



GP-CER418680



SC-CER418692

**LOTERIA DEL TOLIMA - EICE**  
**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**  
**PRIMER CUATRIMESTRE - 2016**

**FERNANDO REYES MOSCOSO**  
**JEFE DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUE, MAYO 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](http://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 2016, 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 ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO								
LOTERIA DEL TOLIMA 2016								
No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2016/04/30	2016/08/31	2016/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
<b>COMPONENTE 1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO</b>								
1	Revisión y ajustes de riesgos anticorrupción en los primeros 120 días	DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2016	Se procedió a la revisión de los riesgos anticorrupción existentes y a efectuar los ajustes del mapa de riesgos				
2	Definir estrategias para la mitigación de los riesgos de anticorrupción con los funcionarios responsables. (Ver riesgos anticorrupción - mapa de riesgos por proceso)	DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2016	Se definieron estrategias que permitieran un manejo adecuado de los riesgos				
3	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo	DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2016	En comité de calidad (SIG) se llevó a cabo reunión con todos los dueños de procesos y solicito que				



GP-CER418680

SC-CER418692

				cada uno de los dueños de proceso se responsabilizará de los riesgos correspondientes				
4	Verificar que los controles de los riesgos existentes sean efectivos para minimizar la probabilidad e impacto de la ocurrencia de los mismos. Evaluar y autoevaluar los riesgos de los procesos del Modelo de Operación	Control interno DUEÑOS DE PROCESOS	30 JUNIO DE 2016	Se revisaron los controles de los riesgos existentes y se propuso abordar los demás riesgos con cada dueño de proceso para				

**2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

5	Identificación de Trámites: -Revisión de los Procesos -Análisis normativo	DUEÑOS DE PROCESOS	10 DEMARZO DE 2016	Se determinó la necesidad de documentar el procedimiento de promociones y rifas para que el usuario se oriente y agilice el trámite de autorización - Disminución de requisitos a distribuidores para				
---	---	--------------------	--------------------	---	--	--	--	--



GP-CER418680

SC-CER418692

				garantizar la obligación.				
6	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir	DUEÑOS DE PROCESOS	11 DEMARZO DE 2016	Promocionales y rifas del proceso Control de Juegos.				
7	Racionalización de Trámites: - Simplificación - Estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	12 DEMARZO DE 2016	Estandarización de promocionales y rifas para evitar trámites innecesarios				
8	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012)	CONTROL INTERNO TODOS LOS PROCESOS	31 DE AGOSTO	Existe un link de comunicación con los usuarios que evita el desplazamiento y pérdida de tiempo agilizando así los tramites de PQRs				
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>								
9	Preparar con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización	TODOS LOS PROCESOS	31 de octubre					
10	Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la LOTERIA DEL TOLIMA	TODOS LOS PROCESOS	4 de noviembre					



GP-CER418680

SC-CER418692

11	Reunión con los dueños de los procesos para Analizar y consolidar informe de Gestión de la LOTERIA	TODOS LOS PROCESOS	5 de noviembre					
12	Convocar de forma directa a los, Alcaldes, Asamblea DPTAL, Concejo DPTAL de planeación, la veeduría ciudadana al plan de desarrollo, las juntas administradoras locales, concejo DPTAL de Política Económica y Social, la Contraloría general del DPTO, y la comunidad en general para asistir a la presentación de informe de gestión de la Lotería.	ADMINISTRATIVA	5 de noviembre					
14	Realización de la audiencia	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Para definir	Se realizó audiencia pública de los primeros 100 días de gobierno.				
15	Divulgue las conclusiones de la audiencia pública: Elabore un acta final de la audiencia pública donde se resuma lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia.	ADMINISTRATIVA	Un día hábil después de la audiencia pública	La audiencia pública correspondió a los primeros 100 días de gobierno y se llevó a cabo en las instalaciones de la gobernación y se encuentra publicado				



GP-CER418680

SC-CER418692

				en la página de la gobernación y lotería				
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</b>								
14	Publicar la información de que trata la ley de transparencia de manera oportuna en el respectivo LINK de la Lotería ( ver artículo 9 de la ley 1712 de 2014)	ADMINISTRATIVA	Permanente	Se viene publicando la contratación, Estados financieros y ejecuciones pptes, informes de control interno, resultados de la lotería, eventos, normatividad, plan de acción y anticorrupción, empalme.				
15	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano : Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	15 de febrero	LA lotería difunde los servicios de información de resultados de la lotería y pijao de oro y el plan de premios. Y listado de los sorteos				



GP-CER418680

SC-CER418692

16	Mantenimiento y actualización de la página web	ADMINISTRATIVA	Permanente	Diariamente se realiza el mantenimiento de la página web pues se requiere que permanentemente se divulguen resultados de la lotería y especialmente resultados del pijao de oro, además de verificar las peticiones quejas y reclamos de los ciudadanos.				
17	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente 2016 para la toma de decisiones que conlleven el mejoramiento continuo	MERCADEO Y PUBLICIDAD	Junio y diciembre					
18	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	ADMINISTRATIVA	15 de febrero	Se publicó en lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos en cartelera y página web.				
<b>5. Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b>								

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once  
 Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima  
[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

**“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”**



GP-CER418680

SC-CER418692

19	Fortalecer la radicación de PQRS por el Canal Virtual (WEB)	OPERACIÓN DE JUEGOS	permanente	Se fortaleció el trámite de PQRs con la puesta en funcionamiento de Link de servicios al cliente Contáctenos				
20	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la Gestión de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO	Se fortaleció el trámite de PQRs con la puesta en funcionamiento de Link de servicios al cliente Contáctenos				
21	La oportunidad en las respuestas de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	ENERO A DICIEMBRE	Las PQRs viene siendo tramitadas dentro del término establecido en las normas legales				



GP-CER418680



SC-CER418692

## Conclusiones

Se requiere que cada uno de los procesos de apropiación de la gestión que debe realizar frente al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de manera que el mismo proporcione a la entidad mecanismos de lucha contra la corrupción, mejoramiento en la atención del ciudadano, disminución de trámites que se hacen engorrosos para el ciudadano, que el ciudadano sepa sobre la rendición de cuentas de la entidad, y por sobre todo, que cualquier petición, queja o reclamo sea diligenciada y tramitada en el menor tiempo posible y que de las soluciones a las mismas den satisfacción al usuario.