



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2020



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 2 de 14

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
4. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL PLAN.....	4
5. ALCANCE.....	4
6. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	4
7.CONTEXTO ESTRATÉGICO	5
7.1 Identificación de los riesgos de corrupción.....	5
7.2 Metodología para la administración del riesgo en la Lotería del Quindío:	5
8. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION	6
9. MARCO LEGAL.....	7
10. RESPONSABLES.....	8
11. PRESUPUESTO.....	8
12. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	8
JORGE FERNANDO OSPINA GÓMEZ.....	¡Error! Marcador no definido.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 3 de 14

1. INTRODUCCION

La Lotería del Quindío para la vigencia 2020, formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano". Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", este Plan se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y debe desarrollar cinco componentes: **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Transparencia y Acceso a la información pública.**

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión de la Lotería del Quindío; las cuales deberán estar encaminadas a dar cumplimiento a cada uno de los componentes definidos en la norma, para el control de la gestión.

3. 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.
- Establecer los mecanismos para implementar la Ley de Transparencia.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 4 de 14

4. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL PLAN

Para la elaboración del presente documento, se consideró importante realizar un proceso de retroalimentación con los líderes de cada área estratégica, con el fin de evaluar las actividades desarrolladas en la anterior vigencia y establecer si fueron efectivas o si requieren ser replanteadas a fin de dar cumplimiento a los lineamientos normativos actuales.

Por lo anterior, se realizó mesa de trabajo, a través de un Comité de Gerencia, llevado a cabo el día 17 de enero de 2020, con los funcionarios ejecutores y líderes de cada área donde se realizó lo siguiente:

1. Revisión del seguimiento a 31 de diciembre del 2019 del Plan anticorrupción.
2. Revisión de los riesgos de corrupción, que fueron identificados por la Entidad en cada proceso e incluidos en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2019 y determinar si se requiere realizar ajustes.
3. Necesidades en materia de Rendición de Cuentas
4. Revisión de los mecanismos o estrategias establecidos para mejorar el Servicio al ciudadano
5. Revisión del estado de implementación de la ley de transparencia al cierre de la vigencia.

Así mismo, se recibieron observaciones posteriores a través de correo electrónico.

5. ALCANCE

Las estrategias definidas en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los procesos de la LOTERÍA DEL QUINDIO.

6. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

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.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 5 de 14

7.CONTEXTO ESTRATÉGICO

7.1 Identificación de los riesgos 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 llegar a convertirse en hechos de corrupción si no se controlan.

Por lo anterior, La Lotería del Quindío identifico y determino los riesgos de Corrupción de cada proceso los cuales se encuentran incluidos en el Mapa de Riesgos institucional.

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

- La Lotería del Quindío se basa en las orientaciones metodológicas que sobre la materia imparte 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 deberán estar relacionados sólo una vez, ya sea en la matriz de riesgos institucional o en la matriz de riesgos por procesos.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 6 de 14

- 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 realiza 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.
- 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 auditoría 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.

8. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Gestión del Riesgo de Corrupción mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Racionalización de trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismo, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 7 de 14

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Lotería del Quindío.

Transparencia y Acceso a la información pública: Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

9. MARCO LEGAL

- **Constitución Política, Artículo 23:** “El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la Entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal”.
- **Constitución Política, Artículo 90:** El estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas.
- **Constitución Política, Artículo 270:** La ley organizara las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- **Constitución Política, Artículo 209:** “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.
- **Ley 1474 de 2011, Art. 73 y 76** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 962 de 2005, Todo.** Por medio de la cual se dictan las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1757 de 2015, Arts. 48 y siguientes.** Por medio de la cual se establece la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 8 de 14

- **Ley 1755 de 2015, Art. 1:** Por medio de la cual se regula el derecho de petición.
- **Ley 1712 de 2014, Art. 9.** Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 1649 de 2014, Art. 15 y 55:** Por el cual modifica la estructura en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- **Decreto 1081 de 2015, Arts .2.1.4.1 y siguientes, Arts.2.2.22.1 y siguientes.** Por medio del cual se establece la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- **Decreto 1083 de 2015. Título 24 y Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes.** Por medio del cual se regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **Decreto Ley 019 de 2012, Todo:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 943 de 2011, Arts. 1 y siguientes.** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).

10. RESPONSABLES

Es responsabilidad del jefe de la oficina de Gestión Control y Evaluación realizar los seguimientos respectivos, y de todos los funcionarios de la LOTERÍA DEL QUINDIO cumplir las actividades definidas en cada componente.

11. PRESUPUESTO

La LOTERÍA DEL QUINDIO, otorgará los recursos necesarios de manera oportuna, para dar cumplimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en caso de que sea necesario.

12. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



**LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 9 de 14

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION 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	Actividad 1.1	Revisar y ajustar la Política de Administración del riesgo	Comité de Gerencia	28/02/2020
Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción (Proceso 2)	2.	Actividad 2.1	Efectuar Revisión y ajustar si se requiere los riesgos de corrupción que actualmente tiene identificado la Entidad	Todos los Procesos	28-02-2020
Consulta y Divulgación (proceso 3)	3	Actividad 3.1	Realizar una (1) capacitación al Año sobre el Plan anticorrupción	Control Interno	31-03-2020
Monitoreo y Revisión (Proceso 4)	4	Actividad 4.1	Realizar seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción.	Todos los Procesos	Conforme a los tiempos establecidos en la Política de Admón. del Riesgo



**LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 10 de 14

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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	
								INICIO	FIN
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Actividad 1.1	Realizar rendición de cuentas de manera conjunta con la gobernación	Gerencia	30/06/2020
Dialogo en Doble vía	2	Actividad 2.1	Generar un mecanismo 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	20/06/2020



**LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 11 de 14

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente/ procesos	actividad	Meta o producto	responsable	Fecha programada
Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional.	3 Actividad 3.1	Elaborar un informe de resultados de la rendición de cuentas y presentar soluciones a la comunidad.	Gerencia	30/06/2020
Gestión visible	4 Actividad 4.1	Publicación en página web de informes de gestión, contratación, estados financieros e informes de seguimiento de Ley.	Todos los procesos	31/01/2020 30/04/2020 31/07/2020 31/10/2020

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
Fortalecimiento de los canales de atención	1 Actividad 1.1	Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad con contenidos actualizados	P.E. Gestión Recursos Tecnológicos/Todos los procesos	31/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 31/12/2020
	1 Actividad 1.2	Mantener habilitado el aplicativo WEB de las PQRS por los 2 canales disponibles.	P.E Gestión Recursos Tecnológicos	31/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 31/12/2020



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 12 de 14

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	
Normativo y procedimental	2	Actividad 2.1	Efectuar seguimiento mensual a las PQRS y dar a conocer inconsistencias para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	Oficina de Control Interno	31/01/2020 a 31/12/2020
	2	Actividad 2.2	Revisar que la política de protección de datos personales de la entidad se encuentre conforme al marco legal.	P.E. Gestión jurídica	30/04/2020
Relacionamiento con el ciudadano	3	Actividad 3.1	Realizar anualmente encuesta de satisfacción del cliente	P.E. Gestión Comercialización y Sorteo.	31/08/2020.
	3	Actividad 3.2	Actualizar en la página web la información personal de la planta de personal a fin de mejorar el nivel de comunicación con nuestros clientes	P.E Recursos tecnológicos	28/02/2020
	3	Actividad 3.3	Realizar por parte de todo el personal de planta el curso virtual de lenguaje claro que se encuentra a disposición del Departamento Nacional de planeación	P.E Gestión administrativa y financiera	29/05/2020



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 08

Fecha de aprobación:
17/01/2020

Página 13 de 14

	3	Actividad 3.4	Efectuar revisión desde cada proceso para identificar si desarrollan tramites que no requieran la presencia física del solicitante, para efectuar registro el SUIT	Todos los procesos	30/06/2020
--	---	---------------	--	--------------------	------------

**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	1	Actividad 1.1	Efectuar seguimientos trimestrales sobre la Publicación de información mínima obligatoria en la página web	Todos los procesos y control interno	31/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 31/12/2020
Criterio de Accesibilidad	2	Actividad 2.1	Garantizar la implementación de la normatividad de Gobierno digital	P.E. Gestión Recursos Tecnológicos	31/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

JORGE FERNANDO OSPINA GÓMEZ

Gerente.

Lotería del Quindío.



LOTERIA DEL QUINDIO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código: GG-D-06

Versión: 06

Fecha de aprobación:
29/01/2018

Página 14 de 14