

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO LOTERIA DEL TOLIMA 2023

CONTENIDO

1. Introducción
2. Reseña Histórica de la Lotería del Tolima
3. Fundamento Legal
4. Elementos Estratégicos de la Lotería del Tolima
 - a. Misión
 - b. Visión
 - c. Política de Calidad
 - d. Objetivo de Calidad
 - e. Funciones y Deberes
5. Estructura de la Planeación Estratégica
6. 5.1. Objetivo del Plan.
7. 5.2. Alcance.
8. 6. Componentes
9. 6.1. Componente I. Mapa de Riesgos de Corrupción
10. 6.2. Componente II. Racionalización de Trámites
11. 6.3. Componente III. Rendición de Cuentas
12. 6.4. Componente IV Atención al Ciudadano
13. 6.5. Componente V Transparencia y Acceso a la Información.
14. 6.6. Componente VI Iniciativas Iniciales
15. 7. Seguimiento a la implementación del plan
16. 7.1. Formulación
17. 7.2. Ajustes y modificación
18. 7.3. Publicación
19. 7.4. Socialización
20. 7.5. Reporte
21. 7.6 Seguimiento.

INTRODUCCION

La Lotería del Tolima E.I.C.E es una empresa comprometida en la gestión empresarial, en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, en cumplimiento de su objeto social, con la racionalización en sus procesos y relaciones, con la responsabilidad en el acatamiento de todas sus obligaciones y el respeto a todos aquellos con quien tiene vínculos, Es una organización que soporta con sus actuaciones en la rectitud y soportada en la calidad de su personal, productos y servicios, con las políticas de un Estado participativo al servicio de la ciudadanía, con el manejo cuidadoso de los dineros y bienes oficiales, buscando el bien común en la gestión de lo público.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena “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”, y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de la Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 4 y con los lineamiento de la 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

De acuerdo a lo anterior el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye para La Lotería del Tolima, en una herramienta estratégica orientada a la prevención de actos de corrupción, a la efectividad del control y a la atención oportuna a la ciudadanía con calidad en el servicio, y en hacer visible la gestión institucional en que, con motivo de esta publicación, deberá ser revisado, evaluado y ajustado o mejorado anualmente.

RESEÑA HISTÓRICA DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA

Se creó el juego de la Lotería en el departamento del Tolima en el año de 1923, en cumplimiento de la Ley 64 de 1923. (Administradas por Juntas de Beneficencia).

Posteriormente haciendo uso de las facultades otorgadas por el Gobierno Nacional, en ésta Ley, mediante ordenanza 17 del 23 de marzo de 1925, el Gobierno Departamental crea la “Lotería de Beneficencia del Tolima”, con el fin de constituir una nueva renta departamental cuyo producto sería destinado en su totalidad a la asistencia pública, estableciendo las funciones de la Directiva, así como la contratación de la Lotería. Esta ordenanza disponía que la explotación de la Lotería se podía efectuar a través de terceros para lo cual se debía suscribir un contrato para tal fin.

Un Gerente muy importante de la Beneficencia del Tolima fue el señor FLORO SAAVEDRA, La lotería funcionó en el edificio de la calle 12 2-43 construido en un lote donado para éste fin.

Las Juntas de Beneficencia tenían atribuida la administración de las Loterías, para la explotación de ese arbitrio rentístico; con la Ley 93 de 1938, el gobierno nacional dispuso que estarían sujetas al control y vigilancia gubernamental.

En 1974, mediante Decreto Departamental 634 de 1974, se le reconoce a la Beneficencia del Tolima, estatus de Establecimiento Público descentralizado del orden departamental, con personería jurídica y administrativa; el destino de la renta continúa asignado a la asistencia pública, adicionándose los sectores de la salubridad social y hospitalaria.

Con la entrada en vigencia de la carta constitucional de 1991 –Art. 336 MONOPOLIO RENTISTICO DE LOS DEPARTAMENTOS, en el año de 1993, se realiza modificaciones sustanciales a los estatutos y se reorganiza la Beneficencia del Tolima, adscribiendo el establecimiento Público a la Secretaría de Salud del Tolima. (Decreto 566 de 1993)

Y Finalmente en el año 2001, en cumplimiento de la Ley 643 de enero 16 de 2001, mediante la cual se fija el “Régimen propio del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar” se crea la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO LOTERIA DEL TOLIMA, mediante Ordenanza 017 del 24 de abril de 2001; empresa que inicia sus actividades el 1º de agosto de 2001.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 643 de 2001 (Sobre el Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar).
- Manual de Contratación de la Lotería del Tolima Resolución 145 del 16 de mayo de 2022
- Ley 1150 de julio 16 de 2007 (por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 87 de noviembre 29 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 junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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).
- Ley 1712 de marzo 6 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).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI))
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA

MISIÓN

La Lotería del Tolima E.I.C.E, es una empresa generadora de recursos para el sector salud, a través de la explotación y control del monopolio de juegos de suerte y azar a nivel nacional enfocada en nuestros clientes y en procesos de mejora continua.

VISIÓN

La Lotería del Tolima E.I.C.E, en el 2024 será una empresa moderna, viable y sostenible, mediante procesos de innovación y fortalecimiento tecnológico, a través del talento humano competente, contribuyendo con el crecimiento de los recursos para el sector salud.

POLITICA DE CALIDAD

La Lotería del Tolima E.I.C.E, está comprometida en satisfacer las necesidades y requisitos de sus clientes, en la operación y control efectivo de los juegos de suerte y azar con la participación del recurso humano competente para el manejo con transparencia de la información y los recursos financieros, utilizando logística y tecnología adecuada en la búsqueda del mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes.
- Incrementar las transferencias de recursos al sector salud.
- Lograr un crecimiento mutuo con los distribuidores.
- Aumentar la efectividad de los procesos.

FUNCIONES Y DEBERES

- Son funciones de la Lotería del Tolima: Administrar la Lotería del Tolima, las loterías en las cuales participe como asociada, el juego de apuestas permanentes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley.
- Administrar todo los bienes y rentas que constituyan su patrimonio. Aplicar el producto de sus actividades a los fines específicamente establecidos por la

Constitución y la Ley.

- Celebrar contratos o convenios con otras personas naturaleza o jurídicas, públicas o privadas, tendiente a la realización de su objeto. Recaudar los impuestos provenientes de la explotación de la lotería foránea y transferirlo conforme a la Ley.
- Asociarse con otras entidades públicas o privadas para el cumplimiento de su objeto social o la administración de sus bienes.

ESTRUCTURA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Para el cumplimiento de la plataforma estratégica de la Lotería del Tolima, se establecieron los siguientes objetivos estratégicos con el fin de materializar las metas definidas para la vigencia 2023 en el plan de acción.

Objetivo Estratégico 1: Generar Más Aportes a la Salud **Objetivo Estratégico 2:** Fortalecer la Gestión Institucional **Objetivo Estratégico 3:** Promover la Cultura le Juego Legal

OBJETIVO DEL PLAN

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la generación de recursos para la salud y satisfacción a la sociedad, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad durante la vigencia 2023.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Lotería del Tolima.

COMPONENTES

COMPONENTE I. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la consolidación de las Políticas de Administración de Riesgos se deben tener en

cuenta todas las etapas desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo y las cuales están definidas en el Manual de Riesgos.

El Decreto 1599 de 2005 establece: Elemento de Control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad pública.

Que la Función Pública emitió la Guía Para la Administración del Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital versión 5 de diciembre de 2021, donde definió la metodología para la Administración del Riesgo, indicando inicialmente que se requiere de un análisis inicial relacionado con el estado actual de la estructura de riesgos y su gestión en la entidad, el conocimiento de la misma desde un punto de vista estratégico, de la aplicación de tres (3) pasos básicos para su desarrollo y de la definición e implantación de estrategias de comunicación transversales a toda la entidad para que su efectividad pueda ser evidenciada. A continuación, se puede observar la estructura completa con sus desarrollos básicos:



Se deben tener en cuentas algunas de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente, interrelacionadas o en conjunto.

Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Lo definimos en las convenciones como Inaceptables.

Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como la consecuencia (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles. Lo definimos en las convenciones como Moderados.

Compartir o Transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Lo definimos en las convenciones como Tolerables.

Asumir un riesgo, luego que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el líder del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo. Lo definimos en las convenciones como Aceptables.

Para el manejo de los riesgos se analiza las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, institucional, financiera y económica y se puede realizar con base a los criterios de:

- i. La valoración del riesgo
- ii. El balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma

Para la ejecución de las acciones, se identifica las áreas o dependencias responsables de llevarlas a cabo, definir un cronograma y unos indicadores que permitan verificar el cumplimiento para tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Con la realización de esta etapa se busca encauzar el accionar de la entidad hacia el uso eficiente de los recursos, la continuidad en la prestación de los servicios, la protección de los bienes utilizados para servir a la comunidad. Igualmente, se busca que la entidad tenga claridad sobre las políticas de Administración del Riesgo, las acciones de manejo de riesgo y el compromiso de la gerencia y de los servidores de la entidad.

Calificación del riesgo

Se debe calificar cada uno de los Riesgos según la matriz de acuerdo a las siguientes

especificaciones: Probabilidad se califica entre 1 a 5 de acuerdo al número de veces que se presenta o puede presentarse el riesgo. Y la Consecuencia se califica 1 a 5 de acuerdo a su impacto. A continuación, podemos visualizar la convención de la zona de riesgo una vez sea calificado, e igualmente

CONVENCIONES:

EXTREMO 13 - 25	INACEPTABLE: Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que bajo ninguna circunstancia se deberá mantener un riesgo con esa capacidad potencial de afectar la estabilidad de la empresa. Por ello estos riesgos requieren una atención inmediata o de alta Prioridad por parte de la Alta Gerencia para buscar disminuirlo más pronto posible su afectación.
ALTO 7 - 12	MODERADO: Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz significa que se requiere desarrollar acciones prioritarias a corto plazo para su gestión, debido al alto impacto que tendrían sobre el sistema. Requiere atención de la alta gerencia.
MEDIO 4 - 6	TOLERABLE: Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que, aunque deben desarrollarse actividades para la gestión sobre el riesgo, tienen una prioridad de segundo nivel, pudiendo ser a mediano plazo. Se deben mantener los controles existentes y la responsabilidad de la gerencia es específica.
BAJO 1 - 3	ACEPTABLE: Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que la combinación Probabilidad-Consecuencia no implica una gravedad significativa, por lo que no amerita la inversión de recursos y no requiere acciones adicionales para la gestión diferentes a las ya aplicadas en el riesgo. Se deben mantener los controles existentes y se administra con procedimientos rutinarios.

Tomando las siguientes categorías: Rara, Improbable, Posible, Probable y Casi Segura en relación con el impacto e Insignificante, Menor, Moderado, Mayor y Catastrófico respecto a la probabilidad. Así mismo, presenta un análisis cuantitativo, que contempla valores numéricos que contribuyen a la calidad en la exactitud de la calificación y evaluación de los riesgos. Tanto para la consecuencia como para la probabilidad se han determinado valores 1 a 5.

La forma en la cual la probabilidad y la consecuencia son expresadas y combinadas en la matriz provee la evaluación del riesgo, tal como se puede apreciar en la siguiente grafica

MATRIZ DE RIESGOS

Casi Segura	5	MEDIO 1x5 = 5	ALTO 2x5 = 10	ALTO 3x5 = 15	ALTO 4x5 = 20	ALTO 5x5 = 25
Probable	4	MEDIO 1x4 = 4	ALTO 2x4 = 8	ALTO 3x4 = 12	ALTO 4x4 = 16	ALTO 5x4 = 20
Posible	3	BAJO 1x3 = 3	MEDIO 2x3 = 6	ALTO 3x3 = 9	ALTO 4x3 = 12	ALTO 5x3 = 15
Improbable	2	BAJO 1x2 = 2	MEDIO 2x2 = 4	MEDIO 3x2 = 6	ALTO 4x2 = 8	ALTO 5x2 = 10
Rara	1	BAJO 1x1 = 1	BAJO 2x1 = 2	BAJO 3x1 = 3	MEDIO 4x1 = 4	MEDIO 5x1 = 5
		1	2	3	4	5
		CONSECUENCIA				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico

Evaluación del riesgo

Para realizar la Evaluación del Riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la Matriz, según la celda que ocupa, aplicando los criterios establecidos y definiendo la Probabilidad de ocurrencia del evento de acuerdo con la siguiente tabla:

NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN
1	Rara	Virtualmente imposible, se acerca a lo imposible. Puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales.
2	Improbable	Imaginable pero poco posible, ha ocurrido en otra parte. Podría ocurrir algunas veces.
3	Posible	Poco usual. Ha ocurrido o puede ocurrir aquí. Es posible que ocurra algunas veces.
4	Probable	Muy posible, con gran probabilidad de ocurrencia. Puede ocurrir en la mayoría de las circunstancias.
5	Casi segura	Muy probable, de alta probabilidad de ocurrencia. Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

Una vez analizado se debe evaluar el riesgo

- **NIVEL DEL RIESGO:** Se define como el producto de la Probabilidad por la Consecuencia ($NR = P \times C$).
- Inicialmente se evalúa el Nivel del riesgo ABSOLUTO (considerando que NO existen controles o no están operando).
- Luego se evalúa el Nivel del riesgo BRUTO (considerando que los controles existentes están operando).
- Posteriormente se recalifica el riesgo RESIDUAL (considerando que las medidas de tratamiento planteadas o implantadas funcionan de manera eficaz).

Valoración del riesgo

El Decreto 1599 de 2005 (se adopta el MECI) establece: Elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad pública al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el Elemento de Control, denominado

“Controles”, del Subsistema Gestión de Control, con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas. Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones. Esta valoración se debe realizar en el Mapa de Controles.

		Probabilidad				
		Nada probable	Ligeramente probable	Un poco probable	Muy probable	Extremadamente probable
Severidad	Insignificante	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menor	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderado	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Critico	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastrófico	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

De acuerdo a lo anterior se evalúa la Efectividad de los controles e identificación del Riesgo Residual tal como se puede apreciar a continuación:



Mapa de Riesgos de Corrupción

La Lotería del Tolima ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, el cual está disponible para su consulta en la página web de la entidad.

Ver la Matriz de Riesgos Institucional de la Lotería del Tolima en el link <https://www.loteriadeltolima.com>

A continuación, se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivas medidas de mitigación formuladas por cada uno

de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad aprobados en dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el cual puede ser consultado en detalle en la página Web de la Entidad, en un medio de fácil acceso al ciudadano.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2023, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias de acuerdo a la planeación estratégica y la cual define la orientación para mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Para dar cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional se tiene implementado como Buenas Prácticas en toda la contratación de la Lotería del Tolima, el levantamiento de la Matriz de Riesgos como mecanismo de Anticorrupción para una buena práctica.

COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Lotería del Tolima teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP y lo que ha avanzado en la racionalización de los trámites, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites en Entidad, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas propicia un espacio para socializar la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad y el desarrollo institucional, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula a toda la sociedad de carácter público, privado y comunitario, mediante la publicación de los documentos soportes de Gestión, Evaluación y Austeridad del Gasto, así:

Informes de Gestión: En nuestros informes de gestión encontrarás todas las acciones desarrolladas y los alcances obtenidos en los periodos que allí se relacionan, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Informes Financieros: En la Lotería del Tolima le apostamos siempre a la legalidad y la transparencia, por eso damos a conocer nuestros Estados Financieros. el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Información del Sistema de Gestión de Calidad: En la Lotería del Tolima se podrá conocer cuáles es el sistema integrado de calidad en los procesos que se llevan a cabo en la Lotería del Tolima el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Informes Entes de Control: En la Lotería del Tolima se podrá conocer cuáles son las entidades encargadas de vigilar todos los procesos que se llevan a cabo en la Lotería del Tolima, que tipo de control que ejerce cada una de ellas y sus datos de contacto, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <http://www.loteriadeltolima.com>

Informes control Interno: En la Lotería del Tolima se podrá conocer cuáles son los informes presentados por la oficina de Control Interno a los procesos que se llevan a cabo en la Lotería del Tolima, que tipo de control que ejerce cada una de ellas y sus datos de contacto, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Normograma: En el siguiente normograma se encontrarán todas las leyes, estatutos, ordenanzas y acuerdos por medio de los cuales se regulan y reglamentan todos nuestros procesos, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Siplaft: En SIPLAFT se encontrará la presentación y el manual sobre el tema de lavado de activos y la financiación del terrorismo, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Informes Procesos Judiciales: se encontrarán los informes a los procesos de la entidad, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Tabla de Retención: se encontrará la tabla de retención documental de la entidad, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Ejecuciones presupuestales: se encontrarán las ejecuciones presupuestales de la Lotería del Tolima, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Mecanismos de participación ciudadana: la Lotería del Tolima pone a disposición para la ciudadanía participar en sus diferentes canales, el cual se puede visualizar en el siguiente link: <https://www.loteriadeltolima.com>

COMPONENTE IV. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde la página web de la entidad en el link: <https://www.loteriadeltolima.com>, se puede visualizar los mecanismos de atención al ciudadano:

De acuerdo a lo anterior el ciudadano puede presentar una queja, hacer una solicitud, realizar la devolución y soporte de la lotería, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios e información de interés, en el Link se describe claramente la Política del Servicio al Ciudadano: <https://www.loteriadeltolima.com>

Formulario de quejas y reclamos en el link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Contacto Lottired en el link: <https://www.loteriadeltolima.com>

Sistema de atención a nuestros clientes en el link <https://www.loteriadeltolima.com>

COMPONENTE V. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, la Lotería del Tolima pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link <https://www.loteriadeltolima.com>, la siguiente información:

COMPONENTE VI. INICIATIVAS ADICIONALES

La Lotería del Tolima implementará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Es así que se incluirán dentro de su ejercicio de planeación en la ejecución del Plan de Acción 2023, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de reducir los riesgos de corrupción y generar cultura limpia de corrupción que restablezca la confianza en la ciudadanía que desconfía de la función.

Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos de la Entidad. Es necesario que en el Código de Integridad se incluyan lineamientos claros y precisos de lo que debemos de hacer y lo que no debemos hacer,

el cual reúne los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia; cada uno de estos valores determina una línea de acción cotidiana para los servidores, la Lotería del Tolima pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link. <https://www.loteriadeltolima.com>

VALORES

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos	No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones
Cuando tengo duda respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.	No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones
Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello	No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros)
Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre	No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con sugerencias
Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor	

RESPECTO:

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país	Nunca trabajo con actitud negativa, no se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor	No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.	No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.	Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.
Presto un servicio ágil, amable y de calidad.	

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave siempre.	Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro	Jamás baso mis decisiones, presunciones, estereotipos o prejuicios.
	No agredo, ignoro, maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia	No malgasto ningún recurso público.
Cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro	No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día
Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas medias	No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos
Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo	No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras	No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas
Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones	No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación
Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas	Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

IV. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería del Tolima se programa para cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección de la Lotería del Tolima es la responsable que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto, su aprobación final se realizará por parte de la Gerencia

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La máxima autoridad de la entidad, es decir la Gerencia, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en este documento donde se definen las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Formulación

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Oficina de Planeación o quien haga sus veces coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

Ajustes y modificación

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno y se coordinará con la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

Publicación

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Lotería del Tolima en el link: <http://www.loteriadeltolima.com>, bajo la responsabilidad de la Oficina de sistemas, previa entrega de la Oficina de Planeación o

quien haga sus veces, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la oficina de sistemas, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

Socialización

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la lotería del Tolima involucrará a los servidores públicos, al comité directivo, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Reporte

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

Seguimiento

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)"

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos que se establezcan para el seguimiento de las Estrategias.

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION

2023



RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD DESPUÉS DE CONTROLES	IMPACTO DESPUÉS DE CONTROLES	VALORACIÓN DE RIESGOS DESPUÉS DE CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
Tráfico de influencias al interior de la institución	2	4	ALTA	Socialización Código de integridad y Estatuto Anticorrupción.	3	4	M	Reducir el riesgo	Líderes de proceso-	Noviembre 30
Apropiación y uso indebido de recursos de la entidad	2	4	ALTA	Socialización Código de integridad, Anticorrupción	2	2	M	Evitar el Riesgo	Área Financiera y Administrativa	Noviembre 30
Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente	2	4	ALTA	Implementación del SIA observa - Idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato, Aplicación del manual de contratación, efectuar la publicidad debida.	2	2	B	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31

Obstaculización o entramamiento de asuntos y/ o procesos de la entidad	2	5	EXTREMA	Aplicación del Manual de funciones y Manual de Inducción y Re inducción.	2	3	M	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31
Solicitud y aceptación de dádivas	2	5	EXTREMA	Socialización Código de integridad y Estatuto Anticorrupción	2	3	M	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Noviembre 30
Alteración y manipulación de documentos oficiales	2	5	EXTREMA	Socialización Código de integridad y Estatuto Anticorrupción	2	3	M	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Noviembre 30
Maniobras artificiosas para alterar el sorteo a fin de que los premios no caigan en poder del público	1	5	ALTA	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, Seapto Y Lotería, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y balotaras.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Líder Operación de Juegos	Abri, Agosto Diciembre

El no cumplimiento de los protocolos exigidos para los sorteos	1	5	ALTA	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, Seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Gestión Operación de Juego	Abril, Agosto, Diciembre
Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos de la entidad	1	5	ALTA	Desactivación de claves del personal, desvinculado y asignación de claves solamente a personal de planta	1	3	M	Evitar el Riesgo	Gestión Informática	Diciembre 31
Indebida utilización del combustible	1	4	ALTA	Seguimiento al consumo	1	2	B	Reducir	Área Administrativa	Abril, Agosto Diciembre
o reportar a la UIAF ganadores o pagos de premios para favorecer al Beneficiario	1	4	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos , verificación de pagos de	1	2	B	Asumir	Oficial de Cumplimiento	Abril, Agosto Diciembre
Desviación de recursos a través de los portales de los bancos	1	5	ALTA	Conciliaciones bancarias mensuales y utilización de mecanismos	2	2	M	COMPARTIR	Gestión Financiera	Abril, Agosto Diciembre

No reportar a tiempo operaciones sospechosas	1	5	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos	1	2	B	Evitar el Riesgo	Oficial de Cumplimiento	Abril, Agosto Diciembre
Posible exceso de Poder de influencias al interior de la institución	2	4	ALTA	Socialización Código de Integridad y. Estatuto de Anticorrupción	3	4	M	Reducir el riesgo	Líderes de procesos	Noviembre 30
Indebida apropiación de los recursos físicos y económicos de la entidad	2	4	ALTA	Actualización y Aplicación de los diferentes módulos del sistema de información de la entidad.	2	2	M	Evitar el Riesgo	Todos los procesos	Noviembre 30
Incumplimiento en la normatividad vigente para realizar procesos de contratación	2	4	ALTA	Dar aplicación al SIA y al SECOP II	2	2	B	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31
Posible Incumplimiento de las funciones asignadas al cargo	2	5	EXTREMA	Inducción del Manual de funciones y Manual de Inducción y Re inducción.	2	3	M	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31
Posible alteración Y manipulación de la de información y documentos	2	5	EXTREMA	Aplicación al manejo del sistema de información de la entidad..	2	3	M	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Diciembre 31

Posible Incumplimiento en la distribución de la Billetería	2	5	EXTREMA	Archivo digital lista entrega cupos	1	2		Revisión Chequeo entrega cupos	Líder Operación de Juegos	Abril, Agosto, Diciembre
Posible Falsificación de la billetería por parte del apostador	2	5	ALTO	Actas de socialización de las seguridades del billete y difusión	1	2		Capacitación seguridades del billete	Líder de procesos control de juegos	Abril, Agosto, Diciembre
Posible Alteración en la transparencia e incumplimiento de los protocolos en la realización del sorteo	1	5	ALTO	Acta realización sorteo y Contrato de Vigilancia	1	2	B	Cumplimiento de la normatividad vigente; *Seguridad permanente del set, * presencia de autoridades competentes en la	Gerencia y/o Delegado	Abril, Agosto, Diciembre
Posible incumplimiento a la presentación de informes a antes de control, y pagos oportunos establecidos por ley	1	5	ALTA	Presentación de informes y liquidaciones de pagos	2	2	M	Profesional financiero y profesional de tesorería	Unidad financiera y Tesorería	Abril, Agosto, Diciembre

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2023

CRONOGRAMA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2023

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
COMPONENTE 1. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO (VER MAPA DE RIESGOS)								
1	Verificar acto Administrativo o documento que definen políticas de administración de riesgos, Revisión y ajustes de riesgos anticorrupción en los primeros 90 días.	TODOS LOS PROCESOS	28 DE FEBRERO 2023					
2	Divulgar mapa de riesgos instituciones.	DIRECCIONAMIENTO	28 DE FEBRERO 2023					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
3	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo.	TODOS LOS PROCESOS	31 DE MARZO 2023					
4	Determinar medidas de respuesta ante riegos de bajo, mediano y alto impacto.	TODOS LOS PROCESOS	31 DE MARZO 2023					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
5	Verificar que los controles de los riesgos existentes sean efectivos para minimizar la probabilidad e impacto de la ocurrencia de los de los mismos. Evaluar y autoevaluar los riesgos de los procesos del Modelo de Operación.	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	31 DE MAYO 2023					
COMPONENTE 2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES								

6	Revisión de los Procesos - Análisis normativo - Identificación de trámites que pueden ser objeto de racionalización.	TODOS LOS PROCESOS	28 DE FEBRERO 2023					
---	---	-----------------------	--------------------------	--	--	--	--	--

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
7	Priorización de trámites a intervenir: -Diagnóstico de trámites a intervenir.	TODOS LOS PROCESOS	28 FEBRERO DE 2023					

8	Racionalización de trámites: - Simplificación - Estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	31 MAYO DE 2023					
---	--	--------------------	-----------------	--	--	--	--	--

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
9	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012).	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	ABRIL AGOSTO DICIEMBRE 2023					
COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS								
10	Consolidación de información para elaboración de informe.	TODOS LOS PROCESOS	31 DE OCTUBRE 2023					
11	Depuración final del documento, reparación de proyecciones e impresión.	TODOS LOS PROCESOS	31 DE OCTUBRE 2023					
12	Preparar con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización.	TODOS LOS PROCESOS	31 DE OCTUBRE 2023					
13	Convocatoria a la rendición de cuentas.	ÁREA ADMINISTRATIVA	30 DE NOVIEMBRE 2023					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
14	Realización de la audiencia.	DIRECCIONAMIENTO						
15	Publicación de las conclusiones de la audiencia pública: Elabore un acta final de la audiencia pública donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia.	ÁREA ADMINISTRATIVA	UN DÍA HÁBIL DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA					
COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								
16	Publicar la información de qué trata la ley de transparencia de manera oportuna en el respectivo LINK de la Lotería (ver artículo 9 de la ley 1712 de 2014).	ÁREA ADMINISTRATIVA	PERMANENTE					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
17	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano: Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía.	DIRECCION AMIENTO ESTRATÉGICO	28 DE FEBRERO 2023					
18	Mantenimiento y actualización de la página web.	ÁREA ADMINISTRATIVA	PERMANENTE					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
19	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente para la toma de decisiones que conlleven el mejoramiento continuo.	MERCADEO Y PUBLICIDAD	JUNIO Y DICIEMBRE 2023					
20	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos.	ÁREA ADMINISTRATIVA	31 DE MARZO 2023					
COMPONENTE 5 ATENCION A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS								
21	Fortalecer la radicación de PQRS por el Canal Virtual (WEB).	OPERACIÓN DE JUEGOS	PERMANENTE					

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
22	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos.	OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO 2023					
23	Oportunidad en las respuestas de peticiones Quejas y Reclamos.	OPERACIÓN DE JUEGOS	PERMANENTE					
COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES								

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2023/4/30	2023/08/31	2023/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
21	El Código de Integridad hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, el cual fue adoptado mediante el Decreto Nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017, en atención a lo anterior. Analizar la información y armonizar el ideario ético de la Entidad y el Código de Integridad del Servidor Público, mediante el establecimiento de estrategias para la apropiación de valores y comportamientos, que permitan fortalecer la cultura de integridad y la implementación de la Política de Integridad de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Socializarlo	Recursos humanos	PERMANENTE					



SC-CER804982

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima



@loteria_tolima