

# LOTERIA DE BOGOTÁ



**La que más billete da**

1

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**BOGOTA D.C., ENERO DE 2017**

**CLAUDIA MILENA VACA MURCIA**  
Gerente General

**DIRECCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Hilda Yamile Morales Laverde	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Julián Camilo Serna Marchán	Planeación Estratégica y de Negocios

**EQUIPO TÉCNICO ELABORACIÓN DEL  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2

Nidia Victoria Castillo González	Subgerente General
José Antonio González Jiménez	Secretario General
Andrés Mauricio Pinzón Rojas	Jefe Unidad de Loterías ( E )
María Graciela Norato Forero	Jefe de Unidad de Apuestas y Control de Juegos
Gloria Esperanza Acosta Sánchez	Jefe Unidad Financiera y Contable
Martha Liliana Durán Cortes	Jefe Unidad de Talento Humano
Gloria Esperanza Acosta Sánchez	Jefe Unidad de Recursos Físicos ( E )
Beatriz Eugenia Rozo	Tesorera General
Yolanda Patricia Gallego Gálvis	Sistemas
Sandra Milena Trujillo Vargas	Atención al Cliente

## INDICE

Introducción	4
Marco estratégico de la Lotería de Bogotá	5
Misión	5
Visión	5
Objetivos estratégicos	5
Principios y valores corporativos	6
Concepto de corrupción	9
Modalidades de corrupción	9
Marco Normativo	11
Políticas	13
Objetivos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	17
Metodología para elaboración del plan anticorrupción y atención al ciudadano	18
Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	19
Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción	19
Racionalización de trámites	20
Rendición de cuentas	21
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	22
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	24
Iniciativas adicionales	25

3

## INTRODUCCIÓN

La Lotería de Bogotá, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo 2016- 2020 “Bogotá Mejor Para Todos”, trabaja en pro de fortalecer e implementar al interior de la Entidad, una cultura enfocada a la prevención y defensa de lo público, con el objetivo de minimizar conductas que perjudiquen los objetivos institucionales.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016 se elaboró el "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017", con el fin de aunar esfuerzos en la gestión enfocada hacia la eficiencia y transparencia administrativa, generando herramientas y espacios a la ciudadanía y partes interesadas que les permitan ejercer su derecho a la información y el conocimiento de la gestión pública.

## MARCO ESTRATÉGICO DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ

### MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la explotación de juegos de suerte y azar, enfocada en nuestros clientes, mejorando continuamente con transparencia y calidad con el fin de contribuir a la generación de recursos para la salud pública en el marco legal vigente.

### VISIÓN

“Ser una empresa reconocida en 2016 por su calidad, competitividad y sostenibilidad financiera en la explotación de juegos de suerte y azar, innovando en procesos y en la implementación de tecnologías con personal competente para generar recursos al sector salud.”

5

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Sostenibilidad financiera
- Sistema integrado de gestión.
- Gestión comercial.
- Gestión del talento humano.

## PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los Valores Éticos de la Lotería de Bogotá son las formas de ser y de actuar de los servidores públicos que son consideradas como atributos o cualidades suyas, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en su desempeño laboral.

Los Valores Éticos de la Lotería de Bogotá son:

- **VOCACIÓN DE SERVICIO:** Disposición y actitud en el desarrollo de la función pública para satisfacer con excelencia las necesidades y requerimientos del cliente externo e interno. En la Lotería de Bogotá el servicio se refleja en la permanente actitud cálida, oportuna, eficiente y sin discriminación a los clientes tanto internos como externos. Los funcionarios deben tener una franca actitud de colaboración hacia los demás.
- **TRANSPARENCIA:** Dar a conocer el proceso y los resultados de la gestión en forma clara, veraz y oportuna. Somos transparentes cuando ponemos a disposición de los diferentes grupos de interés información clara, completa, veraz y oportuna sobre nuestra gestión y rendimos cuentas públicas sobre el cumplimiento de la misión de la Lotería de Bogotá y sobre la ejecución de los recursos.
- **COMPROMISO:** Identificar y asumir como propios los objetivos y metas de la organización, con actitud entusiasta y motivadora, de modo que se reconozca a cada persona como parte importante del sistema. Somos comprometidos cuando reconocemos y asumimos como propios los lineamientos estratégicos de la Lotería de Bogotá y orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, aplicando nuestro mejor esfuerzo y procediendo de manera voluntaria, leal y crítica.
- **RESPECTO:** Reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.

- **HONESTIDAD:** Ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace en la búsqueda del bien común. Cuidar y respetar lo que no nos pertenece. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos. Rendimos los informes basados en datos y hechos veraces. Cuidamos y optimizamos los bienes y recursos públicos, empleándolos únicamente para beneficio del interés general. Denunciamos cualquier acto que atente contra el correcto cumplimiento de las normas.
- **JUSTICIA:** Dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece de acuerdo con la ley. Somos justos cuando prestamos los servicios según lo dispuesto en la Constitución, las leyes y demás normas, basados en hechos y argumentos verificables, y sin favoritismos ni discriminaciones y gestionamos el trabajo de nuestros equipos considerando los perfiles y necesidades institucionales y distribuimos las tareas en forma equitativa.
- **PARTICIPACIÓN:** Propiciar espacios para la toma de decisiones y la realización de acciones conjuntas. Participamos y generamos participación cuando tomamos parte activa y responsable en el desarrollo de propuestas y decisiones que nos encaminen al cumplimiento de la misión institucional y promovemos espacios para la consulta y concertación de intereses y necesidades con nuestros clientes.
- **RESPONSABILIDAD:** Todo servidor de la Lotería de Bogotá debe desarrollar sus funciones con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones, y para asumir las consecuencias de los propios actos u omisiones, implementando acciones para corregirlos. Somos responsables cuando cumplimos a cabalidad nuestras tareas y obligaciones y asumimos las consecuencias de nuestros actos u omisiones y tomamos las medidas correctivas en búsqueda de la mejora continua.
- **COLABORACIÓN:** Apoyar la labor de otros mediante el trabajo conjunto, con el fin de alcanzar un objetivo común. Somos colaboradores cuando nos proponemos metas comunes y trabajamos en equipo para conseguirlas y apoyamos las tareas de nuestros compañeros en situaciones de contingencia.
- **PROBIDAD:** Virtud que consiste en la rectitud, integridad y honradez en el actuar de una persona u organización en las diferentes etapas de su vida. La probidad expresa respeto por uno mismo y los demás. En la Lotería de Bogotá está asociada con la verdad, ya que los funcionarios deben ser conscientes que cualquier proyecto que emprendan es más fácil de llevar a cabo con el concurso de todos los servidores públicos de la Empresa.



- **CALIDAD:** Es la totalidad de los rasgos y las características de nuestros productos y servicios que se refieren a la capacidad de satisfacer las necesidades expresas o implícitas de nuestros clientes potenciales. La idea es llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera y que cumpla con las expectativas. Es hacer las cosas bien y esto se logra por medio de una actitud enérgica y comprometida de cada uno de los funcionarios.
- **UNIDAD:** Propiedad de cada uno de los funcionarios de la Empresa en virtud de la cual no puede dividirse sin que su esencia se destruya o altere. En la Lotería de Bogotá se construye a partir de una visión compartida o una causa para el bien común. La unidad da sustento, fuerza y valor a los funcionarios para hacer que lo imposible se haga posible, hace que la tarea más difícil parezca fácil.
- **SOLIDARIDAD:** Sentimiento que impulsa a las personas a prestarse ayuda mutua, apoyar las causas que beneficien a las organizaciones y a la sociedad en su conjunto. En la Empresa cada uno de los servidores debe estar en capacidad de comprender el dolor, la pena o cualquier otra situación y asumirlas como propias.
- **EQUIDAD:** La equidad es un valor de connotación social que se deriva de lo entendido también como igualdad. Se trata de la constante búsqueda de la justicia social, la que asegura a todas las personas condiciones de vida y de trabajo digno e igualitario, sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género, entre otras.
- **ECONOMÍA:** Administración eficiente de los recursos que permiten obtener bienes en términos de utilidad, calidad y costos acorde con los precios de mercado.
- **TRANSPARENCIA:** Actuar con claridad haciendo evidentes las decisiones y acciones. La Lotería de Bogotá es una empresa transparente que da cuenta a la comunidad de su gestión. Los funcionarios deben producir información veraz y oportuna para la Empresa y sus clientes internos y externos.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Coordinar e integrar esfuerzos entre los funcionarios para lograr un resultado. En la Lotería de Bogotá compartimos valores y principios éticos y esto permite que todos manejemos el mismo idioma y logremos una mejora significativa en la prestación del servicio.



## CONCEPTO DE CORRUPCIÓN

Sí bien el término Corrupción, según la RAE (Real Academia Española) se entiende como el vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales, también es entendido como la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar).

La Corrupción puede entenderse como una manera de hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole.

Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima.

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar un proceso público de selección (licitación y/o concurso público) o pagar una dádiva o coima a cambio de obtener ventajas, concesiones, arreglos o beneficios.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal.

9

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

## MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Se pueden mencionar las siguientes modalidades de corrupción sin perjuicio de otras que estén tipificadas por la normatividad al respecto:

- **Cohecho:** Delito bilateral, que exige la participación de un particular y un servidor público, en el que uno de los dos hace ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de las funciones públicas y el otro las acepta.

- **Colusión:** Es la asociación delictiva que realizan servidores públicos con contratistas, proveedores o asociados, con el propósito de obtener recursos o beneficios, a través de procesos dirigidos o sin que estos sean realizados, a pesar de que sea requerido por la normatividad aplicable.
- **Concusión:** En este caso el servidor público exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución; y por tanto el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.
- **Extorsión:** Es cuando un servidor público, aprovechándose de su cargo y bajo amenaza sutil o franca, obliga al usuario de un servicio público a entregarle directa o indirectamente dinero o bienes.
- **Falta de ética:** Es un tipo especial de corrupción que si bien no tiene que ver directamente con la apropiación ilegal de recursos del gobierno y de ciudadanos usuarios, sí entraña entre algunos servidores públicos, una conducta negativa que va en contra de los propósitos y metas de la Entidad.

Esta falta de ética se puede observar cuando determinado servidor público no cumple con los valores de su institución, es decir, cuando no conduce sus actos con: honestidad, responsabilidad, profesionalismo, celeridad, espíritu de servicio, por citar algunos.

10

- **Fraude:** En este caso un servidor público vende o hace uso ilegal de los bienes del Gobierno que le han sido confiados para su administración.
  - **Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.
  - **Peculado:** Se entiende como el abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo.
- El peculado puede consistir igualmente en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- **Prevaricato:** Es aquel delito en el cual incurren los funcionarios públicos, autoridades, jueces, entre otros, cuando faltan, ya sea, a sabiendas o por ignorancia inexcusable, a las obligaciones y deberes inherentes al cargo que desempeñan.

- **Tráfico de influencias:** Es cuando un servidor público utiliza su cargo actual o sus nexos con funcionarios o integrantes de los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, para obtener un beneficio personal o familiar, o para favorecer determinada causa u organización.

## MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Decreto Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.



Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

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

Decreto 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control interno y de Desarrollo Administrativo.

Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 2641 de 2012: Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Resolución por medio de la cual se ajustó el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión, que incluye el componente de Administración de Riesgos.

## **POLITICAS**

### **POLITICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

#### **Declaración de la Política de Administración del Riesgos**

La Lotería de Bogotá, en coherencia con su Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno, se compromete a monitorear y controlar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, desde un análisis del contexto estratégico y de los factores internos y externos de la Entidad, garantizando la efectividad de los procesos en el manejo adecuado de los riesgos y con la participación activa y compromiso de todos los servidores de cada uno de los Procesos.

#### **Objetivos de la Política de Administración de los Riesgos**

- Promover y fomentar la cultura para la gestión del riesgo en la Lotería de Bogotá, mediante acciones y estrategias orientadoras que permitan un manejo adecuado de los riesgos de todos los procesos de la Entidad.
- Generar los parámetros precisos para la identificación, análisis, y evaluación de los riesgos así como de sus controles asociados, con el fin de aplicar las medidas preventivas necesarias para la eficaz toma de decisiones, incrementando la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas de la Entidad a corto, mediano y largo plazo.
- Promover y fortalecer las capacidades y responsabilidades de los servidores de la Lotería frente a la administración del riesgo mediante la aplicación de instrumentos de capacitación, sensibilización y acompañamiento, para responder adecuadamente en el modelo de gestión del riesgo y el marco legal que lo referencia.

- Definir estrategias de comunicación y divulgación adecuadas para la apropiación de la Administración del Riesgo en la Lotería así como de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

### Estrategias y acciones para dar cumplimiento a la Política de Administración de los Riesgos

- Realizar seguimiento periódico según las disposiciones y términos contemplados en la presente Política.
- Efectuar los procesos de formación, sensibilización, socialización y de comunicación para incrementar la participación y apropiación de la Política de Administración del Riesgo por los funcionarios de la Entidad.
- Contar con los recursos suficientes para la administración eficaz de la Política de Gestión Riesgo. (Humanos, económicos, tecnológicos etc.).
- Generar las competencias necesarias en los servidores de la Entidad con el fin de fortalecer la Gestión del Riesgo en la Lotería de Bogotá.

14

### Tipos de Riesgos que enmarcan la Política de Administración del Riesgo

**Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

**Riesgos Tecnológicos:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

**Riesgos de Corrupción:** Son aquellos asociados a eventos sospechosos de fraude, de ocultamiento, omisión, encubrimiento o del abuso de la función y de los recursos públicos para obtener beneficios particulares.

**Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

**Riesgos Estratégicos:** Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

**Riesgos Operativos:** Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

**Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

**Riesgos Ambientales:** Está relacionado a los daños que pueden producirse por factores del entorno, ya sean propios de la naturaleza o provocados por el ser humano.

**Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Son aquellos que afectan el bienestar físico, mental y social de los empleados en el lugar de trabajo.

**Riesgos Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:** Se asocian a los riesgos que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en una organización.

*NOTA: Los riesgos de lavado de activos y los demás asociados estarán relacionados dentro de los Riesgos de tipo de Corrupción.*



## **POLITICA ANTICORRUPCIÓN, RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La LOTERÍA DE BOGOTÁ comprometida en la ejecución de su plan anticorrupción y de atención al ciudadano, garantiza el cumplimiento de este mediante el mapa de riesgos anticorrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y la atención al ciudadano en cada uno de sus procesos a través de la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de su Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de su Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad.

### **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Lotería de Bogotá garantizará facilitar el acceso a los clientes, partes interesadas y ciudadanía en general a los productos y servicios que preste de la entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, mediante la modernización y aumento y aumento de la eficacia de sus procedimientos.

### **POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

La LOTERÍA DE BOGOTÁ está comprometida en promover la transparencia y la lucha contra la corrupción mediante la participación ciudadana, garantizando una adecuada disposición, uso, comunicación, publicidad y acceso a la información, mediante el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y procedimientos de su sistema integrado de gestión en la explotación, administración y control de los juegos de suerte azar en el marco legal vigente para generar recursos al sector salud.

16

### **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

La Oficina de Sistemas de la Lotería de Bogotá tiene como una de sus funciones la de proponer y revisar el cumplimiento de normas y políticas de seguridad, que garanticen acciones preventivas y correctivas para la salvaguarda de equipos e instalaciones de cómputo, así como de bancos de datos de información automatizada en general.





## **OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **GENERAL**

Adoptar e implementar las estrategias, metas y actividades, que adelantará la Lotería de Bogotá durante la vigencia 2017, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016, para prevenir actos de corrupción y asegurar la atención de los ciudadanos.

### **ESPECIFICOS**

- Continuar con los lineamientos adoptados por la Entidad en la Política de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Garantizar a la ciudadanía y partes interesadas la publicación de información institucional de forma permanente.
- Definir acciones preventivas y de control, orientadas a la mitigación de los riesgos de corrupción identificados en el mapa de corrupción.
- Revisión de procesos, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizarlos, para adoptar medidas de racionalización de trámites y procesos de tal forma que se optimice la gestión institucional.
- Desarrollar estrategias para contar con espacios propicios para la rendición de cuentas y fomentar la retroalimentación entre la Entidad y la ciudadanía.
- Fortalecer la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Permitir a la ciudadanía contra con información institucional sea oportuna, y clara, orientada a generar espacios de participación ciudadana
- Fortalecer los mecanismos para la Rendición de Cuentas.

## **METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

- Definición de los componentes, líneas de acción y actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Lotería de Bogotá, determinando las dependencias y responsables de ejecutar las actividades de dicho Plan.
- Se designa como encargados de consolidar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Lotería de Bogotá a la Oficina de Planeación, y el seguimiento del mismo estará a cargo de la Oficina de Control Interno.
- Consolidación de las actividades a desarrollar en cada uno de los componentes del Plan y cronograma de trabajo.
- Revisión del Plan por parte de de la Alta Dirección y de los líderes de los procesos.
- Diseño y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la Lotería de Bogotá, para ponerlo a disposición de la ciudadanía en general para que realicen observaciones y comentarios al mismo, antes de publicar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definitivo.

## **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **COMPONENTES:**

- A. Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.
- B. Racionalización de trámites.
- C. Rendición de cuentas.
- D. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- E. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- F. Iniciativas adicionales.

En este orden de ideas cada componente podrá incluir :

### **A. GESTION DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**

19

Puede incluir las siguientes actividades:

- Determinar los factores internos y externos que afectan el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.
- Identificar riesgos de corrupción de los procesos (señalando el objetivo del proceso).
- Determinar las causas que originaron los riesgos.
- Nombrar o identificar como tal el riesgo de corrupción.
- Establecer las consecuencias que se pueden presentar, si el riesgo se llega a materializar.
- Valoración del riesgo, que incluye: El análisis del riesgo (probabilidad e impacto).
- La evaluación el riesgo, para determinar si el riesgo es preventivo.
- Elaboración de la matriz y/o mapa de riesgos anticorrupción.
- Consulta y/o divulgación del mapa de riesgos anticorrupción.
- Establecer acciones de mejora a los riesgos de corrupción identificados.
- Monitoreo y revisión del mapa de riesgos anticorrupción, incluye el ajuste y/o actualización del mapa de riesgos anticorrupción.
- Seguimiento a los riesgos de corrupción, corresponde a la oficina de control interno hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

## B. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El proceso de racionalización de tramites incluye:

- Identificar los trámites de la Entidad.
- Clasificar según la importancia los tramites de mayor importancia a racionalizar.
- Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, en los procedimientos de los trámites de la Entidad.
- Identificar los resultados esperados con la racionalidad de trámites.

Fases de la política de racionalización de trámites: La racionalización de trámites debe incluir las siguientes acciones:

- Identificar los trámites que tiene inscritos la Entidad en el SUIT.
- Priorización los trámites a racionalizar.
- Determinar los trámites a intervenir y/o racionalizar.

La racionalización de trámites es el proceso mediante el cual se optimizan los trámites, los tipos de racionalización de trámites pueden incluir las siguientes actividades:

- Normatividad: se debe tener en cuenta la eliminación de tramites por norma, traslado de competencias a otra Entidad; fusión de trámites, reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano, ampliación de la vigencia del producto y/o servicio, eliminación y/o reducción de requisitos.
- Administrativa: Reducción de tiempo de duración del trámite, extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para la ciudadanía, ampliación de canales de obtención de resultados, estandarización de trámites o formularios, optimización de procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- Tecnología: Pagos en línea del trámite, formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos, mecanismos de seguimiento virtuales al estado de los trámites, documentos con firma electrónica, tramites en línea, ventanilla virtual (interoperabilidad).
- Trámites optimizados: Desarrollar acciones para la simplificación, estandarización, eliminación, automatización y optimización del servicio.

Con base en lo expuesto respecto a la racionalización de trámites se debe:

- Identificar el nombre del trámite, proceso o procedimiento que será objeto de racionalización.
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar.
- Seleccionar la acción específica de racionalización.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora a implementar.
- Indicar el beneficio que obtienen los ciudadanos con la aplicación de la racionalización de trámites, procesos y procedimientos, expresados en reducción de tiempos y/o costos.
- Identificar el nombre de la dependencia responsable de liderar la racionalidad.
- Identificar la fecha de inicio y fin de las acciones de racionalidad.

## C. RENDICIÓN DE CUENTAS

21

Elementos de la rendición de cuentas:

- Generación de información y/o datos sobre la gestión de la entidad y cumplimiento de metas institucionales.
- Se debe usar un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Se debe realizar un dialogo entre la ciudadanía y la empresa, para dar respuesta a la inquietudes de esta.
- Se debe incentivar la participación en las jornadas de rendición de cuentas.

El proceso de rendición de cuentas puede incluir las siguientes líneas de acción:

- **Diseñar acciones de información al interior de la Entidad**

Esta puede incluir las siguientes actividades:

- Priorizar contenidos de información.
- Producir información con atributos de calidad.
- Divulgar y distribuir la información.

- **Diseñar acciones de diálogos con la ciudadanía**

Mediante esta acción se busca fomentar el dialogo y retroalimentación entre las entidades y los ciudadanos, la cual puede incluir las siguientes actividades:

- Motivar la participación ciudadana.
- Convocar y preparar el dialogo en la rendición de cuentas.
- Realizar jornadas de rendición de cuentas.

- **Diseñar acciones de incentivos**

Mediante esta acción se busca generar incentivos para pedir y rendir cuentas; puede incluir las siguientes actividades:

- Sensibilizar a los servidores de la Entidad en rendición de cuentas.
- Crear incentivos internos para rendición de cuentas.
- Publicar planes de mejoramiento institucional.
- Publicar memorias de eventos.
- Motivar a los servidores de la Entidad para realizar rendición de cuentas.

#### **D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

22

Puede incluir las siguientes líneas de acción:

- **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

En esta encontramos las siguientes actividades:

- Creación o mejora de la dependencia de atención al cliente (cobertura).
- Mejorar el servicio al ciudadano.
- Establecer una comunicación directa entre la Alta Dirección y la Oficina de Atención al Cliente.

- **Canales de servicios**

La cual puede incluir las siguientes actividades:

- Mejorar infraestructuras física y ergonómicas para la atención al cliente.
- Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.
- Implementar convenios para garantizar la accesibilidad a las personas sordas.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

- Implementación de nuevos canales de atención al ciudadano, para garantizar la cobertura.
- Crear mecanismos para verificar la consistencia de la información entregada a la ciudadanía a través de los diferentes Canales de atención.
- Designar responsables encargados de los canales de atención al cliente.
- Establecer indicadores para medir el desempeño de los canales de atención.

- **Talento Humano**

Encontramos las siguientes actividades:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio.
- Fortalecer los procesos de selección de personal basado en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el plan de capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio de atención al ciudadano.
- Establecer sistemas de incentivos monetarios y no monetarios a funcionarios destacados en la prestación del servicio al ciudadano.

23

- **Normativo procedimental**

La cual puede incluir las siguientes actividades:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de PQRS.
- Implementar mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y las relacionadas con el reconocimiento de derechos fundamentales.
- Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos para la gestión de las PQRS.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Mantener actualizada la normatividad de servicio al ciudadano.
- Construir una política de protección de datos personales.
- Publicar en todos los canales de interacción ciudadana la Carta de Trato Digno.

- **Relación con el ciudadano**

Encontramos las siguientes actividades:

- Caracterización y/o identificación de la población objetivo.
- Crear base de datos de los ciudadanos atendidos por la Entidad.
- Realizar medición de la percepción ciudadana respecto a la calidad y accesibilidad del servicio recibido en la institución, e informar a la Alta Dirección de dicha medición, para identificar oportunidades de mejora.

## **E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

La cual puede incluir las siguientes actividades:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, adecuada, verás y oportuna las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

- **Lineamientos de Transparencia Activa**

24

---

Encontramos las siguientes acciones:

- Publicación mínima obligatoria (Ley 1712 de 2014), de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

- **Lineamientos de Transparencia Pasiva**

Encontramos las siguientes acciones:

- Obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley.
- Principio de gratuidad (no cobrar).
- Revisar estándares de contenido y oportunidad de las respuestas.



- **Elementos de los instrumentos de gestión de la información**

Encontramos las siguientes acciones:

- El registro o inventario de activos de información.
- El esquema de publicación de información.
- Índice de información clasificada y reservada.

- **Criterio diferencial de accesibilidad**

Encontramos las siguientes acciones:

- Facilitar que poblaciones accedan a la información que las afecte (de acuerdo con el criterio diferencial de accesibilidad a la información pública).
- Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitudes de autoridades para divulgar la información pública en idiomas y lenguajes de grupos étnicos.

25

- **Monitoreo del acceso a la información pública**

Se deben generar informes de solicitudes de acceso a la información, que contengan los siguientes datos:

- Número de solicitudes recibidas.
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades.
- Tiempo de respuesta dada a cada solicitud.
- Número de solicitudes a las que se le negó el acceso a la información.

## **F. INICIATIVAS ADICIONALES.**

- **Gestión Ética**

Promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos para establecer parámetros en la actuación de servidores públicos.