

Ibagué, 7 de marzo de 2025

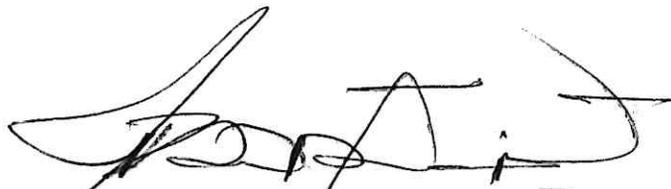
Doctora  
**NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS**  
Gerente  
LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E

**Asunto:** Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la Lotería del Tolima, correspondiente al tercer cuatrimestre, septiembre-diciembre de 2024.

Respetada doctora Nancy Liliana,

Atendiendo lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción y la metodología establecida en el Artículo 5 del Decreto Nacional 2641 de 2012, en concordancia con el Artículo 9, literal g de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, así como lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero 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”, la oficina de control interno realizó seguimiento a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para el cumplimiento en el tercer cuatrimestre, período septiembre-diciembre de 2024.

Cordialmente,



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTÍZ**  
Jefe Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO –  
PAAC Y RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

**Tercer Cuatrimestre 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Marzo 2025**

## OBJETIVO

Realizar seguimiento al avance de las actividades definidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería del Tolima E.I.C.E y a los riesgos de corrupción definidos en el mapa de riesgos institucional, mediante la verificación de la ejecución de las acciones y controles correspondientes al tercer cuatrimestre de 2024.

## ALCANCE

Se realiza verificación de las actividades ejecutadas en el tercer cuatrimestre, comprendidas entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2024.

## METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno – OCI, realizó seguimiento al avance y cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2024, publicado en la página web de la entidad en la ruta [www.loteriadeltolima.co/transparencia/planeacion/numeral 6.1.7](http://www.loteriadeltolima.co/transparencia/planeacion/numeral%206.1.7), mediante el análisis de las causas, el diseño, ejecución y efectividad de los controles, las acciones establecidas en el plan de tratamientos, las materializaciones y la oportuna identificación y administración de los riesgos. Para efectuar el seguimiento, la OCI solicitó a cada uno de los procesos responsables de la ejecución de las actividades, la información relacionada con el avance o cumplimiento de las acciones durante el tercer cuatrimestre de la presente vigencia. Lo anterior con el fin de realizar el análisis documental de lo reportado desde la primera y segunda línea de defensa. De acuerdo con la información suministrada, se verificó el avance y cumplimiento de las actividades ejecutadas por cada uno de los componentes (1. Gestión del riesgo de corrupción, 2. Racionalización de trámites, 3. Rendición de cuentas, 4. Mecanismos para mejora de la atención al ciudadano, 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información y 6. Iniciativas adicionales), que conforman el PAAC y la estructuración de los riesgos de corrupción en relación con el mapa institucional.

## INFORMACIÓN GENERAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, constituye un instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión en relación con la corrupción. Lo anterior regulado desde los principios de transparencia e integridad al servicio de la ciudadanía, contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el cual debe ser implementado en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Igualmente, se integra al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, involucrando acciones transversales de integridad, de relación Estado ciudadano, mecanismos para mejorar la

atención, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, a través de estrategias y actividades en cada uno de sus seis (06) componentes y su relación en cada una de las dimensiones del modelo:

## SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El presente informe corresponde al tercer seguimiento de las acciones formuladas con corte al 31 de diciembre de 2024, el cual tiene por objeto verificar y evaluar el nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado por la entidad para la vigencia 2024 y adicionalmente brindar las recomendaciones necesarias a la alta dirección para la toma de decisiones correctivas.

La Oficina de Control Interno de la Lotería del Tolima, en cumplimiento de su función de prevención y control en aras de fortalecer la labor institucional de la entidad y brindar un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno, realizó el primer seguimiento a los componentes anticorrupción: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y Gestión Integral, e iniciativas adicionales, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia.

De acuerdo al seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería del Tolima vigencia 2024, se obtuvieron los siguientes resultados en cada componente:

### 1. COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Mediante este componente se divulga la política de administración de riesgos, se actualiza, pública, monitorea y se hace seguimiento a los riesgos de corrupción establecidos en el mapa institucional de la entidad, permitiendo identificar, analizar y controlar las posibles situaciones que, por acción u omisión, uso del poder, desviar la gestión de lo público y el beneficio privado conlleven a prácticas de corrupción. Para la vigencia 2024, la Lotería del Tolima, estableció en la matriz veintiséis (26) riesgos de corrupción, en los que se involucraron los nueve (9) procesos de la entidad.

#### Riesgos de Corrupción Identificados en el Mapa de Riesgo Institucional

No	PROCESO	RIESGO
R1	Líderes de proceso	Tráfico de influencias al interior de la institución
R2	Área Financiera y Administrativa	Apropiación y uso indebido de recursos de la entidad
R3	Área Administrativa	Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente
R4	Área Administrativa	Obstaculización o entramamiento de asuntos y/ o procesos de la entidad
R5	Líderes de proceso	Solicitud y aceptación de dádivas

R6	Líderes de proceso	Alteración y manipulación de documentos oficiales
R7	Líder Operación de Juegos	Maniobras artificiosas para alterar el sorteo a fin de que los premios no caigan en poder del público
R8	Gestión Operación de Juego	El no cumplimiento de los protocolos exigidos para los sorteos
R9	Gestión Informática	Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos de la entidad
R10	Área Administrativa	Indebida utilización del combustible
R11	Oficial de Cumplimiento	No reportar a la UIAF ganadores o pagos de premios para favorecer al Beneficiario
R12	Gestión Financiera	Desviación de recursos a través de los portales de los bancos
R13	Oficial de Cumplimiento	No reportar a tiempo operaciones sospechosas
R14	Líderes de procesos	Posible exceso de Poder de influencias al interior de la institución
R15	Todos los procesos	Indebida apropiación de los recursos físicos y económicos de la entidad
R16	Área Administrativa	Incumplimiento en la normatividad vigente para realizar procesos de contratación
R17	Área Administrativa	Posible Incumplimiento de las funciones asignadas al cargo
R18	Área Administrativa	Posible Solicitud y aceptación de dádivas
R19	Líderes de proceso	Posible alteración Y manipulación de la de información y documentos
R20	Líder Operación de Juegos	Posible Incumplimiento en la distribución de la Billetería
R21	Líder de procesos control de juegos	Posible Falsificación de la billetería por parte del apostador
R22	Gerencia y/o Delegado	Posible Alteración en la transparencia e incumplimiento de los protocolos en la realización del sorteo
R23	Administrador Sistema de Información	Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos del sistema de información de la entidad
R24	Oficial de cumplimiento de la entidad o su delegado.	Posible Incumplimiento del reporte a la UIAF (Sirel) de informe ROS y ganadores de premios mayores a 5 millones premios para favorecer al Beneficiario
R25	Unidad Financiera	Posible desviación de recursos a través de los portales de los bancos
R26	Unidad financiera y Tesorería	Posible incumplimiento a la presentación de informes a antes de control, y pagos oportunos establecidos por ley

Se procedió a la revisión de los riesgos anticorrupción existentes y a efectuar los ajustes del mapa de riesgos.

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 2022				
2	Divulgar mapa de riesgos instituciones	DIRECCIONAMIENTO	27 DE FEBRERO 2022				
3	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo	TODOS LOS PROCESOS	20 DE MARZO 2022				
4	Determinar medidas de respuesta ante riegos de bajo mediano y alto impacto	TODOS LOS PROCESOS	20 DE MARZO 2022				
5	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	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	28 MAYO DE 2022				

Las actividades señaladas en el componente uno (1), fueron ejecutadas y evaluadas en el primer cuatrimestre del año.

• **Monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos institucional**

En relación al monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos institucional, de acuerdo a las responsabilidades definidas, en donde la Oficina de Control Interno ha tenido la función de llevar a cabo una evaluación independiente a la gestión, la cual se realizó de forma coordinada con los líderes de los procesos. En tal sentido se efectuó monitoreo cuatrimestral de las actividades desarrolladas con el fin de asegurar que los controles establecidos por los responsables de los procesos estén diseñados y operando de manera efectiva. Es decir que el seguimiento por parte de la tercera línea de defensa se realizará con base al monitoreo de la segunda línea.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**
**MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD ESPUES DE	IMPACTO DESPUÉS DE	VALORACIÓN DE RIESGOS	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRIMER CUATRIMESTRE	SEGUNDO CUATRIMESTRE	TERCER CUATRIMESTRE	AVANCE FINAL
Tráfico de influencias al interior de la institución	2	4	BAJO	Socialización Código de integridad y Estatuto Anticorrupción	3	4	BAJO	Reducir el riesgo	Líderes de proceso	Noviembre 30	NA	NA	Relación de asistencia	
Apropiación y uso indebido de recursos de la entidad	2	4	MEDIO	Socialización Código de integridad, Anticorrupción	2	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Área Financiera y Administrativa	Noviembre 30	NA	NA	Relación de asistencia	
Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente	2	4	MEDIO	Implementación del SIA observación de idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato, Aplicación	2	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31	NA	SECO PII	Relación de asistencia	
Obstaculación o entramamiento de asuntos y/o procesos	2	5	BAJO	Aplicación del Manual de funciones y Manual de procedimientos	2	3	BAJO	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31	NA	NA	Relación de asistencia	
Solicitud y aceptación de dádivas	2	5	MEDIO	Socialización Código de integridad y Estatuto Anticorrupción	2	3	BAJO	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Noviembre 30	NA	NA	Relación de sistema	
Alteración y manipulación de documentos	2	5	MEDIO	Socialización Código de integridad y Estatuto Anticorrupción	2	3	BAJO	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Noviembre 30	NA	NA	Relación de sistema	

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD DESPUÉS DE	IMPACTO DESPUÉS DE	VALORACIÓN DE RIESGOS	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRIMER CUATRIMESTRE	SEGUNDO CUATRIMESTRE	TERCER CUATRIMESTRE	AVANCE FINAL
Maniobras artificiosas para alterar el sorteo a fin de que los premios no caigan en poder del público	1	5	MEDIO	Set de seguridad presencia de representantes antes del municipio, Seapto Y Lotería, pesaje de balotas mantenimiento	1	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Líder Operación de Juegos	Abril, Agosto Diciembre	Acta	Acta	Acta	
El no cumplimiento de los protocolos exigidos para los sorteos	1	5	MEDIO	Set de seguridad presencia de representantes antes del municipio, Seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas	1	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Gestión Operación de Juego	Abril, Agosto, Diciembre	Acta	Acta	Acta	
Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos de la	1	5	MEDIO	Desactivación de claves del personal, desvinculado y asignación de claves solamente a personal	1	3	BAJO	Evitar el Riesgo	Gestión Informática	Diciembre 31	NA	NA	Informe	
Indebida utilización del	1	4	MEDIO	Seguimiento al	1	2	BAJO	Reducir	Área Administrativa	Abril, Agosto Diciembre	Acta	Acta	Acta	
o reportar a la UIAF ganadores o pagos de premios para favorecer al Beneficiario	1	4	MEDIO	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos, verificación de pagos de tesorería con reportes	1	2	BAJO	Asumir	Oficial de Cumplimiento	Abril, Agosto Diciembre	Acta	Acta	Acta	

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD ESPUESES DE	IMPACTO DESPUÉS DE	VALORACIÓN DE RIESGOS	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRIMER CUATRIMESTRE	SEGUNDO CUATRIMESTRE	TERCER CUATRIMESTRE	AVANCE FINAL
Desviación de recursos a través de los portales de los bancos	1	5	MEDIO	Conciliaciones bancarias mensuales y utilización de mecanismos electrónicos con	2	2	BAJO	COMPAR TIR	Gestión Financiera	Abril, Agosto Diciembre	Informes	Informe	Informes	
No reportar a tiempo operaciones	1	5	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos	1	2	B	Evitar el Riesgo	Oficial de Cumplimiento	Abril, Agosto Diciembre	Informes	Abril, Agosto Diciembre	Informes	

**MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD DESPUÉS DE	IMPACTO DESPUÉS DE	VALORACIÓN DE RIESGOS DESPUÉS	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRIMER CUATRIMESTRE	SEGUNDO CUATRIMESTRE	TERCER CUATRIMESTRE	AVANCE FINAL
Posible exceso de Poder de influencias al interior	2	4	MEDIO	Socialización Código de Integridad y. Estatuto de	3	4	BAJO	Reducir el riesgo	Líderes de procesos	Noviembre 30	NA	NA	Relación de asistencias	
Indebida apropiación de los recursos físicos y económicos de la	2	4	MEDIO	Actualización y Aplicación de los diferentes módulos del sistema de información de la	2	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Todos los procesos	Noviembre 30	NA	NA	Relación de asistencias	
Incumplimiento en la normatividad vigente para realizar procesos de contratación	2	4	MEDIO	Dar aplicación al SIA y al SECOP II	2	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31	NA	Informe	Informe	
Posible Incumplimiento de las funciones	2	5	MEDIO	Inducción del Manual de funciones y Manual	2	3	BAJO	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31	Relación de asistencia	Relación de asistencia	Relación de asistencia	
Posible alteración y manipulación	2	5	MEDIO	Aplicación al manejo del sistema de información	2	3	BAJO	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Diciembre 31	NA	NA	Relación de asistencia	
Posible Incumplimiento en la distribución	2	5	MEDIO	Archivo digital lista entrega cupos	1	2	BAJO	Revisión Chequeo entrega cupos	Líder Operación de Juegos	Abril, Agosto, Diciembre	Informe	Informe	Informe	

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD DESPUÉS DE	IMPACTO DESPUÉS DE	VALORACIÓN DE RIESGOS DESPUÉS	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRIMER CUATRIMESTRE	SEGUNDO CUATRIMESTRE	TERCER CUATRIMESTRE	AVANCE FINAL
Posible Falsificación de la billete	2	5	MEDIO	Actas de socialización de las seguridades del billete y	1	2	BAJO	Capacitación seguridad del billete	Líder de procesos control de juego	Abril, Agosto, Diciembre	Actas	Actas	Actas	
Posible Alteración en la transparencia e incumplimiento de los protocolos en la realización del sorteo	1	5	MEDIO	Acta realización sorteo y Contrato de Vigilancia	1	2	BAJO	Cumplimiento de la normatividad vigente; *Seguridad permanente del set, *presencia de autoridades competentes en la realización de cada sorteo, *plan de contingencia, *mantenimiento	Gerencia y/o Delegado	Abril, Agosto, Diciembre	Acta	Acta	Actas	
Posible incumplimiento a la presentación de informes antes de	1	5	MEDIO	Presentación de informes y liquidaciones de pagos	2	2	BAJO	Profesional financiero y profesional de tesorería	Unidad financiera y Tesorería	Abril, Agosto, Diciembre	N/A	Informes	Informes	

Al cierre del tercer cuatrimestre de 2024, en el componente de gestión del riesgo de corrupción, no existe materialización de riesgos.

## 2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

6	Revisión de los Procesos -Análisis normativo Identificación de Trámites que pueden ser objeto de racionalización	TODOS LOS PROCESOS	19 DE FEBRERO 2022	N/A
7	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir	TODOS LOS PROCESOS	26 FEBRERO DE 2022	N/A
8	Racionalización de Trámites: - Simplificación - estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	15 MAYO DE 2022	N/A
9	Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012)	TODOS LOS PROCESOS – CONTROL INTERNO	ABRIL AGOSTO DICIEMBRE	Existe un link de comunicación con los usuarios que evita el desplazamiento y pérdida de tiempo agilizando así los trámites de PQRS.

En este componente de Racionalización de trámites, se desarrollan acciones en busca de mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados, estandarizando procedimientos como mecanismos de simplificación, que faciliten la interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, garantizándole sus derechos a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. La política de Racionalización de trámites se encamina a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales a través del uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

Por lo anterior, la Lotería del Tolima ha establecido entre sus actividades, la "Implementación de una herramienta tecnológica que permite al usuario registrar su solicitud y obtener un código de seguimiento que le permita consultar el estado de su trámite", cuya meta es el "trámite total en línea". La entidad dispone de la página web y el correo institucional para que los interesados puedan reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente a la entidad. El resultado es la optimización de trámites.

Al cierre del tercer cuatrimestre de 2024, en el componente de racionalización de trámites, no existe materialización de riesgos.

### 3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

10	Consolidación de información para elaboración de informe	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2022	Recopilación de la información
11	Depuración final del documento, reparación de proyecciones e impresión	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2022	Elaboración del informe con cifras concretas
12	Preparar con la debida Anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización	TODOS LOS PROCESOS	30 de octubre 2022	Presentación con un lenguaje claro que garantice una comunicación comprensible con los
13	Convocatoria a la rendición de cuentas	ÁREA ADMINISTRATIVA	5 de noviembre 2022	Por parte de la Gobernación
14	Realización de la audiencia	DIRECCION AMIENTO ESTRATÉGICO		Espacio suministrado por la

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	El informe de gestión final se publica en la página Web de la Lotería para conocimiento de las partes interesadas
----	---	---------------------	--	---

El componente contiene actividades para afianzar la relación Estado – Ciudadano, brindando información de calidad que permitan a los grupos de interés conocer los resultados de la gestión institucional en un lenguaje comprensible, donde se genere un diálogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones. En la rendición de cuentas se deben garantizar espacios de participación que faciliten el ejercicio de control social y evaluación ciudadana, siendo procesos permanentes, como es:

- **Estrategia de rendición de cuentas de la Lotería del Tolima.**

En relación con la estrategia de rendición de cuentas, la actividad se encuentra establecida para cumplimiento en el tercer cuatrimestre, la Gobernación del Tolima en su rendición de cuentas, abre un espacio para que la Lotería del Tolima presente el informe de gestión ante la ciudadanía informando y explicando los avances y los resultados de la gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus **organizaciones** sociales, a través de espacios de diálogo público, el informe se enfocó en producir y transmitir información y datos en lenguaje claro, medir los avances con datos cualitativos y cuantitativos, cumpliendo con la transparencia activa, pasiva, focalizada y colaborativa, en la implementación de acciones de comunicación claras y precisas para el provecho de las partes interesadas.

#### 4. COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORA DE ATENCIÓN 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	Se viene publicando la contratación, estados financieros, informes de control interno, resultados de la lotería, eventos, normatividad, plan de acción y anticorrupción, empalme.
----	---	---------------------	------------	---

17	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano: Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	DIRECCION AMIENTO ESTRATÉGICO	21 DE FEBRERO 2022	N/A
18	Mantenimiento y actualización de la página web	ÁREA ADMINISTRATIVA	Permanente	Actualización de la información de la página web de manera constante, además la divulgación de los resultados de la Lotería del Tolima y del pijao de
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	La Lotería del Tolima semestralmente realiza seis encuestas para la medición de la satisfacción del cliente, las cuales van dirigidas a: los compradores, vendedores, distribuidores, proveedores, concesionario de la Lotería y clientes a domicilio; del resultado de las encuestas se reflejan en la hoja de vida indicadores formato
20	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos	ÁREA ADMINISTRATIVA	18 de marzo 2022	N/A

En este componente se establecen lineamientos, parámetros, métodos y acciones que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía hacia la prestación de los servicios de la Lotería del Tolima. Entre los fines esenciales se encuentra servir a la ciudadanía, por tanto, la Política de Servicio al Ciudadano trasciende de la atención oportuna y con calidad a orientar la gestión a generar valor público y garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor, desde cuando consulta información pública, realiza trámites o accede a la oferta institucional, hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad.

Al cierre del tercer cuatrimestre de 2024, en el componente de Mecanismos para mejora de la atención al ciudadano no existe materialización de riesgos.

## 5. COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

21	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
22	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la Gestión de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO 2022	N/A

23	Oportunidad en las respuestas de peticiones Quejas y Reclamos	OPERACIÓN DE JUEGOS	Permanente	Las PQRS vienen siendo tramitadas dentro del término establecido en las normas legales.
----	---	---------------------	------------	---

En el componente se establecen acciones para promover el acceso a la información pública, generando mecanismos de contacto, información de interés, además de colocar a disposición de la ciudadanía bajo el principio de la publicidad, la estructura organizacional de la entidad, su gestión y planeación. Igualmente acceder más eficientemente a trámites y servicios, facilitar el ejercicio de control y participación. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contempla como una de las dimensiones de mayor relevancia la información y comunicación, desde la articulación interna en todo el ciclo de la gestión.

Marco normativo: decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) con que cuenta la Lotería del Tolima es una herramienta que le permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa, para ello cuenta con la página web y el correo institucional para llevar a cabo la recepción de esta clase de inquietudes de las partes interesadas y grupos de valor.

Al cierre del tercer cuatrimestre de 2024, en el componente de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información no se tiene materialización de riesgos.

## 6. COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

### POLITICA DE INTEGRIDAD

24	Política de Integridad	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	Todos los Procesos	Semestralmente
----	------------------------	--	--------------------	----------------

En el Componente Iniciativas adicionales, se deben generar estrategias particulares de la entidad, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

Desde el marco del MIPG, se sugiere incluir acciones para la implementación del Código de Integridad, Gestión de Conflictos de Intereses, formación en integridad a los servidores, entre otras.

La entidad mediante Resolución No 175 del 15 de octubre de 2019 conformó el comité de integridad y con Resolución No 188 del 12 de noviembre de 2019 adopto el respectivo código.

La Lotería del Tolima debe de propiciar Acciones participativas, para evaluar la divulgación, apropiación e interiorización de normas sobre conflicto de intereses que rigen la Función Pública y de la cartilla preventiva sobre conflicto de intereses de los servidores públicos de la entidad, a través del plan de capacitaciones.

Al cierre del tercer cuatrimestre de 2024, en el componente de Iniciativas Adicionales no se tiene materialización de riesgos.

### RECOMENDACIONES GENERALES Y CONCLUSIONES:

1. Es necesario continuar con los ejercicios de autocontrol al interior de la entidad, en el que se realice un monitoreo permanente a los riesgos de corrupción con el fin de asegurar que los controles estén diseñados apropiadamente y funcionen de manera adecuada. Es

importante tener en cuenta, que los controles deben permitir verificar, validar, cotejar o comparar la información, de lo contrario se desarrollarían actividades que son propias del proceso en su gestión.

2. Generar espacios de diálogo permanente, en los que se involucren a los usuarios en la formulación de las estrategias de racionalización de trámites y rendición de cuentas, en busca de priorizar trámites e identificar mejoras en relación con la simplificación y evaluación de la gestión.
3. Fortalecer el trabajo encaminado a la adecuación de los canales electrónicos de información que sean idóneos para las personas en condición de discapacidad y vulnerabilidad.
4. Fortalecer los medios de interacción con la ciudadanía, que permitan garantizar la continuidad en la prestación de los servicios dirigidos a los grupos de valor, priorizando canales de atención virtual (chat, whatsapp, asistentes virtuales, entre otros), para garantizar la prestación del servicio de forma continua.
5. Continuar desarrollando estrategias, para que los servidores públicos y contratistas de la entidad se involucren durante la vigencia y realicen el curso virtual de integridad como parte de su capacitación.
6. Se recomienda conformar un equipo de trabajo para la implementación de acciones preventivas para la gestión de conflicto de interés. Al respecto, y por considerar que la conformación de este equipo es muy importante, se recomienda al proceso responsable (TH), reactivarlo y formalizarlo. Igualmente se sugiere que sus integrantes se designen por cargo y no por nombres, debido a que la movilidad de personal hace que, en el mediano plazo, el grupo se desintegre.

Cordialmente,



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno