

Entidad: **LOTERIA DE SANTANDER**

Vigencia: **2017**

Fecha Publicacion: **Ene-18**

<b>PLANEACION</b>				
<b>Seguimiento III</b>				
<b>Fecha seguimiento:</b>	<b>DICIEMBRE 30 DE 2017</b>			
<b>COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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. Reuniones con cada responsable de area para socializar avance obtenido y analisis de los aspectos de cada componente para su segundo informe y acciones que se han tomado.	100%	
	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. SE realizaron unos arreglos a la politica de administracion de riesgo sugeridas por el comite operativo del comite coordinador de control interno y quedo pendiente para su aprobacion	100%	
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. Tramite de pago de Premios se implemento un formato de identificacion de ganadores de acuerdo al siplaft, se presento un procedimiento para el pago de premios, identificacion de ganadores, planilla de derechos de peticion para su aprobacion al comite del plan operativo meci y comite coordinador de control interno	100%	
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. En Comunicar Nos Une, Programa de la Gobernación de Santander, a través de Facebook, la gerente de la Lotería de Santander, Lilian Salguero, presenta el balance de su gestión. También da a conocer los resultados y aportes que garantizan un Santander más Sano. <a href="https://www.facebook.com/GobernacionSantander/videos/510022999342988/">https://www.facebook.com/GobernacionSantander/videos/510022999342988/</a> . Publicacion en la pagina web y SIA Observa y SIA Contraloria de los informes y avances respectivos y en la cartelera de la entidad. se adelantaron diligenciamiento de los formatos enviados para SIGEP y se publicaron los contratos en el SECOP y SIA OBSEVA Contraloria General de Santander	100%	
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. Se modifico el formato de PQR de la entidad siugiendo mas dinamico para el cliente y coherente con la informacion a suministrar por la comunidad, establecio un formato para derechos de peticion, una circular con instrucciones gerenciales	100%	



Entidad: **LOTERIA DE SANTANDER**

Vigencia: **2017**

Fecha Publicacion: **Ene-18**

**PLANEACION**

**Seguimiento III**

Fecha seguimiento: <b>DICIEMBRE 30 DE 2017</b>				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
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. Actas de socializacion plan anticorrupcion enfatizando en el proceso de apoyo gestion financiera; tramite y drierctrices en el manejo de informacion interna en el area financiera . Actas de socializacion plan anticorrupcion enfatizando en el proceso de apoyo gestion tramite y drierctrices en el manejo de la atencion al cliente externo e interno, manejo de la informacion y la transparencia. implementacion del formato de identificacion de gandores (SIPLAFT) pago de premios	100%	
	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. Actas de reuniones de socializacion del plan anticorrupcion y las estrategias de la politica de servicio, de tramites y mecanismos de transparencia.	100%	
	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 promocionlaes entre otros. Seguimiento a las redes sociales para su actualizacion y publicacion de mensajes, videos institucionales, videos de los diferentes sorteos	100%	

**CONSOLIDACIÓN REALIZADO POR:**

ORIGINAL FIRMADO

**HERNANDO RUEDA LIZCANO**

Asesor de Planeación.