



La que más billete da

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

Versión 1, 25 de enero de 2023

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS DEL PAAC .....	3
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	6
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	7
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .	9
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	12
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES.....	15
SEGUIMIENTO AL PLAN.....	16
REFERENCIAS.....	17
CONTROL DE CAMBIOS.....	18

## INTRODUCCIÓN

La Lotería de Bogotá formula su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para la vigencia 2023 como un instrumento que fortalece la relación Estado - Ciudadano, a través de la puesta en marcha de estrategias para la prevención y mitigación de posibles actos que atenten contra la transparencia y el cumplimiento de su misionalidad, a saber *“Somos diversión y cumplimos sueños, fomentando los juegos de suerte y azar responsablemente, contribuyendo a la salud de los colombianos; trabajamos de la mano de nuestros clientes, colaboradores, distribuidores, y grupos de valor”*.

Dicho plan está integrado por políticas autónomas e independientes que incluyen metodologías propias para su implementación, comprendiendo una serie de metas respaldadas por uno o varios actores de la entidad; estas políticas encuentran su desarrollo en los componentes de PAAC que dicta la normatividad vigente:

- 1) Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción
- 2) Racionalización de trámites
- 3) Rendición de cuentas
- 4) Mejoras de atención al ciudadano
- 5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- 6) Iniciativas adicionales

Este plan se formuló obedeciendo los siguientes estamentos normativos: Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el decreto modificatorio 338 de 2019, el Decreto 1081 del 2015, puntualmente en su Artículo 2.1.4.6; “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, así como la directiva presidencial No 09 de 1999 Por medio del cual se imparten los lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción, y del Decreto Ley 019 de 2012 “Decreto anti trámite”, la Ley 1757 de 2015 por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana.

A partir de lo anterior se espera que la Lotería de Bogotá cuente con un instrumento estratégico para garantizar la transparencia y anticorrupción en su quehacer, que, durante el año 2023 funcionará paralelamente con el Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público que la entidad debe formular esta vigencia, en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

## OBJETIVOS DEL PAAC

### Objetivo general

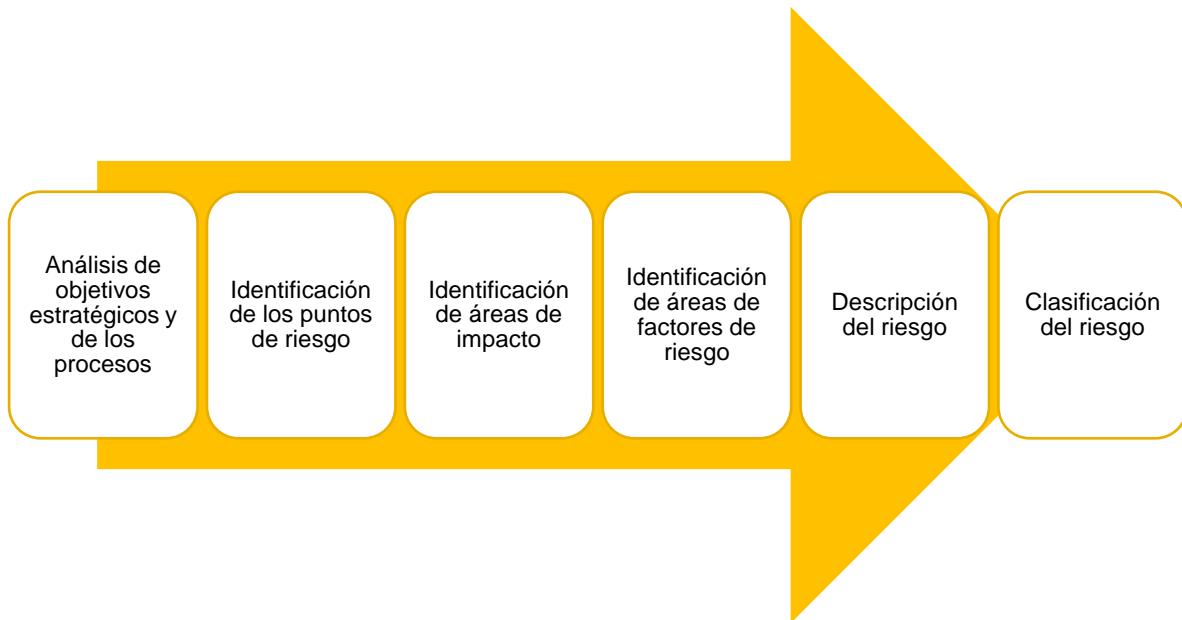
Implementar las estrategias durante la vigencia 2023, que le permitan fortalecer a la Lotería de Bogotá la participación ciudadana a través de la comunicación bidireccional con sus grupos de valor en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, administración del riesgo y racionalización de trámites.

### Objetivos específicos

- Formular e implementar estrategias que permitan el acceso a la información institucional de manera transparente, con oportunidad y calidad, como proceso que ayuda a generar confianza por parte de los grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecer la gestión del riesgo institucional a través de procesos que minimizan y mitigan la posibilidad de materialización de situaciones de corrupción que puedan afectar el cumplimiento de la misión institucional.
- Implementar estrategias que mejoren la experiencia de los grupos de valor con relación a los productos ofrecidos mediante el fortalecimiento de la cultura institucional basada en la implementación, seguimiento y evaluación de los canales de atención, protocolos y PQRS presentadas por la ciudadanía.
- Establecer los mecanismos de rendición de cuentas en el marco de la Ley 1757/2015 que promuevan la participación de los de los grupos de valor y partes interesadas mediante los espacios dispuestos para ello y que muestran la gestión institucional realizada.

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

Atendiendo lo dispuesto en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” en su versión 5, publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP – como entidad líder en materia de administración del riesgo, lleva a cabo el proceso de administración del riesgo a partir de los siguientes pasos:



**Ilustración 1** Proceso de identificación del riesgo  
**Fuente:** DAFP, 2020.

Una vez surtido lo anterior, se valora el nivel de riesgo inherente, y se procede a diseñar y valorar los controles a partir de sus atributos de eficiencia e informativos, con miras a generar un nivel de riesgo residual menor al inherente, a partir del desplazamiento en una matriz de calor, acorde a lo dispuesto en la Política de Administración del Riesgo de la Lotería de Bogotá ([consultar documento](#)).

Con lo anterior, la Lotería de Bogotá busca dar tratamiento a sus riesgos, haciendo énfasis en los riesgos de corrupción, con miras a dar cumplimiento a los objetivos de la organización, y evitar situaciones que afecten la imagen y transparencia de la entidad; para lo anterior, en su PAAC 2023 se proponen las siguientes acciones:

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<b>Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos</b>	Revisión de la política de administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2023
	<b>Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos	Gerencia General, Oficina Asesora de Planeación, líderes de procesos y CICCI	31/01/2023
	<b>Subcomponente 3 Consulta y divulgación</b>	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	31/01/2023
	<b>Subcomponente 4 Monitoreo y revisión</b>	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar	Líderes de procesos	Bimestralmente
	<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICCI	Enero, mayo y septiembre de 2023

**Tabla 1** Acciones componente 1

**Fuente:** Autores

## COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Lotería de Bogotá busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los productos que ofrece, haciendo que los trámites sean más simples, estandarizados, automatizados, así como que se eliminen aquellos innecesarios, inventariando y registrando dichos trámites en el sistema Único de Información de Trámites – SUIT–, logrando optimizar sus procesos a través de las actividades, normativas, administrativas y tecnológicas dispuestas para este fin.

Por lo tanto, en la Lotería de Bogotá se aplica una estrategia de racionalización de trámites que busca facilitar los trámites que sus grupos de valor solicitan. Esto permite a la entidad mantener una constante y fluida interacción con sus grupos de valor de manera transparente y participativa donde los usuarios mejoran su percepción frente a los servicios y productos ofrecidos.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Lotería de Bogotá propone las siguientes actividades para la vigencia 2023:

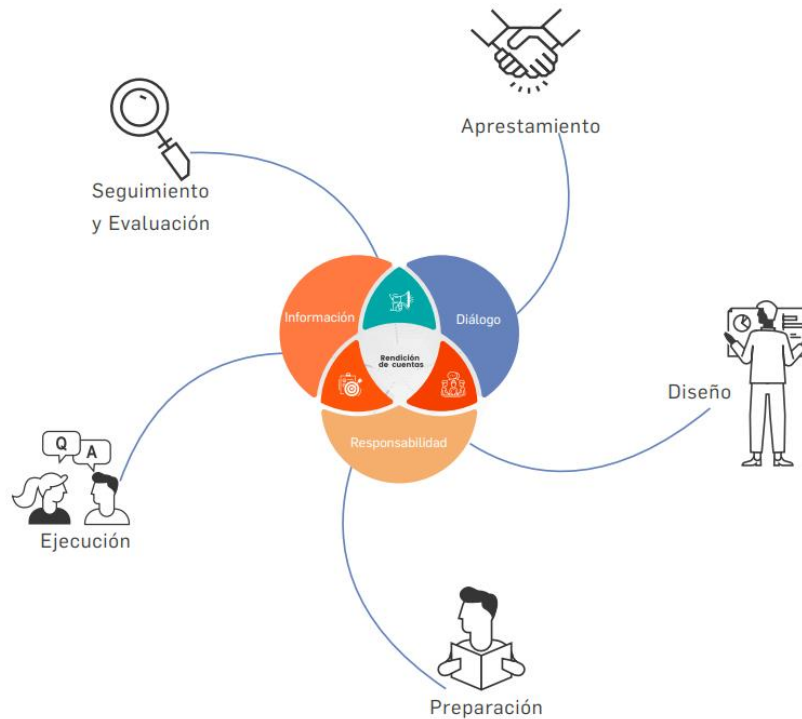
GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
Componente 2: Racionalización de trámites	Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad	Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro	Líderes de Procesos. Atención al Cliente- Oficina Asesora de Planeación	31/12/2023
		Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT	Áreas dueñas de los trámites y OPAS	Trimestral

**Tabla 2** Acciones componente 2

**Fuente:** Autores

## COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Lotería de Bogotá fundamenta la rendición de cuentas de cara a sus grupos de interés como un proceso transversal y permanente basado en las etapas que establece el Manual Único de Rendición de Cuentas ([ver enlace](#)), a saber:



**Ilustración 2** Etapas rendición de cuentas

**Fuente:** Autores

- **Información:** Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales, compartidos mediante un lenguaje claro, lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- **Diálogo:** Da cuenta de la sustentación y respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones, estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales, virtuales, por segmentos o focalizados donde se mantiene un contacto directo con la población).
- **Responsabilidad:** Se busca planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Lotería de Bogotá propone las siguientes acciones para la vigencia 2023:



GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
Componente 3: Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar informe de gestión vigencia 2022	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2023
	Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo	Semestral
			Gerencia General - Unidad de Talento Humano	Trimestral
			Oficina Asesora de Planeación	Semestral
	Subcomponente 3. Responsabilidad para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Oficina Asesora de Planeación	30/07/2023
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación - Subgerencia General	Semestral	

**Tabla 3** Acciones componente 3

**Fuente:** Autores

## COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Lotería de Bogotá centra sus esfuerzos en formular acciones que fortalezcan la existencia de una institucionalidad formal, creando mejores mecanismos de atención e interacción para con sus grupos de valor. Acciones como el fortalecimiento del talento humano encargado de atender a los ciudadanos, orientando estrategias que cumplan las solicitudes de estos.

Es importante comprender que este componente está fuertemente relacionado con la política de servicio al ciudadano, establecida en la dimensión tres del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – “Gestión con valores para resultados”, por lo tanto, la entidad formuló su Protocolo de Atención a la Ciudadanía, y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.

Dichos documentos se basan en la construcción de relaciones de confianza que acerquen la gestión de la Lotería de Bogotá a sus grupos de interés, para ello ya no es suficiente con poseer un aparato técnico robusto, aunque no menos importante; ahora es fundamental adelantar la gestión institucional en pro del mejoramiento continuo de los productos ofrecidos.

Para garantizar lo anterior, la Lotería de Bogotá propone las siguientes acciones para la vigencia 2023:

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	<b>Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	Revisión del Protocolo de Atención a la Ciudadanía con base en la Guía de Atención a la Ciudadanía para el Distrito Capital	Atención al Cliente - Oficina Asesora de Planeación	30/6/2023

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
	<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, nivel de satisfacción del ciudadano).	Atención al Cliente	Oportunidad en la atención de PQRS - Mensual Nivel de satisfacción del ciudadano - trimestral
	<b>Subcomponente 3. Talento humano</b>	Fortalecer las competencias de los servidores públicos	Unidad de Talento Humano	Semestral
			Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente	Semestral

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
	<b>Subcomponente 4. Normativo y procedimental</b>	Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad	Atención al Cliente	Trimestral
		Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía	Atención al Cliente	Trimestral
	<b>Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano</b>	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica	Atención al Cliente	Trimestral

**Tabla 4** Acciones componente 4

**Fuente:** Autores

## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Lotería de Bogotá adopta e implementa la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública” y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, así como lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

Por ende, la entidad implementa los lineamientos necesarios para garantizar el derecho al acceso a la información pública, garantizando este derecho mediante instrumentos de gestión e información de forma clara, consistente, con altos niveles de calidad, en medios electrónicos y físicos.

Para garantizar lo anterior, la Lotería de Bogotá propone las siguientes acciones para la vigencia 2023:

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	01/04/2022
		Revisar y actualizar la información publicada en la página web	Líderes de procesos.	Cada vez que exista la necesidad.

<p><b>Subcomponente 2</b> <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b></p>	<p>Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad</p>	<p>Líderes de los procesos - Atención al cliente</p>	<p>Mensual.</p>
<p><b>Subcomponente 3.</b> <b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b></p>	<p>Actualizar el esquema de publicación y relación de información mínima publicada.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>30/08/2023</p>
<p><b>Subcomponente 4.</b> <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b></p>	<p>Generar el video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá</p>	<p>Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General</p>	<p>Semanal.</p>
<p><b>Subcomponente 5</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b></p>	<p>Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS.</p>	<p>Todos los líderes - Control Interno</p>	<p>Atención al Cliente: Mensual OCI: Semestral</p>

		Realizar seguimiento a la página web	Líderes de procesos - Oficina Asesora de Planeación	Informe de Seguimiento Pagina Web
--	--	--------------------------------------	---	-----------------------------------

**Tabla 5** Acciones componente 5  
**Fuente:** Autores

## COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Como oportunidades de fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, la Lotería de Bogotá implementa acciones que fortalecen la relación Estado – Ciudadano, y procuran por una gestión pública transparente, a continuación, se presentan las iniciativas adicionales formuladas para la vigencia 2023:

GESTION / COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
Componente 6: Iniciativas adicionales	Código de Integridad y Ética	Socialización y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Anual
	Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad	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 - Líderes de procesos	Semestral
		Realizar la gestión para la certificación en la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno	Oficina de Cumplimiento - Oficina Asesora de Planeación	Semestral

**Tabla 6** Acciones componente 6

**Fuente:** Autores



## SEGUIMIENTO AL PLAN

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizará de manera trimestral por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el marco del seguimiento a planes institucionales, y de manera cuatrimestral por parte de la Oficina de Control Interno, en sus roles de segunda y tercera línea de defensa respectivamente, generando los informes respectivos.

## REFERENCIAS

- Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*
- Resolución 1519 de 2020 *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*
- Decreto 338 de 2019 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”*
- Directiva presidencial No 09 de 1999 *“Por medio del cual se imparten los lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.”*
- Ley 2195 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”*
- DAFP, (2019), Manual Único de Rendición de Cuentas.
- DAFP, (2020), *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.*

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
25/01/2023	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023.	1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>David Fernando Pinzón Galvis</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p><b>Oscar Fabián Melo Vargas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p><b>Néstor Julián Rodríguez Torres</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b></p>