

LOTERÍA  
DE  
BOGOTÁ

La que más billete da

# LOTERIA DE BOGOTÁ



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

BOGOTA D.C., MARZO DE 2016

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35  
[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)  
LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**MARCO EMILIO HINCAPIÉ RAMIREZ.**

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**

Roberto Conde Romero	Subgerente General
José Antonio González Jiménez	Secretario General
José Armando Vera Gámez	Jefe Unidad de Loterías
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
Luz Stella Calvo Ocampo	Jefe Unidad de Recursos Físicos
Yaneth Giraldo Ardila	Tesorera General
Yolanda Patricia Gallego Gálvis	Sistemas
Sandra Milena Trujillo Vargas	Atención al Cliente

## INDICE

Introducción

Marco estratégico de la Lotería de Bogotá

Objetivos estratégicos

Acciones preliminares al plan anticorrupción y atención al ciudadano

Panorama de los riesgos de anticorrupción

Diagnostico de los trámites y servicios de la entidad

Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites

Rendición de cuentas

Diagnostico de la estrategia de servicio al ciudadano

Diagnostico del avance en la implementación de la ley de transparencia

Áreas responsables

Presupuesto

Metas estratégicas

Componentes

Elaboración y consolidación

Acción integral y articulada

Ajustes y modificaciones

Principios y valores corporativos

Concepto de corrupción

Modalidades de corrupción

Marco Normativo

Políticas de operación

Objetivo general del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Objetivos específicos

Metodología para elaboración del plan anticorrupción y atención al ciudadano

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos anticorrupción

Racionalización de trámites

Rendición de cuentas

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Iniciativas adicionales

## INTRODUCCIÓN

La Lotería de Bogotá en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, mediante el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expidió el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, compilo el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, procede en virtud del citado Decreto 124 de 2016 a hacer el ajuste del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Lotería de Bogotá

## 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.”

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Garantizar equilibrio y sostenibilidad financiera de la LOTERÍA DE BOGOTÁ.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema gestión de la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Armonizar la relación fidelidad-compra desarrollando acciones comerciales que mantengan posicionada la LOTERÍA DE BOGOTÁ.
- Garantizar la gestión del talento humano orientada a la promoción de capacidades y competencias.

## **ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

### **PANORAMA DE LOS RIESGOS DE ANTICORRUPCION**

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, los líderes de los procesos identifican y valoran los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar, y establecen las acciones para prevenir la ocurrencia de estos.

A su vez la Oficina Asesora de Control Interno hace seguimiento a la ejecución de las acciones de mitigación de los riesgos anticorrupción, establecidas en el respectivo mapa, y hace recomendaciones para evitar su materialización.

### **DIAGNOSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD**

La entidad tiene validados, aprobados y por ende publicados (inscritos) para consulta ciudadana cuatro (4) trámites los cuales son: "Cobro de premios de la lotería", "Autorización operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales", "Consulta de resultados de sorteos", "Compra de billetes o fracciones de lotería". Por otro lado hay cuatro (4) trámites que fueron enviados al SUIT para su revisión y aprobación los cuales son: "Autorización operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas", "Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales", "Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas", "Prórroga de sorteo de rifas"; en relación con estos cuatro trámites aún se está a la espera de que el SUIT los revise y los apruebe para proceder a su publicación. Aunque se solicitó que este trámite: "Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas" se eliminara por cuanto hace parte de una fase del trámite "Autorización operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas" que es el momento del PAGO, el SUIT no aprobó esta eliminación argumentando: "... De acuerdo con su solicitud le informo que no es posible la eliminación del trámite Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas, teniendo en cuenta que el trámite de Autorización operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas no debe incluir el pago pues el resultado es la autorización o no para la operación de dichos juegos. Dado lo anterior el pago es lo que se registra en el trámite Derechos de explotación, siempre y cuando se haya autorizado la operación de los juegos. Para lo cual se debe actualizar el trámite de autorización de juegos eliminándole el momento de pago y registrar el trámite de derechos de explotación el pago..."

## **NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACION Y SIMPLIFICACION DE TRÁMITES**

La Oficina de Control Interno de la Lotería de Bogotá le presenta al Gerente General el avance en la implementación de la Política de Racionalización de Tramites, en el cual le informa que:

- Se realizó una reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se acordó compromisos por parte de la Oficina de Atención al Cliente en cuanto a los trámites de la entidad.
- Se solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública, la responsabilidad y los roles del SUIT.
- Se solicitó a la Oficina de Atención al Cliente el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se informa que la Oficina de Planeación Estratégica presentó a la Gerencia de la Lotería de Bogotá dos (2) informes sobre el avance de cumplimiento de la estrategia anti trámites, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad.

La Oficina de Atención al Cliente en cumplimiento de los compromisos adquiridos con el Departamento Administrativo de la Función Pública informa a la Gerencia General:

- De los 5 tramites propuestos por el DAFP, 2 fueron rechazados, los cuales la entidad pidió ser eliminados y los 3 restantes se encuentran en revisión por parte del DAFP.
- La Oficina de Control Interno de la Lotería de Bogotá realiza seguimiento al avance de implementación del SUIT de la entidad, mediante visita practicada a la Oficina de Atención al Cliente, de la cual se levantan actas.





## **RENDICION DE CUENTAS**

La Lotería de Bogotá en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, estableció el procedimiento de rendición de cuentas, el cual tiene por objetivo Establecer las actividades necesarias que debe llevar a cabo la Lotería de Bogotá con el fin de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos a través de la rendición de cuentas.

En el que se establece que:” ...La rendición de cuentas es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o entidad de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido...”.

Y se adopta la Audiencia Pública como instancia de participación en el proceso de toma de decisiones, en la cual la autoridad responsable habilita a la ciudadanía un espacio institucional para que todo aquél que pueda verse afectado o tenga un interés particular o general, exprese su opinión.

## **DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

De acuerdo con el informe pormenorizado presentado por la Oficina Asesora de Control Interno del periodo noviembre 2015 – marzo 2016 se concluye que:”...La Lotería de Bogotá cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano, encargada de consolidar las encuestas que se realizan con el fin de verificar el grado de percepción del cliente interno y externo de la Entidad.

De acuerdo al último informe presentado con corte a 31 de diciembre de 2015 con Información correspondiente al último trimestre del año, la población total encuestada entre visitantes, chanceros y loteros fue de 190 (encuestados), del resultado de estas encuestas no se generaron sugerencias relevantes.

## **DIAGNOSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA**

La Lotería de Bogotá en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, habilitó en la página web un “botón” o link de transparencia, el cual contiene publicada la información obligatoria requerida por dicha Ley, cuya calidad y veracidad es responsabilidad de cada líder de proceso, así como de su constante actualización.



En el mes de marzo de 2016 la Procuraduría General de la Nación realizó una visita especial de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en la cual en términos generales la Procuraduría encontró que la página web de la Lotería de Bogotá cuenta con el “botón” o link de transparencia, y que la Entidad ha publicado información de conformidad con la Ley 1712 de 2014, sin embargo hay información pendiente por publicar, para lo cual la Procuraduría estableció un plazo de dos meses.

## ARAES RESPONSABLES

Las siguientes son las aéreas y los responsables de ejecutar cada una de las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### RESPONSABLES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESPONSABLE	AREA
Marco Emilio Hincapié Ramírez	Gerente General
Roberto Conde Romero	Subgerente General
José Antonio González Jiménez	Secretario General
Hilda Yamile Morales Laverde	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
José Armando Vera Gámez	Jefe Unidad de Loterías
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
Luz Stella Calvo Ocampo	Jefe Unidad de Recursos Físicos
Yaneth Giraldo Ardila	Tesorera General
Yolanda Patricia Gallego Gálvis	Sistemas
Sandra Milena Trujillo Vargas	Atención al Cliente
Julián Camilo Serna Marchán	Planeación Estratégica y de Negocios

## PRESUPUESTO

Para atender los costos que demande la implementación y ejecución de las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Entidad contará con las partidas apropiadas en el presupuesto de gastos e inversión de la vigencia previamente aprobadas.

## METAS ESTRATEGICAS

Las siguientes son las metas estratégicas respecto a los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

META ESTRATEGICA	INDICADOR
1.Gestión del riesgo de corrupción	<u>No. de acciones ejecutadas</u> No. de acciones programadas
2.Gestión de la racionalización de tramites	<u>No. de acciones ejecutadas</u> No. de acciones programadas
3.Gestión de rendición de cuentas	<u>No. de acciones ejecutadas</u> No. de acciones programadas
4.Mecanismos para mejorar la atención al cliente	<u>No. de acciones ejecutadas</u> No. de acciones programadas
5.Mecanismos de Transparencia y acceso a la información	<u>No. de acciones ejecutadas</u> No. de acciones programadas
6.Iniciativas adicionales	<u>No. de acciones ejecutadas</u> No. de acciones programadas

## COMPONENTES

Los siguientes son los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

- Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos anticorrupción
- Gestión de la racionalización de trámites
- Gestión de rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al cliente
- Mecanismos de Transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales

## ELABORACION Y CONSOLIDACION

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se debe elaborar anualmente, y debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación en colaboración y con la responsabilidad de cada líder de proceso, a quienes propondrán anualmente las acciones que componen el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; así mismo les corresponde a los líderes de proceso colaborar de forma decidida con la Oficina de Planeación en la consolidación y ejecución de las acciones planteadas, y en reportar de forma oportuna el grado de avance de ejecución de estas, para la elaboración de los informes de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

## ACCION INTEGRAL Y ARTICULADA

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano contiene acciones integradas y articuladas con los instrumentos y planes institucionales establecidos por la Lotería de Bogotá.

## AJUSTES Y MODIFICACIONES

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se podrá modificar y/o ajustar como medida de mejoramiento continuo por cada uno de los responsables de los líderes de los procesos de implementar y ejecutar las acciones de dicho plan.

## 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.

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.

- **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 DE OPERACIÓN**

### **POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

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.

### **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.

## **OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Continuar con los lineamientos adoptados por la Entidad en la Política de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- 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.
- Diseñar un cronograma de trabajo a fin de que la información sea oportuna, clara, y esté orientada a generar espacios de participación ciudadana, a través de la gestión institucional.

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

Para la realización 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.
- Socializar a todos los funcionarios de la entidad y publicar 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.



## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. GESTION DEL RIEGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION

Incluye las siguientes líneas de acción:

#### 1.1. Identificar los riesgos de corrupción de los procesos

Aborda conceptos tales como:

Identificación de Riesgos de Corrupción: Bajo el entendido de que el riesgo es 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” (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), se definieron los riesgos de corrupción en cada proceso institucional.

Análisis de los Riesgos: Una vez identificados los riesgos de corrupción asociados a los procesos, se procedió a determinar la probabilidad y siguiendo la directriz de la Secretaría de Transparencia, se determinó que al momento de materializarse un riesgo de corrupción, su impacto será único, toda vez que... (Sic) “lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción”.

Identificación de Controles: Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecieron los controles teniendo en cuenta:

- Controles preventivos: disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- Controles correctivos: buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

## **1.2. Establecer acciones de mejora a los riesgos de corrupción identificados por la Entidad**

Mapa de Riesgos: Una vez surtidas las anteriores etapas, se consolida el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, siguiendo el modelo establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y/o Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el cual se publicará en la página WEB de la Lotería de Bogotá.

## **1.3. Seguimiento a los riesgos de corrupción identificados por la Entidad**

La entidad debe revisar continuamente las causas de los riesgos de corrupción identificados, para lo cual desde la Oficina de Control Interno se realizará seguimiento a los mapas de riesgo por los menos dos (2) veces al año, acorde con lo establecido en la normatividad relacionada.

## **1.4. Difundir entre los servidores de la Lotería de Bogotá, en qué consiste el fenómeno de la corrupción y sus tipologías más recurrentes.**

## **2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES**

Para elaborar la Estrategia anti trámites se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

### **2.1. Identificar los trámites que tiene inscritos la Entidad en el SUIT.**

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, ampliación de horarios, puntos de atención, reducción de pasos para los ciudadanos, ampliación de canales de obtención de resultados, estandarización de trámites, o formularios, optimización de procesos o procedimientos internos.
- Tecnología: Pagos en línea, envío de documentos en línea, mecanismos de seguimiento al estado del trámite en línea, firma electrónica, etc.
- Trámites optimizados: Desarrollar acciones para la simplificación, estandarización, eliminación, automatización y optimización del servicio.

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

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

#### 3.1. Diseñar acciones de información al interior de la Entidad

Esta incluye las siguientes actividades:

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

#### 3.2. Diseñar acciones de diálogo al interior de la Entidad

Mediante esta acción se busca fomentar el diálogo y retroalimentación entre las entidades y los ciudadanos, incluye:

- Convocar y preparar el diálogo en la rendición de cuentas.

#### 3.3. Diseñar acciones de incentivos

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

- Sensibilizar a los servidores de la Entidad en rendición de cuentas.
- Publicar planes de mejoramiento institucional.

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

Incluye las siguientes líneas de acción:

### **4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

La cual incluye las siguientes actividades:

- Asegurar la privacidad de la información de los clientes.
- Información sobre horarios y fechas de la atención al cliente.

### **4.2. Talento Humano**

La cual incluye:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos.

### **4.3. Normativo procedimental**

La cual incluye las siguientes actividades:

- Realizar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora.
- Publicar en todos los canales de interacción ciudadana la Carta de Trato Digno.

### **4.4. Relación con el ciudadano**

La cual incluye las siguientes actividades:

- Crear base de datos de los ciudadanos atendidos por la Entidad.
- Realizar medición de la percepción ciudadana.

## **5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Incluye las siguientes líneas de acción:

### **5.1. Lineamientos de transparencia activa**

La cual incluye las siguientes actividades:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria 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.

## 5.2. Lineamientos de transparencia Pasiva

La cual incluye los siguientes aspectos en la obligación de responder a las solicitudes:

- Aplicar el principio de gratuidad.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes.

Que incluye las siguientes actividades:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico, en caso de no tener dirección de respuesta se hará por edicto público.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado, actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos e información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

### 5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

La cual incluye las siguientes actividades:

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

### 5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte.

La cual incluye las siguientes actividades:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles que permita su visualización o consulta por parte de grupos étnicos, culturales y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas.

### 5.5. Monitoreo del acceso a la información pública

Como mecanismo de seguimiento al acceso a la información se generará un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## 6. INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativas adicionales para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción se desarrollaran las siguientes acciones:

### 6.1. Código de ética

Que sirve para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los funcionarios de la Lotería de Bogotá.

### 6.2. Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT

El lavado de activos de origen delictivo y financiación del terrorismo se ha convertido en una gran preocupación de la comunidad nacional e internacional, y en consecuencia se han creado sistemas de prevención. El sector de juegos de suerte de azar no es ajeno a ésta preocupación, interés que se ha plasmado en éste Manual, para que la información aquí contenida sirva como herramienta que les permita a los operadores de juegos de suerte y azar del nivel territorial detectar actividades sospechosas, y en consecuencia adoptar sistemas adecuados de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo – LA/FT- y que tales sistemas operen correctamente, así como conocer los organismos nacionales e internacionales ante los cuales pueden acudir, bien sea para informarse o denunciar operaciones extrañas al sector.

La Sociedad Colombiana y en nuestro caso específico, como operadores de juegos de suerte y azar, debemos estar comprometidos en combatir activamente la realización de operaciones financieras con recursos de procedencia ilícita y actividades de financiación del terrorismo. En este contexto, el presente manual pretende establecer los parámetros dentro de los cuales se adoptarán las políticas para combatir institucionalmente el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, mediante la creación e implementación del SIPLAFT, el cual guardará coherencia con la misión y valores institucionales que tiene establecidos la entidad.