



GP-CER418680



SC-CER418692

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE
INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
Agosto - 2016

FERNANDO REYES MOSCOSO
JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, SEPTIEMBRE DE 2016

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



GP-CER418680

SC-CER418692

INTRODUCCIÓN

LA Lotería del Tolima como entidad generadora de recursos económicos para el sector de la salud como un mandato legal de la ley 643 de 2001, requiere de un plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

La Jefatura de Control Interno de la lotería del Tolima en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 ha efectuado seguimiento al PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO para el año 2016, actividades que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, lo que se traduce en lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos a través de las transferencias al sector salud y la competitividad del Sector Público, con una administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública.



GP-CER418680

SC-CER418692

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO								
LOTERIA DEL TOLIMA 2016								
No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2016/04/30	2016/08/31	2016/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
COMPONENTE 1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO								
1	Revisión y ajustes de riesgos anticorrupción en los primeros 120 días	DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2016	Se procedió a la revisión de los riesgos anticorrupción existentes y a efectuar los ajustes del mapa de riesgos	Se llevaron a cabo las auditorías internas y se observaron cada uno de los riesgos existentes con los dueños de procesos para determinar la ocurrencia y los controles		100%	Informes de Auditoría
2	Definir estrategias para la mitigación de los riesgos de anticorrupción con los funcionarios responsables. (Ver riesgos anticorrupción - mapa de riesgos por proceso)	DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2016	Se definieron estrategias que permitieran un manejo adecuado de los riesgos			100%	Comité de Calidad



GP-CER418680

SC-CER418692

3	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo	DUEÑOS DE PROCESOS	31 DE MARZO 2016	En comité de calidad (SIG) se llevó a cabo reunión con todos los dueños de procesos y solicito que cada uno de los dueños de proceso se responsabilizara de los riesgos correspondientes			100%	Comité de calidad
4	Verificar que los controles de los riesgos existentes sean efectivos para minimizar la probabilidad e impacto de la ocurrencia de los mismos. Evaluar y autoevaluar los riesgos de los procesos del Modelo de Operación	Control interno DUEÑOS DE PROCESOS	30 JUNIO DE 2016	Se revisaron los controles de los riesgos existentes y se propuso abordar los demás riesgos con cada dueño de proceso para	Los riesgos anticorrupción fueron analizados uno por uno, con los dueños de proceso, en cada proceso dentro de las actividades de las auditorias, se verificaron los controles y se determinó continuar con los riesgos existentes y aplicar los controles		100%	Ver informes de auditorias
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES								
5	Identificación de Trámites: -Revisión de los Procesos -Análisis normativo	DUEÑOS DE PROCESOS	10 DEMARZO DE 2016	Se determinó la necesidad de documentar			100%	



GP-CER418680

SC-CER418692

				el procedimiento de promociones y rifas para que el usuario se oriente y agilice el trámite de autorización - Disminución de requisitos a distribuidores para garantizar la obligación.				
6	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir	DUEÑOS DE PROCESOS	11 DEMARZO DE 2016	Promociones y rifas del proceso Control de Juegos.			50%	
7	Racionalización de Trámites: - Simplificación - Estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	12 DEMARZO DE 2016	Estandarización de promociones y rifas para evitar trámites innecesarios			50%	
8	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012)	CONTROL INTERNO TODOS LOS PROCESOS	31 DE AGOSTO	Existe un link de comunicación con los usuarios que evita el desplazamiento y pérdida de tiempo agilizando así los trámites de PQRs	Los trámites de pago de premios, giro de transferencias, entrega de billetería a los distribuidores y formulario a la concesionaria de chance se realiza en		100%	



GP-CER418680

SC-CER418692

					el tiempo establecido y en la oportunidad requerida.			
Componente 3: Rendición de Cuentas								
9	Preparar con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización	TODOS LOS PROCESOS	31 de octubre	Los sistemas de información de la lotería del Tolima permiten información oportuna	Los sistemas de información de la lotería del Tolima permiten información oportuna			
10	Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la LOTERIA DEL TOLIMA	TODOS LOS PROCESOS	4 de noviembre	Las dependencias de la lotería rinden información mensual trimestral, semestral y anual a los diferentes entes de control en consecuencia existe información permanente	Las dependencias de la lotería rinden información mensual trimestral, semestral y anual a los diferentes entes de control en consecuencia existe información permanente			
11	Reunión con los dueños de los procesos para Analizar y consolidar informe de Gestión de la LOTERIA	TODOS LOS PROCESOS	5 de noviembre	Para la rendición de cuentas tanto de los organismo de control como para audiencia de rendición de cuentas todos los procesos se reúnen para	Para la rendición de cuentas tanto de los organismo de control como para audiencia de rendición de cuentas todos los procesos se reúnen para			50%



GP-CER418680

SC-CER418692

				la información de cada área	la información de cada área			
12	Convocar de forma directa a los, Alcaldes, Asamblea DPTAL, Concejo DPTAL de planeación, la veeduría ciudadana al plan de desarrollo, las juntas administradoras locales, concejo DPTAL de Política Económica y Social, la Contraloría general del DPTO, y la comunidad en general para asistir a la presentación de informe de gestión de la Lotería.	ADMINISTRATIVA	5 de noviembre	La convocatoria de la audiencia de los 100 días de gestión se efectuaron las citaciones e invitaciones correspondientes con la oportunidad debida			50%	
14	Realización de la audiencia	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Para definirse llevo a cabo en abril y se espera la programación de la próxima	Se realizó audiencia pública delos primeros 100 días de gobierno.			50%	
15	Divulgue las conclusiones de la audiencia pública: Elabore un acta final de la audiencia pública donde se resuma lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia.	ADMINISTRATIVA	Un día hábil después de la audiencia pública	La audiencia pública correspondió a los primeros 100 días de gobierno y se llevó a cabo en las instalaciones de la	La audiencia pública realizada, será una de dos que se llevaran a cabo en el año 2016, la próxima audiencia no se		100%	Se divulgó en página WEB de la Gobernación



GP-CER418680

SC-CER418692

				gubernación y se encuentra publicado en la página de la gubernación y lotería	encuentra aún programada			
4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano								
14	Publicar la información de que trata la ley de transparencia de manera oportuna en el respectivo LINK de la Lotería (ver artículo 9 de la ley 1712 de 2014)	ADMINISTRATIVA	Permanente	Se viene publicando la contratación, Estados financieros y ejecuciones Pptes, informes de control interno, resultados de la lotería, eventos, normatividad, plan de acción y anticorrupción, empalme.			80%	Ver pagina WEB
15	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano : Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	15 de febrero	La lotería difunde los servicios de información de resultados de la lotería y pijao de oro y el plan de premios. Y listado de los sorteos			100%	



GP-CER418680

SC-CER418692

16	Mantenimiento y actualización de la página web	ADMINISTRATIVA	Permanente	Diariamente se realiza el mantenimiento de la página web pues se requiere que permanentemente se divulguen resultados de la lotería y especialmente resultados del pifao de oro, además de verificar las peticiones quejas y reclamos de los ciudadanos.	La página WEB, es actualizada con la información relevante que produce la lotería del Tolima, informes, eventos promocionales, atención a mandatos de la ley de transparencia	100%		
17	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente 2016 para la toma de decisiones que conlleven el mejoramiento continuo	MERCADEO Y PUBLICIDAD	Junio y diciembre		Las encuestas aplicadas a los clientes sobre las actividades de la operación y venta de la lotería del Tolima los vendedores muestran un grado de satisfacción alto frente al plan de premios se solicitan en te otras cambios del diseño del billete se califica como regular los incentivos dados en el primer semestre por parte de la	50%		



GP-CER418680

SC-CER418692

					entidad por concepto de venta. De las 162 encuesta aplicadas 131 fueron satisfactorias			
18	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	ADMINISTRATIVA	15 de febrero	Se publicó en lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos en cartelera y pagina web.			100%	Ver cartelera y pagina WEB
5. Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos								
19	Fortalecer la radicación de PQRS por el Canal Virtual (WEB)	OPERACIÓN DE JUEGOS	permanente	Se fortaleció el trámite de PQRs con la puesta en funcionamiento de Link de servicios al cliente Contáctenos			100%	Ver informes de PQRs
20	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la Gestión de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO	Se fortaleció el trámite de PQRs con la puesta en funcionamiento de Link de servicios al cliente Contáctenos			100%	Ver informes de PQRs
21	La oportunidad en las respuestas de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	ENERO A DICIEMBRE	Las PQRs viene siendo tramitadas dentro del término	El 100% de las respuestas de peticiones quejas y		100%	Ver informes de PQRs



GP-CER418680

SC-CER418692

			establecido en las normas legales	reclamos fueron realizadas en el tiempo establecido en la ley además de tomarse correctivos de acuerdo a la PQR			
--	--	--	-----------------------------------	---	--	--	--



GP-CER418680



SC-CER418692

CONCLUSIONES

La rendición de cuentas de la lotería se realiza a través de la administración central del Tolima, la primera audiencia de rendición se realizó a los primeros 100 días de gobierno, la segunda audiencia de rendición de cuentas se estima que es para el mes de noviembre o diciembre de 2016, según lo establezca el señor gobernador como máxima autoridad del departamento.

La lotería del Tolima en el Plan de Desarrollo Soluciones que Transforman, se encuentra ubicado en el eje cinco Tolima Territorio con Buen Gobierno, y su aporte al desarrollo del departamento del Tolima se encuentra enmarcado en las transferencias que debe efectuar a la salud de los tolimeses por la venta de lotería y la concesión del juego de apuestas permanentes.

Se requiere que cada uno de los procesos se apropie de la gestión que debe realizar frente al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de manera que el mismo proporcione a la entidad mecanismos de lucha contra la corrupción, mejoramiento en la atención del ciudadano, disminución de trámites que se hacen engorrosos para el ciudadano, que el ciudadano sepa sobre la rendición de cuentas de la entidad, y sobre todo, que cualquier petición queja o reclamo sea diligenciada y tramitada en el menor tiempo posible dando solución a las inquietudes para satisfacción de los usuarios y clientes.