

LOTERÍA DEL TOLIMA - EICE

**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PRIMER CUATRIMESTRE – 2020

**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
JEFE DE CONTROL INTERNO**

MAYO 2020

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

Dentro del rol de Evaluación y Seguimiento, definido dentro de la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 del 2017 y atendiendo lo establecido en decreto 124 de 2016 y las guías presentadas por el DAFP, la oficina de Control Interno de la Lotería del Tolima, presenta el primer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, con corte a 30 de abril del 2020.

Se verifico, que en la Página Web institucional, estuviera publicada en el espacio “Atención al Ciudadano” el “plan anticorrupción y de atención al ciudadano, con los siguientes documentos: Menú “Atención al Ciudadano” \ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, igualmente, se dispuso del título: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020”.

OBJETIVO

Realizar la verificación del seguimiento a las acciones formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, primer cuatrimestre, con corte al 30 de abril. En la matriz se consolida y verifica el estado de cumplimiento o seguimiento de las actividades formuladas, igualmente, en el informe se presenta el estado en cada uno de los componentes presentados.

DESARROLLO

Para la verificación y cumplimiento de las acciones, la Oficina de Control Interno revisa las evidencias que se presentan por parte de cada uno de responsables de las actividades de dentro del PAAC, con corte a 30 de abril de 2020.

Mediante mensaje electrónico, se solicitó a los responsables de este proceso, se adelantara el registro al seguimiento a la matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de las actividades bajo su responsabilidad y se adjuntaran los soportes que permiten evidenciar su cumplimiento; se recibió respuesta de cada uno de ellos, con sus soportes en el plazo determinado y esta oficina verificó el seguimiento presentado por cada uno de los responsables en esta herramienta. Se consolidó esta información presentada y se solicita su publicación en la página web institucional.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
COMPONENTE 1. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO (VER MAPA DE RIESGOS)								
1	Verificar acto Administrativo o documento que definen políticas de administración de riesgos, Revisión y ajustes de riesgos anticorrupción en los primeros 120 días.	TODOS LOS PROCESOS	28 DE FEBRERO 2020	Se procedió a la revisión de los riesgos anticorrupción existentes y a efectuar los ajustes del mapa de riesgos, se emitió resolución No 018 de febrero 5 de 2020.			100%	Informes de Auditoría.
2	Divulgar mapa de riesgos instituciones	DIRECCIONAMIENTO	27 DE FEBRERO 2020	En la página Web, en el Link nosotros SIG			100%	Informe de Auditoria (página Web).
3	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo	TODOS LOS PROCESOS	20 DE MARZO 2020	En comité de calidad (SIG) se llevó a cabo reunión con todos los dueños de procesos y solicito que cada uno de los dueños de proceso se responsabilice de los riesgos correspondientes			100%	Comité de Calidad.

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
4	Determinar medidas de respuesta ante riegos de bajo mediano y alto impacto	TODOS LOS PROCESOS	20 DE MARZO 2020	Involucrando y comprometiendo a todos los servidores de la Lotería, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos, mediante capacitaciones y socializando de cómo prevenir el riesgo.			100%	Reporte de capcitaciones
No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
COMPONENTE 1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA EL MANEJO (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	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	28 MAYO DE 2020					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
COMPONENTE 2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES								
6	Revisión de los Procesos - Análisis normativo Identificación de Trámites que pueden ser objeto de racionalización	TODOS LOS PROCESOS	19 DE FEBRERO 2020	Se determinó la necesidad de documentar			100%	Informe de Auditoria
7	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir	TODOS LOS PROCESOS	26 FEBRERO DE 2020	Promocionales y rifas del proceso Control de Juegos.				
8	Racionalización de Trámites: - Simplificación - estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	15 MAYO DE 2020					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
9	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012)	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	ABRIL AGOSTO DICIEMBRE	Existe un link de comunicación con los usuarios que evita el desplazamiento y pérdida de tiempo agilizando así los trámites de PQRs			100%	Ver página Web
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS								
10	Consolidación de información para elaboración de informe	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2020					
11	Depuración final del documento, reparación de proyecciones e impresión	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2020					
12	Preparar con la debida Anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2020					
13	Convocatoria a la rendición de cuentas	ÁREA ADMINISTRATIVA	5 de noviembre 2020					
14	Realización de la audiencia	DIRECCIÓNAMIENTO ESTRATÉGICO						

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
15	Publicación de las conclusiones de la audiencia pública: Elabore un acta final de la audiencia pública donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia	ÁREA ADMINISTRATIVA	Un día hábil después de la audiencia pública					
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO								
16	Publicar la información de qué trata la ley de transparencia de manera oportuna en el respectivo LINK de la Lotería (ver artículo 9 de la ley 1712 de 2014)	ÁREA ADMINISTRATIVA	Permanente	Se viene publicando la contratación, Estados financieros y ejecuciones Pptales, informes de control interno, resultados de la lotería, eventos, normatividad, plan de acción y anticorrupción, empalme.			100%	Ver página Web

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
17	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano: Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	21 DE FEBRERO 2020	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 sorteo			100%	Ver informe
18	Mantenimiento y actualización de la página web	ÁREA ADMINISTRATIVA	Permanente	Diariamente se realiza el mantenimiento de la página web pues se requiere que permanente mente se divulguen resultados de la lotería y especialmente resultados del pijao de oro, además de verificar las peticiones quejas y reclamos de los ciudadano			100%	Ver página Web

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
19	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente para la toma de decisiones que conlleven el mejoramiento continuo	MERCADEO Y PUBLICIDAD	Junio y diciembre					
20	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos	ÁREA ADMINISTRATIVA	18 de marzo 2020	Se publicó en lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos en cartelera y pagina web.			100%	Ver cartelera y pagina Web
COMPONENTE 5. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS								
21	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			100%	Ver informes de PQRS

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2020/04/30	2020/08/31	2020/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
22	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la Gestión de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO 2020	Se fortaleció el trámite de PQRs con la puesta en funcionamiento de Link de servicios al cliente Contáctenos			100%	Ver informes de PQRs
23	Oportunidad en las respuestas de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	Permanente	Las PQRs vienen siendo tramitadas dentro del término establecido en las normas legales.			100%	Ver informes de PQRs

CONCLUSIONES

La publicación del PAAC, debe de estar en el sitio Web de la Lotería sin ningún tipo de restricción, y debe contener información de fácil acceso para el interesado. El PAAC debe poder descargarse fácilmente y contar con la información que corresponde a cada uno de los pasos de la metodología.

Fortalecer mediante campañas publicitarias y plegables, los canales de atención y la forma de presentar denuncias por posibles actos de corrupción e identificar, a los responsables por tramitarlas de forma adecuada, prudente y oportuna.

Sensibilizar al servidor público de la Entidad como también a los diferentes usuarios y ciudadanía en general, enmarcando que nuestros servicios son gratuitos.

Identificar riesgos de gestión y corrupción y, realizar seguimiento de manera independiente al proceso de Atención y Trámite, así como al subproceso de Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes y Asesorías, considerando que cada uno de estos procesos cuenta con objetivos diferentes, definidos en la caracterización de cada proceso.

Replantear el presente Plan, buscando que cada dependencia como líder del proceso reporte el monitoreo de los riesgos identificados, permitiendo hacer evaluación

y seguimiento a cada uno de los procesos independientemente, no de forma generalizada.

Original Firmado

Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Jefe Control Interno