



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSIÓN : 1

VIGENCIA: SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022

0 1.6

13 ENE. 2023

Rdo Leidy Quiroz
18-01-2023

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	Definición del equipo que lidera el proceso de rendición de cuenta	Actualización procedimiento Rendición de cuentas	Profesional Universitario Gr. 1	Febrero de 2022	100%	Informa la Profesional de comercial que se actualizó el procedimiento de acuerdo a las nuevas directrices.
	1.2	Identificación y definición de la información a publicar	Resolución Responsable Información a publicar	Profesional Universitario Gr. 1	Marzo de 2022	50%	Se elaboró la matriz con la información a publicar
	1.3	Elaboración y publicación de informes en lenguaje comprensible y resultados concretos	Informes, resultados, Lotería y boletines de prensa con información sobre la gestión realizada	Profesional Universitario Gr. 2	Resultados de lotería (semanal) Informes de gestión (semestral) Boletines (mensual)	100%	Se están realizando las publicaciones en redes sociales de forma semanal, de informes boletines, mensajes para periodistas, etc.
	1.4	Actualización permanente de la pagina web	Información actualizada para los grupos de interes	Responsables de publicar información	Permanente	100%	Se observa actualizada la pagina web
	1.5	Mensajes (flyers) con información para el equipo de la Lotería del Cauca	Mensajes semanales	Profesional Universitario Gr. 1 y Contratista	Permanente	100%	Se verifican los mensajes que semanalmente se publican.
	1.6	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico activo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días despues del trimestre	100%	Se presento los informes correspondientes a los 4 trimestres del 2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Encuestas de satisfacción y estudio de mercado	Informe de satisfacción y estudio de mercado	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Marzo de 2022	100%	Se realizaron las encuestas y se elaboró el informe
	2.2	Rendición de cuentas	2 en el año (Grupos de interés y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	fecha definida por la Gobernación y Asamblea Cauca	100%	Se realizo la rendición de cuentas de la gestión con la Gobernación en Piendamó el 29 de abril y en la Asamblea del Cauca el 26 de mayo de 2022
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Mensajes (flyers) con información sobre rendición de cuentas	Flyers para Redes sociales y grupo interno de comunicación	Profesional Universitario Gr. 1 y Contratista	Febrero- Mayo-Julio- Septiembre - Noviembre de 2022	100%	La Lotería realizó publicaciones y también realizó en conjunto con la Gobernación
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Elaboración de informe con resultados , logros y dificultades sobre la rendición de cuentas.	1 INFORME	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	1 vez al año	100%	Este informe se realiza a fin de cada año

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Análisis y actualización protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	1 documento	Encargado de Atención al ciudadano	Febrero	100%	Protocolo de servicio al ciudadano aprobado por el Comité Institucional de Gestión y desempeño.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano	1 capacitación	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	abr-22	100%	Informa la oficina de Talento Humano que este tema se incluyo en el plan de capacitaciones 2022 y el SENA realizo la charla.
	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	2022	100%	Se incluyeron en el plan anual de capacitaciones de la vigencia
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Informes trimestrales de PQRS	4 informes trimestrales	Tecnico Administrativo Gr.3 (Gerencia)	15 días despues del trimestre	100%	Se presento los informes correspondientes a los 4 trimestres del 2022
	4.2	Análisis, actualización y reinducción de la política de protección de datos personales	Política actualizada	Profesional Universitario Grado 2 - (Gerencia)	Mayo	100%	Se aprobo la actualización de la Política de Protección de datos personales con fecha 02 de noviembre de 2022.

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de satisfacción	1 Medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Marzo de 2022	100%	Se realizaron las encuestas y se elaboró el informe
	5.2	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 4 trimestres del 2022

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 de Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Cronograma para Rediseño de la página web para mayor comprensibilidad por parte del ciudadano	Página web comprensible y atractiva para el apostador	Profesional Universitario Gr. 1 (Gerencia), Profesional Universitario Gr. 1 y Tec. Adm. Gr. 4 del proceso de Sistemas.	Febrero de 2022	100%	La página ya está actualizada, las pruebas con todos los requerimientos de la estrategia del Gobierno Digital, se migró toda la información anterior (el contrato fue realizado por FUNDEXIA, contrato 126 de 2022).
	1.2	Información publicada en página web	Cumplimiento de la normatividad y Resolución interna	Responsable según resolución	Marzo	70%	Se migró la información en la actualización de la página y se trasladó toda la información. Pendiente establecer normas por parte del Comité del 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 las Políticas de operación	Jefe oficina Jurídica	Abril	0%	Informa la Jefe de la Oficina Jurídica que las modificaciones de la Política de Operación de la empresa, para incluir el principio de gratuidad, lo está trabajando la Profesional de Planeación, no se presenta soporte.
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Definición y Registro de los activos de información	1 documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	Marzo	100%	La Jefe de la Oficina Administrativa y Financiera presenta el documento
	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 documento			100%	La Jefe de la Oficina Administrativa y Financiera presenta el documento
	3.3	Definición del índice de información clasificada y reservada	1 documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de recursos Físicos	Marzo	100%	La Jefe de la Oficina Administrativa y Financiera presenta el documento
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	100%	Se realizó la reinducción del procedimiento el día 7 de septiembre 2022
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupo étnicos)	Publicar en página web y redes sociales	Profesional Universitario grado 1 - proceso planificación	Marzo-Julio- Octubre de 2022	80%	La Profesional informa que se está publicando en la página y redes sociales y se hizo un video en lenguaje Misak, también están trabajando formatos para llegar a otros diferentes grupos.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Gerencia)	Marzo de 2022	100%	Se realizaron las encuestas y se elaboró el informe
	5.2	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 4 trimestres del 2022

OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, dió cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en un 92.59%, no obstante, se recomienda incluir en el Plan de la vigencia 2023 las actividades que quedaron pendientes, con lo cual se mejoraría la transparencia y acceso a la información al facilitar su ubicación, así como la importancia de incluir en las Políticas de Operación el principio de Gratuidad y finalmente diseñando formatos alternativos comprensibles se da un criterio diferencial de accesibilidad y de inclusión a todos los clientes de la empresa.

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