



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

00281

03 SEP. 2020

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSIÓN : 1

VIGENCIA: MAYO-AGOSTO DE 2020

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones	
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Aprobar equipo que liderará el proceso de rendición de cuentas	Resolución	Gerente	1er Semestre 2020	20%	Se programó para la última semana de junio por el equipo de Planeación y el contratista de comunicaciones, presentar la propuesta para aprobación por el Comité Institucional de Gestión y desempeño, con Acta, pero a la fecha no se ha entregado.
	1.2	Determinar los encargados de entregar la información a publicar según la matriz de transparencia	Recopilación de información para la matriz de publicación	Profesional Universitario Gr. 1 proceso de Planificación	Julio de 2020	20%	Se proponen los nombres de unos funcionarios, pero esta pendiente el acto administrativo
	1.3	Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos	Divulgar a los grupos de interés informes, comunicados o mensajes sobre la gestión realizada y la información sobre los resultados del juego de la lotería.	Profesional Universitario Gr. 1 proceso de Planificación, Página Web, Tec. Admto Gr. 4 - proceso de Sistemas	Trimestral	70%	Se publica en la página WEB los planes, resultados de cada sorteo e informes de Ley de la empresa y se programo con el contratista de comunicaciones, realizar dos videos en lenguaje de señas y en misak, pendiente Guion.
	1.4	Actualización permanente de la Pagina web.	Divulgar a los grupos de interés informes, comunicados o mensajes sobre la gestión realizada y la información sobre los resultados del juego de la lotería.	Página Web (Profesional Universitario Gr. 1, Tec. Admto Gr. 4 - proceso de Sistemas)	Trimestral	100%	La página web se actualiza de acuerdo a las novedades o noticias que presente la empresa, y se puede evidenciar en la pagina web sección noticias y boletines
	1.5	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico Administrativo gr. 3 (proceso juridico)	15 dias despues del trimestre	100%	Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRS, las cuales fueron oportunamente tramitadas.
	2.1	Implementar acciones en las redes virtuales para dar a conocer la gestión que realiza la empresa.	Flyers con información respecto a resultados sorteos y transferencias.	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación	Trimestral	80%	Se han realizado puntualmente según los eventos que se presentan, semanalmente se informa sobre ganadores, resultados de sorteo.

88

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Rendición de cuentas	2 en el año (Grupos de interés (virtual) y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación-Contratista Comunicación	Semestral	100%	Se realizó informe de gestión en la Rendición de Cuentas a la Asamblea el 27 de julio de 2020, con los protocolos de bioseguridad y divulgación por redes sociales.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar acciones para promover con los grupos de interés la cultura de la rendición de cuentas por correos, página web, redes sociales y Canal YouTube.	Flyer trimestrales	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación	Trimestral	0%	no se han implementado
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Elaboración de informe con resultados, logros y dificultades sobre la rendición de cuentas.	2 informes	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de Planificación	Semestral	0%	El informe se realizará para el mes de diciembre de 2020, puesto que la rendición se realiza en julio y agosto.

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Reinducción procedimiento y responsables	1 documento	Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica	2do semestre 2020	100%	Se realizó la socialización del procedimiento de PQRSDFa todo el personal, en forma virtual
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	1 documento	Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica	1er trimestre 2020	100%	Se realizó la socialización del procedimiento de atención de PQRSDFa a todo el personal, en forma virtual
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	1er semestre 2020	50%	Se incluyó en el Plan de capacitaciones la actualización en directrices internas de la empresa y se programa realizar la capacitación a los servidores públicos en el segundo semestre de 2020.
	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	2do semestre 2020	50%	Se incluyó en el Plan de Capacitaciones la temática de Servicio al Ciudadano el cual se programa realizar en el segundo semestre de 2020
	4.1	Informes trimestrales de PQRS	4 trimestrales Informes	Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica	15 días después del trimestre	50%	Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRSD, las cuales fueron tramitadas oportunamente.

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Acciones encaminadas a la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	campañas por medios virtuales	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación-equipo de comunicación	Trimestral	0%	No se aporta evidencia de la actividad propuesta
	4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	divulgación interna y externa	Profesional Universitario Grado 2 - proceso planificación	Semestral	0%	No se aporta evidencia de la actividad propuesta
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de Satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizó la medición con encuestas de satisfacción, los resultados se encuentran publicados en el informe de gestión de Gerencia.
	5.3	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 trimestrales Informes	Técnico administrativo gr. 4 (proceso sistemas)	15 días después del trimestre	50%	Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRS, las cuales fueron tramitadas oportunamente.

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mejorar la comprensibilidad de la Página Web.	Página Web actualizada	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, y Tec. Admto Gr.4 del proceso de Sistemas.	Agosto de 2020	20%	El proceso de Sistemas esta trabajando en mejorar la comprensibilidad de la página WEB de la empresa de acuerdo con las directrices del Ing. Contratista.
	1.2	Mejora de la publicación en Página Web según la matriz de publicación de la información	Cumplimiento de la normatividad		Agosto de 2020	50%	La página web se actualiza de acuerdo a las novedades o noticias que presente la empresa, se evidencia en la pagina web sección noticias y boletines, se esta trabajando en su mejora con metodos incluyentes.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Aplicación del principio de gratuidad	No realizar cobros de costos adicionales por reproducción de la información.	Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Julio de 2020	100%	En la Empresa Lotería del Cauca, se tiene como directriz que no se cobra por la reproducción de la información.
	3.1	Definición y Registro de los activos de información	1 documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos		90%	Se elaboró el documento de Instrumentos de gestión de Información pública de la Lotería del Cauca, el cual contiene el inventario de activos de de información, documento que se envió al correo electronico de los funcionarios en enero de 2020, pero no se ha realizado la capacitación sobre su contenido.

Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 documento	Profesional Universitario Gr. 1 y técnico Admvtvo Gr. 4 proceso de Sistemas	Septiembre de 2020	50%	La matriz se encuentra actualizada a 2020, sin embargo debe esperarse la nueva modificación y actualización de la página web
	3.3	Definición del índice de información clasificada y reservada	1 documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos		90%	Se elaboró el documento de Instrumentos de gestión de Información pública de la Lotería del Cauca, el cual contiene el índice de información Clasificada y Reservada, documento que se envió al correo electrónico de los funcionarios, pero no se ha realizado la capacitación sobre su contenido.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Actualización del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	1 documento	Técnico Administrativo grado 3 Jurídica	Julio de 2020	100%	Se Actualizó el procedimiento de PQRS adoptado en la empresa, y se realizó su socialización.
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupo étnicos)	Redes sociales	Profesional Universitario grado 1 - proceso Planificación Contratista comunicación	Agosto de 2020	20%	Se programó con el contratista de comunicaciones realizar dos videos en lenguaje de señas y en misak. Pendiente Guion.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero de 2020	100%	Se realizó la medición con encuestas de satisfacción, los resultados se encuentran publicados en el informe de gestión de Gerencia.
	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 trimestrales	Técnico administrativo gr. 4 (proceso de Sistemas)	15 días después del trimestre	50%	Informa la Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, que para el segundo trimestre de 2020, se recibieron dos (2) PQRS, las cuales fueron tramitadas oportunamente.

OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, actualmente esta ejecutando actividades tendientes a cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para lo cual está implementando las acciones previstas en la Ley. Realizada la valoración general se encuentra en un promedio de **59.2%**, porcentaje que aunque se puede considerar bajo, se debe tener en cuenta que varias de las actividades programadas fueron suspendidas por el aislamiento preventivo ordenado por el gobierno nacional, no obstante, se recomienda revisar el cronograma y considerando el porcentaje de avance de las actividades que están pendientes de tramitar, se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo planeado por la empresa.

NOMBRES Y CARGO	MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA Jefe Oficina de Control Interno
FIRMA	