

LOTERÍA DEL TOLIMA - EICE

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

SEGUNDO CUATRIMESTRE – 2020

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

SEPTIEMBRE 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 segundo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, con corte al 30 de agosto 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, segundo cuatrimestre, con corte al 30 de agosto. 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 agosto 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.

RESULTADOS OBTENIDOS

La metodología descrita en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería del Tolima, indica que el plan contiene cinco (5) componentes, de los cuales tiene veintitrés (23) actividades programadas; se realizó el seguimiento a las áreas involucradas en cada una de las actividades a realizar durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020.

CONCLUSIONES

Al presentar los resultados obtenidos de la información sobre el nivel de cumplimiento al seguimiento del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería del Tolima del segundo cuatrimestre de 2020. Por parte de la entidad, se evidencia que nueve (9) actividades de las programadas tuvieron un producto logrado o actividad realizada dentro del primer cuatrimestre del año, ocho (8) actividades con actividad dentro del periodo evaluado y seis (6) actividades a desarrollar en el tercer cuatrimestre.

De las ocho (8) actividades para el periodo evaluado, uno (1) corresponde al componente uno (1), IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO, dos (2) corresponden al componente dos (2), ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES, tres (3) corresponden al componente cuatro (4), MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO y dos (2) corresponden al componente cinco (5), ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

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		N/A			
2	Divulgar mapa de riesgos instituciones	DIRECCIONAMIENTO	27 DE FEBRERO 2020		N/A			
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		N/A			

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		N/A			

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	30/04/2020	31/08/2020	31/12/2020	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
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		La entidad buscando fortalecer los mecanismos de los controles a los riesgos en sus procesos, y lo plasmado en el plan de acción, proyecta implementar el sistema de calidad, como una propuesta metodológica que constituya un soporte para el fortalecimiento de la política de la Administración del Riesgo, la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y contribuya al fortalecimiento e interiorización de la cultura de Autocontrol y Autoevaluación.		50%	Plan de acción 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		N/A			
7	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir	TODOS LOS PROCESOS	26 FEBRERO DE 2020		N/A			
8	Racionalización de Trámites: - Simplificación - estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	15 MAYO DE 2020		La entidad dentro de la política de racionalización de trámites, tiene implementado en la página Web de la entidad una sección para que los usuarios manifieste sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, aportes.		50%	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				
9	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012)	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	ABRIL AGOST O DICIEMBRE		Se visualiza en la página Web de la entidad, que se encuentra muy bien definido los canales de acceso para que el cliente		50	Página Web
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS								
10	Consolidación de información para elaboración de informe	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2020		N/A			
11	Depuración final del documento, reparación de proyecciones e impresión	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2020		N/A			
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		N/A			
13	Convocatoria a la rendición de cuentas	ÁREA ADMINISTRATIVA	5 de noviem bre 2020		N/A			
14	Realización de la audiencia	DIRECCIÓNAMIENTO ESTRATÉGICO			N/A			

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 resuma 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		N/A			
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		N/A			
18	Mantenimiento y actualización de la página web	ÁREA 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 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		Se llevaron a cabo las encuestas respectivas a los clientes durante el primer semestre		100%	Ver encuestas
20	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos	ÁREA ADMINISTRATIVA	18 de marzo 2020		N/A			
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		N/A			
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

Se observa que el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano no cuenta con una medición cualitativa que permitan medir objetivamente el cumplimiento de cada una de las actividades programadas, generando subjetividad en el momento de establecer su porcentaje de avance.

RECOMENDACIONES

Se recomienda revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que como actualmente se encuentra determinadas no es posible medir su avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representa frente a las actividades programadas.

Se recomienda establecer una medición cualitativa en cada una de las actividades programadas, con el fin de lograr establecer una medición objetiva y real de lo ejecutado por la Entidad.

Se recomienda implementar mecanismos de medición más específicos por actividad, ya que facilitaría el seguimiento al cronograma establecido y la cantidad de actividades a desarrollar por actividad.

CONCLUSIONES

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.

Implementar las encuestas de satisfacción del cliente, distribuidores y partes interesadas, buscando conocer el nivel de satisfacción del cliente de nuestro producto y procesos para tomar acciones de mejora.

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