

GOBERNACION DEL HUILA

EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7

PLAN DE TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCION

2014

**EMPRESA DE JUEGO Y APUESTAS PERMANENTES DEL DEPARTAMENTO DEL
HUILA - LOTERIA DEL HUILA**

BRIGITTE OLARTE CARDOSO

GERENTE





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

1. INTRODUCCION

La EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES DEL DEPARTAMENTO DEL Huila, en desarrollo del mandato legal establecido en la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) aplicando la metodología y directrices impartidas por la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y con el propósito de generar 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 a l 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 con el bienestar de los colombianos y en particular de la población Huilense, mediante la generación y transferencia de sendos recursos económicos al sector de la salud y consiente 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, puesto ya que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para la real efectividad de sus derechos y garantías, como es natural de un Estado Social de Derecho.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

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, una serie de 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 pública
- c) La Moralización y Transparencia de la Administración Pública.

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.

2. 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





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

- 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.



OSP



GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

3. SOPORTE JURIDICO

4.

- Constitución Política.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la GGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 610 de 2000 (Por el cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías).
- Ley 68 de 2001, numeral 2, artículo 8 (acción de repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

- Ley 1150 de 2007 (Por el cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Por el cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamentación Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Ciudadana para la Lucha Contra la Corrupción).
- Documento CONOPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública.
- Decreto 019 de 2012 (Decreto Anti trámites).





GOBERNACION DEL HUILA

EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7

5. ELEMENTOS ESTRATEGICOS COLECTIVOS

4.1. MISION DE LA EMPRESA

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 DE LA EMPRESA

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.

4.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- 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.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

- Garantizar un recurso humano calificado con un alto sentido social y de pertenencia de la entidad, comprometido con el logro de los objetivos organizacionales

5. PRINCIPIOS ETICOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Los principios éticos y los valores institucionales de la Lotería del Huila, son los que se clasifican a continuación:

- ❖ **Responsabilidad.** Al ejecutar eficientemente sus funciones y actividades; satisfaciendo y respondiendo permanentemente a las necesidades de la sociedad, esto genera confianza y mantiene una relación digna con los ciudadanos, cumpliendo así con la Misión y visión Institucional.
- ❖ **Honestidad.** Es el reconocimiento de lo que está bien y es apropiado para nuestra conducta y relaciones, es una forma de vivir congruentemente entre lo que pensamos y lo que hacemos.
- ❖ **Respeto.** Es el valor de ver en el otro, a un ser Humano con derechos, estableciendo los límites en cuanto donde llegan mis posibilidades y donde comienza las de los demás.

Nos enseña a aceptar a los demás para vivir en convivencia, compartiendo ideas y opiniones.

Respetamos a nuestros clientes internos y externos: ofreciéndoles un trato cordial en cada una de sus expectativas.

Respetamos a nuestros empleados promoviendo su crecimiento, a nuestros proveedores en el manejo de mutuos beneficios, respetamos nuestra competencia, a los organismos de control, es decir respetamos nuestra razón de ser y nuestra identidad.

- ❖ **Compromiso.** Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

- ❖ **Tolerancia.** Es la capacidad que tenemos para percibir y comprender el estado de ánimo, el modo de ser y de actuar de las personas, así como la naturaleza de las circunstancias y los ambientes, para actuar correctamente en beneficio de los demás.
- ❖ **Lealtad.** Es la fidelidad, respaldo y confianza que tenemos hacia la Empresa de Lotería y Juego de Apuestas Permanentes del Departamento del Huila.
- ❖ **Servicio.** Servir es ayudar a alguien de manera espontánea, como una actitud permanente de colaboración hacia los demás.

Como servidor público, servir es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de la Empresa de Lotería y Juego de Apuestas Permanentes del Departamento del Huila, mis compañeros y los usuarios, con un poco más de lo que se espera.

- ❖ **Solidaridad.** Implica trabajar juntos por ideales comunes. Es la capacidad de adaptarse rápidamente a las circunstancias, los tiempos y a las personas, rectificando oportunamente nuestras actitudes y puntos de vista para lograr una mejor convivencia y entendimiento con los demás.
- ❖ **Eficiencia – Eficacia.** La Eficiencia es la capacidad de lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Se caracteriza por la utilización o rendimiento de los recursos, ya que equivale a la relación entre cantidad producida y recursos consumidos.
Una actividad es eficiente cuando optimizamos el consumo de los recursos que necesitamos para su funcionamiento.
La Eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, utilizando para ello los recursos o los medios necesarios.
- ❖ **Comunicación.** Nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad procurando un crecimiento personal de ambas partes.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

- ❖ **Liderazgo.** Al exponer nuestras mejores ideas y utilizar todas las energías, tenemos un espíritu entusiasta que nos permite visualizar la meta de ser líderes en los Juegos de suerte, ofreciendo un producto y un servicio competitivo en el mercado, generando líderes dentro de la Institución, encausando las actividades, hacia el logro de los objetivos organizacionales.

- ❖ **Solidez.** La Empresa tiene que ser confiable en el respaldo y que le permita al cliente creer en nuestra Empresa; la solidez la obtenemos:
 - ✓ Manejando en forma transparente, segura y controlada todas las operaciones institucionales.
 - ✓ Respondiendo a los requisitos y obligaciones para con los clientes y con los Entes de Control.
 - ✓ Obteniendo un poder económico que garantice el pago oportuno de los premios y el cumplimiento en las transferencias.
 - ✓ Implementando estrategias comerciales para la estabilidad, crecimiento y rentabilidad de la empresa.
 - ✓ Conservando la buena imagen y el buen nombre de nuestro producto y de nuestra Entidad.
 - ✓ Poniendo en práctica nuestros valores como base fundamental en la toma de decisiones.

- ❖ **Transparencia.**
 - ✓ Manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades.
 - ✓ Velar por la correcta implementación de los procedimientos de la empresa
 - ✓ Permitir la accesibilidad a la información de la empresa.
 - ✓ Permitir la participación de las veedurías ciudadanas
 - ✓ Nos invita a pensar y hablar siempre con la verdad y a actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
 - ✓ Evitar la existencia de desviaciones y asegurando el buen funcionamiento de nuestro servicio.





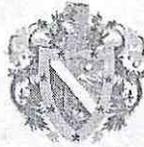
GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

- ❖ **Respeto a la Dignidad Humana.** Garantizando, hasta donde esté el alcance de la Empresa, los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad y el desarrollo individual y social, de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles por la Institución.
- ❖ **Integralidad.** La ética, el profesionalismo, la tecnología, la calidez y la oportunidad serán, entre otros, baluartes de la Institución para conservar el posicionamiento en la prestación de los servicios.
- ❖ **Participación.** Los clientes internos y externos, contribuirán en un alto grado en la consecución de nuestros objetivos, buscando implementar estrategias y mecanismos para que mancomunadamente logremos el bienestar de las personas y el mejoramiento de la calidad en los servicios.
- ❖ **Desarrollo del Recurso Humano.** Propiciando un clima organizacional adecuado a través del crecimiento personal y profesional de los colaboradores, con acciones de capacitación, motivación y reconocimiento individual e integral, que determinen una cultura organizacional corporativa acorde a la vivenciada por el personal y los clientes externos.
- ❖ **Unidad.** Todos y cada uno de los funcionarios vinculados a la organización, aportaran sus conocimientos, experiencia y capacidad humana para cumplir satisfactoriamente los objetivos trazados.
- ❖ **Liderazgo.** Todos los funcionarios deben tener capacidad de liderazgo para emprender las actividades.
- ❖ **Competencia.** Todos los funcionarios con sus conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas, son competentes para desempeñar sus funciones.
- ❖ **Excelencia.** La prestación de los servicios va enfocada a un nivel de excelencia de la calidad.





GOBERNACION DEL HUILA

EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA
NIT. 800.244.699-7

6. POLITICAS DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

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

- a) **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.
- b) **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:

- a) **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.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**
NIT. 800.244.699-7

- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **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 1590 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





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

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.

- g) **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.
- h) **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.
- i) **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.

7. 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.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

En la matriz de riesgos, 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 2014, 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

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.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

7.3. 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.





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

7.4. 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
- 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





GOBERNACION DEL HUILA

**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**

NIT. 800.244.699-7

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, por lo que al terminar el año 2013, La Lotería del Huila capacitará 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

8. 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.


BRIGITTE OLARTE CARDOSO
Gerente

