

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016

ENTIDAD: LOTERIA SANTANDER

VIGENCIA: 2016

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL PLAN: 09 de Agosto de 2016

CORTE DEL SEGUIMIENTO: 31 DE AGOSTO DE 2016

ELABORADO POR: OFICINA DE CONTROL INTERNO

| COMPONENTES | ACTIVIDADES MINIMAS REQUERIDAS | ACCIONES REALIZADAS | % 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. Es importante realizar 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. Es importante realizar los ajustes necesarios 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 solicitó 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. Es importante realizar actividades de socialización con todos los funcionarios de la entidad 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 ha realizado algunas labores de monitoreo a la matriz de riesgos de corrupción. | 0% | Es importante que la oficina de planeación realice los monitoreos correspondientes e informe a la Gerencia General sobre los avances en la ejecución del mapa de riesgos de corrupción y en general del plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2016. “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”. Párrafo 2 del Artículo 2.1.4.6. Decreto 124 de 2016 |
| | | La oficina de control interno realizó seguimiento a la política de administración de riesgos de corrupción, a la construcción del mapa de riesgos, a la socialización, | | |

| COMPONENTES | ACTIVIDADES MINIMAS REQUERIDAS | ACCIONES REALIZADAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | Seguimiento a la ejecución del mapa de riesgos de corrupción | <p>divulgación, publicación, monitoreo y ejecución de todo el componente de gestión de riesgos de corrupción propuesto para la vigencia 2016.</p> <p>Dentro de los controles y las acciones previstas para evitar o reducir los posibles riesgos de corrupción están contemplados acciones de implementación en desarrollo de tecnologías de la información y comunicación TICs las cuales no cuentan con presupuesto asegurado para la vigencia 2016.</p> <p>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.</p> <p>El porcentaje de ejecución del componente de gestión de riesgos de corrupción alcanza un porcentaje de cumplimiento inferior al 20%.</p> | 0% | <p>corrupción 2016 aseguren el presupuesto, procedan con las gestiones administrativas para liquidar el contrato 109 de 2014 y realicen las acciones que correspondan para activar el desarrollo de software adquirido por la entidad a fin de dar cumplimiento a las acciones planteadas en mapa de riesgos de corrupción.</p> <p>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": Artículo 2.1.4.5 del Decreto 124 de 2016.</p> |
| RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. | Seguimiento 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 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ticket 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. • Sobre trámites para el tratamiento de derechos de petición se adoptó un procedimiento de derechos de petición versión 1.0 dentro de los cuales se establecieron las directrices para el tratamiento de los derechos de petición. • 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. • Los trámites internos de información obedecen a las políticas del gobierno nacional de gobierno en línea, ley anti-trámites y cero papel. Se realizó capacitación de sensibilización y creación del documento electrónico para el intercambio de información interna. | 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 para que los distribuidores diligencien el 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 aprobar y 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 |



| COMPONENTES | ACTIVIDADES MINIMAS REQUERIDAS | ACCIONES REALIZADAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 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. | | SCPD relacionados con la caracterización, matriz de riesgos, matriz de indicadores, plan de acción, procedimientos. DECRETO 019 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 de Empresa Industrial y Comercial debe rendir informes de gestión los cuales se asimilan a la rendición de cuentas del cual trata el presente componente. Este informe se presenta ante la Asamblea de Santander en sesiones de la duma departamental abiertas al público en general. Para 2016. la Lotería de Santander está a la espera de la citación por parte de la asamblea de Santander para rendir el informe de gestión de la vigencia.</p> <p>Para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión en la actual vigencia y dar cumplimiento al componente de rendición de cuentas en el presente plan anticorrupción y atención al ciudadano se publicó en la página web de la entidad www.loteriasantander.gov.co la siguiente información:</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. Plan de premios de la lotería Santander. Publicación de los procesos contractuales. <p>La entidad envía de manera permanente información a la Contaduría General de la Nación, a la Superintendencia Nacional de Salud, al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, la Contraloría General de Santander, DIAN. Adicionalmente la información sobre contratación es enviada al SECOP.</p> | 40% | <p>Es importante publicar adicionalmente en la página web la información presupuestal y estados financieros de forma trimestral en la vigencia 2016 y los informes de gestión presentados a la asamblea Departamental durante la vigencia 2016, para dar cumplimiento a lo planteado en el componente de rendición de cuentas formulado por las directivas de la entidad en la presente vigencia y facilitando el acercamiento de los ciudadanos a la Lotería Santander.</p> <p>Es importante que se realicen las actualizaciones pertinentes al plan de compras y publicar los cambios en la página web de la entidad.</p> |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | Estructura administrativa y direccionamiento o estratégico | En cabeza de la subgerencia administrativa se encuentra la tarea de liderar la atención al ciudadano. Dicha gestión se encuentra articulada y documentada a través de un procedimiento que permite la interacción con la ciudadanía en general. | 40% | Es importante que la oficina de atención al ciudadano y/o recepción de PQRS cuente con una línea directa EXCLUSIVA para atención de PQRS, además del cambio o reparación del buzón para recepción de PQRS que se encuentra en mal estado. |
| | Fortalecimiento de canales de atención | La entidad dispuso de una oficina de atención al ciudadano para interactuar y 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% | Es importante introducir mejoras al proceso sobre el tratamiento de las PQRS presentadas y atender las sugerencias de los informes de la oficina de control interno sobre la recepción, tramite y respuesta a los ciudadanos que interponen PQRS ante la entidad con el fin fortalecer y dar cumplimiento a los requerimientos normativos en atención al ciudadano. |
| | Talento humano | Dentro del programa de capacitaciones para la vigencia 2016 se programó 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% | Es importante fortalecer el desarrollo de las Tecnologías de la información y la comulación como bastión importante con el fin de que los ciudadanos en general y los diferentes grupos de interés tengan acceso en tiempo real de la información que requieren de la lotería Santander. |
| | 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 realizadas a través de la línea telefónica, a través del buzón de sugerencias o las interpuestas de manera directa en la oficina de atención al usuario y recepción de PQRS. La oficina de control interno realizó auditoria al procedimiento de PQRS Y elaboro informe para la gerencia general y el subgerente administrativo responsable del | 40% | |

| COMPONENTES | ACTIVIDADES MINIMAS REQUERIDAS | ACCIONES REALIZADAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | procedimiento. | | |
| | Relacionamiento con el ciudadano | Dada su naturaleza industrial y comercial la entidad ha realizado en 2016 algunas encuestas dirigidas a loteros, distribuidores y funcionarios de la entidad que investigan la percepción y opinión de los diferentes grupos de interés sobre el comportamiento del mercado, premios y los 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 de lo cual se pudo evidenciar en la página web: Sobre la publicación de información mínima obligatoria se evidenció información referente a dirección de correspondencia, teléfonos, horarios, información general de funcionarios y funciones, correos electrónicos institucionales, link de PQRS, normatividad general, informes de la oficina de control interno, seguimiento al plan anticorrupción, Plan anual de adquisiciones, publicación de información contractual, trámites y servicios internos. | 40% | Es importante publicar en la página web de la entidad: Un correo para notificaciones judiciales, publicación de política de seguridad de la información, datos abiertos, misión, visión, procesos y procedimientos, organigrama, resoluciones internas de interés, presupuesto y estados financieros, las políticas lineamientos y manuales, informe de gestión, enlaces sobre planes de mejoramiento con entes de control, información sobre defensa judicial, los instrumentos de gestión de información pública como el programa de gestión documental, tablas de retención documental etc, informes de PQRS. Es importante cumplir los requisitos sobre publicación de información mínima se encuentran establecidos en los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. |
| | Lineamientos de transparencia pasiva | 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 dentro de las cuales se encuentra la siguiente: cobrar costos de las fotocopias por la reproducción física de información, los actos de respuesta generados por la entidad deben ser por escrito bien sea por medio electrónico o físico, | 40% | Es importante mejorar la gestión de respuesta a solicitudes de información para que sean gratuitas, oportunas y respeten los términos contemplados en el procedimiento de PQRS y el procedimiento de respuesta a derechos de petición del SIG de la entidad. Además de informar en los actos de respuesta los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante de no hallarse conforma a la respuesta. Es importante dar cumplimiento a las decisiones emanadas de la Ley 1755 de 2015. |
| | Elaboración de instrumentos de Gestión de la información | La entidad no cuenta con este instrumento para apoyar el proceso de gestión de información. | 0% | Es importante que a través de acto administrativo se publique en formato de hoja de cálculo en el enlace "Transparencia y acceso a información pública" de la página web la siguiente información: El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada. |
| | Criterio diferencial de accesibilidad. | La entidad no cuenta con este instrumento para facilitar el acceso de información a poblaciones específicas. | 0% | 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 |

| COMPONENTES | ACTIVIDADES MINIMAS REQUERIDAS | ACCIONES REALIZADAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|-------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | accesibilidad a población en situación de discapacidad. <ul style="list-style-type: none"> • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. |
| | Monitoreo del acceso a la información pública | La entidad no ha producido informes sobre solicitudes de acceso de información. | 0% | 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. |

Original firmado
EDGAR PEREZ PARRA
 Jefe Oficina de Control interno