

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016
CORTE DEL SEGUIMIENTO: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

ENTIDAD: LOTERIA SANTANDER

VIGENCIA: 2016

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL PLAN: 09 de Agosto de 2016

CORTE DEL SEGUIMIENTO: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

ELABORADO POR: OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Política de administración de riesgos de corrupción.	La entidad adoptó dentro del SIG el “procedimiento de administración de riesgos” que incluye la política de administración de riesgos de corrupción apoyada en la guía para la gestión de riesgos de corrupción 2015 dispuesta por el DAFP.	40%	El procedimiento de administración de riesgos versión 2.0 del SIG de la entidad cuenta con directrices o políticas para el tratamiento de riesgos de corrupción y que son consecuentes con las directrices emitidas en la guía de administración de riesgos de corrupción 2015 emitida por el DAFP. La entidad NO realizó los ajustes necesarios al mapa de riesgos de corrupción en cumplimiento de la Ley y las normas regulatorias. Art. 2.1.4.2 Decreto 124 de 2016
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Se construyó documento borrador de mapa de riesgos de corrupción identificando los riesgos de corrupción a los cuales se les hizo análisis, valoración, se definieron controles y se determinaron acciones, indicadores y responsables en la ejecución.	40%	El mapa de riesgos de corrupción se construyó 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” versión 2.0. La entidad NO realizó los ajustes necesarios al mapa de riesgos de corrupción en cumplimiento de la Ley y las normas regulatorias. Art. 2.1.4.2 Decreto 124 de 2016
	Consulta y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.	A través de correos electrónicos la oficina de planeación solicito a los responsables de procesos de la entidad realizar aportes para construir participativamente el mapa de riesgos de corrupción de la entidad para la vigencia 2016. Estos aportes se consolidaron en el documento final denominado plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2016 y publicado en la página web: www.loteriasantander.gov.co	40%	El documento que contiene el mapa de riesgos de corrupción fue publicado el 09 de Agosto de 2016. La entidad NO realizó actividades de socialización con todos los funcionarios de la entidad, según lo define los Arts: 2.1.4.5 y 2.1.4.8 Decreto 124 de 2016.
	Monitoreo del mapa de riesgos de corrupción.	La oficina de planeación realizó el monitoreo al cumplimiento las acciones y controles propuestos dentro del mapa de riesgos de corrupción con corte a Octubre de 2016.	40%	Con fecha 03 de Noviembre de 2016 el asesor general envió a la Gerencia General el informe de monitoreo al cumplimiento de los compromisos del mapa de riesgos del plan anticorrupción 2016 a corte de Octubre 31 de 2016, dando 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”.

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Seguimiento sobre la Ejecución de acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> 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 2016. Dentro de los controles y las acciones previstas para evitar o reducir los posibles riesgos de corrupción se formularon acciones de implementación en desarrollo de tecnologías de la información y comunicación TICs, a las cuales no se le asignaron los recursos del presupuesto durante la vigencia 2016. En 2014 la entidad firmo un contrato de compra de licencia de funcionamiento del software comercial para el control de lotería y de cartera el cual venció en 2015 y a la fecha no ha sido liquidado bloqueando la posibilidad de continuar el desarrollo del software para el mejoramiento de las tecnologías de la información y la comunicación que requiere la entidad para su mejoramiento y dar cumplimiento a las acciones planteadas en el mapa de riesgos de corrupción planteado para la vigencia 2016. 	40%	<ul style="list-style-type: none"> Las directivas de la entidad responsables de la ejecución de las acciones formuladas en el mapa de riesgos de corrupción 2016, NO aseguraron el presupuesto para implementar las tecnologías de la información y comunicación TICs necesarias para mitigar los riesgos planteados en el mapa de riesgos de corrupción. NO se realizaron las gestiones administrativas para liquidar el contrato 109 de 2014 que finalizó en 2015 y el cual tenía como finalidad potenciar el desarrollo del software adquirido por la entidad. Sobre la ejecución de las acciones planteadas en el mapa de riesgos de corrupción se considera que la entidad NO CUMPLIO con lo establecido en el Artículo 2.1.4.5 del Decreto 124 de 2016. Que establece: La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción":
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	Seguimiento a la 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 y externos de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> La entidad no tiene inscritos en el SUIT trámites. Sin embargo dentro de componente de racionalización de trámites que forma parte del presente plan anticorrupción y atención al ciudadano 2016 se establecieron directrices, acciones y procedimientos administrativos para facilitar a los clientes internos y externos los servicios que presta la entidad dentro de los cuales podemos citar los siguientes: 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. 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. se adoptó un procedimiento de derechos de petición versión 1.0 dentro de los cuales se establecieron las directrices para su tratamiento. El procedimiento para el trámite de PQRS fue documentado y adoptado por la entidad. En cuanto a los trámites de las acciones de tutela en contra de la entidad se presentaron 2 sobre las cuales utilizando los recursos definidos en la Ley se protegieron los intereses de la entidad. Se realizó capacitación de sensibilización y creación del documento electrónico para el intercambio de información interna. La entidad cuenta con un manual de procesos y procedimientos documentados y actualizados pertenecientes al SIG que contribuyen en el mejoramiento del componente de racionalización de trámites. 	40%	<ul style="list-style-type: none"> Es importante que se realicen las consultas ante el DAFP para la inscripción de tramites relacionadas con el pago de premios de lotería Santander, autorizaciones realizadas por la SCPD por solicitudes de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales y rifas Es importante que se realicen gestiones administrativas y se socialice a los distribuidores el diligenciamiento del formato para la identificación de ganadores de premios superiores a \$5.000.000 millones de pesos y que son pagados por los mismos distribuidores. Es importante socializar el procedimiento de PQRS versión 2.0 de tal forma que contribuya al mejoramiento en el tratamiento de las PQRS en la entidad. Es importante adoptar una política y realizar campañas de tipo cultural para la reducción del consumo de papel y la mejor utilización de medios electrónicos en el intercambio de información al interior de la organización. Directiva presidencial 04 de 2012. Es importante documentar y adoptar un procedimiento para el SIG relacionado con el trámite de acciones de tutela de la entidad. Es importante socializar el manual de procesos y procedimientos adoptado por la entidad para mejorar el desarrollo de los trámites internos en beneficio de nuestros clientes internos y externos. Es importante documentar en el SIG los documentos de la SCPD relacionados con la caracterización, matriz de riesgos, matriz de indicadores, plan de acción, procedimientos. DECRETO 019 DE 2012

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
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 de Empresa Industrial y Comercial del Estado no está obligada a realizar audiencia pública de rendición de cuentas, sin embargo a solicitud de la Asamblea Departamental la entidad rinde Informe de Gestión el cual se puede asimilar a la rendición de cuentas del cual trata el presente componente, ya que la sesión en la cual se rinde dicho informe es de acceso abierto al público en general. La Lotería de Santander en 2016 no fue citada a rendir informe de gestión</p> <p>La entidad divulgó a través de la página WEB www.loteriasantander.gov.co información para conocimiento de la ciudadanía en general sobre la vigencia 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2016-2019 • Plan de compras 2016 • Informes pormenorizados sobre el estado del sistema de control interno 2016. • Calendario de sorteos ordinarios 2016. • Plan de premios de la lotería Santander. • Publicación de los procesos contractuales. • Resultados de LOTERIA SANTANDER y apuestas permanentes. • Información sobre procesos contractuales realizados en 2016. • Igualmente la entidad envió de manera periódica información a la Contaduría General de la Nación, a la Superintendencia Nacional de Salud, al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, a la Contraloría General de Santander, DIAN. Adicionalmente la información sobre contratación es enviada al SECOP. 	40%	<p>La entidad NO PUBLICO en la página web la información presupuestal y financiera sobre la vigencia 2016, las transferencias a las diferentes entidades territoriales realizadas en 2016, el plan de acción de la vigencia 2016, el informe de gestión de la vigencia 2016, para dar cumplimiento a lo planteado en el componente de rendición de cuentas formulado por las directivas de la entidad y facilitar el acercamiento de los ciudadanos con la Lotería Santander.</p> <p>Adicionalmente NO PUBLICO las actualizaciones pertinentes al plan de compras 2016.</p>
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento o estratégico	En cabeza de la subgerencia administrativa está la tarea de liderar la atención al ciudadano. Existe una oficina física de atención al usuario y un funcionario encargado de la recepción y tramite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los diferentes grupos interesados.	40%	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina de atención al ciudadano y/o recepción de PQRS NO cuenta con una línea directa EXCLUSIVA para atención de PQRS. • La entidad NO ha cambiado NI reparado del buzón para recepción de PQRS que se encuentra en mal estado. • La entidad NO ha atendido las observaciones y sugerencias de la oficina de control interno efectuadas en los informes de las auditoria sobre el proceso de recepción, tramite y respuesta a los ciudadanos que interponen PQRS, cuyo propósito es agregar valor y fortalecer al proceso y dar cumplimiento a los requerimientos normativos para mejorar la atención al ciudadano. • La entidad NO realizó en 2016 las 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.
	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: www.loteriasantander.gov.co . Igualmente a través del correo institucional pqr@loteriasantander.gov.co .	40%	
	Talento humano	Dentro del programa de capacitaciones para la vigencia 2016 se programó y realizó una capacitación de atención al cliente con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores públicos que están en contacto permanente con los clientes y la ciudadanía en general.	40%	
	Normatividad, documentación y procedimientos	La entidad documento para el SIG un procedimiento de PQRS que fue revisado y actualizado en la vigencia 2016. Además se implementó el formato para la recepción de PQRS interpuestas de manera directa en la oficina de atención al usuario.. La oficina de control interno realizó auditoria al procedimiento de PQRS Y elaboro y presentó los informes para la gerencia general y el subgerente administrativo responsable del procedimiento.	40%	

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	Relacionamiento con el ciudadano	Dada la naturaleza comercial la entidad realizó en 2016 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.	40%	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION	Lineamientos de transparencia activa	Tiene que ver con la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se logró evidenciar en la página web la publicación de cierta parte de información mínima obligatoria referente a: Dirección física de la entidad, teléfonos, horarios, información general de funcionarios, correos electrónicos institucionales, link de PQRS, normatividad general, informes de la oficina de control interno, Plan anual de adquisiciones, Plan de gestión 2016-2019, publicación de información contractual, trámites y servicios internos de la SCPD, publicación de calendarios y sorteos jugados de lotería Santander.	40%	<ul style="list-style-type: none"> La Entidad mantiene publicada en la página WEB información desactualizada sobre: seguridades del billete, protocolos de seguridad del sorteo, resultados del chance la culona, cronograma de sorteos autorizados la culona, información del contrato de concesión. Plan de acción, transferencias a los entes territoriales, presupuesto y estados financieros de la entidad, resumen de los procesos contractuales celebrados de forma mensual. La entidad NO TIENE PUBLICADA en la página WEB Un correo para notificaciones judiciales, publicación de política de seguridad de la información, datos abiertos, procedimientos, organigrama, resoluciones internas de interés, presupuesto y estados financieros, políticas de operación, guías, lineamientos, protocolos y manuales, informe de gestión, planes de mejoramiento con entes de control, información sobre defensa judicial, programa de gestión documental y tablas de retención documental, informes de PQRS. 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.
	Lineamientos de transparencia pasiva	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. La entidad documentó en el SIG un procedimiento para el tratamiento a las PQRS y otro para respuesta a derechos de petición recibidas a través de los diferentes medios y que establecen las directrices para dar respuesta a las solicitudes de información provenientes de la ciudadanía.	40%	La entidad NO ha mejorado la gestión del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes efectuadas por los ciudadanos de información para que se realicen de manera oportuna y respeten los términos legales y los definidos en el procedimiento de PQRS y el procedimiento de respuesta a derechos de petición del SIG de la entidad. Es importante dar cumplimiento a las directrices normativas contempladas en la Ley 1755 de 2015.
	Elaboración de instrumentos de Gestión de la información	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: 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.		0%

COMPONENTES	LINEAMIENTOS DEL COMPONENTE	ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	Criterio diferencial de accesibilidad.	Para facilitar el acceso de la información a poblaciones específicas, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a: <ul style="list-style-type: none"> • Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. • Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • 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. 	0%	La entidad no cuenta con este instrumento para facilitar el acceso de información a poblaciones específicas.
	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: <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Artículo 11, literal h, Ley 1712 de 2014.	0%	La entidad no ha definido indicadores para medir los mecanismos de transparencia y el acceso a la información.

ORIGINAL FIRMADO
EDGAR PEREZ PARRA
 Jefe Oficina de Control interno