

LOTERIA DE BOGOTÁ

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

COMPONENTES	#	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS		Producto	Meta
				FECHA INICIO	FECHA FIN		
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	1	Revisión de la política de administración de riesgos.	Oficina Asesora de Planeación		30/06/2024	Política Institucional de Administración del Riesgo actualizada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Política actualizada
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	2	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia General	N/A	31/01/2024	Mapa de riesgos anticorrupción, elaborado y aprobado, con su respectiva valoración.	Mínimo una (1) actualización al Mapa de riesgos anticorrupción
			Oficina Asesora de Planeación				
			Líderes de Procesos				
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	3	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Oficina Asesora de Planeación	N/A	31/01/2024	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción en la página web.	Mínimo una (1) publicación del Mapa de riesgos anticorrupción en la página web.
			Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación				
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	4	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de Procesos	N/A	Bimestralmente	Revisión y monitoreo realizados	6 monitoreos realizados al mapa de riesgos anticorrupción,
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	5	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno	N/A	Enero, mayo y septiembre de 2024	Informes presentados y publicados	3 Informes de Seguimiento
			CICCI				
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	6	Publicar informe de gestión vigencia 2024	Oficina Asesora de Planeación		31/01/2024	Informe de Gestión 2023	Un (1) Informe de Gestión 2023 consolidado y publicado en la página web
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	7	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 Comercial y de Operaciones	N/A	Semestral	Encuentros con partes interesadas realizados	Mínimo seis (6) encuentros con loteros y doce (12) encuentros Distribuidores
			Oficina de Comunicaciones y Mercadeo				
			Gerencia General				
			Unidad de Talento Humano				
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	8	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	N/A	Semestral	Encuentros con partes interesadas realizados	Audiencia de rendición de cuentas con diferentes grupos de interés.
			Subgerencia Comercial y de Operaciones				
			Oficina de Comunicaciones y Mercadeo				
			Oficina de Atención al Cliente				
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	9	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	N/A	Semestral	Informe presentado.	Dos (2) informes de Rendición de Cuentas publicados en página web
			Oficina Asesora de Planeación				
			Subgerencia Comercial y de Operaciones				
Canales de denuncia	10	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, nivel de satisfacción del ciudadano).	Oficina de Atención al Cliente	N/A	Oportunidad en la atención de PQRS - Mensual Nivel de satisfacción del ciudadano - trimestral	Informe presentado y publicados	Doce (12) informes de atención a PQRS Cuatro (4) informes de Satisfacción del Cliente. Indicadores Estratégicos
Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad	11	Fortalecer las competencias de los servidores públicos.	Unidad de Talento Humano	N/A	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 que incluya entidades externas
Canales de denuncia	12	Socializar la Política y Manual de servicio a la ciudadanía de la Lotería de Bogotá.	Oficina de Atención al Cliente	N/A	Trimestral	Política y protocolo de Atención al Cliente actualizada y socializada.	Política de Atención al Cliente actualizada y socializada.
Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.	13	Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía	Oficina de Atención al Cliente	N/A	Trimestral	Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada	Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada
Canales de denuncia	14	Reformular el IVR de la entidad para que se puedan generar informes de forma más eficiente monitoreos de calidad	Supervisor contrato IVR - ETB	1-ene	31/12/2024	Mesas de trabajo para reformular los monitoreos en la calidad de atención vía telefónica	IVR reformulado
Canales de denuncia	15	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.	Oficina de Atención al Cliente	N/A	Trimestral	Informes realizados	Cuatro (4) Informes de seguimiento
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	16	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación		01/04/2024	Protocolo actualizado.	Acta de CIDGY donde se evidencie la actualización del protocolo y link del cargue al botón de transparencia
Canales de denuncia	17	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Oficina de Atención al Cliente	N/A	Mensual	Solicitudes respondidas en término y de fondo / solicitudes radicadas.	Respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes.
			Líderes de Procesos				
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	18	Actualizar el esquema de publicación e relación de información mínima publicada.	Oficina Asesora de Planeación		30/08/2024	Esquema de publicación de la información actualizado	Mínimo una actualización al Esquema de Publicación de la Información.
Canales de denuncia	19	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS.	Oficina de Atención al Cliente	N/A	Mensual	Informes elaborados y publicados	Doce (12) informes mensuales de PQRS.
			Oficina de Control Interno				
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	20	Seguimiento página web (Botón de Transparencia)	Líderes de Procesos	N/A	Permanente	Página Web Actualizada	Correos enviados por líderes de proceso a mesa de servicio solicitando actualización de la página web
			Oficina Asesora de Planeación				
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	21	Socialización y sensibilización del Código de Integridad y Ética	Unidad de Talento Humano	N/A	Anual	Actividades realizadas / Actividades programadas.	Evidencias de actividades de socialización y sensibilización.
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	22	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.	Oficial de Cumplimiento	N/A	Semestral	Informe semestral sobre estado del Sistema LA/FT/FPADM.	Dos (2) informes enviados a Junta Directiva. Informes de seguimiento
Iniciativas adicionales	23	Realizar el seguimiento al SGA para mantener la certificación en ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno	Oficina de Cumplimiento Oficina Asesora de Planeación	N/A	Semestral	Documentación generada	Certificación en la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno
Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.	24	Realizar consultas en listas vinculantes a clientes y demás contrapartes con los que la entidad tenga algún tipo de relación	Oficina de Cumplimiento	1-ene	31-dic	Reporte de consultas	