PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANO

2018

Gildardo Pérez Lopera
Gerente Lotería de Medellín

Versión 4

Introducción 4

Reseña Histórica de la Lotería de Medellín 5

Fundamento Legal 7

Elementos Estratégicos de la Lotería de Medellín 8

Misión 8

Visión 8

Política de Gestión Integral 8

Objeto Social 8

Funciones y Deberes 9

Estructura del Plan Estratégico 10

Estrategias Departamentales 10

Bases Estratégicas de la Lotería de Medellín 11

I. Objetivo del Plan 11

II. Alcance 12

III. Componentes 12

Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción 12

Componente II. Racionalización de Trámites 29

Componente III. Rendición de Cuentas 31

Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 36

Componente V. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 40

Componente VI. Gestión Ética 43

IV. Seguimiento a la implementación del plan 47

Formulación 48

Ajustes y modificación 48

Publicación 48

Socialización 48

Reporte 49

Seguimiento 49

V. Plan de Acción 2018 49

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.

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.

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 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”)

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LOTERIA DE MEDELLÍN

MISION

"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, 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.
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 DEL PLAN ESTRATEGICO

El objetivo General del Plan Estratégico de la Lotería de Medellín es *"Consolidar liderazgo en el mercado de juegos de suerte y azar"*. Para ello, el plan promueve objetivos estratégicos para el cumplimiento de la visión trazada y que igualmente esta visión empresarial se alinea a la Línea 7 que define la Gobernanza y Prácticas de Buen Gobierno del Plan de desarrollo Departamental "Antioquia Piensa en Grande".

La estructura del Plan Estratégico 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.

ESTRATEGIAS DEPARTAMENTALES.

Para poder caminar a paso firme en la senda del desarrollo integral del Departamento, La lotería de Medellín debe enfrentar decididamente problemáticas que inciden en su nivel de competitividad, tecnología e internacionalización, tal y como lo expone el señor Gobernador Dr. Luis Pérez Gutiérrez en su Plan de Desarrollo "Antioquia Piensa en Grande", en consecuencia se aplicarán las siguientes estrategias:

1. *"Posicionar aún más la marca de la Lotería de Medellín que permita aumentar sus ingresos".*

2. *"Buscar involucrar la Lotería de Medellín en los medios digitales y transformarse paulatinamente para competir en escenarios más modernos, con tecnología y acceso a redes sociales, donde hay más oportunidades de crecer".*
3. *"Trabajar juiciosamente para que el chance entregue cada día más recursos al Departamento, con controles adecuados y modernos sobre los concesionarios".*
4. *"Luchar contra todo tipo de juegos ilegales".*
5. *"La Lotería de Medellín debe seguir trabajando como una empresa de beneficencia que permita extender solidariamente su actividad a otros sectores y también, estar dispuesta a recibir donaciones de quienes quieren poner en buenas manos los recursos que no van a utilizar".*
6. *"Incursionar en las loterías interdepartamentales permitidas hoy por la ley".*

Fuente: ORDENANZA 011 del 20 de junio de 2016.

BASES ESTRATÉGICA DE LA LOTERÍA DE MEDELLÍN

De acuerdo con las Estrategias Departamentales y con los problemas identificados en la metodología del marco lógico, se definieron cuatro (4) estrategias que son los pilares básicos del Plan Estratégico de la Lotería de Medellín.

- ***Modernización e Innovación.***
- ***Competitividad y Fortalecimiento Empresarial.***
- ***Publicidad y Comunicación.***
- ***Control efectivo de los Juegos de Suerte y Azar.***

Al determinar estas cuatro (4) estrategias se le darán a la entidad la participación, reconocimiento y oportunidad que le permita ser competitiva y entrar en nuevos mercados.

La transformación de la Lotería de Medellín se deberá llevar a cabo con programas de impacto que además de modernizar e Innovar, fortalezcan al sector Salud.

Las estrategias propuestas buscan incidir en la transformación de la Entidad para dar mayor capacidad y permitir un fortalecimiento empresarial.

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. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Lotería de Medellín, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

a. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

   …Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano… Parágrafo. En aquellas Entidades donde se tenga implementado un ***sistema integral de administración de riesgos****, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

b. La Lotería de Medellín realiza la administración del riesgo a través del procedimiento definido en la Caracterización de Gestión de Riesgos Anexo 1-7ª, basado en el Manual de Riesgos de la lotería de Medellín versión 3.

En cumplimiento al Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005 donde se define metodología para la Administración del Riesgo y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 como estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano y enmarcado en los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno, emanado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 900, la Junta Directiva de la Lotería de Medellín, aprobó el Manual de Riesgos M-GE-03 V3 y , con el fin de identificar y documentar el modelo metodológico del riesgo que se basa en un conjunto de actitudes compartidas, valores y prácticas que caracterizan cómo la entidad enfrenta el riesgo en el “día a día”, como un valor en sí mismo, sin que sea necesario que emerja de una norma.

Dicha metodológica se constituye en un soporte para el fortalecimiento de la política de la Administración del Riesgo, el asesoramiento al Modelo Estándar de

Control Interno y contribuye al fortalecimiento e interiorización de la cultura de Autocontrol y Autoevaluación. Es por esto que la política de la entidad se enmarca en la planeación, procesos y controles para garantizar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

En este sentido, este manual facilita la concreción de la administración del riesgo para que sea incorporada en la práctica gerencial de la entidad como una política de gestión y de control por parte de la alta dirección y cuente con la participación y respaldo de todos los funcionarios; tarea que se facilitará con la implementación de la metodología lo cual permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que constantemente están expuestos a ellos y poder de esta manera fortalecer los Sistemas Integrados para lograr el más alto grado de eficacia y eficiencia institucional.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y el Profesional de Riegos, quienes realizarán el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos.

Una vez realizada la evaluación definida en el procedimiento P-GF-R-01 del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riegos de la Entidad.

Política de Administración del Riesgo

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.

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.

Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmite la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

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 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		1 Insignificante	2 Menor	3 Moderado	4 Mayor	5 Catastrófico
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

CONSECUENCIA

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 $5´000.000	De conocimiento **INTERNO** SIN Consecuencias.
2	Menor	Pérdidas financieras medianas	Mayor que $5´000.000 Menor que $50´000.000	De conocimiento **INTERNO** CON Consecuencias.
3	Moderado	Pérdidas financieras altas	Mayor que $50´000.000 Menor que $150´000.000	De conocimiento **EXTERNO** SIN Consecuencias.
4	Mayor	Pérdidas financieras importantes	Mayor que $150´000.000 Menor que $300´000.000	De conocimiento **EXTERNO** (REGIONAL) CON Consecuencias.
5	Catastrófico	Pérdidas financieras enormes	Mayor que $300´000.000 Menor que $10.000´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 Control

CONTROL					
Destacado	5	BAJO 1X5 = 5	MEDIO 2X5 = 10	ALTO 3X5 = 15	ALTO 4X5 = 20	ALTO 5X5 = 25
Alto	4	BAJO 1X4 = 4	MEDIO 2X4 = 8	MEDIO 3X4 = 12	ALTO 4X4 = 16	ALTO 5X4 = 20
Medio	3	NINGUNO 1X3 = 3	BAJO 2X3 = 6	MEDIO 3X3 = 9	MEDIO 4X3 = 12	ALTO 5X3 = 15
Bajo	2	BAJO 1X2 = 2	BAJO 2X2 = 4	BAJO 3X2 = 6	MEDIO 4X2 = 8	MEDIO 5X2 = 10
Ninguno	1	NINGUNO 1X1 = 1	NINGUNO 2X1 = 2	NINGUNO 3X1 = 3	BAJO 4X1 = 4	BAJO 5X1 = 5
		1	2	3	4	5
		CONTROL DOCUMENTADO				
		Ninguno	Bajo	Medio	Alto	Destacado

De a cuerdo 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 2018, 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 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	20 • 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	25 • 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 • Plan de Beneficios • 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

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 ejecución y funcionamiento del contrato:

CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	MITIGACIÓN	TIPIFICACIÓN	ASIGNACIÓN	

A partir de la anterior identificación, análisis y valoración del mapa de riesgos de corrupción de la entidad, se establecen las siguientes estratégicas para la vigencia 2018:

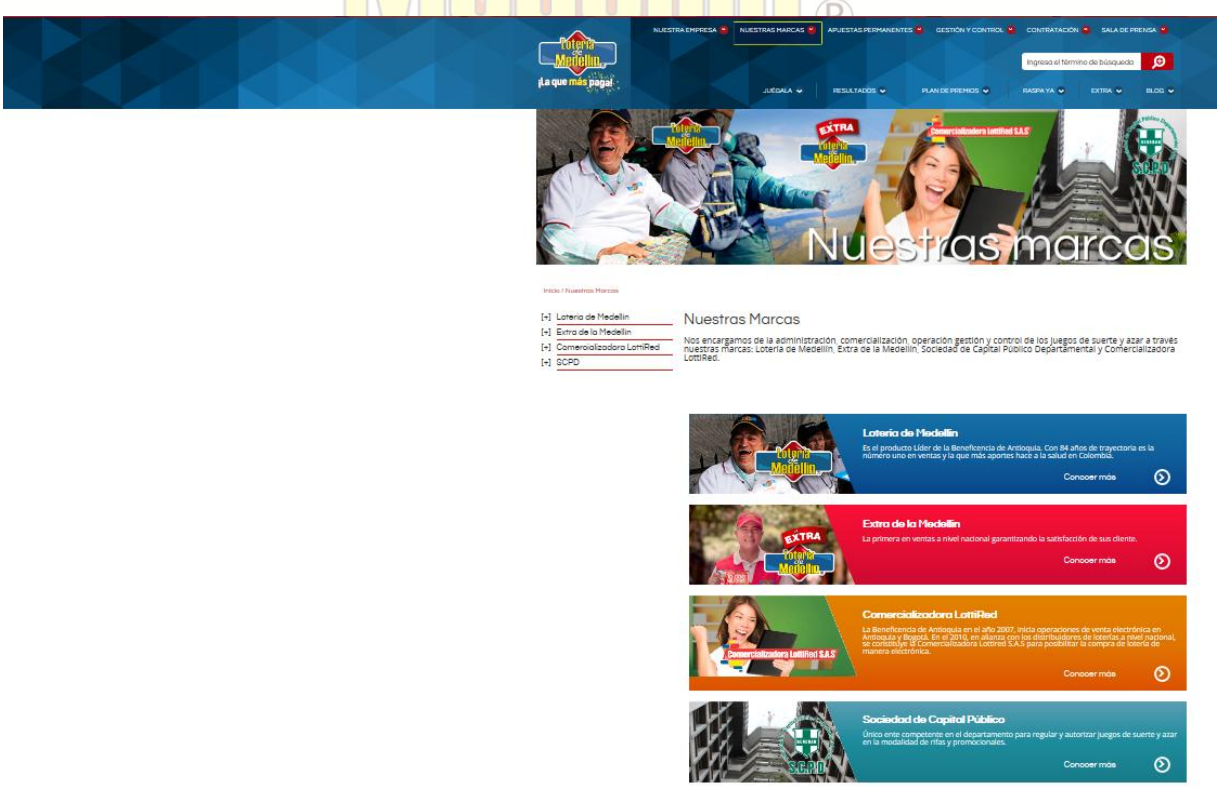
Estrategia: Institucionalización del mapa de riesgos de la entidad.

- Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.
- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción
- Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos,
- Reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.
- Efectuar medición de los posibles riesgos
- Asociación con tipologías de delito.
- Publicar en la página web el Plan
- Definir canales de denuncia interna y externa

Componente II. Racionalización de Trámites

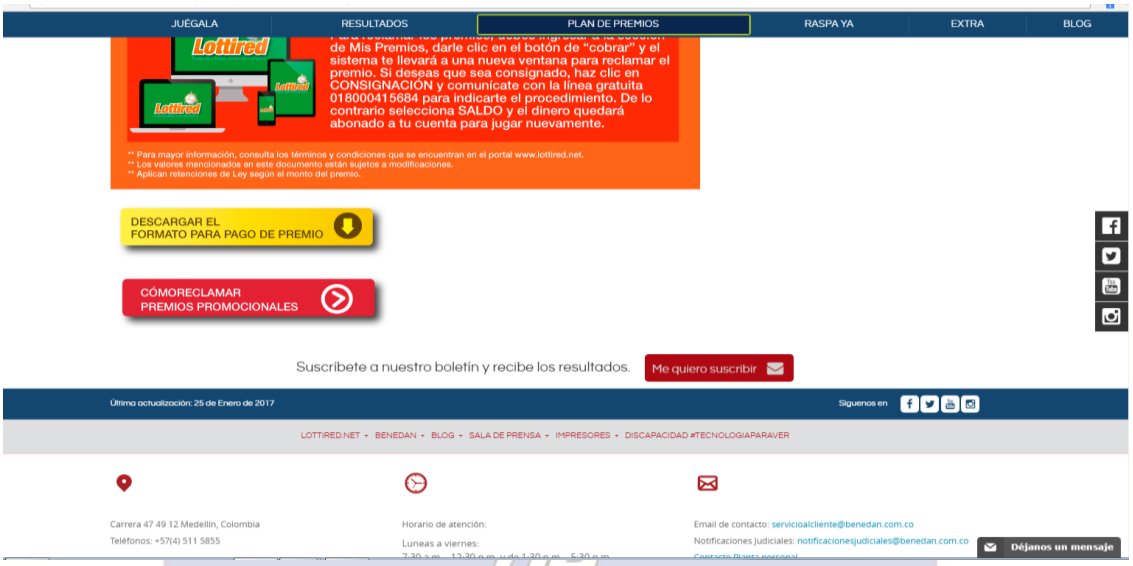
La Lotería de Medellín teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP y lo que ha avanzado en la racionalización de los trámites, ha establecido como estrategia continuar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

Nuestros productos http://www.loteriademedellin.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



Estrategia de Racionalización de trámites

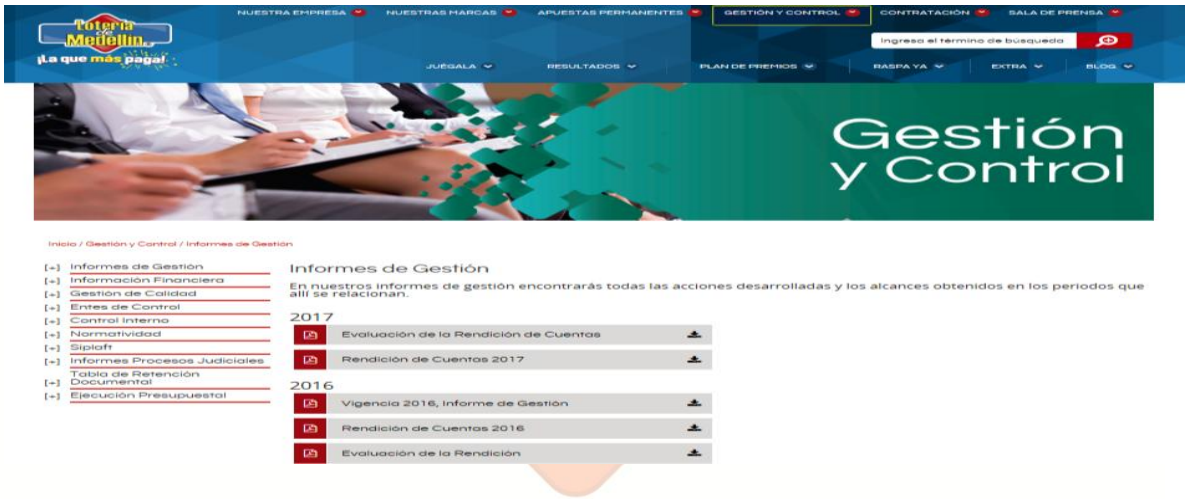
- Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.
- Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, lo anterior con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados (Trámites en Línea), teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.
- Informes de seguimiento de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la Entidad.
- Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.

COMPONENTE III. Rendición de cuentas

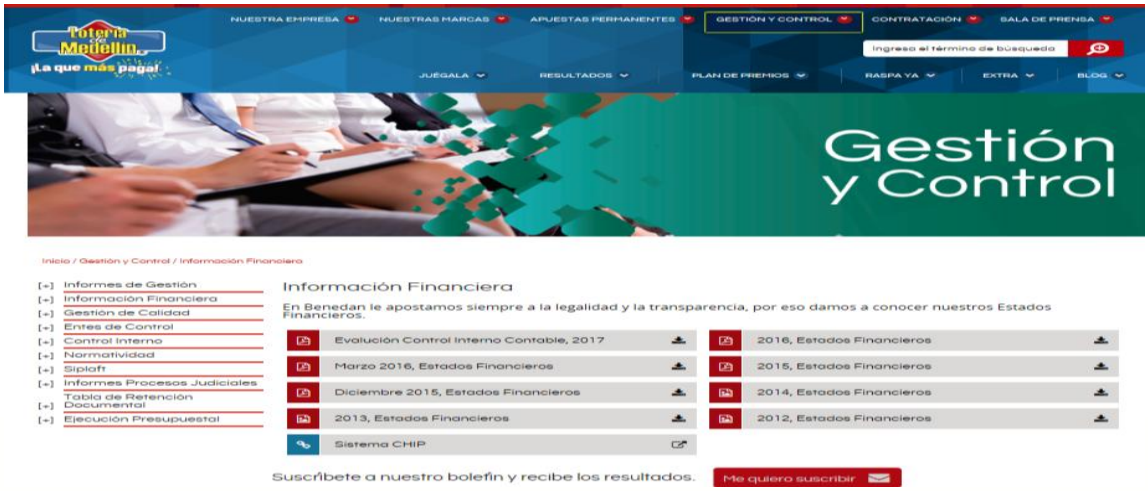
El proceso de rendición de cuentas propicia un espacio para socializar la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad y el desarrollo institucional, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula a toda la sociedad de carácter 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:

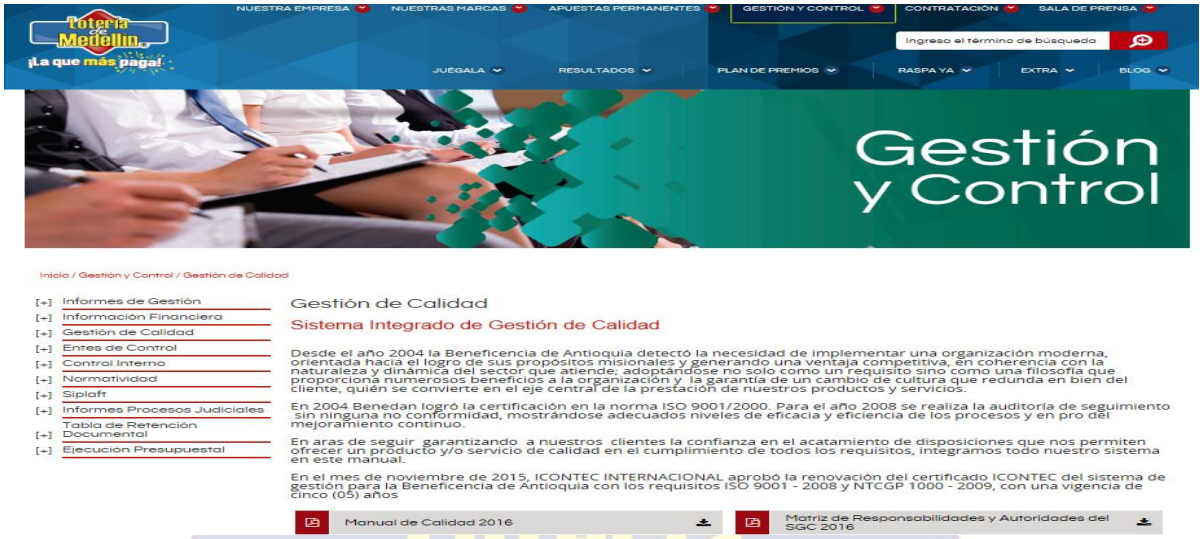
http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/informes-de-gestion



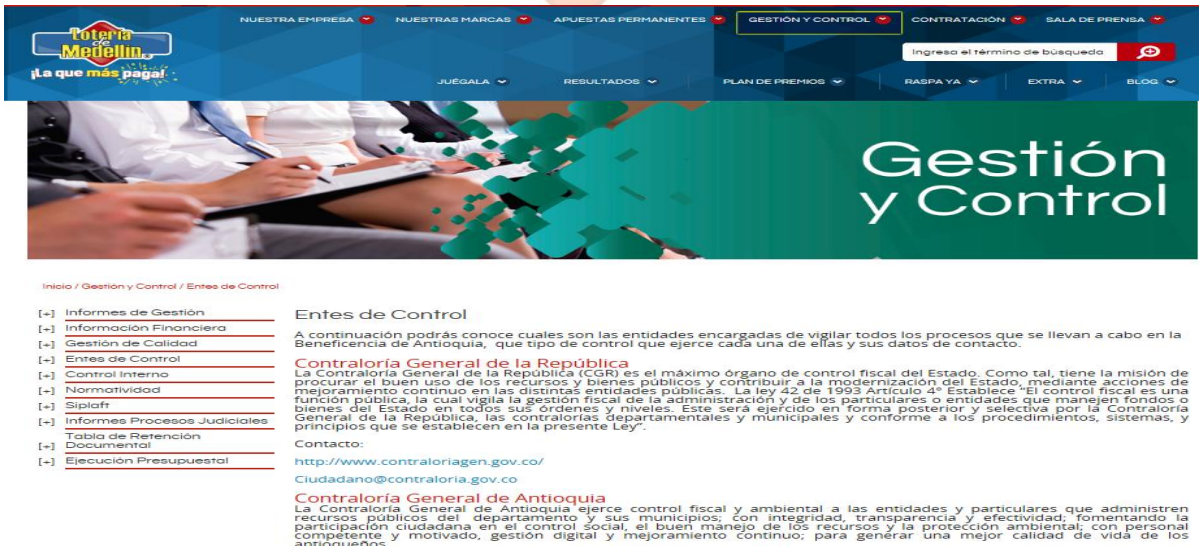
Informes Financieros: En la Lotería de Medellín le apostamos siempre a la legalidad y la transparencia, por eso damos a conocer nuestros Estados Financieros. el cual se puede visualizar en el siguiente link: http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/informacion-financiera



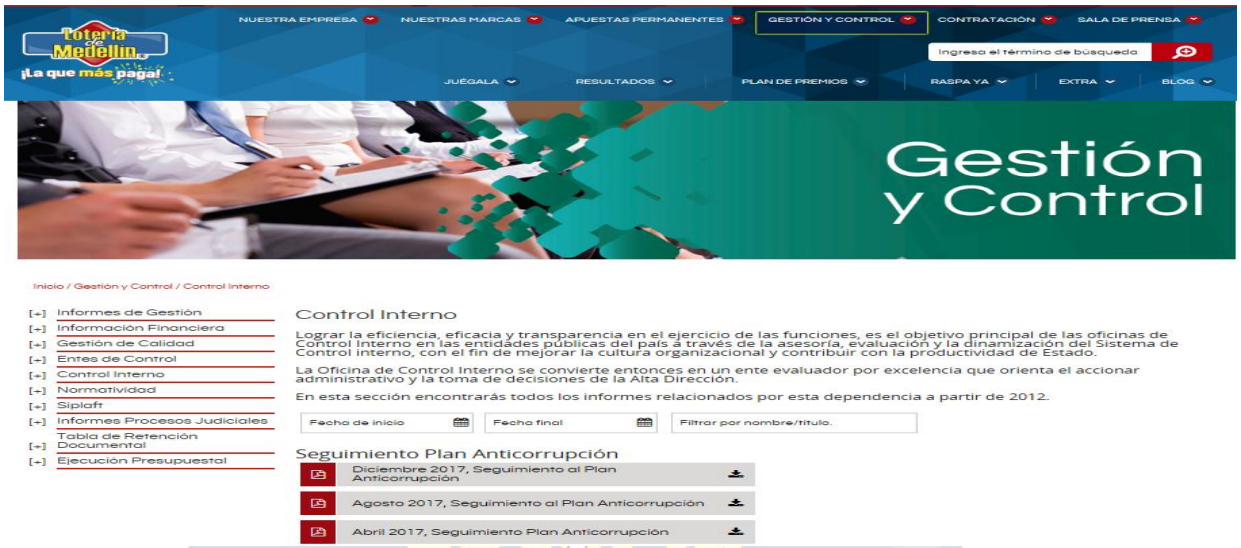
Informes Gestión de Calidad: En la Lotería de Medellín podrás conocer cuáles es el sistema integrado de calidad en los procesos que se llevan a cabo en la Lotería de Medellín, el cual se puede visualizar en el siguiente link: http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/gestion-de-calidad



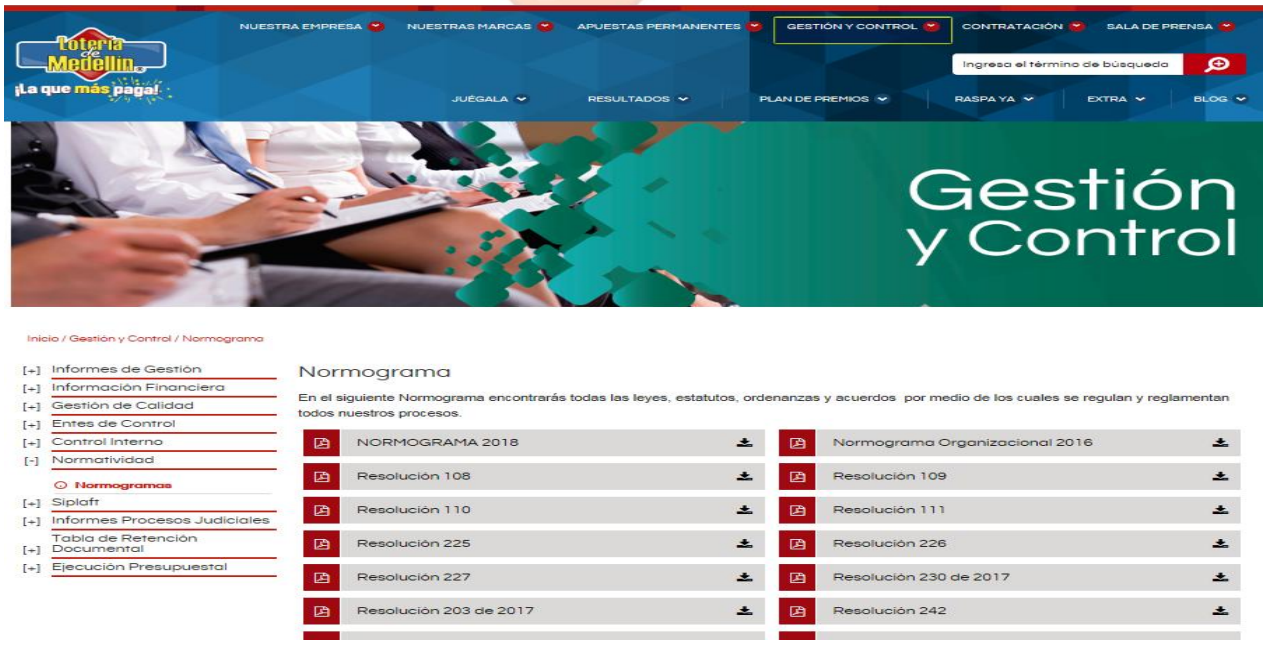
Informes Entes de Control: En la Lotería de Medellín podrás conocer cuáles son las entidades encargadas de vigilar todos los procesos que se llevan a cabo en la Lotería de Medellín, que tipo de control que ejerce cada una de ellas y sus datos de contacto, el cual se puede visualizar en el siguiente link: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



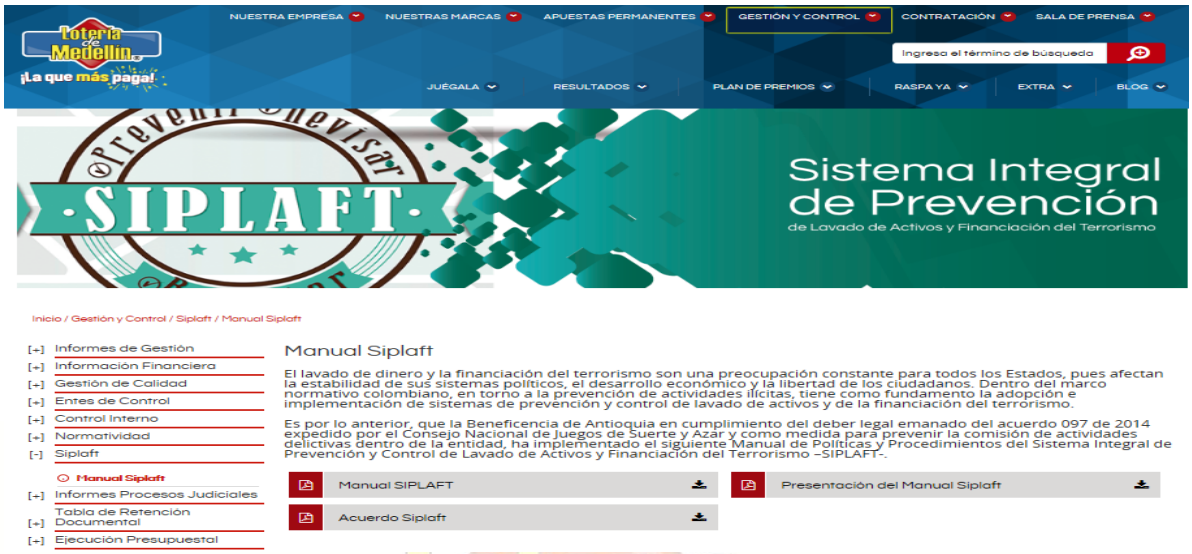
Informes control Interno: En la Lotería de Medellín podrás conocer cuáles son los informes presentados por la oficina de Auditoria Interna a los procesos que se llevan a cabo en la Lotería de Medellín, que tipo de contro ejerce cada una de ellas y sus datos de contacto, el cual se puede visualizar en 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

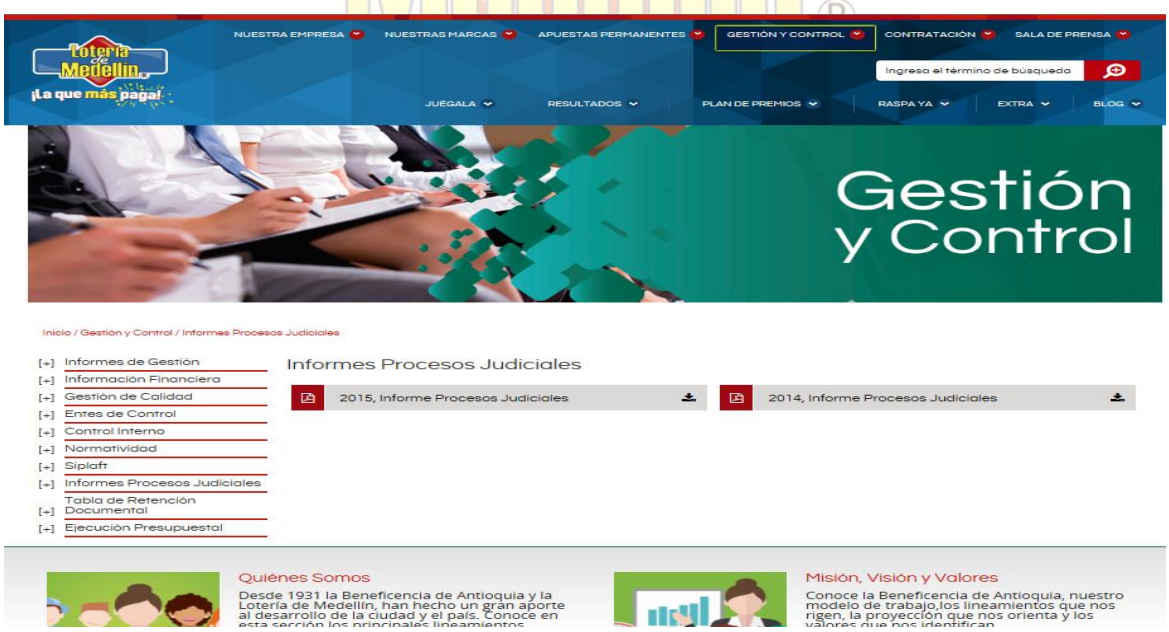
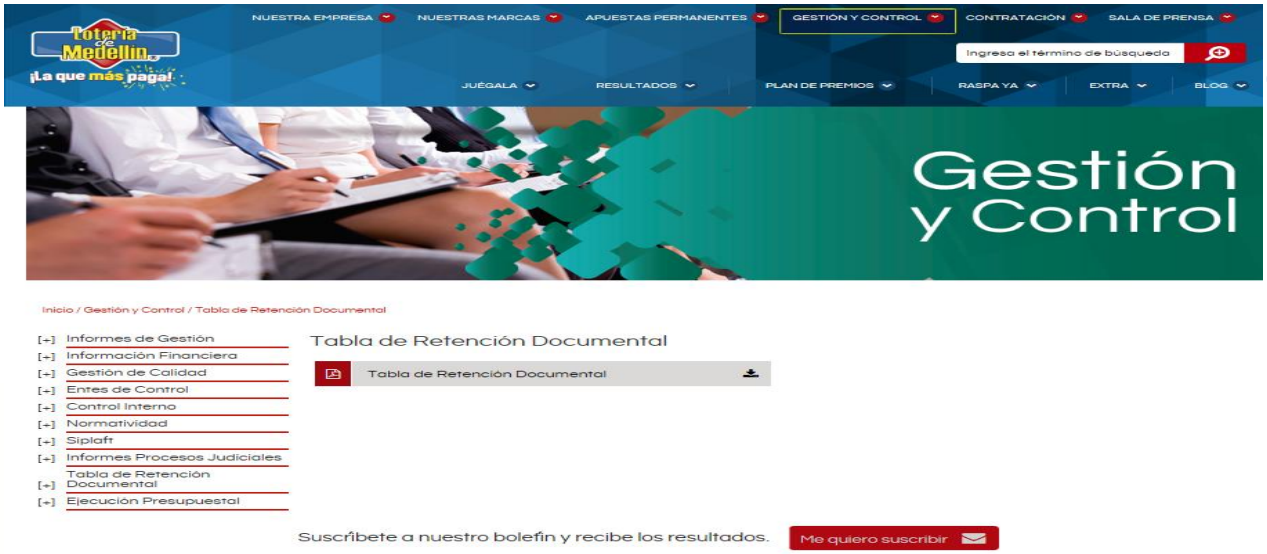
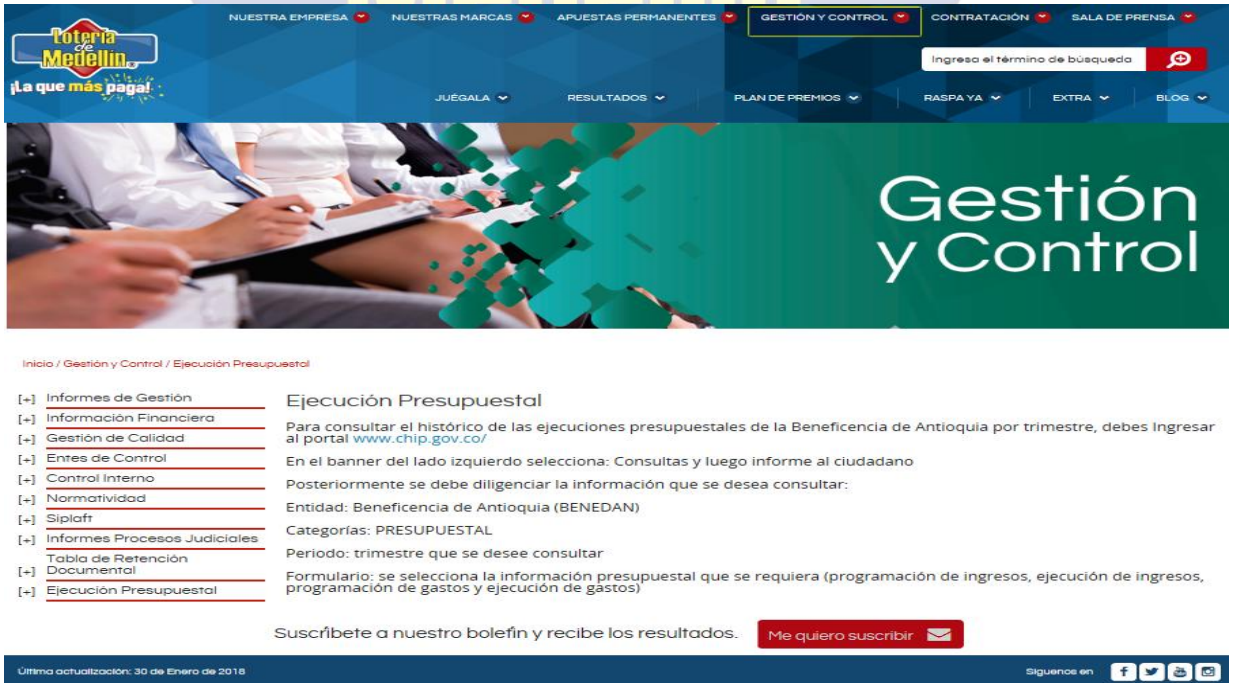


Tabla de Retención: encontraras la tabla de retención documental de la entidad, el cual se puede visualizar en el siguiente link: http://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno/tabla-de-retencion-documental



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:



Estrategia de rendición de Cuentas:

- Contar con información disponible para la comunidad, a través de la WEB
- Realizar medición de encuestas de percepción y satisfacción de los procesos
- Ejecución del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2018
- Dar a conocer al final del periodo la gestión de la entidad y balance social a la ciudadanía
- Fortalecer la participación ciudadana, aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público y se incluye el análisis de la ejecución de los objetivos con base en el logro de la Gestión mediante el Dialogo y el Control social.

COMPONENTE IV. Mecanismos para mejorar la 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:

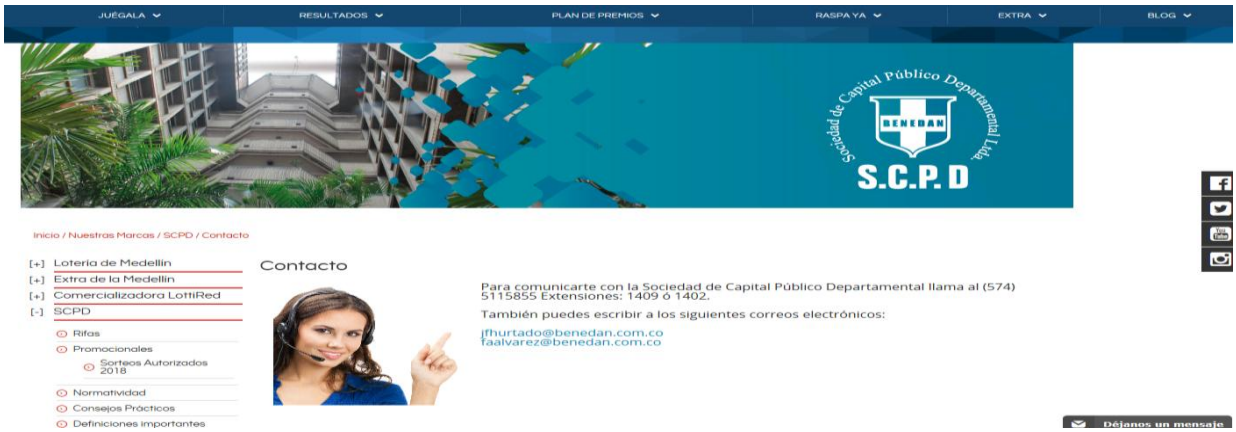
SERVICIO AL CLIENTE ACTUAL		
Descripción	**Servicio al Cliente**	**Mesa de Ayuda**
Ubicación	Dirección Comercial	Dirección Informática
Servicio	Comercial	Técnico
Horario de atención	Lun - Vie 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 a 5:30 pm Sáb 7:30 am a 12:00 pm	7 x 24 (siete días a la semana por veinticuatro horas al día).
Medios de contacto	- Línea: 018000941160 - e-mail: benedan@benedan.com.co; servicioalcliente@benedan.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

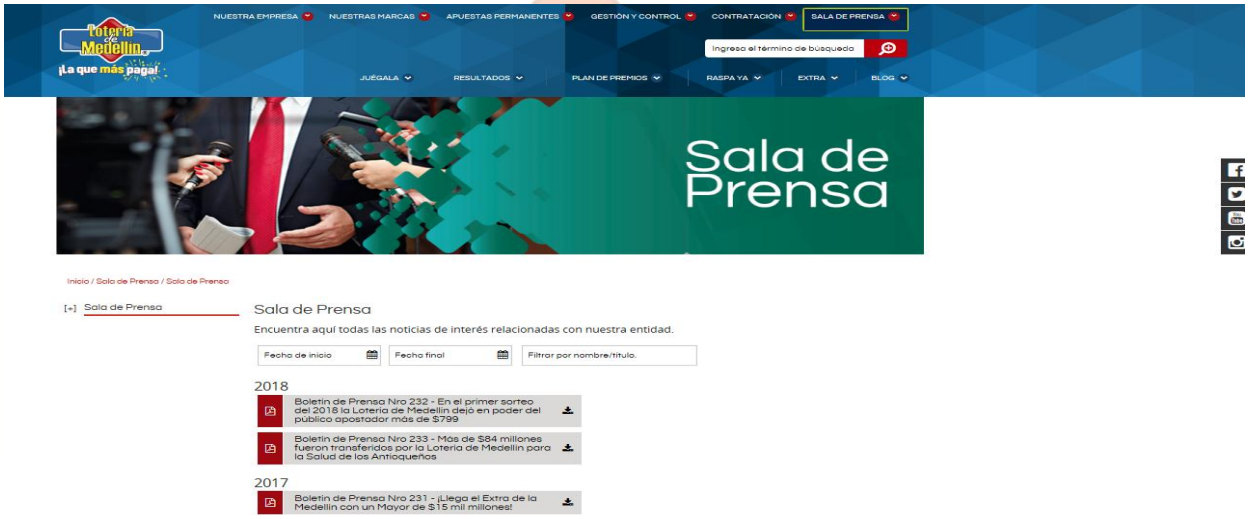
Contáctenos en el link http://www.loteriademedellin.com.co/nuestra-empresa

Contáctenos en link de Lottired http://www.loteriademedellin.com.co/nuestras-marcas/lottired/contacto

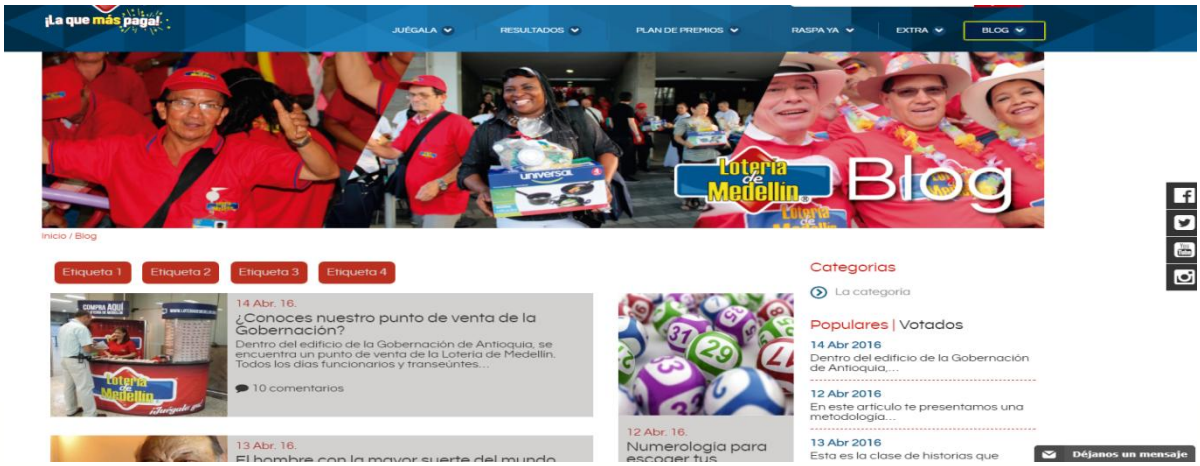
Contáctenos SCPD en el link: http://www.loteriademedellin.com.co/nuestras-marcas-exp/scpd/contacto



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/

Estrategia de mejorar la atención al ciudadano:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.
- Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.
- Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía.
- Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Servicio.

Componente V. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

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
- 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
- Plan de Premios
- Comercializadora LottiRed
- Nuestra Empresa
- Productos
- Loterías
- Recargas
- Estados Financieros
- Contacto
- Contratación
- Contratos 2016
  - SCPD
- Rifas
- Promocionales
- Sorteos Autorizados 2018
- Normatividad
- Consejos Prácticos
- Definiciones importantes
- Estados Financieros SCPD
- Contacto
- 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
- Normatividad
  - Normogramas
- Siplaft
  - Manual Siplaft
  - Informes Procesos Judiciales
  - Tabla de Retención Documental
  - Ejecución Presupuestal
- Contratación
  - Manual de contratación
- Invitación Pública
  - Invitaciones Públicas 2017
  - Invitaciones Públicas 2016
  - Invitaciones Públicas 2015
  - Invitaciones Públicas 2014
  - Invitaciones Públicas 2013
  - Invitaciones Públicas 2012
- Invitación Privada
  - Invitaciones Privadas 2017
  - Invitaciones Privadas 2016
  - Invitaciones Privadas 2015
  - Invitaciones Privadas 2014
  - Invitaciones Privadas 2013
  - Invitaciones Privadas 2012
- Contratación Directa
  - Contratos 2018
  - Contratos 2017
  - Contratos 2016
  - Contratos 2015
  - Contratos 2014
  - Contratos 2013
  - Contratos 2012
- Concurso de Méritos
  - Concursos de Méritos 2017
  - Concursos de Méritos 2015
  - Concursos de Méritos 2014
- Licitación Pública
  - Licitación Pública 01 de 2016
  - Licitación Pública 02 de 2016
  - Oferta de Arrendamiento
  - Selección Abreviada
  - Selección Abreviada 2016
- Sala de Prensa
  - Sala de Prensa

- Site map

Estrategia Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:

- 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.

Componente VI. Gestión Ética

Principios éticos

La Lotería de Medellín:

- La Lotería de Medellín fundamenta su actuación en el respeto a la vida, a la dignidad humana, a los derechos humanos, creencias religiosas y sus opiniones políticas, como pilares fundamentales para la construcción de la paz en el País.
- Acepta y se compromete con la responsabilidad social que tiene con sus funcionarios, loteros, demás grupos de interés y con la salud, a través de la gestión empresarial que nos fue encomendada.
- Rechaza todo lo deshonesto, corrupto e impropio; así como la práctica de soborno, y como consecuencia de ello denunciará ante la instancia competente, cualquier práctica que interfiera en nuestras actividades.
- Mantiene relaciones constructivas basadas en la rectitud y transparencia para con los grupos de interés.
- Se responsabiliza por las consecuencias derivadas de sus decisiones empresariales.
- Respeta la Ley y las instituciones del país.
- Promueve el compañerismo, lealtad y solidaridad entre sus trabajadores.
- Maneja cuidadosamente los dineros y bienes oficiales, buscando el bien común en la gestión de lo público.
- Otorga un trato ecuánime, considerado y respetuoso a sus trabajadores, clientes, proveedores, competidores y personas en general.
- Reconoce la necesidad de tratar con diligencia las solicitudes de la sociedad.
- Respeta y promueve la sostenibilidad con el medio ambiente.
- Tiene uso racional de los recursos naturales, financieros y humanos.
- Promueve el cumplimiento de los derechos humanos.

Valores organizacionales

La Familia de la Lotería de Medellín define la Confianza y la Transparencia como los valores base de su escala de valores, porque rechaza cada manifestación en contra de sus Principios Éticos.

La Lotería de Medellín apoya todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los más altos estándares éticos en todas las transacciones públicas y privadas.

Evita situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de la Lotería de Medellín; de presentarse, nos comprometemos a poner en conocimiento de la Junta Directiva y los Organismos de Control dicha situación (conflictos de interés y otras incompatibilidades) para que adopten las medidas procedentes.

En general, observar siempre que nuestros comportamientos y actitudes estén ajustados a la Ética, para lo cual cada una de las direcciones asume los compromisos y valores definidos en el Código de Buen Gobierno.

Valores corporativos

Son los que hacen funcionar la empresa, los que hacen funcionar las personas, somos conscientes que cuando se trabaja realmente bajo una cultura de valores, no hay más que un líder. El éxito verdadero no proviene de proclamar nuestros valores, sino de ponerlos en práctica consecuentemente todos los días en el trabajo diario.

En la Lotería de Medellín adoptamos, asumimos y nos comprometemos a cumplir con estos Valores Corporativos:

TRANSPARENCIA: Nos invita a manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades y a mostrar todos nuestros actos con claridad pública y abierta la comunidad.

La Transparencia nos invita a:

- Manejar de manera correcta, limpia y adecuada todas nuestras actividades.
- Pensar y hablar siempre con la verdad y a actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
- Rechazar la corrupción en todas sus manifestaciones.
- Establecer una comunicación permanente para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos de la empresa
- Evitar situaciones que puedan resultar en perjuicios para la imagen, integridad y credibilidad de la Lotería de Medellín.
- Realizar todos los actos con claridad, públicos y abiertos a la comunidad.
- Promover y acompañar la correcta implementación de los procedimientos de la empresa.
- Permitir la accesibilidad a la información de la empresa.
- Permitir la participación de las veedurías ciudadanas

INTEGRIDAD: Fomentamos la cultura de credibilidad y de confianza, para que el funcionario cumpla cabalmente con las políticas, procedimientos y prácticas, para

la convivencia y prestación de los servicios a través de la rectitud, probidad y honestidad

La Integridad nos invita a:

- Cumplir cabalmente con las reglas y el orden establecido de tal forma que generen confianza para la convivencia y prestación de los servicios.
- Aplicar las políticas, procedimientos y prácticas empresariales de forma correcta, derecha, sin ambigüedades e imparcialmente.
- Utilizar y aplicar los recursos y bienes públicos de forma pulcra y honrada para alcanzar los fines misionales.
- Realizar la distribución interna y oportuna de la información y el conocimiento entre los miembros y colaboradores.
- Garantizar Imparcialidad con los oferentes y contratistas.
- Manejar de manera correcta y apropiada todas las actividades.
- Hablar siempre con la verdad y actuar de manera fiel en relación al objeto social de nuestra empresa.
- Evitar la existencia de desviaciones, asegurando el buen funcionamiento de nuestro producto y servicio.

RESPONSABILIDAD: Nos identificamos con un alto compromiso con las actuaciones y omisiones como personas y como organización, de modo que contribuya a un buen clima laboral y al logro de los objetivos institucionales.

La Responsabilidad nos invita a:

- A relacionarnos con los Otros reconociendo sus habilidades y debilidades sin juzgar.
- Acudimos al diálogo ante diferencias que afectan el desempeño, y buscamos soluciones en equipo a partir de los mínimos acuerdos o coincidencias.
- Entendemos que el diálogo es el fundamento del reconocimiento del otro; parte de la capacidad para escuchar y de la posibilidad de hacerse escuchar.
- Expresamos nuestras ideas en tono mesurado y sin la intención de agredir a los interlocutores; nos hacemos responsables de lo que decimos y somos coherentes con ello.
- Mantenemos una actitud proactiva y propositiva para los cambios, mejoramientos y transformaciones de la empresa.
- Nos preocupamos por el bien común, sin buscar resultados adicionales que nos beneficien particularmente.
- Los bienes públicos son del estado y los servidores deben protegerlos y cuidarlos.
- Los Servidores se identifican con sus labores, por eso trabajamos centrados en procesos de mejora para mantener nuestros puestos y lograr ascensos.

RESPETO: Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal. Nos identificamos por valorar a los demás, acatar la autoridad y considerar la dignidad.

El Respeto nos invita a:

- Trato respetuoso y servicial hacia la ciudadanía.
- Justicia (equidad) en las relaciones internas y externas de la organización.
- Nos enseña a aceptar a los demás dentro de un espacio de convivencia, permitiendo ideas, opiniones, formas de ser y de obrar, diferentes a la nuestra.
- Respetamos a nuestros clientes internos y externos ofreciéndoles un trato amable y oportuno ante cada una de sus necesidades y expectativas.
- Respetamos a nuestros empleados promoviendo su crecimiento y desarrollo, a nuestros proveedores a través el manejo de relaciones mutuamente beneficiosas, además respetamos nuestra competencia, a los organismos reguladores, respetamos nuestra razón de ser y nuestra identidad.

TRANSPARENCIA CON LA INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS: Comunicamos nuestra gestión para la comunidad y los entes reguladores y de control. Manejamos estrategias de comunicación y divulgación permanente para hacer visible la operación y realización de los macro sorteos, los resultados y la información solicitada por el público.

La transparencia en la información y divulgación de los resultados nos invita a:

- Establecer una comunicación permanente para hacer visibles la forma como se opera y se realizan de los sorteos y se obtiene los resultados a premiar de los diferentes juegos.
- Divulgar en forma amplia, oportuna y correcta los resultados de cada juego.
- Promover y acompañar la correcta implementación de los procedimientos de realización del sorteo de la Lotería de Medellín.
- Permitir la rápida y fácil accesibilidad a la información y resultados de cada juego.
- Permitir la participación de las veedurías ciudadanas
- Evitar la existencia de desviaciones y asegurando el buen funcionamiento de nuestro producto y ser vicio

.

ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS

Son los acuerdos colectivos que asumen los servidores públicos de cada una de los procesos de la entidad definidos en la Cadena de Valor, con el fin de aplicar los principios y valores, de acuerdo con sus funciones, competencias y públicos con los que se relacionan.

Más allá de tener los marcos éticos organizacionales es necesario traducirlos en prácticas concretas en el ejercicio de la función pública. Lo que significa que aunque es necesario, no resulta suficiente tener códigos o reglamentos, ni comunicar principios ni valores para construir una efectiva gestión ética, entonces para poder incorporarlos en la vida cotidiana de la organización deben construirse los compromisos éticos por áreas organizacionales.

Los compromisos éticos se refieren entonces a actitudes prácticas y formas concretas de actuación, que se comprometen a realizar los empleados en el día a día, durante el desarrollo de las funciones y los cuales están definidos en la Cadena de Valor de la Lotería de Medellín:

Estrategia Gestión Ética

- Socialización del programa de gestión ética de la entidad.
- Reconocimiento de comportamientos éticos de los servidores de la Lotería de Medellín
- Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de Buen Gobierno

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 2018

Una vez definido el Plan de Acción del Plan Anticorrupción 2018 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 15 de febrero del año 2018