

COMPONENTES	#
Prevencción, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	1
Prevencción, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	2
Prevencción, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	3

Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	4
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	5
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	6

Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	7
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	8
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	9

Canales de denuncia	10
Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad	11
Canales de denuncia	12
Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.	13
Canales de denuncia	14
Canales de denuncia	15
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	16
Canales de denuncia	17
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	18
Canales de denuncia	19

Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	20
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	21
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	22
Iniciativas adicionales	23
Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.	24

TAREAS

Revisión de la política de administración de riesgos.

Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.

Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web

Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.

Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad

Publicar informe de gestión vigencia 2024

Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.

Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.

Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas

Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, nivel de satisfacción del ciudadano).

Fortalecer las competencias de los servidores públicos.

Socializar la Política y Manual de servicio a la ciudadanía de la Lotería de Bogotá.

Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Reformular el IVR de la entidad para que se puedan generar informes de forma más eficiente monitoreos de calidad

Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.

Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.

Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.

Actualizar el esquema de publicación e relación de información mínima publicada.

Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS.

Seguimiento página web (Botón de Transparencia)

Socialización y sensibilización del Código de Integridad y Ética

Revisar, ajustar, socializar y hacer seguimiento al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.

Realizar el seguimiento al SGAS para mantener la certificación en ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno

Realizar consultas en listas vinculantes a clientes y demás contrapartes con los que la entidad tenga algún tipo de relación

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS	
	FECHA INICIO	FECHA FIN
Oficina Asesora de Planeación		30/06/2024
Gerencia General		31/01/2024
Oficina Asesora de Planeación		
Líderes de Procesos		
CICCI		
Oficina Asesora de Planeación		31/01/2024
Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación		

Líderes de Procesos	N/A	Bimestralmente
Oficina de Control Interno	N/A	Enero, mayo y septiembre de 2024
CICCI		
Oficina Asesora de Planeación		31/01/2024
Subgerencia Comercial y de Operaciones	N/A	Semestral
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo		
Gerencia General		

Unidad de Talento Humano	N/A	Trimestral
Oficina Asesora de Planeación	N/A	Semestral
Subgerencia Comercial y de Operaciones		30/07/2024
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo		
Oficina de Atención al Cliente		
Oficina Asesora de Planeación		
Oficina Asesora de Planeación	N/A	Semestral
Subgerencia Comercial y de Operaciones	N/A	Trimestral

Oficina de Atención al Cliente	N/A	Oportunidad en la atención de PQRS - Mensual Nivel de satisfacción del ciudadano - trimestral
Unidad de Talento Humano	N/A	Semestral
Oficina de Atención al Cliente	N/A	Trimestral
Oficina de Atención al Cliente	N/A	Trimestral
Supervisor contrato IVR - ETB	1-ene	31/12/2024
Oficina de Atención al Cliente	N/A	Trimestral
Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación		01/04/2024
Oficina de Atención al Cliente	N/A	Mensual
Líderes de Procesos		
Oficina Asesora de Planeación		30/08/2024
Oficina de Atención al Cliente	N/A	Mensual
Oficina de Control Interno	N/A	Semestral

Líderes de Procesos	N/A	Permanente
Oficina Asesora de Planeación	N/A	Semestral
Unidad de Talento Humano	N/A	Anual
Oficial de Cumplimiento	N/A	Semestral
Oficina de Cumplimiento	N/A	Semestral
Oficina Asesora de Planeación		
Oficina de Cumplimiento	1-ene	31-dic



Producto

Política Institucional de Administración del Riesgo actualizada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Mapa de riesgos anticorrupción, elaborado y aprobado, con su respectiva valoración.

Publicación del mapa de riesgos anticorrupción en la página web.

Revisión y monitoreo realizados

Informes presentados y publicados

Informe de Gestión 2023

Encuentros con partes interesadas realizados

Encuentros con partes interesadas realizados

Encuentros con partes interesadas realizados

Actividades realizadas

Informe presentado.

Actas de reuniones donde se rindan cuentas

Informes presentados y publicados
Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas.
Política y manual de Atención al Cliente actualizada y socializada.
Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada
Mesas de trabajo para reformular los monitoreos en la calidad de atención vía telefónica
Informes realizados
Protocolo actualizado.
Solicitudes respondidas en término y de fondo / solicitudes radicadas.
Esquema de publicación de la información actualizado
Informes elaborados y publicados
Informes elaborados y publicados

Página Web Actualizada

Informe de Seguimiento Pagina Web

Actividades realizadas / Actividades programadas.

Informe semestral sobre estado del Sistema
LA/FT/FPADM.

Documentación generada

Reporte de consultas



Meta

Política actualizada

Mínimo una (1) actualización al Mapa de riesgos anticorrupción

Mínimo una (1) publicación del Mapa de riesgos anticorrupción en la página web.



6 monitoreos realizados al mapa de riesgos anticorrupción,

3 Informes de Seguimiento

Un (1) Informe de Gestión 2023 consolidado y publicado en la página web

Mínimo seis (6) encuentros con loteros y doce (12) encuentros Distribuidores

Encuentros con funcionarios y contratistas

Audiencia de rendición de cuentas con diferentes grupos de interés.

Encuesta, invitación, chat, redes sociales, entre otras.

Dos (2) informes de Rendición de Cuentas publicados en página web

Documental el 100% de las reuniones donde la LB rinda cuentas a sus partes interesadas

Doce (12) informes de atención a PQRS Cuatro (4) Informes de Satisfacción del Cliente. Indicadores Estratégicos
Mínimo dos (2) socializaciones a todos los funcionarios de la Entidad en procesos de atención al cliente y cultura del servicio que incluya entidades externas
Política y manual de servicio a la ciudadanía actualizada y socializada.
Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada
IVR reformulado
Cuatro (4) Informes de seguimiento
Acta de CIDGYD donde se evidencie la actualización del protocolo y link del cargue al botón de transparencia
Respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes.
Mínimo una actualización al Esquema de Publicación de la Información.
Doce (12) informes mensuales de PQRS.
Dos (2) informes semestrales de PQRS.



Correos enviados por líderes de proceso a mesa de servicio solicitando actualización de la página web
Dos (2) instrumentos de seguimiento a página web diligenciados por la Oficina Asesora de Planeación
Evidencias de actividades de socialización y sensibilización.
Dos (2) informes enviados a Junta Directiva. Informes de seguimiento
Certificación en la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno

