



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSION : 1

VIGENCIA:
SEPTIEMBRE-
DICIEMBRE DE 2021

CI- 40-10 405

30 de Diciembre 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 Resolución según	1. Resolución Febrero 15 de 2021 2. Según fechas de publicación	50%	Se tiene definida la información a publicar, las dependencias estan cargando su información actualizada, esta pendiente 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	100%	Se esta realizando la elaboración y publicación así: 1. Durante 2021 se realizaron varios boletines informando la gestión y el desarrollo de los sorteos Express, así como las visitas de promoción realizadas a cada departamento. 2. En la página de la empresa se encuentran publicados los informes de gestión. 3. En la página de la empresa y en redes sociales se informan los resultados, transferencias y premios. Los resultados se publican cada 8 días, así como también los diferentes eventos en los que participa u organiza la Lotería.


14

	1.3	Aplicar protocolo o procedimiento de comunicación interna	o Actividades de comunicación interna ejecutadas	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	Permanente	100%	Se tiene el procedimiento de comunicaciones internas, actualmente se están utilizando WhatsApp, Cartelera, Correos electrónicos, redes sociales, Youtube y la Web.
	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	75%	Se presentaron 3 Informes del primero, segundo y cuarto trimestre con oficios 00157 del 05 de abril de 2021 y 265 del 1ro de julio de 2021 y 0003 del 3 de enero de 2022.
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. Admto Gr.4 - proceso de sistemas	Mensualmente	50%	La Lotería del Cauca presentó ante la Asamblea y con la Gobernación en Marzo y Mayo la Rendición de Cuentas, además se realizaron acciones de rendición de cuentas en conjunto con la Gobernación del Cauca, que por instrucciones de la oficina central se desglosan desde la gobernación. Se motivo en las redes sociales la rendición de cuentas se atendió solicitudes y dio respuesta a preguntas realizadas por los grupos de interés. Se elaboraron Flyers y Boletines de interés.
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	100%	No se presenta evidencia, del informe anual con todos las rendiciones evaluadas de la vigencia 2021.
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	100%	La oficina de Talento Humano incluyó dentro del plan de capacitaciones la atención al ciudadano, la cual dicto el Dr Pablo Bastos, además solicitó a todos los funcionarios capacitarse en MIPG, curso que han realizado los funcionarios Modulos 3 y 5 especialmente y han entregado los certificados.
	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 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	Encargado de Atención al ciudadano	Febrero - Junio -Octubre	50%	Se han dictado charlas para sensibilización a los funcionarios, 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	5.1	Medición de satisfacción	Medición de Satisfacción 1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizo 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 de satisfacción establecida por la empresa que es del 90% y aumentando en 3.02 puntos el índice alcanzado durante el 2019.

	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	75%	Se presentaron 3 Informes del primero, segundo y cuarto trimestre con oficios 00157 del 05 de abril de 2021 y 265 del 1ro de julio de 2021 y 0003 del 3 de enero de 2022.
Componente 5: Transparencia y acceso a la información							
componente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lin	1.1	Organización Item de Transparencia	Organización del item de Transparencia al Ciudadano en el portal Web	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 están pendientes de cargar algunos informes por las oficinas responsables
	1.2	Publicaciones en web de informes según Resolución	Cumplimiento Resolución	Responsable según Resolución	Según fechas de publicación definidas en Resolución	70%	La oficina de Sistema trabajó con todas las áreas la matriz, y capacitó a los funcionarios responsables. Esta pendiente el acto administrativo actualizado.
Subcomponente 2 L	2.1	Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	Publicar en Web la política	Jefe Oficina Juridica	Marzo	0%	No se presenta evidencia de la Política publicada en la Web
	3.1	Definición y Registro de los activos de información	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.

Subcomponente 3 Elaboración	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	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	Definición del índice de información Clasificada y Reservada	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 Críticas	4.1	Reinducción del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	1 Documento	Técnico Administrativo grado 3 (jurídica) y Prof. Univesitario Gr. 2 (comercial)	Febrero	100%	Se modificó el procedimiento de PQRSD y se realizó la capacitación a los responsables.
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupos étnicos)	Redes sociales	Profesional Universitario grado 1 y equipo de comunicaciones	Febrero (video misak), (marzo) Seguridades Billeto, (abril) Como jugar loteria.	100%	Se tiene información en las redes sociales y página web de la empresa, con formatos amigables y lenguaje comprensible, se realizó un video en lenguaje Misak explicando el cobro de premios y se encuentra publicado el plan de premios y las seguridades del billete, tambien se incluyo en las redes sociales respuestas automaticas para los grupos de interes que requieran información.
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información publica.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizo 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 de satisfacción establecida por la empresa que es del 90% y aumentando en 3.02 puntos el índice alcanzado durante el 2019.

	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	75%	Se presentaron 3 Informes del primero, segundo y cuarto trimestre con oficios 00157 del 05 de abril de 2021 y 265 del 1ro de julio de 2021 y 0003 del 3 de enero de 2022. Informa la responsable que no se presentó informe del 3er trimestre por cuanto no se presentaron PQRS para reportar.
<p>OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, durante la vigencia 2021 trabajó en el cumplimiento o implementación de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021. Realizada la valoración general se encuentra que se dió cumplimiento a mayoría de las actividades, en un porcentaje del 83%, quedando pendientes actividades como expedición de algunos actos administrativos, capacitar a los funcionarios encargados del trámite de PQRS, organizar documentos y soportes de rendición de cuentas y trabajar las campañas virtuales de Atención al ciudadano, entre otros, concluyendo que quedaron algunas actividades pendientes, las cuales se recomienda revisar e incluir en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2022. Además se recomienda que las profesionales de Planeación y Calidad se reúnan con los funcionarios responsables de dar trámite a las acciones o actividades propuesta en el Plan Anticorrupción de la empresa, con el fin de analizar cada una de ellas y establecer un cronograma para su cumplimiento.</p>						
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