

**RESULTADOS
ESTRATEGIA
ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



1 RESULTADOS PLAN ANTICORRUPCIÓN

2 ANÁLISIS OBJETIVO

La empresa Lotería del Cauca para la vigencia 2015 definió como objetivo de la Estrategia Anticorrupción "PREVENIR ACTOS DE CORRUPCIÓN AL INTERIOR DE LA EMPRESA Y FOMENTAR LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA". Donde sus objetivos específicos se definieron en:

- Afianzar una cultura ética basada en principios y valores: para desarrollar este objetivo se desarrollaron capacitaciones y sensibilizaciones a los empleados.
- Asegurar el cumplimiento del Estatuto Anticorrupción, se culminó con el desarrollo de la estrategia implementada para la vigencia 2015 por medio de un trabajo en conjunto liderado por los jefes de proceso y el seguimiento por parte del jefe de control interno.
- Se desarrollaron actividades que aminoraron los riesgos de corrupción y fortalecieron el conocimiento por parte de los servidores públicos de la estrategia.
- Se formuló un programa integrado al plan de acción y estratégico donde se desarrollaron actividades tendientes al respeto por los bienes del estado.



3 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 Mapa De Riesgos De Corrupción:

Los riesgos identificados en la empresa ninguno se materializaron gracias a los controles existentes y a las acciones definidas para evitar el riesgo.

RIESGO	CONTROLES	SEGUIMIENTO	
		ACCIONES	RESPONSABLE
Realizar contratación sin los requisitos	Formato Contratación Control de Legalización	Reinducción de los procesos involucrados en contratación	Jefes procesos responsables
Ausencia de Moralidad en el personal de la empresa.	Código de Ética	Socialización del código de Ética	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Pérdida de información del proceso auditor	Información centralizada en el proceso de Gestión de Calidad (Control de Documentos)	Control y revisión periódica de la información centralizada, realizar requerimiento de la información	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Pérdida de información de archivos de gestión y del archivo central A	Formato de Inventario Documental- manual de Funciones	Capacitación y sensibilización sobre el proceso de archivística	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos
La información de historias laborales puede ser objeto de pérdida o manipulación en beneficio de un tercero	Historias laborales con seguridad - Manual de Funciones	Sensibilización sobre las funciones del personal del proceso de Talento Humano	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Manipulación del sistema de información de la empresa software.	Información guardada (Backups)	Auditorías y/o Verificación de los backups, control de contraseñas para acceder a la información.	Jefe Control Interno y Profesional Universitario de sistemas
	Software con control de fechas de modificación y creación	Auditorías aleatorias y/o Verificación de fechas de modificación con la respectiva autorización	Jefe Control Interno
Manipulación de los estudios previos para beneficiar de un tercero.	Código de Ética	Reinducción de los procesos involucrados en contratación	Jefes procesos responsables
Apropiación indebida de recursos o destinación indebida de los bienes públicos.	Comprobantes de Egreso de Almacén- Revisión apropiación presupuestal y objeto	Capacitación sobre la actividad egreso de bienes de almacén y capacitación en presupuesto.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano, Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos
Ordenar u omitir transacciones (pago de premios) sin el cumplimiento de los requisitos.	Lista de verificación para pago de premio Mayor	Socialización del código de Ética	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano, Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos
	Lista de verificación para pago de premio Mayor o Premio Seco Venta en línea	-----	-----
	Listado maestro de documentos	Implementación del Sistema SIG (Sittes) para manejo de la documentación del SGC y SCI	Técnico Administrativo Grado 3 (proceso planificación)



RIESGO	CONTROLES	SEGUIMIENTO	
		ACCIONES	RESPONSABLE
Manipulación de la Información contable	Software Financiero	Socialización del código de Ética y revisión y control periódica de claves de acceso	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos
Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Normograma de la empresa	Sensibilización sobre documentación con directrices sobre la publicación de la información. (Res 0898/2013 y Res 0803/2014.	Técnico Administrativo Grado 1 (Comercial)
Los interventores no son competentes e idóneos	Formato Contratación Control de Legalización	Reinducción jefes de Proceso involucrados en contratación.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Adquisición de bienes y/o servicios innecesarios para el proceso misional de la empresa.	Plan Anual de Adquisición de bienes y servicios	Revisión Planificación de procesos misionales	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
	Estudio de conveniencia y oportunidad	Revisión Costo - beneficio de la Inversión	Gerente, Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos, Subgerente Comercial o quien haga sus veces
Nombramiento de funcionarios sin el perfil adecuado	Formato de Perfil del Cargo	Revisión previa de requisito para el nombramiento	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Falta de objetividad en la selección del operador del juego de apuestas permanentes	Pliegos de Condiciones	Revisión Normatividad vigente	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Falta de supervisión del contrato de concesión de Apuestas Permanentes	cronograma y planificación de las actividades de supervisión del contrato de concesión	Revisión periódica por control interno del cronograma establecido.	Jefe Oficina de Control Interno y Gerente.
Falta de Publicidad en la Contratación	Manual de Contratación, SECOP, SIA, Pagina web de la empresa.	Revisión periódica de paginas involucradas en publicación de de la información.	Jefe Oficina de Control Interno y Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Talento Humano
Fraude en el proceso del sorteo	Cámara de seguridad	Reinducción proceso del sorteo	Profesional Universitario Gr. 1 de Planificación
	Verificación de elementos utilizados en sorteo por las autoridades, verificación lista de chequeo de actividades	-----	-----
Uso de ganadores de premios para el lavado de activos	Formato de Verificación en Listas	Capacitaciones SIPLAFT	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de Recursos Físicos
	Formato de Identificación y Reporte de Señales de Alerta	-----	-----



3.2 Estrategia Anti Trámites:

Con respecto a la estrategia anti trámites en la vigencia 2015, se implementó el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG) para mejorar el conocimiento de los documentos estandarizados aplicados en la empresa. Así mismo se mejora la política de cero papel aplicando el correo electrónico institucional para las comunicaciones internas.

3.3 Racionalización De Trámites:

El manejo de los trámites en la vigencia 2015, se optimizaron por medio de formatos estandarizados para la recepción y entrega de los premios entregados por la Lotería.

Con respecto a nuestros clientes, la racionalización de trámites se mejoro con:

- **Distribuidores de la Lotería del Cauca:**

- ✓ Implementación de la Confirmación Automática de Devolución.
- ✓ Comunicación permanente por correo electrónico y chat contactenos@loteriadelcauca.com.co, lotecauca@hotmail.com, Fan page: [facebook.com/lotecauca](https://www.facebook.com/lotecauca).

- **Publico Apostador y Loteros:**

- ✓ Atención Línea gratuita en todo el país: 01 8000 930320 Popayán: + (2) 8202321.
- ✓ Atención y respuesta inmediata de quejas, reclamos y sugerencias. (Página Web, correo electrónico, línea telefónica y redes sociales)

- **Contratistas:**

- ✓ La empresa, realiza la consulta de Antecedentes Disciplinarios, Responsables Fiscales y Antecedentes Judiciales para el proceso de adquisición de bienes o servicios y mejora de esta manera el desarrollo de los procesos de compras y jurídico.
- ✓ Los pagos realizados se realizaron oportunamente y sin mediaciones.
- ✓ Con respecto a la adquisición de bienes y servicios se realizó selección objetiva y transparente.
- ✓ De acuerdo a la Ley 1150 de 2007, Artículo 223 Decreto 019 de 2012 y Decreto 1510 de 2013 Los contratos se publican en el SECOP - Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

- **Cliente Interno, Procesos Internos:**



- ✓ El trámite de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad lo realiza la empresa, ante la EPS, de conformidad con lo señalado en la Ley.
- ✓ De acuerdo al artículo 9 del Decreto 19 de 2012, cuando se adelanta un trámite ante la empresa, no se exigen a peticionarios actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposan en los archivos de la misma.
- ✓ La empresa cuenta con un Manual de Contratación.
- ✓ Se Publicó el Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios en la página web, de acuerdo a la normatividad.
- ✓ Respecto de las Juntas Directivas es aplicable lo señalado en el artículo 32 del Decreto 019 de 2012, que señala: "Siempre que ello se pueda probar, habrá reunión de los consejos o juntas directivas de las entidades que integran la Administración Pública o de los particulares que cumplan funciones públicas o recauden y administren recursos de origen público, cuando por cualquier medio todos sus miembros puedan deliberar o decidir por comunicación simultánea o sucesiva. En este último evento, la sucesión de comunicaciones deberá ocurrir de manera inmediata de acuerdo con el medio empleado. En todo caso, mínimo un cuarenta por ciento de las reuniones surtidas dentro de un mismo año calendario deben ser presenciales."

3.4 Rendición De Cuentas:

La empresa realizó la rendición de cuentas vigencia 2014 y 2015 en conjunto con la Gobernación del Cauca, y se transmitió por las Emisoras Comunitarias y el canal TELE PACIFICO, donde se resalto las ventas obtenidas en los diferentes y vigencias y el incremento de las transferencias realizadas a la salud del departamento.

3.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

La Lotería del Cauca está en constante comunicación con los distribuidores, loteros y el público apostador, y se fomentó a través de la Política de Comunicación, aprobada mediante Resolución N° 0803 de 2014.

MEDIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- ✓ Página Web: www.loteriadelcauca.com.co.



- ✓ Correo electrónico: contactenos@loteriadelcauca.com.co
- ✓ Fan page: facebook.com/lotecauca
- ✓ Línea Gratuita de Atención al Cliente: Nacional: 01 8000 930320 Local: 8 20 23 21
- ✓ PQRS en: www.loteriadelcauca.com.co.
- ✓ Redes Sociales: twitter.

RESULTADOS CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

ACTIVIDADES	RESULTADOS
Promocionar y difundir a través de la página web, redes sociales, espacios radiales, televisivos los mecanismos de PQRS con que cuenta la empresa.	La empresa realizó la difusión y promoción en la página web de las diferentes actividades programadas por la empresa.
Continuar con la medición y análisis de las encuestas de satisfacción y socializar sus resultados.	La empresa a finales de la vigencia 2015 realizó encuestas de satisfacción del cliente que son la fuente principal para el análisis del informe de satisfacción.
Mejorar la Página Web de la empresa.	Se realizó la mejora en la Página web de la empresa.
Sensibilizar a los servidores públicos sobre la satisfacción de nuestros clientes.	Para la vigencia 2015 se realizaron actividades de sensibilización y de encuentro con los loteros y distribuidores.

Se publicó en la página web, información relacionada con los procesos: Informes de gestión, resultados de planes de acción, Plan Anual de Adquisiciones, Presupuesto 2015 y sus modificaciones, Estados Financieros 2015, Plan Estratégico, Informes de Control Interno, Contratación, trámites y servicios y de información al ciudadano.

El informe de atención al cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos se publica anualmente en la página Web de la empresa.

4 METAS

Con respecto a las metas de la Estrategia Anticorrupción y de atención al ciudadano:

1. La meta de mantener la satisfacción del cliente sobre un promedio del 80% se cumplió y se puede evidenciar en el informe de satisfacción.



2. Con respecto a mantener los tres canales de comunicación, se evidenciaron por medio de las PQRS, que realizaron por correo electrónico, atención telefónica (línea gratuita) y Chat Messenger.

Anexo: Seguimiento por actividades al Mapa de riesgos 2015.

Evaluación realizada por:



JUAN CARLOS HORMAZA DELGADO
JEFE DE CONTROL INTERNO

E y P: Paola Rodriguez.



Entidad: LOTERIA DEL CAUCA					AÑO: 2015		
Estrategia, Mecanismo, Medida, etc.	Proceso	Acciones	Responsable	Actividades realizadas			Anotaciones
				abr-30	ago-31	dic. 31	
Mapa de riesgos de corrupción.	JURIDICO	Reinducción de los procesos involucrados en contratación	Jefe Procesos responsables			CUMPLE	La reinducción se socializo el 3 de febrero, según circular N.02 de febrero 27/2015
Mapa de riesgos de corrupción.	TALENTO HUMANO	Socialización del Código de Etica	Jefe Oficina Asesora Juridica y Talento Humano			CUMPLE	Se evidencia la necesidad de realizar nuevas socializaciones y hacer campañas de apropiación del codigo de etica para la vigencia 2016
Mapa de riesgos de corrupción.	CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Control y revisión periodica de la información centralizada, requerimiento de la información	Jefe Oficina Asesora Juridica y Talento Humano			CUMPLE	El proceso de gestión de calidad lleva el control de la carpeta de auditorias y acciones.
Mapa de riesgos de corrupción.	ADMINISTRATIVO	Capacitación y sensibilización sobre el proceso de archivística	Jefe Oficina Asesora Administrativa, Financiera y de recursos Fisicos.			CUMPLE	Ya se realizó la actividad, capacitando al personal de archivo el 13 de septiembre de 2015
Mapa de riesgos de corrupción.	TALENTO HUMANO	Sensibilización sobre las funciones del personal del proceso de Talento Humano.	Jefe Oficina Asesora Juridica y Talento Humano			CUMPLE	La capacitación ya se realizó por parte de la Jefe de Talento Humano
Mapa de riesgos de corrupción.	SISTEMAS	Auditorias y/o verificación de los backups, control de contraseñas para acceder a la información.	Profesional Universitario de Sistemas			CUMPLE	El sistema hace copias automaticas, se verifica y se imprime la información que arroja la plataforma, haciendo control de seguimiento a backups
		Auditorias aleatorias y/o verificación de fechas de modificación con la respectiva autorización	Jefe Control Interno			CUMPLE	Existe el formato de requerimiento de mantenimiento de software o modificación de información y se esta utilizando
Mapa de riesgos de corrupción.	PROCESOS INVOLUCRADOS EN CONTRATACION	Reinducción de los procesos involucrados en contratación	Jefe Oficina Asesora Administrativa, Financiera y de recursos Fisicos.			CUMPLE	La reinducción se socializo el 3 de febrero, según circular N.02 de febrero 27/2015
Mapa de riesgos de corrupción.	ADMINISTRATIVO PLANIFICACION	Capacitación sobre la actividad de egreso de bienes en almacien y en presupuesto.	Jefe Oficina Asesora Juridica y Talento Humano y Jefe Oficina Asesora Administrativa, Financiera y de recursos Fisicos.			CUMPLE	La reinducción se socializo el 3 de febrero, según circular N.02 de febrero 27/2015
Mapa de riesgos de corrupción.	PREMIOS	Socialización del Código de Etica	Jefe Oficina Asesora Juridica y Talento Humano			CUMPLE	Se evidencia la necesidad de hacer campañas de apropiación del codigo de etica para la vigencia 2016
		Implementación del Sistema SIG (Sites) para la adocumentación del SGC y SCI	Tecnico Administrativo Grado 03 (proceso de planificación)				Ya se realizó la actividad y se capacito al personal respecto al Sistema Integrado de Gestión.
Mapa de riesgos de corrupción.	FINANCIERO	Socialización del Código de Etica, revisión y control periodico de claves de acceso.	Jefe Oficina Asesora Administrativa, Financiera y de recursos Fisicos.			CUMPLE	Se evidencia la necesidad de hacer campañas de apropiación del codigo de etica ara la vigencia 2016. Cada usuario tiene su contraseña de clave de acceso para los modulos de veler que utiliza.
Mapa de riesgos de corrupción.	PLANIFICACION	Documento con directrices sobre la publicación de la información	Comité de Archivo, Tecnico Administrativo Grado 01 (Comercial)			CUMPLE	Ya se realizó la actividad respectiva por parte del Comité de Archivo



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: LOTERIA DEL CAUCA							AÑO: 2015
Estrategia, Mecanismo, Medida, etc.	Proceso	Acciones	Responsable	Actividades realizadas			Anotaciones
				abr-30	ago-31	dic. 31	
Mapa de riesgos de corrupción.	PLANIFICACION	Reinducción de los procesos involucrados en contratación	Jefe Oficina Asesora Jurídica y Talento Humano			CUMPLE	Ya se realizó la actividad y se capacito al personal, asi mismo se publico en la pagina web la contratación.
		Revisión de la planificación de los procesos misionales	Responsables de los procesos misionales			CUMPLE	El plan anual se publica en la pagina web de la empresa
Mapa de riesgos de corrupción.	COMPRAS	Revisión costo - beneficio de la inversión realizada	Gerente, Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de recursos Fisicos y Jefe Oficina Comercial			CUMPLE	La documentación de la contratación se encuentra completa e incluyendo estudios de conveniencia
Mapa de riesgos de corrupción.	TALENTO HUMANO	Revisión previa de requisito para el nombramiento	Jefe Oficina Asesora Jurídica y Talento Humano			CUMPLE	El proceso de selección siempre se realiza conforme lo establecido en la empresa
Mapa de riesgos de corrupción.	PLANIFICACION	Revisión normatividad vigente	Jefe Oficina Asesora Jurídica y Talento Humano			N.A.	
Mapa de riesgos de corrupción.	TODOS LOS PROCESOS	Seguimiento periodico por Control Interno de los cronogramas establecidos	Jefe Control Interno			CUMPLE	Se realiza por parte del interventor de la concesion, se publica en el SECOP, según lo establece la Ley.
Mapa de riesgos de corrupción.	PLANIFICACION	Revisión tecnica de paginas involucradas en publicación de la información	Jefe Control Interno			CUMPLE	Ya se realizó la actividad,
Mapa de riesgos de corrupción.	SORTEO	Socialización del Código de Etica	Jefe Oficina Asesora Jurídica y Talento Humano			CUMPLE	Se evidencia la necesidad de hacer campañas de apropiación del codigo de etica para la vigencia 2016
Mapa de riesgos de corrupción.	PREMIOS	Capacitaciones SIPLAFT	Jefe Oficina Administrativa, Financiera y de recursos Fisicos.			CUMPLE	Se realizó la inducción correspondiente a todos los procesos de la empresa.
OBSERVACIONES: LA EMPRESA LOTERIA DEL CAUCA DEBE DESIGNAR UN FUNCIONARIO PARA QUE SE ENCARGUE DE LA IMPLEMENTACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.							
Seguimiento de la Estrategia		JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO					
		JUAN CARLOS HORMAZA DELGADO					
		FIRMA:					