

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2016.**

**GLORIA PATRICIA GUTIERREZ MERA**  
**Gerente General**

**Febrero de 2016**

## **EQUIPO DIRECTIVO**

**GLORIA PATRICIA GUTIERREZ MERA**  
Gerente General

**YURANI MORENO SANCHEZ**  
Directora Jurídica

**MARIELLA BARONA GUTIERREZ**  
Directora Financiera

**DUBIER OSORIO**  
Tesorero

**PAULA ANDREA MONDRAGÓN**  
Directora Administrativo

**RIGO ALEXANDER VEGA**  
Director Comercial

**JOSE ORLANDO QUINTERO**  
Director Control Interno

**GILBERTO AVENDAÑO SABOGAL**  
Jefe Informática

## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN

MARCO NORMATIVO

### **I ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.**

1.1 Misión

1.2 Visión

1.3 Principios y Valores éticos

### **II OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

2.1 Generales

2.2 Específicos

2.3 Ámbito de aplicación

2.4 Riesgos de corrupción

2.5 Mapa de riesgos

### **III METODOLOGÍA**

### **IV ELEMENTOS DEL PLAN**

Primer Componente: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.

Tercer Componente: Estrategia de rendición de cuentas a los ciudadano.

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Quinto Componente: Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.

## INTRODUCCIÓN

La Beneficencia del Valle Del Cauca E.I.C.E es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Departamental, cuyo objeto social es generar recursos para transferirlos a la salud del Valle del Cauca.

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 2016.

## 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 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 de la gestión pública.

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

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.

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.

Acuerdo 237 de 2015 Por medio de la cual se modifica el Acuerdo No. 097 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

## 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 Principios y Valores éticos

<b>HONESTIDAD</b>	
<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es lo que nos mueve para actuar con moralidad, honradez, integridad, sinceridad y transparencia para comportarnos, pensando en el bien común.	Desarrollar con honradez nuestras actividades, dejando a un lado los intereses particulares y buscando siempre el bien para nuestros clientes internos y externos.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de nuestras decisiones, actos u omisiones respondiendo por ellas ante los demás.	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.
<b>RESPECTO</b>	
<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es reconocer, valorar y aceptar la dignidad de las personas, comprendiendo la diversidad de las formas de pensar, sentir y actuar.	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.
<b>LEALTAD</b>	

<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es el comportamiento fiel de nuestro proceder frente a la Empresa, las personas, las ideas y la comunidad.	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.
<b>EFFECTIVIDAD</b>	
<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es lograr los objetivos de nuestra empresa, con calidad y economía, al menor costo y tiempo posible.	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 comunidad en general.
<b>EQUIDAD</b>	
<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es dar a cada quien lo que corresponde, por sus meritos y actos, con justicia, de manera legítima y recta.	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.
<b>SOLIDARIDAD</b>	
<b>VALOR</b>	<b>PRINCIPIO</b>
Es un sentimiento cuya base es la convivencia, reconociendo que para lograr beneficios colectivos debemos comprometernos a colaborar, apoyar y servir a los demás.	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 ANTICORRUPCIÓN

### 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 del Cauca E.I.C.E. conforme a lo dispuesto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

## **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. METODOLOGÍA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, se socializó 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.
- ✓ Asesoría a cada uno de los líderes de los procesos para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.

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.

### 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 cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. Dichos componentes son:

- 1- Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.
- 2- Estrategia Antitrámites.
- 3- Estrategia de rendición de cuentas a los ciudadano.
- 4- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- 5- Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.

**Primer Componente:** Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.

En este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E., con base en el mapa de riesgos por procesos existente, ajustando a la metodología para la gestión del riesgo de corrupción emitida por la Presidencia de la Republica y del Departamento Administrativo de la Función Pública, bajo los siguientes parámetros:

- ✓ 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.

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.

Beneficencia del Valle del Cauca  E.I.C.E		<b>MATRIZ N° 3 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				CÓDIGO: GE-FO-005
						FECHA DE VIGENCIA: Abril 11 de 2013
						VERSIÓN: 1
1. PROCESO	2. RIESGOS	3. PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	4. TIPO DE CONTROL	5. ACCIONES	6. INDICADOR DE LA ACCIÓN	7. RESPONSABLES DE ADELANTAR LA ACCIÓN
Seguimiento y Evaluación	1. No gestionar información conocida sobre hechos irregulares	Posible	Preventivo	Jornadas de Capacitación. Talleres prácticos orientados a la anticorrupción en la aplicación total de la Ley 1474 del 2011	Numero de capacitaciones realizadas / Numero de capacitaciones programadas	Director Control Interno
Asesoría y Apoyo Tecnológico	1. Manipulación en las aplicaciones administrativas y de sistemas operativos de los equipos servidores de la lotería	Posible	Preventivo	Seguimiento al cronograma de mantenimientos y a la actualización de la base de datos del antivirus, copias de seguridad de la información del sistema	Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados	Jefe Informática
Asesoría y apoyo de información financiera	1. Omitir el reporte de actividades sospechosas contenidas en el SIPLAFT	Posible	Preventivo	Elaboración de parámetros de información mínima que deben contener los informes financieros requeridos para los procesos de contratación	No. de Reportes de actividades sospechosas	Directivos
Planeación Financiera	1. Formulación y planificación de presupuestos para beneficiar intereses particulares	Posible	Preventivo	1. Revisar continuamente la norma presupuestal y las proyecciones de ingresos y gastos 2. Implementar la metodología de presupuesto participativo en la planificación integral del presupuesto de ingresos y gastos integrando a las diferentes direcciones	No. de Reuniones con los actores que participan en la ejecución del presupuesto/ No. de Reuniones programadas	Dirección Financiera

Administración del Recurso Monetario	1. Error o Desacierto en la administración del Recurso Financiero	Extremo	Correctivo	1. Aplicación del Manual de Cartera 2. Monitoreo permanente al comportamiento financiero por parte del Director Financiero y el equipo de la Dirección con el fin de dar cumplimiento a los ciclos de recaudo 3. Implementar las acciones en el Decreto 2609 de 2012 (Gestión Documental para entidades del Estado)	Valor de la Recuperación de Cartera	Directivos
	2. Tráfico de influencias para realizar pagos	Posible	Preventivo	1. Circularizar a los clientes internos y externos los requisitos para el suministro de la información de pagos y Cuentas por Pagar 2. Programar los pagos de acuerdo a las prioridades presupuestales y de acuerdo al orden de radicación de las cuentas.	Circulares emitidas y divulgada por diferentes medios/ Circulares Programadas.	Dirección Financiera
	3. Inversiones monetarias riesgosas (excedentes de liquidez)	Posible	Preventivo	A través del Comité de Inversiones, efectuar la toma de decisiones de colocación de los recursos monetarios	Valor Rendimientos Financieros / Valor de las colocaciones	Dirección Financiera
Asesoría y Apoyo Jurídico	1. Omisión en la aplicación de las normas	Posible	Preventivo	Actualización plan legal de la Entidad, cada dos meses	Actualizaciones Plan Legal convocadas / Plan Legal actualizado	Director Jurídico
	2. Interpretaciones subjetivas en la aplicación de las normas vigentes para favorecer a un tercero	Posible	Preventivo	Revisión y Vo. Bo. por parte del Director Jurídico. Diligenciamiento del formato de verificación de legalidad	Actos administrativos y contratos recibidos para expedición y suscripción/ Actos administrativos y contratos con Vo.Bo. y formatos de verificación de legalidad	Director Jurídico

	3. Estudios previos y condiciones de contratación superficiales	Posible	Preventivo	Capacitación sobre estudios previos y condiciones de contratación	Capacitación sobre estudios previos y condiciones de contratación solicitadas/ Capacitación sobre estudios previos y condiciones de contratación realizadas	Director Jurídico y Director Administrativo
Administración de Bienes Inmuebles	1. No gestionar información conocida sobre hechos irregulares en los compromisos de bienes inmuebles	Posible	Preventivo	Generación de Informes de Estados de Cuenta por Arrendatario Estructuración del Proceso de Cobro de Cartera.	Rotación de Cartera Procesos de cobro de cartera	Director Administrativo
Pago de Premios	1. Pago de un billete no premiado falsificado o adulterado	Posible	Preventivo	Certificación de autenticidad de seguridades mínimas (ML-FO-010) Constancia de recibo del billete (ML-FO-011) Carta remisoria para seguridades Certificación de autenticidad	Número de No Conformidades causadas por la materialización de este riesgo	Director Comercial
Comercialización y Ventas	1. Ordenar el despacho de Lotería a un cliente distribuidor sin el cumplimiento de los requisitos contractuales	Posible	Preventivo	Seguimiento permanente de la documentación de los distribuidores (revisión cuadro de Excel Vencimientos)	Número de No Conformidades causadas por la materialización de este riesgo	Director Comercial
	2. No reportar la Pérdida o robo de billetería de los sorteos de la lotería	Posible	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento del contrato.	No de distribuidores que recibieron la billetería oportunamente / despachos autorizados	Director Comercial
	3. Despachar lotería a distribuidores que presenten cartera morosa	Posible	Preventivo	Control periódico a vencimiento de cartera	(Cartera de lotería / Ventas de lotería) x 15 días	Director Comercial

Realización del Sorteo	1. Balotas sin las especificaciones técnicas establecidas cuando se realiza el sorteo	Posible	Preventivo	Pesaje de Balotas antes del sorteo Seguimiento al Indicador de vida útil de balotas	No. de NC en peso / No. Total de balotas pesadas	Delegado de Gerencia - Técnico de Comercial
Supervisión y Control sobre la Operación de Apuestas Permanentes.	1. No ejercer las acciones legales que está obligada la entidad para el control de las apuestas ilegales	Posible	Preventivo	Establecer estrategias de comunicación y promoción y realizar actividades para desincentivar el juego ilegal	Cumplimiento de actividades propuestas	Director Comercial
	2. No controlar el uso de formularios no autorizados por la entidad por parte de los concesionarios de apuestas	Posible	Preventivo	Verificación de Acta de visita a Concesionarios MA-FO-001 Validación de cifras del aplicativo vs transferencia reportada	Cumplimiento de requisitos legales / Total de requisitos del contrato	Director Comercial
Recaudo de los Ingresos	1. No adelantar acciones legales en caso de incumplimiento de las obligaciones por concepto de transferencia según lo establecido en el contrato de concesión	Posible	Preventivo	Validación de cifras del aplicativo vs transferencia reportada	Recaudos Derechos de Apuestas / Transferencias mínimas pactadas	Director Comercial
	2. La falta de oportunidad en la entrega de los formularios puede generar la clonación de los mismos.	Posible	Preventivo	Se acuerdan cantidades y tiempo de entrega con el concesionario. El impresor se ajusta a estas condiciones para cumplir su contrato	Tiempo de entrega real (No. De días) -Tiempo de entrega pactado	Director Comercial

## **Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.**

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

En aras de dar cumplimiento al decreto antitrámites 019 de 2012 emanado del Departamento de la Función Pública, la Beneficencia del Valle del Cauca E.I.C.E. tiene implementado la racionalización de los tramites y servicios que presta la entidad a través de la página web institucional, y lo que se pretende 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 la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación, a través de los siguientes tramites:

- ✓ 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: Estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos.**

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 E.I.C.E. 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 y 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 <http://www.loteriadelvalle.com>, que es actualizada permanente, la cual 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 <http://www.benevalle.gov.co> 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 y 12 en la ciudad de Santiago de Cali; de forma virtual a través de las redes sociales twitter, facebook, youtube, a través de correo electrónico: [sercliente@loteriadelvalle.com](mailto:sercliente@loteriadelvalle.com) y vía telefónica por medio de la línea de atención al cliente 018000517766.

#### 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](http://www.loteriadelvalle.com) y [www.benevalle.gov.co](http://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.

El buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la Beneficencia del Valle.

### **Quinto Componente: Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.**

- ✓ La estructura orgánica de la entidad.
- ✓ Las funciones de cada servidor público.
- ✓ El directorio de servidores públicos.
- ✓ El domicilio de la entidad, además de la dirección electrónica donde podrán recibirse las solicitudes para obtener la información.
- ✓ Las metas y objetivos de cada una de las áreas que conforman la entidad de conformidad con sus programas operativos.
- ✓ Los servicios que ofrecen.
- ✓ Los trámites, requisitos y formatos.
- ✓ La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución.
- ✓ Los resultados de las auditorías a la entidad, según corresponda a los órganos de control.
- ✓ El diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a los programas del Plan Estratégico de la entidad.
- ✓ Listado de las concesiones, permisos o autorizaciones otorgados.
- ✓ Las contrataciones celebradas por la Entidad y publicadas en el SECOP.
- ✓ El marco normativo aplicable a la entidad.
- ✓ Los informes que, por disposición legal, generen los sujetos obligados.
- ✓ Los mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Cualquier otra información que sea de utilidad o se considere relevante, además de la que con base a la información estadística, responda a las preguntas hechas con más frecuencia por el público.

**GLORIA PATRICIA GUTIERREZ MERA**  
**Gerente General**