
	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 1 de 11

# LOTERIA DEL QUINDIO



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Armenia, 19 de enero de 2015

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN</b> <b>AL CIUDADANO</b>	Código: GG-D-06
		Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 2 de 11

TATIANA URIBE LONDOÑO  
Gerente.


JOSE ALEJANDRO GUEVARA  
P.E. Gestión Administrativa y Financiera.

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

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

JORGE ANDRES PULIDO RESTREPO  
Jefe de Control Interno

DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 3 de 11

## 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 PÚBLICO Y LO COLECTIVO**
- **GESTIÓN DE CALIDAD**

Con base en lo anterior, la entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra 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 2015.

Es así como para la vigencia 2014 la entidad definió la política de administración de riesgos, y realizó la actualización y ajuste de los mapas de riesgos Institucional el cual contempla los riesgos de corrupción identificados en los ocho (8) procesos de la Entidad; tomando como fuente de información los requisitos establecidos en el decreto 943 de 2014 actualización del Modelo Estándar de Control Interno y la cartilla de estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la Republica.

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 tres (3), documento que al igual al de la vigencia 2014 sigue los mismos lineamientos establecidos:

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.

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 4 de 11

## 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. 007 DE 2014,** por medio del cual se deroga el Acuerdo 015 de 2008 y se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Quindío EICE.

**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.

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 5 de 11

### **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 nuestros procesos.

#### **3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD**

##### **CRECIMIENTO**

Generar mayores recursos para el sector salud, a través de la ampliación de cobertura y el incremento de venta de lotería a nivel local y nacional.

##### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Promover programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los empresarios de lotería.

##### **CLIENTES**

Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades.

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 6 de 11

## **MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN**

Desarrollar acciones de seguimiento y control en los procesos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

### **3.5 DECÁLOGO DE PRINCIPIOS Y VALORES DE LA LOTERÍA DEL QUINDÍO**


#### **3.5.1. PRINCIPIOS ÉTICOS,**

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. La función primordial de nuestros servidores públicos es servir a la ciudadanía.
3. La difusión apropiada de nuestra información facilita la colaboración y el trabajo en equipo.
4. Humanizar nuestro trabajo es el mayor compromiso.
5. Nuestros empresarios de la suerte, son la fuerza motivadora y razón de ser.
6. Trabajamos unidos en pro de la calidad y el crecimiento institucional.
7. El buen servicio eje fundamental del compromiso con nuestros clientes.
8. Las buenas actuaciones fortalecen la credibilidad hacia nuestra organización.
9. Actuamos con claridad, apertura y visibilidad en la gestión que realizamos.

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

- 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.

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

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 7 de 11

- 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.
- Ejecutar la estrategia anti trámites de la Entidad para la vigencia 2015.
- Planear y Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Aplicar los mecanismos de atención al ciudadano y evaluar su efectividad.

## **6. IDENTIFICACION, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCION.**

La Lotería del Quindío estableció la siguiente política para la administración de los riesgos:


“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”.

Mediante esta política se definió el alcance para la administración de riesgos de la entidad, los responsables de su identificación, tratamiento y seguimiento de los riesgos del plan institucional y por procesos, en este caso se definió el documento GCE-R-09 matriz de identificación y tratamiento de los riesgos mediante el cual se valora su probabilidad, impacto, controles y periodos de seguimientos tanto por el líder del proceso, como por el representante de la alta dirección y la oficina de control interno.

Adicional a lo anterior, la entidad tiene establecido el procedimiento para la administración de riesgos GCE-P-02 adscrito a la oficina de Gestión Control y Evaluación mediante el cual se establece los pasos y directrices para realizar las actividades de identificación, tratamiento y seguimiento a los riesgos.

Así mismo, con el fin de garantizar la actualización a los mapas de riesgo tanto de corrupción como de proceso, anualmente se revisa la política de administración de riesgos por la alta dirección su conveniencia y adecuación.

Dentro del plan Institucional de Formación y capacitación se programan anualmente capacitaciones dirigidas a todos los servidores públicos de la entidad sobre la importancia de mantener actualizados y controlados los riesgos.

	<b>LOTería DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 8 de 11

## **7. 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.

## **8. RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA**

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



	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 9 de 11

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.

## **9. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Como mecanismos para mejorar las estrategias de atención al ciudadano, la entidad tiene establecido:


Los procedimientos internos que soportan la identificación de trámites y su actuación frente a la Entidad.

Los procedimientos para la Atención de Peticiones Quejas y Reclamos liderados por el Área Jurídica de la entidad, los cuales se pueden realizar de manera virtual o por ventanilla única.

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.

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


DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN</b> <b>AL CIUDADANO</b>	Código: GG-D-06
		Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 10 de 11

## 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:

MECANISMO A EMPLEAR	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	INDICADOR
Mapas de Riesgos de Corrupción	Seguimiento por parte de los líderes de proceso al mapa de riesgos institucional de acuerdo a la política adoptada por la entidad.	LIDERES DE PROCESOS	HUMANOS	Estipulada En La Política De Administración De Riesgos	Todos los riesgos con seguimiento de los líderes de procesos
Mapas de Riesgos de Corrupción	Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a los controles establecidos por cada proceso a los mapas de riesgos de corrupción de acuerdo a la política adoptada por la entidad.	JEFE DE CONTROL INTERNO	HUMANOS	Estipulada En La Política De Administración De Riesgos	Todos los riesgos de corrupción con seguimiento de la oficina de Control Interno
Atención al Ciudadano	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.	P.E. GESTION RECURSOS TECNOLOGICOS	ECONOMICOS	XXXXXXX	Extensión funcionando
Atención al Ciudadano	Incluir en el conmutador de la entidad una extensión donde las	P.E. GESTION RECURSOS TECNOLOGICOS	ECONOMICOS	XXXXXXX	Extensión funcionando

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO</b>	Código: GG-D-06
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión:03
		Fecha de aprobación: 19/01/2015
		Página 11 de 11

	personas puedan escuchar los requisitos que se requieren para el pago de un premio				
Rendición de cuentas a la Ciudadanía	Presentación de informe de gestión a la Gobernación del Quindío para la consolidación del informe final de Rendición de cuentas a la Ciudadanía.	GERENTE	HUMANOS	Cuando lo requiera la Gobernación del Quindío	Rendición de cuentas realizada
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Seguimiento a la aplicación de los mecanismos dispuestos para mejorar la atención del ciudadano.	LIDERES DE PROCESOS	HUMANOS	Semestral	Seguimientos realizados

**TATIANA URIBE LONDOÑO**

GERENTE

Lotería Del Quindío