

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL
CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA

Asesor de Control Interno

Neiva, Enero de 2025

INTRODUCCIÓN

Según lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 1081 de 2015 en su Artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo”, corresponde a la Oficina de Control Interno, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y el “Mapa de Riesgos de Corrupción.”

OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

- Verificar la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.
- Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la LOTERIA DEL HUILA para tercer cuatrimestre del año 2024.

ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, en el tercer cuatrimestre, con corte a 31 de diciembre del presente año.

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

- Se verificó en la página web Institucional, la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Se solicitó a los responsables de las actividades contenidas en el Plan, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas en el monitoreo para el tercer cuatrimestre de 2024.
- Se realizó y publicó un informe general de cumplimiento y avances al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Se realizaron sugerencias y recomendaciones.

SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES

Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Ejecución	OBSERVACIONES
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Elaborar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, incluyendo política de administración del riesgo.	Documento con política de administración de riesgos.	Gerencia General	Enero	Se elaboró y se aprobó en Comité de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2024. https://loterielhuila.com/a/index.php/323-plan-de-accion-2024
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualizar los riesgos de gestión existentes.	Mapa de riesgos de gestión actualizados	Gerencia General	Primer semestre	La actividad inició su ejecución con la elaboración del programa de transparencia y ética pública 2025.
	2.2.	Actualizar los riesgos de corrupción existentes.	Mapa de riesgos de corrupción actualizados	Gerencia General	Primer Semestre	La actividad inició su ejecución con la elaboración del programa de transparencia y ética pública 2025
Consulta y divulgación	3.1.	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024	Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024 publicado	Gerencia General	Enero	https://loterielhuila.com/a/index.php/323-plan-de-accion-2024
	3.2.	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024 al interior de la institución	Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024	Gerencia General	Febrero	Fue socializado el día 12 de febrero de 2024.

			socializado			
Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar actividades de monitoreo a los Mapas de Riesgos de Corrupción	Documentos que Evidencien el monitoreo realizado	Oficina de Control Interno	Semestralmente	La actividad inició su ejecución con la elaboración del programa de transparencia y ética pública 2025
Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción	Dos informes de seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción publicados	Oficina Asesora de Control Interno	Junio y Diciembre	La actividad inició su ejecución con la elaboración del programa de transparencia y ética pública 2025



Componente 2: Estrategia De Racionalización De Trámites

Número	Nombre del Proceso	Tipo	Acciones racionalización	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Observaciones
1	Oficina Administrativa y Financiera	Administrativo	Revisión y actualización del procedimiento de Registro y Control de Comunicaciones (PQRSD) y la Guía para la implementación de la ventanilla única Administración de Comunicaciones Oficiales (PQRSD), en busca de facilitar el acceso a la ciudadanía	Muy baja utilización de los canales de comunicación correo electrónico y formulario web por parte de la ciudadanía	Gestionar la actualización de la Aplicación de la herramienta de PQRS a través de la página web y promocionar su servicio	Disminución de costos y tiempo	Oficina Administrativa y Financiera	Enero	Junio	Se realizó actualización del procedimiento se encuentra pendiente de aprobación
2	Oficina Administrativa y Financiera	Administrativo	Elaboración de inventario de trámites que pueden ser objeto de racionalización	No existe claridad en el procedimiento de los trámites existentes en la entidad	Establecer un documento guía con el procedimiento para la resolución de los diversos trámites.	Mejoramiento en el relacionamiento con los ciudadanos	Oficina Administrativa y Financiera	Enero	Junio	El único trámite existente es el de reclamación de premios y se encuentra reglamentado por lo que se mantuvo inventario



Componente 4: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Ejecución	Observaciones
Talento Humano	1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos y contratistas que atienden a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Registro de actividades desarrolladas y participantes	Gerencia General	Enero - Noviembre	Se realizó capacitación en servicio al cliente
Relacionamiento con el Ciudadano	2	Realizar semestralmente la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención durante 2024	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención	Oficina Asesora de Control Interno	Junio - Diciembre	Se realizó en Julio de 2024.
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	3	Informe semestral de evaluación a la gestión de PQRS	Dos informes de seguimientos a PQRS	Oficina Asesora de Control Interno	Junio - Diciembre	Se realizó el correspondiente al primer semestre de 2024.



Componente 5: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha de Ejecución	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Activa	1 Adecuación de la página web relacionada con la Ley de Transparencia y los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea GE	Página actualizada	Actividades publicadas en la página web y redes sociales	Oficina de Sistemas y TICS	Constante	Se actualizó página web por medio del contrato 046 de 2024
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2 Dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía en los términos de ley	100% PQRSD con respuesta oportuna en los términos de ley	(Número de PQRSD con respuesta oportuna en los términos de ley) / (Número de PQRSD radicados)*100	Oficina Administrativa y Financiera	Enero a Diciembre	Se hizo seguimiento del segundo semestre de 2024
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3 Generación y consolidación de informe de PQRSD	Informes semestrales	(Número de informes realizados) / (Número de informes a reportar) *100	Oficina Asesora de Control Interno	Junio - Diciembre	Se hizo seguimiento del segundo semestre de 2024
	4 Gestión del uso de link para facilitar al ciudadano la radicación de PQRSD	Dos promociones	Promociones realizadas / Promociones programadas	Secretaria General	Mayo - Agosto	Se actualizó página web por medio del contrato 046 de 2024

CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, durante el tercer cuatrimestre del año 2024, la Oficina de Control Interno de la LOTERIA DEL HUILA verificó la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página Web de la entidad; así mismo, realizó el seguimiento y el control a la implementación y a los avances en el cumplimiento de las actividades de acuerdo con la programación definida en el mencionado Plan. Se pudo constatar que la ejecución del plan fue de acuerdo a lo programado.

RECOMENDACIONES

- Realizar actualización del mapa de riesgos de gestión y de corrupción, ya que no se cumplido con el cronograma establecido.
- Mantener actualizada la página web, con el propósito cumplir con los mecanismos de transparencia y acceso a la información.
- Implementar el programa de transparencia y ética pública.



YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA
Asesor de Control Interno