

Entidad: **LOTERIA DE SANTANDER**  
 Vigencia: **2017**  
 Fecha Publicación: **10 de mayo 2017**

PLANEACION				
Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	ABRIL 30 DE 2017			
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Desarrollo de una reunion por cada area funcional de la entidad para hacer seguimiento al plan	Se realizaron dos reuniones generales para socializar y realizar seguimiento a cada una de las actividades del plan anticorrupcion, matriz de riesgos y plan de accion.	25,00%	
	Mesa de trabajo con los funcionarios de la entidad para socializar la politica de riesgo.	Via email se envio plan anticorrupcion para su lectura y socializacion. Realizo un abstract de la politica de administracion de riesgos y se envio via email institucional a los funcionarios de la entidad	50%	
RACIONALIZACION DE TRAMITES	Desarrollo de una reunion por cada area funcional de la entidad para socializar y adoptar las estrategias	Se informa por medio de una circular de la subgerencia administrativa sobre la como se debe proceder ante una queja, peticion, reclamos y segurencias e implementacion del procedimiento para tal fin. Establecimiento de un buzón PQRS en la entrada de la entidad con mayor accesibilidad a nuestros clientes. Socializacion e Implementacion procedimiento de quejas y reclamos. Socializacion e Implementacion procedimiento de satisfacion del usuarios.	40%	
RENDICION DE CUENTAS	Reunion con los lideres de los procesos para revision de informe final de rendicion de cuentas	Presento informe de gestion año 2016 y plan de accion 2017 a la Asamblea del Departamento, con la participacion de todo el equipo administrativo de la entidad.	30%	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE	Desarrollo de una reunion por cada area funcional de la entidad para socializar y adoptar mecanismos	Se fortalecio la oficina de Queja y Reclamos de la entidad y se dio cumplimiento en tramite y respuesta a cada una de las PQRS recibidas por la pagina web y/o fisicas en nuestro buzón.	50%	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Desarrollo de una reunion por cada area funcional de la entidad para socializar y adoptar las estrategias	Estrategias adoptadas: Publicacion de entrega de premios a ganadores. Lista de chequeo para el pago de premios. Transmision de sorteos en vivo y publicacion de los resultados del sorteo en diarios de circulacion masiva. Reglamento de los planes promocionales.	60,00%	
	Desarrollo de una reunion por cada area funcional de la entidad para socializar los mecanismos	Acuerdo de confidencialidad en las minutas de los contratos celebrados	33,33%	
	Realizar un reporte trimestral de actualizaciones	Permanentemente se esta actualizando la pagina web, subiendo los informes respectivos de su publicacion, los resultados de los sorteos, eventos promocionales entre otros.	33,33%	

CONSOLIDACIÓN REALIZADO POR:

ORIGINAL FIRMADO

**HERNANDO RUEDA LIZCANO**

Asesor de Planeación.