



GP-CER418680



SC-CER418692

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

FERNANDO REYES MOSCOSO
JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, ENERO DE 2016

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



GP-CER418680

SC-CER418692

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.



GP-CER418680

SC-CER418692

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

1.1. Administración del riesgo:

Se ha efectuado seguimiento a la temática de riesgos de acuerdo a lo planteado en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano que para el efecto plantea:

“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 determinados por Control Interno
Revisión de los riesgos identificados en el área Operativa y Comercial. (Todos los procesos)	05/06/2015	20/08/2015	El SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN cuenta con un mapa de riesgos por proceso debidamente identificados, analizados, socializado y aprobado por comité, mediante registro R-083 y versión 01, cuenta con política general de manejo, con controles para mitigar su impacto, Responsables de su control, se anexa mapa de riesgos. El Mapa de riesgos deberá ser revisados y ajustado en los primero 120 días de cada año.
Revisión de los riesgos identificados en las Unidades Financiera y Administrativa (todos los Procesos)	25/06/2015	20/08/2015	Se observa en el mapa de riesgos que la totalidad de los procesos cuentan con riesgos debidamente identificados y analizados y fueron exigidos y estudiados por la auditoria externa de ICONTEC
Actualización mapa de riesgos	05/06/2015	29/08/2015	Se tiene una nueva versión de riesgos de acuerdo a los registros del sistema y se determina continuar con los riesgos existentes debidamente valorados y controlados

La oficina de control interno acompañó todo el proceso de identificación análisis de riesgos y calificación .

Se hizo especial énfasis en los riesgos anticorrupción de que trata la ley 1474 de 2011 los cuales quedaron como riesgos los siguientes:



GP-CER418680

SC-CER418692

RIESGOS	CONTROLES
Tráfico de influencia al interior de la institución	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción.
Apropiación y uso indebido de recursos de la entidad	Socialización Código de ética, aplicación de muestreo para verificar el inventario físico
Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente	Idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato, Aplicación del manual de contratación, efectuar la publicidad debida.
Obstaculización o entramamiento de asuntos y/ o procesos de la entidad	Aplicación del Manual de funciones y Manual de Inducción y Re inducción.
Solicitud y aceptación de dádivas	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción
Alteración y manipulación de documentos oficiales	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción
Maniobras artificiosas para alterar el sorteo a fin de que los premios no caigan en poder del público	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.
El no cumplimiento de los protocolos exigidos para los sorteos	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.
Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos de la entidad	Desactivación de claves del personal, desvinculado

Igualmente, se ha efectuado seguimiento a la temática de Simplificación de trámites para lo cual la Lotería del Tolima planteó en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano lo siguiente:

“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.”



GP-CER418680

SC-CER418692

Actividades	Fecha inicial	Fecha final	avances determinados por Control Interno
Revisión de los procedimientos	01/03/2015	30/06/2015	Los 31 procedimientos que ahora tiene el Sistema Integrado de gestión, incluidos los nuevos de control interno fueron revisados y actualizados en su versión.
Registro de los servicios o trámites	01/03/2015	30/06/2015	El procedimiento de atención de PQR P-003 fue mejorado de acuerdo a la revisión efectuada pasando a la versión 03 el 13 de mayo de 2015. El registro para la elaboración de informes de PQR fue creado mediante el registro R-084 denominado Informe De Solicitudes Y Respuestas A Peticiones Quejas Y Reclamos de fecha optimizando así el control a las respuestas a la ciudadanía. Ver procedimiento y formato.
Verificación de la oportunidad y pertinencia de los tramites y respuestas	01/03/2015	30/06/2015	A 31 de diciembre de 2015 Los 101 peticiones quejas y reclamos fueron contestadas por el funcionario responsable dentro de los términos de ley lo que nos ratifica una optimización de los tramites

Los procedimientos actualizados fueron:



GP-CER418680



SC-CER418692

Proceso Direccionamiento Estratégico

- P-001 Procedimiento de calidad registro y control de documentos
- P-020 Gestión del Cambio
- P-021 Planeación Estratégica
- P-022 Revisión por la Dirección
- P-037 Procedimiento de manejo SIPLAFT

Proceso Gestión Humana

- P-012 Vinculación y contratación de personal
- P-013 Nomina
- P-014 Bienestar social capacitación

Proceso Gestión Adquisición de bienes y servicios.

- P-017 De contratación

Proceso Gestión Informática

- P-031 Gestión Informática
- P-032 Políticas de uso y manejo de recursos informáticos
- P-033 Política de contraseña y usuarios

Proceso Gestión Financiera

- P-018 Pago de Cuentas
- P- 034 Planeación Presupuestal
- P- 039 Constitución y Reembolso

Proceso Operación de Juegos:

- P 005 – procedimiento de selección de distribuidores.
- P 006 - Procedimiento de control de ventas.
- p 007 – procedimiento de realización del sorteo.
- p 008 – Procedimiento de premios.

Proceso Control de Juegos:

- P 009 – procedimiento control de concesionarios.



GP-CER418680

SC-CER418692

- P 010 -. Procedimiento control juego ilegal.
- P 011 – Procedimiento mantenimiento recursos sorteo.
- P 035 – Realización de sorteos autorizados – control de juegos.

Procedimiento de Mercadeo y publicidad.

- P 002 – procedimiento promocional
- P 003 – Procedimiento de atención de los PQR.

Control interno

- P-023 procedimiento de evaluación del Sistema de Control Interno
- P-024 procedimiento para la administración de los riegos
- P-025 procedimiento de Auditorías Internas
- P-026 Procedimiento acciones correctivas preventivas y de mejora
- P-038 Procedimiento de elaboración de informes

Dentro de la estrategia de la rendición de la cuenta la lotería del Tolima se pudo determinar por parte de control interno los siguientes avances de acuerdo a lo planteado en el punto 1.3:

“Desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.

En la estrategia 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 determinados por Control Interno
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	Fueron preparados los informes para la rendición de la cuenta de la Lotería del Tolima, por parte de los procesos de Gestión financiera Mercadeo y publicidad y Control trol interno en concordancia con las solicitudes efectuadas por planeación departamental para la rendición de la cuenta de los meses de abril y noviembre de



GP-CER418680

SC-CER418692

			2015. Ver información enviada a planeación DPTAL
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 cuenta se llevaron cabo con presencia del señor gobernador los secretarios y todos las entidades descentralizadas del orden DPTAL, Con presencia de Autoridades Departamentales y Municipales y comunidad en general.

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 determinados por Control Interno
Elaborar y difundir estrategia de atención al ciudadano para la vigencia, estableciendo los diferentes canales de atención.	01/02/2015	30/06/2015	A 31 de diciembre de 2015 el sitio WEB de la lotería del Tolima tiene establecido los canales de atención definidos así: Línea gratuita, dirección y horarios de atención al cliente, además de un LINK de contáctenos y redes sociales Facebook, Twitter, google YouTube.
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	Los ciudadanos pueden determinar fácilmente la manera de efectuar contacto con la lotería del Tolima ingresando a la Pagina WEB www.loteriadeltolima.gov.co



GP-CER418680

SC-CER418692

Medir la satisfacción de los usuarios y analizar la información para la toma de decisiones.	01/04/2015	30/12/2015	Se tienen los resultados de las encuestas cliente e informes de PQR ver Resultados de encuestas realizadas.
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	Se efectuó la actualización de la página web la cual presenta un vínculo específico de transparencia en la cual se publica la información de que trata la ley de transparencia 1712 de 2014.
Realizar el reporte de las PQRS que se generen en la entidad.	01/04/2015	30/12/2015	Se efectúa periódicamente y las respuestas se encuentran dentro de los plazos establecidos

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
 Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



GP-CER418680

SC-CER418692

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
<p>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.</p> <p>Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal De la Lotería del Tolima.</p>	<p>Formular planes, programas o proyectos con las sugerencias de los grupos de interés.</p> <p>Socializar con los usuarios propuestas de formulación o reformulación de los planes que desarrolla la Lotería del Tolima.</p>	<p>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</p> <p>Evaluar la prestación del servicio – encuesta cliente externo.</p>

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
 Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



GP-CER418680

SC-CER418692

<p>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.</p>		
<p>avances determinados por Control Interno</p>		
<p>Si bien a 31 de diciembre de 2015, se habían publicado aspectos importantes de las actividades desarrolladas por la Lotería del Tolima se requiere que se haga énfasis en lo establecido en el artículo 9 de la ley 1712 de 2014 sobre información mínima que debe esta publicada</p>	<p>La Lotería del Tolima en el plan de acción determinó y ejecutó para vigencia fiscal de 2015 planes y proyectos como: Cumplir con lo establecido en el cronograma de capacitaciones de Tolima juega Legal, Realizar visitas a los puntos de venta y puntos de recaudo del concesionario, Apoyar a Distribuidores con Fiesta de Fin de Año para Loteros, Celebración de Fechas Especiales para Loteros y Familiares</p>	<p>Fueron trabajadas las encuestas utilizando para ello los formatos que tiene la lotería, se analizaron resultados para la toma de decisiones (Ver resultados).</p>