

ESTRATEGIA
ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO



Lotería del Cauca

LOTERIA DEL CAUA
2015



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

CONTENIDO

1	PRESENTACION	2
2	INTRODUCCION.....	3
3	MARCO NORMATIVO:	4
4	OBJETIVO.....	5
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	5
5	ÁMBITO DE APLICACIÓN:	5
6	DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	6
6.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	6
6.2	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES:	6
6.3	RACIONALIZACION DE TRÁMITES:	6
6.4	RENDICION DE CUENTAS:	8
6.5	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO:	9
7	METAS	10



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER189102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER189101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

1 PRESENTACION

Para la empresa Lotería del Cauca, el componente ético es una parte importante porque brinda normas y valores para proceder con rectitud.

La estrategia Anticorrupción es un elemento significativo para la empresa, de tipo preventivo para el control de la gestión, así como la implementación del Sistema para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo son herramientas para mitigar este tipo de riesgos.

La Cultura organizacional y el marco de referencia de la empresa comprenden la misión, visión, Plan estratégico, Código de ética los cuales son los pilares de nuestro quehacer cotidiano, razón por la cual se elaboró el ***Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015.***

DANIEL LUNA FALS
GERENTE (E)

El original se encuentra firmado.



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER188101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

2 INTRODUCCION

En cumplimiento del artículo 73 de La Ley 1474 de 2011, donde establece “que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, así mismo la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la dirección de Control Interno y Racionalización de Tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública. El Programa de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Publicas del Departamento Nacional de Planeación, definió una metodología donde anualmente se elabora la estrategia, que contiene:

1. El Mapa de riesgos de corrupción: Criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades y las medidas para controlarlos o evitarlos.
2. La estrategia anti trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública.
3. La Rendición de cuentas: expresión de control social, que comprende acciones petición de información y de explicaciones y evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER188101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

3 MARCO NORMATIVO:

Constitución política de Colombia Artículos 1, 2, 3, 209 y 270.

Ley 87 de 1.993. “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 90 de 1.995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1.998. “Estatuto Básico de organización y Funcionamiento de la Administración Pública”.

Ley 734 de 2.002 Por la cual se expide el código disciplinario único , en dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones ; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades , así como impedimento y conflicto de intereses, sin que exista una causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 872 de 2003.”Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras prestadoras de servicios.”

Decreto 1599 de 2005.”Por medio del cual se adopta el modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” MECI 1000:2005.

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 19 de 2012. Artículo 231, circular 02 del 6 de agosto de 2.006, expedida por el DAFP.

Ley 1712 de 2014, “ POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER1181-01



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

4 OBJETIVO

PREVENIR ACTOS DE CORRUPCION AL INTERIOR DE LA EMPRESA Y FOMENTAR LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTION PÚBLICA.

4.1 *Objetivos Específicos:*

- Afianzar una cultura ética basada en principios y valores.
- Asegurar el cumplimiento del Estatuto Anticorrupción.
- Desarrollar estrategias que permitan mitigar los riesgos de corrupción y fortalecer las acciones para prevenirlas.
- Formular a raíz del desarrollo de la misma un programa integral de lucha contra la corrupción a largo plazo.
- Proteger los recursos de la empresa Lotería del Cauca.
- Hacer partícipes a todos los funcionarios en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir los riesgos. Asegurar el cumplimiento de la Constitución Nacional y demás normas, leyes y regulaciones.

5 ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aplicable a todos los procesos en los que se presenten factores de riesgos de corrupción, y está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de la empresa Lotería del Cauca.



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER188101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

6 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

6.1 Mapa De Riesgos De Corrupción:

ANEXO MAPA RIESGOS DE CORRUPCION 2015

6.2 Estrategia Anti Trámites:

Esta estrategia busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La empresa Lotería del Cauca simplifica, elimina, optimiza y automatiza los trámites existentes y acerca al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el mejoramiento de la eficiencia en sus procedimientos.

6.3 Racionalización De Trámites:

La empresa Lotería del cauca, realizó actividades de simplificación, eliminación, optimización y automatización, durante los años 2013 y 2014 así:



- **Distribuidores de la Lotería del Cauca:**
 - ✓ Reducción de actividades para la devolución de billetería, hoy se realiza por la página Web: www.loteriadelcauca.com.co, link. DEVOLUCIONES.
 - ✓ Reducción de costos para el Distribuidor: Confirmación Automática de Devolución.
 - ✓ Comunicación permanente por correo electrónico y chat contactenos@loteriadelcauca.com.co o lotecauca@hotmail.com.
 - ✓ Reducción de requisitos para los Distribuidores, mediante Resolución N° 0129 del 22 de febrero de 2013.
- **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.



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

- ✓ Los pagos son oportunos y sin mediaciones.
- ✓ Se realiza selección objetiva y transparente.
- **Cliente Interno, Procesos Internos:**
- ✓ Adquisición de software integrado que comprende módulos: Lotery, Recursos Humanos, Presupuesto, Tesorería, Almacén y Contabilidad.
- ✓ Reducción de costos en la entrega de extractos a los distribuidores, se realiza por medio electrónico.
- ✓ Solo se exigen los documentos y copias estrictamente necesarios.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Manual de Contratación.
- ✓ Publicación del Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios en la página web.
- ✓ No se exigen acciones de tutela u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.
- ✓ La contratación de la empresa se realiza en la página Web de la empresa y en el SECOP en: “Régimen Especial”, Estado “celebrado”.
- ✓ 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.”

En el 2015: se realizara un estudio de los trámites y la documentación pertinente para pagos, así como la utilización de medios electrónicos que almacenen la información y se puedan reproducir fidedignamente.



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER118101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

6.4 Rendición De Cuentas:

Es un deber que tienen la empresa lotería del cauca por pertenecer a la denominación de empresas comerciales e industriales del estado, el de rendir cuentas sobre su administración y fomento a las transferencias a la salud de la nación.

La Ley 489 de 1998, en su Artículo 32 dice: “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública...”



De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de La rendición de cuentas.

La empresa Lotería del Cauca a finales del 2014, implemente el procedimiento de rendición de cuentas donde se facilitarían espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este nuevo procedimiento tiene como finalidad generar confianza entre el servidor público y sus clientes así como con la ciudadanía en general.

La rendición de cuentas a los ciudadanos debe cumplir con tres (3) requisitos básicos como lo son:

1. Informar al ciudadano la gestión
2. Dialogar: Explicar y argumentar respondiendo a peticiones
3. Retroalimentar e incentivar a los gobernantes o servidores públicos

Los objetivos de la rendición de cuentas, de la empresa Lotería del Cauca son:



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CERT188101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

1. Dar cuenta de la forma en que se administran los recursos públicos y de su coherencia con el proceso planificador del departamento, del sector y de la Empresa.
2. Explicar a la ciudadanía, el porque del comportamiento de las metas e indicadores establecidos en la planeación institucional de cada año, los planes estratégicos.
3. Fortalecer el sentido de las empresas comerciales e industriales del estado”.
4. Recuperar la legitimidad para este tipo de empresa.
5. Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
6. Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
7. Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.

La rendición de cuentas se realizará en las Audiencias Públicas de la Gobernación del Cauca.

6.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

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

MEDIOS DE ATENCION AL CIUDADANO:

- ✓ Página Web: www.loteriadelcauca.com.co.
- ✓ Correo electrónico: contactenos@loteriadelcauca.com.co
- ✓ Línea Gratuita de Atención al Cliente: Nacional: 01 8000 930320 Local: 8 20 23 21
- ✓ PQRS en: www.loteriadelcauca.com.co.
- ✓ Buzones
- ✓ Redes Sociales



NTCGP 1000:2009
Certificado GP-CER188102



ISO 9001:2008
Certificado SC-CER188101



	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: PL – DI - PAA
		Versión: 1
		Aprobado: 01/27/ 2015

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE REALIZACIÓN
Promocionar y difundir a través de la página web, redes sociales, espacios radiales, televisivos los mecanismos de PQRS con que cuenta la empresa	Técnico Administrativo Gr. 1 (Comunicación)	Permanente
Continuar con la medición y análisis de las encuestas de satisfacción y socializar sus resultados	Profesional Universitario Gr. 2 (Planificación)	Anualmente
Mejorar la Pagina Web de la empresa	Gerente Profesional Universitario Gr. 2 (sistemas) Técnico Administrativo Gr. 1 (comunicaciones)	Abril
Sensibilizar a los servidores públicos sobre la satisfacción de nuestros clientes	Planificación y comunicación	Meses de: Marzo, Septiembre y Diciembre

La Lotería del Cauca publica en su página Web toda la información relacionada con los procesos como: Resultados de planes de acción, Plan Anual de Adquisiciones, Presupuesto, Estados Financieros, Informes de Gestión, Plan de Acción, 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.

7 METAS

1. Mantener el 80% del promedio del resultado de la encuesta de satisfacción.
2. Mantener 3 canales de comunicación con el usuario.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

