



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: GG-D-06

Versión:02

Fecha de aprobación:
30/01/2014

Página 1 de 14

LOTERÍA DEL QUINDIO



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014**

Armenia, 30 de enero de 2014

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 2 de 14

TATIANA URIBE LONDOÑO
Gerente.

FELIPE ANDRES GARCIA PUERTA.
P.E. Gestión Administrativa y Financiera.

LUZ GABRIELA GIRALDO RAMIREZ.
P.E. Tesorería y Bienes.

JUAN JOSE RODRIGUEZ PEREZ.
P.E. Gestión Recursos Tecnológicos.

LINA MARCELA GARCIA DUQUE
P.E. Gestión Comercialización y Sorteo.

JORGE ANDRES PULIDO RESTREPO
Jefe de Control Interno

MARIA ISABEL ROJAS VASQUEZ
Jurídico

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

Dando continuidad a la consolidación de una LOTERIA DEL QUINDIO humana, socialmente incluyente, moderna y eficaz, donde prevalezca la transparencia, la moralidad y la prevención frente actos que puedan atentar contra el erario público y que los recursos lleguen al sector salud, la entidad, busca consolidar unas estrategias que fortalezca la comunicación e intervención con la comunidad frente a todas sus actuaciones, generando confianza en defensa de los derechos de los ciudadanos.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la efectividad de sus procesos y dotar de más mecanismos a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión del gobierno, La LOTERIA DEL QUINDIO, definió dentro de su Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015, las siguientes políticas:

- **PROGRESO, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA,**
- **"LOTERÍA DEL QUINDÍO ¡LA NUESTRA, LA DE TODOS!"**
- **DEFENSA DE LO PUBLICO Y LO COLECTIVO**
- **GESTIÓN DE CALIDAD**

Con base en lo anterior, la entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio de los ciudadanos, para ello y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la organización elaboró y definió las de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

Es así como para la vigencia 2013 se identificaron riesgos de corrupción en seis (6) procesos de la Entidad, a los cuales la oficina de control Interno realizó su respectivo seguimiento para los meses de agosto y diciembre de la vigencia en mención

Así mismo, se definió un plan de acción donde se implementaron las acciones requeridas para el mejoramiento de la atención al ciudadano como fue la consecución de un ascensor para facilitar el acceso a los discapacitados y la disminución de trámites para la ciudadanía en general.

Para la vigencia 2014 la Lotería del Quindío pone en conocimiento de la ciudadanía en general el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano versión dos (2), documento que al igual al de la vigencia 2013 sigue los mismos lineamientos establecidos:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 4 de 14

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia anti tramites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

COPIA CONTROLADA

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 5 de 14

2. MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

LEY 80 DE 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Principios)

LEY 87 DE 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

LEY 190 DE 1995, por medio de la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la administración pública disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

LEY 643 DE 2001, por medio de la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.

LEY 1474 DE 2011. 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.

DECRETO LEY 019 DE 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

DECRETO 2641 DE 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

ACUERDO No. 015 DE 2008, por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Lotería del Quindío.

ACUERDO No. 03 DE 2013, Por medio del cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Lotería del Quindío.

RESOLUCIÓN No. 027 DE 2013, Por medio del cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos para la Lotería del Quindío y se dictan otras disposiciones.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 6 de 14

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 MISIÓN

Fortalecer y humanizar la salud, mediante la generación de recursos a través de la administración de la Lotería Tradicional y el Control de los Juegos de Suerte y Azar, basados en principios de economía, transparencia, eficiencia y eficacia.

3.2 VISIÓN

En el año 2015, ser la mejor lotería del país, incrementando la participación de las ventas, generando mayores recursos para la salud en el mercado de los juegos de suerte y azar.

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con las políticas gubernamentales enmarcadas en el fortalecimiento y humanización de la salud, mediante la generación de recursos económicos por la explotación, organización, administración, operación y control de la lotería tradicional y la explotación y fiscalización de apuestas permanentes, el cumplimiento de requisitos legales, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de todos los procesos.

3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

Ser la Mejor Lotería del país, incrementando ventas a nivel local y nacional, generando mayores recursos para la salud

Incrementar la satisfacción de nuestros clientes

Mejorar continuamente la gestión institucional a través de la eficacia y eficiencia de sus procesos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 7 de 14

3.5 DECÁLOGO DE PRINCIPIOS Y VALORES DE LA LOTERÍA DEL QUINDÍO

La Integridad: Disposición a actuar moralmente y conforme a normas legales vigentes.

La Verdad: Disposición a pensar y/o comunicar de conformidad con la realidad.

La Equidad: Principio en el cual los seres de una misma categoría esencial deben ser tratados del mismo modo.

El Esfuerzo: Labor donde se realiza más de lo mínimo exigido para buscar un objetivo institucional.

La Tolerancia: Es la virtud indiscutible de la democracia. El respeto a los demás, la igualdad de todas las creencias y opiniones, la convicción de que nadie tiene la verdad ni la razón absoluta, son el fundamento que denomina o caracteriza el ser tolerante.

La Convivencia: Acción de convivir. Convivir significa vivir juntos; vivir o habitar en compañía de otros, vivir o habitar en armonía. Para que exista una buena convivencia en la entidad se promueven mecanismos de concertación y diálogo en los que todos los actores se vean representados.

La Probidad: Es la disposición a obrar con rectitud y honradez, desechando todo provecho o ventaja ilícita personal, directa o indirecta.

La Justicia: Disposición de otorgar a cada uno lo que le corresponde o le pertenece.

La Veracidad: Expresar la verdad, de acuerdo a su leal saber y entender.

La transparencia: Actuar y comunicar con claridad, sin esconder lo que debe ser conocido.

La oportunidad: Comunicar a quien corresponda, en el tiempo y lugar convenientes.

La objetividad: Actuar de forma desinteresada y desapasionada.

El honor: Cumplir las obligaciones legales y morales y practicar las virtudes.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 8 de 14

La Responsabilidad: Cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones y de los actos u omisiones.

La Lealtad: Asumir el compromiso de fidelidad, actuando siempre en bien de la institución

El respeto: Atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no menguar la dignidad.

La Confidencialidad: Reserva y cuidado en el manejo de la información.

Independencia de Criterio: Emitir opinión propia asumiendo responsabilidad por la misma, sin aceptar influencias orientadas a modificarla injustamente.

La Prudencia: Actuar con cautela y moderación.

La Discreción: Obrar con buen juicio y tacto, y evitar la generación y difusión de comentarios que pueden ocasionar perjuicios.

La Dignidad: Actuar con sobriedad y decoro y exigir un trato recíproco.

La Superación: Hacer las cosas mejor que antes y vencer las limitaciones del pasado.

La Solidaridad: Actuar con magnanimidad y nobleza de ánimo, en auxilio del necesitado.

El Orden: Este valor es un requisito inevitable para lograr los anteriores. El aprovechamiento de los recursos, el flujo de información y el trabajo cotidiano deben fundamentarse sobre este principio para realizar acciones que generen beneficios a la institución a largo plazo.

La Serenidad: Este valor nos enseña a conservar la calma en medio de nuestras ocupaciones.

El Compromiso: Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, en poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 9 de 14

4. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Definir la metodología para la identificación, y actualización de los riesgos de corrupción.
- Establecer los controles para mitigar los riesgos de corrupción.
- Definir la estrategia anti trámites de la Entidad para la vigencia 2014.
- Planear la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Definir los mecanismos de atención al ciudadano y evaluar su efectividad.

6. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION.

a. Con el fin de tener claridad en la identificación de riesgos de corrupción dentro de la entidad, cada uno de los procesos de la Lotería del Quindío EICE deberá aplicar técnicas para la recolección y tratamiento de la información tales como:

- Entrevistas
- Revisión Documental
- Observación
- Encuestas
- Lluvia de ideas

b. De lo anterior se identifican los riesgos ¿Qué puede suceder?, ¿Cómo puede suceder?

c. Se realiza un análisis del riesgo determinando la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias y el nivel del riesgo.

d. Se debe valorar el riesgo, identificando los controles para mitigarlo, se verifica la efectividad del control y se establece su tratamiento.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 10 de 14

7. ACCIONES PARA MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

La **LOTERÍA DEL QUINDÍO** actualmente se encuentra certificada bajo el sistema de gestión de calidad, a través del modelo de procesos y procedimientos.

La LOTERÍA DEL QUINDÍO tiene definido el mapa de riesgos por cada proceso GCE-D-03 Mapa de riesgos, donde se describen las causas, los efectos, los controles, las opciones de manejo, las acciones, los responsables, desarrollando adicionalmente monitoreo y seguimiento a través de las acciones preventivas.

La LOTERÍA DEL QUINDÍO cuenta con diferentes medios de comunicación (radio, Televisión, Escrita entre otros), donde se divulga la información.

En la página web de la Entidad www.loteriaquindio.com.co se tiene dispuesto el link contacto, espacio donde los ciudadanos puedan presentar quejas o denuncias frente actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad.

Acciones disciplinarias y las denuncias respectivas que fuesen necesarias por el efecto de los presuntos actos de corrupción que pudieren presentarse.

Re inducción permanente a todos los funcionarios de la entidad.

Seguimientos a los controles y acciones establecidos en los mapas de riesgos de cada proceso.

Seguimiento mensual a los indicadores de cada proceso tomando de manera permanente Acciones correctivas o preventivas

Seguimiento mensual al cumplimiento del Plan de Acción Institucional.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 11 de 14

8. ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TICs.

Hacer más eficiente la gestión de la Lotería del Quindío para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos y el mejor uso de los recursos

Garantizar la recepción, tratamiento y seguimiento a las peticiones, queja y reclamos a través de la página web de la entidad y de la ventanilla única.

Garantizar un software de gestión documental que permita tener el control de la documentación recibida y despachada de toda la entidad.

Asegurar la disponibilidad de billetes de Lotería tanto de manera virtual como física a los compradores y vendedores.

Asegurar la publicación de los resultados de los sorteos semanales de la Lotería del Quindío y diarios del juego novedoso “El Cuyabrito”, a través de la página web y vía telefónica.

Realizar el pago de premios de los billetes de lotería vendidos en el menor tiempo posible.

Autorizar rifas y juegos promocionales en menor tiempo.

Mejorar las relaciones comerciales con nuestros distribuidores haciendo más óptimo los canales de comunicaciones con menores costos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 12 de 14

11. PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

Mediante el siguiente plan de acción, la Lotería del Quindío implementara las acciones requeridas para el mejoramiento de la atención al ciudadano y el fortalecimiento institucional referente a la política anticorrupción:

PROBLEMA	MECANISMO A EMPLEAR	ACCIONES	VALOR AGREGADO	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	INDICADOR
Riesgos de corrupción sin identificar	realizar socialización con todos los funcionarios y contratistas de la Entidad sobre la metodología establecida para identificar riesgos de corrupción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización de la metodología. 2. Identificación de los riesgos de corrupción y sus controles. 3. Seguimiento por parte de la oficina de control interno a los controles establecidos 	Riesgos de corrupción controlados y mitigados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control y Evaluación. 2. Todos los procesos. 3. Control y Evaluación 	Humanos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 01/03/2014 2. 30/03/2014 3. 30/04/2014 30/08/2014 30/12/2014 	<ol style="list-style-type: none"> 1. socialización realizada. 2. todos los procesos con los mapas de riesgos de corrupción identificados, controlados y mitigados. 3. Seguimientos realizados.
Desconocimiento de la ciudadanía del procedimiento y los documentos adecuados para la autorización de rifas y juegos promocionales.	Internet, vía telefónica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar en la página web de la Lotería del Quindío, los requisitos mínimos para solicitar la autorización de una rifa o un juego promocional. 2. Incluir en el conmutador de la entidad una extensión donde las personas puedan escuchar los requisitos que se requieren para la autorización de rifas y juegos promocionales. 3. Disponer de un correo electrónico para la recepción de documentos necesarios para la autorización de rifas y juegos 	Minimizar los costos del trámite a la ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Jurídica. 2. Gestión Recursos Tecnológicos. 3. Gestión Recursos Tecnológicos. 4. Gestión Recursos Tecnológicos 	Humanos, tecnológicos y financieros	<ol style="list-style-type: none"> 1. 01/03/2014 2. 01/03/2014 3. 01/03/2014 4. 30/11/2014 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos con requisitos mínimos publicados. 2. aplicación instalada en el conmutador. 3. Correo electrónico establecido. 4. Link establecido y funcionando.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: GG-D-06

Versión:02

Fecha de aprobación:
30/01/2014

Página 13 de 14

		<p>promocionales.</p> <p>4. Disponer de un link en la página web de la Lotería del Quindío donde paso a paso las personas puedan enviar de manera escaneada los documentos mínimos exigidos y a través de un radicado puedan descargar la resolución de autorización.</p>					
<p>Ganadores De premios mayores en diferentes ciudades del país, lo que hace que en ocasiones se vuelva costoso para el ciudadano el trámite a realizar</p>	<p>Internet, vía telefónica</p>	<p>1. Publicar en la página web de la Lotería del Quindío, los requisitos mínimos para solicitar el pago de un premio.</p> <p>2. Incluir en el conmutador de la entidad una extensión donde las personas puedan escuchar los requisitos que se requieren para el pago de un premio</p>	<p>Minimizar los costos del trámite a la ciudadanía.</p>	<p>1. Gestión Tesorería y Bienes. 2. Gestión Recursos Tecnológicos</p>	<p>Humanos tecnológicos y financieros</p>	<p>1. 01/03/2014 2. 01/03/2014</p>	<p>1. Documentos con requisitos mínimos publicados. 2. aplicación instalada en el conmutador.</p>
<p>Elevados costos para los distribuidores en el envío de documentos para la legalización de los contratos atípicos.</p>	<p>Internet</p>	<p>1. Modificación al reglamento de distribuidores donde se establezcan los documentos mínimos requeridos para que un ciudadano pueda ser distribuidor de la Lotería del Quindío.</p> <p>2. Publicar en la página web de la Lotería del Quindío el reglamento de distribuidores.</p> <p>3. Disponer de un link en la página web de la Lotería del Quindío donde paso a paso los</p>	<p>Minimizar los costos del trámite a la ciudadanía.</p>	<p>1. Gestión Jurídica. 2. Gestión Comercialización y Sorteo y Gestión Recursos Tecnológicos. 3. Gestión Recursos</p>	<p>Humanos tecnológicos y financieros</p>	<p>1. 30/06/2014 2. 30/06/2014 3. 30/11/2014</p>	<p>1. Reglamento establecido y adoptado 2. Reglamento publicado en la página web 3. Link establecido y funcionando.</p>

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GG-D-06
		Versión:02
		Fecha de aprobación: 30/01/2014
		Página 14 de 14

		distribuidores puedan adjuntar los documentos mínimos requeridos para ser distribuidor de la Lotería del Quindío.		Tecnológicos			
--	--	---	--	--------------	--	--	--

Cordialmente,

TATIANA URIBE LONDOÑO
 GERENTE
 Lotería Del Quindío

Revisado por Gerencia Fecha: 30/01/2014	Aprobado por: Gerencia Fecha: 230/01/2014
---	---

COPIA CONTROLADA