**PLAN ANTICORRUPCION**

**DE TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO**

**2 0 1 5**

**MARIA ISABEL PENAGOS LEIVA**

**GERENTE**

**TABLA DE CONTENIDO**

**1. INTRODUCCIÓN**

**2. OBJETIVO Y PROYECCION**

**3. SOPORTE JURIDICO Y LEGAL**

**4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS COLECTIVOS**

**4.1. MISIÓN**

**4.2. VISIÓN**

**4.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

**5. PRINCIPIOS RECTORES DE ETICAY VALORES.**

**6. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

**7. COMPONENTES DEL PLAN**

**7.1. PRIMER COMPONENTE**

**“IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

**7.2. SEGUNDO COMPONENTE**

**“ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES”**

**7.3. TERCER COMPONENTE**

**“RENDICIÓN DE CUENTAS”**

**7.4. CUARTO COMPONENTE**

**“MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”**

**8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

1. **INTRODUCCION**

La EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES DEL DEPARTAMENTO DEL Huila, impulsando el mandato legal establecido en la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) adoptando la metodología y directrices asignadas por la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Púbicas del Departamento Nacional de Planeación, con la intención de forjar instrumentos y herramientas de tipo preventivo en materia de lucha contra la corrupción dirigidos a la consecución de una gestión orientada hacia la eficiencia y transparencia, con el fin de alcanzar un alto grado de confiabilidad ciudadana en cuanto al objeto social de la Empresa, presenta el **PLAN DE TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO,** en cuyo contenido se circunscriben los componentes de identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo, estrategias anti tramites, rendición de cuentas y mecanismos para garantizar la transparencia y la debida atención al ciudadano.

La Empresa de Juego y Apuestas Permanentes del Departamento del Huila, reafirma el compromiso institucional de garantizar el bienestar de los colombianos y en particular de la población Huilense, mediante la generación y transferencia de los respectivos recursos económicos al sector de la salud y consciente de las consecuencias generadas por los actos de corrupción en la administración pública, expresa de manera abierta su deber, obligación y voluntad en la implementación de las diferentes estrategias que contiene el presente instrumento, para evitar la materialización de dichos riesgos y garantizar la gestión institucional.

De lo descrito, se infiere que con la creación, implementación y puesta en marcha del presente instrumento de carácter preventivo, se pretende generar confianza en el ciudadano para que de manera libre pueda participar e intervenir en el devenir de la administración pública, enfatizando en que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para el libre ejercicio de sus derechos y garantías, como es natural de un Estado Social de Derecho.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar al ciudadano de instrumentos y herramientas que le permitan ejercer control de la gestión de la Lotería del Huila, la Empresa ha definido mediante este plan, unas estrategias conforme a los procesos institucionales, encaminadas al cumplimiento de las metas enmarcadas dentro de las siguientes políticas:

 a) El desarrollo integral del Talento Humano.

 b) La democratización de la administración publica

 c) La Moralización y Transparencia de la Administración Pública.

 d) Implementación en gestión de calidad.

La metodología aplicada fue la descrita en la cartilla “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y cuyos componentes se describen a

Continuación:

1. Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.

2. Estrategia Anti-trámites.

3. Rendición de Cuentas.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En virtud de lo anterior y en cumplimiento del mandato legal establecido en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la ley 1474 de 2011, La Lotería del Huila, ha implementado lineamientos estratégicos de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014.

1. **OBJETIVO Y PROYECCION**

**GENERAL**

* Adoptar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en virtud del mandato legal establecido en la ley 1474 de 2011 – Plan Anticorrupción.
* Asegurar la transparencia, confiabilidad en el manejo adecuado de los recursos y calidad del servicio al ciudadano.

**INSTITUCIONAL**

* Implementar estrategias para la prevención de actos de corrupción.
* Hacer ajustes a las políticas anti trámites, que faciliten el acceso a los diferentes públicos de interés de nuestro portafolio de servicios para una atención oportuna y efectiva.
* Asegurar que todas las actuaciones se hagan limpias, con autonomía, independencia y responsabilidad, libres de presiones e injerencias que vulneren los procesos establecidos en La Lotería del Huila.
* Permitir la accesibilidad a la información de la empresa, asegurando la confiabilidad y veracidad.
* Contemplar mecanismos para la aplicación efectiva de las normas, la acción preventiva, la colaboración ciudadana, el fomento de la cultura de legalidad y la coordinación, como herramientas que conducen a fortalecer la ética, la integridad y la efectividad para el mejoramiento de la gestión.
* Generar, presentar, promover y divulgar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción y establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
* Promover y motivar el acceso de la información pública de la Lotería del Huila; de manera que la ciudadanía ejerza sus deberes y derechos de control social.
* Generar mecanismos para que los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes realicen seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos.
* Establecer mecanismos orientados a fortalecer la participación y veeduría ciudadana en la gestión de la Lotería de Huila.
* Diseñar instrumentos que permitan realizar análisis, evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por la Empresa de Lotería del Huila.

**TRASCENDENCIA**

Las herramientas, políticas, medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención ciudadana, deberán ser socializadas y de conocimiento pleno de los funcionarios de la Lotería del Huila; así como de obligatoria observancia, cumplimiento y aplicación en cada una de las áreas o dependencias de la Empresa de Juego y Apuestas Permanentes del Departamento del Huila.

1. **SOPORTE JURIDICO Y LEGAL**
2. **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011**

**“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo**. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

**“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia,

Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

**Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:**

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó 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".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”Correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ",así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

**Decreta:**

**Artículo 1**. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de

Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

**Artículo 2**. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

**Artículo 3**. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

**Artículo 4**. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

**Artículo 5.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

**Artículo 6**. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Artículo 7**. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

**Parágrafo Transitorio**. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

**Artículo 8**. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.”

**4ELEMENTOS ESTRATEGICOS COLECTIVOS**

4.1. **MISION**

**La Empresa de Lotería y Juego de Apuestas Permanentes del departamento del Huila**, tiene por Misión la organización, administración, control y explotación del Monopolio Rentístico de Loterías y Juego de Apuestas Permanentes, sorteos, Concursos y Similares de acuerdo con la Ley y los Estatutos.

4.2. **VISION**

 **La Empresa de Lotería y Juego de Apuestas Permanentes del departamento del Huila** será a partir del año 2020, líder y pionera en la distribución, comercialización y venta de lotería, mediante el uso adecuado, eficaz y eficiente de los recursos técnicos, tecnológicos, humanos, financieros y logísticos, con el fin de generar recursos económicos cuya transferencia se garantice al sector salud, siendo reconocida a nivel nacional y regional por el compromiso institucional en la calidad y excelencia de su objeto social empresarial.

* 1. **OBJETIVOS EMPRESARIALES**
* Aumentar progresivamente la distribución y comercialización de la lotería, a nivel nacional para incrementar las ventas, con el propósito de alcanzar el equilibrio financiero que le permita a la Empresa sostenerse en el mercado de los juegos de suerte, de la Empresa de Lotería y Juego de Apuestas permanentes del Departamento del Huila.
* Fortalecer la capacidad institucional y el desarrollo organizacional, para mejorar la gestión de la Empresa, a través de la aplicación de los diferentes modelos y herramientas existentes para ello.
* Mantener un sistema administrativo, que base sus decisiones en índices de gestión y transparencia.
* Garantizar un recurso humano calificado con un alto sentido social y de pertenencia de la entidad, comprometido con el logro de los objetivos organizacionales
1. **PRINCIPIOS RECTORES EN ETICA Y VALORES**

En desarrollo de los diferentes procesos internos, con el fin de obtener altos índices de equidad, trasparencia y óptimos resultados empresariales se promoverán Los principios éticos y los valores institucionales de la Lotería del Huila en:

* **Responsabilidad.**
* **Honestidad.**
* **Respeto.**
* **Compromiso.**
* **Tolerancia.**
* **Lealtad.**
* **Servicio.**
* **Solidaridad**
* **Eficiencia**
* **Comunicación**
* **Liderazgo**
* **Solidez.**
* **Respeto a la Dignidad Humana.**.
* **Integralidad.**
* **Participación.**
* **Desarrollo del Recurso Humano.**
* **Unidad.**
* **transparencia**
* **Competencia.**
* **Excelencia.**
1. **POLITICAS DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

**Políticas de Ética y Buen Gobierno para la correcta administración de la Lotería del Huila**:

1. **Democratización de la administración pública:** La Empresa de Juego y Apuestas Permanentes del Huila, se compromete y obliga a poner en marcha y desarrollar su gestión bajo la observancia de los Principios de la democracia participativa y democratización pública, buscando la inclusión del ciudadano y de la sociedad del Departamento del Huila, en la adopción de las herramientas y acciones necesarias con el fin de llevar a cabo la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión.
2. **Moralización y Transparencia de la Administración Pública.** La Lotería del Huila, tiene como objetivo primordial orientar su gestión al cumplimiento de su objeto social, con el fin de contribuir y promover el bienestar social de la comunidad a través de las Transferencias de los recursos al sector salud y expresa su compromiso en la facilitación de manera oportuna de la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

**Políticas de Ética y Buen Gobierno para la Gestión de la Lotería del Huila:**

1. **Rediseño organizacional de la Empresa.** La Lotería del Huila, se compromete a diseñar y poner en marcha un plan integral de ajustes administrativos al interior de la Empresa, de manera permanente, los cuales deben estar relacionados con la distribución de las competencias de las dependencias o con la supresión, fusión o creación de unidades administrativas, fundamentadas en la mejora continua, la calidad de los

bienes y servicios prestados, la metodología para medir el trabajo y los resultados de los indicadores de eficiencia, efectividad y eficacia.

1. **Política de desarrollo del talento humano.** La Lotería del Huila se compromete con el desarrollo de las competencias respetando los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la entidad propenderá por la vinculación de los servidores públicos y contratistas más capaces e idóneos para el desarrollo de las actividades propias de la Empresa.
2. **Política de comunicación.** La Lotería del Huila, se compromete a asumir la comunicación como un bien público para lo cual debe asegurar los medios y las acciones comunicativas de acuerdo con los parámetros que establecen los procedimientos de comunicación de la entidad, los cuales deben garantizar el acceso de la comunidad a través de medios presenciales y tecnológicos en coherencia con las políticas de gobierno en línea.
3. **Política de sistemas de información**. La Lotería del Huila se compromete a asegurar el control sobre la información primaria y secundaria necesaria para la gestión de la entidad, para lo cual deberá garantizar la efectividad de los sistemas de información necesarios para protegerla y salvaguardarla.
4. **Política de operación de los procesos.** La Lotería del Huila, se compromete a analizar el cumplimiento a los objetivos de los procesos y establecer mecanismos de mejora que faciliten su eficacia, eficiencia y efectividad.
5. **Política frente al control interno.** La Lotería del Huila se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno – MECI adoptado por el

Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005, y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de la Misión de la Empresa y los fines del Estado, propiciando los controles estratégico, de gestión y de evaluación.

1. **Política de administración del riesgo**. La Lotería del Huila se compromete a contextualizar, identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. **Política de comercialización.** La Lotería del Huila se compromete a adelantar una política de comercialización de su producto coherente con sus planes de acción y plan de desarrollo, que le permita a la entidad alcanzar los objetivos misionales, garantizando su permanencia en el mediano y largo plazo.
3. **Política de anticorrupción.** La Lotería del Huila se compromete a mejorarlos niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en aras de erradicar cualquier espacio de corrupción que se pueda presentar dentro de la Entidad, según lo establecido en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción) 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.
4. **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION**

**7.1. Primer Componente – Identificación de Riesgos de Corrupción.**

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó capacitación a los funcionarios de la entidad con el fin de analizar cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la guía Administración del Riesgo 2011 expedida por el Dafp. De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de nuestro cliente institucional y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riegos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar el riesgo potencial.

**7.2. Segundo Componente – estrategias anti- trámites.**

El decreto 019 de 2012, expedido por el Gobierno nacional, contiene dentro de sus propósitos fundamentales, generar garantías y herramientas suficientes, mediante las cuales el ciudadano pueda tener un mejor acceso a la administración pública, por lo que mediante dicha regulación se suprimieron y/o reglamentaron procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración.

En virtud de ello, La Empresa de Juego y Apuestas Permanentes del Departamento del Huila, tiene como objeto primordial acatar, observar y aplicar en su integridad el decreto 019 de 2012, en cumplimiento de los mandatos legales que se disponen al respecto.

Así mismo, se prevé que al finalizar el año 2015, todos y cada uno de los trámites y servicios de la Lotería del Huila, deberán ser publicados, por lo que estarán en línea a través de la página web de la entidad – [www.loteriadelhuila.com](http://www.loteriadelhuila.com)

La Lotería del Huila, dispone en su página web de un link o espacio donde los ciudadanos pueden hacer uso del sistema de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Es importante destacar que al interior de la entidad se encuentra establecido el procedimiento de PQRS, donde la recepción de las peticiones, quejas o reclamos se realiza mediante el buzón que se encuentra ubicado en la entrada principal de la Empresa, a través de radicación de oficios o a través de la pagina web.

* 1. **Tercer Componente – Rendición de cuentas.**

Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas es una clara expresión de control social, en consideración a que dicho instrumento comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como de evaluación de la gestión de una entidad y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos; y considerando que la Rendición de Cuentas se estructura como un conjunto de prácticas y resultados, mediante los cuales las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y a la sociedad civil en general, quienes tienen derecho de recibir información y explicaciones y de imponer sanciones; es por ello que la Empresa de Lotería del Departamento del Huila desplegara acciones encaminadas a hacer efectivas la rendición de cuentas, por lo que dispondrá en primera medida, la publicación en la página web de la Empresa, la siguiente información:

* Plan de Desarrollo 2012 – 2015.
* Plan de Premios.
* Informe Ejecutivo anual de control interno.
* Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno (cada 4 meses) Ley 1474 del 2011
* Informes de Gestión.
* Procesos Contractuales
* Contratación.
* Plan de Compras.
* Presupuesto Anual
* Estados Financieros.

Adicional a lo descrito con anterioridad, La Gerencia de la Lotería del Huila, realizará como mínimo una vez al año, la correspondiente audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía en general, en concordancia dentro de la audiencia de rendición de cuentas que presenta el señor gobernador con su gabinete.

* 1. **Cuarto Componente – Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.**

Para dar cumplimiento al presente componente, La Empresa de Lotería del Huila, actualmente cuenta con los siguientes instrumentos y herramientas:

* Resolución 025 de 2009, mediante el cual se adoptó el sistema y procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Lotería del Huila.
* Buzón de Sugerencias.
* Página web – [www.loteriadelhuila.com](http://www.loteriadelhuila.com)
* Punto de atención – Carrera 4 No 9 – 25 de Neiva – Huila.
* Dependencia de correspondencia.
* Información actualizada.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Lotería de Huila tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y

procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Adicional a lo anterior, en procura del fortalecimiento y afianzamiento de una atención integral al ciudadano y con el fin del mejoramiento de la misma, durante el año 2013, la Lotería del Huila pretende:

* La adecuación de los espacios físicos y de infraestructura de la Entidad para una mejor atención personalizada de los ciudadanos, mediante diferentes canales de atención. Así mismo pretende la Empresa disponer de espacios adaptados para la atención de la población discapacitada.
* El afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos vinculados a la empresa, , La Lotería del Huila capacitará en forma permanente a los funcionarios de la entidad en especial a aquellos que hacen parte de la dependencia de atención al ciudadano y desarrollo del procedimiento de las PQRS. De igual manera efectuara capacitaciones para mejorar el clima organizacional y la implementación de la cultura del autocontrol.
1. **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

La Gerente de la Lotería del Huila velará directamente porque se implemente debidamente las disposiciones contenidas en el presente documento. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la entidad, las actividades realizadas de acuerdo con los parámetros establecidos.

**MARIA ISABEL PENAGOS LEIVA**

Gerente