



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSIÓN : 1

VIGENCIA: Sept a Dic de 2023

CI 10-0044 del 26 de enero de 2024

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la web en el botón de transparencia el Informe de Gestión 2022	Rendición de cuentas publicado en la pagina web	Prof. Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Febrero de 2023	100%	Se realizó, se encuentra en la web, se puede consultar.
	1.2	Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos	Informes, Resultados Lotería y Boletines de prensa con información sobre la gestión realizada	Prof. Universitario Gr. 2 (Comercial)	Resultados de lotería (semanal) Boletines (mensual)	100%	Se realiza por medios publicitarios, en diferentes medios, en redes sociales.
	1.3	Actualización permanente de la Pagina web.	Información actualizada para los grupos de interés	Responsables de publicar la información	Permanente	100%	Cada funcionario es responsable de subir a la página lo concerniente a su area y que deba ser publicado
	1.4	Mensajes (flyers) con información para el equipo de la Lotería del Cauca	Mensajes semanales	Prof. Universitario Gr. 2 (Comercial)	Permanente	100%	Toda comunicación se realiza por el correo o whatsapp de la empresa
	1.5	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (Gerencia)	15 días después del trimestre	100%	Se presentaron los informes correspondientes a los cuatro trimestres de 2023.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Informe de satisfacción a partes interesadas	Prof. Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Abril de 2023	100%	Las encuestas de satisfacción se realizaron entre febrero y marzo 2023 a todos los publicos
	2.2	Definición de cronograma de la Rendición de cuentas	2 en el año (Grupos de interés y Asamblea Cauca)	Prof. Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Fechas definidas por la Gobernación y Asamblea Cauca	100%	La 1ra se realizo en mayo 4 de 2023, con la Gobernacion del Cauca en Puerto Tejada y la 2da. el 15 de diciembre de 2023 en Guapi, evidencia en Facebook.

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir en el plan de Capacitación a los servidores públicos sobre atención al cliente	1 capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Vigencia 2023	100%	Se programó en el Plan de Capacitación 2023: 1. Políticas de Gobierno digital. 2. Colombia digital. 3. manejo de redes sociales
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Informes trimestrales de PQRS	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (Gerencia)	15 días después del trimestre	100%	Se presentaron los informes correspondientes a los cuatro trimestres de 2023.
	4.2	Reinducción de la Política de Protección de Datos Personales	Política actualizada	Profesional Universitario Grado 2 - (Gerencia)	Mayo de 2023	100%	Se actualizo con Resolución 488 de noviembre de 2022
	4.3	Publicar en la página web la carta de trato digno con los derechos y deberes como usuarios de la entidad.	Formato de Carta de trato de digno	Prof. Universitario Gr. 1 (Gerencia)	Marzo de 2023	100%	En la página web de la Loteria del Cauca se publicó la carta de condiciones para interacción directa con la ciudadanía garantizando sus derechos Constitucionales y legales, donde se compromete a vigilar y asegurar el trato a nuestros clientes: equitativo, respetuoso, igual, considerado y diligente, servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención.

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar las encuestas de Satisfacción a las partes interesadas	1 medición al año	Prof Universitario Gr. 2 (Comercial)	Abril de 2023	100%	Las encuestas de satisfacción se realizaron en febrero y marzo 2023 a todos los clientes.
---	-----	---	-------------------	--------------------------------------	---------------	------	---

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		Observaciones	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisión de la pagina web para mayor comprensibilidad por parte del ciudadano	Página web comprensible y atractiva para el apostador	Prof. Univ Gr. 1 y Gr. 2 (Gerencia), Prof Univ Gr. 2 (Comercial), Prof Univ Grado 01 (Sistemas), Tec. Admvo Gr.4 del proceso de sistemas y Contratista.	Marzo de 2023	100%	La página web esta actualizada según los requerimientos de Gobierno digital
	1.2	Publicación mensual de la contratación de la entidad en el secop y la página web. enlace a secop para cada uno de los contratos	Publicación del 100% de los Contratos	Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano	Permanente	100%	Estan publicados en el SECOP todos los contratos suscritos.
	1.3	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Cumplimiento de la normatividad	Prof Universitario Grado 02 (Gerencia)- Prof Universitario Grado 01 (Gerencia)	Permanente	100%	La página web esta actualizada según los requerimientos de Gobierno digital
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Definición de la Política o lineamientos de aplicación del principio de gratuidad en las Políticas de Operación de la empresa	Actualizar Políticas de Operación	Jefe Oficina Jurídica	jun-23	100%	Se realizo, se envió a los correos de los funcionarios y esta en el Sistema Integrado de la entidad.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Reinducción del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	Lista de reinducción	Técnico Administrativo grado 3 (Gerencia)	Febrero de 2023	0%	No se ha realizado la reinducción al procedimiento de PQRS.
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Publicar en pagina web y redes sociales	Profesional Universitario grado 2 - (Comercial)	Marzo- Julio- Octubre de 2023	100%	Se adapto para todos los grupos, especialmente el lenguaje de señas para la poblacion con discapacidad auditiva.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información publica.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario grado 2 - (Gerencia)	Abril de 2023	100%	Las encuestas de satisfacción se realizaron en febrero y marzo de 2023 a todos los clientes.
	5.2	Realizar encuestas o talleres para conocer la percepción de las partes interesadas sobre el ejercicio de publicación de la información en la entidad	1 medición al año	Profesional Universitario grado 2 - (Gerencia)	Abril de 2023	100%	Las encuestas de satisfacción se realizaron entre febrero y marzo 2023 a todos los publicos.
	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (Jurídica)	15 días después del trimestre	100%	Se presentaron los informes correspondientes a los cuatro trimestres de 2023.

OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, ejecutó las actividades necesarias para cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, para lo cual implementó las acciones previstas en la Ley. Realizada la valoración general se encuentra en un promedio de **95%**, excelente porcentaje para la vigencia, razón por la cual se recomienda revisar lo pendiente e incluirlo para la vigencia 2024 en el plan de capacitaciones.

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