INFORME FINAL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANO VIGENCIA

DIRECCIÓN AUDITORÍA INTERNA

2018

Informe final enero de 2019

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El presente informe corresponde al tercer seguimiento de las acciones formuladas con corte al 31 de diciembre de 2018, el cual tiene por objeto verificar la elaboración, publicación y evaluar el nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado por la Entidad para la vigencia 2018 y adicionalmente brindar las recomendaciones necesarias a la alta Dirección para la toma de decisiones correctivas.

ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN:

Efectivamente se verifica que la Lotería de Medellín, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto Nacional 2641 de 2012, y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, y fue publicado en la página web de la entidad **http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno**

La Dirección de Auditoría Interna de la Lotería de Medellín, en cumplimiento de su función de prevención y control en aras de fortalecer la labor institucional de la entidad y brindar un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno, realizó el tercer seguimiento a las componentes anticorrupción: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y Gestión Ética, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia.

TERCER SEGUIMIENTO

Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		
ESTRATEGIA	**SEGUIMIENTO**	**% de cumplimiento**
Institucionalización del mapa de riesgos de la Entidad	**Actividad:** *"Revisar y actualizar el mapa de riesgos institucional y por procesos".* Estas actividades se programaron para el segundo cuatrimestre del año, se cumplió de acuerdo a lo programado y se realizaron de la siguiente manera: - **Revisión en la actualización del Sistema Integrado de Gestión, la pertinencia de la actualización del mapa de riesgos de corrupción.** **R/.** Se realizó la actualización de los riesgos en los procesos e incluyen la actualización el mapa de riesgos de corrupción. - **Reuniones con los líderes de procesos y con el equipo operativo SIG, para actualizar los riesgos.** **R/.** De los 14 procesos se realizaron reuniones con los Líderes de los procesos para la actualización de los riesgos, quedando pendiente la Subgerencia Financiera, TIC y Comunicaciones. - **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.** - **R/.** Se realizó asesoramiento a cada proceso con el Contratista para la actualización del SIG, con el fin de identificar las posibles causas de no cumplimiento de la gestión del proceso. La oficina de Auditoría Interna envió todos los informes definitivos de las Auditorías realizadas a la oficina de Planeación para que sean los insumos para el levantamiento de los riesgos y controles a realizar. - Se presenta evidencia entregada por oficina de Planeación.	**90%**
	Actividad: "*Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad".* Estas acciones se realizaron para el tercer cuatrimestre del año, se adelanto de acuerdo a lo programado y se han realizado las siguientes actividades: - En las reuniones con 11 líderes de procesos se realizó la socialización los indicadores y los riesgos asociados. - En reuniones y en Comités de Gerencia se fortaleció los procedimientos y el cumplimiento del SIG. - Se debe mejorar la Socialización al interior de la Entidad en las reuniones de grupos primarios de cada dependencia, dejando la respectiva acta de socialización del tema.	90%

	Actividad: "*Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con causas".* Esta actividad se programó para el segundo y tercer cuatrimestre del año, se cumplió de acuerdo a lo programado y se viene gestionando de la siguiente manera: - Se realizó la actualización de los riesgos identificando las causas y los tratamiento para su efectivo control a 11 procesos de los 14 definidos en el MOP - Se presenta evidencia entregada por oficina de Planeación.	90%
	Actividad: "*Publicar en la página WEB, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos".* Estas actividades se programaron para todo el año, se cumplió de acuerdo a lo programado y se realizaron de la siguiente manera: - Se publico el Plan Anticorrupción en la página web de la entidad. **http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno**. Se tiene el mapa de Riesgos publicado en la página web de la entidad y en Gestión Transparente y se hace seguimiento al Plan desde la oficina de Auditoría Interna.	100%
Socialización de los mecanismos de control y sanción, frente al manejo y posible materialización del riesgo	**Actividad:** ***"Definir canales de denuncia interna y externa en la Lotería de Medellín".*** Se cumplió con lo establecido para todo el año. Se tiene definidos 3 canales en la entidad: Buzón de sugerencias o denuncias, Línea única de atención al ciudadano y en la página Web el formulario de denuncias.	100%
	Actividad: *"Apoyar la divulgación, socialización y programas, para el control a las rentas del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar".* Se cumplió a través de los convenios interadministrativos con Departamento de Antioquia – Secretaría de Hacienda y Tecnológico de Antioquia, cuyo objeto es "Realizar el control y fiscalización de los juegos de suerte y azar en el desarrollo y ejecución de la estrategia integral del control a las rentas ilícitas" y 15 contratos en publicidad para de la ***"Lotería de Medellín – Apueste Legal"***.	100%
	Actividad: "*Socializar a los servidores públicos de la Lotería de Medellín los mecanismos de sanción una vez identificado el delito".* Se cumplió con las actividades programada para la vigencia, se divulgo y socializó el nuevo Manual de Contratación de la entidad, identificando los controles que se deben de tener en cuenta para no incurrir en sanciones por contratación. Se realizó el concurso Arma Tu Manual, con los empleados de la Lotería de Medellín (66 empleados).	100%

Componente II: Anti trámites		
ESTRATEGIA	**SEGUIMIENTO**	**% de cumplimiento**
Racionalización de trámites en la Lotería de Medellín	**Actividad:** *"Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP".* Esta actividad se viene cumpliendo, es de anotar que la Lotería de Medellín tiene visualizado en la página WEB los trámites que se realizan por éste medio y con corte al 31 de diciembre del año en curso la página Web de la Lotería de Medellín cuenta con 3.038.773 visitas, de las cuales el 58.57% ((1.779.727) son visitas a resultados).	100%
	Actividad: *"Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de".* - *"Priorización de los trámites".* En la actualización del SIGC se actualizaron los trámites que se tienen para el público en general. - *"Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización".* Se cuenta con el proyecto de Actualización de la Infraestructura Tecnológica como mecanismo de modernización e innovación y el proyecto de Consolidación de atención de ciudadanos, para realizar la consolidación y optimización de los trámites y servicios a nuestros clientes.	100%
	Actividad: *"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".* Esta actividad se realizó en la auditoría interna de calidad en el proceso de Pago de Premios y en las PQRD. Es de anotar que en el seguimiento que se viene haciendo a las PQRS se viene dando cumplimiento a los tiempos de respuesta.	100%
	Actividad: *"Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad".* Se tiene actualizado el portafolio de servicios en el Portal de la Lotería de Medellín, dando cumplimiento a ésta actividad desde el segundo cuatrimestre de 2018.	100%

Componente III: Rendición de Cuentas		
ESTRATEGIA	**SEGUIMIENTO**	**% de cumplimiento**
Información	**Actividad:** *"Contar con información disponible para la comunidad, a través de la WEB".* Esta actividad se cumple, con corte al 31 de diciembre del año en curso la página Web de la Lotería de Medellín y cuenta con 3.038.773 visitas.	100%
	Actividad: "*Realizar medición de encuestas de percepción y satisfacción de los procesos".* Se realizó medición de las encuestas de satisfacción del cliente en el proceso de Pago de Premios, dando como resultado un índice de satisfacción del	100%

	99%. Para el 2018 se realizaron 801 encuesta de satisfacción, en donde el promedio de la calificación de de 4.5%, en donde se manifestó seguir apostando a la Lotería de Medellín.	
	Actividad: "*Ejecución del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2018".* Se dió dando cumplimiento a las actividades propuestas en la oficina de Comunicaciones 2018.	90%
	Actividad: "*Dar a conocer al final del periodo la gestión de la entidad y balance social a la ciudadanía".* Esta actividad se realizó en el mes de noviembre de 2018.	100%
Diálogo y Control Social	**Actividad:** ***"****Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales, página web y otros medios de comunicación para tener una comunicación de doble vía".* Esta actividad se cumple, con corte al 31 de diciembre del año en curso en nuestras redes sociales de la Lotería de Medellín cuenta con 77.323 registrados así: - Youtube: 13.214 - Facebook: 46.462 - Instagram: 8.496 - Twitter: 9.151	100%
	Actividad: *"Divulgación permanente en las cuentas institucionales, redes sociales y en la página web".* En esta actividad se mantienen interactivamente un contacto con la ciudadanía y visitante de nuestros canales para un total de 1.587.012 interacciones así: - Nuevos seguidores: 16.799 - Visitas de perfil: 330.293 - Impresiones de Twitter: 955.900 - Facebook: 284.020	100%
	Actividad: "*Campañas institucionales y atención a medios de comunicación".* En esta actividad se realizaron campañas con los medios de comunicación permanentemente con presencia del Señor Gerente.	90%

Componente IV: Atención al Ciudadano		
ESTRATEGIA	**SEGUIMIENTO**	**% de cumplimiento**
Implementación política de la Lotería de Medellín al servicio a la ciudadanía	**Actividad:** *"Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos".* Esta actividad se realizó, con corte al 31 de diciembre 2018 donde se recibieron 7.262 solicitudes de las cuales se dieron respuesta a 7.149 solicitudes que se encuentran cerradas, dos (2) con información insuficiente y asignados a diciembre ciento una (101), con un cumplimiento del 98,4%, información suministrada por CRM, (solución Tecnológica de la Entidad).	100%
	Actividad: "*Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial".* Se realizó medición de las encuestas de satisfacción del cliente en el proceso de Pago de Premios como medio presencial con los clientes, dando como resultado ochocientas una (801) encuesta, arrojando un índice de satisfacción del 99%.	100%

	Actividad: ***"Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía".*** Esta actividad está programada para todo el año, se cumplió con la oportunidad en las respuestas, al 31 de diciembre del 2018 se presentaron 308 resoluciones emitidas por la SCPD, las cuales se respondieron oportuna y satisfactoriamente.	100%
	Actividad: "*Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano"*. Esta actividad se cumplió con el fortaleciendo de la estrategia 2 del Plan Estratégico *Competitividad y Fortalecimiento Empresarial* vinculando el programa de "*Consolidación de mecanismos de atención de ciudadanos*" para lo cual se han fortalecido 2 funcionarios del área asignada.	100%

Componente V: Transparencia y Acceso a la Información Pública		
ESTRATEGIA	**SEGUIMIENTO**	**% de cumplimiento**
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	**Actividad:** *"Divulgación de la gestión contractual, presupuestal y financiera"* - *Publicar en los portales de SECOP y Contraloría la Contratación.* Se tiene un 90% de cumplimiento en la publicación de los contratos. - *Publicar y mantener actualizado en los portales y aplicativos requeridos el Plan Anual de Adquisiciones de la Vigencia y sus modificaciones o actualizaciones*. Se actualizó PAA en los portales en cumplimiento de los requisitos legales. - *Publicar y mantener actualizado en la página WEB de la entidad el Plan de Acción de la vigencia.* Se publicó el Plan Integral de la Lotería de Medellín - *Presupuesto general asignado y su ejecución presupuestal".* Se realizó seguimiento al presupuesto y es informado en los Comités de Gerencia. Se continúa 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. Estas actividades se cumple de acuerdo a lo programado, la publicación de la información en Gestión Transparente es oportuna, se tiene publicado el Plan Anual de Adquisiciones, mes a mes se presenta la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la entidad.	100%
	Actividad: "*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/atención-al-ciudadano/formulario-pqrs.* Se realizó seguimiento de las PQRS presentadas así: Se han recibido 7.262	100%

	solicitudes, de las cuales se les ha dado respuesta a 7.149 solicitudes. Seguimiento se realizó en el CRM.	
	Actividad: "*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.* Se realizó informe de rendición de Cuentas en el mes de noviembre de 2018. *Mantener actualizados los Informes de la Lotería de Medellín para la rendición de cuenta Anual.* Los informes fueros actualizados para realizar la respectiva rendición de cuentas.	100%

Componente VI: Gestión Ética		
ESTRATEGIA	**SEGUIMIENTO**	**% de cumplimiento**
Fortalecimiento del accionar ético de los servidores de la Entidad	**Actividad: "***Socialización de la gestión ética de la entidad".* Se realizó socialización del Código de Integridad en los eventos realizados por Talento Humano	100%
	Actividad: "*Reconocimiento de comportamientos éticos de los servidores de la Lotería de Medellín".* Esta actividad se realizó por parte del Gerente de la entidad, sin hacer un documento explicito para ello.	50%
	Actividad: *Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de Buen Gobierno.* Se realizó actualización del Código de Buen Gobierno para la vigencia 2018 y se publicó en la página web de la Entidad.	100%

RECOMENDACIONES:

- Es necesario y Urgente actualizar la página de la Entidad para que sea una página amigable, que contenga mapa de sitio, que el link de PQRS esté ubicado en un lugar visible y lo más importante, actualizar Beneficencia de Antioquia y quede de manera definitiva, Lotería de Medellín.
- Se debe ubicar de manera visible en la página el Portafolio de Servicios de la Lotería de Medellín.
- Se debe elaborar para el año 2019 el Plan de Comunicaciones, pues para el año 2018 se trabajó con Plan de Acción de comunicaciones.
- Es necesario que las áreas de Subgerencia Financiera, Dirección TIC y Comunicaciones actualicen con Planeación el Mapa de Riesgos de sus procesos y los indicadores de éstos.
- Cada Líder de proceso debe estudiar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de sus procesos.
- Es necesario que la Lotería de Medellín determine la Política y los tiempos de actualización y modernización de Gobierno en Línea (GEL), en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

- Tener presente que el incumplimiento de la Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, constituye una falta disciplinaria grave, “Ley 1474 de 2011. Articulo 81”.

- Se deben establecer metas en el Plan Anticorrupción, para poder medir el cumplimiento de cada una de las actividades programadas.

- Se recomienda revisar y ajustar los indicadores propuestos en el Plan Anticorrupción, dichos indicadores deben ser medibles y cuantificables.

- Es necesario que los líderes de los procesos junto con su equipo realicen seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos de la Corrupción, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos y realizar ajustes de ser necesario.

- Buscar nuevas estrategias de socialización al interior de la entidad para el Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.

- En cumplimiento del Componente No 6, Gestión Ética, es necesario que se elabore un documento o política de reconocimiento a los comportamientos éticos de los Servidores de la Lotería de Medellín.

Cordialmente,

LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDON
Directora Auditoría Interna

IDENTIFICACIÓN									MEDIDAS DE MITIGACIÓN							SEGUIMIENTO					
				ANALISIS						VALORACIÓN						EFECTIVIDAD					
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	Convención	Tipos de control	Control	Control Doc.	Efectividad	Rango	Acciones		Responsable	Evaluación	Control	Riesgo Residual	Nivel	Indicador
		N°	Descripción																		
Gestión Gerencial	• Inmediatez • Falta de visión a largo plazo • Falta de asesoría • 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	34	Planeación Inadecuada	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	5	3	15	Alto	• Planes de acción elaborados con anticipación • Desarrollo de la planeación estratégica a largo y corto plazo. • Valoración de proyectos • Seguimiento de Balance Scordcard • Valoración de riesgos • Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad		Gerente	20	15	1.33	Tolerable	•Efectividad Global de la Empresa •Efectividad en el Cumplimiento de Proyectos
Gestión Gerencial	• No ejercer debido control en Apuestas permanentes • No aplicar las disposiciones legales • No suministrar de manera oportuna y confiable la información requerida por CNJSA, la SNS, la UIAF y demás autoridades • Contrataciones mal encaminadas • No gestionar el fortalecimiento de la cultura organizacional al interior de la Entidad conforme con los lineamientos del manual políticas y pilares de la política de calidad de BENEDAN	35	Sanción	3	5	15	Extremo	INACEPTABLE	• Auditorias, revisión, Requerimientos y comunicados por parte de la dirección de apuestas • 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 y UIAF • Seguimiento a los planes y comités de mejoramiento • Control a través de un comité para la toma de decisiones de inversión.	5	5	25	Alto	• Evaluación del cumplimiento de requisitos por concesionario • Nomograma para la identificación de toda la normatividad aplicable a la empresa • Seguimiento a los planes de mejoramiento • Observaciones ajustadas a la Ley • Solicitarle a las entidades financieras la implementación de controles		Gerente	17.45	17.18	1.01	Tolerable	•Efectividad de los Procesos

Gestión Mercadeo	• No incremento de base de consumidores • Cierre de agencias • Envejecimiento de fuerza de ventas • Mala imagen de las otras loterías • Falta de incentivos a loteros • Situación económica crítica del país • Reglamentación del sector muy estricta • Falta de cobertura • No cumplimiento o desviaciones Plan de Mercadeo	04	No incremento en ventas	4	4	16	Extremo	INACEPTABLE	• Potencializar el canales Electrónico • Controles administrativos y operativos que garanticen la buena operación de la entidad • Realizar promocionales • Evaluaciones a través de FEDELCO • Medición permanente del Plan de Mercadeo	4	4	16	Alto	• Implementación de nuevos canales • Implementación de Plan de Mercadeo • Renovación de la imagen de Lotería • Campaña institucional con FEDELCO • Establecer promocionales constantes al canal y a los consumidores • Evaluación constante de la ley.	Subgerente Comercial y de Operaciones	16	16	1	Tolerable	•Crecimiento ventas lotería
Gestión Mercadeo	• Plan de premios que no cumple expectativas del mercado • Ausencia de asesoría optima y oportuna al cliente • No cumplir con la entrega del producto luego de cumplir requisitos • Legislación Nacional	07	No satisfacción del cliente	3	5	15	Extremo	INACEPTABLE	• Medición y control de la satisfacción del cliente por medio de una muestra semestral • Definición de zonas y responsables	4	3	12	Alto	• Realizar una evaluación anual con el total de la muestra, con el fin de generar un análisis general del mercado • Potencializar el Servicio al Cliente CRM	Subgerente Comercial y de Operaciones	15	12	1.25	Tolerable	•Cantidad Quejas y Reclamos
Gestión Mercadeo	• Desconocimiento del costo/beneficio • Desconocimiento de la cobertura real de las estrategias • Las campañas no llegan al público objetivo • Falta manejo de los medios de comunicación • No se involucra a todo el personal de la entidad • No se publican los ganadores	06	No evaluar los resultados de los Promociónales	3	2	6	Medio	TOLERABLE	• Estudios de conveniencia • Definición de público y medición de cobertura • Planes de medios • Adecuado manejo de comunicación interna – Correo Interno • Divulgación ganadores	2	3	6	Medio	• Estudio de factibilidad definiendo el impacto deseado • Definir segmentos concretos (Sector – Consumidor – Lotero) • Definir medios de comunicación teniendo presente el segmento • Publicar ganadores en los mismos medios en que se divulga el promocional	Subgerente Comercial y de Operaciones	6	6	1	Tolerable	•Crecimiento ventas lotería •Participación LM en mercado •Gasto Publicidad
Gestión Loterías	• Fallas técnicas • Ausencia de personal técnico • Ausencia de equipos • Falta de contratación con medios	08	No transmisión del sorteo	5	2	10	Alto	MODERADO	• Permanecer en el sitio de trasmisión con las autoridades hasta que se solucione el problema, Informar al público sobre las fallas técnicas. • Cumplimiento de procedimiento interno • Solicitud al proveedor de constancia donde indica que posee personal y equipos suficientes para cubrir el evento • Plan de contingencia del medio • Permanencia de equipo técnicos en Templo de los Millones • Seguimiento a cronograma de contratación	5	3	15	Alto	• Cumplimiento de las obligaciones contractuales	Director Loterías	10	15	0.66	Tolerable	•Transmisión en directo

Gestión Loterías	• 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 espacios para guardar las baloteras • Falta de control para 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	59	Fraude 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 • Alarma de seguridad de vigilancia privada por fuera de las instalaciones • 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) • Cajas fuertes, Guantes e Imanes • Balanza electrónica • 10 pruebas aleatorias de tendencia para verificar la caída de un mismo numero • Sorteo 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	Alto	• 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 • Administrador de claves • Grabación permanente • Se lleva libro de sellos • Autorización de apertura de las cajas fuertes • Colocación de guantes • Imanes para verificar balotas • 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 • Aplicativo SIGNUS • 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	Director Loterías	15	25	0.66	Tolerable	•Transparencia en la realización del sorteo de la Lotería de Medellín

Gestión Loterías	• Inconvenientes en el 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	11	No realizar el sorteo oportunamente	5	3	15	Extremo	INADMISIBLE	• Planta eléctrica, mantenimiento preventivo de la planta y pruebas periódicas dejando registro • Estricto cumplimiento de la Ley 643/01, decreto 2975/04 y Circular 0014/05. Procesos de seguridad para el sorteo. • Soporte a los servidores y base de datos • Diferentes opciones de efectuar la devolución • Oficio a la Secretaría de Gobierno y empresarios de apuestas. Circular de gerencia a personal que asiste al sorteo • 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	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.	Director Loterías	15	15	1	Tolerable	•Realización Sorteo
Gestión Loterías y Gestión 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 Benedan • Incendio o terremoto	10	Pérdida de premios	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	Director Loterías y Subgerente Financiero	6	6	1	Tolerable	•Cartera Morosa
Gestión Concesión	• Falta de recursos económicos humanos y tecnológicos • Falta de conocimiento del concesionario de todas las obligaciones contractuales y de ley y cumplimiento de los reportes al UIAF e implementación del SIPLAFT	37	Falta de control en el cumplimiento de las obligaciones	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• Sistema de Auditorias SAAP • Contrato de concesión • Verificación de los accionistas y socios • Sanciones	5	5	25	Alto	• Condiciones para el control, apuesta sistematizada, data center , auditoria de sistemas y visitas administrativas ONLINE • Sensibilización al concesionario • Realizar capacitación del Manual del SIPLAFT	Director Operaciones	25	25	1	Tolerable	•Cumplimiento obligaciones contrato concesionario

Gestión Concesión	• Disminución en los pagos de los Derechos de Explotación por parte del concesionario • Incumplimiento a las normas por parte de los interesados • Crecimiento de la ilegalidad de los juegos de suerte y azar • Incumplimiento de las obligaciones establecidas por parte del impresor	42	No realización de las brigadas	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Cumplimiento de normas establecidas, contratos y en el fortalecimiento de las apuestas	5	4	20	Alto	• Sensibilización al publico apostador • Realizar capacitaciones a las autoridades policivas • Realizar mesas de trabajo entre Lotería de Medellín, el concesionario y las autoridades competentes • Realizar cambios de seguridad en los formularios de apuestas permanentes	Director Operaciones	20	20	1	Tolerable	•Control legalidad juegos y sorteos
Gestión Concesión y Gestión Loterías	• Incumplimiento de las obligaciones establecidas al impresor • Queja por parte del concesionario • Reclamos permanentes de los apostadores • Desabastecimiento de formularios en el mercado	44	No realización de la evaluación de los proveedores	3	2	6	Medio	TOLERABLE	• Cumplimiento de normas de ley y las establecidas en los contratos	2	5	10	Medio	• Realizar seguimientos a los contratos con los impresores • Realizar buenos técnicas de contratación y evaluar buenos proveedores • Distribuir el mercado en varios impresores	Director de Operaciones y Loterías	6	10	0.60	Tolerable	•Evaluación proveedores Billetería y Formularios
Gestión Financiera	• Falta de análisis, valoración del riesgo y desconocimiento de normas. • Colocación de inversiones basadas en indicadores financieros y económicos equivocados. • Información sobre disponible desactualizada. • Errores e inoportunidad en la conciliación bancaria. • Falta de monitoreo al comportamiento del mercado financiero. • Tráfico de influencias en la colocación de inversiones. • No existe segunda validación por personas diferentes en la transferencia electrónica de dinero.	33	Error o Desacierto en la administración del disponible	3	4	12	Alto	MODERADO	• Control 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 sobre el manejo ortodoxo de inversiones. • Descentralización de los recaudos a través del sistema bancario • Consignación inmediata de los recursos • 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. Mínimo dos firmas	4	3	12	Medio	• Tesorería las consignaciones bancarias en los primeros 15 días del mes • Monitoreo permanente al comportamiento financiero por parte del Subgerente Financiero • Establecer las Política de inversión financiera • 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 •Premios en poder del público

Gestión del Talento Humano	• 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	19	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	Alto	• Ajuste al manual de inducción y al video institucional • Mayor exigencia por parte de los directivos en la evaluación de desempeño	Director talento Humano	10	10	1	Tolerable	•Nivel de Desempeño del personal •Aumento en el índice de Satisfacción de personas
Gestión Pago de Premios	• 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	13	Fallas de pago electrónico de premios	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Procedimiento, resolución • Información encriptado	3	2	6	Bajo	• 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	Subgerente Financiero	20	6	3.33	Importante	•Satisfacción cliente pago premios
Gestión Pago de Premios	• Falta de liquidez • Lenta recuperación de cartera • Falta de soportes y cumplimiento de requisitos • Fallas en sistemas de información • Ausencia de personal autorizado para visto bueno y firma • Cambio de vigencia • Inadecuada parametrizacion de los sistemas de información	14	No pago oportuno de premios	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Reserva técnica liquida • Portafolio de inversiones a la vista • Cumplimiento de las obligaciones contractuales • Monitoreo permanente de cuentas por cobrar • Actualización de procesos • Cumplimiento de todos los requisitos para el pago • Contratos de mantenimiento a los sistemas de información • Directivos autorizados para firmar • Circularización para cierre de vigencia	4	3	12	Medio	• Monitoreo permanente de quejas y reclamos • Modificación del procedimiento para el pago • Auditoría para validación de los tiempos de pagos de premios	Subgerente Financiero	20	12	1.66	Moderado	•Tiempo promedio del ciclo de pagos
Gestión Jurídica	• 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	25	No dar respuesta a los Derechos de Petición	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	• Resolución Interna -Código Contencioso Administrativo	5	4	20	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 Procesos

Gestión Jurídica	• Desconocimiento de normas • Falta de revisión • Falta de planeación • Mal manejo • Favorecimiento a determinados proponentes	26	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 • Elaboración y revisión del pliego o términos de referencia definitivos	5	3	15	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. • Matriz de riesgos en cada proceso	Secretario General	9	15	0.6	Tolerable	•Conformidad de contratos •Oportunidad de legalización de contratos
Gestión de las TIC	• Fallas eléctricas • Inflamabilidad de materiales • Protección inadecuada de dispositivos • Ambiente térmico inadecuado	27	Daños físicos	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• UPS • Extintores en entorno de trabajo • Ubicación de equipos en Racks • Sistema de Aire Acondicionado • Medición periódica de la temperatura	5	4	20	Alto	• Traslado de servidor de contingencia a sitio alterno • Vigilancia del centro de cómputo desde circuito de TV • Notificación/Alertamiento de eventos asociados a altas temperaturas	Jefe de Oficina de las TIC	25	20	1.25	Tolerable	•Adecuaciones instalaciones del a Entidad en materia electica
Gestión de las TIC	• Virus • Falta de autocontrol de los empleados • Falta de controles para el ingreso a Internet	30	Acceso inapropiado al entorno de programas e información	2	4	8	Alto	MODERADO	• Antivirus actualizado permanentemente • Controlar archivos externos antes de ser ingresados al sistema de información • 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	Bajo	• Escaneadores de puertos • Solicitar autorización para navegar	Jefe de Oficina de las TIC	8	6	1.33	Tolerable	•Efectividad a la atención a solicitudes de soporte
Gestión de las TIC	• Inexistencia o inconsistencia 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	29	Perdida de información	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	Medio	• 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 de las TIC	8	8	1	Tolerable	•% Cumplimiento del cronograma proyectos TI •% Disponibilidad servicios comerciales

Gestión Auditoría Interna y Gestión Planificación SIGC	• Bajo nivel en el análisis de los contratos • 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	22	Desviación en los resultados de auditorias	2	3	6	Medio	TOLERABLE	• Apoyo en las auditorias con auditores de calidad y conocimiento de las políticas del SIPLAFT • Auditoria a auditores de calidad • Proceso de selección y evaluación de auditores por competencias	4	5	20	Alto	• Integrar auditorías internas de calidad con auditorias de control interno con las políticas del SIPLAFT • Informe final de auditoría conciliado • Aplicación código de ética	Jefe Oficina de Planeación y Director de Control Interno	6	20	0.33	Tolerable	•Cumplimiento Plan de Auditorías •Calificación ponderada del Mapa de Riesgos •Cumplimiento de entrega de informes con satisfacción •Seguimiento a los Planes de Mejoramiento
Gestión Auditoría Interna	• 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	23	No implementación de las acciones correctivas	4	4	16	Extremo	INADMISIBLE	• Explicación y retroalimentación de resultados • Seguimiento a los planes de mejoramiento	4	4	16	Alto	• Sensibilización y gestión del desempeño • Redistribución de responsabilidades • Normatividad interna y externa	Director de Control Interno	16	16	1	Tolerable	•Cumplimiento plan de auditorias •Resultado Calificación MECI actual •Rendición de cuentas
Gestión RSE	• No lograr los resultados esperados para la certificación • Falta de fusiones y adquisiciones • Choque cultural de las RSE • Perder la flexibilidad en un de mantenerse actualizado • Decreciente influencia de los actores sociales, especialmente los Juegos de Suerte y Azar y de la sociedad civil	60	No cumplir con los requerimientos para la certificación	5	4	20	Extremo	INADMISIBLE	• Compromisos Éticos • Cultura Organizacional • Gobierno Corporativo • Relaciones con los proveedores y distribuidores • Balance Social	3	2	6	Medio	• Definir las Políticas y prácticas vinculadas a la relación con actores sociales clave, valores, cumplimiento de requerimientos legales y respeto hacia las personas, comunidades y el ambiente • El compromiso empresarial de contribuir con el desarrollo sustentable.	Jefe Oficina de Planeación	20	6	3.33	Importante	•Lograr la certificación en RSE
Gestión Comunicaciones	• No aplicar los lineamientos dados por el Manual de Imagen de la entidad. • No actualizar el material corporativo y/o comercial de acuerdo al Manual de Imagen vigente • Excluir alguna marca de la entidad en el Manual de Imagen. • No asesorar al Gerente y/o directivos en la presentación de ruedas de prensa y manejo de medios. • No dar respuesta a los requerimientos informativos de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales	56	Afectación de imagen	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• Manual de Imagen de la entidad • Notificar a las áreas encargadas del material corporativo y/o comercial del adecuado uso de la Imagen de la entidad. • Análisis del manejo de la imagen de la Sociedad de Capital Público Departamental. • Asesorar oportunamente al Gerente y/o directivos en la presentación de ruedas de prensa y manejo de medios. • Responder oportunamente los requerimientos informativos de los medios de comunicación.	4	3	12	Medio	• Socialización del Manual de Imagen de la entidad • Actualización del material corporativo y/o comercial, tales como: formatos, papelería, señalización, material audiovisual, entre otros. • Incluir a la SCPD en el Manual de Imagen de la entidad. • El Gerente y los directivos, realizar acompañamiento del Comunicador • El Comunicador debe atender a los periodistas	Gerente	25	12	2.08	Moderado	•Cumplimiento Plan de Comunicación

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	57	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	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 de Riesgos	• No realizar el análisis Riesgos del SIPLAFT • 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	61	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	3	4	12	Medio	• Plan de Riesgos • Matriz de Riesgos • Estudios de Conveniencia y Oportunidad • Planes y Proyectos • Planeación Estratégica	Jefe Oficina de Planeación	25	12	2.08	Moderado	•Control de riesgo residual
Gestión de Riesgos	• 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	62	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	Alto	• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Director Administrativo y Financiero	15	25	0.6	Tolerable	•Publicación y seguimiento Plan de Corrupción y Atención al Ciudadano

Gestión Gerencial	• 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	82	Inadecuada rotación de los empleados	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	• Manual de Funciones y labores de los funcionarios • Unión de trabajadores oficiales de la Lotería de Medellín • Planeación Estratégica a largo Plazo	1	4	4	Bajo	• 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	4	6.25	Inaceptable	•Disminución de la rotación del personal

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.** • 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. • 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	Secretaria 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	Secretaria 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	Subsecretaria 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: • 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** • 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 • 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