



LOTERÍA SANTANDER

“Solidez y Confianza”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2022

I. INTRODUCCIÓN

La **LOTERIA SANTANDER** en atención a su Misión Institucional “Respetando la normatividad y la leal competencia, la Lotería Santander acentuará el predominio comercial en el territorio nacional con la oferta de productos de Juegos de Suerte y Azar, atractivos, confiables e innovadores para el comprador, quien contribuye con la financiación del sector salud”, y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC- para la vigencia 2022, este se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, contemplando la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a la metodología establecida en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, “*Guía de Administración del Riesgo*”, “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 “ del DAFP 2018, “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 “ del DAFP 2020, la Norma NTC ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. En el caso de los riesgos de seguridad digital, estos se deben gestionar de acuerdo con los criterios diferenciales descritos en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. - MINTIC y del Decreto Reglamentario 124 de 2016, en busca de promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción en la Entidad.

En este sentido, el plan está integrado por seis (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC se instrumenta con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados-Relación Estado Ciudadano- e Información y Comunicación, los cuales se presentan a continuación:

- Gestión del riesgo Anticorrupción
- Racionalización de tramites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismo para mejorar la Transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales.

I. MARCO ESTRATEGICO

RESEÑA HISTORICA

Lotería Santander Nace el 4 de mayo de 1920 mediante ordenanza No. 76, La Asamblea Departamental de Santander, autoriza el funcionamiento de la Lotería, El 6 de agosto de 1921 se realizó el primer sorteo con un premio mayor de \$250, el cual cayó el número 1363.

Mediante Ordenanza 50 de 1950 se crea la Asistencia Social como organismo autónomo descentralizado, fijó seis funciones a desarrollar y creó el cargo de Gerente para la Lotería de la Beneficencia de Santander.

En 1970 se unifica la Asistencia social de Santander y la Lotería de la Beneficencia de Santander en un solo establecimiento público descentralizado de carácter departamental denominado "Beneficencia de Santander".

La Ley 643 de 2001, dispone en su Artículo 14 que las loterías serán administradas por empresa industriales y comerciales del Estado, bajo personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

...cuyo objeto social será la administración y/o operación de la lotería tradicional o de billetes y de los demás juegos de su competencia contemplados en esta ley

*El Gobierno Departamental en uso de sus facultades otorgadas por la ordenanza 09 del 19 de julio de 2001, mediante decreto ordenanza No. 0193 de 2001 transformó el establecimiento público denominado Beneficencia de Santander en una **Empresa Industrial y Comercial** del Estado de orden departamental con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.*

La Lotería Santander tiene de fundada 99 años y el 4 de mayo de 2020 cumple 100 años

MISION

"Respetando la normatividad y la leal competencia, la Lotería Santander acentuará el predominio comercial en el territorio nacional con la oferta de productos de Juegos de Suerte y Azar, atractivos, confiables e innovadores para el comprador, quien contribuye con la financiación del sector salud".

VISION

"La Lotería Santander consciente de su responsabilidad institucional y social como fuente proveedora de recursos para la salud de los colombianos y en especial de los santandereanos, se propone incorporar a su gestión

administrativa las mejores prácticas empresariales y comerciales que le permitan mantener altos niveles de participación en el mercado de los Juegos de Suerte y Azar que por virtud de la ley explota”.

II. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa, a través de actividades concretas encaminadas a: la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción.
- Formular actividades para prevenir, mitigar y controlar los riesgos de corrupción.
- Hacer visible la gestión de la **LOTERIA SANTANDER** a los grupos de interés.
- Garantizar el acceso a la información pública de la entidad.
- Generar responsabilidad real de las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los servidores públicos que intervengan en cada actividad que la **LOTERÍA SANTANDER** desarrolla, garantizando la confiabilidad de los procesos y la de la información.

3. CONTEXTO

Para 2022 la elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y participación Ciudadana inicia con la identificación de la metodología propuesta en la guía para la administración de riesgo y diseño de controles para entidades públicas V5 de 2020, la cual enmarcada estrategias institucionales que van encaminadas a la lucha contra la corrupción, el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar los riesgos de corrupción que han sido identificados en la entidad, así como la integración de políticas autónomas e independientes que gozan de parámetros y soportes normativos propios, permitiendo a la entidad consolidar actividades para la ejecución y desarrollo de las mismas, a través de los denominados componentes.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se tuvo en cuenta los informes de seguimiento al PAAC en el 2021 presentados a la Oficina de Control Interno y otros insumos relevantes como los reportes FURAG y el plan de acción.

4. ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022” aplica para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de la LOTERÍA SANTANDER, que contribuyen a la ejecución de los diferentes procesos en el marco de sus competencias acorde a sus obligaciones laborales, funciones y obligaciones contractuales para el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad

III. GENERALIDADES

1. MARCO LEGAL

La formulación del Plan Anticorrupción tiene sustento legal principalmente en el Estatuto Anticorrupción consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología para ello, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, establecidos mediante la *Guía de Administración del Riesgo*, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5, la Norma NTC ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. En el caso de los riesgos de seguridad digital, estos se deben gestionar de acuerdo con los criterios diferenciales descritos en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. – MINTIC-

Adicionalmente, se cuenta con el marco normativo siguiente:

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- **Ley 1474 de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.”*
- **Decreto 1081 de 2015:** *“Metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la anticorrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”*
- **Decreto 103 de 2015,** *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- **Decreto 124 de 2016:** *“Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.*
- **Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- **Decreto 2641 de 2012:** *“Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Resolución por medio de la cual se ajustó el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Manual de Calidad del Sistema*

Integrado de Gestión, que incluye el componente de Administración de Riesgos.”

- **Decreto Ley 019 de 2012** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*
- **Ley 1712 de 2014** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*
- **Decreto 943 de 2014** *“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI.”*
- **Ley 962 de 2005** *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios.”*
- **Decreto 1083 de 2015** *“Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)”*
- **Ley Estatutaria 1757 de 2015** *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- **Decreto 1499 de 2017** *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*

2.0 FUNDAMENTOS

2.1 VALORES. - El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tendrá como fundamento los siguientes valores establecidos en el **CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE LA LOTERÍA SANTANDER** y son:

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes, funciones y obligación laborales, con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todos los compañeros de la entidad y personas externas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol de Funcionario Público, Trabajadores Oficiales y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo (Funcionarios Públicos y Trabajadores Oficiales) de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de mis compañeros de trabajo y las personas externas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **SOLIDARIDAD:** Promuevo el compromiso de unidad, trabajando en equipo para sacar adelante metas e intereses comunes.
- **PASION POR LA EXCELENCIA:** Actuó con actitud, persistencia e inteligencia con el fin de lograr destacar mis actitudes y talentos, de la manera más eficaz posible.

2.2 PRINCIPIOS:

Serán pilares del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el código de integridad de la entidad que establece principios y conductas éticas:

2.2.1 COMPROMISO ETICO: Los funcionarios públicos, trabajadores oficiales y demás colaboradores de la Lotería Santander, interiorizan el Código de Integridad, empoderándose de los principios, valores y procederes éticos, como guía de su conducta, encaminándola para servir a los demás y al logro de la misión Institucional.

Deberes éticos:

- ✓ Cumplir con las disposiciones internas de la entidad como el reglamento de trabajo, convivencia, lealtad y compromiso a la entidad.
- ✓ Generar confianza como ser humano, actuando con integridad, respeto, tolerancia, coherencia, propiciando un clima laboral amable, socializador y honesto.
- ✓ Aportar a la misión institucional, cumpliendo con compromiso, efectividad y responsabilidad la función asignada o la actividad contratada.
- ✓ Proponer acciones que permitan mejorar y cumplir con mayor efectividad los procesos y procedimientos de la Institución.
- ✓ Contribuir a la productividad y competitividad de la Lotería Santander, haciendo buen uso del tiempo destinado al cumplimiento de la labor o actividad.
- ✓ Lealtad a la Institución, actuando de buena fe y conservando la debida reserva de la información de la entidad.
- ✓ Actuar con conciencia, previendo situaciones que puedan afectar la honestidad y rectitud, para no perjudicar a los demás o generar conflictos de intereses, en la labor que ejecutan en la Lotería Santander

IV. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1. POLITICAS Y ADMINISTRACION DEL RIESGO

La **Lotería de Santander**, empresa dedicada a la explotación de los juegos de suerte y azar en el Departamento de Santander y en Colombia, nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones y obligaciones asignadas a la Entidad, cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, con la participación activa y compromiso de todos los servidores públicos que lideran cada uno de los Procesos, Así mismo, los principios establecidos en el código de integridad de la entidad.

De acuerdo con lo anterior la Lotería Santander establece los parámetros, lineamientos y metodología para la administración de los riesgos de corrupción y de gestión, de seguridad y salud en el trabajo, seguridad digital planteados en su Política de Administración del Riesgo y Manual para la administración de los riesgos adjuntos al presente, en el cual expresamos nuestro renovado compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta para lo cual se establecen las siguientes medidas:

- Análisis mensual e identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad de la Entidad.
- Promoción de la realización de acuerdos de integridad y transparencia al interior de la Entidad, así como con entes externos.
- Establecimiento de lineamientos para el manejo de documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la Entidad, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014¹ y sus decretos reglamentarios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la Entidad, con el objetivo de que conozcan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único.
- Establecimiento de lineamientos para la implementación del sistema de gestión documental de la entidad y de los documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la Entidad, con el objetivo de que conozcan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único.
- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignada en el Código de Integridad de la Entidad.

2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la elaboración del plan Anticorrupción y atención al ciudadano se tomó como referencia los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, establecidos mediante la *Guía de Administración del Riesgo*, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 de 2015, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 de 2020, la Norma NTC ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. En el caso de los riesgos de seguridad digital, estos se deben gestionar de acuerdo con

¹ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

los criterios diferenciales descritos en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. – MINTIC, contenidos en el Manual para la Administración del Riesgo.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano está conformado por seis componentes que le permiten a la **LOTERIA SANTANDER** contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de área y sus equipos de trabajo, los cuales se describen a continuación:

3.1 COMPONENTE UNO: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE RIESGOS DE CORUPCION Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS-

La Lotería Santander actualizará la política y metodología para la administración del riesgo mediante los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, logrando:

- Articulando actividades y productos del plan de acción anual a riesgos institucionales
- Aumentar la gestión del riesgo como herramienta preventiva para asegurar los resultados propuestos.
- Fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos

Actividades a desarrollar:

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Indicador
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS	Administración de Riesgos de Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de la Política Administración del Riesgos Institucional, ✓ Actualización del Manual Para la Administración del Riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicar la Política Administración del Riesgos y Manual en la página web y sitio Intranet 	Oficina Asesora de Planeación – Subgerentes líder de área	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acta Comité Institucional Coordinador de Control Interno ✓ Acta Comité institucional de gestión y desempeño.
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción y divulgación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción mapas de riesgos conforme al modelo de gestión, incluyendo riesgos de corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción y divulgación del Mapa de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Subgerentes de área ✓ Oficina Asesora de Planeación ✓ Oficina Asesora General 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución por la cual se adopta ✓ Publicación intranet

	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción y divulgación	✓ Socializar el mapa de riesgos de corrupción.	✓ Publicación en la página web de la entidad. ✓ Socialización del Mapa de riesgos a directivos	✓ Oficina Asesora General ✓ Oficina Asesora de Control Interno	✓ Lista de asistencia ✓ Registro de publicación en la página web
	Monitoreo o revisión	✓ Monitoreo y seguimiento de los riesgos de corrupción	✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	✓ Oficina Asesora de Planeación ✓ Oficina Asesora de Control Interno ✓ Subgerentes	Registro de publicación de página web

La Oficina Asesora de Control Interno deberá realizar un seguimiento por cuatrimestre e informar, así como las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas y definidas por los Líderes de Procesos.

Así mismo, la subgerencia Administrativa o quien haga sus veces de Oficina de Control Interno Disciplinario su función principal es la de garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de todos los servidores públicos de la Entidad, aplicando acciones preventivas y correctivas.

La Entidad, ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos de la Entidad, dando cumplimiento a la política de Gestión y Desempeño Institucional, "Control Interno", que contiene la "Gestión de los riesgos institucionales", la Guía de Administración de riesgos del DAFP, la norma Técnica NTC-ISO 31000 y la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia.

Desde la Gerencia General de la Entidad se ha venido impulsando la política de administración de riesgos y se ha contado con la participación y el compromiso de todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, quienes hacen que la política de administración de riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planificación, planeación y cumplimiento de las funciones asignadas para cada una de las dependencias que hacen parte dentro de la estructura organizacional de la entidad. Departamento.

3.2 COMPONENTE DOS: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Lotería Santander frente a este componente buscara el mejoramiento del servicio prestado y facilitación del acceso a los trámites ofrecidos a los ciudadanos, garantizando el funcionamiento de un sistema de gestión de PQRS a través de la página Web con la siguiente actividad:

TRAMITE	MEJORA
PQRS.	Implementación del Sistema de Gestión PQRS, (Radicación, respuesta inmediata y seguimiento)
SUIT.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización a lenguaje claro y contenido de los formularios de los siguientes trámites registrados en el SUIT. Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes

Esto con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los mismos, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o respuesta y generando desarrollos para su automatización.

3.3 COMPONENTE TRES: RENDICION DE CUENTAS

La **LOTería SANTANDER**, por su naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, no está sujeta a presentar rendición de cuentas en forma permanente a los ciudadanos, en términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, por desarrollar actividades COMERCIAL en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, no obstante, la Lotería Santander publicara en su sitio web y la intranet los documentos de conformidad al artículo 9 y 11 de la Ley 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015, además anualmente se realizan las actividades tendientes a dar a conocer la información de la entidad a la ciudadanía con las siguientes actividades:

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Indicador
RENDICION DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible en	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Gestión administrativa presentado a la Asamblea Departamental. ✓ Rendición de manera conjunta con la Gobernación de Santander 	✓Cumplimiento del 100% de las solicitudes realizadas por los Honorables miembros de la Asamblea Departamental y la secretaria de Planeación Departamental	<ul style="list-style-type: none"> ✓Oficina Asesora de Planeación ✓Oficina Asesora General 	Informes Presentados
	Información de calidad y lenguaje comprensible en			<ul style="list-style-type: none"> ✓Oficina Asesora de Planeación ✓Oficina Asesora General 	
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		<ul style="list-style-type: none"> ✓Publicación en la página web de la entidad de los informes de Rendición de cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Gerencia General 	

Un ejemplo de ello, es la Audiencia Pública Virtuales de Gestión Administrativa que se ha venido realizando anualmente, en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal, talento humano, contratación y cumplimiento de metas entre otros; y los principales retos.

3.4 COMPONENTE CUATRO: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atendiendo nuestra naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado que opera y administra Juegos de Suerte y Azar, se han implementado estrategias de atención a nuestros grupos de valor e interés, fortaleciendo la política de atención asignando a servidores públicos para tal fin logran un mayor acercamiento a nuestro grupo de valor e interés, con la adopción de las siguientes acciones:

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Indicador
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los Canales de Atención	✓ Seguimiento a la operatividad de las PQRs, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	✓ Realizar tres (3) seguimientos a la operatividad de las PQRs peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	✓ Subgerente Administrativo ✓ Oficina Asesora de Planeación	# de Informe de seguimiento PQRs
	Talento Humano	✓ Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas puedan inscribirse al curso: "Transparencia y Anti-Corrupción"	✓ Plan Estratégico de Talento Humano	✓ Subgerencia Administrativa	# de cursos aprobados y realizados
	Fortalecimiento de los Canales de Atención	✓ Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a nuestro producto.	✓ Realizar un (1) sondeo de satisfacción del usuario en relación con los productos y atención que presta la entidad mediante una encuesta en la página web	✓ Subgerente Mercadeo y Ventas - Atención distribuidores	#Sondeos Realizados/ # Sondeos Programados *100

Al generar un fortalecimiento a los canales de atención es con el fin de lograr una centralización de las PQRs se busca fortalecer lo siguiente:

- ✓ Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes
- ✓ Aumentar la satisfacción de los clientes de la Entidad
- ✓ Estandarizar conceptos y lineamientos
- ✓ Brindar mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las solicitudes.

3.5 COMPONENTE CINCO: MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Lotería Santander está comprometida en promover la transparencia y la lucha contra la corrupción mediante la transparencia administrativa, garantizando una adecuada disposición, uso, comunicación, publicidad y acceso a la información, mediante el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, la cual se ha evidenciado en las calificaciones obtenidas en el ITA y seguiremos trabajando en busca de subsanar todas las observaciones realizadas.

Esto se logrará mediante:

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Indicador
MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia Activa	✓ Actualizar la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.	✓ Publicar en la página web de la información mínima obligatoria en el link de transparencia.	Subgerente Administrativo	Actualización página web
	Transparencia Activa	✓ Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP.	✓ Validación y aprobación del 100% de las Hojas de vida de servidores y contratistas en la plataforma SIGEP.	✓ Subgerente Administrativo ✓ Subgerente Jurídico	✓ #Hojas de vida actualizadas en SIGEP/ # funcionarios activos de la entidad *100
	Transparencia Activa	✓ Publicación de los contratos suscritos por la Entidad en el SECOP y en la página web de la entidad.	✓ Publicar el 100% de los Contratos suscritos por la entidad en el SECOP y en la página web de la entidad.	Subgerente Jurídico	#de contratos publicados / # de contratos suscritos *100
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	✓ Verificar la información institucional	✓ Realizar un (1) seguimiento de la información	Asesor de Control Interno	Informe de seguimiento realizado

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Indicador
		registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.	mínima obligatoria publicada en la página web en el link de transparencia.		
	Transparencia Activa	✓Circularización sobre el cumplimiento a los términos en cuanto a la respuesta oportuna a los derechos de petición y Cuadro de control	✓Elaborar dos (2) circulares anuales sobre el cumplimiento a los términos en cuanto a la respuesta oportuna a los derechos de petición	Subgerente Jurídico	# de circulares recibidas / # circulares programadas
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	· Actualización del inventario de activos de información según modelo de seguridad Mintic	Sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Ingeniera Sistemas	Inventario de activos de información
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y divulgar política de protección de datos personales y política de seguridad de la información	Sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Subgerente Jurídico	# de sensibilizaciones realizadas
		✓ Socialización del manual siplaft y el manual del distribuidor	✓Realizar una (1) capacitación sobre manual SIPLAFT	Oficial de cumplimiento (subgerente Financiera) Subgerente de Mercadeo	# de Capacitaciones realizadas

3.6 COMPONENTE SEIS: INICITIVAS ADICIONALES

Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Administración.

Se realizarán las siguientes actividades:

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Indicador
INICITIVAS ADICIONALES	Socialización permanente de los funcionarios	✓Alimentar y actualizar el espacio de consulta permanente en INTRANET	Actualización de material de consulta c en INTRANET.	Ingeniera Sistemas	# de Informe de seguimiento PQRS
	Conflicto de intereses	✓Integrar elementos de la guía conflicto de interés en los procedimientos internos donde sean aplicables	Seguimiento e Implementación formatos de la guía de conflictos de interés adoptada por la entidad	Subgerente Administrativa	No. De formatos actualizados por funcionarios/ No. Total, de funcionarios
	Política integridad	Sensibilización y empoderamiento de los principios, valores y compromisos éticos	Empoderamiento y apropiación del código de integridad de la entidad	Subgerente Administrativa	No. actividades

4.0 POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD DIGITAL

La Subgerencia Administrativa y la Ingeniera de Sistemas de la Lotería de Santander tiene como una de sus funciones la de proponer y revisar el cumplimiento de normas y políticas de gestión de la Información y seguridad informática, que garanticen acciones preventivas y correctivas para la salvaguarda de equipos e instalaciones de cómputo, así como de bancos de datos de información automatizada en general.

Además, se plantean las siguientes acciones:

- Política General de Seguridad y Privacidad de la Información
- Articulación de todo el sistema de Gestión de Información de la Entidad

VI COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO

1. Comunicación y socialización de la política

La política de administración del riesgo en la Lotería Santander será comunicada y entendida a todos los niveles de la organización, mediante la aplicación de instrumentos como lo son;

- ✓ Pagina WEB de la Entidad
- ✓ Intranet
- ✓ Correos electrónicos.
- ✓ Ejercicios de Inducción y Re inducción

Estos instrumentos deberán realizarse periódicamente y por lo menos dos veces al año, guardando afinidad con las etapas de seguimiento y actualización realizadas.

2. Seguimiento al cumplimiento de la política

La política de Administración del Riesgo es responsabilidad de todos los subgerentes, líderes y/o funcionarios responsables de los procesos, la cual deberá ser revisada constantemente teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- ✓ Cada Subgerente y/o Líder del Proceso y su equipo de trabajo como mínimo deberá realizar un Seguimiento trimestral y su finalidad principal será la de aplicar y Sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.
- ✓ La oficina de Control Interno como mínimo deberá realizar un seguimiento por semestre y dentro de su función asesora y comunicará el seguimiento y evaluación de sus resultados, así como las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas y definidas por los Líderes de Procesos.
- ✓ Cada Subgerente y/o líder del proceso deberá como mínimo realizar un ejercicio de actualización del Mapa de Riesgos una vez al año la cual puede ser simultánea con el seguimiento efectuado.
- ✓ Se deben generar y registrar las acciones preventivas y correctivas resultado del ejercicio de seguimiento efectuado.

3. Nivel de Cumplimiento

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje se entenderá:

Rangos de nivel de cumplimiento

Nivel	Zona	Color
De 0 a 59%	Zona baja	Verde
60 a 79%	Zona Moderada	Amarillo
80 a 100%	Zona Alta	Rojo

VII RESPONSABILIDAD

1. Responsabilidades en la Administración del Riesgo:

- **Equipo directivo, Comité Institucional Coordinador de Control Interno** Es el responsable de la definición de las políticas de gestión de riesgos.
- **Subgerentes, Líderes y/o coordinadores de los procesos:** Identifican, controla, evalúan y actualizan los riesgos asociados a sus procedimientos.
- **Control Interno:** Asesora en la identificación de riesgos de cada proceso y realizar seguimiento al mapa de riesgos establecido para la Entidad.

- **Planeación:** Consolida el mapa de riesgos según la información enviada por cada líder y/o coordinador del proceso, brindando orientación y acompañamiento.

IX MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez surtidas las anteriores etapas, se elaboró el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA LOTERÍA SANTANDER, siguiendo el modelo establecido por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Se anexa como parte integral del presente documento el mapa de riesgos de corrupción, matriz de riesgos (Anexos al presente documento)

X. SEGUIMIENTO Y CONTROL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. COMPETENCIA

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción de la Lotería Santander, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de conformidad con el Formato de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, diseñado por la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública

2. PUBLICACIÓN RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los resultados de seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería de Santander, a cargo de la oficina de Control Interno y Planeación, los cuales serán publicados en la página web de la Lotería de Santander así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (15) primeros días hábiles del mes de enero.

XI. DISPOSICIONES GENERALES

1. INTEGRALIDAD



Los Anexos **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA LOTERÍA DE SANTANDER**, hacen parte integral del mismo.

2. PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería Santander vigencia 2022 deberá ser publicado en la página web del ente territorial a más tardar 30 de enero de 2021 de conformidad con el Decreto 045 de 2017 “Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información”

GONZALO MEDINA SILVA
Gerente General

JENY LIZETH GOMEZ SANABRIA
Subgerente Administrativo

DIANA CAROLINA VEGA SERRANO
Subgerente Financiera

IVAN ANDRES CABALLERO
Subgerente Jurídico

ADRIANA A. CARREÑO QUIROGA
Subgerente Mercadeo y ventas

ROSMARY MEJIA SERRANO
Asesora General

HERNANDO RUEDA LIZCANO
Asesor de Planeación

ANA BELEN PLATA
Asesora Oficina de Control Interno

