



LOTERÍA SANTANDER

“Solidez, Confianza y Responsabilidad Social”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2016



I. INTRODUCCIÓN

La “**LOTERIA SANTANDER**” es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, con la finalidad social de transferir recursos a la salud del Departamento, transformada a través de ordenanza No. 0193 de 2001, en atención a que había sido creada en 1920 como asistencia social de Santander, luego Beneficencia de Santander. Es una empresa que goza de solidez y confianza en el territorio Nacional gracias a su transparencia, responsabilidad y cumplimiento en el pago de premios a ganadores y de Transferencias a la salud de los Santandereanos y colombianos desde hace más de 90 años.

De conformidad con los requerimientos legales y en especial el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 la Lotería Santander ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integral al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garanticen el cumplimiento de su filosofía misional, cual es la consecución de recurso para la salud de los Santandereanos.

En virtud de lo anterior y para acatar los lineamientos legales previstos en el Capítulo Sexto “*Políticas Institucionales y Pedagógicas*”, artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, la Lotería Santander, Empresa Industrial y Comercial del Estado, formula la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2016, teniendo en cuenta igualmente las disposiciones concordantes contenidas en el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 1081 de 2015 y su Decreto modificatorio No. 124 de 2016 y la metodología contenida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*”, elaborado por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, así:

- ✓ **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción**
- ✓ **Racionalización de Trámites**
- ✓ **Rendición de Cuentas**
- ✓ **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**
- ✓ **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.**

Este documento abordará cada uno de los componentes mencionados, con el fin de hacer visible la gestión institucional y mejorar la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, transparencia y calidad.

II. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano de la Lotería Santander, para la vigencia 2016, en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la 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” y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 “ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y el Decreto 124 de 2016 que sustituye el título 4 de la parte I del Libro 2 del decreto 1081 de 2015.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Adoptar estrategias, metas y actividades concretas, en materia de lucha contra la corrupción, que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Identificar los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de posibles actos de corrupción.
- ✓ Detectar los riesgos y establecer los controles o las medidas para contrarrestarlos.
- ✓ Generar responsabilidad real de las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que la Lotería Santander desarrolla, garantizando la confiabilidad de los procesos y la de la información.
- ✓ Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- ✓ Definir acciones preventivas y correctivas, orientadas a la mitigación de los riesgos de corrupción identificados en el mapa.
- ✓ Revisión de procesos, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes, para adoptar medidas de racionalización de trámites y modernización y eficiencia de sus procedimientos, logrando con esto que se garantice la gestión institucional.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos.
- ✓ Elaborar estrategias para la rendición de cuentas, con el fin de fomentar la retroalimentación entre la Lotería y la ciudadanía.

III. CONTEXTO ESTRATÉGICO

PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN:

La Lotería Santander, cuenta actualmente con 11 procesos, dos (2) estratégicos, tres (3) misionales, cinco (5) de apoyo y uno (1) de Evaluación y Control; cada uno de estos procesos han realizado revisión de sus caracterizaciones y procedimientos, identificando puntos neurálgicos que podrían afectar el normal funcionamiento de la entidad, si no se controlan podría llegar a convertirse en hechos de corrupción, los cuales se han identificado así:

I. Gestión Estratégica:

1. Gestión Direcciónamiento Estratégico

- ✓ No formulación del Plan Estratégico
- ✓ No se formulen indicadores coherentes a los objetivos propios de cada proceso.
- ✓ No generar acciones correctivas acorde a los hallazgos generados por los entes de control.
- ✓ No hacer seguimiento apropiado a los planes de mejoramiento.
- ✓ Ineficiencia en el apoyo para la elaboración del presupuesto
- ✓ Falta de continuidad en el proceso de Gobernabilidad
- ✓ Cambios Normativos que generen desajusten a los planes
- ✓ Fluctuaciones de la tasa de cambio que afectan el costo de los insumos
- ✓ No formular ni evaluar los acuerdos de gestión.

2. Sistema Integrado de Gestión

- ✓ Inoperancia del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ No haya operatividad de procesos
- ✓ No haya identificación adecuada de indicadores
- ✓ No mejorar el sistema de gestión de calidad

II. Gestión Control y Evaluación:

- ✓ Que el Informe definitivo y pormenorizados sobre el estado del sistema de control interno no se divulguen.
- ✓ No ofrecer oportunamente la asesoría o acompañamiento
- ✓ Que la evaluación no logre los objetivos esperados en el Plan de Trabajo
- ✓ Que las auditorias y seguimiento efectuados se presente fuera del término establecido en el cronograma de auditorías.
- ✓ Desconocimiento de la Cultura del Autocontrol.

III. Gestión Misional:

1. Gestión Apuestas Permanentes

- ✓ Modificación de Régimen de contratación estatal
- ✓ Cambio del régimen contractual
- ✓ Suspensión del proceso de Contratación por inhabilidades incompatibilidades



- ✓ Falta de obtención de garantías
- ✓ Modificación del Estatú de Régimen tributario en referente a los Juegos de Suerte y azar
- ✓ Desistimiento al contrato por parte del proponente adjudicatario
- ✓ Incumplimiento en las transferencias mínimas del contrato de concesión
- ✓ Insuficiencia de reservas técnicas para atener el pago de premios del juego de chance
- ✓ Falta de conectividad del Sistema de información del Concesionario
- ✓ Fallas en los equipos de venta y administración del juego
- ✓ Que el operador seleccionado no tenga la infraestructura lista al momento de iniciar
- ✓ Des abastimiento de los formularios para el juego de chance
- ✓ Inadecuado sistema de información para el control y registro de las operaciones del juego
- ✓ Fallas en la realización del sorteo autorizado
- ✓ Inadecuado sistema de sorteo conforme al decreto vigente
- ✓ Incremento del juego llegar
- ✓ Perdida de los talonarios
- ✓ Aparición de nuevos juegos que disputan mercado
- ✓ Alteración de orden público
- ✓ Deficiencia en el modelo de implantación y administración en los puntos de ventas

2. Gestión de Comercialización de Lotería

- ✓ No se realiza el reporte de control de pagos para despachos en el tiempo requerido
- ✓ No inclusión de algún distribuidor en la orden de despacho
- ✓ Envío de billetería a distribuidores que presentan mora o vencimiento de sus garantías
- ✓ Presentación de fallas de comunicación de algún distribuidor al momento de transmitir las devoluciones correspondientes al sorteo
- ✓ Desconocimiento de la autenticidad de los billetes de lotería
- ✓ Hacer inversión de recursos sin planeación y control.

3. Gestión de realización del Sorteo

- ✓ Inasistencia de alguna autoridad a la realización del sorteo
- ✓ Problemas eléctricos para la transmisión en directo del sorteo por los medios previstos.
- ✓ Problemas en equipos y elementos para la transmisión en directo del sorteo por los medios previstos.
- ✓ Inasistencia de operarios por parte del contratista para la transmisión en directo del sorteo por los medios previstos.
- ✓ Desperfecto técnico en el mismo momento del sorteo (Inconvenientes con los equipo neumáticos)
- ✓ Desperfectos en las balotas
- ✓ No poder cargar el archivo en la página de Coljuegos.
- ✓ Diferencias entre los resultados del acta del sorteo y los datos del archivo de publicación
- ✓ Prioridad de interés nacional de otro evento sobre la transmisión del sorteo

IV. Gestión De Apoyo

1. Gestión Administrativa

- ✓ No se relacionen todas (cantidad) las necesidades de la entidad
- ✓ Incumplimiento de las estipulaciones legales
- ✓ Incumplimiento del contratista (tiempo de entrega, calidad, cantidad)
- ✓ Fallas en el sistema (software)
- ✓ Perdida de elementos devolutivos o consumibles
- ✓ Exceda el tiempo límite de las novedades
- ✓ Extravíen las novedades
- ✓ Cambios de normatividad
- ✓ Incumplimiento en el pago
- ✓ Generación de interés de mora por pago extemporáneo
- ✓ Incumplimiento del procedimiento por la no realización de la revisión en forma oportuna
- ✓ Información errónea procedente de terceros internos o externos por no poseer información unificada
- ✓ No se realiza correctamente la gestión de cobro
- ✓ Incumplimiento de procedimientos
- ✓ Que no existan la totalidad de los soportes o documentos anexos, omitir documento
- ✓ No existen actividades de control que permitan a la oficina estar informados sobre las cuentas que han sido recaudadas
- ✓ No se realice oportunamente los ajustes salariales
- ✓ No se ejecute el plan de bienestar social capacitaciones e incentivos
- ✓ No se aplique lo estipulado en la Convención colectiva de acuerdo al tiempo de servicio

2. Gestión de la información y la Comunicación

- ✓ No sé de respuesta a los requerimientos recibidos
- ✓ Perdida de algún documento
- ✓ No entregar en la oficina adecuada
- ✓ Duplicidad en la codificación
- ✓ Dar respuesta equivocada
- ✓ Vulnerabilidad del sistema
- ✓ Usuario no informe del cambio de contraseña
- ✓ Utilización indebida de información confidencial

3. Gestión Documental

- ✓ Perdida de algún documentos
- ✓ No entregar en la oficina adecuada
- ✓ Duplicidad en la codificación
- ✓ Dar respuesta equivocada

4. Gestión Financiera

- ✓ Incorrecta interpretación en la aplicación de principios y procedimientos contables
- ✓ Inadecuado flujo de información entre el proceso contable y demás procesos, que generen falta o error en los registros contables
- ✓ Imputación en una cuenta o código diferente
- ✓ Registros por valor superior o inferior al que corresponde
- ✓ Omisión en el registro de hechos ocurridos
- ✓ Presentación inoportuna de la información a la CGN, Organismos de inspección, vigilancia y control
- ✓ Presentación incompleta de la información contable



- ✓ No publicación de los estados contables en sitios visibles a la comunidad
- ✓ Análisis o interpretación sesgada de la información contable
- ✓ Diseño inadecuado de indicadores
- ✓ Presentación de información contable con diferentes cifras a diferentes usuarios
- ✓ Omitir la utilización de la información contable para la toma de decisiones
- ✓ Información de los estados contables que no coincidan con los libros de contabilidad
- ✓ Inadecuado funcionamiento del aplicativo utilizado para procesar la información
- ✓ No generar estados, informes y reportes contables
- ✓ Generación inoportuna de estado, informes y reportes a Gerencia y demás usuarios
- ✓ Revelación insuficiente en las notas a los estados contables
- ✓ Incumplimiento de las acciones propuestas
- ✓ No pago oportuno a acreedores
- ✓ No realización de informes internos y externos
- ✓ Registro incorrecto de ingresos
- ✓ Errores en liquidación de cuentas
- ✓ Pago incorrecto de premios

5. Gestión Jurídica

- ✓ Presentación de informes extemporáneamente
- ✓ Error en la digitación
- ✓ Presentación de Pólizas Falsas
- ✓ Valor asegurando no corresponda al % pactado
- ✓ No presentación de alguna de las pólizas solicitadas
- ✓ contestación extemporánea
- ✓ Omisión de la contestación
- ✓ No se pueda presentar a tiempo la demanda
- ✓ Orientación no adecuada
- ✓ No se desarrolle la gestión a tiempo
- ✓ No liquidación dentro del término establecido
- ✓ El contrato no finalice en el tiempo establecido
- ✓ Acción implementada no sea la adecuada

IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 Y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 “ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y el Decreto 124 de 2016 que sustituye el título 4 de la parte I del Libro 2 del decreto 1081 de 2015, la Empresa Industrial y Comercial de Estado Lotería Santander, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2016, de conformidad a la metodología contenida en el documento “ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, elaborado por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

“El desarrollo de la gestión del riesgo, ha llevado a que las organizaciones hablan de Sistemas de Administración de Riesgos, donde se visualicen todas aquellas amenazas que podrían afectarlas, por condiciones externas o por incumplimiento de sus propósitos misionales, ya sea por factores del entorno en el que actúan, por fallas en sus estrategias o por problemas en la operación. En tal sentido, la administración del riesgo se ha considerado un elemento esencial a la hora de garantizar la efectividad de los planes estratégicos y de acción de las Entidades.

El reconocimiento de un derecho, la determinación de una obligación o la decisión final de una operación de control y el registro preciso de ingresos recaudados, son decisiones sensibles que pueden ser utilizadas para obtener un beneficio ilegal para un servidor público o para un tercero, representar un menor valor para los ingresos públicos, un gasto adicional o un desvío de recursos, con su consecuente impacto en las metas estratégicas institucionales y objetivos nacionales, pero además un impacto directo negativo en la confianza institucional de la ciudadanía sobre la Entidad y el Estado.

... Ha tomado como parte del diseño de su técnica de identificación y evaluación de riesgos, el concepto de triangulo del fraude de Donald Cressey, el cual se deriva a su vez de la criminología...

Partiendo de este concepto, se tiene que habrá más probabilidad de materializar un hecho de fraude y corrupción, donde se concentren más funciones (poder) y más procesos vulnerables (oportunidad). Si aumentan poder y oportunidad, a la vez que exista una presión, una persona podría racionalizar un evento de fraude y corrupción.

La corrupción ha sido definida de diferentes formas, pero en general se entiende, como un abuso de poder para desviar un resultado hacia un beneficio particular. En términos de la gestión pública administrativa, los riesgos de corrupción, implican que se tomen decisiones en uso de dicho poder, para direccionar convenientemente el resultado de un proceso para beneficio de particulares. Por lo tanto, se hace necesario que para identificar los riesgos de corrupción, se hagan visibles las decisiones sensibles a un hecho de corrupción.

La materialización de un hecho de corrupción, implica que además de existir un abuso de poder (corrupción), también exista una acción de ocultar o presentar la realidad de una forma diferente (fraude), para lo que se necesita adicionalmente tener la capacidad de decidir sobre un resultado, que se oculte, altere o elimine la información que sustente la decisión tomada por la corrupción... es importante resaltar que cuando se habla de decisiones sensibles, esto incluye todos los niveles de la organización, directivos, gerenciales y operativos, e incluso, decisiones que se toman a través de acciones programadas en sistemas de información o aplicativos.

Teniendo en cuenta que el uso conveniente del poder (corrupción), requiere adulterar o eliminar la información que soporta las decisiones impropias (fraude), se deben identificar los datos sensibles asociados a cada decisión. Para el efecto, se debe responder la pregunta. ¿Qué datos deberían modificarse para cambiar la decisión sensible?

... se pueden observar dos tipos de eventos que pueden generar hechos de fraude y corrupción:

1) La alteración de los datos que modificarían la decisión sensible, y 2) La modificación de los criterios o reglas de negocio que respaldan la decisión sensible. En tal sentido los riesgos de fraude y corrupción se obtiene n de la combinación de estos eventos, con la especificidad de la información y criterios que deben averiguarse.”¹

V. PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS.

“Herramientas que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.”²

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para desarrollar este componente, la Lotería Santander siguió las etapas detalladas a continuación, proceso que culmina con la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Lotería Santander, así:

1) IDENTIFICACION DEL RIESGO:

1. **Riesgo de Corrupción:** Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

2. **Causas del riesgo:** La Empresa Industrial y Comercial del Estado, Lotería Santander, ha identificado a través de las debilidades y las amenazas, los posibles hechos generadores de corrupción a los cuales está expuesta la entidad.

¹ Guía metodológica para la identificación de riesgos de fraude y corrupción en la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales. Unidad Administrativa Especial; Agencia del Inspector General de Tributos; Rentas y Contribuciones Parafiscales – Min Hacienda Colombia. auditoriaryriesgos@itrc.gov.co

² Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia.



VI. SEGUNDO COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Bajo ese contexto, la entidad pretende con el Plan Anticorrupción adelantar las acciones que correspondan en aras de **simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad**, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos de la Lotería.

No cabe duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Lotería Santander, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros no reglamentados, demoras injustificadas etc.

Como estrategias fundamentales en la lucha contra la corrupción, la Lotería Santander tendrá en cuenta los siguientes mecanismos encaminados a la racionalización de trámites:

1. Respeto y trato digno al ciudadano
2. Restablecimiento de la buena fe
3. Facilitar la gestión de los servidores públicos
4. Facilitar los trámites al ciudadano.
5. Procesos en línea (sorteos)

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan en la Lotería Santander y hecha la revisión de los mismos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, a continuación presentamos algunos mecanismos implementados por la entidad que apuntan a la racionalización de trámites:

a) Trámites en la contratación

Son exclusivamente los que forman parte de los prerrequisitos legales para ofertar, de los pertinentes a la contratación en sí y la formalización de informes de ejecución y presentación de soportes para efectos de la legalización de los pagos, todo dentro del marco de lo exigido por la necesidad de evidenciar el cumplimiento legal.

b) Trámites de pagos de premios

Se limitan exclusivamente a la compilación y trazabilidad legal que permita evidenciar la transparencia e impecabilidad del pago:

- I. Presentación del billete o fracción ganadora reclamada para sus verificaciones de autenticidad con respecto al respectivo sorteo reclamado.
- II. Firma del acta de entrega del dinero del premio identificando al portador del billete o fracción ganadora con su documento de identidad.

III. Entrega del dinero neto, después de descuentos de ley, al ganador del premio.

c) Trámites de derechos de petición

Con atención diligente y respetuosa al Peticionario se les da trámite de respuestas escrita dentro del plazo legal.

d) Trámite a las acciones de tutela remitidas por el respectivo Juez

Con la mayor eficiencia, oportunidad de tiempo, acciones pertinentes, se les da cabal atención y respuesta dentro de los términos de ley.

e) Trámite de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes)

Se dispone de dos mecanismos para atender cualquiera de estas manifestaciones que vienen de los ciudadanos, a saber:

I. Atención personal:

Desde la portería la persona es remitida a la oficina responsable de dar atención por la naturaleza del contenido del PQRS.

II. Atención Virtual

Desde la página Web de la Entidad www.loteriasantander.gov.co el ciudadano puede radicar su PQRS y a su vez es atendido dentro del plazo del término legal, con eficiencia, respeto y diligencia, utilizando su correo electrónico que ha registrado al hacer la radicación electrónica.

f) Trámite de solicitud de información

Cualquier información que se solicite es atendida en tiempo real accedando a la página web de la Entidad, en donde se encuentra información pertinente con la Entidad y el comportamiento histórico de los resultados de los sorteos semanales.

g) Trámites internos entre funcionarios y estaciones de trabajo

Para todos los efectos administrativos y operacionales que tienen que ver con compartir información, generar informes, guardar información en bases de datos disponibles en la red interna, recuperación de datos e informes en bases de datos de servidores en red, trabajo colaborativo entre funcionarios en procesos de construcción compartida, se ha adoptado en su totalidad la política pública y las normas correspondientes del Gobierno en Línea y de la Ley Anti trámites y la estrategia del Gobierno nacional "Cero papel"..

h) Manuales de Procesos y Procedimientos

La Entidad mantiene vigente la vigilancia de las dinámicas del entorno para responder oportunamente con las acciones dirigidas a conservar actualizados todos sus Manuales de Procesos y Procedimientos, los que representan las formalidades de trámite para efectos de operar, administrar, colaborar, ejecutar, legalizar acciones desde las diferentes estaciones de trabajo de la Empresa, todo dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno de Gestión a la Calidad y sus normas.

i) Programas de formación y capacitación

Formación y Capacitación para servidores públicos y contratistas sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano. Capacitar a los servidores públicos para crear una cultura de aceptación y trámite del documento electrónico.

j) Eliminación de todo trámite innecesario o repetitivo

Consiste en eliminar toda clase de trámites innecesarios o repetitivos que dinamicen la realización pronta y oportuna de las actividades propias de la entidad, entre otras las siguientes: a) En los contratos de tracto sucesivo en los que la Lotería sea el contratante no tiene razón de ser que todas las facturas deban venir acompañadas de fotocopias de los documentos del contrato y del contrato mismo, cuando el Decreto 019 de 2012 establece la eliminación de ese procedimiento engorroso (contrato de billetería y demás); b) Flexibilizar los requisitos para acceder a la distribución de lotería preservando las garantías posibles y el cumplimiento del perfil exigido para esa labor comercial.

Análisis normativo:

Dentro del análisis normativo efectuado se encuentra que los procesos por su naturaleza y relacionados con la base legal, la Lotería Santander no efectúa trámites a la ciudadanía y por lo tanto no debe registrar información de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT–. En caso de efectuarse cambios normativos que asignen la obligación de efectuar trámites con la ciudadanía se adoptaran las fases enunciadas en la política anti trámites con la orientación y asesoría de DAFP.

VII. TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La LOTERÍA SANTANDER, por su naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, no está sujeta a presentar rendición de cuentas directa a los ciudadanos, por su carácter de COMERCIAL, no obstante anualmente se realizan las actividades tendientes a dar a conocer la información de la entidad a la ciudadanía con las siguientes actividades:

- I. Atendiendo la citación efectuada por la Asamblea Departamental se rinden los informes de la gestión adelantada por la Entidad. Este es un acto público al que puede concurrir la ciudadanía.
- II. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.
- III. Igualmente, la entidad ha dado a conocer permanentemente a la ciudadanía el resultado de su gestión a través de su página web www.loteriasantander.gov.co, en donde se encuentra publicada la siguiente información:

1. Plan estratégico 2016 – 2019.
2. Plan de Acción 2016-2019
3. Plan de Compras vigencia 2016.



4. Informes del Estado de Control Interno
5. Información Presupuestal: Ejecución Presupuestas de Ingresos y Ejecución Presupuestal de Gastos.
6. Informes de Gestión
7. Plan de Premios
8. Procesos contractuales en curso

De otra parte periódicamente dentro de cada vigencia en cumplimiento a lo establecido en sus resoluciones como Ente de Control por la Contraloría General de Santander, se publica de forma detallada en la Plataforma Gestión Transparente, los informes de gestión, avances de ejecución y resultados sobre todos los ámbitos pertinentes con el desempeño de la Entidad y al conocimiento de todos los ciudadanos que pueden acceder a esa plataforma pública.

Finalmente, para dar cumplimiento a las normas vigentes se publican los Procesos Contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP)- www.contratos.gov.co.

Con estas actividades la Lotería Santander cumple con la ciudadanía en la rendición de cuentas y genera transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y facilita el ejercicio del control social a la administración pública.

VIII. CUARTO COMPONENTE

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Atendiendo nuestra naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado que opera y administra Juegos de Suerte y Azar, se han implementado estrategias tendientes a acercar al ciudadano a la entidad con la adopción de las siguientes acciones:

Página Web www.loteriasantander.gov.co: con actualización permanente, presenta información relacionada con los planes y programas de la entidad. Igualmente se publica todo tipo de datos de interés y de informes que se generan en la entidad.

Servicio de Atención al Ciudadano: Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano

Presentación de consultas, quejas y reclamos: Se implementó a través de la página Web, en el Link Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQSR), para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica y formular sus requerimientos, quejas o reclamos y su correspondiente seguimiento.

Mecanismos para Interactuar con la Lotería Santander: A través del correo electrónico gerencia@loteriasantander.gov.co presente sus consultas. - en la Sede calle 36 No. 21 -16 en Bucaramanga; Buzones físicos ubicados en el primer piso de la Entidad y línea telefónica conmutador 6337682.

Personas en estados de discapacidad: Garantizar en un 100% la atención prioritaria a ciudadanos en condición especial o limitación física.

PQSR en la web: Fortalecimiento del link de quejas y reclamos de la Página web de la Lotería Santander.

Disponibilidad de atención: Poner a disposición de la ciudadanía en la página web así como en un lugar visible en sus instalaciones, información actualizada sobre la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, horarios de atención.

Identificar necesidades: Como resultado de la revisión de la caracterización de los procesos y la consolidación de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQSR, se continuará identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

Información actualizada: La Lotería Santander, realizará una revisión periódica de la página web institucional, con el fin de suministrar información actualizada respecto a los productos y/o servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: Para el año 2016, la Lotería Santander capacitará a los servidores públicos de la entidad, en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio. Esta jornada se efectuará con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

Gobierno en Línea: El Plan Nacional de Desarrollo (2014 -2018) busca estimularla puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que la Lotería Santander adelante acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de mejorar la atención al ciudadano. La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la Lotería Santander, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP).

IX. QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

“El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de Transparencia y Acceso a información Pública Nacional 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 DE 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*, según lo cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. La Entidad está llamada a incluir en su Plan Anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos”³.

La garantía del derecho implica:

1. La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
2. Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

³ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” 2015.

3. La obligación de producir o capturar la información pública.
4. La obligación de generar una cultura de transparencia.
5. La obligación de implementar adecuadamente la Ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por **información pública**, todo conjunto de datos contenidos en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A. CUATRO ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA QUE LA LOTERÍA SANTANDER IMPLEMENTARÁ.

Estas cinco estrategias de obligatorio cumplimiento hacen referencia con los siguientes aspectos:

1) Lineamientos de transparencia activa.

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

La información mínima deberá estar disponible en el sitio web de la Entidad en la sección “*Transparencia y Acceso a la información Pública*”, la cual debe contener acciones de publicación y/o divulgación de información así:

1. Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
2. Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
3. Divulgación de datos abiertos.
4. Publicación de información sobre contratación pública.
5. Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

2) Lineamientos de transparencia pasiva.

La transparencia pasiva se refiere a la **obligación de responder las solicitudes** de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

1. Aplicar el principio de gratuidad y en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
2. El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.
3. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
4. El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
5. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3) Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la Entidad en el



enlace “*Transparencia y acceso a información pública*”.

4) Monitoreo del acceso a la información pública.

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la Entidad debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones.
3. El tiempo de respuesta de cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

LILIAN SALGUERO
Gerente General

LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
Asesora General

GERMAN ORDUZ CABRERA
Asesor de Planeación

LUIS FERNANDO PEÑA RIAÑO
Subgerente Administrativo

WILSON RUEDA INE
Subgerente de Mercadeo y Ventas

IVAN ANDRES CABALLERO PARRA
Subgerente Jurídico

NELLY RUIZ SANABRIA
Subgerente Financiera

LOTERÍA SANTANDER

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016

COMPONENTE	META	LINEA DE ACCION	ACCIÓN	INDICADOR	ACTIVIDAD PROGRAMADA	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Cumplir con el 100% de las acciones plasmadas en el plan anticorrupción	Plan anticorrupción	Revisar y hacer seguimiento para ajustar el plan anticorrupción	Acciones cumplidas /acciones planteadas*100	Seguimiento y verificación periódica para correcciones y revisión de la pertinencia de los controles.	30/09/2016 30/11/2016	Planeación
	Adoptar la Política de Administración del riesgo	Política del riesgo	Revisar y socializar la política administración del riesgo.	Política adoptada	Participación de la adopción de la política	30/11/2016	Planeación
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Revisar y propender por el cumplimiento del 100% de los trámites y servicios solicitados	Identificación de trámites	Revisar y verificar el cumplimiento de los trámites en todos los procesos	Trámites con cumplimiento satisfactorio / tramites identificados *100	Seguimiento y verificación de tramites en todos los procesos	30/09/2016 30/11/2016	Planeación
RENDICION DE CUENTAS	Realizar la rendición de cuentas de manera conjunta con la Gobernación	Plan para formulación de la rendición de cuentas	Solicitud y Compilación de la información periódica de todos los procesos	Informe condensado	Reuniones periódicas con los líderes de los procesos con formato pre establecido.	30/09/2016 30/11/2016	Planeación

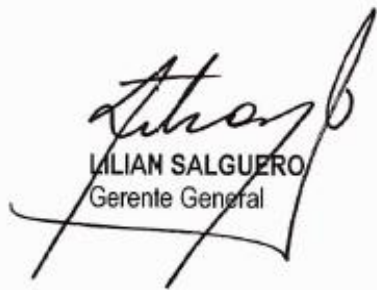



<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Establecer la estructura administrativa</p>	<p>Estructura administrativa aprobada y documentada.</p>	<p>Creación de la oficina de quejas y reclamos e implementación de todos los mecanismos para su funcionamiento.</p>	<p>Estructura administrativa aprobada</p>	<p>Presentar diseño para la viabilidad de la estructura administrativa</p>	<p>30/09/2016 30/11/2016</p>	<p>Planeación Subgerente Administrativo</p>
<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</p>	<p>Identificación de los Lineamientos de Transparencia</p>	<p>Lineamientos de transparencia adoptados</p>	<p>Participación y socialización de los lineamientos presentados y aprobados por todos los procesos.</p>	<p>Difusión y divulgación de lineamientos / difusión y divulgaciones programadas *100</p>	<p>Propender por la concientización y cumplimiento de los lineamientos adoptados por la institución e impartidos por la Presidencia de la República</p>	<p>30/09/2016 30/11/2016</p>	<p>Planeación Subgerente Jurídico</p>
	<p>Establecer mecanismos de información clasificada y reservada</p>	<p>Información clasificada y reservada</p>	<p>Creación e implementación de actividades para el manejo de la información.</p>	<p>Mecanismos evaluados / mecanismos adoptados *100</p>	<p>Realización de actividades de seguimiento para el cumplimiento y evaluación de los mecanismos</p>	<p>30/09/2016 30/11/2016</p>	<p>Planeación Subgerente Administrativa, Subgerente Jurídico, Subgerente Financiero Jefe de Archivo</p>






					adoptados.		Jefe de Archivo
	Realizar un informe cuantitativo de la información institucional.	Información Institucional	Realizar un informe anual sobre N° de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta de cada solicitud, cantidad de solicitudes de información negadas.	Número de solicitud solucionadas / total de solicitudes recepcionadas *100	Realizar un seguimiento y control bimensual de las solicitudes.	30/09/2016 30/11/2016	Planeación y Ventanilla única



LILIAN SALGUERO
Gerente General


LUIS FERNANDO PEÑA RIAÑO
Subgerente Administrativo


WILSON RUEDA INE
Subgerente de M y V


IVAN ANDRÉS CABALLERO PARRA
Subgerente Jurídico


NELLY RUIZ SANABRIA
Subgerente Financiera


LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
Asejora General


GERMAN ORDUZ CABRERA
Asesor Planeación

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN LOTERIA SANTANDER 2016

IDENTIFICACIÓN		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN				ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN		VALORACIÓN		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO					
		No. DESCRIPCIÓN	CASI SEGURO	POSIBLE	TIPO DE CONTROL		DESCRIPCIÓN DE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS				Evitar	Reducir
					Preventivo	Correctivo						
	Causas: Identificar las causas estructurales, coyunturales, organizacionales, de procedimientos, de políticas, funcionales, estratégicas, de carencia de acción u omisión, que puedan ser atendidas mediante las diferentes acciones posibles.	Descripción: Identificar y describir el riesgo y las formas como puede materializarse, en detrimento de la entidad y su patrimonio.					Descripción de los Controles establecidos: Es la identificación de instrumentos de control existente, con los cuales se generan acciones preventivas o de alerta temprana a cualquier riesgo de corrupción.			Acciones: Corresponde con el Plan de Acción que la Entidad se propone adelantar para prevenir, evitar, atenuar, reaccionar oportunamente ante los riesgos identificados.		
Sistemas y TIC: La Entidad se encuentra con un significativo atraso en el desarrollo de sus plataformas del	Causas: La falta de reconocer la movilidad del mercado de jugadores de lotería, quienes como lo hace cada	Descripción: La carencia de instrumentos de captura de información directa		x		x	Descripción de los Controles establecidos: Los desarrollos TIC en uso son	x		Acciones Será necesario estructurar un proyecto de desarrollo de	Responsables Subgerente Financiero. Subgerente	Indicadores: Plan TIC diseñado estructurado, implementado y

<p>Sistema de Información Gerencias y Gestión Comercial basadas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC: Intranet, extranet, opciones del menú del portal web, interacción efectiva con otras redes de servicios especialmente Bancos, desarrollos sobre telefonía móvil para interactuar en las redes sociales, administración del inventario de lotería en cualquiera de sus etapas,</p>	<p>vez más personas, están disposición de hacer sus compras por medios virtuales en la web o mediante aplicaciones APP en la telefonía móvil en disposición.</p>	<p>del mercado, a través de sondeos de encuestas, tabulación de esa información y su análisis, que permita identificar el comportamiento y las tendencias en las decisiones de compra de los jugadores, especialmente en lo que hace con el uso de medios virtuales o de la telefonía móvil.</p>				<p>deficitarios en relación con el número de procesos y sus operaciones que se deben vincular a un sistema integrado, lo cual se hace evidente por las debilidades de los informes y las dificultades para generarlos en las diferentes estaciones de trabajo.</p>			<p>aplicaciones APP sobre telefonía Móvil en alianza con los Bancos para minimizar el riesgo del manejo del dinero de ventas. Asignar los presupuestos anuales para su ejecución. Realizar todas las acciones de contratación que se requieran.</p>	<p>Administrativo. Gerente General.</p>	<p>en ejecución</p>
<p>administración de bases de datos y recuperación de información en línea, sistemas de Auditoría de operaciones electrónicas, hardware, software aplicativo específico, generación de informes y soportes en línea, control logístico, control de pagos de premios por los Distribuidores, Normas Internacionales de Información</p>	<p>Causas: La carencia de un plan integrado de desarrollo de las plataformas informáticas, hardware y software, que involucren todos los procesos y todas las estaciones de trabajo, para operaciones en línea por la Intranet y con los distribuidores a través de extranet, de tal forma que se hagan en tiempo real, para la generación de toda clase de informes, potencializando el control y la capacidad de gestión.</p>	<p>Descripción: Ser una Empresa con las plataformas de respaldo a las operaciones propias del siglo XX, significa inmensa vulnerabilidad ante cualquier cambio de las reglas de juego del mercado, de las disposiciones de orden legal que regulan las actividades empresariales de la LOTERIA, además de hacerse lenta la Entidad en su capacidad de maniobra y de</p>		<p>X</p>		<p>Descripción de los Controles establecidos: Se disponen de datos consignados en toda clase de soportes, pero la información procesada a través del recurso informático es deficiente, El control a esta falencia tecnológica es perceptual, porque en las estaciones de trabajo se sufre en más</p>	<p>X</p>		<p>Acciones Debe ser estructurado un Plan de Desarrollo Institucional del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para implementar un Sistema de Información Gerencial, en todas las estaciones e trabajo de la Empresa.</p>	<p>Responsables Subgerente Administrativo. Oficina de Sistemas Subgerente Financiero Subgerente Jurídico. Gerente General.</p>	<p>Indicadores Inversiones en proyecto TIC Telefonía Móvil / Presupuesto anual * 100 ≤ 100%</p>



Financiera NIIF.		respuesta ante las oportunidades y amenazas del entorno.					dificultades de operaciones, carencia de disponibilidad de bases de datos, ausencia de oportunidad en el trabajo colaborativo y pérdida de control						
	Causas: El no haber asignado partidas representativas suficientes en el presupuesto de ejercicios fiscales anteriores, que hubieses permitido adelantar las inversiones necesarias para haber creado soluciones TIC competentes disponibles a la fecha.	Descripción: Fundamentalmente el no haberse estructurado un Plan de desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para implementar un Sistema de Información Gerencial, que determine la viabilidad jurídica, Técnica o de Ingeniería y Económica – Financiera, es la principal causa para que no se hayan asignado presupuestos para su ejecución.				X	Descripción de los Controles establecidos: Apreciación Perceptiva de los funcionarios de la Entidad del estado no integrado a un sistema Gerencial de la información que les permita generar informes en línea y en tiempo real, ser usuarios de la información compartida, recuperar bases de datos, establecer controles operacionales confiables y oportunos.			X	Acciones Una vez estructurado el Pla de desarrollo Informático con base en las TIC que lleve a un Sistema de información Gerencial, se debe asignar las partidas presupuestales de inversión y funcionamiento para su periodo de ejecución	Responsables Subgerente Financiero. Subgerente Administrativo. Gerente General.	Indicadores Total de procesos sistematizados / Total de procesos Administrativos, Financieros, de mercadeo y Ventas, Jurídicos y de Control Interno * 100 ≥ 100%
Las opciones de mercadeo y ventas virtuales:	Causas: La carencia de un plan de desarrollo TIC en la Lotería	Descripción: La realidad actual que somete a la	X			X	Descripción de los Controles establecidos:				Acciones Elaborar el proyecto de plan	Responsables: Subgerente	Indicadores:



<p>En la última década se ha desarrollado globalmente el mercadeo y ventas virtuales, de productos y servicios, por los portales especializados en la web y por los teléfonos móviles en alianza estratégica con los Bancos y sus tecnologías del manejo del riego del dinero virtual. La Lotería Santander carece de desarrollos TIC para implementar esta estrategia, cediendo este espacio ubicuo y del tiempo real a los competidores y a otras modalidades de juego, que van adelante en sus desarrollos e implementaciones virtuales. Y que capturan clientes asiduos, en detrimento del mercado atendido por la Lotería Santander.</p>	<p>Santander, ha generado en consecuencia un notable atraso tecnológico con impacto negativo en prácticamente todas las áreas de la Empresa y sus operaciones.</p> <p>La precaria asignación de recursos presupuestarios para la implementación de los desarrollos de un Sistema de información Gerencial con base a las TIC, que involucre el hardware, el software, todo tipo de redes de comunicación y el talento humano.</p>	<p>Lotería Santander a la dependencia exclusiva de lo que puedan y quieran hacer los Distribuidores de Loterías, con sus ventas de lotería Santander, es quizá el impacto más erosivo que genera no tener alternativas basadas en plataformas TIC.</p> <p>Una consecuencia favorable inmediata será que los mayores costos de intermediación que equivalen al 25% del valor de las ventas brutas, a favor de los Distribuidores, impacta a favor de la Entidad por el hecho de vender a través de estos medios electrónicos, trátase del portal web de la Lotería Santander o del uso de las aplicaciones en la telefonía móvil.</p>				<p>Se ejecuta el alcance de un contrato de actualización de operaciones del software para algunas actividades de procesos administrativos.</p>		X	<p>de desarrollo de las TIC en la lotería Santander que tenga viabilidad jurídica; técnica y de ingeniería; ambiental y económico-financiera, someterlo a la aprobación de la Junta Directiva y ejecutarlo con diligencia para subsanar el atraso tecnológico que hoy presenta la Entidad.</p>	<p>Administrativo.</p> <p>Jefe de Sistemas.</p>	<p>Plan de desarrollo de las TIC en la Entidad estructurado, aprobado por la Junta Directiva y en ejecución.</p>
<p>Los sistemas de control y las autorizaciones de pago de premios a ganadores por</p>	<p>Causas:</p> <p>El precario desarrollo del Sistema de Información Gerencial con base en las TIC, deja espacios vacíos</p>	<p>Descripción:</p> <p>Los pagos de premios pequeños a los que están autorizados los</p>	X			<p>Descripción de los Controles establecidos:</p> <p>Cruces de cuentas con</p>		X	<p>Acciones</p> <p>Desarrollar software aplicativo especializado para la</p>	<p>Responsables:</p> <p>Subgerente Financiero.</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Valor total de premios pagados por os Distribuidores</p>



<p>aproximaciones en ventas de lotería electrónica:</p> <p>Los instrumentos de control y verificación de soportes de pago de aproximaciones por ventas electrónicas son vulnerables a malas prácticas que pueden ocurrir o a acciones delincuenciales de hackers.</p>	<p>de supervisión y control de este tipo de operaciones a riesgo de la Entidad.</p>	<p>Distribuidores, es un valor agregado de mercado que genera en los Jugadores la percepción de ser simple y ágil el cobro de esos premios, pero en contrapartida para la Entidad al no disponer de sistemas suficientemente desarrollados de control en línea desde los sistemas de información basados en TIC, es un riesgo de ser objeto de fraude sistemático y sucesivo muy difícil de detectar.</p>		X		X	<p>chequeos de planillas electrónicas por medios de intervención del personal de la Entidad sin un respaldo automatizado desde el software disponible para ese tipo de verificaciones y controles de estados de cuentas y extractos.</p>			<p>administración y el control de las relaciones de todo tipo con los Distribuidores y puntos de ventas, trates de entregas de lotería en sus cupos, devoluciones, facturación por sorteos, cobros, reembolsos por cruces de cuentas por pagos de premios pequeños, conciliaciones de cartera, etc.</p>	<p>Sistemas. Subgerente de Mercadeo y Ventas. Cartera.</p>	<p>Electrónicos / Valor total de premios reportados respaldados con los soportes exigidos * 100 = 100%</p>
<p>Mercadeo y Ventas:</p> <p>La carencia de controles suficientes para los pagos de premios de aproximaciones a los cuales está autorizado a pagar el distribuidor de lotería electrónica.</p>	<p>Causas:</p> <p>La carencia de sistemas y procedimientos de Auditoría Interna perceptiva y posterior que valide de forma permanente y por métodos efectivos este tipo de operaciones autorizadas desde el manual del distribuidor.</p>	<p>Descripción:</p> <p>No disponer de procedimientos establecidos para Auditar de manera posterior los pagos de premios autorizados y sus correspondientes cruces de cuentas con sus estados de cartera, sumados a la mala práctica de abonar y dejar colas de deudas pendientes de sorteos muy anteriores,</p>		X		X	<p>Descripción de los Controles establecidos:</p> <p>Los cruces en el estudio del estado de cuentas entre por pagar a la Entidad por parte de los Distribuidores y los descuentos que solicita ser aprobados por cuenta de los pagos de premios hechos por ellos a los jugadores.</p>	X		<p>Acciones</p> <p>El desarrollo de sistemas aplicativos desde las TIC tanto de software como de operaciones en red, que almacene registros de estos pagos de premios por aproximaciones hechos por los Distribuidores o Puntosa de Ventas, que permitan su</p>	<p>Responsables:</p> <p>Subgerente de MERCADEO Y Ventas Coordinador de Cartera. Sistemas</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Total premios pagados por aproximaciones por cada sorteo por los Distribuidores / Total Premios por aproximaciones reportados por el distribuidor para cada sorteo * 100 ≤ 100%</p>





		adicionados con el bajo perfil de desarrollo de plataformas informáticas especializadas para esos efectos por parte del al lotería Santander, hace vulnerable estas operaciones a malas prácticas en detrimento de la Tesorería de la Entidad.							recuperación para efectos de control interno y Auditoria Administrativa, de modo que se eliminen los riesgos económicos.		
<p>Los controles y validaciones de billetes devueltos perforados que corresponden con los ganadores de premios grandes por cada sorteo.</p> <p>La Entidad no hace controles de verificación de la existencia de los billetes ganadores no vendidos y devueltos en físico perforados, especialmente los que se corresponden con premios altos, pudiéndose presentar reclamaciones de algún tenedor que exijan su derecho, de haberlo.</p>	<p>Causas:</p> <p>La inexistencia de rutinas de verificación y control física de esos billetes devueltos perforados para validar que ellos corresponden con los reportados electrónicamente antes del respectivo sorteo y que en esas devoluciones físicas perforadas, se encuentran los billetes o fracciones ganadoras de premios altos y que no fueron vendidos por el distribuidor, más bien si fueron devueltos.</p>	<p>Descripción:</p> <p>No hacer esa identificación de los billetes correspondientes con premios grandes de cada sorteo dentro del bloque de lotería devuelta perforada, es hacer un acto de confianza y buena fe, que podría derivar en intentos fallidos o exitosos de reconstrucción de esos billetes y sus cobros por los tenedores, que llegaren a apropiarse por cualquier medio de ellos, reconstrucciones que hoy con las diversas tecnologías</p>		X		X			<p>Acciones</p> <p>Establecer procedimientos de control para chequear la existencia de estas piezas perforadas que corresponden con los premios altos y que se encuentran en los números de los cupos que les fueron asignados en el respectivo sorteo a determinado Distribuidor como emisión y que fueron devueltos y reportados así antes del sorteo, para asegurar la</p>	<p>Responsables:</p> <p>Subgerente de Mercadeo y Ventas. Coordinador de despachos y Devoluciones</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Total de Billetes o fracciones ganadores no vendidos por sorteo / Total de billetes o fracciones no jugados devueltos * 100 = 100%</p>

		disponibles sobre los impresos, no son utópicas para quienes se dedican a desarrollar formas de hacerlas, en su propio beneficio.		X					perfecta destrucción que elimine el riesgo de ser reconstruidos por alguna técnica y convertidos en objeto de fraudes y engaños en manos de los delincuentes.		
Financiera: La contabilización de saldos, partidas y movimientos arrastra de vigencias anteriores cuentas que deben ser depuradas en un proceso de saneamiento contable, el cual deberá completarse antes de implementar el nuevo sistema adoptado por la legislación Colombiana dentro de los plazos concedidos para ese efecto las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.	Causas: Esta circunstancia de técnica contable y administrativa surge como consecuencias entre otras la falta de confiabilidad en los valores de saldos de las partidas susceptibles de ser depuradas y por consiguiente de los estados financieros de cierres de vigencia con el análisis de sus indicadores del desempeño financiero de la Entidad. La NIIF es de obligatoria implantación en la entidad a más tardar en la vigencia 2016 y aun faltan un buen número de procedimientos y recursos por proveer entre ellos la actualización del software contable y la capacitación del personal responsable de la contabilización en esta nueva metodología.	Descripción: La no depuración contable y su desactualización con respecto a las normas internacionales NIIF, le restan confiabilidad a sus estados financieros y todos los informes derivados al servicio de la gestión gerencial, además de no alcanzar la categoría de instrumento de navegación para los equipos gerenciales de la Entidad en sus acciones de planeación, organización, ejecución, control, retroalimentación y rendición de informes detallados, desagregados, sistémicos, todo lo		X		X		X	Acciones Utilizando los recursos legales y el debido proceso adelantar los estudios de detalle y hacer su trámite para realizar la depuración contable de todos los saldos y de todas las cuentas que se encuentren afectadas.	Responsables: Subgerente Financiera Contadora Financiera	Indicadores: Todos los estados Financieros de Ley, con sus saldos totalmente depurados.

		cual aumenta la vulnerabilidad de la Empresa.										
Administrativa. La capacidad técnica de los delincuentes informáticos: La amplia capacidad de maniobra y de generación de diversas modalidades de ataques informáticos a infraestructuras débiles en sus protecciones, es una amenaza real especialmente por el componente de ventas electrónicas que hace la entidad en sus sorteos, lo cual debe prender las alarmas para generar acciones de protección preventiva y de reacción inmediata correctivas en el evento de detectarse ataques informáticos.	Causas: La Entidad no ha estructurado un Plan de desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC al servicio de la productividad del trabajo y de todos los procesos, así como de la competitividad en el mercado, este atraso tecnológico la pone en desventaja frente a los competidores que si lo han hecho y la hace muy vulnerable en sus controles operacionales, administración de los riesgos informáticos incluidos los ataques de hackers y la pérdida del control y buena administración del desempeño de sus redes de comercialización electrónica y de billetes impresos.	Descripción: La carencia de plataformas completas y bien desarrolladas conforme lo establecen los protocolos internacionales, con registros internos de auditoría de almacenamiento de generación de registros, claves de acceso, barreras de protección contra intervenciones no autorizadas, bases de datos protegidas, validación de registros y demás, hacen al actual sistema informático de la lotería Santander muy vulnerable, además de ser incompleto en sus desarrollos de contenidos operacionales y de su funcionalidad en red entre todas las estaciones de trabajo.						X		Acciones Estructurar, implementar y ejecutar el Plan de desarrollo de las TIC en la Entidad, con todas las normas e instrumentos de protección y seguridad en: basas de datos, transacciones, recuperación y uso de la información, generación de informes, acceso, intervenciones pre-autorizadas, migración de datos, manejo seguro de dinero virtual, auditoria operacional del sistema, claves de acceso, copias de seguridad, protección de códigos fuentes; modificaciones al software, entre muchas más funciones sistémicas.	Responsables: Subgerente Administrativo. Sistemas. Los Usuarios responsables de procesos de como: Contabilidad Financiera, Tesorería Presupuesto Mercadeo y Ventas, Control Interno.	Indicadores: Plan de Desarrollo Informático implementado y en ejecución al 100%.

Administración	Causas:	Descripción:				Descripción de los Controles establecidos:		Acciones	Responsables:	Indicadores:
Sistemas de información TIC: La Entidad adolece de sistemas informáticos suficientes y competentes para: la administración y control de la cartera; los sistemas de contabilización y generación de informes NIIF; Administración y control de Tesorería; Administración del presupuesto; despachos y distribución, devoluciones, perforación de lotería; controles al operador logístico, pagos de premios autorizados a los Distribuidores, con el uso multiusuario mediante redes que operen entre todas las estaciones de trabajo, así como con extranet con todos sus aliados comerciales y de sistemas aplicativos para la venta virtual de lotería por medio del portal web, la	La carencia de un Plan de desarrollo de las TIC aplicativas para el desarrollo e implementación de estrategias para la productividad y la competitividad, esto no solo ha derivado en un notable atraso en la infraestructura tecnológica de equipos, redes, software aplicativo especializado sino también en la precaria formación informática como usuarios de las nuevas tecnologías del personal que labora en la Entidad.	El que la Entidad no tenga a su servicio Software aplicativo especializado para la Operación de una empresa dedicada al juego de suerte y azar de la lotería, que cubra todo el portafolio de opciones y relaciones de datos entre todos los roles, para garantizar eficientemente la captura, procesamiento, almacenamiento y generación de informes pertinentes para todas las áreas y estaciones de trabajo y que se desempeñe en trabajo colaborativo de redes, es una gran debilidad actual de la Lotería Santander que la hace muy vulnerable a la ineficiencia funcional y a malas prácticas, especialmente porque el control es muy débil.								
			X		X	El software de que dispone la Entidad lo hace como usuario sin tener la propiedad de los códigos fuente y por consiguiente no tener la facultad legal ni técnica o de ingeniería de hacer modificaciones o desarrollos al software existente en uso. El desarrollador del programa es un experto persona natural, quien no frecuenta las instalaciones de la Lotería Santander, no da soporte técnico, no ofrece nuevos desarrollos y aún está pendiente de liquidar el último contrato, vencido en sus fechas y términos.		Dentro del Plan Estratégico de Desarrollo de la TIC como Sistema de información Gerencial SIG se requiere generar desarrollos para toda la plataforma financiera de la Entidad: Contabilidad; Cartera, Presupuesto y Tesorería; además de la plataforma de Logística y apoyo Comercial: Despachos, devoluciones, extractos de estados de cuentas; premios pagados por Distribuidores, ventas por Distribuidores y Puntos de ventas; sorteos, entre otras más aplicaciones.	Subgerente Administrativo Sistemas Subgerente Jurídico Gerente General Los Usuarios del SIG	Sistema de Información Gerencial sobre TIC desarrollado, implementado y en ejecución al 100% de su menú de opciones operacionales.
				X	X					

telefonía móvil y en alianza con los Bancos .												
Financiera Las estrategias de pago de cartera de los Distribuidores: Administración de la cartera a través de la inexistencia de un software instalado eficiente y de la falta de coordinación y cumplimiento de los despachos de lotería dando cumplimiento previo al pago de cartera vencida y en relación a como lo ordena el Manual del Distribuidor.	Causas: El incumplimiento al Manual del Distribuidor que tiene aprobado la Entidad, permitiendo la liberalidad en su aplicación al criterio de los funcionarios, ha generado este comportamiento de vulnera en materia grave la recuperación de la cartera con la agilidad y en los montos que se derivan de las obligaciones contraídas por los Distribuidores.	Descripción: Se generan acumulación de colas de saldos impagados correspondientes a diferentes sorteos que pueden ser correspondientes a meses de atraso y la debilidad de los sistemas informáticos de la Entidad.		X		X	Descripción de los Controles establecidos: Organización de los registros de despachos de lotería a los Distribuidores por sorteos, de las devoluciones de lotería no vendida, abonos a los saldos vigentes de deudas, pagos de premios por los Distribuidores y notas contables, pero la mayoría de esta información no se encuentra enlazada en red en tiempo real mediante un software que permita generar movimientos validados para y por todos los funcionarios que intervienen en los diferentes procesos.		X	Acciones Solicitar la adquisición de un software aplicativo desarrollado a partir de las necesidades de Administración, Control y generación de Información para una Empresa Industrial y Comercial del estado dedicada a los juegos de Suerte y Azar, que tiene una configuración legal, administrativa y operacional completamente diferente a cualquier otra empresa comercial, industrial o de servicios.	Responsables: Subgerente Financiero Subgerente Administrativo Sistemas Subgerente Jurídico	Indicadores: Sistema Informático de Administración y Control de todas las operaciones del efectivo y sus registros, con cartera en operación y debido funcionamiento al 100%
Financiera: Actualización del	Causas: La Entidad no ha	Descripción: La carencia de		X		X	Descripción de los Controles		X	Acciones	Responsables:	Indicadores:

<p>sistema de administración presupuestaria mediante un software aplicativo que permita, de igual forma administrar la planeación financiera.</p>	<p>desarrollado sobre medidas o adquirido software especializado para la administración y Gestión Presupuestaria que integre el Presupuesto general con el Presupuesto de Tesorería, viéndose las dependencias responsables obligadas a utilizar como recursos las hojas de cálculo Excel, que son muy eficientes operacionalmente pero muy vulnerables desde su seguridad ante cualquier evento que las altere sin registros de backup que permitan recuperar las memorias de cálculo a más que no permite administrar bases de datos</p>	<p>instrumentos tecnológicos desde la Informática para generar máxima eficiencia en los procesos de planeación, organización, ejecución y control de la gestión de tesorería y presupuestaria.</p>					<p>establecidos:</p> <p>Establecer un completo manejo de archivos documentados, formatos diseñados en hojas Excel y un software estructurado para el manejo financiero y presupuestal.</p>			<p>Solicitar el mejoramiento del software especializado en la administración, operación y control de la ejecución Presupuestaria y de la Tesorería.</p>	<p>Subgerente Financiero</p> <p>Subgerente Administrativo</p> <p>Sistemas</p> <p>Tesorero</p> <p>Coordinador de Presupuesto</p> <p>Contadora Financiera.</p>	<p>Sistemas de Administración, Operación y Control Presupuestaria y de Tesorería instalado y operando al 100% con personal capacitado y entrenado en todos sus menús de opciones.</p>
<p>Jurídica / Administrativa:</p> <p>La carencia de sistemas de control que eliminen el riesgo de autorizar mediante las actas respectivas de inicio, a los contratos que no han cumplido a cabalidad el lleno de los requisitos legales, especialmente soportes, formalidades de trámite y legalización, así como los vacíos y</p>	<p>Causas:</p> <p>La falta de realizar los trabajos pertinentes de actualización periódica del Manual del Supervisor y del establecimiento de los procedimientos, formatos que lo acompañen, genera obsolescencia en su alcance por las dinámicas de contexto.</p>	<p>Descripción:</p> <p>Los riesgos que se derivan de esta situación son inminentes, porque queda a la liberalidad interpretativa de cada Supervisor la forma de detalle, de frecuencia y de alcance con que aplique o no aplique sus acciones durante el procesos precontractual, previo a la firma del acta de inicio, durante la</p>					X		X	<p>Acciones</p> <p>Se debe proceder a la revisión detallada de todos los elementos constitutivos del Manual de Contratación y a su actualización de acuerdo a las dinámicas de la normatividad, las buenas prácticas administrativas públicas y la experiencia de la</p>	<p>Responsables:</p> <p>Subgerente Jurídico</p> <p>Subgerente Administrativo</p> <p>Subgerente Financiero</p> <p>Subgerente de Mercadeo y Ventas.</p> <p>Abogados de la Entidad.</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Manual de Contratación actualizado y en total funcionalidad y aplicación por todos los supervisores de contratos de la Entidad.</p>



<p>falencias del manual del Supervisor que no determina en detalle el contenido y la frecuencia con que se deben adelantar las respectivas acciones de seguimiento, supervisión y control a los contratos en ejecución y las correspondientes actas en formatos estándar en las que deben ser presentados los informes y firmados por el Contratista y el Supervisor, así como la carencia de un instructivo detallado a ser aplicado antes de la firma del acta final de liquidación de los contratos.</p>		<p>ejecución del contrato y para la firma del acta de liquidación y terminación definitiva del contrato, lo cual adolece de ser un modelo estándar de supervisión que le garantice el resultado y la calidad a la supervisión, a riesgo de que se presenten falencias en detrimento para la Entidad.</p>				<p>como los formatos de control tales como Listas de Chequeo y Control de soportes, modelos de actas de supervisión según la etapa en que se encuentren los contratos en ejecución e instrumentos similares.</p>			<p>Entidad.</p>		
<p>Administrativa: La desactualización de la estructura organizacional de la Entidad acorde con sus propósitos Misionales y Estratégicos y con ello la desactualización de los respectivos manuales de funciones para los respectivos cargos de</p>	<p>Causas: El no haber establecido desde las acciones administrativas de la Alta Dirección de la Empresa la política de revisión y de la actualización periódica de la estructura organizacional de la Empresa y sus respectivos manuales funcionales de cada uno de los cargos que la componen, así como del reglamento</p>	<p>Descripción: El que la estructura organizacional y sus correspondientes planes funcionales para todos los cargos que componen la plantilla del personal que labora en la Empresa, se encuentren desactualizados con respecto a los propósitos misionales</p>		<p>X</p>		<p>Descripción de los Controles establecidos: Se debe proceder a formular e implementar la política de de revisión y actualización periódica de la estructura organizacional de la Empresa y sus respectivos</p>		<p>X</p>	<p>Acciones Estructurar un Proyecto integral de actualización y optimización de la arquitectura organizacional de la Entidad con sus respectivas cargas funcionales para cada uno de los cargos que definitivamente la</p>	<p>Responsables: Subgerente Administrativo Subgerente Jurídico Gerente General.</p>	<p>Indicadores: Arquitectura organizacional completamente actualizada, con sus respectivos manuales de procesos y procedimientos, el establecimiento de los respectivos manuales de</p>





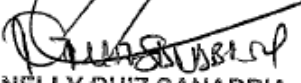
<p>toda clase de contratos del personal de planta de la Empresa, el cual se debe corresponder con el Reglamento Interno del Trabajo, el que también se encuentra desactualizado.</p>	<p>Interno Laboral.</p>	<p>y a los objetivos estratégicos de la Empresa, hacen que prácticamente todos sus procesos y sus respectivos procedimientos se encuentren obsoletos y pongan en riesgos de muchas clases la realización de las operaciones en que se descomponen los trabajos asignados a esos cargos, de igual forma el Reglamento Interno laboral desactualizado crea condiciones para la descoordinación en el trabajo en las relaciones entre el patrono y sus trabajadores y empleados.</p>					<p>manuales funcionales de cada uno de los cargos y proceder a su aplicación, de tal forma que la Empresa se actualiza a sus condiciones reales actuales y sus retos del inmediato futuro; así como se debe proceder a la actualización del reglamento Interno laboral previo el cumplimiento de las formalidades y procedimientos legales.</p>	<p>compongan, con arreglo a su Plan estratégico de largo plazo y a las disposiciones vigentes para el sector público, este proyecto debe ser presentado a la aprobación de la Junta Directiva y proceder a su implementación.</p>		<p>funciones para cada cargo y el Reglamento Interno Laboral complementado y actualizado de acuerdo a la normatividad vigente y a las necesidades de la Entidad.</p>
--	-------------------------	---	--	--	--	--	---	---	--	--



LILIAN SALGUERO
Gerente General


LUIS FERNANDO PEÑA RIAÑO
Subgerente Administrativo


WILSON RUEDA INE
Subgerente de Mercadeo y Ventas


IVAN ANDRÉS CABALLERO PARRA
Subgerente Jurídico


NELLY RUIZ SANABRIA
Subgerente Financiera


LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
Aseñora General


GERMÁN ORDUZ CABRERA
Asesor Planeación