



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CÓDIGO: PL- PA - F1**

**VERSIÓN : 1**

**VIGENCIA: MAYO-AGOSTO DE 2021**

CI- 40-10 405

30 de septiembre de 2021

**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 Identificación y definición de la información a publicar	1. Resolución con responsables 2. Publicaciones actualizadas en Web	Responsable según Resolución	1. Resolución Febrero 15 de 2021 2. Según fechas de publicación	50%	Se tiene definida la información a publicar esta pendiente definir los responsables para proceder a expedir la Resolución.
	1.2 Elaboración y publicación de informes y/o contenidos en lenguaje claro en web y Redes Sociales	1. Boletines 2. Informes de gestión 3. Post y resultados	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	1. Mensualmente 2. Semestral y anual 3. Semanalmente	80%	Se esta realizando el cargue en la página de los boletines e informes
	1.3 Aplicar protocolo o procedimiento de comunicación interna	Actividades de comunicación interna ejecutadas	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	Permanente	60%	Se tiene el procedimiento de comunicaciones internas, actualmente se esta utilizando Whatsapp, Cartelera, Correos electronicos.
	1.4 Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días después del trimestre	50%	Informe del primer y segundo trimestre se presentan con oficio 00157 del 05 de abril de 2021 y 265 del 1ro de julio de 2021

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Rendición de cuentas	2 en el año (Grupos de interés y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	Abril de 2021 y fecha definida por la asamblea	100%	Se realizó la rendición de cuentas de la Lotería del Cauca con la Gobernación en marzo en la asamblea y en abril en la Gobernación
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 rendición de cuentas redes sociales	Mensualmente (11 veces en el año)	Redes sociales, canal YouTube y WordPress Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, Página Web (Profesional Universitario Gr. 1, Tec. Admtvo Gr.4 - proceso de sistemas	Mensualmente	0%	No se presenta evidencia
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	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	0%	No se presenta evidencia, la Gob no ha enviado el informe con todas las rendiciones evaluadas.

#### Componente 4: Atención al ciudadano

componente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1 Definición del protocolo de servicio al ciudadano y responsable	1 documento	Encargado de Atención al ciudadano	Febrero	90%	Se elaboró, se reviso, se aprobó se codificó pero no ha sido actualizado en el aplicativo.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema	1 capacitación	Encargado de Atención al ciudadano	Marzo	70%	Talento Humano tiene las certificaciones de capacitación en MIPG que han realizado los funcionarios Modulos 3 y 5 especialmente.
	3.2 Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	2021	100%	Esta incluido en el Plan de Capacitaciones.

Subcomponente Normativo y procedimental	4	4.2	Acciones encaminadas a la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los	campañas por medios virtuales	Encargado de Atención al ciudadano	Febrero - Junio -Octubre	50%	Esta pendiente el diseño de las campañas virtuales
		4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	Divulgación interna (reinducción) y externa (web)	Profesional Universitario Grado 2 - proceso planificación	Agosto	100%	Se realizó capacitación Virtual por la Profesional de Planeación
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5	5.1	Medición de satisfacción	Medición de Satisfacción 1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizó en Febrero las encuestas para medir la Satisfacción del cliente de la Lotería del Cauca, obteniendo un índice de satisfacción general para el año 2020, de 90.59%, superando en 0.59 la meta del índice
		5.3	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días después del trimestre	50%	Informe del primer y segundo trimestre se presentan con oficio 00157 del 05 de abril de 2021 y 265 del 1ro de julio de 2021

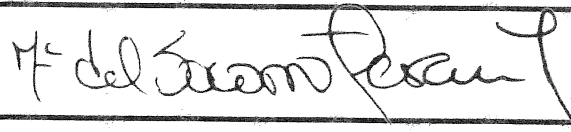
### Componente 5: Transparencia y acceso a la información

componente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1	1.1	Organización Item de Transparencia	Equipo para acciones de Transparencia	Marzo	80%	Control Interno realizó seguimiento y sistemas diseño la estructura del modulo para el cargue de los informes de la organización del Item de Transparencia, aún estan
	1.2	Publicaciones en web de informes según Resolución	Responsable según Resolución	Según fechas de publicación definidas en Resolución	0%	Como esta pendiente definir responsables no se tiene a la fecha la Resolución
Subcomponente 2	2.1	Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	Jefe Oficina Juridica	Marzo	0%	No se presenta evidencia de la Política publicada en la Web

Subcomponente 3 Elabo	3.1	<b>Definición y Registro de los activos de información</b>	1 Documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos	Abril	100%	Se encuentra Publicado en la página de la Lotería - Link acceso a la Información Pública - Numeral 10. Instrumentos de Gestión de información Pública.
	3.2	<b>Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)</b>	1 Documento	Sistemas	Mayo	100%	Se encuentra Publicado en la página de la Lotería - Link acceso a la Información Pública - Numeral 10. Instrumentos de Gestión de información Pública.
	3.3	<b>Definición del índice de información Clasificada y Reservada</b>	1 Documento	Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos	Mayo	100%	Se encuentra Publicado en la página de la Lotería - Link acceso a la Información Pública - Numeral 10. Instrumentos de Gestión de información Pública.
Subcomponente 4 Cri	4.1	<b>Reinducción del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa</b>	1 Documento	Técnico Administrativo grado 3 (jurídica) y Prof. Universitario Gr. 2 (comercial)	Febrero	50%	Se modificó el procedimiento de PQRS y esta pendiente realizar la inducción a los responsables.
	4.2	<b>Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupos étnicos)</b>	Redes sociales	Profesional Universitario grado 1 y equipo de comunicaciones	Febrero (video misak), (mar)	0%	No se presenta evidencia
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a	5.1	<b>Medición de satisfacción</b>	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizó en Febrero las encuestas para medir la Satisfacción del cliente de la Lotería del Cauca, obteniendo un índice de satisfacción general para el año 2020, de 90.59%, superando en 0.59 la meta del índice

la informacion publica.	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días después del trimestre	50%	Informe del primer y segundo trimestre se presentan con oficio 00157 del 05 de abril de 2021 y 265 del 1ro de julio de 2021
-------------------------	-----	---	-------------------------	---	-------------------------------	-----	---

OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, actualmente está ejecutando actividades tendientes a cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, para lo cual está implementando las acciones previstas en la Ley. Realizada la valoración general se encuentra en un promedio de 61.67%, que corresponde a las actividades realizadas durante los primeros cuatro meses del año, concluyendo que se encuentran con un buen grado de avance, no obstante, se recomienda revisar el cronograma y considerando el estado de las actividades que...

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

E. Maria del Rocio Vidal Tecnico Activo. 02  
 Archivar en: 80-15-3