SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

ELABORADO POR: ESNEIDER
ROSADO GALINDO
JEFE DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

TERCER CUATRIMESTRE 2020
NEIVA – HUILA

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. MARCO LEGAL
2. TERMINOS Y DEFINICIONES
3. COMPONENTES
4. MISION
5. VISION
6. VALORES
7. OBJETIVOS
   - 7.1. OBJETIVO GENERAL
   - 7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
8. ALCANCE
9. RESPONSABLES
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL
11. PLAN DE ACCION

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” o “Estatuto Anticorrupción”, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental deberá estructurar de manera anual estrategias para luchar contra la corrupción y mejorar la atención a los usuarios. Y lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero 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"; se ha establecido el presente documento que contiene los componentes de: mapa de riesgos de corrupción, rendición de cuentas, racionalización del trámite, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

Igualmente se encuentra alineado el presente plan con El Plan de Desarrollo de la GOBERNACIÓN DEL HUILA para el periodo 2020 - 2023, “HUILA CRECE¨ – Gobierno Transparente”; como una política de la entidad la lucha contra la corrupción, a través de diferentes estrategias que permitan identificar y gestionar los riesgos relacionados.

1. MARCO LEGAL

De acuerdo a la siguiente normatividad la Empresa de Lotería y Juego de Apuestas permanente del Departamento del Huila implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- Constitución Política de Colombia.
- 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 públicos.
- Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Documento Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1474 de 2011, mediante la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Artículo 73 de la Ley 1474, el cual establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.
- Artículo 76 de la Ley 1474, el cual establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- Decreto No. 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamentos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

- Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.

- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Púbica.

- Decreto 1081 de 2015. Por el cual se expide el Decreto reglamentario Único del sector presidencia de la República. Título 4 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Resolución 3564 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 el artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones presenta los estándares para publicación y divulgación de información.

- Decreto 124 de 2016. Por medio del 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 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución28.

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones29.

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud30.

- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **Administración del Riesgo**: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales1

- **Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

- **Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado

- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**: recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

- **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno13.

- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

- **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.

- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con el Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

3. COMPONENTES

- **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- **Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los Lineamientos impartidos por LA LOTERIA DEL HUILA de la Función Pública como ente rector en el tema.

- **Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Nacional de Planeación.

- **Participación Ciudadana:** este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

4. MISIÓN

Generar y transferir recursos Económicos al sector salud de los colombianos, mediante la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar a nivel Nacional, con nuestro producto Lotería del Huila, y el juego de apuestas Permanentes mediante el contrato de concesión del Chance en el Departamento del Huila

5. VISIÓN

En el 2025 LA EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA, seguirá siendo una empresa sólida, líder en el Mercado regional y Nacional, involucrada en los nuevos procesos tecnológicos, valorando el recurso humano y preservando el medio ambiente.

6. VALORES INSTITUCIONALES

Los Valores Éticos son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hace deseables como características nuestras y de los demás, puesto que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos.

I. **SOLIDARIDAD:** Nos sentimos comprometidos con el acontecer de La Lotería del Huila y asumimos que nuestras acciones afectan a los demás.
II. **HONESTIDAD:** Realizamos todas las labores con transparencia y rectitud.
III. **EFICACIA:** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.
IV. **EFICIENCIA:** Nuestros actos estarán encaminados a desarrollarse con calidad y valor, con el único objetivo que alcancemos nuestras metas y los clientes logren sus expectativas.
V. **RESPETO:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
VI. **LEALTAD:** Actuamos coherentemente con los principios y valores propios y de La Lotería del Huila.
VII. **RESPONSABILIDAD**: Obramos con seriedad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos como servidores públicos, acorde con nuestro compromiso con La Lotería del Huila**.**
VIII. **COMPROMISO**: Trabajamos de forma unificada tomando como propios los objetivo de nuestra Empresa La Lotería del Huila.
IX. **TOLERANCIA:** Admitimos las ideas y opiniones distintas a las propias y las discutimos con respeto.
X. **TRANSPARENCIA:** Somos claros, damos a conocer todos los aspectos que crean valor en nuestra Empresa. No expresamos nada con ambigüedad, tenemos una actitud y metodología que permite controlar todos los aspectos de nuestra empresa Lotería del Huila para que ésta cumpla con su misión y visión, con la participación de todos los servidores Públicos.

7. OBJETIVOS

7.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar e implementar acciones efectivas para gestionar los posibles riesgos de corrupción de la LOTERÍA DEL HUILA y mejorar la atención a los usuarios; conforme a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 emitido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7.2.1. Identificar y gestionar los riesgos de corrupción para cada proceso de LA LOTERIA DEL HUILA, para prevenir su materialización.

7.2.2. Facilitar a los usuarios el acceso y la atención en las solicitudes y trámites realizados ante la entidad.

7.2.3. Determinar mecanismos para la rendición de cuentas a los usuarios y ciudadanos en general.

8. ALCANCE

Lo definido en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano aplica para todos los funcionarios de la LOTERIA DEL HUILA.

9. RESPONSABLES DEL PLAN

La estructura, definición e implementación del Plan es responsabilidad de los Profesionales Universitarios en cuanto resulte de su competencia atendiendo a cada tema abordado.

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la implementación de las estrategias anticorrupción, de atención al ciudadano y control social, Este seguimiento incluye la auditoría al cumplimiento de las actividades y metas definidas en este documento y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven.

11. SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ANTENCIÓN ALCIUDADANO LOTERIA DEL HUILA 2020					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /Procesos	**Actividad**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**% DE AVANCE**
Política	1.1	Debido a los cambios normativos se debe actualizar la política de administración del riesgo	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	1.2	A través de un acto administrativo se debe adoptar la política de administración de riesgo actualizada.	Gerencia	31-12-2020	NO CUMPLE
	1.3	Socialización de la política de administración de riesgo a todos los funcionarios.	Gerencia	31-12-2020	NO CUMPLE
Mapa de Riesgos	2.1	Revisar y ajustar los riesgos de corrupción que actualmente tiene identificados la Entidad.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	2.2	Evaluar la solidez de los controles o medias para el tratamiento de los riesgos existentes y realizar los respectivos ajustes.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	2.3	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	3.1	Dar a conocer los riesgos definidos por procesos con todos los funcionarios de la entidad.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	4.1	Seguimiento permanente del mapa de riesgos de la entidad por parte de los líderes de cada uno de los procesos.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	4.2	Realizar los respectivos ajustes cuando se crea conveniente.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento conforme a la política de administración del riesgo.	Oficina de Control Interno	31-12-2020	NO CUMPLE

PLAN DE ACCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ANTENCIÓN ALCIUDADANO LOTERIA DEL HUILA 2020					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente /Procesos	**Actividad**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**% DE AVANCE**
Identificación priorización trámites	1.1	Identificación de trámites que pueden ser objeto de racionalización.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
	2.1	Diagnóstico de trámites intervenir.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
Racionalización de Trámites	3.1	Supresión de trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa. Optimización o reducción de actividades de los procesos y procedimientos asociados a otros procesos Administrativos.	Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE

PLAN DE ACCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ANTENCIÓN ALCIUDADANO LOTERIA DEL HUILA 2020					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente /Procesos	**Actividad**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**% DE AVANCE**
Rendición De Cuentas	1.1	Realizar el informe de información veraz, comprensible.	Gerencia	31-12-2020	SE CUMPLE
	1.2	Realizar rendición de cuentas de manera conjunta con la gobernación.- Junta Directiva.	Gerencia	31-12-2020	SE CUMPLE

PLAN DE ACCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ANTENCIÓN ALCIUDADANO LOTERIA DEL HUILA 2020					
Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente/ Procesos	**Actividad**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**% DE AVANCE**
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Gerencia División Financiera	31-12-2020	NO CUMPLE
Fortalecimiento de Canales de Atención	2.1	Mantenimiento y actualización de la página web.	Ingeniero de Sistemas Todos los Procesos	31-12-2020	NO CUMPLE
Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en atención al público.	Talento Humano	31-12-2020	NO CUMPLE
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento de servicio al ciudadano.	Talento Humano	31-12-2020	NO CUMPLE
Normativo Procedimental	4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación del Servicio.	Secretaria de Gerencia Talento Humano	10-02-2020 31-07-2020	SE CUMPLIO AL 100%
	4.2	Socializar e implementar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Talento Humano Jurídica Y Secretaria	31-12-2020	NO CUMPLE
	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Talento Humano	31-12-2020	NO CUMPLE
Relación con el Ciudadano	5.1	Realizar anualmente encuesta de satisfacción del cliente.	Lotería-Comercial.	31-12-2020	NO CUMPLE

ESNEIDER ROSADO GALINDO.
Asesor De Control Interno De Gestión