



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Lubier de Jesús Calle Rendón  
Gerente Beneficencia de Antioquia  
Benedan



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



## Introducción

La Beneficencia de Antioquia – Benedan, es una empresa comprometida con la gestión empresarial, el cumplimiento de su objeto social, la transparencia en procesos y relaciones, la responsabilidad en el acatamiento de sus obligaciones y el respeto hacia aquellos con quien tiene vínculos. Es una organización que soporta sus actuaciones en la rectitud y calidad de su personal, productos y servicios; en las políticas de un Estado participativo al servicio de la ciudadanía, el manejo cuidadoso de los dineros y bienes oficiales, que busca el bien común en la gestión de lo público.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye para Benedan en una herramienta estratégica orientada a la prevención de actos de corrupción, efectividad del control, atención oportuna a la ciudadanía con calidad en el servicio, y a hacer visible la gestión institucional que, con motivo de esta publicación, deberá ser revisado, evaluado, ajustado y/o mejorado anualmente.

Por otro lado, estamos aportando Plan de Desarrollo Departamental 2012-2015 “Antioquia La Más Educada” en el cual se identifican principios y problemas. Con este Plan Anticorrupción pretendemos atacar el problema de la cultura de la ilegalidad que ha aumentado en grandes proporciones, se ha perdido la confianza en las instituciones del estado y en lo público; la impunidad ha aumentado. De la picaresca del vivo que con simpatía tumba a quien puede, se ha evolucionado por parte de algunos poderosos a la legalización del todo vale, en donde el fin justifica los medios y cualquier atajo es bienvenido. Por eso le estamos Apostando a una Antioquia Legal, para enfrentar en el terreno sociocultural, en el mundo simbólico las consecuencias nefastas de esta cultura de la ilegalidad que ha crecido enormemente y así aportar a una política de cultura de la transparencia y buen servicio para la ciudadanía como producto de la coherencia y consistencia en el que hacer de la Beneficencia de Antioquia.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2014**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



## Reseña Histórica de la Beneficencia de Antioquia

La historia de Benedan se remonta al domingo 11 de agosto de 1822, cuando se jugó por primera vez en Antioquia la denominada Lotería de Beneficencia y Asistencia Pública, creada con el objetivo de captar recursos para el mantenimiento de las vías y el mejoramiento de las comunicaciones terrestres.

Un siglo después, la Ley 64 de 1923, autorizó a los departamentos a establecer una lotería con premios en dinero, cuya utilidad se destinaría a la asistencia pública, creando entonces la Lotería de Beneficencia y Trabajo. En 1936 se transforma en Lotería de Medellín, Beneficencia y Carretera al Mar, y establece la destinación del 35% de sus utilidades a la construcción de la carretera al mar.

La Beneficencia de Antioquia, propiamente dicha es creada por la Ordenanza 23 del 20 de diciembre de 1954, emanada del Consejo de Antioquia. La Lotería de Medellín, Beneficencia y Carretera al Mar, se transforma en Lotería de Medellín y se establece que la totalidad de las utilidades de la Lotería y el impuesto de loterías foráneas, sería destinada a la asistencia pública.

El 22 de noviembre de 1955, BENEDAN obtiene la personería jurídica. Doce años después, mediante la Ordenanza 4 del 28 de noviembre de 1967 fue creado el Servicio Seccional de Salud de Antioquia, al cual Benedan transfiere sus utilidades para el desarrollo de los planes de salud del departamento. A partir de la vigencia de esta Ordenanza, funciona como establecimiento público de carácter departamental, con patrimonio propio, autonomía administrativa y personería jurídica.

Mediante la Ordenanza 4 del 16 de diciembre de 1992, la Asamblea de Antioquia autorizó a Benedan a participar en la constitución de una Empresa de Economía Mixta o Industrial y Comercial del Estado.

Otra fecha histórica para la organización es el 23 de noviembre de 1995, cuando se aprobó por parte de la Asamblea Departamental, mediante la Ordenanza 46, la conversión de la Beneficencia de Antioquia de Establecimiento Público en una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden departamental.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



En el 2001, el Congreso de Colombia expidió la Ley 643 “Por la cual se fija el monopolio rentístico de juegos de suerte y azar”, con la cual se define la facultad exclusiva del Estado para explotar, organizar, administrar, operar, controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juegos de suerte y azar, y se estableció que la vigilancia sería ejercida a través de la Superintendencia Nacional de Salud.

Benedan realiza todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, ya sea en forma directa o a través de terceros, comercializando la Lotería de Medellín con distribuidores de cualquier parte del país.

El 6 de agosto del 2004 la Beneficencia de Antioquia recibe el otorgamiento del certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, a la administración y comercialización de la Lotería de Medellín. Y recibe, en el 2004-2005, la calificación como la empresa más transparente y ética entre las loterías del país.

Para el 2009, la organización adelantó y dinamizó sus Sistemas Integrados actualizándose en la Norma ISO 9001:2008 y la certificación en la Norma Técnica de la Gestión Pública NTGP1000:2004 articulado con el MECI.

El portal de venta de lotería de la Beneficencia de Antioquia [LottiRed.Net](#), nace el 27 de mayo de 2011 con la necesidad de implementar un nuevo canal de ventas y diversificar el portafolio de productos y servicios que hasta ese momento ofrecía la compañía. Inicialmente sólo se jugaba la Lotería de Medellín, hoy el portal se sigue fortaleciendo con la venta de otras loterías y con una mirada a implantar la venta a nivel internacional.

Los sorteos de la Lotería de Medellín se realizan cada viernes con la presencia de los delegados de la organización, los organismos de control pertinentes y transmisión en directo por Teleantioquia, para asegurar la transparencia y credibilidad.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2014**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



## Contacto

[www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co)

*Dirección*

Cra 47 #49 -12

*Teléfono*

511 58 55

*Línea de Atención al Cliente*

01 800 94 11 60

*Atención al público en sede*

7:30 a.m. – 12:00 m y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2014**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



## Misión

Nos dedicamos a la explotación, operación, comercialización, gestión y control de juegos de suerte y azar. Desarrollamos una empresa dinámica, modelo de calidad, eficiencia y rentabilidad, asegurando la efectiva transferencia de recursos a la salud y satisfacción a la sociedad.

## Visión

En el 2015, lideraremos la industria de los juegos de suerte y azar para transformar la vida de muchos colombianos en beneficio de la salud y la sociedad.

## Política de Gestión

Asegurar la transparencia y confiabilidad en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar, soportados en el mejoramiento continuo de procesos, incorporando tecnologías adecuadas para garantizar la satisfacción de todos los grupos de interés.

## Objetivo General

Dentro del Plan de Desarrollo Departamental 2012 – 2015 “Antioquia La Más Educada” en su línea 1 Antioquia Legal tiene como objetivo:

“Construir y fortalecer capacidades en la sociedad antioqueña, en sus instituciones, en el gobierno departamental y en los gobiernos municipales, para su actuación pública y privada en los marcos de la ética y la legalidad”,

La Beneficencia de Antioquia alineada con el Plan de Desarrollo Departamental se traza el siguiente objetivo para el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano:

Asegurar la transparencia, confiabilidad en el manejo adecuado de los recursos y calidad del servicio a sus diferentes públicos de interés.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2014**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



## Objetivos Específicos

- Implementar estrategias para la prevención de actos de corrupción
- Hacer ajustes a las políticas antitrámites, que faciliten el acceso a los diferentes públicos de interés de nuestro portafolio de servicios para una atención oportuna y efectiva.
- Asegurar que todas las actuaciones se hagan limpias, con autonomía, independencia y responsabilidad, libres de presiones e injerencias que vulneren los procesos establecidos en Benedan.
- Permitir la accesibilidad a la información de la empresa, asegurando la confiabilidad y veracidad.

## Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Según lo estipulado en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, La Beneficencia de Antioquia – Benedan, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014. A continuación describimos sus componentes:

### Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, se realizó el análisis de cada proceso y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.

Para el caso de la Beneficencia de Antioquia se utilizará para la Estructura de la Gestión de Riesgos definidos en el COSO, el cual se basa en los ocho componentes, encaminado a las áreas de Riesgo y Control con el que se permite la buena orientación de la Entidad y la reducción del fraude tal como se ilustra a continuación:

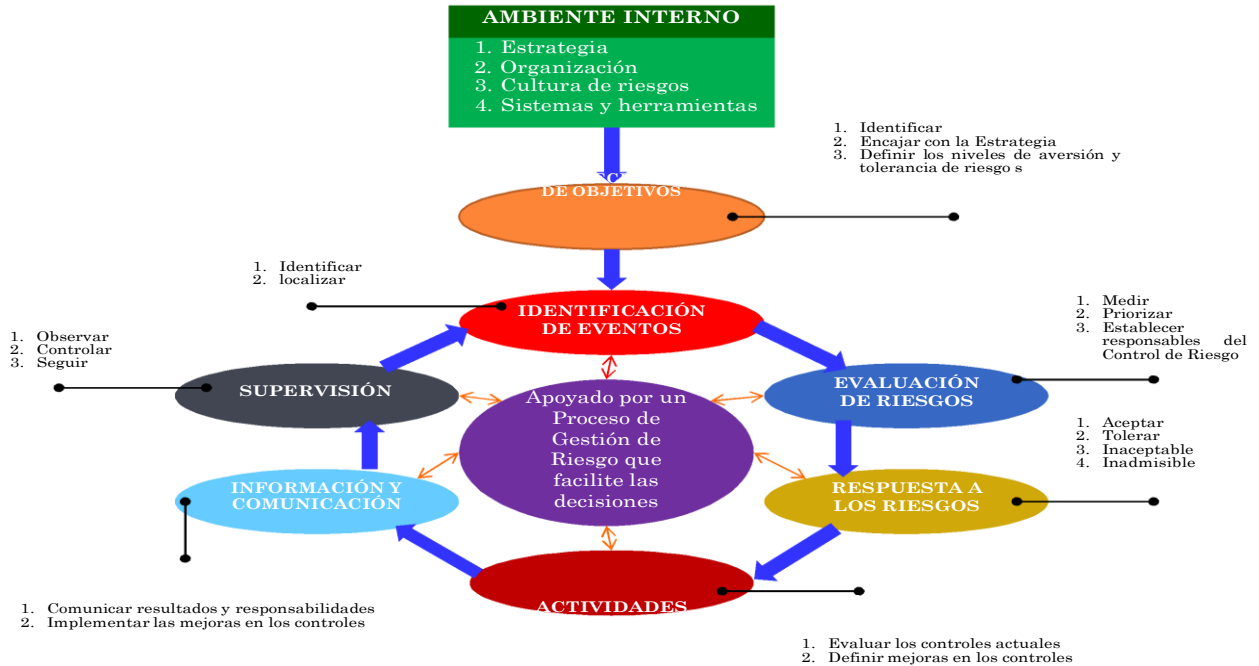


**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2014**



## ESTRUCTURA DEL MODELO LA GESTIÓN DEL RIESGO



Por lo anterior, se hace necesario introducir el concepto de la Gestión del Riesgo en la Entidad, teniendo en cuenta que todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser, están permanentemente expuestas a diferentes riesgos o eventos que pueden poner en peligro su existencia. Desde la perspectiva del control, el modelo COSO interpreta que la eficiencia del control es la reducción de los riesgos, es decir: el propósito principal del control es la eliminación o reducción de los mismos propendiendo porque el proceso y sus controles, garanticen de manera razonable que los riesgos están minimizados o se están reduciendo y por lo tanto, que los objetivos de la organización van a ser alcanzados.

Para el caso de la Beneficencia de Antioquia como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden departamental, dada la diversidad y particularidad de la entidad en cuanto a funciones, estructura, manejo presupuestal, contacto con la ciudadanía y el carácter del compromiso social entre otros, es preciso identificar o precisar las áreas, procesos, procedimientos, instancias y controles, dentro de los







cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión y obtención de resultados para tener un adecuado manejo del riesgo.

Se deben calificar cada uno de los riesgos según la matriz de acuerdo a las siguientes especificaciones: Probabilidad se califica entre 1 a 5 de acuerdo al número de veces que se presenta o puede presentarse el riesgo. Y la Consecuencia se califica 1 a 5 de acuerdo a su impacto. A continuación podemos visualizar la convención de la zona de riesgo una vez sea calificado:

### CONVENCIONES:

<b>EXTREMO</b> 13 - 25	<b>INACEPTABLE:</b> Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que bajo ninguna circunstancia se deberá mantener un riesgo con esa capacidad potencial de afectar la estabilidad de la empresa. Por ello estos riesgos requieren una atención inmediata o de alta Prioridad por parte de la Alta Gerencia para buscar disminuir lo más pronto posible su afectación.
<b>ALTO</b> 7 - 12	<b>MODERADO:</b> Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz significa que se requiere desarrollar acciones prioritarias a corto plazo para su gestión, debido al alto impacto que tendrían sobre el sistema. Requiere atención de la alta gerencia.
<b>MEDIO</b> 4 - 6	<b>TOLERABLE:</b> Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que, aunque deben desarrollarse actividades para la gestión sobre el riesgo, tienen una prioridad de segundo nivel, pudiendo ser a mediano plazo. Se deben mantener los controles existentes y la responsabilidad de la gerencia es específica.
<b>BAJO</b> 1 - 3	<b>ACEPTABLE:</b> Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que la combinación Probabilidad-Consecuencia no implica una gravedad significativa, por lo que no amerita la inversión de recursos y no requiere acciones adicionales para la gestión diferentes a las ya aplicadas en el riesgo. Se deben mantener los controles existentes y se administra con procedimientos rutinarios.

**INACEPTABLE** Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que bajo ninguna circunstancia se deberá mantener un riesgo con esa capacidad potencial de afectar la estabilidad de la empresa. Por ello, estos riesgos requieren de una atención inmediata o de prioridad por parte de la Alta Gerencia para buscar disminuir lo más pronto posible su afectación.

**MODERADO** Tratar el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz significa que se requiere desarrollar acciones prioritarias a corto plazo para su gestión, debido al alto impacto que tendrían sobre el sistema. Requiere atención de la Alta Gerencia.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Beneficencia de Antioquia



**TOLERABLE** Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que, aunque deben desarrollarse actividades para la gestión sobre el riesgo, tienen una prioridad de segundo nivel, pudiendo ser a mediano plazo. Se deben mantener los controles existentes y la responsabilidad de la Gerencia es específica.

**ACEPTABLE** Retener el riesgo. Un riesgo situado en esta zona de la matriz, significa que la combinación Probabilidad - Consecuencia no implica una gravedad significativa, por lo que no amerita la inversión de recursos y no requiere acciones adicionales para la gestión diferentes a las ya aplicadas en el riesgo. Se deben mantener los controles existentes y se administra con procedimientos rutinarios.

A continuación se presenta el “Mapa de Riesgos de Corrupción” resultante de la aplicación de la metodología COSO.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2014**



### Mapa de Riesgos de Corrupción

ENTIDAD: Beneficencia de Antioquia

MISIÓN: nos dedicamos a la explotación, operación, comercialización, gestión y control de juegos de suerte y azar. Desarrollamos una empresa dinámica, modelo de calidad, eficiencia y rentabilidad, asegurando la efectiva transferencia de recursos a la salud y satisfacción a la sociedad.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción		Tipos de control				
Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibles actos de corrupción</li> <li>Falta de visión a largo plazo</li> <li>No integración del personal en los procesos de planeación</li> <li>Falta de implementación y definición de los procesos de la entidad</li> </ul>	34	Planeación Inadecuada	BAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en la Beneficencia de Antioquia</li> <li>Compromiso de la alta dirección</li> <li>Plan de acción con medición y seguimiento</li> <li>Plan de acción y planificación del Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>	ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de acción elaborados con anticipación</li> <li>Desarrollo de la planeación estratégica a largo y corto plazo.</li> <li>Rediseñar el mapa de riesgos de la organización</li> <li>Seguimiento a las actividades estipuladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> </ul>	GERENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad Global de la Empresa</li> <li>Efectividad en el Cumplimiento de Proyectos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de información a medios sobre la gestión realizada</li> <li>No publicar los resultados financieros, plan de compras, la ejecución mensual presupuestal</li> <li>No dar respuesta a los Derechos de Petición</li> <li>Investigaciones represadas, vencimiento de términos.</li> <li>Pérdida de dinero en la administración del disponible</li> </ul>	35	Sanción	EXTREMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de leyes por parte de la Jurídica</li> <li>Direccionamiento a las áreas relacionadas</li> <li>Listado de informes a Enviar a los organismos de Control.</li> <li>Seguimiento a los planes y comités de mejoramiento</li> <li>Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación</li> </ul>	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento a la publicaciones en el sitio WEB de los estados financieros e informes de gestión</li> <li>Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo</li> <li>Nomograma de la entidad</li> <li>Observaciones ajustadas a la Ley</li> <li>Mostrar los resultados de gestión en diferentes medios de comunicación</li> </ul>		Efectividad de los Procesos





Gestión Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de asesoría óptima y oportuna al cliente</li> <li>Legislación Nacional</li> <li>Falta de encuestas de percepción del cliente sobre la entidad</li> </ul>	07	No satisfacción del cliente	EXTREMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición y control de la satisfacción del cliente por medio de una muestra semestral al 50% de los clientes</li> <li>Definición de zonas y responsables</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar encuesta de percepción ciudadana sobre la Institución</li> <li>Potencializar el Servicio al Cliente CRM</li> </ul>	DIRECTOR COMERCIAL	Cantidad Quejas y Reclamos
Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de imagen en los resultados del sorteo</li> <li>Fallas en el sistema de devolución</li> <li>Demoras en la transmisión de la devolución a la Supersalud</li> </ul>	11	No realizar el sorteo oportunamente	EXTREMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmisión del sorteo en canal regional con cubrimiento nacional</li> <li>Transmisión sorteo ONLINE sitio WEB lotería</li> <li>Soporte a los servidores y base de datos</li> <li>Plan de contingencia</li> </ul>	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y ajustar los procedimientos para evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad</li> <li>Cronograma mensual de asistentes del sorteo</li> </ul>	DIRECTOR LOGÍSTICO	Macrosorteo
Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de análisis, valoración del riesgo y desconocimiento de normas.</li> <li>Información sobre disponible desactualizada.</li> <li>Tráfico de influencias en la colocación de inversiones.</li> <li>Alto nivel de pérdida de información (documental)</li> </ul>	33	Error o Desacuerdo en la administración del disponible	EXTREMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadre diario, Boletín de caja diario y Registro de los movimientos bancarios en forma diaria (Cargas)</li> <li>Acatamiento de Ley de archivo mediante el escaneo documental</li> </ul>	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y ajustar las normas y políticas de Cartera</li> <li>Monitoreo permanente al comportamiento financiero por parte del Director Financiero</li> <li>Implementar las acciones en el Decreto 2609 de 2012</li> </ul>	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Transferencias LM</li> <li>Transferencias</li> </ul>
Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indebido proceso de selección</li> <li>Falta de inducción y entrega de puestos de trabajo</li> <li>Falta de capacitaciones permanentes que actualicen al personal</li> <li>No hacer seguimiento de la efectividad de las formaciones</li> </ul>	19	Bajos Niveles de Competencia	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de selección y manual de competencias, responsabilidad y autoridad</li> <li>Plan de capacitaciones anuales</li> <li>Efectividad del desempeño del personal capacitado</li> </ul>	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una guía de inducción y re inducción</li> <li>Realizar una jornada de re inducción institucional</li> <li>Realizar capacitación a diversos grupos de interés</li> </ul>	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de Desempeño del personal</li> <li>Aumento en el índice de Satisfacción de personas</li> </ul>





Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de normas</li> <li>Falta de revisión</li> <li>Falta de planeación</li> <li>Falta de capacitación al personal de contratación</li> <li>Mal manejo</li> <li>Favorecimiento a determinados proponentes</li> </ul>	26	Mala elaboración de pliegos de condiciones o términos de referencia y contrato	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones personal de la entidad en materia de contratación</li> <li>Revisión previa y posterior. En la elaboración de los pliegos o términos de referencia</li> <li>Proyecto de pliegos o términos de referencia</li> </ul>	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observaciones ajustadas a la Ley</li> <li>Capacitación en contratación administrativa y penal</li> <li>Socializar el manual de contratación</li> <li>Realizar una jornada comunicativa sobre procesos contratación –Feria de la transparencia</li> </ul>	DIRECTOR JURIDICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformidad de contratos</li> <li>Oportunidad de legalización de contratos</li> <li>Seguimiento Oportuno Procesos</li> </ul>
Gestión Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de acceso al público de nuestro portafolio de servicios</li> <li>Falta de definición en la política anti trámites y servicios ONLINE</li> </ul>	57	Falta de oportunidad de servicios	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la atención oportuna y efectiva de nuestros servicios</li> <li>Conectividad de Gobierno en Línea</li> <li>Portal WEB</li> <li>Portafolio de servicios</li> <li>Canal de distribución</li> </ul>	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar en línea los servicios y trámites relevantes para la ciudadanía</li> </ul>	DIRECTOR DE INFORMÁTICA	visitas y consultas realizadas
Gestión Evaluación y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de seguimiento al tablero de mando</li> <li>Ausencia de seguimiento a los requerimientos del cliente</li> <li>Baja cultura de autocontrol y autorregulación</li> <li>Saturación de cargas de trabajo</li> <li>Realizar seguimiento a la atención de las denuncias y peticiones presentadas por la comunidad (PQRS)</li> </ul>	23	No implementación de las acciones correctivas	EXTREMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de mando BSC</li> <li>Sensibilización y gestión del desempeño</li> <li>Redistribución de responsabilidades</li> <li>Normatividad interna y externa</li> </ul>	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al tablero de control, que permita visualizar de forma estandarizada y organizada los avances y análisis de alertas sobre la consecución de las metas establecidas PE.</li> <li>Realizar seguimiento a la atención de las denuncias y peticiones presentadas por la comunidad (PQRS)</li> <li>Sensibilización y capacitación en cultura de autocontrol y autorregulación</li> </ul>	DIRECTORA DE CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado Calificación MECI actual</li> <li>Cumplimiento Plan de Auditorías</li> <li>Calificación ponderada del Mapa de Riesgos</li> <li>Cumplimiento plan de Comunicaciones</li> <li>Cantidad Quejas y Reclamos</li> </ul>





## Estrategias Anticorrupción

La organización está comprometida con la construcción de un Estado comunitario, que se esfuerce porque los recursos lleguen a la salud y a su vez, a los ciudadanos.

Para esto se han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y a la participación de sus diferentes públicos en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior, y para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011, al Decreto número 4637 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012 “Estatuto Anticorrupción y Plan Antitrámites”, en lo que respecta a esta organización, se elaboró la siguiente estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el 2014:

- Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en la Beneficencia de Antioquia.
- Divulgar con transparencia, integridad, oportunidad y responsabilidad los resultados del sorteo de la Lotería de Medellín y de gestión.
- Garantizar la atención oportuna y efectiva de nuestros servicios y productos y de cualquier acto o requerimiento jurídico.

## Estrategias Antitrámites

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites, y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Para ello la Beneficencia de Antioquia en la actualidad, cuenta dentro de su estructura comercial con un funcionario encargado de la atención a nuestros clientes compradores, distribuidores, loteros, proveedores y público en general.

Dentro de los canales de comunicación que tiene dispuestos la organización para una comunicación directa con los públicos de interés de la cadena comercial y logística, se encuentran:





1. Línea gratuita de atención al cliente: 018000941160
2. Página web: [www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co), [www.benedan.com.co](http://www.benedan.com.co)
3. Teléfono de Benedan: 5115855 ext. 1214 en Medellín
4. Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la entidad
5. Email: [servicioalcliente@benedan.com.co](mailto:servicioalcliente@benedan.com.co)

### **Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, son recibidas por un funcionario, quien ingresa cada solicitud por escrito al aplicativo de CRM, donde se registran incidentes de usuarios internos y externos, y se solucionan con la Mesa de Ayuda que atiende el Canal LottiRed. Dicho *software* asigna responsables, tiempos y tareas a cumplir para darle diligencia según corresponda. Para efectos de control, cada caso de CRM cuenta con un número consecutivo y genera alertas de casos asignados vía *mail* para pronto ser cerrados por los funcionarios competentes.

La Dirección Comercial, cuenta con encuestas periódicas que realiza a compradores, vendedores y distribuidores, evaluando temas de servicio, calidad del producto, premios, precio, publicidad, incentivos para compradores y vendedores, estrategias, promocionales entre otros. Éstas, han permitido tomar decisiones en pro del mejoramiento y la satisfacción del cliente.

### **Seguimiento y Control**

El seguimiento y control a las acciones estipuladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, le corresponde a la Dirección de Control Interno de la Beneficencia de Antioquia. Dicho seguimiento se publicará en un medio de fácil acceso a la ciudadanía en general y en las fechas establecidas de acuerdo a la normatividad vigente.

  
**LUBIER DE JESÚS CALLE RENDÓN**  
Gerente

