

 Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico					Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023					Código: 120-CE-F005 Versión: 3 Fecha: 19/05/2021 Página: 1 de				
Seguimiento 1 OCI					Seguimiento 2 OCI					Seguimiento 3 OCI				
Fecha Seguimiento: 09 de mayo de 2023					Fecha Seguimiento: 06 de septiembre de 2023					Fecha Seguimiento: 09 de enero de 2024				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	% de avance	Observaciones	Componente	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	% de avance	Observaciones	Componente	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	% de avance	
1. Gestión de Riesgo	Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta toda la normatividad aplicable.	Se elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100%	Se evidencia que se elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con los dueños de los procesos y sus equipos de trabajo.	1. Gestión de Riesgo	Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta toda la normatividad aplicable de .	Se elaboro el Mapa de riesgos	100%	Se elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con los dueños de los procesos y sus equipos de trabajo.	1. Gestión de Riesgo	Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta toda la normatividad aplicable de .	Se elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100%	
	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, con la participación de todos los Funcionarios y publicar en la Intranet de la Empresa.	Se revisó y actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	una vez cotejado de nota que se revisó y actualizó el Mapa de anti Corrupción, con la participación de todos los Funcionarios y se publicó en la Intranet de la Empresa.		Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Se revisó y actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se revisó y actualizó el Mapa de Corrupción, con la participación de todos los Funcionarios y se publicó en la Intranet.		Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, con la participación de todos los Funcionarios y publicar en la Intranet de la Empresa.	Se revisó y actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	
	Socializar el Mapa de Riesgos actualizado.	se socializo y formalizo el mapa de riesgos de la entidad.	100%	Se dio cumplimiento de socializar y formalizar el mapa de riesgos junto con los lideres de la oficina asesora de planeacion e informatica.		Socializar el Mapa de Riesgos actualizado.	Se socializó el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se verificó la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción		Socializar el Mapa de Riesgos actualizado.	se socializo y formalizo el mapa de riesgos de la entidad.	100%	
	Socializar la Política de Administración de Riesgos a todos los funcionarios y contratistas	Se actualizó y se dio a conocer la política de administración del riesgo a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.	100%	Se consolidaron y formalizaron las políticas del riesgo, dando alcance a todos los funcionarios y contratistas para su conocimiento.		Socializar la Política de Administración de Riesgos a todos los funcionarios y contratistas	Se actualizó y se dio a conocer la política de administración del riesgo a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.	100%	Se verificó la socialización de la política de administración de riesgos a todos los funcionarios y contratistas		Socializar la Política de Administración de Riesgos a todos los funcionarios y contratistas	Se actualizó y se dio a conocer la política de administración del riesgo a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.	100%	
	Divulgar la Política administración de riesgos de la entidad a todos los funcionarios y contratistas.	se divulgo la política de Administración de Riesgos revisada y/o actualizada.	100%	Se revisaron y divulgaron con antelación las políticas de gestión del riesgo a todos los funcionarios y contratistas.		Divulgar la Política a administración de riesgos de la entidad a todos los funcionarios y contratistas.	Se divulgó la Política a administración de riesgos de la entidad a todos los funcionarios y contratistas.	100%	Se verificó la divulgación de la Política a administración de riesgos de la entidad a todos los funcionarios y contratistas.		Divulgar la Política a administración de riesgos de la entidad a todos los funcionarios y contratistas.	se divulgo la política de Administración de Riesgos revisada y/o actualizada.	100%	
	Realizar seguimientos mensuales a los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción y presentar informe a la Oficina Asesora de Planeación e Informática	Se realizaron los seguimientos y se presento el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Informática	33%	Se recomienda que todos los dueños de proceso realicen las actividades programadas y presente el informe correspondiente.		Realizar seguimientos mensuales a los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción y presentar informe a la Oficina Asesora de Planeación e Informática	Realizaron el seguimiento mensual y presentaron el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Informática.	66%	Se verifica que hacen los seguimientos, pero se recomienda que todos los dueños de proceso realicen las actividades programadas y presente el informe correspondiente a la Oficina Asesora de Planeación e Informática dentro de los terminos establecidos.		Realizar seguimientos mensuales a los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción y presentar informe a la Oficina Asesora de Planeación e Informática	Los líderes de los procesos realizaron los seguimientos y presentaron los informes a la Oficina Asesora de Planeación e Informática	100%	
	Realizar seguimientos cuatrimestrales al Mapa de Riesgos Institucional y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Presentar los informes a la Gerencia General y a los entes de control que lo requieran.	Se realiza el seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos Institucional y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y se presentan los informes a la Gerencia General y a los entes de control que lo requieran.	33%	Teniendo en cuenta que no se presentaron actos de corrupción, se ratifica la efectividad de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción.		Realizar seguimientos cuatrimestrales al Mapa de Riesgos Institucional y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Presentar los informes a la Gerencia General y a los entes de control que lo requieran.	Se realiza el seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos Institucional y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y se presentan los informes a la Gerencia General y a los entes de control que lo requieran.	66%	Se verifican los seguimientos e informes, se establece que los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción son efectivos, teniendo en cuenta que no se presentaron actos de corrupción en el periodo evaluado, se ratifica la efectividad de los controles del Mapa de Riesgos de corrupción.		Realizar seguimientos cuatrimestrales al Mapa de Riesgos Institucional y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Presentar los informes a la Gerencia General y a los entes de control que lo requieran.	Se realiza el seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos Institucional y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y se presentan los informes a la Gerencia General y a los entes de control que lo requieran.	100%	
2. Racionalización de Trámites	Actualizar el inventario de Trámites por proceso	Se vienen actualizando los procesos y procedimientos con el fin de actualizar o detectar los trámites de cada uno.	33%	Se recomienda continuar con la actualización de los trámites que maneja cada proceso, de igual forma indicar la necesidad de implementar nuevos trámites.	2. Racionalización de Trámites	PRIMER TRÁMITE: COBRO DE PREMIOS Revisar en el Trámite de cobro de Premios, lo siguiente: No se han actualizado los requisitos para el cobro de premios. En los puntos de atención, aparece el Municipio de Agua de Dios y no la ciudad de Bogotá. Especificar hasta qué monto se pagan premios por los Distribuidores y a partir de qué monto se pagan en la Lotería.	Se vienen actualizando los procesos y procedimientos con el fin de actualizar o detectar los trámites de cada proceso.	66%	Se verifica que se actualizan los procesos y procedimientos, se recomienda continuar con la actualización, verificar los trámites establecidos e implementar nuevos trámites de ser necesarios.	2. Racionalización de Trámites	Actualizar el inventario de trámites por proceso	Se vienen actualizando los procesos y procedimientos con el fin de actualizar o detectar los trámites de cada uno, a la fecha se estableció que no era necesario establecer nuevos trámites.	100%	
	Socializar al interior de la Entidad los Trámites actualizados.	Socializar al interior de la Entidad los Trámites actualizados.	33%	Se realizó a través de la publicación en la página web de la Lotería de Cundinamarca		Socializar al interior de la Entidad los Trámites actualizados.	Se verifica la socialización de los trámites a través de la publicación en la página web de la Lotería de Cundinamarca	66%	Se recomienda continuar con la publicación, verificar los trámites establecidos e implementar nuevos trámites de ser necesarios.		Socializar al interior de la Entidad los Trámites actualizados.	Socializaron los trámites a través de la publicación en la página web de la Lotería de Cundinamarca	100%	
	Publicar y actualizar en la Web de la Empresa el inventario de trámites actualizado	En la pagina web los tramites se encuentran actualizados.	33%	Se verifica que en la pagina web se encuentran los tramites.		Publicar y actualizar en la Web de la Empresa el inventario de trámites actualizado	Se encuentran publicados en la Web de la Empresa el inventario de trámites.	50%	Se verifica que en la pagina web se encuentran los tramites, se recomienda realizar la actualización.		Publicar y actualizar en la Web de la Empresa el inventario de trámites actualizado	Se encuentran publicados en la Web de la Empresa el inventario de trámites.	100%	
	Mantener comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos o la validación de los trámites	Se mantiene la comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos y se valida su correcto funcionamiento.	33%	Se recomienda responder oportunamente los requerimientos del SUIT		Mantener comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos o la validación de los trámites	Se mantiene la comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos o la validación de los trámites.	66%	Se recomienda continuar con la comunicación permanente y dar respuesta oportunamente los requerimientos del SUIT		Mantener comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos o la validación de los trámites	Se mantiene la comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos o la validación de los trámites.	100%	

3. Rendición de Cuentas	Realizar Reunión para establecer el cronograma de rendición de cuentas	Se realizó reunión y se estableció el cronograma para la rendición de cuentas.	100%	Se verificó que se realizó reunión y se estableció el cronograma para la rendición de cuentas de la empresa.	3. Rendición de Cuentas	Realizar Reunión para establecer el cronograma de rendición de cuentas	Se realizó reunión y se estableció el cronograma para la rendición de cuentas.	100%	Se verificó que se realizó reunión y se estableció el cronograma para la rendición de cuentas.	3. Rendición de Cuentas	Realizar Reunión para establecer el cronograma de rendición de cuentas	Se realizó reunión y se estableció el cronograma para la rendición de cuentas.	100%
	Establecer alcance y cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa	Se estableció el alcance y la cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa y de las partes interesadas, destacando la importancia y el proceso en su marco legal.	100%	Se verificó que se estableció el alcance y la cobertura de la rendición de cuentas, según reunión presencial y correos electrónicos a los funcionarios.		Establecer alcance y cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa	Se estableció el alcance y la cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa	100%	Se verificó que se estableció el alcance y la cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa		Establecer alcance y cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa	Se estableció el alcance y la cobertura de la rendición de cuentas de la Empresa y de las partes interesadas, destacando la importancia y el proceso en su marco legal.	100%
	Diseñar el componente de comunicaciones	Se diseñó la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas.	100%	Se verifica el diseño de la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas.		Diseñar el componente de comunicaciones	Se diseñó la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas.	100%	Se verifica el diseño de la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas.		Diseñar el componente de comunicaciones	Se diseñó la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas.	100%
	Consolidar información y elaborar informe	Se recibió la información y se elaboró el informe	100%	Se recibió la información y se elaboró el informe de la rendición de cuentas.		Consolidar información y elaborar informe	Se recibió la información y se elaboró el informe	100%	Se recibió la información y se elaboró el informe de la rendición de cuentas.		Consolidar información y elaborar informe	Se recibió la información y se elaboró el informe	100%
	Publicar información actualizada relativa a la rendición de cuentas	Se publicó la información actualizada relativa a la rendición de cuentas de la entidad el día 30 de marzo 2023.	100%	Se verificó la publicación del informe de la rendición de cuentas en la pagina web de la entidad.		Publicar información actualizada relativa a la rendición de cuentas	Se publicó la información actualizada relativa a la rendición de cuentas.	100%	Se verificó la publicación del informe de la rendición de cuentas en la pagina web de la entidad.		Publicar información actualizada relativa a la rendición de cuentas	Se publicó la información actualizada relativa a la rendición de cuentas de la entidad el día 30 de marzo 2023	100%
	Realizar la rendición de cuentas	Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2022 el día jueves 30 de marzo de 2023.	100%	Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2022 el día jueves 30 de marzo de 2023 de la Lotería de Cundinamarca dando cumplimiento a la normatividad legal y vigente.		Realizar la rendición de cuentas	Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2021 el día jueves 24 de marzo de 2022.	100%	Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2022 el día jueves 30 de marzo de 2023 de la Lotería de Cundinamarca dando cumplimiento a la normatividad legal y vigente.		Realizar la rendición de cuentas	Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2022 el día jueves 30 de marzo de 2023.	100%
	Realizar retroalimentación interna	Se realizó retroalimentación interna de la rendición de cuentas, una vez culminó y con la participación de los funcionarios de la entidad.	100%	Participamos en la retroalimentación interna de la rendición de cuentas, una vez culminó con el acompañamiento de los funcionarios de la entidad.		Realizar retroalimentación interna	Se realizó retroalimentación interna de la rendición de cuentas, una vez culminó y con la participación de los funcionarios de la entidad.	100%	Participamos en la retroalimentación interna de la rendición de cuentas, una vez culminó con el acompañamiento de los funcionarios de la entidad.		Realizar retroalimentación interna	Se realizó retroalimentación interna de la rendición de cuentas, una vez culminó y con la participación de los funcionarios de la entidad.	100%
	Realizar encuesta sobre la rendición de cuentas	Se socializo la encuesta sobre la rendición de cuentas.	100%	Se realizó la encuesta sobre la rendición de cuentas el día jueves 30 de marzo de 2023.		Realizar encuesta sobre la rendición de cuentas	Se realizó la encuesta sobre la rendición de cuentas.	100%	Se realizó la encuesta sobre la rendición de cuentas el día jueves 30 de marzo de 2023.		Realizar encuesta sobre la rendición de cuentas	Se socializo la encuesta sobre la rendición de cuentas.	100%
4. Atención al ciudadano	Actualizar el Portafolio de trámites y servicios de la Entidad y Socializarlo	Se vienen actualizando los procesos y procedimientos con el fin de actualizar o detectar los trámites de cada uno.	33%	Se recomienda continuar con la actualización de los trámites que maneja cada proceso, de igual forma indicar la necesidad de implementar nuevos trámites, socializarlos de manera permanente.	4. Atención al ciudadano	Actualizar el Portafolio de trámites y servicios de la Entidad y Socializarlo	Se vienen actualizando los procesos y procedimientos con el fin de actualizar o detectar los trámites de cada uno.	66%	Se recomienda continuar con la actualización de los trámites que maneja cada proceso, de igual forma indicar la necesidad de implementar nuevos trámites, socializarlos de manera permanente.	4. Atención al ciudadano	Actualizar el Portafolio de trámites y servicios de la Entidad y Socializarlo	Se vienen actualizando los procesos y procedimientos con el fin de actualizar o detectar los trámites de cada uno, a la fecha se estableció que no era necesario establecer nuevos trámites.	100%
	Revisar y actualizar los procedimientos de Atención al Ciudadano.	Se revisa y actualizan los procedimientos de Atención al Ciudadano.	33%	Se recomienda revisar y actualizar permanentemente el proceso de Atención al Ciudadano y sus procedimientos de manera permanente de acuerdo a la normatividad vigente y directrices al respecto.		Revisar y actualizar los procedimientos de Atención al Ciudadano	Se revisa y actualizan los procedimientos de atención al ciudadano, según la necesidad.	66%	Se recomienda revisar y actualizar el proceso de Atención al Ciudadano y sus procedimientos de manera permanente teniendo en cuenta la normatividad vigente y las directrices al respecto.		Revisar y actualizar los procedimientos de Atención al Ciudadano	Se revisa y actualizan los procedimientos de Atención al Ciudadano.	100%
	Fortalecer los canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente a la información, a presentar PQRS o a los trámites.	Contamos con los canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente a la información, a presentar los PQRS y acceder a los trámites.	33%	Se verifica el funcionamiento de los diferentes canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente y puedan presentar los PQRS y realizar sus trámites.		Fortalecer los canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente a la información, a presentar PQRS o a los trámites.	Contamos con los canales de atención al público (chat, correo electrónico, comunicación telefónica, redes sociales y buzón de quejas y sugerencias), para que los usuarios accedan fácilmente y puedan presentar los PQRS y realizar sus trámites.	66%	Se verifica el funcionamiento de los diferentes canales de atención al público (chat, correo electrónico, comunicación telefónica, redes sociales y buzón de quejas y sugerencias), para que los usuarios accedan fácilmente a los PQRS y puedan realizar sus trámites, se recomienda mantener activo permanentemente el chat de la entidad y verificar que otro canal se puede implementar.		Fortalecer los canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente a la información, a presentar PQRS o a los trámites.	La Lotería de Cundinamarca posee los canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente y puedan presentar los PQRS y acceder a los trámites.	100%
	Incluir dentro del proceso de reincusión de los funcionarios temas sobre la importancia en términos de procesos y procedimientos, documentación del sistema de racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	Dentro del proceso de reincusión e inducción a los funcionarios se incluyen la capacitación del sistema de gestión de calidad, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	33%	Se evidencia que la Secretaría General realiza la inducción y reincusión a los funcionarios de la Lotería de Cundinamarca.		Incluir dentro del proceso de reincusión de los funcionarios temas sobre la importancia en términos de procesos y procedimientos, documentación del sistema de gestión de calidad, trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	Dentro del proceso de reincusión e inducción a los funcionarios se incluyen la capacitación del sistema de documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	66%	La Secretaría General realiza los procesos de inducción y reincusión a los funcionarios de la Lotería de Cundinamarca y cumple con las actividades de capacitación.		Incluir dentro del proceso de reincusión de los funcionarios temas sobre la importancia en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	Dentro del proceso de reincusión e inducción a los funcionarios se incluyen la capacitación del sistema de gestión de calidad, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	100%
	Elaborar y presentar los informes de PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.	Se elaboran y presentan los informes de PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.	33%	Se verifica que se presentan los informes de PQRS de acuerdo a la normatividad vigente		Elaborar y presentar los informes de PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.	Se elaboran y presentan los informes de PQRS dentro de los términos establecidos y de acuerdo a la normatividad vigente.	66%	Se da cumplimiento a la presentación de los informes de PQRS dentro de los términos establecidos y de acuerdo a la normatividad vigente.		Elaborar y presentar los informes de PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.	Se elaboran y presentan los informes de PQRS de acuerdo a la normatividad vigente.	100%
	Publicar en la página web la Carta de Trato Digno, con los derechos y deberes como usuarios de la Entidad.	En la página web de la entidad, se encuentra publicada la carta de trato digno, con los derechos y deberes de los usuarios.	33%	Se verifica la publicación en la página web de la entidad, se sugiere la actualización de la misma.		Publicar en la página web la Carta de Trato Digno, con los derechos y deberes como usuarios de la Entidad.	En la página web de la entidad, se encuentra publicada la carta de trato digno, con los derechos y deberes de los usuarios.	66%	Se verifica la publicación en la página web de la entidad, se sugiere la actualización de la misma.		Publicar en la página web la Carta de Trato Digno, con los derechos y deberes como usuarios de la Entidad.	En la página web de la entidad, se encuentra publicada la carta de trato digno, con los derechos y deberes de los usuarios.	100%

	Interactuar con los clientes, partes interesadas y ciudadanía en geneal que lo requieran, mediante el Chat de la Empresa	La entidad interactúa con los clientes, partes interesadas y ciudadanía en general que lo requieran, mediante el correo electrónico de la Empresa, ya que el chat no se encuentra habilitado, tenemos la opción para que el cliente realice su solicitud a través de correo electrónico, toda vez que, el link del chat lo direcciona al correo de atención al cliente.	33%	Se recomienda habilitar el chat de la entidad para que los clientes puedan interactuar y tener un acceso directo con servicio al cliente de la Lotería de Cundinamarca.		Interactuar con los clientes, partes interesadas y ciudadanía en geneal que lo requieran, mediante el Chat de la Empresa	La entidad interactúa con los clientes, partes interesadas y ciudadanía en general que lo requieran, mediante el correo electrónico de la Empresa, ya que el chat no se encuentra habilitado, pero tenemos la opción para que el cliente realice su solicitud a través de correo electrónico, toda vez que, el link del chat lo direcciona al correo de atención al cliente.	66%	Se recomienda habilitar el chat de la entidad para que los clientes puedan interactuar y tener un acceso directo con servicio al cliente de la Lotería de Cundinamarca.		Interactuar con los clientes, partes interesadas y ciudadanía en geneal que lo requieran, mediante el Chat de la Empresa	La entidad interactúa con los clientes, partes interesadas y ciudadanía en general que lo requieran, mediante el chat, el cual se encuentra habilitado, para que el cliente realice su solicitud, en el evento que no se pude interactuar de manera inmediata, se da una respuesta programada y una oferta a funcionario, para que este interactúe con el cliente.	100%
	Realizar las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.	La entidad realiza las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.	33%	Se verifica que la Lotería de Cundinamarca en la hoja de vida indicadores realiza las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.		Realizar las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.	La entidad realiza las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.	66%	Se verifica que la Lotería de Cundinamarca realiza las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores, se recomienda mejorar el análisis del indicador y realizar las encuestas a distribuidores, loteros y compradores.		Realizar las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.	Continuamos con las encuestas de percepción de la satisfacción del cliente, dirigidas a los distribuidores, loteros y compradores.	100%
	Tabular los resultados de las encuestas para formular las respectivas acciones de mejora.	Se tabularon los resultados de las encuestas y se realizó el seguimiento a las observaciones.	33%	Se recomienda seguir con la medición de la satisfacción de la atención recibida por parte de los clientes para la mejora continua.		Tabular los resultados de las encuestas para formular las respectivas acciones de mejora.	Se tabularon los resultados de las encuestas y se realizó el seguimiento a las observaciones.	66%	Se recomienda seguir con la medición y tabulación de la satisfacción de la atención recibida por parte de los clientes para la mejora continuar y socializar resultados.		Tabular los resultados de las encuestas para formular las respectivas acciones de mejora.	Se tabularon los resultados de las encuestas y se realizó el seguimiento a las observaciones.	100%
5. Transparencia y acceso a la información	Verificar cumplimiento de publicación obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, sus decretos reglamentarios y Matriz de la Procuraduría General de la Nación	Se da cumplimiento a la publicación obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta la normalidad y directrices.	33%	Se verifica el cumplimiento de la publicación de la información en la página web según Ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta la normalidad y directrices y se realizaron las observaciones correspondientes, dejando los respectivos registros.	5. Transparencia y acceso a la información	Verificar cumplimiento de publicación obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, sus decretos reglamentarios y Matriz de la Procuraduría General de la Nación	Se da cumplimiento a la publicación obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta la normalidad y directrices.	66%	Se verificado el cumplimiento de la publicación de la información en la página web según Ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta la normalidad y directrices.	5. Transparencia y acceso a la información	Verificar cumplimiento de publicación obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, sus decretos reglamentarios y Matriz de la Procuraduría General de la Nación	En cuanto a la publicación obligatoria en la página web según Ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta la normalidad y directrices. La entidad da cumplimiento.	100%
	Informar a los clientes los canales de los cuales se dispone para atender par's y derechos de petición	Se informa a los clientes los canales que se disponen para atender PQRSD y derechos de petición, a través de la página web.	33%	Se verifican los diferentes canales que ofrece la Lotería de Cundinamarca, para que los clientes accedan a las PQRSD y pueden interponer los derechos de petición a través de la página web.		Informar a los clientes los canales de los cuales se dispone para atender pqrsd y derechos de petición	Se informa a los clientes los canales de los cuales se dispone para atender PQRSD y derechos de petición, a través de la página web.	66%	Se verifican los diferentes canales que ofrece la Lotería de Cundinamarca, para que los clientes accedan a las PQRSD y pueden interponerlos a través de la página web.		Informar a los clientes los canales de los cuales se dispone para atender pqrsd y derechos de petición	A través de la página web se informa a los clientes los diferentes canales que se disponen para atender PQRSD y derechos de petición.	100%
	Difundir los trámites y servicios administrativos que se tienen en la Empresa, a los clientes y partes interesadas.	Se difunden los trámites y servicios administrativos que se tienen en la Empresa, a los clientes y partes interesadas en la pagina web.	33%	Se verifica que se difunden los trámites y servicios administrativos que ofrece la Empresa, a los clientes y partes interesadas a través de la página web.		Difundir los trámites y servicios administrativos que se tienen en la Empresa, a los clientes y partes interesadas	Se difunden los trámites y servicios administrativos que se tienen en la Empresa, a los clientes y partes interesadas a través de la página web.	66%	Se verifica que se difunden los trámites y servicios administrativos que ofrece la Empresa, a los clientes y partes interesadas a través de la página web.		Difundir los trámites y servicios administrativos que se tienen en la Empresa, a los clientes y partes interesadas	La Lotería de Cundinamarca difunde los trámites y servicios administrativos a los clientes y partes interesadas en la a través de la página web.	100%
	Socializar los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos	Se socializan los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos a través de la pagina web.	33%	Se verifica que se socializan los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos a través de la página web, además la entidad esta implementado la publicación de la contratación a través del SECOP II de la página de Colombia compra eficiente.		Socializar los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos	Se socializan los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos a través de la pagina web.	66%	Se verifica que se socializan los PAA, los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos a través de la página web, en el SECOP II - Colombia compra eficiente.		Socializar los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos.	La entidad socializa los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos a través de la página web.	100%
6. Iniciativas adicionales.	Revisar la plataforma estratégica de la Empresa y hacer las modificaciones que puedan aplicar.	Se revisó la plataforma estratégica de la Empresa y se dejaron las recomendaciones.	33%	Se verificó que se esta revisando la plataforma estratégica de la Empresa, se realizan las modificaciones que puedan aplicar y se dejan las recomendaciones correspondientes.	6. Iniciativas adicionales.	Revisar la plataforma estratégica de la Empresa y hacer las modificaciones que puedan aplicar.	Se revisó la plataforma estratégica de la Empresa y se dejaron las recomendaciones.	66%	Se verificó que revisaron la plataforma estratégica de la Empresa, realizan las modificaciones que puedan aplicar y se dejan las recomendaciones correspondientes.	6. Iniciativas adicionales.	Revisar la plataforma estratégica de la Empresa y hacer las modificaciones que puedan aplicar.	Se revisó la plataforma estratégica de la Empresa y se dejaron las recomendaciones.	100%
	Verificar que los funcionarios y contratistas reconocen y apropian el 100% de los valores del Código de Integridad mediante diferentes tipos de acciones motivadoras.	Se realizan capacitaciones a los funcionarios y contratistas para que conozcan y se apropien el 100% de los valores del Código de Integridad.	33%	Se verifica la ejecución de las capacitaciones a los funcionarios y contratistas para que conozcan y se apropien el 100% de los valores del Código de Integridad de la Lotería de Cundinamarca.		Verificar que los funcionarios y contratistas reconocen y apropian el 100% de los valores del Código de Integridad mediante diferentes tipos de acciones motivadoras.	Se realizan capacitaciones a los funcionarios y contratistas para que conozcan y se apropien el 100% de los valores del Código de Integridad.	66%	Se verifica la ejecución de las capacitaciones a los funcionarios y contratistas para que conozcan y se apropien el 100% de los valores del Código de Integridad de la Lotería de Cundinamarca.		Verificar que los funcionarios y contratistas reconocen y apropian el 100% de los valores del Código de Integridad mediante diferentes tipos de acciones motivadoras.	Realizaron las capacitaciones a los funcionarios y contratistas del Código de Integridad dando a conocer los valores e indicando su apropiación del 100%.	100%
	Fortalecer la gestión de integridad en la Empresa mediante diferentes acciones participativas de funcionarios y contratistas	Se fortalece la gestión de integridad mediante las capacitaciones a los funcionarios y contratistas.	33%	Se verifica que se realizaron capacitaciones a los funcionarios y contratistas sobre el código de integridad.		Fortalecer la gestión de integridad en la Empresa mediante diferentes acciones participativas de funcionarios y contratistas	Se fortalece la gestión de integridad en la entidad mediante las capacitaciones a los funcionarios y contratistas.	66%	Se verifica que se realizaron capacitaciones a los funcionarios y contratistas sobre el código de integridad para fortalecer la gestión de la integridad.		Fortalecer la gestión de integridad en la Empresa mediante diferentes acciones participativas de funcionarios y contratistas	La entidad mediante las capacitaciones a los funcionarios y contratistas fortaleció la gestión de la integridad.	100%

	Realizar seguimiento a la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP.	Se realiza el seguimiento a la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP.	33%	La Secretaría General de la Lotería de Cundinamarca realiza el seguimiento para la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP, con el fin que todos los funcionarios y contratistas lo realicen.		Realizar seguimiento a la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP.	Se realiza el seguimiento a la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP.	66%	La Secretaría General de la Lotería de Cundinamarca realiza el seguimiento para la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP, con el fin que todos los funcionarios y contratistas lo realicen. Se recomienda que el 100% de los funcionarios y contratistas realicen curso de integridad y presenten un informe con general.		Realizar seguimiento a la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP.	Se realizó el seguimiento a la realización del curso obligatorio de integridad del DAFP.	100%
--	---	--	-----	--	--	---	--	-----	--	--	---	--	------

CONTROL DE CAMBIOS		
No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	21/03/2018	Modificación del formato para adaptar la codificación a las Tablas de Retención Documental e incorporación el Listado Maestro de Información Documental.
2	19/05/2021	Se actualiza nuevamente el formato para determinar en los parámetros que se encuentran en la descripción y se agregan los parámetros de "funcionarios y contratistas" aplicados en el Listado de Oficina. <i>Atendido Carlos Urbina</i>

Observaciones
Se evidencia que se elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con los dueños de los procesos y sus equipos de trabajo.
una vez cotejado de nota que se revisó y actualizó el Mapa de anti Corrupción, con la participación de todos los Funcionarios y se publicó en la
Se dio cumplimiento de socializar y formalizar el mapa de riesgos junto con los líderes de la oficina asesora de planeación e informática.
Se consolidaron y formalizaron las políticas del riesgo, dando alcance a todos los funcionarios y contratistas para su conocimiento.
Se revisaron y divulgaron con los contratistas las políticas de gestión del riesgo a todos los funcionarios y contratistas.
Los dueños de los procesos realizaron las actividades programadas y presentaron el informe a la Oficina Asesora de Planeación e Informática.
Evidenciamos que los seguimientos e informes se realizan en los términos establecidos, noándose que no se presentaron actos de corrupción en la entidad, se confirma la efectividad de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción.
Se verifica el inventario de trámites que pueden acceder nuestros usuarios a través de la página web. Se recomienda que los dueños de los procesos continúen permanentemente con la actualización de los trámites que maneja cada uno e indicar la necesidad de implementar nuevos trámites.
Se verifica la socialización de los trámites a través de la publicación en la página web de la Lotería de Cundinamarca, se recomienda fortalecer la socialización de los trámites al interior de la entidad.
Se evidencia la publicación en la página Web de la Empresa el inventario de trámites.
Se evidencia que la oficina asesora de planeación e informática mantiene la comunicación con el SUIT para los posibles requerimientos o la validación de los trámites.

Se verificó que se realizó reunión y se estableció el cronograma para la rendición de cuentas de la empresa.
Se verificó que se estableció el alcance y la cobertura de la rendición de cuentas, según reunión presencial y correos electrónicos a los funcionarios.
Se verifica el diseño de la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas.
Se recibió la información y se elaboró el informe de la rendición de cuentas.
Se verificó la publicación del informe de la rendición de cuentas en la página web de la entidad.
Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2022 el día jueves 30 de marzo de 2023 de la Lotería de Cundinamarca dando cumplimiento a la normatividad legal y vigente.
Participamos en la retroalimentación interna de la rendición de cuentas, una vez culminó con el acompañamiento de los funcionarios de la entidad.
Se realizó la encuesta sobre la rendición de cuentas el día jueves 30 de marzo de 2023.
Se evidencia que actualizaron algunos procesos y procedimientos, se recomienda continuar con la actualización, de igual forma indicar la necesidad de implementar nuevos trámites.
Se recomienda continuar con la revisión y actualización permanentemente el proceso de Atención al Ciudadano y sus procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente y directrices al respecto.
Tenemos en funcionamiento los diferentes canales de atención al público (chat, comunicación telefónica, buzón de quejas y sugerencias, redes sociales), para que los usuarios accedan fácilmente y puedan presentar los PQRSD y realizar sus trámites.
La entidad realizó la reintroducción e inducción a los funcionarios, capacitación del sistema de gestión de calidad, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos e implementó los protocolos y estándares para la prestación del servicio.
Se verifica que se presentan los informes de PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente
Se verifica la publicación de la Carta de Trato Digno en la página web de la entidad, se sugiere la actualización de la misma.

Se evidencia que el chat se encuentra en funcionamiento, el cual se encuentra habilitado, para que el cliente realice su solicitud, se garantice la comunicación y respuesta de la petición.
La Lotería de Cundinamarca realiza las encuestas de percepción de la satisfacción de los clientes, dirigidos a los distribuidores, loteros y compradores, se realiza el análisis del indicador.
Se evidencia que se tabularon los resultados de las encuestas, que se realizó el seguimiento a las observaciones., se recomienda seguir con la medición de la satisfacción de la atención recibida por parte de los clientes para la mejora continua.
De la publicación de la información en la página web según Ley 1712 de 2014, se verifica el cumplimiento, teniendo en cuenta la normatividad, directrices y se realizaron las observaciones correspondientes, dejando los respectivos registros.
Se evidencia que a través de la página web se informa a los clientes los diferentes canales que se disponen para atender PQRSD y derechos de petición.
Se verifica que la Lotería de Cundinamarca difunde los trámites y servicios administrativos a los clientes y partes interesados en la a través de la página web.
Se verifica que la entidad socializa los procedimientos, lineamientos, política en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos a través de la página web.
Se evidencia la revisión de la plataforma estratégica de la Empresa y la realización de las modificaciones aplicadas para la entidad.
Se verifica que realizaron las capacitaciones a los funcionarios y contratistas del Código de Integridad, donde dieron a conocer los valores y su apropiación del 100%.
Se verifica que la entidad mediante las capacitaciones a los funcionarios y contratistas fortaleció la gestión de la integridad.

La Lotería de Cundinamarca a través de la Secretaría General realizó el seguimiento de la obtención del curso obligatorio de integridad del DAFP, con el fin que todos los funcionarios y contratistas lo efectúen.