Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos y publicarlos en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

LOTERÍA DE MEDELLÍN
2020

Versión 7

CONTENIDO

Introducción 3
Reseña Histórica de la Lotería de Medellín 4
Fundamento Legal 6
Elementos Estratégicos de la Lotería de Medellín 7
Misión 7
Visión 7
Política de Gestión Integral 7
Objeto Social 7
Funciones y Deberes 8
Estructura del Plan Estratégico 9
I. Objetivo del Plan 9
II. Alcance 9
III. Componentes 9
Componente I. Mapa de Riesgos de Corrupción 9
Componente II. Racionalización de Trámites 25
Componente III. Rendición de Cuentas 26
Componente IV. Atención al Ciudadano 30
Componente V. Transparencia y Acceso a la Información 35
Componente VI. Otras Iniciativas 38
IV. Seguimiento a la implementación del plan 40
Formulación 40
Ajustes y modificación 40
Publicación 41
Socialización 41
Reporte 41
Seguimiento 41
V. Plan de Acción 2020 42

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

INTRODUCCION

La Lotería de Medellín es una empresa comprometida en la gestión empresarial, en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, en cumplimiento de su objeto social, con la racionalización en sus procesos y relaciones, con la responsabilidad en el acatamiento de todas sus obligaciones y el respeto a todos aquellos con quien tiene vínculos, Es una organización que soporta con sus actuaciones en la rectitud y soportada en la calidad de su personal, productos y servicios, con las políticas de un Estado participativo al servicio de la ciudadanía, con el manejo cuidadoso de los dineros y bienes oficiales, buscando el bien común en la gestión de lo público.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, y el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de la Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 4 y con los lineamiento de la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública nacional.

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

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

RESEÑA HISTÓRICA DE LA LOTERÍA DE MEDELLÍN

La historia de Lotería de Medellín se remonta al domingo 11 de agosto de 1822, cuando por primera vez se jugó en Antioquia la denominada Lotería de Beneficencia y Asistencia Pública. Creada, con el objetivo de captar recursos para el mantenimiento de las vías y mejorar 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 Lotería de Medellín, 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 transforman en Lotería de Medellín y se establece que la totalidad de las utilidades de la Lotería y el impuesto de loterías foráneas, seria destinada a la asistencia pública.

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

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

Otra fecha histórica para la entidad es el 23 de noviembre de 1995 con la aprobación por parte de la Asamblea Departamental de la Ordenanza 46 por medio de la cual se autorizó la transformación o conversión de la Lotería de Medellín de Establecimiento Público en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de Orden Departamental.

En el año 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 por intermedio de la Superintendencia Nacional de Salud. Con esta ley Benedan deja de transferir directamente los recursos a la salud, siendo la Super salud quien se encarga de administrar y transferir estos recursos

La Lotería de Medellín realiza todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la Explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

suerte y azar, bien sea en forma directa o a través de terceros, comercializando la Lotería de Medellín con Distribuidores de cualquier parte del país.

Los sorteos de la Lotería de Medellín se realizan cada viernes con la presencia de de los Delegados de la Entidad y los Organismos de Control pertinentes, para asegurar la transparencia y Credibilidad

El seis de agosto del 2004 la Lotería de Medellín recibe el otorgamiento del certificado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, a la administración y comercialización de la Lotería de Medellín, para los años siguientes ocupa el primer lugar entre 15 loterías del país así: año 2005 calificación de 76.80 y para el año 2006 la calificación de 87.82 como la empresa con Menor Riesgo de Corrupción en el sector de los Juegos de Suerte y Azar.

Desde el año 2009 la Entidad adelantó y dinamizó su Sistema Integrado actualizándose en la Norma ISO 9001 y la certificación en la Norma Técnica de la Gestión Pública NTGP1000 articulado con el MECI.

El Portal de venta de lotería de la Lotería de Medellín LottiRed.Net, nace el 27 de mayo de 2011 con la necesidad de incursionar en el mundo de la tecnología y diversificar el portafolio de productos y servicios que hasta ese momento ofrecía la compañía. Inicialmente solo 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.

Mediante Ordenanza 041 del 02 de octubre de 2017 emitida por la Honorable Asamblea Departamental de Antioquia, en uso de sus facultades Legales, en especial las contenidas por el articulo 300 numeral 7° de la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 1998, la Ley 643 de 2001 entre otras, modifica la denominación de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden departamental Beneficencia de Antioquia –BENEDAN- a denominarse “LOTERÍA DE MEDELLÍN”.

Nos encontramos ubicados en la carrera 47 49 -12, nuestra línea de Atención al Cliente es 01800941160, fax 5115855 ext.1259. Pagina web www.loteriademedellín.com.co., la atención al público es 7:30 am – 12:00 m y 13:30 a 17:30 horas.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 643 de 2001 (Sobre el Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar).
- Manual de Contratación de la Lotería de Medellín Acuerdo 01 de mayo de 2014
- Ley 1150 de julio 16 de 2007(por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (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 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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).
- Ley 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”)

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LOTERIA DE MEDELLÍN

MISIÓN

"La Lotería de Medellín es la empresa líder que se dedica a explotar y controlar los juegos de suerte y azar y a comercializar otros productos, para brindar confianza en el publico y generar mayores recursos para la salud".

VISIÓN

"En el 2025 La Lotería de Medellín, será una empresa dinámica, moderna y competitiva, desarrollando su talento humano y fortaleciendo continuamente la tecnología, contribuyendo al crecimiento constante de recursos para la Salud".

POLITICA DE GESTIÓN INTEGRAL

"Asegurar las transferencias y confiabilidad en la operación, comercialización, administración y control de juegos de suerte y azar. Soportados en el mejoramiento continuo de los procesos, incorporando competitividad e infraestructura, para garantizar la satisfacción de gobernanza y buenas prácticas de Buen Gobierno".

OBJETO SOCIAL

De acuerdo con la Ordenanza Departamental No. 17 del 13 de agosto de 2008, consiste en realizar todas las operaciones comerciales y administrativas convenientes para la explotación económica de su monopolio rentístico de juegos de suerte y azar (artículos 336–362 C.P.) bien en forma directa o a través de terceros, con la finalidad social de destinar sus rentas a los servicios de salud, bajo un régimen propio. Aprovechando su infraestructura tecnológica, también podrá explotar cualquier actividad comercial o juegos no comprendidos dentro del régimen de monopolios. La administración y/o operación de la lotería tradicional y de los demás juegos de su competencia de acuerdo con la ley.

Para el cumplimiento de este objeto, podrá realizar todos los actos y contratos civiles, comerciales y administrativos, permitidos por las leyes a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

Además la Lotería de Medellín para los efectos del artículo 249 del Código de Comercio, es la entidad del Departamento de Antioquia que hace las veces de Junta Departamental de Beneficencia y en el tal carácter concurre a los procesos de liquidación allí referidos.

Realizar todos los actos, contratos y en general todas las operaciones civiles, comerciales y administrativas, necesarias y convenientes para la explotación económica del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, bien en forma directa o a través de terceros, con la finalidad social de destinar sus rentas a los servicios de salud, de acuerdo con la ley.

En aras de racionalizar y optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos, infraestructura física y tecnológica, la Lotería de Medellín podrá realizar todo tipo de actos,

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

contratos y en general, todas las operaciones civiles, comerciales y administrativas necesarias para la eficiente y eficaz explotación de tales recursos, incluyendo la operación y comercialización de productos para ventas sistematizada por la plataforma tecnológica.

FUNCIONES Y DEBERES

En cumplimiento de su objeto social la Lotería de Medellín está autorizada para desarrollar, entre otras, las siguientes actividades:

1) Organizar, dirigir, administrar, explotar, desarrollar y comercializar loterías, en sorteos ordinarios y extraordinarios, directamente o a través de terceros.
2) Organizar, dirigir, administrar, explotar, desarrollar y comercializar el juego de Apuestas permanentes, directamente o a través de terceros.
3) Explotar, administrar, desarrollar, comercializar, directamente o en asocio o a través de terceros, todos los juegos de suerte y azar, derivados de monopolios estatales o por fuera de ellos.
4) Explotar, administrar, desarrollar y comercializar, directamente o a través de terceros, cualquier producto o actividad que le permita generar mayores recursos para la salud aprovechando las tecnologías de la información.
5) Tomar dinero en mutuo con o sin garantía de los bienes de la Lotería de Medellín, girar, endosar, aceptar, adquirir, protestar, cancelar, pagar, recibir cheques, letras de cambio, pagarés o cualquier clase de títulos valores y celebrar contratos en general.
6) Recaudar el impuesto de loterías foráneas y los demás que se le hayan encomendado o que se le encomienden de acuerdo con la ley.
7) Adquirir, enajenar, gravar a cualquier titulo, arrendar, hipotecar, permutar, pignorar y en general ejecutar toda clase de transacciones con bienes muebles e inmuebles, cuando se requiera el cumplimiento de su objeto social.
8) Celebrar todos los actos, contratos, acuerdos, convenios necesarios para el desarrollo de su objeto social.
9) Participar en entidades Nacionales e Internacionales, públicas o privadas y con organismos Internacionales o Nacionales, en la instalación, ampliación y mejoramiento de los sistemas de juegos explotados o explotables y formalizar los acuerdos y convenios comerciales de asistencia para su instalación y explotación.
10) Participar en todo tipo de sociedades, que busquen la realización de su objeto social, con la finalidad de aumentar sus ingresos y las transferencias al sector salud.
11) Participar en la evaluación y formulación de proyectos, planes y programas del sector de juegos de suerte y azar.
12) Liquidar, cobrar, recaudar y transferir al sector salud el producto de su rentabilidad.

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

13) Atender al bienestar y coadyuvar a la formación del personal a su servicio, así como promover la enseñanza en las especialidades de juegos y actividades, explotada o por explotar, en sus aspectos técnicos, operativos, jurídicos y administrativos.

El patrimonio de la Lotería de Medellín es el que tiene en la actualidad y en ningún caso podrá destinarlo para fines diferentes a los contenidos en la Ordenanza o Decreto Ordenanzal 0819 de 1996.

ESTRUCTURA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El objetivo General de la estrategia de la Lotería de Medellín es “Consolidar liderazgo en el mercado de juegos de suerte y azar”. Para ello, el plan promueve objetivos para el cumplimiento de la visión trazada.

La estructura de la planeación estratégica de la Lotería de Medellín obedece a la identificación de las situaciones positivas que definen el direccionamiento estratégico de la entidad el cual se orientará a la modernización del modelo de negocio para la generación de mayores recursos a la salud.

I. OBJETIVO DEL PLAN

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la generación de recursos para la salud y satisfacción a la sociedad, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

II. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Lotería de Medellín.

III. COMPONENTES

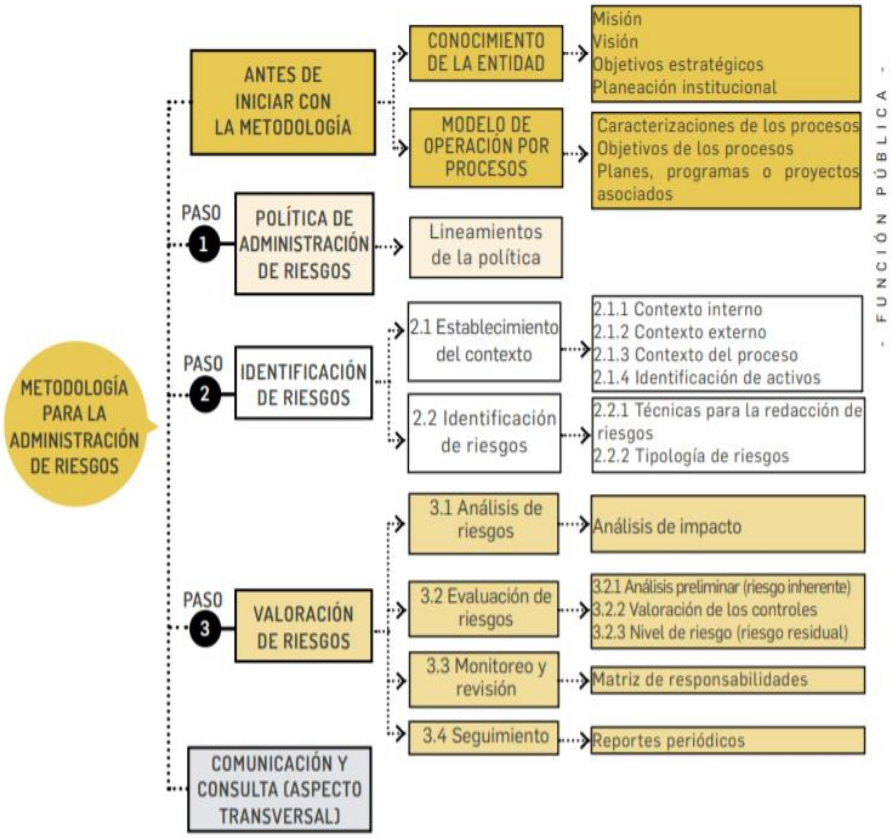
Componente I. Mapa de Riesgos de Corrupción

Para la consolidación de las Políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo y las cuales están definidas en el Manual de Riesgos.

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

El Decreto 1599 de 2005 establece: Elemento de Control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad pública.

Que la Función Pública emitió la Guía Para la Administración del Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital versión 4 de octubre de 2018, donde definió la metodología para la Administración del Riesgo, indicando inicialmente que se requiere de un análisis inicial relacionado con el estado actual de la estructura de riesgos y su gestión en la entidad, el conocimiento de la misma desde un punto de vista estratégico, de la aplicación de tres (3) pasos básicos para su desarrollo y de la definición e implantación de estrategias de comunicación transversales a toda la entidad para que su efectividad pueda ser evidenciada. A continuación, se puede observar la estructura completa con sus desarrollos básicos:



Fuente Guía Para la Administración del Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital

Se deben tener en cuentas algunas de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente, interrelacionadas o en conjunto.

Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Lo definimos en las convenciones como Inaceptables.

Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como la consecuencia (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles. Lo definimos en las convenciones como Moderados.

Compartir o Transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Lo definimos en las convenciones como Tolerables.

Asumir un riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo. Lo definimos en las convenciones como Aceptables.

Para el manejo de los riesgos se analiza las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, institucional, financiera y económica y se puede realizar con base a los criterios de:

i. La valoración del riesgo
ii. El balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma.

Para la ejecución de las acciones, se identifica las áreas o dependencias responsables de llevarlas a cabo, definir un cronograma y unos indicadores que permitan verificar el cumplimiento para tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Con la realización de esta etapa se busca encauzar el accionar de la entidad hacia el uso eficiente de los recursos, la continuidad en la prestación de los servicios, la protección de los bienes utilizados para servir a la comunidad. Igualmente, se busca que la entidad

www.loteriademedellin.com.co / Carrera 47 N° 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 opción 2 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 16

tenga claridad sobre las políticas de Administración del Riesgo, las acciones de manejo de riesgo y el compromiso de la Dirección y de los servidores de la entidad.

Calificación del riesgo

Se debe 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, e igualmente

CONVENCIONES:

EXTREMO 13 - 25	**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 una atención inmediata o de alta Prioridad por parte de la Alta Gerencia para buscar disminuirlo más pronto posible su afectación.
ALTO 7 - 12	**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.
MEDIO 4 - 6	**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.
BAJO 1 - 3	**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.

Tomando las siguientes categorías: Rara, Improbable, Posible, Probable y Casi Segura en relación con el impacto y Insignificante, Menor, Moderado, Mayor y Catastrófico respecto a la probabilidad. Así mismo, presenta un análisis cuantitativo, que contempla valores numéricos que contribuyen a la calidad en la exactitud de la calificación y evaluación de los riesgos. Tanto para la consecuencia como para la probabilidad se han determinado valores 1 a 5.

La forma en la cual la probabilidad y la consecuencia son expresadas y combinadas en la matriz provee la evaluación del riesgo, tal como se puede apreciar en la siguiente grafica:

MATRIZ DE RIESGOS

PROBABILIDAD					
Casi Segura 5	MEDIO 1X5 = 5	ALTO 2X5 = 10	EXTREMO 3X5 = 15	EXTREMO 4X5 = 20	EXTREMO 5X5 = 25
Probable 4	MEDIO 1X4 = 4	ALTO 2X4 = 8	ALTO 3X4 = 12	EXTREMO 4X4 = 16	EXTREMO 5X4 = 20
Posible 3	BAJO 1X3 = 3	MEDIO 2X3 = 6	ALTO 3X3 = 9	ALTO 4X3 = 12	EXTREMO 5X3 = 15
Improbable 2	BAJO 1X2 = 2	MEDIO 2X2 = 4	MEDIO 3X2 = 6	ALTO 4X2 = 8	ALTO 5X2 = 10
Rara 1	BAJO 1X1 = 1	BAJO 2X1 = 2	BAJO 3X1 = 3	MEDIO 4X1 = 4	MEDIO 5X1 = 5
	1	2	3	4	5
	CONSECUENCIA				
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico

Evaluación del riesgo

Para realizar la Evaluación del Riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la Matriz, según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:
Las Consecuencias en la siguiente tabla:

NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN GENERAL	DESCRIPCIÓN	
			CONSECUENCIAS FINANCIERAS	CONSECUENCIAS A LA IMAGEN
1	Insignificante	Pérdidas financieras pequeñas	Menor que $1´000.000	De conocimiento **INTERNO** SIN Consecuencias.
2	Menor	Pérdidas financieras medianas	Mayor que $1´000.000 Menor que $5´000.000	De conocimiento **INTERNO** CON Consecuencias.
3	Moderado	Pérdidas financieras altas	Mayor que $5´000.000 Menor que $50´000.000	De conocimiento **EXTERNO** SIN Consecuencias.
4	Mayor	Pérdidas financieras importantes	Mayor que $50´000.000 Menor que $300´000.000	De conocimiento **EXTERNO** (REGIONAL) CON Consecuencias.
5	Catastrófico	Pérdidas financieras enormes	Mayor que $300´000.000	De conocimiento **EXTERNO** (NACIONAL) CON Consecuencias.

Seguidamente se define la Probabilidad de ocurrencia del evento de acuerdo con la siguiente tabla:

NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN
1	Rara	Virtualmente imposible, se acerca a lo imposible. Puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales.
2	Improbable	Imaginable pero poco posible, ha ocurrido en otra parte. Podría ocurrir algunas veces.
3	Posible	Poco usual. Ha ocurrido o puede ocurrir aquí. Es posible que ocurra algunas veces.
4	Probable	Muy posible, con gran probabilidad de ocurrencia. Puede ocurrir en la mayoría de las circunstancias
5	Casi segura	Muy probable, de alta probabilidad de ocurrencia. Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

Una vez analizado se debe evaluar el riesgo:

- NIVEL DEL RIESGO: Se define como el producto de la Probabilidad por la Consecuencia (NR = P X C).
- Inicialmente se evalúa el Nivel del riesgo ABSOLUTO (considerando que NO existen controles o no están operando).
- Luego se evalúa el Nivel del riesgo BRUTO (considerando que los controles existentes están operando).
- Posteriormente se recalifica el riesgo RESIDUAL (considerando que las medidas de tratamiento planteadas o implantadas funcionan de manera eficaz).

Valoración del riesgo

El Decreto 1599 de 2005 establece: Elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad pública al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el Elemento de Control, denominado "Controles", del Subsistema Gestión de Control, con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas. Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones. Esta valoración se debe realizar en el Mapa de Controles.

MAPA DE CONTROLES

CONTROL	1	2	3	4	5
5	ALTO 1X5 = 5	ALTO 2X5 = 10	MUY ALTO 3X5 = 15	MUY ALTO 4X5 = 20	MUY ALTO 5X5 = 25
4	MEDIO 1X4 = 4	ALTO 2X4 = 8	ALTO 3X4 = 12	MUY ALTO 4X4 = 16	MUY ALTO 5X4 = 20
3	BAJO 1X3 = 3	MEDIO 2X3 = 6	ALTO 3X3 = 9	ALTO 3X4= 12	MUY ALTO 5X3 = 15
2	BAJO 1X2 = 2	BAJO 2X2 = 4	MEDIO 3X2 = 6	ALTO 4X2 = 8	MUY ALTO 5X2 = 10
1	BAJO 1X1 = 1	BAJO 2X1 = 2	MEDIO 3X1 = 3	ALTO 4X1 = 4	ALTO 5X1 = 5

CONTROL DOCUMENTADO

De acuerdo a lo anterior se evalúa la Efectividad de los controles e identificación del Riesgo Residual tal como se puede apreciar a continuación:

EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES:

EFECTIVIDAD	EVALUACIÓN DEL CONTROL	RIESGO RESIDUAL
ALTO	DE 13 A 25	Se da de dividir la Evaluación del Riesgo en la matriz / el promedio de la Efectividad de los controles del riesgo
MEDIO	DE 7 A 12	
BAJO	DE 4 A 6	
NINGUNO	DE 1 A 3	

RIESGO RESIDUAL:

Descripción del Riesgo	Evaluación del Riesgo	Calidad de la Gestión			Riesgo Residual
		Tipo de medida de control	Efectividad	Promedio (*)	
Riesgo 01	25	Control 1	25	23.3	1.07
		Control 2	25		
		Control 3	20		

NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL	VALORACION
INACEPTABLE	>5
IMPORTANTE	DE 3 A 5
MODERADO	DE 1.5 A 2.99
TOLERABLE	<1.49

Mapa de Riesgos de Corrupción

La Lotería de Medellín ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, el cual está disponible para su consulta en la página web de la entidad.

A continuación se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivas medidas de mitigación formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad aprobados en dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el cual puede ser consultado en detalle en la página Web de la Entidad, en un medio de fácil acceso al ciudadano.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2020, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias de acuerdo a la planeación estratégica y la cual define la orientación para mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

IDENTIFICACIÓN									MEDIDAS DE MITIGACIÓN						SEGUIMIENTO					
				ANALISIS						VALORACIÓN					EFECTIVIDAD					
Proceso	**Causas**	**RIESGO**		**Probabilidad**	**Impacto**	**Valoración**	**Categoría**	**Convención**	**Tipos de control**	**Control**	**Control**	**Efectividad**	**Rango**	**Acciones**	**Responsable**	**Evaluación**	**Control**	**Riesgo Residual**	**Nivel**	**Indicador**
		N°	Descripción																	
TODOS LOS PROCESOS	• Exceso de poder o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario. • Dependencia de la toma de decisiones por entes externos en la gestión de la entidad • Realizar actos contrarios a los establecidos en las funciones del cargo • Ausencia de canales de comunicación.	1	Podría existir la concentración de autoridad o exceso de poder	4	5	20	Extremo	INACEPTABLE	• Manual de funciones (perfiles) • Modelo de operación por procesos • Matriz de responsabilidades • Acuerdos de gestión • Código de Integridad • Nombramiento • Actas de Comités	5	5	25	Muy Alto	• Realizar seguimiento a los acuerdos de gestión • Realizar seguimiento a los comités • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Gerente	20	25	0.8	Tolerable	• Medición acuerdos de Gestión
TODOS LOS PROCESOS	• Bajo compromiso institucional e intereses particulares • Presiones indebidas para la producción del material para la explotación de nuestro producto principal o de conceptos jurídicos	2	Se Tomarían decisiones que se ajustaran a intereses particulares, fuera del marco legal	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Capacitación a los funcionarios, para que adquieran conocimientos sobre temas de corrupción y los efectos de la misma. • Código de Integridad • Acuerdos de gestión • Revisión y aprobación de los actos administrativos	5	4	20	Muy Alto	• Realizar aprobación de los actos administrativos • Realizar actas de comités en diferentes temas o procesos. • Actas de comité gerencial y primarios • Cotización de diferentes proveedores	Todos os funcionarios	25	20	1.25	Tolerable	• Seguimiento de las actas
TODOS LOS PROCESOS	• Falta de claridad en limite de autoridad en el desempeño de las funciones • Empleo del cargo para conseguir beneficios para sí mismos. • Desconocimiento de la normatividad legal vigente • Influencia de terceros	3	Se presentaría la extralimitación de funciones	4	5	20	Extremo	INACEPTABLE	• Manual de funciones • Modelo de operación por procesos • Matriz de responsabilidades • Acuerdos de gestión • Código de Integridad • Procedimientos documentados por áreas • Profesionales responsables de áreas del proceso • Planeación Institucional. Inducción del Puesto de Trabajo	5	5	25	Muy Alto	• Realizar seguimiento a los acuerdos de gestión • Realizar a los procesos • Realizar seguimiento a la planeación institucional • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Talento Humano	20	25	0.8	Tolerable	• Medición del Código de Integridad tal como lo indica MIPG
TODOS LOS PROCESOS	• Carencia de personal, no es factible la delegación de funciones en personal con competencias para realizar la gestión y la remuneración no acorde con el perfil • Falta de definición de las funciones de los empleados	4	Se Concentraría la información de determinadas actividades o procesos en una persona.	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Modelo de operación por procesos • Procedimientos documentados por áreas • Distribuir los procedimientos que corresponden al proceso en otros funcionarios para evitar sobrecarga laborar	5	5	25	Muy Alto	• Realizar en el Plan de Bienestar la re inducción todo el personal • Realizar evaluación de los procesos por parte de los Jefes de área • Auditoria de CI y calidad	Oficina de planeación	25	25	1	Tolerable	• Auditorías internas de calidad

TODOS LOS PROCESOS	• Incumplimiento de procesos institucionales, de directrices y políticas Institucionales • Autorizaciones que van en contra de las normas • Utilización del cargo para obtener un beneficio propio o a terceros • Darle prioridad a otras personas dependiendo el rango o la jerarquía • Aunque existen requisitos para la prestación del servicio, algunos usuarios, que al tiempo son funcionarios, insisten en anteponer sus condiciones. • Favorecimiento en el servicio para un sector de la comunidad o un usuario en particular	5	Podría presentarse el tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente y/o clientelismo).	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Delegación de reserva a la Secretaria General para la elaboración de documentación de carácter confidencial. • Procedimientos documentados y profesionales responsables de áreas como apoyo a la Planeación Institucional. • Los funcionarios se ajusten al procedimiento establecido en el proceso • Funciones establecidas en la Lotería de Medellín para cada cargo • Hablar con los funcionarios para que no incurran en la entrega de información sin la debida autorización, principios de confidencialidad de la información. • Informar sobre las normas existentes en la prestación de los servicios	5	5	25	Muy Alto	• Realizar los actos administrativos con el apoyo de la Secretaria General • Matriz de responsabilidades • Realizar evaluaciones al Manual de funciones • Realizar seguimiento a los procesos y controles definidos en los procesos • Realizar actas de comités en diferentes temas o procesos • Realizar estudios de conveniencia y oportunidad con los responsables de su aprobación • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Todos los funcionarios	25	20	1.25	Tolerable	•Seguimiento a los planes de auditoría y de mejoramiento
TODOS LOS PROCESOS	• Volumen de trabajo • Desconocimiento de la normatividad legal vigente • Manipulación del funcionario a cargo • Presión sobre el funcionario a cargo por parte de los contratistas	6	Se podría presentar la alteración de las actas y documentos que se generan en el proceso para beneficiar al contratista y en bien propio.	4	5	20	Extremo	INACEPTABLE	• Carta de aceptación de funciones de supervisor del contrato • Manual de Interventora o supervisión • Informe de supervisión y evaluación de proveedores • Cumplimiento de lo establecido en los contratos y actos • Acuerdos de gestión • Código de Integridad	4	4	16	Muy Alto	• Realizar seguimiento a los informes de supervisión • Realizar acta de inicio y terminación del contrato de recibido satisfacción • Realizar auditoria a los contratos • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Supervisores de los contratos	20	16	1.25	Tolerable	•Seguimiento a los planes de auditoría y de mejoramiento
TODOS LOS PROCESOS	• No dar respuesta a los Derechos de Petición • No ejercer debida supervisión al contrato de concesión • No suministrar de manera oportuna y confiable la información requerida por los organismos de control • No implementación de acciones correctivas a los requerimientos de los organismos de control • Contrataciones mal encaminadas • No culminar el proceso de saneamiento contable • No tener asegurados todos los bienes de la Entidad	7	Se podría presentar Sanción por el no cumplimiento de las obligaciones generando actos de corrupción	3	5	15	Extremo	INACEPTABLE	• Resolución internas • Auditorias, revisión, Requerimientos y comunicados por parte de la dirección de operaciones • Procedimiento documentado, • Identificación de leyes por parte de la Jurídica • Direccionamiento a las áreas relacionadas • Listado de informes a Enviar a los organismos de Control. • Seguimiento a los planes y comités de mejoramiento • Planes de Contingencia para el sorteo • Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación	5	5	25	Muy Alto	• Direccionamiento a una sola área como responsable de la respuesta al derecho de petición • Conocimiento de la normatividad vigente • Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo • Evaluación del cumplimiento de requisitos por concesionario, • Seguimiento a los planes de mejoramiento • Observaciones ajustadas a la Ley • Indicador del avance del saneamiento contable	Todos los Funcionarios	17.45	17.18	1.01	Tolerable	•Efectividad de los Procesos

GESTIÓN ESTRATÉGICA	• Inmediatez • Falta de visión a largo plazo • Falta de asesoría (Comercial e Innovación) • Poca prioridad en la planeación • Deficientes elementos de medición de la eficacia de la aplicación de la planeación, que permitan evidenciar sus beneficios • No integración del personal en los procesos de planeación • Falta de cubrimiento en la planeación	8	Se puede presentar una Planeación Inadecuada a corto y largo plazo	4	5	20	Extremo	INACEPTABLE	• Contratación de asesores externos • Compromiso de la alta dirección • Plan de acción con medición y seguimiento • Plan de acción y planificación del Sistema de Gestión de Calidad • Plan de desarrollo departamental • Buenas prácticas realizadas por le entidad • Personal adecuado al MOP	5	3	15	Muy Alto	• Analizar los planes de acción de años anteriores • Desarrollar la planeación estratégica Realizar valoración de proyectos e innovaciones • Verificar elementos de buenas prácticas realizadas por la entidad • Seguimiento de indicadores • Analizar la valoración de los riesgos • Sistema Integrado de la Gestión y MIPG	Oficina de Planeación	20	15	1.33	Tolerable	•Plan estratégico alineado al Plan de desarrollo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	• Falta de contratos adecuados los servidores públicos • Falta de control al clientelismo • Falta de garantías a los funcionarios • Falta de incentivos que motiven a los servidores públicos • Falta de control en los cambios de gobierno con reestructuraciones inadecuadas	9	Se presencia de la inadecuada rotación de los empleados como hecho de corrupción	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• Manual de Funciones y labores de los funcionarios • Plan de Beneficios • Unión de trabajadores oficiales de la Lotería de Medellín • Planeación Estratégica a largo Plazo	5	3	15	Muy Alto	• Modificación a la legislación en materia de contratación de empleados oficiales • Reconocimiento hoja de vida a los funcionario oficiales • Cumplimiento a los acuerdos con la Unión de Trabajadores • Plan Estratégico a la largo plazo	Gerencia	25	15	1.66	Moderado	•Disminución de la rotación del personal
GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• Exceso de poder o autoridad. • Soborno • Manipulación de personal no autorizado para analizar los estudios de conveniencia y oportunidad • Se presentaría el desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación • Se excedería las facultades legales en los fallos	10	Podrían presentarse las disposiciones Técnicas en Pliegos de Condiciones hechos a la medida de una firma en particular	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Definir el Manual de Contratación • Realizar los Comité de Contratación • Autorización de la gerencia para llevar a cabo la contratación • Definir las personas que realizan los estudios de conveniencia y oportunidad	5	5	25	Muy Alto	• Manual de contratación • Cumplir con el procedimiento de contratación establecido. • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Secretario General	25	25	1	Tolerable	•Actas de comité de contratación
GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• Se vincularía personal sin el cumplimiento de requisitos • Podrían dilatarse los procesos con el propósito de obtener el vencimiento o la prescripción del mismo para proceder a un contrato de prestación de servicios	11	Se vincularía personal sin el cumplimiento de requisitos	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Manual de funciones • Estudio de conveniencia y oportunidad • Certificación de la Dirección del Talento Humano con el fin de no tener personal idóneo para el contrato • Actas de Comité de Contratación • Acuerdos de gestión • Código de Integridad	5	5	25	Muy Alto	• Realizar Comité de Contratación • Certificación de la Dirección del Talento Humano • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Dirección del Talento Humano	25	25	1	Tolerable	•Disminución del personal de prestación de servicios

GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• No realizar un estudio de mercado idóneo • Los estudios previos o de factibilidad podrían ser manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular) • El contratista tenga un interés personal • Se presentaría la contratación con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero. • Establecer condiciones reales y especificas en los pliegos y condiciones	12	Podría presentarse estudios previos o de factibilidad superficiales.	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Manual de Contratación • Estudios de conveniencia y oportunidad • Directrices del Comité de Contratación • Pliegos de Condiciones • Acuerdos de gestión • Código de Integridad	4	4	16	Muy Alto	• Manual de contratación • Cumplir con el procedimiento de contratación establecido. • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Secretario General	25	25	1	Tolerable	• Actas de comité de contratación
GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• Indebido proceso de selección • Falta de inducción y entrega de puestos de trabajo • Falta de objetividad por parte de los directivos en el proceso de evaluación de desempeño • No hacer seguimiento de la efectividad de las formaciones en el desempeño • Cambios del personal al que se le han desarrollado habilidades	13	En los funcionarios y contratistas que presentan bajos Niveles de Competencia	5	2	10	Alto	MODERADO	• Manual de selección y manual de competencias, responsabilidad y autoridad • Manual de inducción y video institucional. • Énfasis en la objetividad de las evaluaciones de desempeño, con plan de mejoramiento obligatorio. • efectividad del desempeño del personal capacitado	2	5	10	Muy Alto	• Ajuste al manual de inducción y al video institucional • Mayor exigencia por parte de los directivos en la evaluación de desempeño (en el ítem de formaciones)	Dirección del Talento Humano	10	10	1	Tolerable	• Nivel de Desempeño del personal • Aumento en el índice de Satisfacción de personas
GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• Intereses personales por el personal de contratación • Invitaciones públicas o privadas sin seguir el manual de contratación • Direccionar los procesos hacia un grupo en particular • Adendas que cambiarían condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. • Urgencia manifiesta inexistente	14	Los pliegos de condiciones podrían hacerse a la medida de una firma en particular.	5	5	25	Extremo	INACEPTABLE	• Manual de contratación • Modelos de acuerdo al Objeto y Cuantía del Contrato y Directrices del Comité de Contratación • Actas comité de Contratación • Publicación de todos los procesos • Plan anual de compras • Acuerdos de gestión • Código de Integridad	5	5	25	Muy Alto	• Realizar Comité de Contratación • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario	Secretaria General	25	25	1	Tolerable	• Revisión actas de comité de contratación
GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• Mal direccionamiento de los derechos de petición. • Desconocimiento de los términos por parte de los funcionarios involucrados en la respuesta • Falta de respuesta por parte de otras áreas involucradas en la respuesta del derecho de petición • Respuesta fuera del término por parte de otras áreas involucradas en la respuesta del derecho de petición	15	Se puede presentar que no se dé respuesta a los Derechos de Petición	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Acuerdos de gestión • Código de Integridad • Resolución Interna Código Contencioso Administrativo	5	4	20	Muy Alto	• Direccionamiento a una sola área como responsable de la respuesta al derecho de petición • Conocimiento de la resolución interna y de la normatividad vigente • Enviar por correo interno el derecho de petición asignándole a cada una de las áreas involucradas. • Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo al área responsable de la respuesta	Secretario General	20	20	1	Tolerable	• Seguimiento Oportuno a los derechos de Petición

GESTIÓN SECRETARIA GENERAL	• Desconocimiento de normas • Falta de revisión • Falta de planeación • Mal manejo • Favorecimiento a determinados proponentes	16	Mala elaboración de pliegos de condiciones o términos de referencia y contratos	3	3	9	Alto	MODERADO	• Revisión previa y posterior. En la elaboración de los pliegos o términos de referencia hacen parte la dependencia que solicita el bien o el servicio (técnica), la jurídica (maneja la parte legal, normatividad y procedimiento, ley 80 de 1993, decreto 2170 de 2002 y normas concordantes), la parte financiera (económica y financiera). La última revisión la hace la Gerencia. • Proyecto de pliegos o términos de referencia • Observaciones a los mismos	5	3	15	Muy Alto	• Conformación de equipos para la elaboración de los pliegos de condiciones o términos de referencia • Observaciones ajustadas a la Ley, parte financiera y técnica con el fin de mejorar los pliegos o términos de referencia definitivos • Capacitación en contratación administrativa y penal • Suscripción en la Legis • Socializar el manual de contratación.	Secretario General	9	15	0.6	Tolerable	•Conformidad de contratos •Oportunidad de legalización de contratos
GESTION FINANCIERA	• Falta de control por parte de la alta dirección • Falta de control por parte de de Control Interno • Existencia de intereses no institucionales en la oportunidad	17	Ejecución ineficaz de recursos para beneficiar intereses particulares	4	4	16	Extremo	INACEPTABLE	• Certificación del Gerente • Solicitud de informes financieros cada vez que hay reuniones de Junta Directiva. • Comités de Gerencia • Actas de comité de gerencia	4	4	16	Muy Alto	• Autorización del gerente como ordenador del gasto • Seguimiento actas de Comité de Gerencia • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario	Subgerente Financiero	16	16	1	Tolerable	•Revisión actas de Comité de Gerencia
GESTION FINANCIERA	• Falta de principios (ética, transparencia, responsabilidad, honestidad y honradez de los funcionarios) • Existencia de intereses no institucionales	18	Adquirir compromisos más allá del presupuesto aprobado por atender intereses no institucionales	4	4	16	Extremo	INACEPTABLE	• Aprobación del Gerente y la Junta del presupuesto anual • Autorización del COFIS para el presupuesto asignado • Solicitud de informes financieros cada vez que hay reuniones de Junta Directiva. • Comités de Gerencia • Actas de comité de gerencia	4	4	16	Muy Alto	• Autorización del gerente como ordenador del gasto • Seguimiento actas de Comité de Gerencia • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario	Subgerente Financiero	16	16	1	Tolerable	•Revisión actas de Comité de Gerencia
GESTION FINANCIERA	• Falta de análisis, valoración del riesgo y desconocimiento de normas. • Colocación de inversiones basadas en indicadores financieros y económicos equivocados. • Altos niveles de efectivo custodiado en la Tesorería. • Información sobre disponible desactualizada. • Errores e inoportunidad en la conciliación bancaria. • Tráfico de influencias en la colocación de inversiones. • No existe segunda validación por personas diferentes en la transferencia electrónica de dinero.	19	Se puede presentar un error o Desacierto en la administración del disponible	3	4	12	Alto	MODERADO	• Control a través de un comité para la toma de decisiones de inversión. • Calificación del emisor patrimonialmente, por evaluación de la calificación del riesgo otorgada a las entidades financieras. • Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación • Descentralización de los recaudos a través del sistema bancario • Cuadre diario, Boletín de caja diario y Registro de los movimientos bancarios en forma diaria (Cargas) • Se exige dos autorizaciones en la transferencia de fondos y pago de obligaciones.	4	3	12	Muy Alto	• Tesorería las consignaciones bancarias en los primeros 15 días del mes • Monitoreo permanente al comportamiento financiero por parte del Director Financiero • Establecer las Política de inversión financiera • Log de registro bancario	Subgerente Financiero	12	12	1	Tolerable	•% EBITDA •% utilidad neta •KTNO •Liquidez del Plan de Premios •Ejecución Plan de compras •Flujo de caja libre FCL •EVA •Ventas de Lotería •Derechos de explotación •Transferencias •Liquidez del Plan de Premios

GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES	• Inconvenientes de orden publico • Suspensión del fluido eléctrico • Intervención de la Superintendencia Nacional de Salud • Fallas en el sistema de devolución • Ausencia de autoridades • Daños en los equipos del sorteo • Demoras en la transmisión de la devolución a la Supersalud	20	No realizar el sorteo oportunamente generando inseguridad y falta de transparencia a los apostadores	5	3	15	Extremo	INADMISIBLE	• Planta eléctrica con mantenimiento preventivo • Estricto cumplimiento de la Ley de los Procesos de seguridad para el sorteo. • Diferentes opciones de efectuar la devolución • Plan de contingencia • Control de tiempos en el envío de la devolución de Distribuidores/ supervisión de la recepción de la devolución. • Mantenimiento sistema de información • Grabación de archivos en CD, entregados a autoridades de vigilancia del sorteo • Envió por correo electrónico antes de la realización del sorteo	5	3	15	Muy Alto	• Concretar apoyo de la fuerza pública • Suspensión o aplazamiento del sorteo • Traslado del sorteo a otra sede • Contrato de mantenimiento eléctrico preventivo • Sensibilización y cumplimiento de los normas que nos rigen • Cronograma mensual de asistentes del sorteo • Sistema para procesar más rápidamente los archivos.	Subgerente Comercial y de Operaciones	15	15	1	Tolerable	• Realización Sorteo
GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES	• Presiones a funcionarios para beneficio del concesionario y del servidor público • Falta de recursos económicos humanos y tecnológicos • Falta de conocimiento del concesionario de todas las obligaciones contractuales y de ley	21	No supervisar debidamente las obligaciones del contrato de concesión	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• Auditorias • Visitas administrativas • Contrato de concesión • Presupuesto • Sanciones	5	5	25	Muy Alto	• Condiciones para el control, apuesta sistematizada, data center , auditoria de sistemas y visitas administrativas ONLINE • Sensibilización al concesionario • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Subgerente Comercial y de Operaciones	25	25	1	Tolerable	• Cumplimiento obligaciones contrato concesionario
GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES	• Falta de conocimiento de los formularios billetes de lotería autorizados en el mercado, dando a una explotación ilegal • Incumplimiento de las obligaciones establecidas al impresor • Queja por parte del concesionario • Reclamos permanentes de los apostadores • Desabastecimiento de formularios en el mercado	23	No realización de la evaluación de los proveedores de os formularos de las apuestas permanentes y billetes de Lotería	3	2	6	Medio	TOLERABLE	• Cumplimiento de normas de ley y las establecidas en los contratos	2	5	10	Alto	• Realizar seguimientos a los contratos con los impresores • Realizar buenos técnicas de contratación y evaluar buenos proveedores • Distribuir el mercado en varios impresores	Subgerente Comercial y de Operaciones	6	10	0.60	Tolerable	• Evaluación proveedores para la explotación misional
GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES Y GESTION FINANCIERA	• Pérdida o hurto por mal manejo del distribuidor • Pérdida o hurto por mal manejo de la transportadora • Pérdida o hurto por mal manejo en Lotería de Medellín • Incendio o terremoto • Presión sobre el funcionario a cargo por parte de los funcionarios, distribuidor o amigos	24	Se puede presenciar en la pérdida de premios de la entidad	3	2	6	Medio	TOLERABLE	• Perforación • Oficios al distribuidor • Comunicación telefónica • Pago se seguro para premios en contrato con la empresa impresora de la Lotería • Pago del responsable que firma la guía • Cava de seguridad • Área restringida • Lectura permanente de premios • Ubicación de premios lejos de instalaciones eléctricas y húmedas en zonas seguras • Lectura permanente de premios	3	2	6	Medio	• Suspensión de despacho • Pólizas de cumplimiento • Ingreso restringido • Cambio de resolución de cartera • Proceso disciplinario (Control Interno Disciplinario)	Subgerente Comercial y de Operaciones y Subgerente Financiero	6	6	1	Tolerable	• Cartera Morosa

GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES	• Ausencia del personal a realizar el sorteo • Desconocimiento de horarios de las actividades del sorteo • Falta de control al ingreso del Templo de los Millones • Falta de control de ingreso de objetos al Templo • Falta de alertas de apertura del Templo de los Millones • Falta de medios de control para el ingreso del personal al templo • Falta de seguimiento de actividades dentro del Templo • Ausencia de sellos para la apertura de urnas • Falta de seguridad para custodiar las baloteras • Falta de control en la manipulación de las balotas • Falta de pesaje de balotas • Falta de seguimiento a la tendencia de la numeración • Falta de ubicación de las balotas en el equipo neumático • Falta de verificación de ventas de la billetería • Falta de seguimiento a los billetes no vendidos • Falta de información de ventas • Falta de seguimiento al sorteo • Falta de seguimiento a los resultados del sorteo • Falta de información al público en general del sorteo • Falta de cierre del sorteo • Falta de video institucional del sorteo	25	Se puede presentar que se modifiquen los resultados en el sorteo	5	3	15	Extremo	INACEPTABLE	• Registro de funcionarios a realizar el sorteo • Cronograma de funcionarios y cambio de horario al personal que asiste al sorteo • Autorización del personal para ingresar al Templo • Revisión de Celulares y bolsos son dejados en la portería • Ingreso al templo mediante clave electrónica • 8 Cámaras de seguridad para 174 mts² de área del templo de los Millones • Sellos de seguridad de urna (Vinilo destructible respaldo 80) • Balanza electrónica • Pruebas aleatorias de tendencia para verificar la caída de un mismo numero • Automatización de ubicación de los juegos de balotas en el equipo neumático • Recibo de llamadas de confirmación de la devolución • Recibo de correo electrónico • Recibo devolución por la WEB • Recolección de la billetería a los distribuidores no vendida en el País • Cierre de devolución • Envió de ventas a la Súper Intendencia Nacional de Salud • Grabaciones permanentes desde el inicio del sorteo del premio mayor hasta el último seco • Digitación de los resultados en sistema Signus • Resultados escritos ingresada por los delegados para confrontar con el resultado impreso por Signus • Visualización de los resultados por el público • Visualización de medios de los resultados • Transmisión en vivo del sorteo del premios mayor Y Subida de información a la WEB del sorteo • Publicidad de volantes • Escrutinio informe de resultados	5	5	25	Muy Alto	• Equipo neumático para guardar las balotas, realizar pesaje, pruebas y sorteo automatizado • Planilla autorizada por Gerencia, Teleantioquia, Secretaria de Gobierno de Medellín, Representante de Gerencia, Representante de las apuestas permanentes, Presentadora Se invita a cualquier persona que quiera hacer presencia • Cronograma del personal • Libro de vigilancia Locker • Registro de los autorizados • Grabación permanente • Se lleva libro de sellos • Certificación balanza • Grabación del pesaje • Planilla de pruebas • Aplicativo Signus • Líneas de atención al publico • Correo electrónico • Archivo enviado con 30 min • Recibo de confirmación carga • Cámaras de seguridad • Grabación Teleantioquia • Planilla de resultados • Vidrios de seguridad • Televisores ubicados dentro del templo para verificar el sorteo • Teleantioquia • Video Youtube del sorteo • WEB lotería de Medellín • Grabación en CD del sorteo • Informe de resultados Súper intendencia Nacional de Salud • Resultados Concesionario de Apuestas Permanentes • Resultados Gtech • Impresor de hojas de resultados • Se debe hacer un video donde se aprecie todo el sorteo en sus actividades	Subgerente Comercial y de Operaciones	15	25	0.66	Tolerable	• Transparencia en la realización del sorteo de la Lotería de Medellín

GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES Y GESTION FINANCIERA	• Falta de procedimientos claramente definidos para el pago electrónico • Falta de conocimiento de variable técnicas • Falta de definir obligaciones contractuales entre canal electrónico y canal baloto • Errores en la digitación • Perdida del archivo de pago por el canal • Presión sobre el funcionario a cargo por parte de los distribuidor	26	Puede presentarse fallas de pago electrónico de premios	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Procedimiento, resolución • Información encriptado • Puede haber	3	2	6	Medio	• Actualizar resolución y procedimiento para que sea más clara y especifica que abarque todos los controles para el pago de lotería electrónica • Auditoria al sistema de información • Clave encriptado y envió de autorización al Banco	Subgerente Financiero	20	6	3.33	Importante	•Satisfacción cliente pago premios
GESTIÓN INFORMÁTICA	• Virus • Falta de autocontrol de los empleados • Falta de controles para el ingreso a Internet	27	Acceso inapropiado al entorno de programas e información	2	4	8	Alto	MODERADO	• Antivirus • Controlar archivos externos • Cultura de autocontrol • Proxy para navegación • Bloque de sitios de Internet por dirección (URL) • Bloqueo de servicios (msm, gtalk, etc) • Bloqueo de sitios de contenido para adultos, juegos, etc • Firewall	2	3	6	Medio	• Escaneadores de puertos • Solicitar autorización para navegar	Jefe de Oficina TIC	8	6	1.33	Tolerable	•Efectividad a la atención a solicitudes de soporte
GESTIÓN INFORMÁTICA	• Inexistencia o incosistencia de los backups • Daños en archivos de programa por virus • Almacenamiento de información importante en estaciones, no en el servidor central • Debilidades en planes de contingencia de información	28	Perdida de información de carácter primordial	2	4	8	Alto	MODERADO	• Archive log, backup en cinta, rman, replicación de base de datos • Antivirus • Fomento de cultura de almacenamiento de información en sistemas centrales	4	2	8	Alto	• Pruebas de integridad y restauración de backups • Prevención de virus y programas maliciosos • Aumentar seguridad y nivel de privacidad de la información en el servidor de archivos • Actualizar plan de contingencia de información	Jefe de Oficina TIC	8	8	1	Tolerable	•% Cumplimiento del cronograma proyectos TI •% Disponibilidad servicios comerciales
GESTIÓN EVALUACIÓN Y CONTROL	• Bajo nivel en el análisis de los integrantes de los proceso • Utilización indebida de la información por parte de los auditores • Inadecuado suministro o manejo de la información por parte de los auditados • Distorsión en la interpretación de resultados • Bajos niveles éticos del auditado • Bajos niveles de competencia del auditor	29	Desviación en los resultados de auditorias	2	3	6	Medio	TOLERABLE	• Apoyo en las auditorias con auditores de calidad • Auditoria a auditores de calidad • Proceso de selección y evaluación de auditores por competencias	4	5	20	Muy Alto	• Integrar auditorías internas de calidad con auditorias de control interno • a. auditorias a control interno por parte de Auditores de Icontec • b. capacitación especializada en auditorias • Sensibilización en la cultura del autocontrol en la empresa • Informe final de auditoría conciliado • Aplicación código de ética (cultura institucional)	Directora de Auditoría Interna	6	20	0.33	Tolerable	•Cumplimiento Plan de Auditorías •Calificación ponderada del Mapa de Riesgos •Cumplimiento de entrega de informes con satisfacción
GESTIÓN EVALUACIÓN Y CONTROL	• Baja cultura de autocontrol y autorregulación • Saturación de cargas de trabajo • Alto nivel de hallazgos y de requerimientos por parte de los organismos de control	30	Se puede presentar que auditoría interna	4	4	16	Extremo	INADMISIBLE	• Explicación y retroalimentación de resultados	4	4	16	Muy Alto	• Sensibilización y gestión del desempeño • Redistribución de responsabilidades • Normatividad interna y externa	Directora de Auditoría Interna	16	16	1	Tolerable	•Seguimiento a los planes de mejoramiento

GESTIÓN COMUNICACIONES	• No gestionar canales de Comunicación Interna • No canalizar información institucional que requiera comunicar la Gerencia • Uso incorrecto del mail corporativo desconociendo el procedimiento establecido sobre: firma institucional estandarizada, imagen de usuario • No medir los medios de Comunicación Interna • Falta de insumos de información por parte de otras áreas, que impidan la difusión de información institucional que deba estar al alcance del público • No apoyar la realización de la rendición de cuentas anual • No apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico	31	Comunicación Informativa con el Público Interno	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Generar contenidos y diseños, para la actualización de los medios de Comunicación Interna • Generar contenidos semanales para los medios de Comunicación Interna • Procedimiento establecido y restricciones por parte del sistema de correo • Realizar medición de los medios de Comunicación Interna • Solicitud a las áreas para ofrecer el espacio informativo en los medios de Comunicación Interna • Apoyar la realización de la rendición de cuentas anual para el público interno y externo • Apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico, para que el público interno esté encaminado hacia un mismo norte de trabajo y esfuerzo	5	4	20	Muy Alto	• Apoyo permanente para el diseño y la generación de contenidos para los medios de Comunicación Interna • Solicitud semanal a la Gerencia del mensaje interno • Sensibilización en el uso del correo corporativo • Contratar la medición y haya objetividad en el proceso • Solicitud a las diferentes áreas de los insumos de información • Organización anticipada de la rendición de cuentas anual • Actualizar el plan y el direccionamiento estratégico	Gerente	20	20	1	Tolerable	• Cumplimiento Plan de Comunicación
GESTIÓN PLANEACIÓN	• No realizar el análisis Riesgos del SIGC • No identificar las amenazas y vulnerabilidad, calificación del riesgo y propuestas de acciones para tratar los riesgos • Falta de revisión al Informe de Seguimiento de la etapa anterior • Falta de seguimiento a la matriz de riesgos	32	No realizar seguimiento a los riesgos	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• Manual de riesgos • Administración de los riesgos • Análisis de los estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo • Validación de los datos con los responsables • Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones • Automatizar los medios de comunicación, análisis e información, de los canales de comunicación de la Entidad	3	4	12	Alto	• Plan de Riesgos • Matriz de Riesgos • Estudios de Conveniencia y Oportunidad • Planes y Proyectos • Planeación Estratégica	Subgerente Financiero	25	12	2.08	Moderado	• Riesgos identificados, riesgos controlados
GESTIÓN PLANEACIÓN	• No realizar el análisis Riesgos de corrupción • No identificar las estrategias de lucha contra la corrupción y de la atención al ciudadano • Falta de identificación del mapa de riesgos de corrupción • Falta de estándares para dar cumplimiento a la legislación	33	No identificar los riegos de corrupción	3	5	15	Extremo	INADMISIBLE	• Manual de riesgos • Administración de los riesgos • Análisis de los estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo • Validación de los datos con los responsables • Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones • Automatizar los medios de comunicación, análisis e información, de los canales de comunicación de la Entidad	5	5	25	Muy Alto	• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Subgerente Financiero	15	25	0.6	Tolerable	• Publicación y seguimiento Plan de Corrupción y Atención al Ciudadano

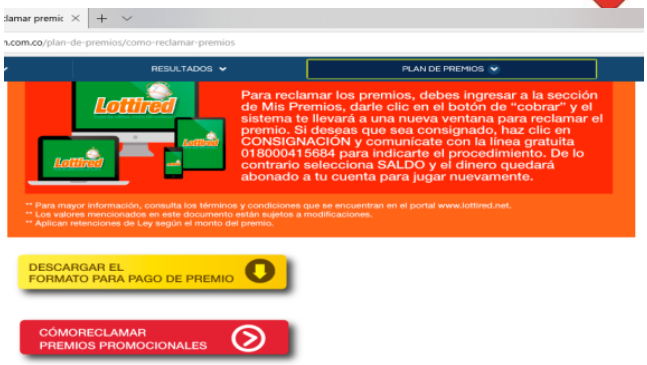
Para dar cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional se tiene implementado como Buenas Prácticas en toda la contratación de la Lotería de Medellín, el levantamiento de la Matriz de Riesgos como mecanismo de Anticorrupción para una buena práctica.

Componente II. Racionalización de Trámites

La Lotería de Medellín teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP y lo que ha avanzado en la racionalización de los trámites, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites en Entidad, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

Nuestros productos http://www.Lotería de Medellín .com.co/nuestras-marcas

Formato para pago de premios para la atención a nuestros clientes en el link_:
http://www.loteriademedellin.com.co/plan-de-premios/como-reclamar-premios
http://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/f-gf-pp-01_formato_pago_premios_ganadores.pdf

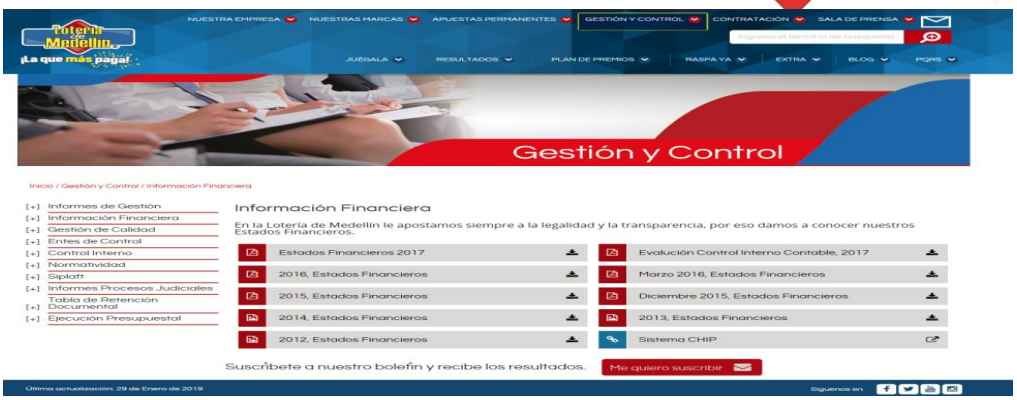


COMPONENTE III. Rendición de cuentas

El proceso de rendición de cuentas propicia un espacio para socializar la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad y el desarrollo institucional, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula a toda la sociedad de carácter público, privado y comunitario, mediante la publicación de los documentos soportes de Gestión, Evaluación y Austeridad del Gasto, así:

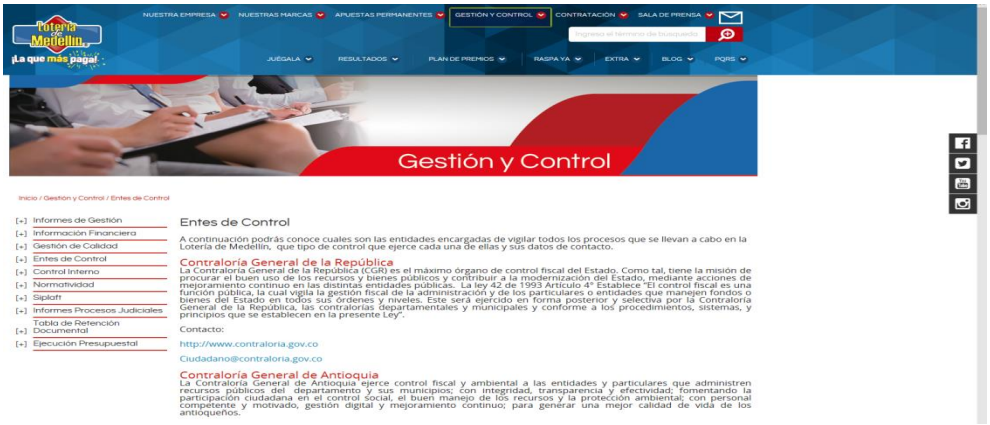
Informes de Gestión: En nuestros informes de gestión encontrarás todas las acciones desarrolladas y los alcances obtenidos en los periodos que allí se relacionan, el cual se puede visualizar en el siguiente link: https://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/informes-de-gestion

Informes Financieros: En Lotería de Medellín le apostamos siempre a la legalidad y la transparencia, por eso damos a conocer nuestros Estados Financieros. el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.Lotería de Medellín .com.co/gestion-y-control/informacion-financiera

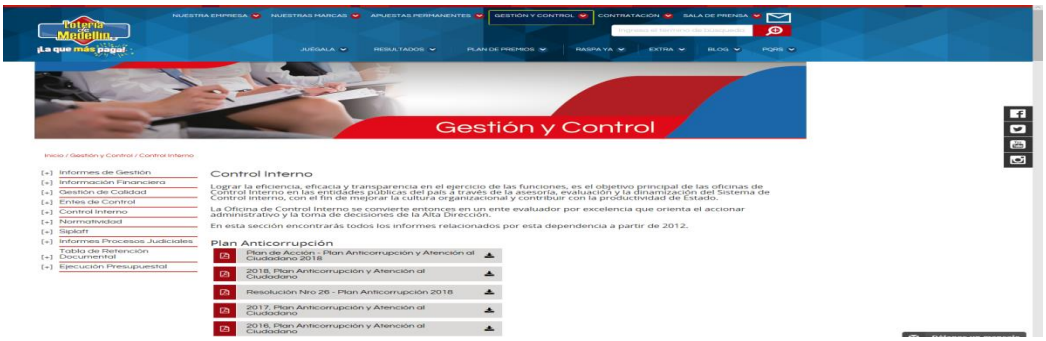


Informes Gestión de Calidad: En Lotería de Medellín podrás conocer cuáles es el sistema integrado de calidad en los procesos que se llevan a cabo en la Lotería de Medellín, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/gestion-de-calidad

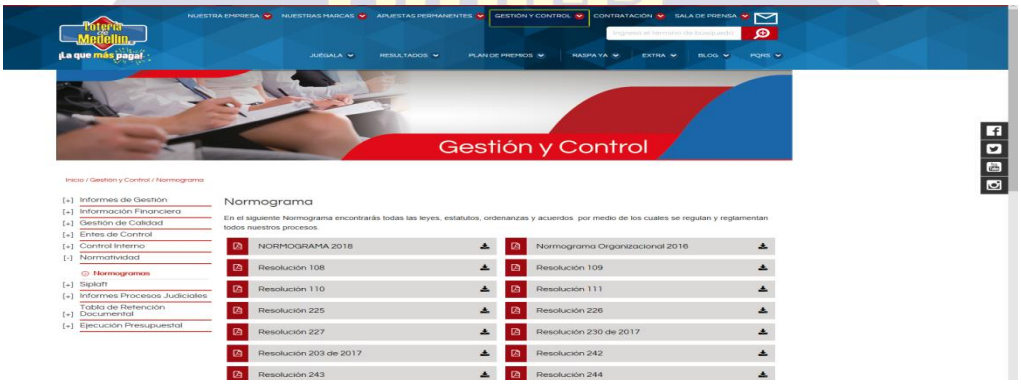
Informes Entes de Control: En Lotería de Medellín podrás conocer cuáles son las entidades encargadas de vigilar todos los procesos que se llevan a cabo en la Lotería de Medellín, que tipo de control que ejerce cada una de ellas y sus datos de contacto, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/entes-de-control



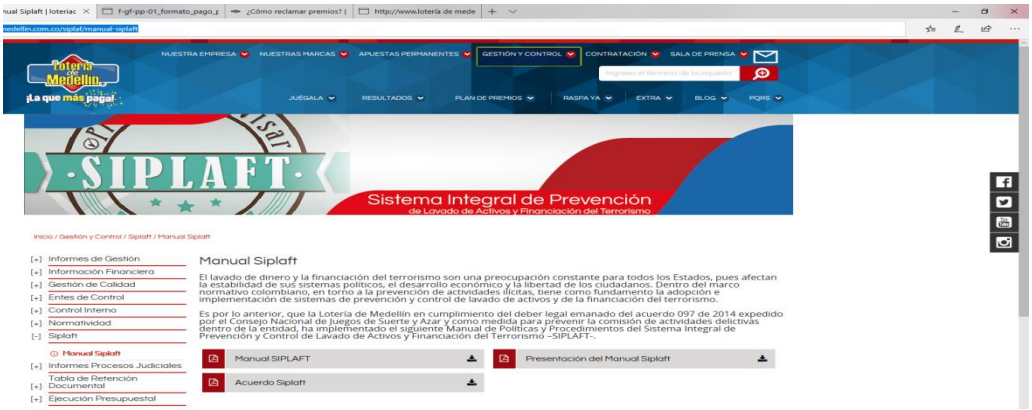
Informes control Interno: En Lotería de Medellín podrás conocer cuáles son los informes presentados por la oficina de Control Interno a los procesos que se llevan a cabo en la Lotería de Medellín , que tipo de control que ejerce cada una de ellas y sus datos de contacto, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno



Normograma: En el siguiente Normograma encontrarás todas las leyes, estatutos, ordenanzas y acuerdos por medio de los cuales se regulan y reglamentan todos nuestros procesos, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/normatividad/normogramas



Siplaft: En SIPLAFT encontrarás la presentación y el manual sobre el tema de lavado de activos y la financiación del terrorismo, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.loteriademedellin.com.co/siplaf/manual-siplaft



Informes Procesos Judiciales: encontrarás los informes a los procesos de la entidad, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno/informes-procesos-judiciales

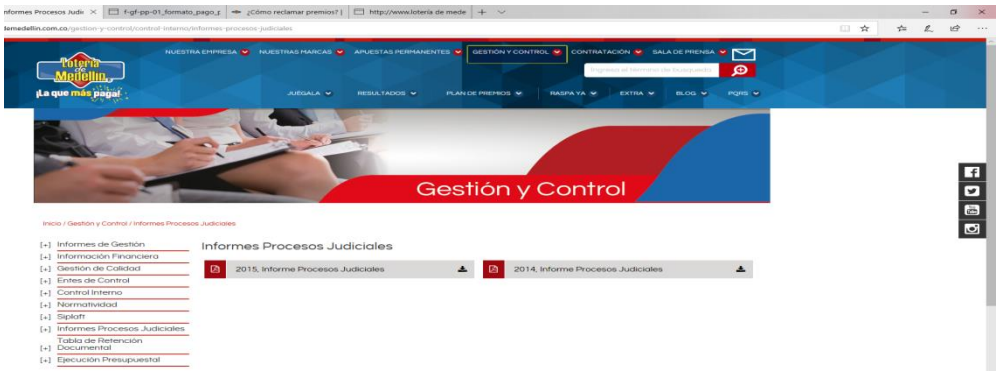
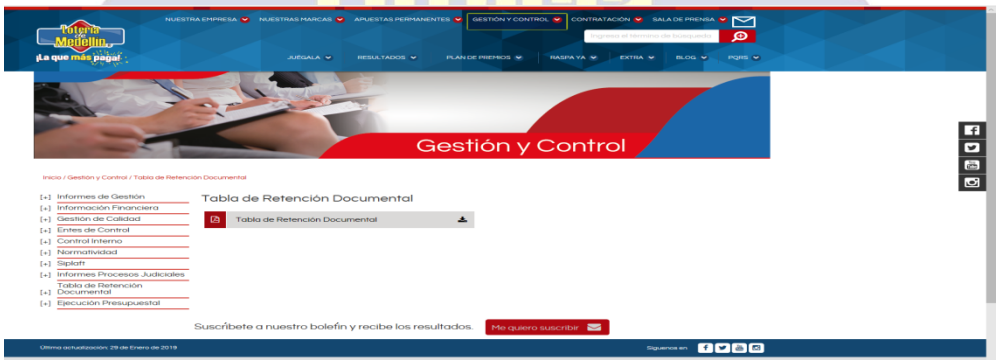


Tabla de Retención: encontraras la tabla de retención documental de la entidad, el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.Lotería de Medellín .com.co/gestion-y-control/control-interno/tabla-de-retencion-documental



Para consultar el histórico de las ejecuciones presupuestales de la Lotería de Medellín por trimestre, debes Ingresar al portal www.chip.gov.co/ , el cual se puede visualizar en el siguiente link:
http://www.Lotería de Medellín .com.co/ejecucion-presupuestal

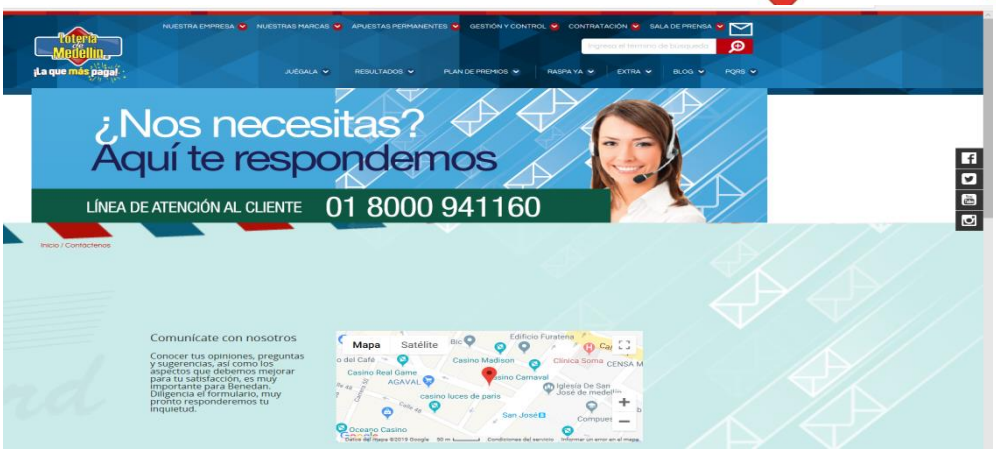
COMPONENTE IV. Atención al ciudadano

Desde la página web de la entidad en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/homepage, se puede visualizar los mecanismos de atención al ciudadano:

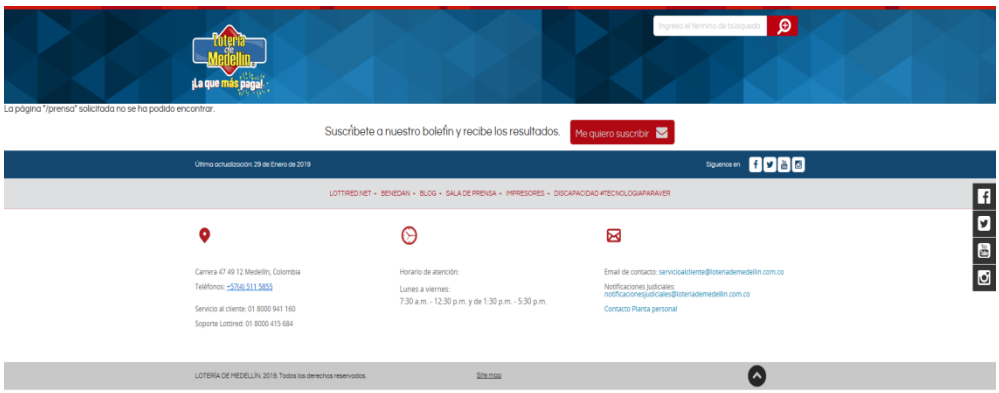
De acuerdo a lo anterior el ciudadano puede presentar una queja, hacer una solicitud, realizar la devolución y soporte de la lotería, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios e información de interés, en el siguiente cuadro se describe claramente el servicio al cliente actualmente:

SERVICIO AL CLIENTE ACTUAL		
Descripción	**Servicio al Cliente**	**Mesa de Ayuda**
Ubicación	Dirección Comercial	Dirección Informática
Servicio	Comercial	Técnico
Horario de atención	Lun - Vie 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 a 5:30 pm Sáb 7:30 am a 12:00 pm	7 x 24 (siete días a la semana por veinticuatro horas al día).
Medios de contacto	- Línea: 018000941160 - e-mail: Lotería de Medellín @Lotería de Medellín .com.co; servicioalcliente@Lotería de Medellín .com.co - Página Web: www.loteriademedellin.com.co opción Quejas y Reclamos - Buzón de Sugerencias - Presencial	- Línea: 018000415684 - e-mail: soporte@lottired.com; servicio@lottired.com - Chat interactivo del portal Lottired.net - Chat del Sid – distribuidores - Presencial
Cantidad de personas que prestan el servicio	1	3
Líder o coordinador	Coordinador de Mercadeo	Tecnóloga en Telecomunicaciones
Registro en CRM	Sólo PQRSD	Todas las llamadas
Tiempo de respuesta - CRM	inferior a 15 días dependiendo del requerimiento	Inferior a 2 días
Actividades	- Atención y recepción de llamadas - Revisión Correo electrónico - Registro de PQRSD, su debido seguimiento y almacenamiento en carpetas para auditoría - Informes periódicos de PQRSD - Envío de tarjeta de cumpleaños a los distribuidores - Actualización de base de datos distribuidores - Encuestas de satisfacción a clientes y distribuidores - Pago de premios promocionales - Entre otras	- Atención y recepción de llamadas - Registro de llamadas en el CRM y seguimiento hasta el respectivo cierre - Soporte técnico para clientes de la plataforma Lottired (virtual y electrónica), compra por Internet y venta a través de las máquinas Lottired. - Envío de comunicados a los distribuidores - Realización de encuestas - Entre otras.
Registro y control de llamadas	Formato en Excel	Programa controlador de llamadas recibidas

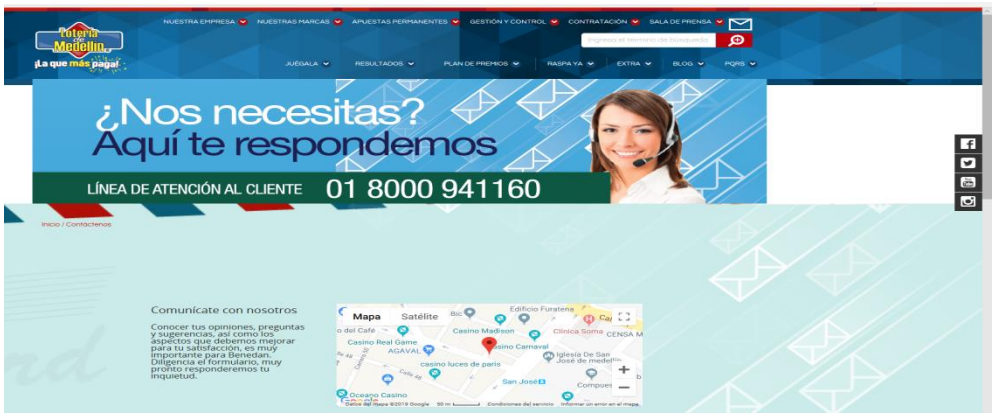
Contáctenos en el link http://www.loteriademedellin.com.co/contacto



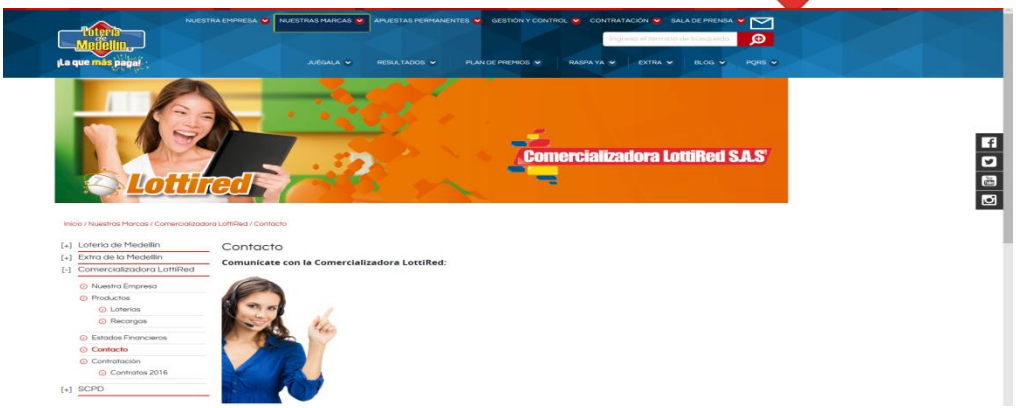
Sala de prensa en el link: http://Lotería de Medellín .com.co/sala-de-prensa



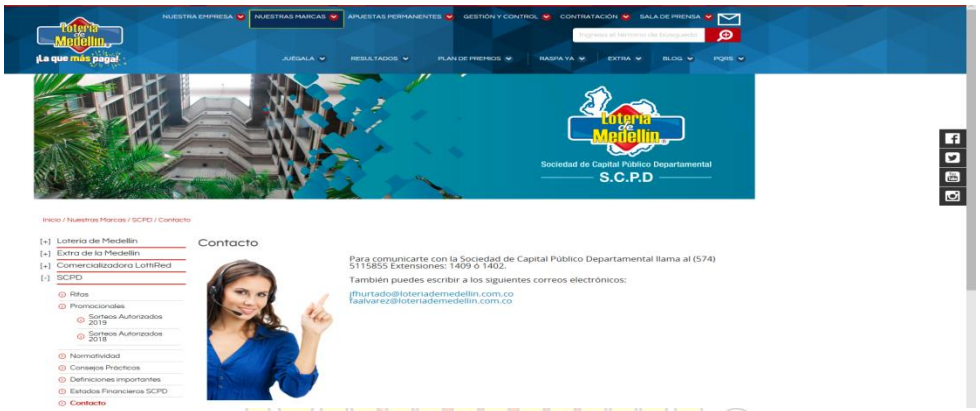
Formulario de quejas y reclamos en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/atencion-al-ciudadano



Contacto Lottired en el link: http://www.Lotería de Medellín .com.co/nuestras-marcas/lottired/contacto

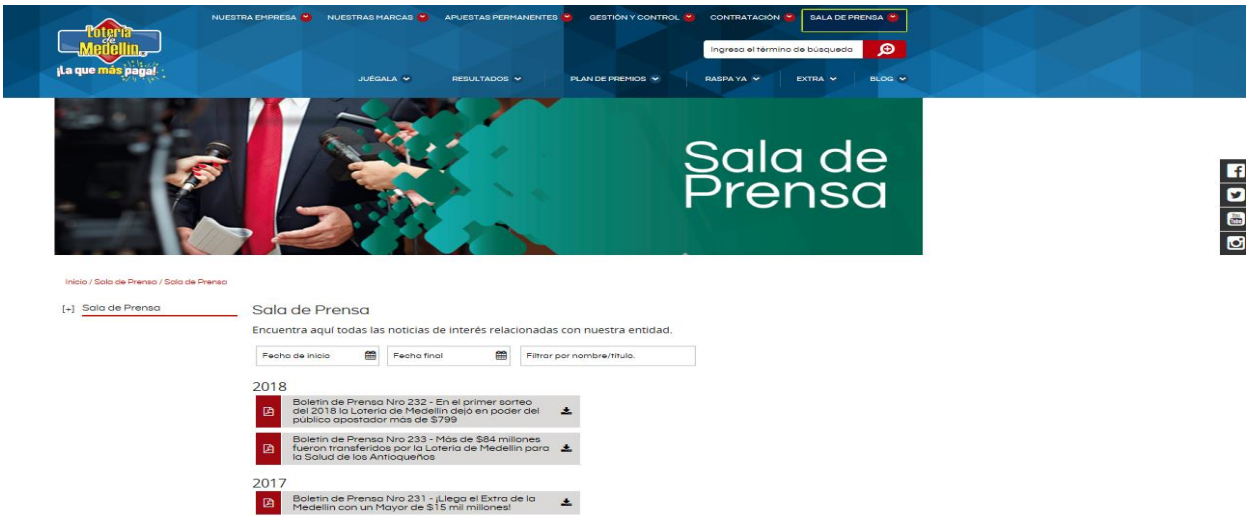


Contacto SCPD en el link http://www.loteriademedellin.com.co/nuestras-marcas-exp/scpd/contacto

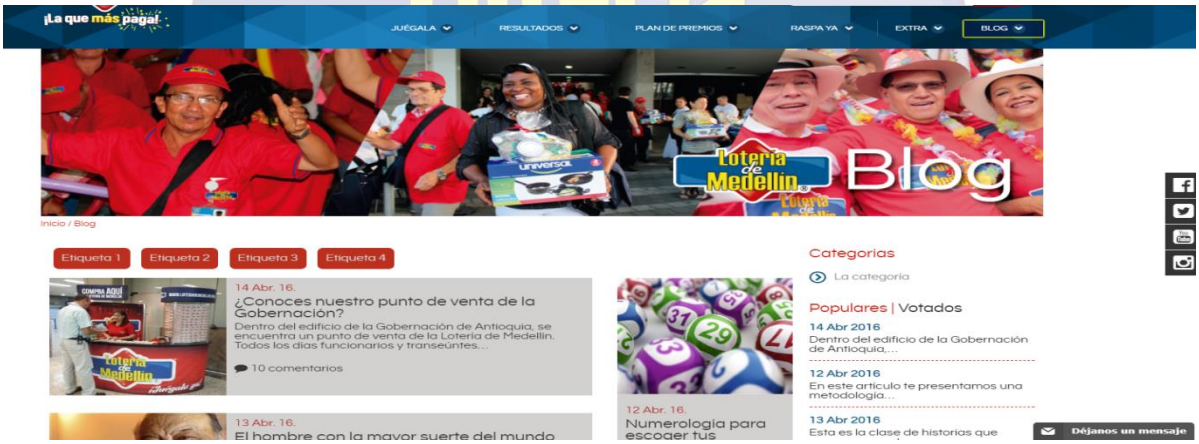


Sistema de atención a nuestros clientes en el link http://servicios.Lotería_de_Medellín.com.co/devoluciones/faces/common/login/logout.jsp

Sala de prensa en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/sala-de-prensa



Blog institucional: http://www.loteriademedellin.com.co/blog



Formulario de quejas y reclamos en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/atencion-al-ciudadano/formulario-pqrs

Sistema de atención a nuestros clientes en el link
http://sid.benedan.com.co/cas/login?service=http%3A%2F%2Fsid.benedan.com.co%2Fdevoluciones%2Ffaces%2Fcommon%2Flogin%2Froot.jsp

Compras a través de internet usando el botón PSE, que los direcciona a la página de su banco para hacer el respectivo débito, tendrán un filtro adicional de seguridad con el que se busca darle mayor protección a las transacciones virtuales por solicitud de ACH. Esto implicará registrarse con datos básicos como número de cédula, de celular y un correo electrónico. Este registro se hará por una única vez, pero la persona que no lo haga no podrá hacer efectiva la transacción en el link https://www.lottired.net/

Componente V. Transparencia y acceso a la información pública

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, la Lotería de Medellín pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link https://www.loteriademedellin.com.co/, la siguiente información:

- Nuestra Empresa
- loteriademedellin.com.co
- Lottired.net
- SCPD
- Apuestas Permanentes
- Contratación
- Sala de Prensa
- Discapacidad #TecnologiaParaVer
- Inicio
- Loteriademedellin.com.co
  - Atención al Ciudadano
    - PQRSD
    - Preguntas Frecuentes
    - Glosario
    - Ayuda para Navegar en el Sitio
    - Ofertas de Empleo
    - Inventario de Información
- Contactenos
- Inicio
  - Nuestra Empresa
    - Quiénes somos
      - Historia
      - Funciones y Deberes
      - Misión, Visión y Valores
      - Código de Buen Gobierno
      - Responsabilidad Social
    - Estructura Organizacional
      - Organigrama
      - Manual de Funciones
      - Modelo de Competencias
      - Ofertas de Empleo
  - Nuestras Marcas
    - Lotería de Medellín
      - La Lotería
      - Resultados Último Sorteo
      - Plan de Premios
      - Resolucion de Aprobacion Sorteos Promocionales
    - Extra de la Medellín
    - Comercializadora LottiRed
      - Nuestra Empresa
      - Productos
        - Loterías
        - Recargas
      - Estados Financieros
      - Contacto

- Contratación
  - Contratos Comercializadora Lottired 2016
- SCPD
  - Rifas
  - Promocionales
  - Normatividad
  - Consejos Prácticos
  - Definiciones importantes
  - Estados Financieros SCPD
  - Contacto
- SCPD
  - Sorteos Autorizados 2019
  - Sorteos Autorizados 2018
- Apuestas permanentes
  - Apuestas Permanentes
  - Contrato de Concesión
  - Formularios
  - Punto de Venta
  - Estructura del Plan de Premios
  - Cómo Reclamar Premios
  - Caducidad y Destinación de Premios no Reclamados
  - Normatividad
  - Autorizaciones
- Gestión y Control
  - Informes de Gestión
  - Información Financiera
  - Gestión de Calidad
  - Entes de Control
  - Control Interno
  - MIPG
- Normatividad
  - Normogramas
- Siplaft
  - Manual Siplaft
  - Informes Procesos Judiciales
  - Política de Prevención del Daño Antijurídico
  - Tabla de Retención Documental
  - Ejecución Presupuestal
- Contratación
  - Manual de contratación
- Invitación Pública
  - Invitaciones Públicas 2019
  - Invitaciones Públicas 2018
  - Invitaciones Públicas 2017
  - Invitaciones Públicas 2016
- Invitación Privada
  - Invitaciones Privadas 2019
  - Invitaciones Privadas 2018
  - Invitaciones Privadas 2017
  - Invitaciones Privadas 2016
- Contratación Directa

- Contratos 2020
- Contratos 2019
- Contratos 2018
- Contratos 2017
- Contratos 2016
- Proveedores Estratégicos
- Proveedores Estratégicos 2019
  - Solicitudes de Oferta 2019
  - Aceptaciones de Oferta 2019
- Proveedores Estratégicos 2018
  - Solicitudes de Oferta 2018
  - Aceptaciones de Oferta 2018
- Concurso de Méritos
  - Concursos de Méritos 2019
  - Concursos de Méritos 2018
  - Concursos de Méritos 2017
- Licitación Pública
  - Licitación Pública 2019
  - Licitación Pública 2016
- Oferta de Arrendamiento
  - Oferta de arrendamiento 2019
  - Oferta de arrendamiento 2018
  - Oferta de arrendamiento 2017
- Selección Abreviada
  - Selección Abreviada 2019
  - Selección Abreviada 2016
- Contáctenos
- Contáctenos
- Sitemap

Componente VI. INICIATIVAS ADICIONALES

La Lotería de Medellín implementará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Es así que se incluirán dentro de su ejercicio de planeación en la ejecución del Plan Estratégico 2019-2022, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de reducir los riesgos de corrupción y generar cultura limpia de corrupción que restablezca la confianza en la ciudadanía que desconfía de la función.

Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos de la Entidad. Es necesario que en el Código de Integridad se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

El Código reúne los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia; cada uno de estos valores determina una línea de acción cotidiana para los servidores, así:

HONESTIDAD

lo que hacemos	lo que no hacemos
Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos	No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones
Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda	No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones
Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello	No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros)
Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre	No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión
Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor	

RESPETO

lo que hacemos	lo que no hacemos
Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre	Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia
Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro	Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios
	No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos

COMPROMISO

lo que hacemos	lo que no hacemos
Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país	Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas
Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi ser vicio y labor	No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo
Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público	No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad
Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo	Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes
Presto un servicio ágil, amable y de calidad	

DILIGENCIA

lo que hacemos	lo que no hacemos
Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia	No malgasto ningún recurso público
Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro	No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día
Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias	No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos
Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo	No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo

JUSTICIA

lo que hacemos	lo que no hacemos
Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras	No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas
Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones	No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación
Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas	Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública

IV. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Lotería de Medellín se programa para cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección de la Lotería de Medellín es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto su aprobación final se realizará por parte de la Gerencia.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La máxima autoridad de la entidad, es decir la Gerencia, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en este documento donde se definen las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Formulación

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Oficina de Planeación coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano estará a cargo de la Oficina de Planeación, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

Ajustes y modificación

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Auditoría Interna y se coordinará con la Oficina de Planeación. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

Publicación

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Lotería de Medellín en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno, bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Planeación, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la oficina de Comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Auditoría Interna.

Socialización

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la lotería de Medellín involucrará a los servidores públicos, al comité directivo, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Reporte

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

Seguimiento

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (…)”

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Auditoría interna, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos que se establezcan para el seguimiento de las Estrategias.

V. PLAN DE ACCIÓN 2020

Una vez definido el Plan de Acción del Plan Anticorrupción 2020 por parte de todo el grupo Directivo se publicara en la página web de la Lotería de Medellín en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno, bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Planeación, a más tardar el 31 de enero del año 2020

PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	META O PRODUCTO	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE 1	2	3	RESPONSABLES
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción	**Actualización y Adopción del Manual de Riesgos.**					
		1.1. Revisar y ajustar de ser necesario la Política de Administración del Riesgos, de acuerdo a los lineamentos del Decreto 1499 de 2017, respecto a MIPG	(1) Política revisada y ajustada		X	X	Responsables de todos los procesos y Jefe Oficina de Planeación.
		1.2. Implementar una estrategia de divulgación, acerca de la Gestión de Riesgos de Corrupción dirigida a los servidores y colaboradores de la Lotería de Medellín.	(1) Estrategia acerca de la gestión de los riesgos de corrupción implementada		X	X	Jefe de Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones
	2. Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	**Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción basado en el SIGC.**					
		2.1 Analizar, publicar y divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración de Riesgos.	(1) Mapa de riesgos actualizado, divulgado y publicado.	X	X	X	Responsables de todos los procesos y Jefe Oficina de Planeación.
	3. Consulta y Divulgación	3.1 Publicar y divulgar en la página WEB el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción, ajustado de acuerdo con las observaciones recibidas	(1) Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción publicado y divulgado.	X			Jefe de Oficina de Planeación, Auditoria Interna y Oficina de Comunicaciones
	4. Monitoreo y Revisión	4.1. Realizar monitoreo y revisión a la gestión del Mapa de Riesgos de Corrupción con el propósito de garantizar la efectividad de los controle, detectar cambios internos y externos, y si llegase hacer cambios deberán hacerse públicos	(3) Informe y/o actas de Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	X	X	X	Responsables de todos los procesos y Jefe Oficina de Planeación
	5. Seguimiento	5.1.Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, atreves de las auditorías internas realizadas a los procesos haciendo un análisis a las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles	(3) Informe de Auditoría Internas	X	X	X	Dirección de Auditoría Interna
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	1. Racionalización de Trámites en la Lotería de Medellín	**Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de:**					
		1.1. Identificación de trámites y procedimientos susceptibles de actualización, ajustados al SIGC	Tramites identificados y valorados		X	X	Comité de Gobierno en Línea y Jefe Oficina de Planeación
		1.2. Priorización y racionalización de trámites implementados según los criterios definidos por la entidad.	Tramites priorizados y racionalizados		X	X	Comité de Gobierno en Línea y Jefe Oficina de Planeación
		1.3. Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad	(1) Portafolio de servicios		X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Oficina de Comunicaciones

RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Consolidar, presentar y publicar los informes de Gestión y cumplimiento de metas institucionales.	100% Publicación informes de Gestión	X	X	X	Oficina de Planeación y Todos los Lideres de los Procesos
		1.2. Información pública actualizada en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública	100% Información actualizadas y publicada en la WEB			X	Jefe de Oficina de TIC y Oficina de Planeación
		1.3. Realizar Plan de Comunicaciones para la vigencia 2020	(1) Plan de Comunicaciones elaborado		X	X	Oficina de Comunicaciones
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales, página web y otros medios de comunicación para tener una comunicación de doble vía	Redes sociales y pagina WEB de la entidad actualizada y disponible a la ciudadana general	X	X	X	Oficina de Comunicaciones y TIC
		2.2. Divulgación permanente en las cuentas institucionales, redes sociales y en la página web	100% Respuestas o comentarios resueltos oportunamente	X	X	X	Oficina de Comunicaciones
		2.3. Dar a conocer y publicar al final del periodo, la gestión de la entidad y balance social a la ciudadanía.	(1) Audiencia pública realizada			X	Jefe Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones
		Divulgación de rendición de cuentas					
	3. Evaluación y Retroalimentación	3.1 Elaborar informe de resultados , logros y dificultades de la gestión al final del periodo	(1) Informe de Rendición de Cuentas al final del periodo			X	Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones
		3.2. Gestionar las oportunidades de mejora con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía y encuesta de medición de rendición de cuentas al final del período.	(1) encuesta realizada y gestionada			X	Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones
MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Fortalecimiento de los canales de atención	1.1. Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía	100% Trámites con respuesta oportuna	X	X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Secretaria General
	2. Talento Humano	2.1. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Lotería de Medellín	100% de los funcionarios sensibilizados en cultura del servicio al ciudadano		X	X	Dirección de Talento Humano y Secretaria General
		2.2. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	(1) Plan de Capacitación con la inclusión de la Cultura al Cliente		X		Dirección de Talento Humano
	3. Normativo y procedimental	3.1. Realizar el manejo de tratamiento de datos personales y elaborar el reglamento interno de las PQRS	Tratamiento de datos y reglamento	X	X	X	Responsables de todos los procesos y Jefe Oficina de Planeación
		3.2. Elaborar informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio	(2) Informes presentados		X	X	Secretaria General Dirección Auditoría Interna

		3.3. Identificar el estado de gestión normativa, actualizar los lineamientos de atención al ciudadano y publicarlo en la página WEB	(1) nomograma actualizado con la identificación de atención al ciudadano		X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Secretaria General y Talento Humano
		3.4.Elaborar y publicar en la página WEB la carta de trato digno.	(1) Publicación de la Carta de trato digno		X		Oficina de Planeación
	4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1.Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad y el servicio recibido.	100% de encuestas medidas y analizadas		X	X	Oficina de Planeación, Dirección de Loterías y Subgerencia Comercial y de Operaciones
		4.2. Actualizar caracterización de ciudadanos- Grupos de Interés	100% Caracterización grupos de Interés		X		Oficina de Planeación
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	**1. Lineamientos de Transparencia Activa**	**Divulgación de la gestión contractual, presupuestal y financiera**					
		1.1. Realizar oportunamente la publicación de la Gestión Contractual, presupuestal y Financiera en los portales definidos por cada tema. (SECOP, CGR, Gestión Transparente, y página WEB de la entidad)	% de actualización de la información presupuestal, contractual y financiera divulgada	X	X	X	Secretaría General, Subgerencia Financiera, Dirección de Contabilidad y Oficina de Comunicaciones
		1.2. Realizar una estrategia de promoción de uso del botón en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	(1) Estrategia de promoción para el uso del link		X		Oficina de las TIC y Oficina de Comunicaciones
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	**Divulgación de los trámites de la Entidad**					
		2.1. Mantener actualizado el seguimiento de quejas y reclamos.	% de actualización de la información relacionada con trámites de la Entidad		X	X	Responsables de todos los procesos y Oficina de Comunicaciones
		2.2. Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver las PQRS, conforme a la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015.	(1) Sistema de alertas por correo electrónico CRM	X	X	X	Secretaria General y Oficina de las TIC
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Revisar y Actualizar el registro o inventario de activos de Información (Esquema de Publicación)	(1) Esquema de publicación actualizado y publicado		X		Secretaria General y Oficina de las TIC con el apoyo de todos los procesos
	4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**Divulgación de Preguntas, Quejas y Reclamos**					
		4.1. Realizar un informe con el monitoreo y el seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos ante la Lotería de Medellín, publicando en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/atencion-al-ciudadano/formulario-pqrs	(2) Informes semestrales del monitoreo y seguimiento		X	X	Secretaria General, Subgerencia Comercial y de Operaciones y Oficina de Comunicaciones

OTRAS INICIATIVAS	**1. Fortalecimiento del accionar ético de los servidores de la Entidad**	1.1. Socialización de los Valores del Código de Integridad a los servidores de la Lotería de Medellín	Código de Integridad socializado		X		Dirección del Talento Humano
		1.2. Promocionar en los procesos y en la contratación, la matriz de riesgos y los posibles hechos de corrupción en cada uno de ellos	(1) Matriz de Riesgos. Posibles hechos de corrupción identificados en cada uno de los procesos	X	X	X	Oficina de Planeación