

13  
214

Ibagué, 15 de septiembre 2024

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

**LOTERIA DEL TOLIMA**

Gerencia  
- 1 OCT 2024

FECHA: \_\_\_\_\_

RADICADO Nº: \_\_\_\_\_

RECIBIDO: \_\_\_\_\_ *g*

**Asunto:** Informe de verificación cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la Lotería del Tolima, correspondiente al segundo cuatrimestre, mayo-agosto de 2024.

Respetada doctora Nancy Liliana,

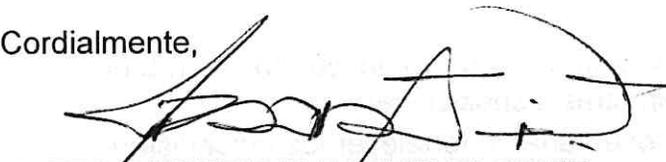
Atendiendo lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción y la metodología establecida en el Artículo 5 del Decreto Nacional 2641 de 2012, en concordancia con el artículo 9, literal g de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional 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 segundo cuatrimestre, período mayo-agosto de 2024.

Resultado del seguimiento realizado se observó que de las veinticuatro (24) actividades definidas para los 6 componentes del PAAC:

1. Quince (15) fueron establecidas para iniciar su ejecución durante el segundo cuatrimestre de 2024, las restantes actividades tendrán el seguimiento en el tercer informe de acuerdo a la periodicidad que se determinaron.

El informe será igualmente publicado en la página de la Lotería del Tolima Señalar que el informe será remitido a todos los responsables de implementar y dar cumplimiento a las actividades programadas, para que se atiendan las recomendaciones dadas para la mejora en las acciones de prevención en la lucha contra la corrupción y de servicio al ciudadano

Cordialmente,



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno

## INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemplará, entre otras, 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, y además cuenta con un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI da cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, artículo 12, literal e, a los Decretos 648 de 2017, 1499 de 2017 y al decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.4.6., por medio de la cual se establece que, le corresponde al jefe de control interno hacer seguimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del cumplimiento de las actividades comprometidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, conforme al monitoreo que realiza la primera línea de defensa y el seguimiento que realiza la segunda línea de defensa.

## OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Realizar el seguimiento a los avances de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería del Tolima E.I.C.E de la vigencia 2024, segundo cuatrimestre.

## MARCO LEGAL

La Oficina de Control Interno de la Lotería del Tolima, en atención a lo dispuesto en el siguiente marco normativo presenta el informe de Evaluación 2024.

- A. Ley 87 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
- B. Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- C. Decreto 2641 de 2012, que señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- D. Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 -MECI, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- E. Decreto 648 de 2017, que establece los Roles de la Oficina de Control Interno en relación con la administración del riesgo.
- F. Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP.

## ALCANCE

Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, correspondiente al segundo cuatrimestre de 2024, de las cuales son responsables los diferentes procesos y dependencias de la Entidad conforme con la Metodología "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015", "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de 2018, versión 4".

## METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento y verificación de la información reportada en el informe de monitoreo realizado por la segunda línea de defensa y los responsables de coordinar la ejecución de cada actividad, contenida en los componentes del Plan en mención. Los resultados del seguimiento fueron socializados con el proceso Planeación Estratégica previo a la emisión del informe.

## VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 73° establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemplará, entre otras, 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."

El artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 señala que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI, realiza el seguimiento de las actividades comprometidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, por periodos cuatrimestrales.

### CRITERIOS DE CALIFICACION

Para la calificación total del PAAC para el segundo cuatrimestre del año 2024, se tuvo en cuenta los siguientes criterios de evaluación establecidos:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
Avance de actividades	0,00% A 59,99%	BAJO
Avance de actividades	60,00% A 79,99%	MEDIO
Avance de actividades	80,00% A 100,00%	ALTO
Actividades no programadas para el cuatrimestre		N.A

La Oficina de Control Interno de la Lotería del Tolima, en cumplimiento de su función de evaluación y seguimiento en aras de fortalecer la labor institucional de la entidad y brindar un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno, realizo el seguimiento a los componentes anticorrupción: gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismo para mejorar la atención al ciudadano, mecanismo para la transferencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

### DESARROLLO DEL INFORME

La Lotería del Tolima, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2024, y definió un número de actividades por cada componente.

15  
R/V

### Componentes PAAC-2024

NOMBRE DEL COMPONENTE	CANTIDAD DE ACTIVIDADES
<b>COMPONENTE 1:</b> Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Cinco(5)
<b>COMPONENTE 2:</b> Racionalización de Trámites.	Cuatro(4)
<b>COMPONENTE 3:</b> Rendición de Cuentas	Seis(6)
<b>COMPONENTE 4:</b> Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Cinco(5)
<b>COMPONENTE 5:</b> Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Tres(3)
<b>COMPONENTE 6:</b> Iniciativas Adicionales.	Uno(1)
<b>TOTAL</b>	<b>Veinticuatro(24)</b>

De acuerdo a lo anterior, se observa que el PAAC está conformado por (24) actividades distribuidas en los seis (6) componentes (Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de Cuentas; Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano; Transparencia y Acceso a la Información; Iniciativas Adicionales), componentes que hacen parte de la metodología definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en su documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en su versión 2

### PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2024.

Se consultó la página web de la Lotería, encontrando publicado en formato Excel, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 en su versión 2. Enlace de la consulta:

### AVANCES PAAC 2024.

A continuación, se detallan los resultados del seguimiento realizado a cada uno de los (6) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2, con corte al 31 de agosto de 2024:

De acuerdo al seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano de la entidad, segundo cuatrimestre, se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 1. COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS 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 veintidós (22) riesgos de corrupción, en los que se involucraron los nueve (9) procesos de la entidad; para el segundo cuatrimestre la matriz de riesgos tuvo un ajuste en la medición del riesgo inherente y residual, el cual quedo con una medición baja y media.

### 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	Líderes de proceso	Posible alteración Y manipulación de la de información y documentos
R19	Líder Operación de Juegos	Posible Incumplimiento en la distribución de la Billetería
R20	Líder de procesos control de juegos	Posible Falsificación de la billetería por parte del apostador
R21	Gerencia y/o Delegado	Posible Alteración en la transparencia e incumplimiento de los protocolos en la realización del sorteo
R22	Unidad financiera y Tesorería	Posible incumplimiento a la presentación de informes a entes 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.

De acuerdo con lo informado por la primera línea de defensa, en el presente cuatrimestre no existe materialización de riesgos en ninguno de los procesos.

La Lotería del Tolima, a través de las capacitaciones ha venido fortaleciendo la cultura del autocontrol como la capacidad que han venido desarrollando todos y cada uno de los servidores públicos de la entidad, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados en cumplimiento de los objetivos previstos; igualmente, a través de los controles ejercidos por los respectivos supervisores de los diferentes contratos quienes ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual, han venido protegiendo los derechos de la entidad, contratistas y terceros que puedan verse afectados por la ejecución de los mismos; incluyen estos controles, la verificación oportuna de la presentaciones de los informes a los respectivos entes de control y oportunidad en las declaraciones establecidas por Ley.

#### • Actualización Mapa de riesgos institucional

La Oficina de Control Interno considera que, las capacitaciones de forma periódica deben fortalecerse, los responsables de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo, deben de tener el conocimiento suficiente sobre la administración de los riesgos y su identificación, lo que generaría un elemento esencial en la gestión de sus dependencias

#### • 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 tendrá la función de llevar a cabo una evaluación independiente a la gestión, la cual se realizará de forma coordinada con los líderes de los procesos. En tal sentido se realizará 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.

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

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024**

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2024/04/30	2024/08/31	2024/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
<b>COMPONENTE 1. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO (VER MAPA DE RIESGOS)</b>								
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 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2024/04/30	2024/08/31	2024/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
2	Divulgar mapa de riesgos instituciones.	DIRECCIONAMIENTO	27 DE FEBRERO 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

R/V.

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PROCESO DE EJECUCION	TERMINO	2024/04/30	2024/08/31	2024/12/31	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
				ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS				
4	Determinar medidas de respuesta ante riesgos de bajo, mediano y alto impacto.	TODOS LOS PROCESOS	20 DE MARZO 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Determinar medidas de respuesta ante riesgos de bajo, mediano y alto impacto.	TODOS LOS PROCESOS - CONTROL INTERNO	28 DE MAYO 2024	N/A	N/A	N/A	100%	Matriz de riesgos

COMPONENTE 2: 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 2024	N/A.	N/A	N/A	N/A	N/A
---	--	--------------------	--------------------	------	-----	-----	-----	-----

R/V 18

7	Priorización de trámites a intervenir. -Diagnóstico de trámites a intervenir.	TODOS LOS PROCESOS	26 FEBRERO DE 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
---	--	--------------------	--------------------	-----	-----	-----	-----	-----

8	<p>Racionalización de trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificación</li> <li>- Estandarización</li> <li>- Eliminación</li> <li>- Optimización</li> <li>- Automatización</li> </ul>	<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>15 MAYO DE 2024</p>	<p>N/A</p>	<p>La Lotería del Tolima ha generado esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización, orientadas a facilitar la relación del ciudadano, usuario o grupo de interés frente a la entidad.</p>	<p>N/A</p>	<p>100%</p>	<p>Página Web, redes sociales</p>
9	<p>Seguimiento al cumplimiento de la Política Anti trámites (Decreto 019 de 2012).</p>	<p>TODOS LOS PROCESOS - CONTROL INTERNO</p>	<p>ABRIL AGOSTO DICIEMBRE</p>	<p>Existe un link de comunicación con los usuarios que evita el desplazamiento y pérdida de tiempo agilizando así los trámites de PQRS.</p>	<p>N/A</p>	<p>100%</p>	<p>Ver página Web de la Lotería del Tolima</p>	

R/4. 19

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, páginas web y redes sociales. 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 impliquen: 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 segundo cuatrimestre de 2024, en el componente de racionalización de trámites, no existe materialización de riesgos.

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**



SC-CER904982

10	Consolidación de información para elaboración de informe.	TODOS LOS PROCESOS	30 DE OCTUBRE 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
11	Depuración final del documento, reparación de proyecciones e impresión.	TODOS LOS PROCESOS	30 DE OCTUBRE 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
12	Preparar con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización.	TODOS LOS PROCESOS	30 DE OCTUBRE 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

R/V. 20

13	Convocatoria a la rendición de cuentas.	ÁREA ADMINISTRATIVA	5 DE NOVIEMBRE 2024	N/A	N/A	N/A	N/A
14	Realización de la audiencia.	DIRECCIONAMIENTO		N/A	N/A	N/A	N/A

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	N/A	N/A	N/A
----	--	---------------------	--	-----	-----	-----

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, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público

21  
R/V

**COMPONENTE 4: 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.	100%	Ver página Web en la parte de transparencia.
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 2024	N/A	N/A	N/A
18	Mantenimiento y actualización de la página web.	ÁREA ADMINISTRATIVA	PERMANENTE	La Lotería del Tolima viene implementando actualización del diseño y desarrollo de la página web <a href="http://www.loteriadeltolima.com">www.loteriadeltolima.com</a> con el fin de mejorar su usabilidad y la experiencia del usuario, bajo los lineamientos de la entidad y los exigidos por MINTIC.	100%	Ver página Web de la Lotería del Tolima

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	N/A	La Lotería del Tolima realiza 6 encuestas de medición de satisfacción dirigidas a las partes interesadas como son: Distribuidores, vendedores, proveedores, concesionario, compradores, compradores a domicilio. Medición que se hace de forma semestral	N/A	100%	Informe a Gerencia, hoja de vida indicadores
20	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos.	ÁREA ADMINISTRATIVA	18 DE MARZO 2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

En este componente se establecen lineamientos, parámetros 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, reclamamos o exige cuentas y participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad; La información de interés relacionada con atención al ciudadano se encuentra actualizada en la página web de la Entidad.

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

22  
RIV.

**COMPONENTE 5: 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 Contactenos.	La radicación, control y seguimiento de las PQRS se lleva a través de la unidad operativa y comercial, pagina WEB, Facebook, buzón de sugerencias y línea 018000942542.	100%	Ver página Web link PQRS.
22	Actualizar, difundir y socializar el procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos.	OPERACIÓN DE JUEGOS	31 DE MARZO 2024	N/A	La radicación, control y seguimiento de las PQRS se lleva a través de la unidad operativa y comercial, pagina WEB, Facebook, buzón de sugerencias y línea 018000942542.	100%	Informe a gerencia, informe a control interno
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.	La Lotería del Tolima de forma permanente recepciona las PQRS allegadas por las partes interesadas, generando con ello una muy buena efectividad en la oportunidad de contestación para que el cliente se sienta satisfecho, como es un informe que se consolida de forma semestral según el Art. 76 de la 1474 de 2011.	100%	Informe a gerencia, hoja de vida indicadores

En este 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 segundo cuatrimestre de 2024, en el componente de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información no se tiene materialización de riesgos.

## COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incorpora un componente relacionado con la implementación de iniciativas particulares para combatir y prevenir la corrupción, lo cual plantea la implementación de los lineamientos de la política de integridad. Esta política es una apuesta de articulación entre entidades, servidores y ciudadanos como sujetos activos de gobierno abierto, está enfocada en prevenir actos de corrupción desde prácticas transparentes.

Se evidenció que, en el segundo cuatrimestre a través de los espacios de inducción, la Entidad realizó la socialización del esquema para gestionar presuntos actos de corrupción.

Para la Lotería del Tolima, la integridad se ve reflejada en la inclusión en los diferentes instrumentos de planeación y direccionamiento, de acciones encaminadas a institucionalizar y fortalecer la transparencia, la participación de los ciudadanos en la gestión. En los servidores la integridad se registra como las acciones de apropiación de referentes conductuales que fortalecen la legitimidad y credibilidad institucional como lucha contra la corrupción. En los ciudadanos desde la apropiación de la información, la cualificación en los procesos de participación, lo cual los vincula a procesos colaborativos de gestión.

### POLITICA DE INTEGRIDAD

24	Política de Integridad	<p>Socializar el Código de Integridad.</p> <p>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</p>	Todos los Procesos	Semestralmente/página Web
----	------------------------	--	--------------------	---------------------------

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 adoptó 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.

## RIESGOS IDENTIFICADOS

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

## CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento al PAAC, se concluye que en el periodo comprendido entre mayo-agosto segundo cuatrimestre de 2024, la Lotería del Tolima cumplió con lo establecido por el articulado normativo que regula el tema del aseguramiento.

Finalmente, y en cumplimiento del Decreto 612 de 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como el Plan de Participación Ciudadana fueron debidamente publicados el 31 de enero de la vigencia 2024 en la página web. Adicionalmente, en lo que respecta a la integración de los Planes en el marco del Plan de Acción la gestión se realiza de conformidad con las indicaciones establecidas.

La Unidad realizó la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con los lineamientos establecidos. Así mismo, la entidad realizó el diseño de sus actividades acorde con los componentes y fases que contempla la metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. No obstante, es importante realizar la revisión de las consideraciones expuestas en el capítulo de recomendaciones y los anexos 1 y 2 del presente informe, y evaluar su aplicación en los documentos definitivos.

Como resultado del seguimiento realizado por la OCI a los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, versión 2, se evidenció que la entidad ha seguido con los lineamientos establecidos con los componentes del PAAC para el año 2024; en lo que corresponde a los riesgos relacionados en la respectiva matriz, se pudo establecer que históricamente no se han materializado riesgos de corrupción, lo que conllevó a que la entidad ajustara la matriz en lo que corresponde al grado de riesgo en los riesgos inherentes, como los riesgos residuales.

## RECOMENDACIONES

Continuar con la cultura de la gestión del riesgo en los equipos operativos de cada uno de los procesos, para el conocimiento y apropiación de la "Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción y el diseño de controles", apoyándose para tal fin en los profesionales de la Unidad de Planeación Organizacional.

El mejor programa contra el soborno y la corrupción será la capacitación a todos los empleados, en todos los niveles y en todas las áreas, en referencia a la importancia y la necesidad esencial de combatir la corrupción. La forma acertada de hacerlo es entendiendo los procesos, respetándolos e informando de forma oportuna sobre los hechos que vulneren el programa.

Los canales de denuncia deben ser suficientes, accesibles, diversos y, sobre todo, garantes de la confidencialidad y del anonimato

Fortalecer el proceso de consolidación de evidencias de la ejecución y efectividad de los controles definidos para las causas de los riesgos de corrupción, por parte de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Cordialmente,



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno

## Informe PAAC 3 cuatrimestre 2024

 doc0058...0.pdf

 controlinterno Lotería del Tolima

Para: Gerencia Principal; Gerencia Lotería del Tolima

 doc0058732025031215054... 4 MB

  Responder  Responder a todos  Reenviar 

Mié 12/03/2025 15:34

Doctora Nancy buenas tardes, allego informe avance PAAC correspondiente al tercer cuatrimestre de 2024.

Presto a sus comentarios.

Cordialmente,

Freddy M. Bastidas Ortiz  
Jefe Control Interno

