	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 1 de 15




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

LOTERIA DEL QUINDIO EICE

VIGENCIA: 2017.

FECHA DE PUBLICACION: 30 de enero de 2017

DOCUMENTO CONTROLADO

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 2 de 15

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ

Gerente

LUZ GABRIELA GIRALDO RAMIREZ

P.E. Gestión Tesorería y Bienes

JORGE HERNAN ARAGON LEON

P.E. Gestión Administrativa y Financiera

PEDRO FELIPE RODRIGUEZ CAMARGO

P.E. Gestión Comercialización y Sorteos

JUAN MANUEL ARIAS CRUZ


P.E. Gestión Recursos Tecnológicos

JORGE ANDRES PULIDO RESTREPO

Jefe de Control Interno

MARIO ANDRES JIMENEZ SANCHEZ

Contratista Jurídica

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 3 de 15

OBJETIVOS


OBJETIVO GENERAL

- Ejecutar las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar seguimiento a la implementación de la metodología para la identificación, y actualización de los riesgos de corrupción.
- Establecer los controles para mitigar los riesgos de corrupción.
- Planear y Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Aplicar los mecanismos de atención al ciudadano y evaluar su efectividad.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 4 de 15

CONTEXTO ESTRATÉGICO

Panorama sobre posibles hechos de corrupción:

La Lotería del Quindío, cuenta actualmente con ocho (8) procesos, uno (1) gerencial, dos (2) misionales, cuatro (4) de apoyo y uno (1) de evaluación; cada uno de estos procesos han realizado revisión de sus caracterizaciones y procedimientos, identificando puntos neurálgicos que podrían si no se controlan llegar a convertirse en hechos de corrupción, estos se han identificado así:

Gestión Control y Evaluación

- Posible manipulación de la muestra de auditoría.
- Posible alteración de resultados de los informes de auditoría o seguimiento para favorecer a los procesos.

Gestión Comercialización Y Sorteo

- Posible Pérdida o sustracción de premios.
- Posible pérdida de Billetería.
- Adulteración de billetería devuelta con premiación

Gestión Administrativa y Financiera

- Posible proceso de contratación y vinculación de personal sin contar con los requisitos definidos en los manuales de funciones.

Gestión Jurídica


- Posible favorecimiento a un tercero dentro de un proceso de contratación.

Gestión Tesorería y Bienes

- Inversiones en entidades que no ofrecen seguridad a los recursos de la Lotería.
- Recibir comisiones por parte de los proveedores por agilizar trámite de pago de cuentas.

Por lo anterior, La Lotería del Quindío estableció la siguiente política para la administración de los riesgos:


LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 5 de 15


Nuestros esfuerzos están direccionados a identificar y controlar de manera permanente todos aquellos riesgos tanto internos como externos que puedan representar una amenaza para la consecución de los objetivos institucionales, a través de la aplicación de acciones efectivas de control que nos permitan favorecer el crecimiento y desarrollo de la organización.

Metodología para la administración del riesgo en la Lotería del Quindío:

- La Lotería del Quindío se basará a las orientaciones metodológicas que sobre la materia imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y en concordancia con las políticas públicas que se impartan sobre la materia.
- El proceso de administración de riesgos se regirá por las etapas identificación del riesgo, análisis y valoración, documentación, administración y seguimiento.
- En cuanto al manejo de los riesgos se contará con los Mapas de Riesgos por Procesos y el Mapa de Riesgo Institucional como herramienta de gestión, seguimiento y control "GCE-R-09 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos".
- El análisis de los riesgos que incluye la calificación del impacto y probabilidad de ocurrencia de los mismos, serán el criterio base para establecer prioridad en las acciones a tomar por cada uno de ellos.
- Todos los riesgos identificados estarán documentados en los Mapas de Riesgos por procesos y/o Mapa de Riesgos Institucional.
- Los riesgos de **MENOR** probabilidad e impacto (**Zona de riesgo Moderado y Aceptable**) serán sujetos de seguimiento mínimo cada tres meses por parte de los líderes de procesos y cada seis meses por parte de la oficina de Gestión Control y Evaluación. Deberá estar debidamente documentado su planteamiento, tratamiento y cada seguimiento en el registro "GCE-R-09 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos".

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 6 de 15

- Los riesgos de **MAYOR** probabilidad e impacto (**Zona de riesgo Importante e Inaceptable**), serán llevados al Mapa de Riesgos Institucional y serán sujetos de seguimiento mínimo cada mes por parte de los líderes de procesos y cada tres meses por parte de la oficina de Gestión Control y Evaluación. Deberá estar debidamente documentado su planteamiento, tratamiento y cada seguimiento en el registro "GCE-R-09 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos"
- Con relación a los riesgos de **Corrupción**, éstos serán llevados directamente al Mapa de Riesgos Institucional por su naturaleza de **INACEPTABLES E INTOLERABLES** y serán evaluados en los tiempos establecidos para los demás riesgos, además tomando en consideración los tiempos previstos para la rendición de informes en la página web de la entidad, dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.
- La entidad debe realizar una nueva valoración a los riesgos que han sido calificados como de MENOR probabilidad e impacto (**Zona de riesgo Moderado y Aceptable**) con el fin de determinar cuáles pueden ser sujetos de seguimiento cada año por parte de los líderes de procesos y la oficina de control interno., ya que en el tiempo se puede demostrar que nunca se han materializado debido a la efectividad de sus controles.
- Los riesgos deberán estar relacionados sólo una vez, ya sea en la matriz de riesgos institucional o en la matriz de riesgos por procesos.
- Con el fin de facilitar el seguimiento y la rendición de informes a los mapas de riesgos, anualmente la entidad podrá iniciar la plantilla para cada vigencia, teniendo cuidado en guardar los registros de los años anteriores.
- La administración del riesgo, por sus características y beneficios será de obligatoria ejecución y cumplimiento por parte de todos los líderes de procesos y deberá incluirse dentro del Plan Estratégico como un compromiso institucional.
- La gestión del riesgo se realizara según lo establecido en el Procedimiento para la Administración del riesgo GCE-P-02, adscrito a la oficina de Gestión Control y Evaluación. Cada proceso deberá como mínimo realizar un ejercicio de actualización del Mapa de Riesgos una vez al año o cada vez que las circunstancias lo ameriten y revisar los registros de ocurrencia o materialización, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 7 de 15

- La Política de Administración del Riesgo, deberá ser revisada para garantizar que sea adecuada al propósito de la organización, en la Revisión Gerencial que se realiza anualmente.

- En los procesos de auditoria interna que realiza la Lotería del Quindío, se deberá verificar que la entidad cuente con políticas de administración del riesgo actualizadas, que se estén ejecutando y que se realicen revisiones periódicas a las mismas.

- La entidad deberá adelantar procesos de capacitación y concientización a todos los servidores públicos sobre la importancia de mantener actualizados los riesgos.

Diagnóstico sobre Trámites y servicios de la entidad.


Con el fin de realizar un adecuado diagnóstico de los trámites que tiene la entidad, es importante conocer la definición de trámite y de otros procesos administrativos:

“Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario”¹.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 8 de 15

“Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario².

Revisada cada una de las definiciones anteriores con el contexto de la Lotería del Quindío, es evidente que la entidad a través de la empresa de Capital Público Departamental “Lotiquindío Ltda.” solo tiene establecido dos trámites que se encuentran debidamente regulados a través del Decreto 1068 de 2015 establecidos así:


1. Autorización de Rifas (título 3 Decreto 1068 de 2015)
2. Autorización de Juegos Promocionales (título 4 Decreto 1068 de 2015).

Estos dos procedimientos, son operados a través del proceso de Gestión Jurídica, desde allí, se encargan de asesorar a personas Naturales y Jurídicas que requieren estas autorizaciones, hasta la recepción de documentos y emitir acto administrativo de la respectiva autorización y concepto favorable.

Revisados los demás procesos de la entidad, se observa que el proceso de Comercialización y sorteo cuenta con Otros Procedimientos administrativos como lo son.

1. Registro, asignación y aprobación comercial de cupos de billetería.

² Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 9 de 15

2. Modificación de las asignaciones de cupo.

3. Pago de premios que excedan de tres millones quinientos mil pesos (\$3.500.000.00) m/cte.

Estos procedimientos administrativos se encuentran establecidos y adoptados por la entidad a través del manual de distribuidores.

Necesidades Orientadas a la Simplificación de Trámites:

Teniendo en cuenta que son pocos los tramites de la entidad, estos son realizados de acuerdo al procedimiento establecido en el Decreto 1068 de 2015, tanto en términos, documentos y porcentajes de pagos de Derechos de explotación, Gastos de Administración y pagos de estampillas.

Por lo anterior, la entidad se encuentra dando estricto cumplimiento a la normatividad y no hay manera de simplificar más estos tramites.


Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos

La rendición de cuentas a la ciudadanía se realiza de manera conjunta con la Gobernación del Quindío, para esta actividad se presenta el informe de gestión de la Lotería del Quindío, se participa en la rendición de cuentas y se da respuesta a las solicitudes realizadas por la comunidad en lo relacionado con la Lotería del Quindío.

Se realiza la presentación de la totalidad de cada uno de los sorteos de la Lotería del Quindío por el canal Regional Telecafe.

Disponibilidad de una pagina web con información actualizada de manera que sea visible a la comunidad.

La entidad cuenta con redes sociales donde se publica constantemente información de la entidad, como lo es nuestro Plan de Premios, emisión de los sorteos, listas de números ganadores por cada sorteo, actividades de bienestar social con nuestros loteros, actividades de activación de nuestra marca, entre otros.

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 10 de 15

Se imprimen semanalmente listas de resultados de cada sorteo para ser entregados a la comunidad en general, estos son impresos en varios departamentos del territorio nacional.

Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.


Los procedimientos para la Atención de Peticiones Quejas y Reclamos son liderados por el Área Jurídica de la entidad, los cuales se pueden realizar de manera virtual o por ventanilla única, al cual se hace seguimiento permanente para que las respuestas a la ciudadanía se realicen de fondo y oportunamente.

Se realiza anualmente la medición de la satisfacción del cliente con la cual buscamos conocer su grado de percepción con relación a los servicios que presta la entidad y se toman acciones correctivas cuando se requiere.

Se cuenta con un ascensor para el acceso a discapacitados.

Se realizó mejoramiento a la infraestructura de la entidad, con el fin de generar ambientes agradables y de confort a nuestros visitantes.


DOCUMENTO CONFIDENCIAL

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 11 de 15

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ procesos	actividad		Meta o producto responsable	Fecha programada
Política de Administración del riesgo (proceso 1)	1.1	Actividad 1.1.	Revisar y ajustar cuando se requiera la Política de Administración del riesgo	Comité de Gerencia 30/03/2017
Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción (Proceso 2)	2.1	Actividad 2.1.	Revisar y ajustar si se requiere los riesgos de corrupción que actualmente tiene identificado la entidad	Todos los Procesos 30-04-2017
Consulta y Divulgación (proceso 3)	3.1	Actividad 3.1.	Realizar una capacitación al año en mapas de riesgos de Corrupción	Todos los Procesos 30-08-2017
Monitoreo y Revisión (Proceso 4)	4.1	Actividad 4.1.	Realizar seguimiento periódico por cada uno de los líderes de proceso	Todos los Procesos 31/12/2017
Seguimiento (proceso 5)	5.1	Actividad 5.1.	Realizar seguimiento conforme a la política de administración del riesgo.	Oficina de Control Interno 31/12/2017

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 12 de 15


SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Entidad	Lotería del Quindío	Orden	
Sector	Otro	Año vigencia	2017
Departamento	Quindío		
Municipio	Armenia		

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
Nº	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONSABLE	FECHA	
								INI	FIN
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada	
Información de calidad y en lenguaje Comprensible (Proceso 1)	1.1	Actividad 1.1.	Producir informe de gestión, con información veraz, útil y comprensible	Gerencia	31/12/2017
	1.2	Actividad 1.2.	Realizar rendición de cuentas de manera conjunta con la gobernación	Gerencia	31/12/2017
Diálogo en Doble vía (Proceso 2)	2.1	Actividad 2.1.	Generar mecanismos de comunicación a través de la página web de la entidad con el fin de garantizar la interacción con el usuario	P.E. Gestión Recursos Tecnológicos	31/12/2017.

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 13 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (Proceso 3)	3.1	Actividad 3.1.	Invitación a través de la Gobernación del Quindío a la ciudadanía y partes interesadas de la organización a conocer el informe de gestión y participar activamente con comentarios y observaciones	Gerencia	31/12/2017
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (Proceso 4)	4.1	Actividad 4.1.	Sustentar y dar resultados sobre la gestión	gerencia	31/12/2017

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico (Proceso 1)	1.2	Actividad 1.1.	Capacitar al personal en servicio al cliente	P.E. Gestión Administrativa y Financiera	31/12/2017
Fortalecimiento de los canales de atención (Proceso 2)	2.3	Actividad 2.1.	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la páginas web de la Entidad.	P.E. Gestión Recursos Tecnológicos	31/12/2017
Talento humano (Proceso 3)	3.1	Actividad 3.1.	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y	P.E. Gestión Administrativa y Financiera	31/12/2017

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 14 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada	
		actitud en la Interacción con los ciudadanos.			
Normativo procedimental (Proceso 4)	4.1	Actividad 4.1.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Oficina de Control Interno	31/12/2017
	4.2	Actividad 4.2.	Actualizar conforme el marco legal la política de protección de datos personales.	P.E. Gestión Administrativa y financiera	30/03/2017
	4.3	Actividad 4.3.	publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Comité de Gerencia	28/02/2017
Relacionamiento con el ciudadano (Proceso 5)	5.1	Actividad 5.1.	Realizar anualmente encuesta de satisfacción del cliente	P.E. Gestión Comercialización y Sorteo.	31/08/2017.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada	
Lineamientos de Transparencia Activa (Proceso 1)	1.1	Actividad 1.1.	Publicación de información mínima obligatoria en la página web	Todos Los Procesos	31/12/2017.
Lineamientos de Transparencia Pasiva (Proceso 2)	2.1	Actividad 2.1.	Publicar Acto administrativo donde se Aplique el principio de gratuidad a las solicitudes	Gestión Jurídica	28/02/2017

	LOTería DEL QUINDÍO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:05
		Fecha de aprobación: 30/01/2017
		Página 15 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada
		realizadas por la ciudadanía		
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información (Proceso 3)	3.1	Actividad 3.1.	Esquemas de publicación de información	30/06/2017
Criterio diferencial de Accesibilidad (Proceso 4)	4.3	Actividad 4.3.	Adecuación la página web de la entidad con la funcionalidad de traslado de idioma a grupos étnicos y culturales del país.	31/12/2017
Monitoreo del acceso de la información (Proceso 5)	5.1	Actividad 5.1.	Realizar un informe anual sobre N° de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta de cada solicitud, cantidad de solicitudes de información negadas.	31/12/2017

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ
Gerente.
Lotería del Quindío.