todos y cada uno de los procedimientos del sistema el cual se encuentra al día para el ejercicio de auditoria externa.
Registro de los servicios o trámites	01/03/2015	30/06/2015	El registro para la elaboración de informes de PQR fue actualizado, así como el procedimiento de atención de PQR.
Verificación de la oportunidad y pertinencia de los tramites y respuestas	01/03/2015	30/06/2015	Los trámites y respuestas a los ciudadanos se dan dentro de los términos establecidos

1.3. Desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.

Se determinó dar continuidad a la estrategia de rendición de cuentas definida en el 2014, se propiciará un diálogo constante con nuestros usuarios. De esta manera se realizarán una serie de acciones para facilitar la interacción con los usuarios y poder incluir sus perspectivas en materia de juegos de apuestas y Azar, transferencias y administración de la Lotería del Tolima.

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Avances
Alistamiento institucional: la entidad debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía.	01/06/2015	30/06/2015	Se viene preparando información de trasferencias a la salud por venta de lotería como de resultados de concesión de chance trimestralmente para ser confrontadas con el plan de desarrollo.
Identificación de interlocutores	01/06/2015	30/06/2015	Según el manual de comunicaciones la gerencia de la Lotería es la interlocutora con la parte externa.
Realización de la audiencia pública: este es el espacio de presentación del informe de gestión de la entidad y de participación presencial de la ciudadanía (Se hará en conjunto con la Gobernación del Tolima como se ha realizado en los últimos años)	01/07/2015	30/07/2015	Las audiencias públicas para la rendición de cuentas se llevará a cabo con presencia del señor gobernador los secretarios y todos las entidades descentralizadas del orden DPTAL

2. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de esta estrategia es consolidar la atención al ciudadano mejorando métodos y procedimientos para poder identificar y atender las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Actividades	Fecha inicial	Fecha final	Avances
Elaborar y difundir estrategia de atención al ciudadano para la vigencia, estableciendo los diferentes canales de atención.	01/02/2015	30/06/2015	Se establece en el sitio web la estrategia de atención al ciudadano y al distribuidor, mediante el link servicio al cliente y publicación del horario de atención en la entidad.
Ejecutar el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.	01/03/2015	30/12/2015	Se viene proporcionando información a la secretaria de planeación para lo pertinente en materia de rendición de cuentas
Difundir protocolos de atención y servicio para todos los ciudadanos.	01/02/2015	30/06/2015	Se publica en el sitio web de la entidad.
Medir la satisfacción de los usuarios y analizar la información para la toma de decisiones.	01/04/2015	30/12/2015	Se hace mediante la recepción y oportuna contestación de PQR de los ciudadanos. Presentándose semestralmente informe de resultados.
Liderar las actividades de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano, con el apoyo de la gerencia.	01/02/2015	30/12/2015	La implementación de la página web tendrá un vínculo específico de transparencia.
Realizar el reporte de las PQRS que se generen en la entidad.	01/04/2015	30/12/2015	Se emite informe de PQRS semestralmente y las respuestas se encuentran dentro de los plazos establecidos

3. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los espacios o mecanismos de participación ciudadana diseñados en la entidad para la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión institucional.

INFORMACIÓN	PLANEACIÓN PARTICIPATIVA	CONTROL ESTRATÉGICO
Publicar en la Página Web y en las redes sociales, información sobre planes, programas y proyectos a desarrollar, presupuesto, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los servidores e instituciones públicas. Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal De la Lotería del Tolima. Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información sobre las diferentes actividades desarrolladas por Lotería del Tolima en el cumplimiento de su misión.	Formular planes, programas o proyectos con las sugerencias de los grupos de interés. Socializar con los usuarios propuestas de formulación o reformulación de los planes que desarrolla la Lotería del Tolima.	Canalizar información desde la ciudadanía hacia la administración, a través del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, sobre los resultados de la gestión institucional Evaluar la prestación del servicio – encuesta cliente externo.
avances		
El sitio web de la Lotería del Tolima www.loteriadeltolima.com, desde su actualización se ha convertido en un sitio de constante actualización de información generada desde la gestión propia de la empresa y de interés del prestigioso grupo de clientes y/o visitantes	La lotería del Tolima efectúa periódicamente reuniones de interés general con Loteros, Distribuidores de manera que los planes y programas establecidos sean conocidos detalladamente, además de la utilización permanente de medios de comunicación.	Es necesario trabajar las encuestas utilizando para ello los formatos que tiene la lotería y analizar los resultados de las mismas para la toma de decisiones

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL



Se requiere que los dueños de procesos aborden con mayor frecuencia temas anticorrupción y de atención al ciudadano de manera que se analicen los riesgos de corrupción establecidos y se sigan las acciones que eviten la ocurrencia de fenómenos irregulares