



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2021**



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

**TABLA DE CONTENIDO**

1. Introducción .....	3
2. Objetivo general .....	3
3. Objetivos específicos.....	3
4. Metodología para el diseño del plan .....	4
5. Alcance .....	4
6. Política de administración del riesgo.....	4
7. Contexto estratégico .....	4
7.1 Identificación de los riesgos de corrupción .....	4
7.2 Metodología para la administración del riesgo en la Lotería del Quindío: .....	5
8. Descripción de los componentes del plan anticorrupción.....	5
9. Marco legal.....	6
10. Responsables .....	8
11. Presupuesto .....	8
12. Estrategias para el desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.....	8



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

## 1. Introducción

La Lotería del Quindío para la vigencia 2021, 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 específicos

- 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: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

#### **4. Metodología para el diseño del plan**

Para la elaboración del presente documento, se consideró importante realizar un proceso de revisión por parte de los líderes de procesos, 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.

A través de correo electrónico se les solicitó la revisión a los mapas de riesgos y las estrategias contenidas en los cinco componentes que se desarrollan en el documento. Se estableció un plazo máximo para la recepción de las observaciones y sugerencias de cambios que mejoren la implementación de las estrategias a desarrollar en la presente vigencia.

#### **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. Política de administración 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 estratégicos, a través de la aplicación de acciones efectivas de control que nos permitan favorecer el crecimiento y desarrollo de la organización.

#### **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.



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

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 basará a las orientaciones metodológicas que sobre la materia ha establecido el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP a través del documento "Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles en entidades públicas", editada en el año 2018 y los requisitos normativos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.
- ✓ El proceso de administración de riesgos se regirá por las etapas de identificación, análisis, mitigación y evaluación.
- ✓ Para la gestión de los riesgos se contará con el mapa institucional y por procesos identificado de la siguiente manera: "Matriz para la gestión de los riesgos GCE-P-02-R-01".
- ✓ Todos los riesgos serán sujetos de seguimiento mínimo cada cuatro (4) meses por la primera y segunda línea de defensa y cada seis meses por la tercera línea de defensa, así:
  - ✓ Primera línea de defensa (líderes de procesos)
  - ✓ Segunda línea de defensa (responsable sistema gestión de calidad)
  - ✓ Tercera línea de defensa (jefe oficina Control y Evaluación)
  - ✓ Deberá estar debidamente documentado su planteamiento, tratamiento y cada seguimiento en el registro "Matriz para la gestión de los riesgos GCE-P-02-R-01". Su reporte deberá realizarse los primeros diez días del mes siguiente.
- ✓ 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 de conformidad con lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP cuatro meses (4), esto es, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.
- ✓ Nota. Los riesgos de corrupción no admiten aceptación del riesgo, siempre debe conducirse a un tratamiento.
- ✓ La gestión del riesgo se realizara según lo establecido en el Procedimiento para la Gestión del Riesgo GCE-P-02, documentado en la oficina de Gestión Control y Evaluación y el Manual de Operación Sistemas de Gestión C - SST -MA-01.
- ✓ La Política de Administración del Riesgo, deberá ser revisada anualmente en la revisión que realiza la Alta Dirección, con el fin de garantizar que sea adecuada al propósito de la organización.
- ✓ En los ejercicios de auditoria interna, se deberá verificar que los procesos estén gestionando los riesgos de conformidad con la política y procedimientos internos.
- ✓ La entidad deberá adelantar procesos de capacitación periódicos con el fin de garantizar que todos sus trabajadores conozcan la metodología para el tratamiento a 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".



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

**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.

**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.



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

- **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.
- **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).



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

## 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 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
<b>Subcomponente 1.</b> Política de administración del riesgo de corrupción	Actividad 1.1	Revisar y ajustar la política de administración del riesgo y hacer los ajustes necesarios	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30/06/2021
	Actividad 1.2	Realizar por parte de los trabajadores de la entidad el curso sobre "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción" disponible en la página oficial del Departamento Administrativo de la Función Pública	Todos los trabajadores	30/06/2021
<b>Subcomponente 2.</b> Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actividad 2.1	Identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad.	Todos los procesos	28/02/2021
<b>Subcomponente 3.</b> Consulta y divulgación	Actividad 3.1	Realizar una (1) capacitación al año sobre el plan anticorrupción	Control Interno	31-03-2021
<b>Subcomponente 4.</b> Monitoreo y Revisión	Actividad 4.1	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso realizar los ajustes necesarios	Todos los Procesos	Conforme a los tiempos establecidos en la Política de Admón. del Riesgo
<b>Subcomponente 5.</b> Seguimiento	Actividad 5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción por parte de las tres líneas de defensa	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: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

**SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 2: Racionalización de trámites</b>				
<b>Subcomponente/ procesos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1.</b> Identificación de tramites	Actividad 1.1	Revisar el inventario de trámites propuestos por la entidad y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Todos los procesos	28/02/2021
<b>Subcomponente 2.</b> Priorización de tramites	Actividad 2.1	Análisis de las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para mejorar el mismo	Todos los procesos	28/02/2021
<b>Subcomponente 3.</b> Racionalización de tramites	Actividad 3.1	Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización	Todos los procesos	30/05/2021
<b>Subcomponente 4.</b> Interoperabilidad	Actividad 4.1	Realizar análisis acerca de posibles tramites que puedan realizarse a través de la ventanilla única virtual	Todos los procesos	30/08/2021



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

**TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS**

<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
<b>Subcomponente/ procesos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1.</b> Información de calidad y en lenguaje Comprensible	Actividad 1.1	Realizar rendición de cuentas de manera conjunta con la gobernación	Gerencia	30/06/2021
<b>Subcomponente 2.</b> Dialogo en Doble vía	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 los usuarios	Líder Gestión de Recursos	20/06/2021
<b>Subcomponente 3.</b> Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional.	Actividad 3.1	Elaborar un informe de resultados de la rendición de cuentas y presentar soluciones a la comunidad.	Gerencia	30/06/2021
<b>Subcomponente 4.</b> Gestión visible	Actividad 4.1	Publicación en página web de informes de gestión, contratación, estados financieros e informes de seguimiento de ley.	Todos los procesos	31/01/2021 30/04/2021 31/07/2021 31/10/2021



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

**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
<b>Subcomponente 1.</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 1.1	Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad con contenidos actualizados	Todos los procesos	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 31/12/2021
	Actividad 1.2	Mantener habilitado el aplicativo WEB de las PQRS por los 2 canales Disponibles.	Líder Recursos Tecnológicos	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 31/12/2021
<b>Subcomponente 2.</b> Normativo y procedimental	Actividad 2.1	Efectuar seguimiento mensual a las PQRS y dar a conocer inconsistencias para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	Jefe Oficina de Control Interno	31/01/2021 a 31/12/2021
	Actividad 2.2	Revisar que la política de protección de datos personales de la entidad se encuentre conforme al marco legal	Líder Gestión Jurídica	30/04/2021
<b>Subcomponente 3.</b> El relacionamiento con el ciudadano	Actividad 3.1	Realizar anualmente encuesta de satisfacción del cliente	Líder Gestión Comercialización y Sorteo.	31/08/2021.
	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 los clientes	Líder Recursos tecnológicos	28/02/2021
	Actividad 3.3	Realizar por parte de todo el personal de la entidad el curso sobre "Lenguaje Claro" que se encuentra disponible en la página del Departamento Nacional de Planeación	Líder Gestión administrativa y financiera	30/07/2021



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

Código: GG-D-06

Versión: 09

Fecha de aprobación:  
28/01/2021

Página 2 de 12

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

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>				
<b>Subcomponente/ procesos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1.</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Actividad 1.1	Efectuar seguimientos trimestrales sobre la Publicación de información mínima obligatoria en la página web	Todos los procesos y control interno	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 31/12/2021
	Actividad 1.2	Realizar publicación de la información sobre contratación pública en el SECOP y SIA OBSERVA dando cumplimiento a los tiempos reglamentarios	Gestión Jurídica	31/12/2021
<b>Subcomponente 2.</b> Criterio de Accesibilidad	Actividad 2.1	Garantizar la implementación de la normatividad de Gobierno digital	Líder Recursos Tecnológicos	31/12/2021