



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL- PA - F1

VERSION : 1

**VIGENCIA: ENERO-
ABRIL DE 2021**

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Identificación y definición de la información a publicar	1. Resolución con responsables 2. Publicaciones actualizadas en Web	Responsable según Resolución	1. Resolución Febrero 15 de 2021 2. Según fechas de publicación	50%	Se tiene definida la información a publicar esta pendiente definir los responsables para proceder a expedir la Resolución.
	1.2 Elaboración y publicación de informes y/o contenidos en lenguaje claro en web y Redes Sociales	1. Boletines 2. Informes de gestión 3. Post y resultados	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	1. Mensualmente 2. Semestral y anual 3. Semanalmente	35%	Se esta realizando el cargue en la página de los boletines e informes
	1.3 Aplicar protocolo o procedimiento de comunicación interna	Actividades de comunicación interna ejecutadas	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	Permanente	0%	Se tiene el procedimiento pero esta pendiente su aplicación.
	1.4 Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días después del trimestre	25%	Informe del primer trimestre se presenta con oficio 00157 del 05 de abril de 2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Rendición de cuentas	2 en el año (Grupos de interés y Asamblea Cauca)	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación y equipo de comunicación	Abril de 2021 y fecha definida por la asamblea	50%	Se realizo la rendición de cuentas de la Lotería del Cauca con la Gobernacion
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar acciones para promover con los grupos de interés la rendición de cuentas redes sociales	Mensualmente (11 veces en el año)	Redes sociales, canal YouTube y WordPress Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación, Página Web (Profesional Universitario Gr. 1, Tec. Admtvo Gr.4 - proceso de sistemas	Mensualmente	0%	No se presenta evidencia

Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 4.1	Elaboración de informe con resultados, logros y dificultades sobre la rendición de cuentas.	1 Informe	Profesional Universitario Gr. 1 del proceso de planificación	1 vez al año	0%	No se presenta evidencia
Componente 4: Atención al ciudadano							
componente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente Fortalecimiento de los Canales de Atención	2 2.1	Definición del protocolo de servicio al ciudadano y responsable	1 documento	Encargado de Atención al ciudadano	Febrero	50%	Se elaboró, esta para revisión de Paola Rodriguez.
Subcomponente Talento Humano	3 3.1	Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano sobre las directrices internas respecto al tema	1 capacitación	Encargado de Atención al ciudadano	Marzo	70%	Talento Humano tiene las certificaciones de capacitación en MIPG que han realizado los funcionarios Modulos 3 y 5 especialmente.
	3.2	Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	2021	100%	Esta incluido en el Plan de Capacitaciones.
Subcomponente Normativo y procedimental	4 4.2	Acciones encaminadas a la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	campañas por medios virtuales	Encargado de Atención al ciudadano	Febrero - Junio -Octubre	10%	Estan en diseño de las campañas virtuales
	4.3	Divulgación de la política de protección de datos personales	Divulgación interna (reinducción) y externa (web)	Profesional Universitario Grado 2 - proceso planificación	Agosto	100%	Se realizó capacitación Virtual por la Profesional de Planeación
Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	5 5.1	Medición de satisfacción	Medición de Satisfacción 1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizo en Febrero las encuestas para medir la Satisfacción del cliente de la Lotería del Cauca, obteniendo un índice de satisfacción general para el año 2020, de 90.59%, superando en 0.59 la meta del índice de satisfacción establecida por la empresa que es del 90% y aumentando en 3.02 puntos el índice alcanzado durante el 2019.

	5.3	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días después del trimestre	25%	Informe del primer trimestre se presenta con oficio 00157 del 05 de abril de 2021.
--	-----	---	-------------------------	---	-------------------------------	-----	--

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

componente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lin	1.1	Organización Item de Transparencia	Organización del item Transparencia al Ciudadano en el portal Web Equipo para acciones de Transparencia	Marzo	50%	Control Interno realizó seguimiento y sistemas esta trababjando en la organización del Item de Transparencia
	1.2	Publicaciones en web de informes según Resolución	Cumplimiento Resolución Responsable según Resolución	Según fechas de publicación definidas en Resolución	0%	Como esta pendiente definir responsables no se tiene a la fecha la Resolución
Subcomponente 2 L	2.1	Definición de la Política de aplicación del principio de gratuidad	Publicar en Web la política Jefe Oficina Juridica	Marzo	0%	No se presenta evidencia de la Política publicada en la Web
Subcomponente 3Elabor	3.1	Definición y Registro de los activos de información	1 Documento Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos	Abril	100%	Se ecuentra Publicado en la página de la Lotería - Link acceso a la Información Pública - Numeral 10. Instrumentos de Gestión de información Pública.
	3.2	Formulación del esquema de publicación de la información (matriz de publicidad de la información)	1 Documento Sistemas	Mayo	100%	Se ecuentra Publicado en la página de la Lotería - Link acceso a la Información Pública - Numeral 10. Instrumentos de Gestión de información Pública.
	3.3	Definición del índice de información Clasificada y Reservada	1 Documento Jefe Oficina Administrativa Financiera y de Recursos Físicos	Mayo	100%	Se ecuentra Publicado en la página de la Lotería - Link acceso a la Información Pública - Numeral 10. Instrumentos de Gestión de información Pública.

Subcomponente 4	4.1	Reinducción del procedimiento de PQRS adoptado en la empresa	1 Documento	Técnico Administrativo grado 3 (jurídica) y Profesional Universitario Gr. 2 (comercial)	Febrero	50%	Informa la Profesional de Planeación que la reinducción se incluyó en el Plan Anual de Capacitaciones
	4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. (discapacitados y grupos étnicos)	Redes sociales	Profesional Universitario grado 1 y equipo de comunicaciones	Febrero (video misak), (mar)	0%	No se presenta evidencia
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1	Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero	100%	Se realizó en Febrero las encuestas para medir la Satisfacción del cliente de la Lotería del Cauca, obteniendo un índice de satisfacción general para el año 2020, de 90.59%, superando en 0.59 la meta del índice de satisfacción establecida por la empresa que es del 90% y aumentando en 3.02 puntos el índice alcanzado durante el 2019.
	5.2	Informe y análisis trimestral de PQRS atendidos en la empresa	4 Informes trimestrales	Técnico administrativo gr. 3 (proceso jurídica)	15 días después del trimestre	25%	Con oficio 00157 del 05 de abril de 2021, se presenta el informe del primer trimestre.

OBSERVACIONES: La empresa Lotería del Cauca, actualmente está ejecutando actividades tendientes a cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, para lo cual está implementando las acciones previstas en la Ley. Realizada la valoración general se encuentra en un promedio de **47.50%**, que corresponde a las actividades realizadas durante los primeros cuatro meses del año, concluyendo que se encuentran con un buen grado de avance, no obstante, se recomienda revisar el cronograma y considerando el estado de las actividades que están pendientes de tramitar, se tomen las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo propuesto durante la presente vigencia.

NOMBRES Y APELLIDOS	MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA
CARGO	Jefe Oficina de Control Interno
FIRMA	