

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017**  
**CORTE DEL SEGUIMIENTO: 30 DE ABRIL DE 2017**

**ENTIDAD:** LOTERIA SANTANDER

**VIGENCIA:** 2017

**CORTE DEL SEGUIMIENTO:** 30 DE ABRIL DE 2017

**ELABORADO POR:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Política de administración de riesgos de corrupción.	<p>La entidad elaboró un procedimiento de administración de riesgos que forma parte de los documentos del SIG, el cual contempla directrices para la formulación de la políticas de administración de riesgos que se describen a continuación:</p> <p><b>POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO</b></p> <p>La entidad debe formular una política integral de administración de riesgos que involucre los riesgos detectados en la gestión por procesos, riesgos considerados institucionales y riesgos de corrupción, la cual debe ser aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno y adoptada por el representante legal de la entidad. Dicha política de riesgos debe contener los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos que se esperan lograr.</li> <li>• Las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar dichos objetivos a largo, mediano y corto plazo.</li> <li>• Los riesgos que se van a controlar.</li> <li>• Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.</li> <li>• El seguimiento y evaluación a su implementación y efectividad de las políticas.</li> </ul>	<p>La oficina de control interno evidenció un documento borrador elaborado por el Asesor de planeación denominado políticas de administración de riesgos el cual se recomienda revisar, ajustar, adoptar por acto administrativo, divulgar, socializar y disponer en un sitio virtual para consulta permanente de los funcionarios de la entidad.</p> <p>Este lineamiento se encuentra documentado en el numeral 3.1 de la guía para la gestión de riesgos de corrupción que es parte integral del Decreto 124 de 2016 en su artículo 2.1.4.2.</p>
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	<p>La entidad elaboró un procedimiento de administración de riesgos que forma parte de los documentos del SIG, el cual contempla la manera como se debe realizar la identificación, análisis, valoración y evaluación de riesgos y la forma de construir y consolidar la matriz o mapa de riesgos de corrupción de la entidad. Este documento se adoptó acorde a los lineamientos de la guía para la gestión de riesgos de corrupción 2015 ordenado por el Gobierno Nacional..</p> <p>Se evidencia documento de dos hojas firmado que corresponde al mapa de riesgos de corrupción formulado por la entidad para la vigencia 2017 en el cual se describen únicamente 5 riesgos de los cuales 4 son riesgos internos de índole operativo que involucra los sistemas de información y un riesgo</p>	<p>Se observa que la gestión de riesgos de corrupción y la construcción del mapa de riesgos se realizó sin tener en cuenta las directrices establecidas en la guía para la gestión de riesgos de corrupción 2015 dispuesta por el DAFP y acogida por la entidad en el "procedimiento de administración de riesgos", el cual forma parte de los documentos del SIG adoptados por la entidad, en cumplimiento de lo ordenado en el Art. 2.1.4.2 del Decreto 124 de 2016. Se recomienda atender las siguientes observaciones para dar cumplimiento a lo ordenado por el Gobierno nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar las guías del DAFP para para la gestión de riesgos de corrupción ordenada por el Decreto 124 de 2016.</li> <li>• Realizar identificación de posibles riesgos de corrupción que involucre riesgos adicionales de corrupción de orden estratégico, de imagen,</li> </ul>

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		externo que involucra la imagen de la entidad y hace referencia al juego ilegal.	<p>operativos, financieros, de cumplimiento y tecnológicos. Se recomienda la “guía para la administración del riesgo” 2011 dispuesta por el DAFP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el análisis y valoración inicial de riesgos de corrupción utilizando los criterios de probabilidad, impacto, riesgo inherente, controles para mitigar el riesgo definidos en la “guía para la gestión de riesgos de corrupción” ordenada por el Gobierno Nacional a través del decreto 124 de 2016.</li> <li>Realizar una nueva evaluación de riesgos de corrupción revisando la efectividad de los controles y el riesgo residual como resultado de la aplicación de los controles. Actividad definida en la “guía para la gestión de riesgos de corrupción” ordenada por el Gobierno Nacional a través del decreto 124 de 2016.</li> <li>Construir y gestionar la matriz de riesgos de corrupción siguiendo los parámetros definidos en la “guía para la gestión de riesgos de corrupción” ordenada por el Gobierno Nacional a través del decreto 124 de 2016.</li> </ul>
	Publicación y socialización del mapa de riesgos de corrupción.	La entidad publicó en el Link de transparencia y acceso a la información pública de la página WEB el día 31 de enero de 2017 el documento denominado “mapa de riesgos de corrupción Lotería Santander 2017”. El documento se encuentra firmado por la Gerencia General y Subgerentes responsables del cumplimiento., Igualmente fue adoptado por resolución No. 088 de 2017.	<p>Se evidencia la publicación del mapa de riesgos de corrupción en el Link de transparencia y acceso a la información pública de la página WEB de la entidad: <a href="http://www.loteriasantander.gov.co">www.loteriasantander.gov.co</a> en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 2.1.4.8 del decreto 124 de 2016.</p> <p>Se recomienda realizar actividades adicionales de socialización y divulgación al interior de cada una las dependencias de la entidad.</p>
	Monitoreo del mapa de riesgos de corrupción.	La oficina de planeación presento 2 actas de reuniones realizadas con los subgerentes de la entidad en las cuales se hace monitoreo a compromisos de actividades realizadas y pendientes y los soportes que den evidencia del cumplimiento de las acciones y controles planteados por cada responsable dentro del mapa de riesgos de corrupción 2017.	<p>Se observan 2 actividades de monitoreo por parte del asesor de en cumplimiento al párrafo 2 del Artículo 2.1.4.6. Decreto 124 de 2016 que dice: “El monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.</p>
	Seguimiento sobre la Ejecución de acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción	<p>La oficina de control interno realizo seguimiento a la política de administración de riesgos de corrupción, a la construcción del mapa de riesgos, a la socialización, divulgación, publicación, monitoreo y ejecución de todo el componente de gestión de riesgos de corrupción propuesto para la vigencia 2017 y adoptado mediante resolución No. 088 del 07 de Febrero de 2017, dejando plasmadas algunas observaciones con el propósito que sean tomadas en consideración para el mejoramiento de la entidad y dar cumplimiento a lo ordenado a la normatividad referida en las observaciones realizadas por la oficina de control interno.</p> <p>El primer seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017 se publicó en el Link de transparencia y acceso a la información pública de la página WEB de la entidad.</p>	<p>La oficina de control internó realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción atendiendo lo ordenado en el Artículo 2.1.4.6. Decreto 124 de 2016 que dice: “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”</p>
RACIONALIZACIÓN	Seguimiento a la		

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE TRÁMITES.	inscripción de tramites en el SUIT y a la formulación de directrices, acciones y procedimientos administrativos para mejorar la prestación del servicio a los clientes internos, externos de la entidad y ciudadanía en general.	<p>La entidad no tiene inscritos en el SUIT trámites para los usuarios. Decisión soportada en que nuestros usuarios no les corresponde adelantar trámites para adquirir un derecho u obligación prevista o autorizada por la Ley. Sin embargo para dar cumplimiento al componente de racionalización de trámites la entidad realizó una revisión de procedimientos administrativos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia de estos y darle un valor agregado para usuarios de la LOTERIA SANTANDER. Dentro de las directrices adoptadas para mejorar el cumplimiento del presente componente se formularon las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación con tramites de contratación: la exigencia de requisitos estrictamente legales en las etapas pre y contractual y en la etapa de ejecución algunos informes que dan fe del cumplimiento legal del contrato.</li> <li>• Para trámites relacionados con el pago de premios: la presentación del físico del tiquete electrónico, fracción o billete impreso para verificar la autenticidad del premio, además de la cedula de ciudadanía original, acta de recibido del dinero y formato de identificación de ganadores de premios.</li> <li>• Para dar trámite a los derechos de petición: atender diligente y respetuosamente al peticionario con respuestas escritas formales y oportunas dentro del plazo legal.</li> <li>• Con relación a las acciones de tutela: Con la mayor eficiencia y oportunidad de tiempo dar atención cabal y respuesta dentro de los términos de Ley.</li> <li>• Para tramite de PQRS: Disponer de mecanismos para la atención personal y virtual de las diversas manifestaciones provenientes de los ciudadanos</li> <li>• Para consulta de información institucional: cualquier información institucional requerida por el ciudadano podrá ser consultada en la página WEB de la entidad en donde encontrará la información pertinente.</li> <li>• Trámites internos entre funcionarios y estaciones de trabajo: Para todos los efectos administrativos operacionales que tienen que ver con compartir información se adoptara la política pública y las normas correspondientes de Gobierno en línea, ley anti tramites y la estrategia del gobierno Nacional cero papel.</li> <li>• Manuales de procesos y procedimientos: conservar todos los manuales de procesos y procedimientos dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECl y Sistema de Gestión de Calidad SGC.</li> <li>• Programas de formación y capacitación: Formación y capacitación para servidores públicos y contratistas sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites, atención al cliente y/o ciudadano. Capacitar a los servidores públicos para crear una cultura aceptación y trámite de documento electrónico.</li> <li>• Eliminación de todo tramite innecesario o repetitivo: Eliminar toda clase</li> </ul>	<p>No obstante la entidad no tener inscritos en el momento trámites obligatorios ante el SUIT, se recomienda realizar las consultas pertinentes ante el DAFP, para tener certeza de la aplicación correcta de la norma, sobre todo con trámites que deben realizar quienes pretendan realizar juegos promocionales que requieran la autorización de la SCPD y los referentes a trámites para el cobro de premios de lotería.</p> <p>En relación con las directrices adoptadas por la entidad para mejorar procedimientos administrativos internos que contribuyan con el mejoramiento de la estrategia antiramietes la OCI ha observado las siguientes gestiones e igualmente plantea algunas sugerencias que contribuyan al mejoramiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En referencia a la contratación se actualizaron listas de chequeo.</li> <li>• Para pago de premios se actualizó el procedimiento a versión 3.0 con el propósito de mejorar el diligenciamiento del formato de identificación de ganadores. Se recomienda actividades de socialización a distribuidores.</li> <li>• Sobre el trámite a derechos de petición se propuso el diseño de plantillas de control para control y seguimiento de derechos de petición. Se recomienda la construcción de la plantilla y socialización.</li> <li>• Respecto de los derechos de petición se planteó diseñar formatos para control y seguimiento. Se recomienda la construcción del formato y la socialización.</li> <li>• Sobre trámites de PQRS se instaló un buzón de sugerencias nuevo y se diseñó un formato para el tratamiento de PQRS. Se recomienda revisar y rediseñar un formato más sencillo para el usuario.</li> <li>• Para consulta de información institucional se observó desactualizada la página WEB con los resultados de los sorteos diarios de la culona del 2017. Se recomienda tomar las medidas para actualizar de forma permanente la página WEB.</li> <li>• Para mejorar los mecanismos que hacen referencia a trámites internos entre funcionarios y estaciones de trabajo se vienen realizando reuniones de trabajo para trazar las estrategias de Gobierno en línea. Se recomienda formular y adoptar las políticas necesarias en cumplimiento de la norma.</li> <li>• Los manuales de procesos y procedimientos han sido revisados, se han documentado nuevos procedimientos y actualizado otros a versión 3.0. Se recomienda fijar una herramienta para disponer la base documental de manuales y documentos en un sitio visible y de fácil acceso.</li> <li>• Se recomienda ejecutar la propuesta planteada en el plan anticorrupción para el 2017 de realizar formación y capacitación para servidores públicos y contratistas sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites, atención al cliente y/o ciudadano. Capacitar a los servidores públicos para crear una cultura de aceptación y trámite de documento electrónico.</li> <li>• Para la eliminación de todo trámite innecesario o repetitivo se recomienda leer y revisar el Decreto 012 de 2012 para determinar los artículos que le aplican a la entidad y de esta forma formular, adoptar y socializar la política interna antiramietes para la LOTERIA SANTANDER.</li> </ul>

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		de trámites innecesarios o repetitivos que dinamicen la realización pronta y oportuna de las actividades propias de la entidad de conformidad al Decreto 012 de 2012.	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento a las directrices planteadas para dar a conocer la información de la entidad a la ciudadanía como mecanismo de rendición de cuentas.	<p>La Lotería Santander por su naturaleza Comercial NO está obligada a realizar audiencia pública de rendición de cuentas, sin embargo la entidad formulo en el plan anticorrupción 2017 las siguientes acciones para dar a conocer información de la entidad a toda la ciudadanía en general y entes de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las citaciones efectuadas por la Asamblea Departamental para rendir informes de gestión.</li> <li>• Publicar información financiera de la entidad.</li> <li>• Dar a conocer permanentemente a la ciudadanía resultados de la gestión a través de la página WEB <a href="http://www.loteriasantander.gov.co">www.loteriasantander.gov.co</a> con la siguiente información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan estratégico 2016-2019</li> <li>❖ Plan de acción 2017</li> <li>❖ Plan de compras 2017</li> <li>❖ Informes del estado de control Interno</li> <li>❖ Acuerdos de gestión</li> <li>❖ Plan de premios</li> <li>❖ Procesos contractuales en curso.</li> <li>❖ Red de comercialización</li> </ul> </li> <li>• Publicación en las plataformas SIA INFORMA Y SIA CONTRALORIA de la CGS de los informes de gestión, avances de ejecución y resultados y resultados del desempeño.</li> <li>• Rendición periódica en los términos de Ley de la información requerida por la SUPERSALUD, CNJSA Y UIAF.</li> <li>• Publicación de procesos contractuales en la página del SECOP <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a></li> </ul>	<p>El artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 establece: “PARÁGRAFO. Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. <u>Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.</u>”</p> <p>No obstante esta excepción la entidad formulo en el plan anticorrupción 2017 acciones tendientes a cumplir con las normas legales en materia de control social que le obligan en cumplimiento de su función pública y que contribuyen con el componente de rendición de cuentas para dar a conocer información de la entidad a la ciudadanía en general, dentro de las cuales destacamos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 29 de marzo de 2017 se presentó ante la Asamblea de Santander el informe de gestión sobre la vigencia 2016 solicitado por la Duma Departamental.</li> <li>• Se ha publicado en carteleras y en página WEB los estados financieros con corte a 31 de marzo de 2017.</li> <li>• En el link de transparencia y acceso a la información pública de la pestaña nuestra empresa se evidencia publicada la siguiente información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan estratégico 2016-2019</li> <li>❖ Plan de acción 2017</li> <li>❖ Plan de compras 2017</li> <li>❖ Primer informe sobre el estado del sistema de control interno MECI 2017</li> <li>❖ Plan anticorrupción 2017, seguimiento y evaluación.</li> </ul> </li> </ul> <p>La pestaña Lotería contiene los accesos para el link de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan de premios de LOTERIA SANTANDER, calendario de sorteos 2017 y resultados actualizados.</li> </ul> <p>En la pestaña donde comprar se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La red de distribuidores a nivel Nacional.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidenció el envío periódico de informes legales ante la SUPERSALUD Y al CNJSA.</li> <li>• Se recomienda tener mayor control en la información que se suministra a la UIAF sobre ganadores de premios. También la información que se debe</li> </ul>

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			reportar al SECOP y la información que se reporta a la plataforma SIA OBSERVA Y SIA CONTRALORIA de la CGS ya que NO se viene realizando con la oportunidad y pertinencia que se requiere por el ente de control.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento o estratégico	La subgerencia administrativa es responsable del procedimiento de quejas y reclamos que busca mejorar el proceso de atención al ciudadano. Existe una oficina física de atención al usuario y un funcionario de la dependencia encargado de la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los diferentes grupos interesados.	<p>La oficina de control interno presentó el 28 de Febrero de 2017 a la Gerencia general y subgerencia administrativa un informe sobre el tratamiento que la entidad realiza al proceso PQRS. En este se plasmaron algunas conclusiones y recomendaciones para que sean tomados en consideración al igual que las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda incluir dentro de las funciones esenciales del cargo de subgerente administrativo y de las obligaciones laborales del auxiliar administrativo la responsabilidad que les compete frente al componente para la atención al ciudadano que implica el cumplimiento del procedimiento de PQRS del SIG adoptado por la entidad.</li> <li>Se recomienda Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje Claro, entre otros.</li> <li>Se recomienda actualizar el procedimiento de PQRS al Decreto 1755 de 2015 y plantear de manera más sencilla el formato de PQRS.</li> <li>Se recomienda una línea directa EXCLUSIVA para atención de PQRS.</li> <li>Se recomienda realizar inversiones en Tecnologías de la información y la comulación enfocadas a mejorar la atención al ciudadano en relación con mecanismos eficientes y eficaces que permitan informar al ciudadano el estado en que se encuentran las PQRS interpuestas por los diferentes grupos de interés, de tal manera que los usuarios conozcan la evolución real de las PQRS.</li> </ul>
	Fortalecimiento de canales de atención	La entidad dispuso de una oficina de atención al ciudadano para recibir PQRS de manera directa o telefónicamente al conmutador 6337682 ext. 219. También a través del link de PQRS dispuesto en la página web: <a href="http://www.loteriasantander.gov.co">www.loteriasantander.gov.co</a> . Igualmente a través del correo institucional <a href="mailto:pqr@loteriasantander.gov.co">pqr@loteriasantander.gov.co</a> . Adicionalmente se ubicó a la entrada un buzón nuevo para recepción de PQRS.	
	Talento humano	La auxiliar administrativa realiza la tarea de recepción, envío de la PQRS al responsable de dar respuesta y llevar control sobre el trámite de las PQRS que son recibidas a través de los diferentes canales. Semestralmente envía a la Oficina de control interno un informe consolidado sobre el tratamiento.	
	Normatividad, documentación y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad estableció un procedimiento para la gestión de PQRS pero este no se encuentra actualizado al Decreto 1755 de 2015.</li> <li>Se implementó el formato para la recepción de PQRS interpuestas de manera directa en la oficina de atención al usuario.</li> </ul>	
	Relacionamiento con el ciudadano	Dada la naturaleza comercial de la entidad se han realizado en algunas encuestas dirigidas a loteros, distribuidores y funcionarios de la entidad con el propósito de indagar la percepción y opinión de los diferentes grupos de interés sobre el comportamiento del mercado, del producto, premios y promocionales que ofrece la Lotería Santander, buscando agregar valor a los productos que oferta la entidad.	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION	Lineamientos de transparencia activa	<p>Tiene que ver con la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.</p> <p>Se logró evidenciar en la página web la publicación de información mínima obligatoria referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección física de la entidad, teléfonos, horarios,</li> <li>información general de funcionarios y correos electrónicos institucionales,</li> <li>link de PQRS,</li> <li>normatividad general,</li> <li>informes de la oficina de control interno,</li> <li>Plan anual de adquisiciones, Plan de gestión 2016-2019,</li> <li>publicación de información contractual,</li> <li>trámites y servicios internos de la SCPD,</li> </ul>	<p>En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y las directrices dadas en la guía "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano" versión 2, la entidad ha dispuesto en la página web algunos lineamientos de transparencia activa del componente de transparencia y acceso a la información, pero se sugiere atender las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar en el cumplimiento del componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en la página WEB información actualizada sobre: seguridades del billete, protocolos de seguridad del sorteo, resultados del chance la colona, acuerdo aprobado del cronograma de sorteos autorizados la colona, información del contrato de concesión. transferencias a los entes territoriales, informes de gestión, resumen de los procesos contractuales celebrados de forma mensual entre otros. (la información antes mencionada se encuentra desactualizada.)</li> </ul>

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION		<ul style="list-style-type: none"> <li>publicación de calendarios y resultados de sorteos jugados de lotería Santander.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en la página WEB un correo para notificaciones judiciales, publicar las políticas de seguridad de la información y políticas de operación de la entidad, datos abiertos, procedimientos, organigrama, resoluciones internas de interés, guías, lineamientos, protocolos y manuales, planes de mejoramiento con entes de control, información sobre defensa judicial, programa de gestión documental y tablas de retención documental, informes de PQRS.</li> <li>Es importante cumplir los requisitos sobre publicación de información mínima que se encuentran establecidos en los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.</li> </ul>
	Lineamientos de transparencia pasiva	<p>Define el deber de responder la(s) solicitud(es) de acceso a la información, del principio de gratuidad, los tiempos de respuesta y estándares de contenido y oportunidad; ofrecer diferentes alternativas y atender los requerimientos procurando dar solución a la(s) inquietud(es) del ciudadano.</p> <p>En este sentido la entidad documentó un procedimiento para el tratamiento de PQRS y otro procedimiento para la respuesta a derechos de petición recibidos a través de los diferentes medios de comunicación y que proveniente de diferentes grupos de interés y de la ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobre este lineamiento la oficina de control interno evidencia que se encuentran documentados los procedimientos de PQRS y el de RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION los cuales deben ser ajustados a la normatividad actual.</li> <li>El 28 de Febrero de 2017 se presentó a la Gerencia general y subgerencia administrativa un informe sobre el tratamiento que la entidad viene realizando al proceso de PQRS. En este se plasmaron algunas conclusiones y recomendaciones con el propósito de mejorar la gestión en el trámite de las PQRS efectuadas por los ciudadanos.</li> <li>Se recomienda dar cumplimiento a los términos legales establecidos en cuanto a oportunidad y pertinencia de las respuestas realizadas por la entidad a los usuarios que interponen PQRS, así como la respuesta oportuna a derechos de petición en cumplimiento de las directrices normativas contempladas en la Ley 1755 de 2015.</li> </ul>
	Elaboración de instrumentos de Gestión de la información	<p>El plan anticorrupción y atención al ciudadano ordenado por el Gobierno Nacional dentro del componente de mecanismos de transparencia y acceso a la información establece que se debe Adoptar por acto administrativo y publicar en la página web la siguiente información:</p> <p>Lineamientos internos sobre el manejo de gestión documental como: (registro o inventario de activos de Información, las tablas de retención documental aprobadas, cuadro de clasificación documental, el Esquema de publicación de información, el Índice de Información Clasificada y Reservada.</p>	<p>Sobre este lineamiento se evidencia la documentación de procedimientos que hacen referencia a la gestión documental, además de las gestiones administrativas realizadas para contratar un proceso de actualización del sistema de gestión documental.</p> <p>Se recomienda adelantar las gestiones administrativas y financieras con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000, el Decreto 2609 de 2012 y los parámetros definidos a través de los diferentes acuerdos expedidos por el Archivo General de la Nación.</p>
	Criterio diferencial de accesibilidad.	<p>El plan anticorrupción y atención al ciudadano ordenado por el Gobierno Nacional dentro del componente de mecanismos de transparencia y acceso a la información establece que para facilitar el acceso de la información a poblaciones específicas se deben establecer criterios diferenciales de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.</li> </ul>	<p>En relación a este lineamiento se evidenció que la entidad implemento en la planta física la identificación de las oficinas por medio de avisos en lenguaje braille y lenguaje de señas y la capacitación a algunos funcionarios para la comunicación con población en discapacidad auditiva y visual.</p> <p>Se recomienda implementar los demás lineamientos establecidos en la guía</p>

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES FORMULADAS Y/O EVIDENCIADAS	OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION		<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</li> <li>Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</li> <li>Identificar acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.</li> </ul>	“estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano” versión 2, con el propósito facilitar el acceso de información a poblaciones diferenciales. .
	Monitoreo del acceso a la información pública	<p>El plan anticorrupción y atención al ciudadano ordenado por el Gobierno Nacional dentro del componente de mecanismos de transparencia y acceso a la información establece disponer de mecanismos de seguimiento al acceso a información pública, la entidad debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número de solicitudes recibidas.</li> <li>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</li> </ol> <p>Artículo 11, literal h, Ley 1712 de 2014.</p>	Se recomienda atender el lineamiento sobre monitoreo del acceso a la información pública y definir los indicadores para medir objetivamente todos los lineamientos del componente sobre mecanismos de transparencia y el acceso a la información.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**EDGAR PEREZ PARRA**  
 Jefe Oficina de Control interno