



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

00027

15 ENE. 2021

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSIÓN : 1

VIGENCIA:  
SEPTIEMBRE A  
DICIEMBRE 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	100%	La Lotería del Cauca, implementó el procedimiento de Rendición de Cuentas y como responsable designó al profesional Universitario grado I de la Gerencia General.
	1.2	Determinar los encargados de entregar la información a publicar según la matriz de transparencia	Recopilación de información para divulgación según matriz de publicación	Profesional Universitario Gr. 1 proceso de Planificación	Julio de 2020	100%	En la matriz de transparencia se evidencia que se designan los responsables de publicar la información de la empresa en la WEB de acuerdo al proceso .
	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. Admtvo Gr.4 - proceso de Sistemas	Trimestral	100%	Se publica en la página WEB los planes, resultados de cada sorteo e informes de Ley de la empresa.
	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. Admtvo Gr.4 - proceso de Sistemas)	Trimestral	100%	La página web se actualiza de acuerdo a las novedades o noticias que se requiera dar a conocer por la empresa a todos sus clientes o interesados 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	75%	La Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, desde marzo de 2020 es la responsable de presentar los informes de PQRS, presenta los informes de Marzo-Junio, Julio-Sep y Oct-Dic informes.
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	100%	Se han realizado publicaciones en las redes, según los eventos que se presenten, semanalmente se informa sobre ganadores, resultados de sorteo.	

00027

15 ENE. 2021

91

<b>Subcomponente 2</b> 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 la Rendición de Cuentas en la Asamblea Departamental el 27 de julio de 2020, con protocolos de bioseguridad y se realizó divulgación por redes sociales. En diciembre se realizó la rendición de cuentas en vivo por Facebook live y por Fampage
<b>Subcomponente 3</b> 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%	Quedó pendiente la implementación de los incentivos para trabajarlos con el contratista de comunicaciones en el 2021
<b>Subcomponente 4</b> 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	100%	Se realizó la Rendición de Cuentas a la Asamblea el 27 de julio de 2020, en la cual se presentó el informe de gestión con los protocolos de bioseguridad y divulgación por redes sociales. En diciembre se realizó la rendición en vivo por Facebook Live y por Fampage

**Componente 4: Atención al ciudadano**

Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Reinducción procedimiento responsables	y 1 documento	Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica	2do semestre 2020	100%	La profesional Grado II de Planeación realizó la socialización del procedimiento de PQRS a todo el personal, en forma virtual el 04 de septiembre de 2020
<b>Subcomponente 2</b> 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 a todo el personal, en forma virtual
<b>Subcomponente 3</b> 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 programó realizar capacitaciones a los funcionarios en directrices internas de la empresa, pero, con ocasión de la pandemia se trabajó en capacitaciones que incluían la aplicación de protocolos de Bioseguridad, y se reprograma para la vigencia 2021.

00027

15 ENE. 2021

	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 programó la actualización en temas de atención al ciudadano, pero, con ocasión de la pandemia se dio prioridad a las capacitaciones en temas de protocolos de Bioseguridad, y se reprograma para la vigencia 2021.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Informes trimestrales de PQRS	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo Gr. 3 Jurídica	15 días después del trimestre	75%	La Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, desde marzo de 2020 es la responsable de presentar los informes de PQRS, presenta los informes de Marzo-Junio, Julio-Sep y Oct-Dic informes.
	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	100%	La profesional Grado II de Planeación realizó la socialización de la Política de Protección de Datos personales a todo el personal, en forma virtual, envió pantallazos
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	75%	La Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, desde marzo de 2020 es la responsable de presentar los informes de PQRS, presenta los informes de Marzo-Junio, Julio-Sep y Oct-Dic informes.
<b>Componente 5: Transparencia y acceso a la información</b>							
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
	1.1	Mejorar la comprensibilidad de la Página Web.	Página actualizada Web	Profesional Universitario Gr.	Agosto de 2020	60%	Sistemas esta trabajando en mejorar la comprensibilidad de la página WEB de la empresa de acuerdo con las directrices del Ing. Contratista, se ha realizado unificación de información.

00027

15 ENE. 2021

<p>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>1.2</p>	<p>Mejora de la publicación en Página Web según la matriz de publicación de la información</p>	<p>Cumplimiento de la normatividad</p>	<p>1 del proceso de planificación, y Tec. Admtvo Gr.4 del proceso de Sistemas.</p>	<p>Agosto de 2020</p>	<p>100%</p>	<p>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, se esta trabajando en su mejora con metodos incluyentes.</p>
<p>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>2.1</p>	<p>Aplicación del principio de gratuidad</p>	<p>No realizar cobros de costos adicionales por reproducción de la información.</p>	<p>Jefe Oficina Jurídica y de Talento Humano</p>	<p>Julio de 2020</p>	<p>100%</p>	<p>En la Empresa Lotería del Cauca, se tiene como directriz NO cobrar por la reproducción de la información.</p>
<p>Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>3.1</p>	<p>Definición y Registro de los activos de información</p>	<p>1 documento</p>	<p>Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos</p>	<p>Septiembre de 2020</p>	<p>90%</p>	<p>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 electrónico de los funcionarios en enero de 2020, se realizarán capacitaciones sobre su implementación.</p>
	<p>3.2</p>	<p>Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)</p>	<p>1 documento</p>	<p>Profesional Universitario Gr. 1, y técnico Admtvo Gr. 4 proceso de Sistemas</p>		<p>50%</p>	<p>La Formulación se terminará cuando se presente la nueva modificación y actualización de la página web.</p>
	<p>3.3</p>	<p>Definición del índice de información clasificada y reservada</p>	<p>1 documento</p>	<p>Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos</p>		<p>90%</p>	<p>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, se realizaran capacitaciones sobre su contenido en 2021.</p>
	<p>4.1</p>	<p>Actualización del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa</p>	<p>1 documento</p>	<p>Técnico Administrativo grado 3 Jurídica</p>	<p>Julio de 2020</p>	<p>100%</p>	<p>Se Actualizó el procedimiento de PQRS de la empresa, se socializó la capacitación el 4 de septiembre 2020.</p>

00027

15 ENE. 2021

94

<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	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	80%	Se publican en la página WEB los planes, resultados de cada sorteo e informes de Ley de la empresa. El contratista de comunicaciones, realizó video en lengua misak, queda pendiente la edición para ser divulgado en el primer trimestre de 2021.
<b>Subcomponente 5</b> 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 Informes	Técnico administrativo gr. 4 (proceso Sistemas)	15 días después del trimestre	75%	La Técnico Administrativo Grado 3 de Jurídica, desde marzo de 2020 es la responsable de presentar los informes de PQRSD, presenta los informes de Marzo-Junio, Julio-Sep y Oct-Dic informes.

**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 81,071%, pero se debe tener en cuenta que varias de las actividades programadas se debieron aplazar para la próxima vigencia con ocasión de los efectos generados por la pandemia, razón por la cual se recomienda revisar el cronograma y considerando el estado de las actividades que están pendientes de tramitar, se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo propuesto en la vigencia 2021.

<b>NOMBRES Y</b>	MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA
<b>CARGO</b>	Jefe Oficina de Control Interno
<b>FIRMA</b>	