

PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Institucionalización del mapa de riesgos de la Entidad	Revisar y actualizar el mapa de riesgos institucional y por proceso. <ul style="list-style-type: none"> Revisión en la actualización del Sistema Integrado de Gestión, la pertinencia de la actualización del mapa de riesgos de corrupción. Reuniones con los líderes de proceso y con el equipo operativo SIG, para actualizar el mapa de riesgos. Asesoramiento del contratista en la actualización del SIG y de la Oficina de Auditoría Interna de la Lotería de Medellín para la valoración del riesgo. 	Mapa de riesgos actualizado y ajustado		X		Grupo Integrado por Asesor de SIG, Responsables de todos los procesos y Jefe Oficina de Planeación.
		Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> Resocialización del procedimiento y del instructivo del mismo. Fortalecer las socializaciones del Sistema Integrado de Gestión. Realización de jornadas de Inducción y Reinducción. 	# De servidores públicos de la Lotería de Medellín sensibilizados sobre el mapa de riesgos de la entidad.			X	Jefe Oficina de Planeación y Dirección de Talento Humano.
		Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con causas.	Mapa de riesgos de corrupción con causas identificadas.		X	X	Jefe Oficina de Planeación
		Publicar en la página WEB, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos	Seguimiento publicado del mapa de riesgos de la entidad.	X	X	X	Oficina de Auditoría Interna y Oficina de comunicaciones
	Socialización de los mecanismos de control y sanción, frente al manejo y posible materialización del riesgo	Definir canales de denuncia interna y externa en la Lotería de Medellín	Canales de denuncia interna y externa definidos y visualizados	X	X	X	Secretaría General
		Apoyar la divulgación, socialización y programas, para el control a las rentas del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar	# de Contratos y Convenios	X	X	X	Secretaría General y Subgerencia Comercial y de Operaciones
		Socializar a los servidores públicos de la Lotería de Medellín los mecanismos de sanción una vez identificado el delito	# de servidores públicos de la Lotería de Medellín sensibilizados	X	X	X	Subsecretaría General y Oficina de Comunicaciones.

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
2. ANTITRAMITES	Racionalización de trámites en la Lotería de Medellín	Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP	Documentos y correos enviados a los responsables de los procesos		X		Jefe Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones
		Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de: <ul style="list-style-type: none"> Priorización de los trámites. Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización. 	# de trámites racionalizados		X	X	Comité de Gobierno en Línea y Jefe Oficina de Planeación
		Informes semestrales de seguimiento de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la Entidad.	Informes semestrales presentados a la alta dirección		X	X	Jefe Oficina de Planeación
		Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad	Portafolio de servicios		X		Subgerencia Comercial y de Operaciones y Oficina de Comunicaciones
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Información	Contar con información disponible para la comunidad, a través de la WEB	Número de visitas en la WEB	X	X	X	Comité de Gobierno en Línea y Oficina de Comunicaciones
		Realizar medición de encuestas de percepción y satisfacción de los procesos	Resultado medición de las encuestas		X	X	Responsables de todos los procesos
		Ejecución del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2018	% cumplimiento Plan de comunicaciones	X	X	X	Oficina de Comunicaciones
		Dar a conocer al final del periodo la gestión de la entidad y balance social a la ciudadanía	Informe de Balance Social			X	Jefe Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones
	Diálogo y Control Social	Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales, página web y otros medios de comunicación para tener una comunicación de doble vía	# de personas registradas en nuestras redes sociales y en la página web	X	X	X	Oficina de Comunicaciones y TIC
		Divulgación permanente en las cuentas institucionales, redes sociales y en la página web		X	X	X	Oficina de Comunicaciones
		Campañas institucionales y atención a medios de comunicación	% cumplimiento Plan de comunicaciones	X	X	X	Oficina de Comunicaciones

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementación política de la Lotería de Medellín al servicio a la ciudadanía	Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos	# de solicitudes con seguimiento / # de solicitudes recibidas	X	X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Secretaria General
		Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial	Encuestas aplicadas y analizadas		X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Secretaria General
		Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía	# de trámites con respuesta /total de trámites ingresados	X	X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Secretaria General
		Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano	# de servidores fortalecidos		X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Secretaria General
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Continuar con la implementación de Ley 1712 de 2014 y mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública	Divulgación de la gestión contractual, presupuestal y financiera <ul style="list-style-type: none"> Publicar en los portales de SECOP y Contraloría la Contratación Publicar y mantener actualizado en los portales y aplicativos requeridos el Plan Anual de Adquisiciones de la Vigencia y sus modificaciones o actualizaciones. Publicar y mantener actualizado en la página WEB de la entidad el Plan de Acción de la vigencia Presupuesto general asignado y su ejecución presupuestal 	% de actualización de la información presupuestal y financiera divulgada	X	X	X	Secretaría general, Subgerencia Financiera y Oficina de Comunicaciones
		Divulgación de los trámites de la Entidad <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado el seguimiento de quejas y reclamos. Información sobre trámites que se pueden adelantar ante la entidad. Normatividad, procesos, costos asociados, formularios o formatos requeridos para los trámites. 	% de actualización de la información relacionada con trámites de la Entidad		X	X	Responsables de todos los procesos y Oficina de Comunicaciones
		Divulgación de Preguntas, Quejas y Reclamos Mantener actualizado 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	% de actualización del seguimiento de quejas y reclamos	X	X	X	Subgerencia Comercial y de Operaciones y Oficina de Comunicaciones

		Divulgación de rendición de cuentas Mantener actualizado el link http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/informes-de-gestion , con los informes, preguntas, presentaciones o material de apoyo para la rendición de cuentas Mantener actualizados los Informes de la Lotería de Medellín para la rendición de cuenta Anual	% de actualización de la información sobre rendición de cuentas			X	Oficina de Auditoría Interna y Oficina de comunicaciones
6. GESTION ETICA	Fortalecimiento del accionar ético de los servidores de la Entidad	Socialización de la gestión ética de la entidad	% de cobertura de la socialización de la gestión ética			X	Dirección del Talento Humano
		Reconocimiento de comportamientos éticos de los servidores de la Lotería de Medellín	# de servidores reconocidos por sus comportamientos éticos	X	X	X	Dirección del Talento Humano
		Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de Buen Gobierno	Actualización del Código de Buen Gobierno			X	Jefe Oficina de Planeación y Oficina de Comunicaciones

