



## **LOTERIA DEL TOLIMA - EICE**

### **INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO A DICIEMBRE 31 DE 2017**

**ALEXANDER BARRERO GOMEZ  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUE, MARZO DE 2018**

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO EDIF. CENTRO COMERCIAL LA ONCE  
TEL 2611023 EXT 212- 2631883 IBAGUE  
[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

***“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”***

**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO  
A DICIEMBRE 31 DE 2017**

La Lotería del Tolima E.I.C.E, como generadora de recursos económicos para el sector de la salud como un mandato legal de la ley 643 de 2001 y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Departamental 2016 - 2019 “*Soluciones que Transforman*”, trabaja en pro de fortalecer e implementar al interior de la Entidad, una cultura enfocada a la prevención y defensa de lo público, con el objetivo de minimizar conductas que perjudiquen los objetivos institucionales. De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016 se elaboró el "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017", con el fin de aunar esfuerzos en la gestión enfocada hacia la eficiencia y transparencia administrativa, generando herramientas y espacios a la ciudadanía y partes interesadas que les permitan ejercer su derecho a la información y el conocimiento de la gestión pública

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 2017, 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 al sector salud 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.

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
LOTERÍA DEL TOLIMA - 2017**

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
<b>COMPONENTE 1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO ( VER MAPA DE RIESGOS)</b>									
1	Verificar acto administrativo o documento que definen políticas de administración de riesgos, Revisión y ajustes de riesgos anticorrupción en los primeros 90 días.		DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2017	Se encuentra pendiente para una jornada con los dueños de proceso, donde se tratara políticas, revisión de riesgos y divulgación de resultados	Se encuentran definidas las políticas de administración de riesgos, cada proceso revisó sus riesgos. (Ver políticas de riesgos)		100%	Ver Mapa de riesgos
2	Divulgar mapa de riesgos instituciones		DIRECCIONAMIENTO	31 DE MARZO 2017	Se encuentra pendiente para una jornada con los dueños de proceso, donde se tratara políticas, revisión de riesgos y divulgación de resultados	Se divulgo mapa de riesgos		100%	Ver página WEB
3	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo		DUEÑOS DE PROCESOS	15 DE abril 2017	Se encuentra pendiente para una jornada con los dueños de proceso, donde se tratara políticas, revisión de riesgos y	Se efectuó reunión con todos los funcionarios donde se trataron temas relacionados con políticas y tratamiento a los riesgos		100%	Ver mapa de riesgos y soporte de reunión

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
					divulgación de resultados				
4	Determinar medidas de respuesta ante riegos de bajo mediano y alto impacto		DUEÑOS DE PROCESOS	15 abril 2017	Se encuentra pendiente para una jornada con los dueños de proceso, donde se tratara políticas, revisión de riesgos y divulgación de resultados	Se revisaron políticas de riesgos para tomar las acciones respectivas		100%	Ver mapa de riesgos.
5	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 2017		Los procesos efectuaron una verificación de los riesgos anticorrupción existentes verificando controles y se determinó que los mismos debían continuar en el mapa de riesgos		100%	Mapa de riesgos
<b>COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>									
5	-Revisión de los Procesos -Análisis normativo Identificación de Trámites que pueden ser objeto de racionalización		DUEÑOS DE PROCESOS	10 DE MARZO DE 2017	El comité SIG ha tratado temas como entrega de material POP, y la página WEB ha tenido mejoras que permiten la	Se encuentra en discusión la no solicitud de antecedentes disciplinarios policivos y de control fiscal en		50%	

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
					fluidez de la información entre la lotería y el cliente. La entrega de premios se viene realizando con la mayor celeridad.	razón a que la entidad los puede verificar a través de plataforma			
6	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir		DUEÑOS DE PROCESOS	11 DE MARZO DE 2017	El Manual de contratación viene siendo sometido a ajustes que permiten agilidad en los trámites.			50%	
7	Racionalización de Trámites: - Simplificación - Estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización		TODOS LOS PROCESOS	15 DE MAYO DE 2017	El Manual de contratación viene siendo sometido a ajustes que permiten agilidad en los tramites.			50%	
8	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012)		CONTROL INTERNO TODOS LOS PROCESOS	ABRIL AGOSTO O DICIEMBRE	Los tramites llevados a cabo en la lotería del Tolima son sencillos de aplicación oportuna	La lotería del Tolima posee tramites mínimos para el cobro de premios que se encuentran normados y no pueden ser modificados		70%	

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
						mediante actos de la lotería			
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>									
9	Consolidación de información para elaboración de informe		TODOS LOS PROCESOS	31 de octubre 2017	La información financiera y administrativa de la lotería del Tolima, es constante y de actualización inmediata gracias a los aplicativos existentes.	A la fecha la información se encuentra depurada a julio de 2017		100%	Circular 0048 del 19 de junio de 2017 de planeación TIC
10	Depuración final del documento, preparación de proyecciones e impresión		TODOS LOS PROCESOS	31 de octubre 2017	A la fecha la información se encuentra depurada a marzo de 2017	A la fecha la información se encuentra depurada a julio de 2017		85%	Circular 0048 del 19 de junio de 2017 de planeación TIC
11	Preparar con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización		TODOS LOS PROCESOS	31 de octubre 2017	La logística para la rendiciones de cuentas se llevan a cabo con la gobernación del Tolima	La logística para la rendiciones de cuentas se llevan a cabo con la gobernación del Tolima		90%	Circular 0048 del 19 de junio de 2017 de planeación TIC
12	Convocatoria a la rendición de cuentas.		ADMINISTRATIVA	5 de noviembre 2017		Convocatoria de dos audiencias públicas Municipio		100%	Circular 0048 del 19 de junio de 2017

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
						de Rovira 18 de noviembre de 2017 8:00 AM a 1:00 PM y Municipio de Líbano 2 de diciembre de 2017 de 8:00AM a 1:00 PM			de planeación TIC
13	Realización de la audiencia		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Centro De Convenciones De La Gobernación del Tolima	Centro De Convenciones De La Gobernación del Tolima	Convocatoria de dos audiencias públicas Municipio de Rovira 18 de noviembre de 2017 8:00 AM a 1:00 PM y Municipio de Líbano 2 de diciembre de 2017 de 8:00AM a 1:00 PM			Circular 0048 del 19 de junio de 2017 de planeación TIC
14	Publicación de 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					Circular 0048 del 19 de junio de 2017 de planeación TIC

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
<b>COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>									
15	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	La información de la contratación, prestación de servicios información financiera y presupuestal e informes viene siendo publicados oportunamente	La información de que trata la ley de transparencia ha venido siendo difundida de manera oportuna		100%	Ver página web
16	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano : Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía		DIRECCION AMIEN TO ESTRATÉGI CO	15 de febrero 2017	Se realizó una difusión amplia y suficiente a clientes sobre nuestro nuevo plan de premios, nuestra página web se encuentra a la altura en tecnología y permite una comunicación fluida con distribuidores, impresor, loteros y concesionario de chance. Además de las estrategias en materia de			90%	Ver Página WEB



No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
					control de juego ilegal difundidas				
17	Mantenimiento y actualización de la página web		ADMINISTRATIVA	Permanente	Se realiza un mantenimiento adecuado	Se llevó a cabo rediseño del sitio web, implementando la nueva imagen institucional priorizando información.		100%	Contrato No. 0005 del 2017
18	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente 2017, para la toma de decisiones que conlleven el mejoramiento continuo		MERCADEO Y PUBLICIDAD	Junio y diciembre	En preparación	Para el segundo semestre de la vigencia se presenta informe		100%	Ver página web
19	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS		ADMINISTRATIVA	15 de febrero	Los deberes y derechos fueron publicados en cartelera.	Se encuentra publicado en el sitio web de la Lotería en el link <a href="#">Transparencia</a> .		100%	Ver página web
<b>COMPONENTE 5. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>									
20	Fortalecer la radicación de PQRS por el Canal Virtual (WEB)		OPERACIÓN DE JUEGOS	permanente	La página ha sido adaptada para este propósito de	En el sitio web de la entidad se encuentra el link		100%	Ver página web

No	ACTIVIDADES DESARROLLAR	A	PROCESO DE EJECUCIÓN	TÉRMINO	2017/04/30	2017/08/31	2017/12/31	% DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
					ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
					comunicación oportuna y permanente	Contáctenos, que lleva al ciudadano de manera directa al módulo de PQR.			
21	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la Gestión de peticiones Quejas y Reclamos		OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO		Se publicó en el sitio web de la entidad el procedimiento implementado en el SIG de PQR.		100%	Ver página web
22	La oportunidad en las respuestas de peticiones Quejas y Reclamos		OPERACIÓN DE JUEGOS	ENERO A DICIEMBRE	Las que peticiones reclamos y derechos de petición encuentra contestados dentro de los termino de ley	Las que peticiones reclamos y derechos de petición se encuentra contestados dentro de los termino de ley		100%	Informes de PQR

## **POLÍTICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

### **Políticas Operativas de Administración del Riesgo**

- La Lotería del Tolima acepta una tolerancia de riesgo frente a cada proceso de manera individual y general hasta el nivel de moderado, por tanto los riesgos enmarcados dentro de los niveles de: Altos y Extremos, o Importantes e Inaceptables serán prioridad de tratamiento.
- Anualmente se reformulara, dentro de los primeros 120 días, el Plan de Manejo de los Riesgos, estableciendo los nuevos riesgos y las acciones para su tratamiento.
- Se establecerán seguimientos y nuevas valoraciones y manejo de los riesgos.
- Generar en cada uno de los servidores públicos de la Entidad una cultura de administración de los riesgos para asegurar el reconocimiento de los riesgos y las oportunidades que se presentan para su mitigación, creando conciencia de que si no se administran apropiadamente pueden afectar sustancialmente el logro de los objetivos institucionales.

## **SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Jefatura de Control Interno solicita que los responsables de los procesos estén pendientes de la preparación de la rendición de la cuenta a la comunidad, de las respuestas oportunas a los derechos de petición, quejas y reclamos; de fortalecer la cultura de autocontrol.

Se minimiza cualquier riesgo inherente que pueda enfrentar la entidad, que provoque impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

La entidad logro evaluar todos los riesgos financieros, operativos, legales de cumplimiento, tecnológicos y de corrupción, con el fin de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respeto a lo proyectado y el logro de sus objetivos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableció políticas necesarias para fijar los horizontes de la administración de la Lotería del Tolima y estas directrices coadyuvaron con la generación de acciones tendientes a satisfacer las necesidades de los ciudadanos con calidad, oportunidad y transparencia.

Adicionalmente se sugiere capacitar más a los funcionarios en la importancia de la atención del usuario, para que de esta manera sea mayor la efectividad en el cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

De conformidad con los resultados mencionados, se puede concluir que la Entidad activo todos los mecanismos y medios necesarios para lograr que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2017 se cumpliera de acuerdo a los lineamientos legales.

No	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD DESPUES DE CONTROLES	IMPACTO DESPUES DE CONTROLES	VALORACION DE RIESGOS DESPUES DE CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
R38	Tráfico de influencia al interior de la institución	2	4	ALTA	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción.	3	4	M	Reducir el riesgo	Lideres de proceso	Permanente
R39	Apropiación y uso indebido de recursos de la entidad	2	4	ALTA	Socialización Código de ética, aplicación de muestreo para verificar el inventario físico anualmente y socialización Código Anticorrupción	2	2	M	Evitar el Riesgo	Dirección Financiera y Administrativa	Permanente
R40	Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente	2	4	ALTA	Implementación del SIA observa - Idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato, Aplicación del manual de contratación, efectuar la publicidad debida.	2	2	B	Evitar el Riesgo	Dirección Administrativa	Permanente
R41	Obstaculización o entramamiento de asuntos y/ o procesos de la entidad	2	5	EXTREMA	Aplicación del Manual de funciones y Manual de Inducción y Reinducción.	2	3	M	Evitar el Riesgo	Dirección Administrativa	Permanente
R42	Solicitud y aceptación de dádivas	2	5	EXTREMA	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción	2	3	M	Evitar el Riesgo	Lideres de proceso	Permanente
R43	Alteración y manipulación de documentos oficiales	2	5	EXTREMA	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción	2	3	M	Evitar el Riesgo	Lideres de proceso	Permanente
R44	Maniobras artificiosas para alterar el sorteo a fin de que los premios no caigan en poder del público	1	5	ALTA	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Lider Operación de Jugos	Permanente
R45	El no cumplimiento de los protocolos exigidos para los sorteos	1	5	ALTA	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Gestión Operación de Juego	Permanente

R46	Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos de la entidad	1	5	ALTA	Desactivación de claves del personal, desvinculado y asignación de claves solamente a personal de planta	1	3	M	Evitar el Riesgo	Gestión Informática	Permanente
R47	Indebida utilización del combustible	1	4	ALTA	Seguimiento al consumo	1	2	B	Reducir	Dirección Administrativa	Permanente
R48	No reportar a la UIAF ganadores o pagos de premios para favorecer al Beneficiario	1	4	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos, verificación de pagos de tesorería con reportes R-068 Identificación de ganadores	1	2	B	Asumir	Oficial de Cumplimiento	Permanente
R49	Desviación de recursos a través de los portales de los bancos	1	5	ALTA	Conciliaciones bancarias mensuales y utilización de mecanismos electrónicos con alertas de movimientos, pólizas de manejo	2	2	MODERADA	COMPARTIR	Gestión Financiera	Permanente
R50	No reportar a tiempo operaciones sospechosas	1	5	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Oficial de Cumplimiento	permanente

**ALEXANDER BARRERO GOMEZ**  
Jefe de Control Interno