

Ibagué, 1 de junio de 2025

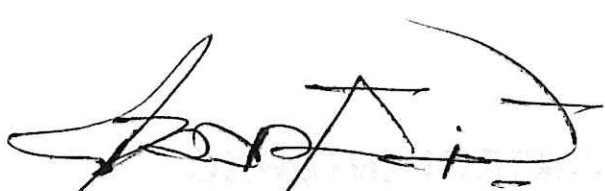
Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E

Asunto: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la Lotería del Tolima, correspondiente al primer cuatrimestre, enero-abril de 2025.

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 primer cuatrimestre, período enero-abril de 2025.

Cordialmente,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno

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

Primer Cuatrimestre 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO mayo 2025

INFORMACION GENERAL

El presente informe corresponde al primer seguimiento de las acciones formuladas con corte al 30 de abril de 2025, el cual tiene por objeto verificar y evaluar el nivel de cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, adoptado por la entidad para el periodo 2025 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 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 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, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia.

De acuerdo al seguimiento realizado al PAAC de la lotería del Tolima 2025, se obtuvieron los siguientes resultados por cada componente:

Componente I Gestión riesgos de corrupción

Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la Lotería del Tolima identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Lotería del Tolima, tiene establecido 22 riesgos de corrupción que bajo el sano criterio pueden llegar a afectar considerablemente un episodio, sin que ello signifique que exista corrupción dentro de la entidad; En esencia, se trata de establecer mecanismos y controles para prevenir, detectar y responder a situaciones que puedan dar lugar a actos corruptos, protegiendo así los recursos públicos y la confianza en la entidad, Esto implica fortalecer la ética, establecer controles internos efectivos, fomentar la transparencia, capacitar al personal y establecer canales seguros para denuncias. Además, es crucial monitorear continuamente los riesgos y adaptar las estrategias según sea necesario tales como: **Desarrollar un código de ética, Promover la cultura de la integridad, Capacitación en ética y prevención de la corrupción, entre otros.**

CUADRO DE RESULTADOS DE ACTIVIDADES CON CORTE AL 30/04/2025

COMPONENTE	EJECUTADO	CON AVANCE	SIN AVANCE	TOTAL ACTIVIDADES
Componente 1 Gestión del riesgo de corrupción- mapa riesgos de corrupción	4	4	1	5
Componente 2 Racionalización de trámites	2	2	2	4
Componente 3 Rendición de cuentas	0	0	5	5
Componente 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4	4	1	5
Componente 5 Transparencia y acceso a la información pública	3	3	0	3
Componente 6 Iniciativas adicionales	1	1	0	1
total	14	14	9	23
Porcentaje de cumplimiento		61%	39%	

El porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para el primer cuatrimestre del

año 2025 de los componentes con corte al 30 de abril de 2025, es del 61% con 14 actividades

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 antes de control, y pagos oportunos establecidos por ley

COMPONENTE I: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA EL MANEJO

1	Verificar el acto administrativo o documento que definen políticas de administración de riesgos. Revisión y ajustes de riesgos anticorrupción en los primeros 30 días	Todos los procesos	Febrero de 2025	La matriz de riesgos que utiliza la Lotería del Tolima para el periodo 2025, es una herramienta visual que ayuda a identificar, evaluar y priorizar riesgos. Esto permite a la organización tomar decisiones informadas sobre cómo gestionar y mitigar los riesgos de manera efectiva, Matriz que está en la página web de la entidad mediante Resolución 018 del 20 de enero de 2025.
2	Divulgar mapas de riesgos institucionales	Direccionamiento Estratégico	Febrero de 2025	Matriz de riesgos que está en la página web de la entidad mediante Resolución 018 del 20 de enero de 2025.
3	Sensibilizar a todos los servidores sobre políticas de riesgos e impacto de los riesgos determinados y su manejo	Todos los procesos	Marzo de 2025	Para sensibilizar a los empleados sobre los riesgos de corrupción, ha fundamental implementar una estrategia integral que incluya capacitaciones, comunicaciones claras, políticas de prevención, canales de denuncia seguras y fomento de una cultura ética.
4	Determinar medidas de respuesta ante riesgos de bajo, mediano y alto impacto.	Todos los procesos	Mayo de 2025	NA

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.			

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 ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2025

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN/ AVANCES CON CORTE AL PRIMER CUATRIMESTRE

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
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	NA	

RIESGO	PROB ABILI DAD	IMPAC TO	EVALUA CIÓN DEL RIESGO	CONTRO LES EXISTEN TES	PROBA BILIDAD D ESPUÉ S DE	IMPAC TO DESP UÉS DE	VALOR ACIÓN DE RIESGO S	OPCION ES DE MANEJO	RESPO NSABL ES	PERIOD IDAD	PRIME R CUAT RIMES TRE	SEGU NDO CUAT RIMES TRE	TERC ER CUAT RIMES TRE	AVAN CE FINAL
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	NA	
Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente	2	4	MEDIO	Implementación del SIA observancia de idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato, Aplicación	2	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Área Administrativa	Agosto 31	NA	NA	NA	
Obstaculación o entorpecimiento 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	NA	
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	NA	
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	NA	
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 de	1	2	BAJO	Evitar el Riesgo	Líder Operación de Juegos	Abri, Agosto Diciembre	Acta	NA	NA	

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
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	NA	
Indebida utilización del	1	4	MEDIO	Seguimiento al caso	1	2	BAJO	Reducir	Área Administrativa	Abril, Agosto Diciembre	Acta	NA	NA	
No 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	NA	NA	
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	COMPARAR	Gestión Financiera	Abril, Agosto Diciembre	Informes	NA	NA	
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	NA	NA	

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	NA	
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	NA	
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	NA	
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	NA	Relación asistencia	NA	
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	NA	
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	NA	NA	

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	NA	NA	
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	Actas	NA	NA	
Posible incumplimiento a la presentación de informes a entes 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	informes	NA	NA	

Al cierre del primer cuatrimestre de 2025, en el componente de gestión del riesgo de corrupción, no existe materialización de riesgos, los documentos que soportan el seguimiento, verificación y fiabilidad de la información por parte de la oficina de control interno, fueron debidamente analizados, proporcionando evidencia objetiva; los mismos reposan en los archivos de cada oficina.

COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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 primer cuatrimestre de 2025, en el componente de racionalización de trámites, no existe materialización de riesgos.

6	Revisión de los Procesos -Análisis normativo Identificación de Trámites que pueden ser objeto de racionalización	TODOS LOS PROCESOS	19 DE FEBRERO 2025	La Lotería del Tolima, ha establecido los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y ha servido para mejorar su desempeño, mejorar sus procesos, cumplan con las expectativas de los clientes y demuestren su compromiso con la calidad. En esencia, ayuda a la entidad a implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema que asegure la satisfacción del cliente y la eficiencia de sus operaciones.
---	---	--------------------	--------------------	--

7	Priorización de trámites a intervenir: - Diagnóstico de Trámites a intervenir	TODOS LOS PROCESOS	26 FEBRERO DE 2025	La norma ISO 9001:2015 se enfoca en la mejora continua y la satisfacción del cliente a través de un enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos.
8	Racionalización de Trámites: - Simplificación - estandarización - Eliminación - Optimización - Automatización	TODOS LOS PROCESOS	15 MAYO DE 2025	NA
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.

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

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(por lo tanto para este periodo, no se tienen actividades programadas), 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.

COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 primer cuatrimestre de 2025, en el componente de Mecanismos para mejora de la atención al ciudadano no existe materialización de riesgos.

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 2025	implica dar a conocer a las partes interesadas los diferentes trámites, programas y servicios que ofrece la Lotería del Tolima, Esto se logra a través de la publicación y difusión del portafolio en diversos canales ofrecidos por la entidad. (página web, plataforma de redes sociales).
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 oro
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	NA
20	Poner a disposición de la ciudadanía, en un lugar visible los derechos y deberes de los ciudadanos	ÁREA ADMINISTRATIVA	18 de marzo 2025	implica dar a conocer a las partes interesadas los diferentes trámites, programas y servicios que ofrece la Lotería del Tolima, Esto se logra a través de la publicación y difusión del portafolio en diversos canales ofrecidos por la entidad. (página web,

COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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 primer cuatrimestre de 2025, en el componente de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información no se tiene materialización de riesgos, no existe registro en ninguno de los canales disponibles por la entidad como la página Web, líneas telefónicas o directamente a las oficinas de denuncias por actos de corrupción.

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 2025	implica dar a conocer a las partes interesadas los diferentes trámites, programas y servicios que ofrece la Lotería del Tolima, Esto se logra a través de la publicación y difusión del portafolio en diversos canales ofrecidos por la entidad. (página web, plataforma de redes sociales)
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.

COMPONENTE IV: INICIATIVAS ADICIONALES

La Lotería del Tolima ha establecido estrategias y actividades diseñadas para complementar

y profundizar los esfuerzos de la entidad en la promoción de la transparencia, la ética y la lucha contra la corrupción, estas iniciativas son adicionales a las acciones generales del plan y buscan abordar problemáticas específicas.

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 viene propiciando 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 primer cuatrimestre de 2025, en el componente de Iniciativas Adicionales no se tiene materialización de riesgos.

POLITICA DE INTEGRIDAD

24	Política de Integridad	Todos los procesos	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, además la entidad cuenta con un canal de denuncias (PQR) abiertamente permanece a disposición de los ciudadanos para que puedan denunciar posibles actos de corrupción	Semestralmente
----	------------------------	--------------------	--	----------------

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.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno

