

LOTERIA DE BOGOTÁ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023						
GESTIÓN / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS	Producto	Meta
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión de la política de administración de riesgos.	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2023	Política Institucional de Administración del Riesgo actualizada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	1 Política actualizada
	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia General, Oficina Asesora de Planeación, líderes de procesos y CICC	31/01/2023	Mapa de riesgos anticorrupción, elaborado y aprobado, con su respectiva valoración.	Mínimo una (1) actualización al Mapa de riesgos anticorrupción
	Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	31/01/2023	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción en la página web.	Mínimo una (1) publicación del Mapa de riesgos anticorrupción en la página web.
	Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de procesos.	Bimestralmente	Revisión y monitoreo realizados	6 monitoreos realizados al mapa de riesgos anticorrupción,
	Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICC	Enero, mayo y septiembre de 2023	Informes presentados y publicados	3 Informes de Seguimiento
Componente 2: Racionalización de trámites	Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad	Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro. Las áreas deben remitir a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación, los posibles trámites y OPAS a racionalizar.	Líderes de Procesos. Atención al Cliente- Oficina Asesora de Planeación	31/12/2023	Trámites racionalizados	Mínimo un (1) trámite racionalizado en SUIT durante la vigencia
		Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT	Áreas dueñas de los trámites y OPAS	Trimestral	Datos de operación cargados	Datos de operación de trámites y OPAS actualizados trimestralmente
Componente 3: Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar informe de gestión vigencia 2022	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2023	Informe de Gestión 2022	Un (1) Informe de Gestión 2022 consolidado y publicado en la página web
	Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo	Semestral	Encuentros con partes interesadas realizados	Mínimo seis (6) encuentros con loteros y doce (12) encuentros Distribuidores
			Gerencia General - Unidad de Talento Humano	Trimestral	Encuentros con partes interesadas realizados	Encuentros con funcionarios y contratistas
			Oficina Asesora de Planeación	Semestral	Encuentros con partes interesadas realizados	Audiencia de rendición de cuentas con diferentes grupos de interés.
	Subcomponente 3. Responsabilidad para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Oficina Asesora de Planeación	30/07/2023	Actividades realizadas	Encuesta, invitación, chat, redes sociales, entre otras
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación - Subgerencia General	Semestral	Informe presentado.	Dos (2) informes de Rendición de Cuentas publicados en página web	
	Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Revisión del Protocolo de Atención a la Ciudadanía con base en la Guía de Atención a la Ciudadanía para el Distrito Capital	Atención al Cliente - Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022	Protocolo revisado, y actualizado en caso de que aplique	Mínimo una revisión al Protocolo de Atención a la Ciudadanía
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, nivel de satisfacción del ciudadano).	Atención al Cliente	Oportunidad en la atención de PQRS - Mensual Nivel de satisfacción del ciudadano - trimestral	Informes presentados y publicados	Doce (12) informes de atención a PQRS Cuatro (4) Informes de Satisfacción del Cliente.

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS	Producto	Meta
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 3. Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos.	Unidad de Talento Humano	Semestral	Capacitaciones realizadas	Capacitación a funcionarios de la entidad, en aspectos relacionados con: Cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
			Unidad de Talento Humano-Oficina de Atención al Cliente	Semestral	Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas.	Mínimo dos (2) socializaciones a todos los funcionarios de la Entidad en procesos de atención al cliente y cultura del servicio
	Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Oficina de Atención al Cliente	Trimestral	Política y protocolo de Atención al Cliente actualizada y socializada.	Política de Atención al Cliente actualizada y socializada.
			Oficina de Atención al Cliente	Trimestral	Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada	Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.	Atención al Cliente	Trimestral	Informes realizados	Cuatro (4) Informes de seguimiento
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Sistemas	01/04/2022	Protocolo realizado.	Protocolo
		Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de procesos.	Cada vez que exista la necesidad.	Página web actualizada.	Información de la página web actualizada.
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	Solicitudes respondidas en término y de fondo / solicitudes radicadas.	Respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes.
	Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el esquema de publicación e relación de información mínima publicada.	Oficina Asesora de Planeación	30/08/2023	Esquema de publicación de la información actualizado	Mínimo una actualización al Esquema de Publicación de la Información.
	Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Generar el video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá	Comunicaciones y Mercadeo Subgerencia General	Semanal.	Videos publicados	Video de los sorteos de la Lotería de Bogotá.
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS.	Oficina de Atención al Cliente Control Interno	Atención al Cliente: Mensual OCI: Semestral	Informes elaborados y publicados	Atención al Cliente: Doce (12) informes mensuales de PQRS. OCI: Dos (2) informes semestrales de PQRS.
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento página web	Líderes de procesos - Oficina Asesora de Planeación	Semestral	Informe de Seguimiento Pagina Web	Dos (2) instrumentos de seguimiento a página web diligenciados por la Oficina Asesora de Planeación Correos enviados por líderes de proceso a mesa de servicio solicitando actualización de la página web
Componente 6: Iniciativas adicionales	Código de Integridad	Socialización y sensibilización del Código de Integridad y Ética	Unidad de Talento Humano	Anual	Actividades realizadas / Actividades programadas.	Evidencias de actividades de socialización y sensibilización.
	Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad.	Revisar, ajustar, socializar y realizar seguimiento a las políticas del manual de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento	Semestral	Informe semestral sobre estado del Sistema LA/FT/FPADM.	Dos (2) informes enviados a Junta Directiva. Informes de seguimiento
		Realizar la gestión para la certificación en la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno	Oficina Oficina de Cumplimiento - Oficina Asesora de Planeación	Semestral	Documentación generada	Certificación en la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno