

VERSIÓN 1
FECHA: ENERO 28 DE 2019



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019

GERENTE: EDUARD HERNAN MINA CARABALÍ.

LOTERIA DEL CAUCA



1 CONTENIDO

2	INTRODUCCION	2
3	OBJETIVO.....	3
3.1	Objetivos Específicos:	3
4	ALCANCE.....	3
5	TERMINOS Y DEFINICIONES	3
6	PLATAFORMA ESTRATEGICA	5
7	POLÍTICA PARA RESERVA DE INFORMACION Y CONFLICTOS DE INTERESES RELACIONADOS CON MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN	7
8	COMPONENTE POLITICAS QUE INTEGRAN EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	7
8.1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
8.2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	8
8.3	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
8.4	ATENCION AL CIUDADANO.....	11
8.5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
8.6	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	15
9	SEGUIMIENTO.....	15



2 INTRODUCCION

La Lotería del Cauca para la vigencia 2019, define el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para vigencia 2018, logro un cumplimiento de 80%, para la vigencia 2019 se continuara con el fortalecimiento y se incluyen acciones para mejorar la lucha contra la corrupción, la atención al ciudadano y la transparencia institucional.

3 OBJETIVO

Definir actividades encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión y el control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites de la empresa, así como, realizar una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención prestada a las partes interesadas.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover la participación ciudadana en la rendición de cuentas.
- Visibilizar el componente de transparencia ante las partes interesadas
- Actualizar los trámites de la empresa.
- Formular acciones de prevención y control frente a los riesgos de corrupción.

4 ALCANCE

Aplica para todos los servidores y contratistas de la Lotería del Cauca en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

5 TERMINOS Y DEFINICIONES

Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Control Social: busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Diálogo: son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Grupos de Interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “**partes interesadas**”

Mapa de Riesgos de Corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Lenguaje Claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos.

Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Políticas de manejo del Riesgo: son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Riesgo: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

6 PLATAFORMA ESTRATEGICA





MISION: La Lotería del Cauca tiene como propósito fundamental contribuir eficazmente a la financiación del Servicio Público de Salud a través de un Plan de Premios atractivo y confiable que cumpla con las expectativas de sus Clientes.

VISION: En el año 2020, la Lotería del Cauca alcanzará un incremento del 20% en ventas acumuladas, manteniendo su cobertura a nivel nacional, siendo reconocida por sus clientes como una empresa confiable y socialmente responsable.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

1. Garantizar el equilibrio y la sostenibilidad financiera de la empresa buscando siempre su crecimiento económico Fomentar el desarrollo sostenible de la empresa
2. Generar una propuesta de valor para nuestros clientes que nos permita diferenciarnos de la competencia
3. Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia el SGC para cumplir los requisitos del cliente y las partes interesadas
4. Fomentar el desarrollo sostenible de la empresa y mejorar las competencias del personal

VALORES:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi función como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono diariamente, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad y garantizo los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Trabajo En Equipo: Compartir, conocimientos, experiencias y esfuerzo aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común

7 POLÍTICA PARA RESERVA DE INFORMACION Y CONFLICTOS DE INTERESES RELACIONADOS CON MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

La empresa Lotería del Cauca, se reserva el derecho de publicar los controles a los riesgos y sus responsables por cuanto es considerado según el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014”.

Teniendo en cuenta que los conflictos de intereses se puede presentar en todos los momentos en donde se encuentre involucrada la toma de decisiones y por tanto se puede relacionar con la materialización de actos de corrupción, por este motivo la Lotería del Cauca debe dar cumplimiento a las siguientes directrices:

- La alta Dirección o cualquier funcionario que ocupe cargos de liderazgo o coordinación, se encuentra impedido de utilizar su capacidad de decisión, para la obtención de beneficios personales.
- No se autoriza la realización de actividades de proselitismo político o religioso aprovechando cargos o posiciones con algún tipo de autoridad.
- Ningún servidor público de la Lotería del Cauca, puede dar o recibir remuneración o compensación en dinero o en especie por parte de personas jurídicas o naturales, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- Ningún servidor Público de la Lotería del Cauca, puede hacer uso indebido de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o beneficio propio o de terceros.
- Todos los Servidores Públicos de la Lotería del cauca, deben denunciar cualquier tipo de práctica que atente contra la integridad y la transparencia de la gestión de la empresa.

8 COMPONENTE POLITICAS QUE INTEGRAN EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

8.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

La Lotería del Cauca, ha identificado los riegos de corrupción en sus procesos para lo cual ha definido una serie de acciones para prevenir los posibles actos de corrupción. Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

El mapa de Riesgos de Corrupción fue elaborado bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2019

Los riesgos de corrupción serán monitoreados por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento cuatrimestral de los riesgos institucionales; lo cual dará lugar a recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora a implementar por parte de los responsables de los procesos.

		Gestión del Riesgo de Corrupción			CÓDIGO: PL- PA - F5
					VERSIÓN : 1
Componente 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION					
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración del riesgos.	1.1 Divulgar la política de administración del riesgo de corrupción ajustada, a través de medios físico o virtuales	Soportes de divulgación según medio utilizado	Profesional Universitario Gr. 1 - Proceso Planificación	11/02/2019	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Ajustar el mapa de riesgos de corrupción institucional	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Jefes de proceso	30/01/2019	
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la pagina web	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Profesional Universitario Gr. 1 - Proceso Planificación Profesional Universitario Gr. 2 (sistemas)	30/01/2019	
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción.	registros de revisión de riesgos en cada proceso	Jefe Procesos	Cada fin de mes	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Reporte de seguimiento del proceso de Control Interno	Jefe Control Interno	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	


En la actualidad, se realiza la administración de 16 situaciones susceptibles de corrupción para la Lotería del Cauca (Mapa de Riesgos de Corrupción), de los cuales: Tres (3) riesgos se identificaron en procesos misionales. Nueve (9) riesgos se encuentran en procesos de apoyo, Dos (2) riesgos en proceso de direccionamiento y Uno (1) en Procesos de control.

[ANEXO1 MAPA RIESGOS 2019.pdf](#)

Anexo 1 Mapa de Riesgos de Corrupción.

8.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La estrategia de racionalización de trámites de la Lotería del Cauca se enfocara para el 2019 en la actualización de los trámites de la empresa y la posibilidad de simplificar los trámites existentes, además de incluir los tramites en el aplicativo NO+FILAS (MIntic).

 <p style="text-align: center;">ESTRATEGIA ANTITRAMITES</p>				CÓDIGO: PL- PA - F1
				VERSIÓN : 1
Componente 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES				
Nº	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Actualización del Inventario de tramites de la Lotería del Cauca	Documento	Todos los procesos - Profesional Universitario Gr. 2 Gerencia	Febrero de 2019
2	Actualización en los aplicativos correspondiente y en pagina web	Aplicativo y web actualizados	Profesional Universitario Gr. 2 Gerencia	Permanente

Los trámites publicados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, son los siguientes:

- Compra de billetes o fracciones de lotería
- Cobro de premios de la lotería
- Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales
- Certificado de paz y salvo
- Prorroga de sorteo de rifas
- Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
- Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
- Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales.



Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

8.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas considera tres componentes fundamentales: Información, diálogo e incentivos. La Lotería del Cauca fortalecerá este componente para la vigencia 2019, de acuerdo a lo siguiente:

 RENDICIÓN DE CUENTAS CÓDIGO: PL- PA - F1				
VERSIÓN : 1				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Identificación de la información a publicar sobre la gestión de la empresa	Matriz de información a publicar	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia) Febrero de 2019
	1.2	Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos en web y medios de comunicación	4 Informes de gestión trimestrales	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia) 18 días después del trimestre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Informe y análisis trimestre de PQRS publicados en la página web	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas) 15 días después del trimestre
	2.2	Publicación de datos e informes mas relevantes de la empresa por redes sociales.	Información semanal de premios, resultados y transferencias	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia) Semanal
	2.3	Rendición de cuentas	3 en el año (Grupos de interés y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia) Fechas definidas por la Gobernación y Asamblea Cauca- medios de comunicación marzo de 2019.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar campaña interna y externa que fomente la cultura de rendición de cuentas en los servidores y en la ciudadanía.	campañas cada cuatro meses	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia) Marzo - Junio - octubre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración de informe con resultados, logros y dificultades sobre la rendición de cuentas en medios y con grupos de interés	4 informes	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia) 1 vez al año.

El ejercicio de rendición de cuentas se realiza semanalmente y comprende. Entrega de resultados, premios obtenidos por el público, transferencias a la salud, entre otros, por los siguientes medios:

- Sitio web: www.loteriadelcauca.gov.co
- Twitter: @lotecauca
- Facebook: @lotecauca
- Google+: Lotería del Cauca
- YouTube: LOTERIA DEL CAUCA
- Instagram: loteriadelcauca
- Transmisión Sorteos: Canal Uno
- WordPress: <https://lotecauca.wordpress.com/>

8.4 ATENCION AL CIUDADANO

La Lotería del Cauca se compromete a brindar un trato digno a los ciudadanos y contribuir de esta manera con el fortalecimiento de la Ley de transparencia. Los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la empresa son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual (página web, redes sociales y correo electrónico).

		Atención al ciudadano			CÓDIGO: PL- PA - F2	
					VERSIÓN : 1	
Componente 4: Atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
Subcomponente 1 estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Designar el proceso líder de la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección	1 documento	Gerente	Marzo de 2019	
	2.1	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistema de información PQRS	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	Mayo de 2019	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de	1 documento	Gerente	marzo de 2019	
	3.1	Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema.	1 capacitación	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Abril de 2019	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas: Código de integridad, Lenguaje claro.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Vigencia 2019	
	4.1	Elaboración periódica de informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Acciones de mejora	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	15 días después del trimestre	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	campañas cada 4 meses	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo - Junio - octubre	
	4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	2 divulgación interna y externa	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Marzo y agosto 2019	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición satisfacción del cliente	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Diciembre de 2019	
	5.2	Análisis trimestral de PQRS entregados a la Alta Dirección	4 trimestrales Informes	Técnico Administrativo Gr. 4 (sistemas)	15 días después del trimestre	

Sitios recepción PQRSD:

- Sitio web: www.loteriadelcauca.gov.co
- Facebook: @lotecauca
- Correo electrónico: contactenos@loteriadelcauca.com.co
- WordPress: <https://lotecauca.wordpress.com/>
- Conmutador: (2) 8233856 ext. 101/ 116 / para Distribuidores: 125.
- Radicación escrita: CARRERA 7 # 1-66, Edificio Lotería del Cauca – Popayán Cauca

a) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta.

b) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

c) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

e) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

f) Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos:

CLASE	TERMINO
Petición	15 días hábiles si se requiere documentación. 10 días si no se requiere investigación
Queja	15 días hábiles si se requiere documentación. 10 días si no se requiere investigación
Reclamo	15 días hábiles si se requiere documentación. 10 días si no se requiere investigación
Solicitud de acceso a la información pública	15 días hábiles si se requiere documentación.
Denuncia	Termino legal

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	


8.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Lotería del Cauca garantiza el derecho al acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, por medio de la página web así como actividades que fortalezcan la entrega de información de interés al ciudadano.

Las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información son:

- a) **Aplicar el principio de gratuidad** y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

 Transparencia y acceso a la información				CÓDIGO: PL- PA - F3
				VERSIÓN : 1
Componente 5: Transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Diagnostico Matriz transparencia activa	Matriz diligenciada con responsables y acciones de mejora	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Febrero de 2019
	1.2 Definir responsables de actualizar pagina web	1 documento con responsables	Gerente	Febrero de 2019
	1.3 Actualización de la pagina web según la matriz de transparencia activa en el enlace de transparencia y acceso a la información de acuerdo con la normativa vigente.	Web actualizada según matriz	Responsables de actualización	Marzo de 2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	Documento o política publicada	Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Abril de 2018
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Definición y Registro de los activos de información	1 documento publicado en pagina w eb	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	incluir fecha administrativa
	3.2 Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 documento publicado en página web		
	3.3 Definición del indice de información clasificada y reservada	1 documento publicado en página w eb		
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Actualización del procedimiento de PQRSD adoptado en la empresa	1 documento	Técnico administrativo Gr. 4 (proceso sistemas)	Mayo 30 de 2018.
	4.2 Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapitados o grupo étnicos)	Información medio alternativo	Profesional Universitario grado 1 (Gerencia)	Octubre de 2019
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información publica.	5.1 Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Febrero de 2019
	5.2 Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo Gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre

8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Actividad	Fecha programada
Promoción Código de Integridad	Febrero a Diciembre de 2019 (1 vez por mes)

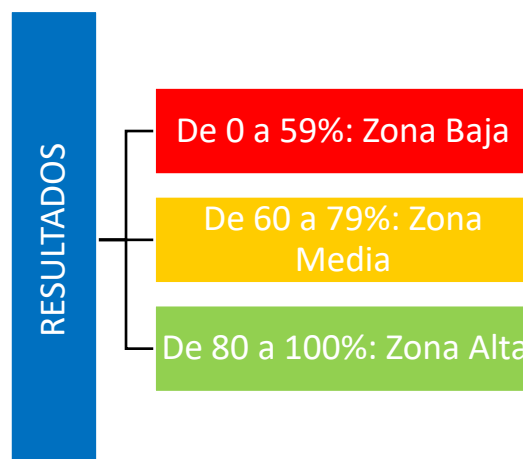
9 SEGUIMIENTO

Componente: Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Actividades programadas: Corresponde al número de actividades programadas.

Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

% de avance porcentaje: Corresponde al porcentaje establecido de la actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.



Indicador: *Actividades cumplidas/Actividades programadas.*

Observaciones: Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el Jefe de Control Interno de la Lotería del Cauca. Además, en esta casilla se informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo una actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Se incluyen acuerdos de mejora o acciones de continuidad.

- La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:
 - ✓ Primer seguimiento: Con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019

- ✓ Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

Aprobado mediante Resolución N° 0049 de 2019

Elaboro: Paola Andrea Rodríguez Erazo, Prof. Universitario Gr. 1

