

BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO AÑO 2015**

NELSSY PIEDAD VARELA MARMOLEJO
Gerente General

Enero 2015

EQUIPO DIRECTIVO

NELSSY PIEDAD VARELA MARMOLEJO
Gerente General

DARIO BARRETO RODRÍGUEZ
Director Jurídico

MARIELLA BARONA GUTIERREZ
Directora Financiera

CLARA GOMEZ DIAZ
Tesorera

ANDRES FELIPE MURGUEITIO GARCIA
Director Administrativo

MONICA ORTEGA FAJARDO
Directora Comercial

JOSE ORLANDO QUINTERO RODRIGUEZ
Director Control Interno

GILBERTO AVENDAÑO SABOGAL
Jefe Informática

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

MARCO NORMATIVO

I ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.

1.1 Misión

1.2 Visión

1.3 Valores Éticos

II OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

2.1. Generales

2.2. Específicos

2.3 Ámbito de aplicación

2.4 Riesgos de corrupción

2.5 Mapa de riesgos

III METODOLOGIA

IV ELEMENTOS DEL PLAN

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Segundo Componente: Estrategia Antitramites.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

I. INTRODUCCION

La Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Departamental, cuya Misión es generar y transferir recursos económicos mediante la explotación efectiva del monopolio de juegos de suerte y azar y sus activos, dentro de un ambiente de armonía, compromiso y alto desempeño de su talento humano, promoviendo salud y vida a los vallecaucanos.

Siendo una empresa que vela por la aplicación de comportamientos éticos, con una cultura basada en principios y valores; y teniendo en cuenta que la transparencia es un principio fundamental y que por su estricto cumplimiento es que se mantiene la reputación de la entidad, sin embargo somos conscientes de la vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción a los que está expuesta la Entidad, ya sea por factores internos o externos, ocasionando el incumplimiento de sus objetivos estratégicos, razón por la cual es necesario tomar las medidas tendientes a identificar los riesgos que puedan generar corrupción al interior de la Entidad en sus diferentes procesos, para establecer las medidas necesarias para mitigarlos y ejercer un control preventivo que nos permita generar alarmas sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y una toma de decisiones oportuna, es por eso y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", que la Beneficencia del Valle E.I.C.E, elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015.

MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia Artículos 1, 2, 3, 209 y 270.

Ley 87 de 1.993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

Ley 90 de 1.995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1.998. "Estatuto Básico de organización y Funcionamiento de la Administración Pública".

Decreto 2145 de 1.999. "Por el cual se dictan normas sobre el sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1537 de 2001. "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1.993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado".

Ley 734 de 2.002. Por la cual se expide el código disciplinario único, en dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades , así como impedimento y conflicto de intereses, sin que exista una causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 872 de 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras prestadoras de servicios".

Ley 962 del 2.005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Decreto 1599 de 2005. "Por medio del cual se adopta el modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano" MECI 1000:2005.

Ley 790 de 2.005. "Tratado Internacional contra la corrupción ONU".

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 der la gestión pública.

Decreto ley 19 de 2012. Artículo 231, circular 02 del 6 de agosto de 2.006, expedida por el DAFP.

Acuerdo 097 de 2014 Por medio de la cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación del Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (Siplaft) en las empresas o entidades operadoras del juego de lotería tradicional o de billetes, del juego de apuestas permanentes o chance y de apuestas en eventos hípicas y los demás juegos cuya explotación corresponda a las entidades territoriales.

I. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

1.1 Misión

Generar y transferir recursos económicos mediante la explotación efectiva del monopolio de juego de suerte y azar y sus activos, dentro de un ambiente de armonía, compromiso y alto desempeño de su talento humano, promoviendo salud y vida a los Vallecaucanos.

1.2 Visión

La Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E. será la entidad líder a nivel nacional en la generación de recursos para la salud, reconocida por su alto nivel de competitividad en el mercado que atiende con productividad y calidad en el desempeño institucional.

1.3 Valores éticos

HONESTIDAD

VALOR

Es lo que nos mueve para actuar con moralidad, honradez, integridad, sinceridad y transparencia para comportarnos, pensando en el bien común.

RESPONSABILIDAD

VALOR

Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de nuestras decisiones, actos u omisiones respondiendo por ellas ante los demás.

RESPETO

VALOR

Es reconocer, valorar y aceptar la dignidad de las personas, comprendiendo la diversidad de las formas de pensar, sentir y actuar.

PRINCIPIO

Desarrollar con honradez nuestras actividades, dejando a un lado los intereses particulares y buscando siempre el bien para nuestros clientes internos y externos.

PRINCIPIO

Compromiso con el ejercicio de nuestras funciones ante la empresa, la comunidad en general, clientes, entes de control, gobierno y el medio ambiente, asumiendo las consecuencias de nuestras acciones u omisiones, reconociendo y reparando los errores.

PRINCIPIO

Expresar respeto por nosotros mismos y brindamos un trato humano a los compañeros de trabajo, clientes, proveedores y comunidad en general, reconociéndolos como sujetos de derechos sin ninguna discriminación.

**LEALTAD
VALOR**

Es el comportamiento fiel de nuestro proceder frente a la Empresa, las personas, las ideas y la comunidad.

**EFFECTIVIDAD
VALOR**

Es lograr los objetivos de nuestra empresa, con calidad y economía, al menor costo y tiempo posible.

**EQUIDAD
VALOR**

Es dar a cada quien lo que corresponde, por sus meritos y actos, con justicia, de manera legítima y recta.

**SOLIDARIDAD
VALOR**

Es un sentimiento cuya base es la convivencia, reconociendo que para lograr beneficios colectivos debemos comprometernos a colaborar, apoyar y servir a los demás.

PRINCIPIO

Las actuaciones se fundamentan en la fidelidad ante nuestra Empresa, los clientes y la comunidad en general, permitiendo de esta manera, incrementar la confianza y el sentido de pertenencia sobre lo público.

PRINCIPIO

Actuamos con eficiencia en el manejo de los recursos y eficacia para lograr los objetivos y cumplir la misión de la empresa, en beneficio de nuestros clientes y la general.

PRINCIPIO

Garantiza un trato justo en las relaciones laborales y brinda a sus distintos grupos de interés igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y recursos, sin consideración de género, raza, religión, política o condición social.

PRINCIPIO

Apoyarse en los momentos que se requieran, así como a la comunidad, dentro de los parámetros legales y morales establecidos por la sociedad.

II. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

2.1 Generales

Dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción".

Emprender acciones para lograr una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano.

Garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales a través de la prevención y administración de los riesgos.

Presentar los resultados del proceso de construcción del Mapa de Riesgos de corrupción y de atención al ciudadano, para la Beneficencia del Valle necesario identificarlos para así establecer planes de tratamiento para la mitigación de los mismos, tomar las acciones correctivas pertinentes y ejercer un monitoreo sistemático de su avance, nos permite generar alarmas para detectar si hay incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y nos permite tomar decisiones de forma oportuna.

2.2 Específicos

- ✓ Afianzar una cultura ética basada en principios y valores.
- ✓ Asegurar el cumplimiento del Estatuto Anticorrupción
- ✓ Desarrollar estrategias que permitan mitigar los riesgos de corrupción y fortalecer las acciones para prevenirlas.
- ✓ Formular a raíz del desarrollo de la misma un programa integral de lucha contra la corrupción a largo plazo.
- ✓ Proteger los recursos de la entidad.
- ✓ Hacer partícipes a todos los funcionarios en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir los riesgos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.

2.3 Ámbito de aplicación.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aplicable a todos los procesos en los que se presente factores de riesgos de corrupción, y está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.

2.4 Riesgos de corrupción

Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Hay factores tanto internos como externos que desvían a la entidad del cumplimiento de sus objetivos estratégicos, ocasionando con esto que se configuren los riesgos de corrupción al interior de esta, razón por la cual se hace necesario identificarlos para así establecer planes de tratamiento para la mitigación de los mismos, tomar las acciones correctivas pertinentes y ejercer un monitoreo sistemático de su avance, nos permite generar alarmas para detectar si hay incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y nos permite tomar decisiones de forma oportuna.

2.5 Mapa de Riesgos

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante el cual se identifica, se analiza los factores que puedan ocasionar riesgos de corrupción, y una vez detectados se diseñan las estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de tales riesgos de corrupción.

III. METODOLOGIA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, se socializo con los directivos de cada proceso el contenido de la ley 1474 de 2011 Artículo 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se dieron las directrices para la elaboración del mismo y se fijaron plazos para la entrega de los insumos a cargo de cada director de proceso.

Actividades realizadas:

- ✓ Jornada intensiva de inducción para la aplicación de las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Reunión del comité de calidad para aprobar y asignar los códigos correspondientes a los formatos a utilizar en la elaboración de los mapas.
- ✓ Asesoría a cada uno de los líderes de los procesos para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.

A partir de la identificación, análisis y valoración elaborados por cada uno de los líderes de los procesos, se obtuvo el mapa de riesgos, este permitió identificar aquellas situaciones consideradas como más propensas para generar riesgo de corrupción y sobre los cuales la Entidad deberá enfocar la Estrategia Anticorrupción.

La Beneficencia del Valle del Cauca, E.I.C.E., resalta que por el hecho que algunas situaciones hayan sido identificadas como susceptibles para generar riesgo de corrupción, no significa que sea realidad, simplemente corresponden a la percepción objetiva de los líderes de los procesos que hicieron el análisis; y al compromiso con que actuara la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E. para mitigar, prevenir o evitar la ocurrencia de dichos riesgos de corrupción y la debida diligencia para combatirlos.

Resultado: Mapa de Riesgos de Corrupción.

IV. ELEMENTOS DEL PLAN

La herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. Dichos componentes son:

- 1) Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- 2) Estrategia Antitrámites.
- 3) Rendición de Cuentas.
- 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Para el desarrollo de este componente, la Beneficencia del Valle del Cauca acogió los lineamientos generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" emitido por la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República, siguiendo las siguientes etapas:

- ✓ Identificación del Riesgo de Corrupción, para conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias.
- ✓ Valoración del Riesgo de Corrupción, para medir la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer el riesgo inherente o residual.
- ✓ Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción, para la consolidación de la Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad.
- ✓ Socialización del mapa de riesgos de corrupción con el personal de la entidad.
- ✓ Divulgación del mapa de riesgos de corrupción al cliente Interno a través del correo electrónico y la intranet y al cliente Externo a través de la Página web <http://www.benevalle.gov.co>.
- ✓ Monitoreo periódico por parte de los responsables de los procesos a los riesgos de corrupción de mayor impacto.
- ✓ Seguimiento a las fechas de corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre por parte de la Dirección de Control Interno para asegurar que los controles sean efectivos, le apuntan al riesgo y estén funcionando de forma oportuna y efectiva.

Posibles Riesgos en la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E.

Beneficencia del Valle del Cauca		MATRIZ N° 3 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				CÓDIGO DE RIESGOS FORMA DE OPERACIÓN 2024 Y 2025	
1. PROCESO	2. RIESGOS	3. PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	4. TIPO DE CONTROL	5. ACCIONES	6. INDICADOR DE LA ACCIÓN	7. RESPONSABLE DE ADELANTAR LA ACCIÓN	8. ESTADO
Seguimiento y Evaluación	1. No garantizar información confiable sobre hechos registrales	Possible	Preventivo	Verificar de Cooperación Total el cumplimiento de la autorización total de la Ley 1424 del 2011.	Número de Cooperaciones realizadas / Número de Cooperaciones programadas	Director Control Interno	En Proceso
Asesoría y Apoyo Tecnológico	1. Manipulación en las aplicaciones administrativas y de sistemas operativos de los equipos servidores de la lotería	Possible	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento de mantenimiento periódico a las aplicaciones y gestión a la seguridad informática y a la actualización de la base de datos del sistema	Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados	Jefe Informático	En Proceso
Pago de Premios	1. Pago de un billete no premiado facturado o adulterado	Possible	Preventivo	Verificación de las seguridades físicas y electrónicas del billete (Categorías de seguridad) y la autenticidad de seguridades físicas (FOL-FCO) y la consistencia de seguridades electrónicas para la Verificación en el Acta de Premios	Número de FOL-FCO conformados y cancelados por la materialización de este riesgo	Director Comercial	En Proceso
Comercialización y Ventas	1. Ordenar el despacho de lotería a un cliente distribuidor sin el cumplimiento de los requisitos solicitados	Possible	Preventivo	Seguimiento permanente de la documentación de los distribuidores y emisión de acta de verificación	Número de FOL-FCO conformados y cancelados por la materialización de este riesgo	Director Comercial	En Proceso
Comercialización y Ventas	2. No reportar la pérdida o robo de billetes de lotería de la lotería	Possible	Preventivo	Verificación de los expedientes en el momento de la pérdida o robo de billetes que tenga el proveedor de la lotería	FOL-FCO de distribuidores que reportaron la pérdida o robo de billetes autorizados	Director Comercial	En Proceso
Comercialización y Ventas	3. Despachar lotería a distribuidores que no presenten garantía financiera	Possible	Preventivo	Control en el proceso de despacho de lotería para verificar el cumplimiento de los requisitos de garantía financiera	(Cartera de lotería / Ventas de lotería) = 16 días	Director Comercial	En Proceso
Realización del sorteo	1. Realizar el sorteo sin las especificaciones técnicas establecidas cuando se realiza el sorteo	Possible	Preventivo	Verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas cuando se realiza el sorteo	FOL-FCO en peso / FOL-FCO Total de billetes vendidos	Delegado de Gerencia - Técnico de Comercial	En Proceso
Supervisión y Control sobre la Operación de Apuestas	1. No ejercer las acciones legales que esta obligada la entidad para el control de las apuestas ilegales	Possible	Preventivo	Realizar control trimestral a los concesionarios y si existen irregularidades establecer estrategias de control para realizar actividades para desmantelar el juego ilegal	Cumplimiento de actividades propuestas	Director Comercial	En Proceso
Supervisión y Control sobre la Operación de Apuestas	2. No controlar el uso de formularios no autorizados por la entidad para los concesionarios de apuestas	Possible	Preventivo	Verificación de los formularios utilizados por los concesionarios de apuestas con la información de datos a la información de datos de Concesionarios BIA-FCO	Cumplimiento de requisitos legales / Total de requisitos del contrato	Director Comercial	En Proceso
Recauda de los ingresos	1. No adelantar acciones legales en caso de incumplimiento de las obligaciones por concepto de transferencia de ingresos al estado en el contrato de concesión	Possible	Preventivo	Verificación de cifras del estado de cuentas y transferencia reportada	Recaudos Derechos de Apuestas / Transferencias mínimas pactadas	Director Comercial	En Proceso
Recauda de los ingresos	2. No adelantar acciones legales en caso de incumplimiento de las obligaciones por concepto de transferencia de ingresos al estado en el contrato de concesión	Possible	Preventivo	Seguimiento indicador de cumplimiento al interior del contrato	Tiempo de entrega real (FOL-FCO) / Tiempo de entrega pactado	Director Comercial	En Proceso
Recauda de los ingresos	3. No adelantar acciones legales en caso de incumplimiento de las obligaciones por concepto de transferencia de ingresos al estado en el contrato de concesión	Possible	Preventivo	Actuación de acciones legales de la Entidad ante los concesionarios	Actuaciones Ejecutivas Legales / Plan Legal actualizado	Director Jurídico	En Proceso
Asesoría y Apoyo Jurídico	2. Interpretaciones subjetivas en la aplicación de las normas legales para facturar a un tercero	Possible	Preventivo	Revisión y uso del Director Jurídico de los documentos que emita la Entidad	Actuaciones Ejecutivas Legales / Plan Legal actualizado	Director Jurídico	En Proceso
Asesoría y Apoyo Jurídico	3. Estudios previos y condiciones de contratación superficiales	Possible	Preventivo	Revisión de los estudios previos y condiciones de contratación antes de emitir la oferta de adjudicación	Actuaciones Ejecutivas Legales / Plan Legal actualizado	Director Jurídico y Director Administrativo	En Proceso
Administración del Talento Humano	1. Desvinculación del personal sin el cumplimiento de los requisitos legales o al debido proceso	Possible	Preventivo	Realizar Capacitación en Talento Humano en el régimen normativo respectivo al aplicarse para este tipo de procesos	FOL-FCO de desvinculaciones realizadas / FOL-FCO de desvinculaciones programadas	Director Administrativo	En Proceso
Administración de Recursos Físicos	1. Realizar contratación sin el cumplimiento de los requisitos legales	Possible	Preventivo	Realizar capacitación sobre la normatividad que establece los requisitos para procesos de contratación	FOL-FCO de contrataciones realizadas / FOL-FCO de contrataciones programadas	Director Administrativo	En Proceso
Administración de Bienes Inmuebles	1. Aumento de la cartera vencida de los bienes inmuebles	Possible	Correctivo	Revisión por parte del Comité evaluador de ofertas de los estudios previos y condiciones de contratación	Clasificación de la Cartera por Estados	Director Administrativo	En Proceso
Administración del Recurso Monetario	Error o Descuido en la administración del Recurso Monetario	Possible	Correctivo	Seguimiento a los procesos de contratación y a la ejecución de los contratos	Valor de la Recuperación de Cartera	Dirección Financiera / Dirección Jurídica	En Proceso
Planificación Financiera	Formulación y participación de presupuestos para beneficiar intereses particulares	Possible	Preventivo	Elaboración de Ley de Presupuesto y su ejecución por parte de la Administración y seguimiento del Manual de Procedimientos	Valor de la Recuperación de Cartera	Dirección Financiera / Dirección Jurídica	En Proceso
Administración del Recurso Monetario	Trazo de influencias para realizar pagos	Possible	Preventivo	Control de la Planificación a través de la Junta Directiva y del CODIGO de Comercio Social	FOL-FCO de reuniones realizadas / FOL-FCO de reuniones programadas	Dirección Financiera	En Proceso
Administración del Recurso Monetario	Ingresos monetarios negativos (descuentos de tarjetas)	Possible	Preventivo	Revisión de las cuentas de los proveedores y la forma presupuestal y los procesos de ejecución y gestión	Circulars emitidas y divulgadas por diferentes medios Circulares Programadas	Dirección Financiera	En Proceso

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites. La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

En aras de dar cumplimiento al decreto antitramites 019 de 2012 emanado por el Departamento de la Función Pública, la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E. está en proceso de implementación de la racionalización de los tramites y servicios; que presta la entidad, y el compromiso es que estén en línea a través de la página web. Con servicios en línea como el registro interno de proveedor, la devolución de las ventas de la lotería, lo que se busca es que el usuario no tenga que desplazarse a las instalaciones físicas de la Beneficencia del Valle E.I.C.E y pueda realizar sus trámites y servicios con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación.

- ✓ El registro interno de proveedores.
- ✓ La devolución de las ventas de la lotería.
- ✓ Información para el trámite para obtener certificaciones por descuentos para la declaración de renta.
- ✓ Información para el trámite de pagos – incluye certificación bancaria.
- ✓ Trámite para solicitar concepto de exención y autorización de juegos promocionales.
- ✓ Trámite para solicitar concepto de exención y autorización de rifas.
- ✓ Información para el trámite para solicitar el auxilio funerario para jubilados de la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E. que no compartan pensión con Colpensiones.
- ✓ Información para el trámite de la sustitución de jubilación de la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E.
- ✓ Certificados para pensión expedidos por la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E.
- ✓ Trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS).
- ✓ Información para el trámite pago de premios.
- ✓ Pago arriendo en línea.
- ✓ Compra de billetes o fracciones de lotería en línea.
- ✓ Prórroga sorteos de rifas.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas. El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, y en cumplimiento de esto la Beneficencia del Valle

del Cauca E.I.C.E., hace su rendición de cuentas anualmente, antes de finalizar el primer semestre del año, acogiéndose a los lineamientos y contenidos de metodología formulados por la comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

Las actividades que se llevan a cabo para la realización de dicha rendición de cuentas, son entre otras:

- ✓ Diseñar las metodologías y/o instrumentos para recolectar la información.
- ✓ Recopilar información institucional e información de interés para la ciudadanía (Metas del plan de desarrollo, acciones de fortalecimiento, desempeño de los procesos).
- ✓ Recolectar informes de gestión por área o proceso.
- ✓ Coordinar la publicación del documento en el medio pertinente según las estrategias planteadas.
- ✓ Diseñar estrategias de socialización y sensibilización (Internas y Externas).
- ✓ Coordinar la producción del material informativo.
- ✓ Aplicar estrategias de socialización y sensibilización (internas y externas).
- ✓ Definir necesidades logísticas para la Audiencia pública de la Rendición de Cuentas.
- ✓ Realizar convocatoria.
- ✓ Analizar las propuestas de participación y proporcionar la correspondiente respuesta.
- ✓ Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.
- ✓ Evaluar la Audiencia pública y el grado de cumplimiento de los logros planificados.
- ✓ Determinar la efectividad de las estrategias para el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas.
- ✓ Realizar informe de la Rendición de Cuentas y plantear estrategias de mejoramiento.

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. La Beneficencia del Valle del Cauca, a través de su producto la Lotería del Valle, está en permanente comunicación con los distribuidores, loteros y público en general para mantener actualizada la información de los proyectos, planes y las estrategias que utiliza para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y la comercialización del producto, se tiene un puente de comunicación constante con los distribuidores, los loteros, que son convocados con frecuencia en la sede de la Beneficencia del Valle , para estarlos informando constantemente sobre el desarrollo de las actividades; el lanzamiento de campañas, promociones, y actividades en general, además también utiliza los diferentes medios de comunicación como son la radio, televisión y prensa , mecanismos estos que mantienen actualizada a la ciudadanía en general de la gestión de la Entidad.

Contamos con la Página Web www.loteriadelvalle.com, que es actualizada permanente, presenta información relacionados con lo pertinente a la comercialización del producto como compra de la lotería del valle en línea , resultados, plan de premios, último sorteo, noticias, distribuidores, reclamos, sugerencias, encuesta de la semana.

También contamos con la página web: www.benevalle.com, donde se encuentra todo lo relacionado con la Entidad, gestión corporativa, trámites y servicios, información al ciudadano, publicamos la gestión contractual en el sistema electrónico de contratación Estatal SECOP, (además de publicarla en la página web). Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales que llevamos a cabo, brindando así publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual de la entidad; de esta forma promovemos la modernización y optimización de la contratación que llevamos a cabo.

Servicio de Atención al Ciudadano: Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial: en las instalaciones de la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E., ubicada en la Calle 9ª No. 4-50, pisos 9, 10, 11,12 en la ciudad de Santiago de Cali; de forma virtual a través de las redes sociales twitter, facebook, a través de correo electrónico: sercliente@loteriadelvalle.com y vía telefónica tenemos habilitada una línea de atención al cliente 018000 517 766.

Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos: De acuerdo con el artículo 76, de la ley 1474 de 2011 "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 Beneficencia del Valle del cauca E.I.C.E., dispone de un enlace de fácil acceso, en sus páginas webs, para la recepción de peticiones, quejas sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa de Gobierno en Línea, cuenta con las páginas web www.loteriadelvalle.com y www.benevalle.gov.co donde se encuentra el link denominado quejas y reclamos, en el cual los ciudadanos pueden acceder fácilmente a realizar sus peticiones.


NELSSY PIEDAD VARELA MARMOLEJO
Gerente General