



**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCION .....3**

**a. OBJETIVO GENERAL.....4**

**b. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....4**

**c. MARCO NORMATIVO .....4**

**COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....5**

**CAPÍTULO I:.....8**

**PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION .....8**

**1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....9**

**2. CONSTRUCCION MAPAS DE RIESGOS CORRUPCIÓN.....10**

**3. MONITOREO, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....10**

**CAPÍTULO II ..... ¡Error! Marcador no definido.**

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....20**

**CAPÍTULO III .....21**

**TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.....21**

**CAPÍTULO IV.....22**

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....22**

**CAPITULO V.....23**

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....23**

**CAPITULO VI.....25**

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....25**

**DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD .....25**



TÍTULO I .....	25
POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA .....	25
TÍTULO II .....	26
RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	26
TÍTULO III .....	27
FRENTE A LOS GRUPOS DE VALOR .....	27
TÍTULO IV .....	29
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - SECOP II .....	29
TÍTULO V .....	29
FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	29



## INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 y 76 y artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y en la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y acceso a la información, las entidades públicas deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar credibilidad ante la comunidad, cediéndoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno; por lo que la Empresa Municipal para la Salud “Emsa”, en aras de fortalecer el trabajo Institucional ha establecido estrategias en cada uno de los componentes que conforma el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que contribuyen a establecer políticas de fiscalización de los recursos de la Empresa Municipal para la Salud “Emsa” - Lotería de Manizales .

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es una estrategia que integra acciones contundentes para combatir este fenómeno a través del establecimiento de políticas institucionales que tienen como fin el logro de una gestión eficiente, transparente que facilita el control social y la participación ciudadana, la estructuración de procesos claros y alineados a las disposiciones legales; así como los medios para garantizar un proceso adecuado para la atención al ciudadano.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.

Por otro lado, el Consejo de Juegos de Suerte y Azar, incluye en el Acuerdo 317 del 2016, por medio del cual se establecen los requisitos para la adopción e implementación de un sistema de prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo SIPLAFT en las empresas o entidades operadoras del juego de lotería, modificado así el Acuerdo 237 del 23 de julio de 2015; establece la necesidad de definir políticas de administración de riesgos para los operadores de lotería y determina la necesidad que estas entidades formulen medidas a través de manuales de políticas y procedimientos del sistema de prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo SIPLAFT, donde se requieren informes de obligatorio reporte; delegando así la responsabilidad de identificar, evaluar y reportar los hechos de corrupción que frente al tema pudieran presentarse.

El Mapa de Riesgos de Corrupción es uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se identifica como uno de los instrumentos de tipo preventivo, en el cual identifican y gestionan los riesgos de corrupción presentes en la entidad, con el fin de eliminar el riesgo de corrupción, o disminuir su impacto en el caso que llegaran a presentarse.

La construcción del mapa tiene como referente la metodología “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, expedida por la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo objetivo principal es conocer las fuentes de riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias, para establecer acciones que permitan mitigarlo.

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

 Línea de Atención al Cliente 018000188057

 [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



El mapa de riesgos se construyó con la participación de todos los procesos de la Empresa, se capacito el personal sobre el tema al respecto y se diligenciaron los formatos establecidos tanto para la identificación, como para su valoración y tratamiento.

Dentro de la identificación de riesgos, además de los tipos riesgos de corrupción del nivel administrativo, comercial, jurídico, contratación, financiero, entre otros, que podrían llegar a presentarse, existe un alto riesgo de exposición de las empresas del sector de juegos de suerte y azar al lavado de activos y financiación del terrorismo, razón por la cual existe normatividad al respecto expedida por Coljuegos, en la que se establecen políticas y medidas para prevenir, controlar e identificar a nivel interno y externo este tipo de ocurrencias. En este Sentido, la Empresa Municipal para la Salud –EMSA, ha estructurado un manual y protocolos requeridos que rigen sus actuaciones y aseguran el seguimiento de estos hechos y su reporte de llegar a presentarse.

#### **a. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer los procesos de reconocimiento a la gestión pública, la gobernabilidad y la transparencia en las decisiones de gobierno, mediante la adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1757 de 2015.

#### **b. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Consolidar una cultura de actuación ética, integra y transparente.

Establecer y desarrollar acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios y de los mecanismos de atención dispuestos para el ciudadano y partes interesadas.

Desarrollar acciones para mejorar la forma de presentación de la información en la página web de la entidad, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía.

Integrar las herramientas de planeación, gestión y control, con enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, desarrollo integral del talento humano, articulación sectorial y transparencia.

#### **c. MARCO NORMATIVO**

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.



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

**CAPÍTULO I:**

**PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN -**

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA</b>				
<b>VIGENCIA:</b>		<b>2023</b>				
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>		<b>MARZO DE 2023</b>				
<b>COMPONENTE:</b>		<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>				
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>						
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsables	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Dar continuidad al proceso de publicación mínima obligatoria Ley de transparencia -estructura	100% publicados	Información. Publicados/Items a publicar *100	Líderes de proceso	Diciembre del 2023
	1.2	Publicación de información sobre contratación	100% contratos publicados	100% contratos publicados	supervisores de contrato y jurídica	Diciembre del 2023
	1.3	Dar continuidad al proceso de publicación mínima obligatoria Gobierno en línea	100% publicada	Información. Publicada/Items a publicar *100	líderes de proceso	Diciembre del 2023
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gratuidad de la información solicitada	No cobro de documentos	0% de documentos cobrados	líderes de proceso	Diciembre del 2023
	2.2	Oportunidad de respuestas a solicitudes de información pública	100% dentro de los términos	solicitudes contestadas oportunamente/ total de solicitudes*100	líderes de proceso	Diciembre del 2023
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los instrumentos de Gestión de la Subcomponente 4	3.1	Registro de inventario de activos de información	Implementación	100%	gestión de archivo	Diciembre del 2023
	3.2	Esquema de publicación de la información	Esquema elaborado	100%	Sistemas	Diciembre del 2023
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar los ajustes en el Portal Web de Emsa de acuerdo a la norma	100% ajustes realizados en el portal web	Ajustes propuestos/ ajustes realizados*100	Sistemas	Diciembre del 2023
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de seguimiento y publicación de respuesta a solicitudes de información, quejas y reclamos	Informe trimestral	100% de informes presentados	Secretaría de Gerencia	Diciembre del 2023

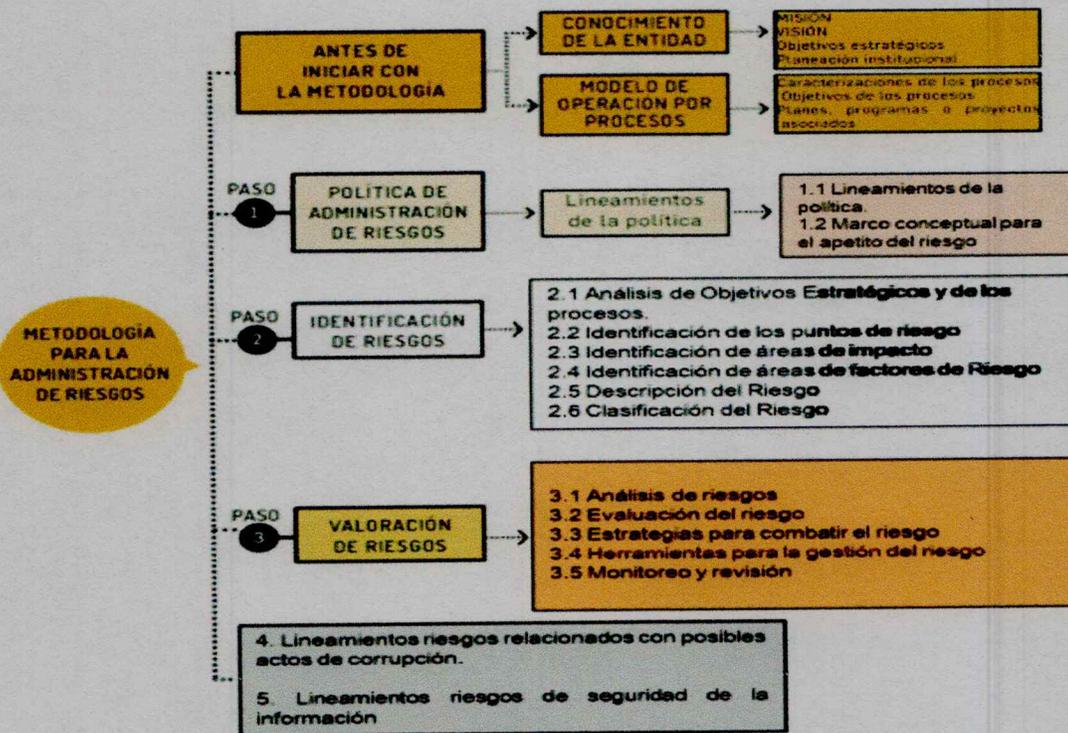
**De los mapas de riesgos de corrupción.**

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" y las medidas para mitigarlos desarrolladas en este primer componente, toman como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, contenidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP, y complementado con los requisitos exigidos por el Decreto 2461 de 2012.

El mapa de riesgos es una herramienta que le permite a la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", identificar las causas que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo sus posibles efectos y calificando la presencia del riesgo. Posterior a dicha valoración se diseñan estrategias o acciones orientadas a reducir o evitar la presencia de tales riesgos, teniendo en



cuenta igualmente, la Guía Para la Administración del Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital versión 5 de diciembre de 2020 donde definió La metodología para la administración del riesgo requiere de un análisis inicial relacionado con el estado actual de la estructura de riesgos y su gestión en la entidad, además del conocimiento de esta desde un punto de vista estratégico de la aplicación de los tres (3) pasos básicos para su desarrollo y , finalmente, de la definición e implantación de estrategias de comunicación transversales a toda la entidad para que su efectividad pueda ser evidenciada. A continuación, se puede observar la estructura completa con sus desarrollos básicos:



**Estrategias a desarrollar.** A continuación, se describen las estrategias a desarrollar:

## 1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Esta política para el tratamiento de riesgos de corrupción estará alineada y establecida formalmente en la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", en la planificación estratégica de la Entidad y se ajustará acorde a los lineamientos del DAFP, garantizando desde el nivel más alto de la organización la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para dar cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional se tiene implementado como Buenas Prácticas en toda la contratación de la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería



de Manizales, el levantamiento de la Matriz de Riesgos como mecanismo de Anticorrupción para una buena práctica.

## 2. CONSTRUCCION MAPAS DE RIESGOS CORRUPCIÓN

- a) **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** En esta etapa se busca revisar y actualizar los eventos de corrupción potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos de la Entidad, estableciendo las causas y los efectos de su ocurrencia; en los procesos que por su naturaleza pueden ser fácilmente objeto de acciones de corrupción
- b) **ANÁLISIS DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Permite establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto de sus consecuencias; calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información necesaria para las acciones que se van a implementar.

Para calificar la probabilidad y el impacto, se tomarán en cuenta únicamente las indicaciones establecidas en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP.

## 3. MONITOREO, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", tendrá un monitoreo y revisión que aplicará únicamente los parámetros establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP.

El seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción será realizado por la Unidad de Control interno a través de las auditorías administrativas internas y de los seguimientos cuatrimestrales al mapa de riesgos de corrupción.

10



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA CAMARLA HAY QUE COMPARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



SC-2000034

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023**

Entidad:	EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA												
	Area Responsable	MERCADERO											
Misión	Somos: una Empresa administradora y/o operadora de lotería tradicional o de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley; operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud												
Vision	La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida, viable y sostenible en el mercado de los 'Juegos de Suerte y Azar', mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización / distribución creando con un equipo humano comprometido que nos lleve al cumplimiento de la misión, objetivos y metas convirtiéndonos en una empresa líder en el país.												
Objetivo:	1. Buscar que el negocio siga siendo rentable 2. Mejorar la imagen institucional 3. Llevarla eficiente												
PROCESO	Causa	Riesgo	Puede ocurrir...	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo			Acciones Asociadas al Control	Registro		
				Riesgo inherente	Probabilidad	Impacto	Control	Riesgo Residual	Periodo de ejecución				
	Utilización de recursos para otros fines diferentes al de publicidad y mercadeo	USO INAPROPIADO DE RECURSOS DISPONIBLES; PARA GESTIÓN DE MERCADERO Y ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS	Distribución del presupuesto asignado para cumplimiento de las metas propuestas	1	Rara vez 10	Mayor 10	Control 2 2023	1	10	10	2023	Contrato, Plan de compra, informes de ejecución del contrato, liquidación del contrato, presupuesto asignado	Informes de vigilancia

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

📞 PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

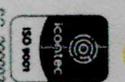
📞 Línea de Atención al Cliente 018000188057

✉️ [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA CAVARLA HAY QUE COMPARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023

Entidad:	EM-PRESA MUNICIPAL PARA LA SA. UD - EMSA															
	Misión:	Somos una Empresa administradora y/o operadora de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud.														
Vision:	La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida, viable y sostenible en el mercado de los Juegos de Suerte y Azar, mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización y distribución contando con un equipo humano comprometido que nos lleve al cumplimiento de la misión, objetivos y metas, convirtiéndonos en una empresa líder en el país.															
Objetivo:	Brindar un óptimo servicio a nuestros clientes, brindar seguridad en la Realización de los sorteos de la Lotería de Manizales con el fin de afianzar su credibilidad.															
PROCESO	Causa:	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo Valoración del riesgo			Valoración del Riesgo			Acciones Asociadas al Control	Registro					
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	DISMINUYE	Probabilidad	Zona del Riesgo			Periodo de ejecución				
COMERCIAL	Dejado a ...	Riesgo	Puede ocurrir...	Análisis del riesgo Valoración del riesgo			Valoración del Riesgo			Acciones Asociadas al Control	Registro					
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	DISMINUYE	Probabilidad	Zona del Riesgo			Periodo de ejecución				
	Que la entidad transportadora no cumpla con los protocolos de seguridad y manejo de los pasajeros / filantrópicos en el orden público (delincuencia común, terrorista etc)	1	PERDIDA DE BILLETES AL HUÍRTO AL TRANSPORTADOR Y/O PROVEEDOR DE BILLETES	Que los billetes sean robados y los distribuidores no hallan sido informados del hurto de la misma	4	Probable	1(1) Mayor	40	95	2,00	4	5	20	2023	Consultas del contrato de proveedor, pólizas de seguro, denuncias	Contrato, denuncia interpuesta por el responsable, pólizas
	Que el distribuidor no reporte oportunamente la pérdida de los billetes, tallo a la lotería de manizales como a los otros	2	PERDIDA DE BILLETES AL HUÍRTO AL DISTRIBUIDOR DE LOTERIA.	Que los billetes sean robados y los distribuidores / que no se les halla informado del hurto de la misma	2	Improbable	1(1) Mayor	20	95	2	4	5	20	2023	Contrato de distribuidores legalizados denuncias	Contrato legalizado, y denuncia de pérdida de billetes
	Corrupción, falta de transparencia en el proceso para beneficio propio o de un tercero	3	PERDIDA DE BILLETES AL HUÍRTO AL TRANSPORTADOR Y/O PROVEEDOR DE BILLETES	Denuncias, sanciones e investigaciones	1	Rara vez	1(1) Mayor	10	100	2,00	1	1(1)	10	2023	Manual de proceso, realización sorteo, controles externos ante salud, Coligados, Seguridad del billete	procesos documentados, actas de sorteo e informes a efectos de control, financiación, reportes SIFLAF

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

📞 PBX: (606) 8928057  
🌐 www.loteriademanizales.com

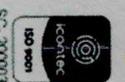
📞 Línea de Atención al Cliente 018000188057

✉️ emsa.loteriademanizales@gmail.com  
✉️ notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPARTILA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



SC-20000134

1	Revelación inconsistente de cuentas contables y sus respectivos valores	5	PRESTACION DE INFORMACION FINANCIERA CUM ATENCIONES	Requerimiento del organismo de control e información no contable para toma de decisiones.	1	Rara vez	10	Mayor	10	Control 5	2	1	10	10	2023	Conciliación entidad e información generada por sus diferentes departamentos y el cargo a la entidad y la definición de políticas y prácticas contables. Aplicación código de integridad.	Conciliaciones, acta administrativo que define política institucional de cierre de contabilidad y lista de chequeo interna
2	Revelación de activos y pasivos financieros del territorio	6	sanctas por incumplimiento normativo y/o legal	reputacional, de prestigio y mala imagen de la entidad. Operativo, pérdidas por fallas en el proceso humano y tecnológico y/o externos, acciones o experiencia de un representante con cliente interno o proveedores	1	Rara vez	10	Mayor	10	Control 6	1	1	10	10	2023	manual SARLAFT, ACTUALIZACIÓN DE INFORMACION PERIODICA	REGISTRO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE ETICA
3	Debilidades con restricciones a acceso a la información digital	7	alteración y/o manipulación de la información financiera de la entidad	*por falta total o parcial de la información *alteraciones a la información *acciones por parte de entidades de control *acciones de la entidad *retiros en las operaciones de la entidad *votos de censura	1	Rara vez	10	Mayor	10	Control 6	2	1	10	10	2023	seguridad en los sistemas de información de la entidad, realizar copia de seguridad de los equipos conanti sinrede	registro de las cosas de seguridad de los hijos de la entidad, renovar, adquirir licencias de software por nombre, seguir y reportar las incidencias de seguridad digital
4	Incumplimiento de los procesos y procedimientos de la entidad - Incumplimiento al código de integridad y ética profesional	8	ASIMILACION EN CONTABILIDAD DISPOSITIVOS CONTABLES PARA Bienes Corporativos FAVOR DETRACCIONES	*acciones por parte de los entes de control (fiscales, penales o fiscales) *denuncias *acciones de integridad de la entidad	1	Rara vez	10	Castro	10	Control 7	2	1	10	10	2023	capacitar a los funcionarios de la entidad y generar temas de integridad, temas de anticorrupción, y código de ética	plan de capacitación que debe incluir socialización del código de ética.

**Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.**  
Manizales, Colombia

**PBX: (606) 8928057**  
[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

**Línea de Atención al Cliente 0180000188057**

[emsas.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsas.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023

Entidad:		EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA																												
Área Responsable		Recursos Humanos																												
Misión		Somos una Empresa a Administradora de lotería tradicional o de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud																												
Visión		La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida viable y sostenible en el mercado de los juegos de Suerte y Azar mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización y distribución contando con un equipo humano comprometido que nos lleve al cumplimiento de la misión, objetivos y metas, comprometidos en una empresa líder en el país.																												
Objetivo		1) Mejorar competencias de cada funcionario de la Entidad. 2) Incrementar nivel de desempeño de las personas.																												
PROCESO	Causa	Riesgo	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo			Valoración del Riesgo			Acciones Asociadas al Control	Registro																	
			Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo																			
R. HUMANOS	Desconocimiento del perfil para los cargos vacantes, Impulsión	Indefinido proceso de selección	1	2	Improbable	10	Mayor	20	Control 1	2,00	1	5	5	2023	Manual funciones-Acuerdo 05, proceso de inducción y reintegración.	Manual I, Informes														
																	Procesos y toma de decisiones inadecuados, equivocaciones, pérdidas económicas	2	Improbable	10	Mayor	20	Control 2	2,00	2	5	10	2023	Reuniones con el proveedor, mantenimiento del software por parte de contratista. Requirimiento a la mesa de trabajo.	Lista de Chequeo, Manual I.
Inestabilidad en el software de nómina	2	Falta de inducción y entrega de pases de trabajo	2	Improbable	10	Mayor	20	Control 2	2,00	2	5	10	2023	Reuniones con el proveedor, mantenimiento del software por parte de contratista. Requirimiento a la mesa de trabajo.	Lista de Chequeo, Manual I.															
																Inexistencia en el desempeño del personal capacitado	2	No hacer seguimiento de la efectividad de las formaciones	2	Improbable	10	Moderado	10	Control 3	2,00	2	5	10	2023	Seguimiento al plan de capacitaciones.

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción, Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

📞 Línea de Atención al Cliente 018000188057

✉ [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023**

Entidad:		EMFRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA													
Área Responsable:		Gestión Documental													
Misión:		Somos una Empresa administradora y/o operadora de lotería tradicional o de tickets y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, ofrecemos transparencia y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud.													
Visión:		La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida, viable y sostenible en el mercado de los juegos de Suerte y Azar, mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización y distribución contando con un equipo humar o comprometido que nos lleve al cumplimiento de la misión, objetivos y metas.													
Objetivo:		Establecer una Política de Calidad que permita a la empresa procedimientos documentados para el mejoramiento de los objetivos institucionales que garanticen la planificación, operación, y control de los procesos a través de los registros requeridos por la norma (1) Determinación de los controles a nivel documental. (2) Cumplimiento en la implementación de acciones correctivas y/o preventivas, derivadas de las Auditorías a Gestión Documental.													
PROCESO	Causa	Riesgo	Análisis del Riesgo				Valoración del Riesgo				Acciones Asociadas al Control	Registro			
			Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona del Riesgo						
G. DOCUMENTAL	Falta de cumplimiento de las leyes, normas, decretos etc. Falta de capacitaciones sobre gestión documental al personal	1	INCUMPLIMIENTO DE LEYES, NORMAS, DECRETOS, ETC. RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Para vez 5	Moderado	5	Control 1	2,00	1	5	5	2023	Normograma institucional, plan de capacitación	documento
		2	POSIBILIDAD DE ACCEDER SIN AUTORIZACIÓN A LA INFORMACIÓN O USAR ESTA PARA UN BENEFICIO PARTICULAR	1	Para vez 10	Mayor	10	Control 2	2,00	1	5	5	2023	TRD, organización de archivo	documento
		3	Ausencia de controles en el manejo del archivo, Eficacia de procedimientos de manejo documental	1	Para vez 10	Mayor	10	Control 3	1,00	2	5	10	2023	Revisar los procedimientos relacionados con el manejo documental, estableciendo respecto de estos, estratos, controles, (punto clave del PGD)	registro de gestión documental

**Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción, Manizales, Colombia**

**PBX: (606) 8928057**

**www.loteriademanizales.com**

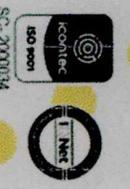
**Línea de Atención al Cliente 018000188057**

**emsa.loteriademanizales@gmail.com**  
**notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com**



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



SC-2000034

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023**

Entidad:	EMPRESA MUNICIPAL PARA LA S.U.LUD - EMSA														
	Área Responsable	Correas													
Misión		Ser una Empresa administradora y/o operadora de loterías tradicionales o de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, promoviendo transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud													
	Visión	La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida, viable y sostenible en el mercado, se los Juegos de Suerte y Azar, mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización y distribución contando con un equipo humano comprometido que nos lleve al cumplimiento de la misión, objetivos y metas, convirtiéndonos en una empresa líder en el país.													
Objetivos:															
	PROCESO	Causa	Riesgo	Análisis del riesgo o Valoración del riesgo				Valoración del Riesgo				Acciones Asociadas al Control	Registro		
Consecuencia				Puede ocurrir...	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Controles	Riesgo Residual	Período de ejecución					
						DISMINUYE									
						Probabilidad		Riesgo		Zona del riesgo					
COMPRAS	Falta de monitorización del funcionamiento público; Falta de seguridad en la información; Inadecuado sistema de archivos.	Potencialidad de exhibir suertes o usar indolentemente la información. Ejección ilegítima del poder.	Sanciones, inhabilitaciones, depósitos públicos de la entidad	Rara vez	20	Catastrófico	10	Control 1	2,00	1	10	10	2023	recepción centralizada de documentos, implementación de TRD.	Documento TRD
COMPRAS	no exigir la calidad esperada de los bienes y servicios contratados. Y certificar como reabido a satisfacción.	Sujeción y/o inconvenientes inherentes a los contratos	adquisición de bienes y/o servicios en las especificaciones requeridas.	Improbable	20	Catastrófico	10	Control 2	2,00	1	10	20	2023	Manual de contratación, actualización, revisión permanente de gestión jurídica	Documento
COMPRAS	falta de planeación y seguimiento al proceso, control por parte del dueño del proceso y el área jurídica	Deficiencia en la transparencia de la gestión pública, relación con los mecanismos de publicidad contractual.	multas y sanciones por parte de los entes de control.	Improbable	20	Catastrófico	10	Control 3	2,00	1	10	20	2023	Seguimiento al proceso contractual	Documento y página web
COMPRAS	Interés de la persona responsable obtener beneficio particular	Potencialidad de incluir en los estudios para ser promovidos que se emita en el futuro proceso de selección a una persona de confianza o información que no corresponde a las verificaciones realizadas en la entidad	Vulneración a las prácticas contractuales, sanciones.	Rara vez	10	Mayor	6	Control 4	2,00	1	10	10	2023	Manual de contratación, actualización, revisión permanente de gestión jurídica	Documento
COMPRAS	Falta de revisión; Falta de planeación; Falta de capacitación al personal de contratación; Mal manejo; Favorecimiento a determinados proveedores	Mejor abordaje de riesgos de condiciones o términos de referencia; y contrato	Vulneración a las prácticas contractuales, sanciones.	Improbable	20	Catastrófico	10	Control 5	2,00	1	10	10	2023	Socializar el manual de contratación	Manual de contratación

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com  
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



SC-2000034

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023

Entidad:	EMISORA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA	
Área Responsable:	Sistemas	
Misión:	Somos una Empresa administradora y/o operadora de lotería tradicional o de tickets y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud.	
Vision:	La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida, viable y sostenible en el mercado de los juegos de Suerte y Azar, mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización y distribución contando con un equipo humano comprometido que nos brinde el cumplimiento de la misión, objetivos y metas, convirtiéndonos en una empresa líder en el país.	
Objetivo:	Satisfacer las necesidades y expectativas de clientes internos y externos garantizando la adecuada administración de la información de la entidad, mediante el mantenimiento de hardware y software de forma organizada y sistemática, para su óptimo funcionamiento.	

PROCESO	Causa	Riesgo	Análisis del riesgo: Valorador del riesgo			Zona del Riesgo	Valoración del Riesgo			Acciones Asociadas al Control	Registro	
			Probabilidad	Impacto	Control		DISMINUYE	Riesgo Residual	Zona del Riesgo			
Módulo de Infraestructura Sistemas	No acatamiento de las políticas informáticas	INSTALAR O UTILIZAR SOFTWARE NO LICENCIADO Y AUTORIZADO POR LA ENTIDAD	1	Mayor	Se realiza Verificación con la de Chequeo	20%	1	10	10	2223	Revisión Periódica de las Computadoras con el software de que Software está autorizado para autorizados, reportes, ENSA	Asignación de clave de acceso para el personal en sistemas
	No tener seguridad donde están los servidores	INGRESO NO AUTORIZADO DE MANERA FÍSICA AL AREA SISTEMAS CON FICROSTIC DE SERVIDER INFORMACION DEL SERVIDOR O S.STRABACION DEL MISMO	1	Mayor	Se realiza con un área designada y restringida para la custodia de los equipos	20%	1	10	10	2223	El ingreso a esta Área es restringida y se debe acceder solo por el personal en sistemas	Asignación de clave de acceso para el personal en sistemas
	Desconocimiento u omisión, dentro de la propia o a un tercero, omitir el manual de procedimientos del SARI/AFI	OMITIR OPERACIONES SUSPENDIDAS EN CUANTO A PAGO DE PREMIOS SUPERIORES A 5 MILLONES DE PESOS		1	Mayor	Cartera de documentos Manual SARI/AFI convalidada en la información	20%	1	10	10	2223	Manual SARI/AFI (Código de ética, Envío de reportes UAF y Coligios) Informes mensuales
	Volación de la seguridad que tenga la entidad	INGRESO NO AUTORIZADO DE MANERA VIRTUAL A LA INFORMACION DE LA ENTIDAD CON FINES DELICTIVOS	2	Mayor	Robo de la información o Datos en Equipos	20%	4	10	40	2223	Solo se puede tener acceso Virtual cuando se da la Autorización, lo contrario no puede ingresar. Cambio de clave de acceso periódico y ante ingreso de personal. Protocolo de seguridad informática.	Protocolos de seguridad

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com



Línea de Atención al Cliente 018000188057



emsa.loteriademanizales@gmail.com  
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA CAMBIAR LA MANERA DE COMPARARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023

Objetivo:	Causa	Riesgo	Pur de ocurrir...	Análisis del riesgo Valorador del riesgo			Valoración del Riesgo			Acciones Asociadas al Control	Registro				
				Riesgo inherente	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	DISMINUYE			Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	
Planificar e implementar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y eficacia del sistema de gestión.	Dejado a ...	Riesgo	Pur de ocurrir...	1	1	10	10	Control 1	DISMINUYE	1	10	10	2023	Cumplimiento del calendario de obligaciones legales	Informes pre-entendidos de acuerdo a los requerimientos
				2	2	10	10	Control 2	DISMINUYE	1	5	5	2023	Código de integridad, política de seguros responsabilidad, solicitud de certificación de la información	Código documentado / socialización, política, informes por proceso
				3	3	10	10	Control 3	DISMINUYE	1	10	10	2023	Socialización del código de integridad, Manual SIRA, reportes periódicos UAF, código de integridad.	Código y manual documentado y reportes de socialización
Medición y mejora	DEFICIENTE E INOPORTUNA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS PROCESOS	Riesgo	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES	1	1	10	10	Control 4	DISMINUYE	1	10	10	2023	Cumplimiento del calendario de obligaciones legales	Informes pre-entendidos de acuerdo a los requerimientos
				2	2	10	10	Control 5	DISMINUYE	1	10	10	2023	Cumplimiento del calendario de obligaciones legales	Informes pre-entendidos de acuerdo a los requerimientos

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com  
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPARLA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2023**



SC-2000034

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023

Entidad	Área Responsabil	Gestión Jurídica	Misión	Visión	Objetivo	Puede ocurrir...	Riesgo inherente		Zona del Riesgo	Controles	Riesgo Residual		Periodo de ejecución	Acciones Asociadas al Control
							Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto		
EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA														
Gestión Jurídica														
Somos una Empresa administradora y/o operadora de Juega tradicional o de billetes; y demás, juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud														
La Lotería de Manizales en el 2023 será una empresa reconocida y sostenible en el mercado de los Juegos de Suerte y Azar, mediante la aplicación de estrategias innovadoras de comercialización y distribución contando con un equipo humano comprometido que nos lleve al cumplimiento de la misión, objetivos y metas, contribuciones en una empresa líder en el país.														
Planificar e implementar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión														
Análisis del riesgo Valoración del riesgo														
PROCESO	Causa	Riesgo	Puede ocurrir...	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	DISMINUYE	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
GESTION JURIDICA	Las inhabilidades e incompatibilidades son requisitos entendidos como la presencia en el contable o en uno de los miembros de un consorcio) unión temporal alguna o después de las causales previstas en la Constitución o la Ley para las inhabilidades e incompatibilidades con posterioridad a la adjudicación del contrato, caso en el cual, debe ordenarse el respectivo contrato, reanudar o su ejecución o celebrar su participación a un tercero según corresponda.	Celebración del contrato con oferente inhabilido o inhabilitado o inhabilitado por incapacidad sobreviniente para celebrar contratos	Salvación del patrimonio y del patrimonio familiar	1	Mayor	10	Control 2	2,0	1	5	5	2023	Código de integridad, política de seguridad responsable, solicitud de certificación de la información	Código documental y socialización, informes por procesos
	Operación de contratos sin requisitos	2	SAVIONA: DE CANCELACIONES	1	Menor	10	Control 3	2,0	1	10	10	2023	REALIZAR LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTO ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE CONTRATACION DE LA ENTIDAD	ACTUALIZACION MANUAL DE CONTRATACION DE LA ENTIDAD

**Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción,  
Manizales, Colombia**

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 0180000188057



emsa.loteriademanizales@gmail.com  
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



**MAPA DE RIESGOS**

**EMSA – LOTERIA DE MANIZALES**

**2023**

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA								
VIGENCIA:		2023						
FECHA DE PUBLICACIÓN:		MARZO DE 2023						
COMPONENTE:		ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Racionalización de Trámites								
<b>COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>								
Propósitos 2023: i) Dar cumplimiento a todos los elementos sugeridos en la política antitrámites ii) Analizar, identificar racionalizar y automatizar los trámites, procedimientos internos, iii) Contribuir a la lucha contra la corrupción a través del mejoramiento de los trámites internos								
No	Acción a seguir	Definición del procedimiento/trámite	Registrado en el Sistema Único de Información de trámites - SUI	Ruta de trabajo propuesta	Beneficio para el ciudadano o la entidad	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	Área responsable
1	Revisión de los hojas de vida y formato de bienes y rentas en el SIGEP	Obligación legal de que todos los servidores públicos y contratistas tengan actualizada y publicada la hoja de vida y certificado de bienes y rentas.	No	1. Analizar la inclusión del procedimiento como trámite. 2. realizar el cargue y la visualización de estos formatos	Cumplimiento legal de publicación de la hoja de vida y certificado de bienes y rentas, contribuyendo en la actualización, mantenimiento	01/02/2023	30/05/2023	Área de Planeación
2	Optimización de procesos o procedimientos internos	Solicitud para ser distribuidor de la Lotería de Manizales	No	Actualización y publicación en la página web de la Entidad y en el SUI, del Reglamento de Distribuidores	Facilitar el acceso al trámite	01/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución)
3	Optimización de procesos o procedimientos internos	Cobro de premio mayor y secos de la Lotería de Manizales	No	Actualización y publicación en la página web de la Entidad y en el SUI, del Reglamento de Distribuidores	Facilitar el acceso al trámite	01/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución)
4	Optimización de procesos o procedimientos internos	Información de los resultados de los sorteos de la Lotería de Manizales	No	Mantener actualizado y publicado en la página web de la Entidad y en sus redes sociales y canal de distribución los resultados de los sorteos de la Lotería de	Dar información veraz y oportuna a los ganadores, distribuidores y público en general los resultados de la Lotería de Manizales	01/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución)

20

**Estrategia Anti trámites.**

Se encuentra basada en el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." – Ley Anti trámites y en las especificaciones presentadas en el Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011." y el Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", los cuales buscan facilitar el acceso a los servicios que prestan las Administraciones Públicas, eliminando requisitos y documentación que no aportan valor a los trámites y otros procedimientos administrativos, ni contribuyen a la calidad o éxito del servicio final; además de evitar y eliminar factores o acciones tendientes a la corrupción.

Por lo anterior, las estrategias presentadas en este documento incluyen como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites que permitan aumentar la confianza

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción. Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com  
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



de la ciudadanía en el Estado y la presunción de buena fe, mejorar la competitividad de la Entidad y facilitar la gestión de los servidores públicos.

Para el logro de dichos propósitos, se plantea un cronograma que permite identificar las actividades y acciones que serán ejecutadas durante el año 2023 y las cuales tienden a lograr la racionalización y simplificación de trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante la Empresa Municipal para la Salud "Emsa"

### CAPÍTULO III

#### TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

ENTIDAD:	EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA			
VIGENCIA:	2023			
FECHA DE PUBLICACIÓN:	FEBRERO DE 2023			
COMPONENTE:	Componente 3: Rendición de cuentas			
<b>Propósitos 2023:</b>				
1. Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con sus grupos de valor para explicar en detalle sus procesos de gestión y desempeño institucional				
2. Informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental gestión y alcanzar sus resultados.				
3. Entregar resultados de la gestión adelantada para el control social de la ciudadanía.				
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
Subcomponente	Actividades Programadas	Meta o producto	Responsable	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar un informe de gestión a la comunidad en lenguaje claro y comprensible	un informe al año	Gerencia y líderes de proceso	Desde la publicación del informe de Gestión para la rendición de cuentas
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Fortalecer los canales de comunicación y la interacción con la ciudadanía retroalimentando satisfactoriamente las inquietudes formuladas	100% de las preguntas atendidas	Gerencia y Líderes de Proceso	Hasta diciembre del 2023
	2.2 Mantener canales de comunicación con que cuenta la entidad para recibir y gestionar la respuesta a las inquietudes	0% quejas sobre los canales de comunicación	Sistemas, Secretaria de Gerencia, líderes de proceso	Hasta diciembre del 2023
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Convocatoria a la ciudadanía o grupo de interés	Medio idóneo y de alta cobertura	Secretaria de Gerencia y Sistemas	Hasta diciembre del 2023
	3.2 Socialización y visibilización de la información	Informe presentado y publicado en la pág. web	Gerencia y Sistemas	Hasta diciembre del 2023
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 Aplicar encuesta de evaluación al informe de gestión y retroalimentar su resultado para el mejoramiento del proceso de rendir cuentas a la ciudadanía	Encuesta aplicada y retroalimentada /2 *100	Mercadeo	Hasta diciembre del 2023

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y facilitarles el control social, y de realizar audiencias públicas, así como de dar respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicita la comunidad.



Teniendo en cuenta el cumplimiento de requisitos y avances que en materia de rendición de cuentas tiene el Empresa Municipal para la Salud "Emsa", esta debe realizar rendición de cuentas encaminadas a dar informe a la comunidad y entes de control de las actividades y programas que desarrolle la entidad.

Se deberá Rendir Cuentas Claras sobre la gestión administrativa y los asuntos de Gobierno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad e ir sentando la base para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público.

**Estrategias a desarrollar.** A continuación, se describen las estrategias a desarrollar:

El componente de diálogo en la rendición de cuentas, se refiere al diálogo entre el la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" y la ciudadanía, para que este sea efectivo se identifican, organizan y desarrollan espacios, medios de encuentro y comunicación, en los que se llevarán a cabo las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLES
Presentación de Informes relacionados con las gestiones realizadas por la lotería de Manizales, los que deberán ser publicados en la Página Web <a href="http://www.loteriademanizales.com">www.loteriademanizales.com</a> y con actualización permanente, información relacionada con el cumplimiento a los programas expuestos.	Permanente	Gerencia y equipo de trabajo
Rendición de Cuentas al Concejo Municipal.	Cuando este lo solicite.	Gerencia y equipo de trabajo
Organismos de control como Procuraduría y Contraloría.	Cuando este lo solicite.	Gerencia y equipo de trabajo
Publicación en Portal WEB		Dueños de procesos y sistemas

**VER ANEXO 2: Tramites (Resolución interna N° 145-2019)**

**CAPÍTULO IV**

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**



ENTIDAD:		EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA			
VIGENCIA:		2023			
FECHA DE PUBLICACIÓN:		MARZO DE 2023			
COMPONENTE:		Componente 4: Servicio al Ciudadano			
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar diagnóstico de necesidades de capacitaciones al lotero y/o sus familias y ejecutar programa	2 capacitaciones	Mercadeo y Comercialización	Diciembre del 2023	
	1.3 Realizar la jornada social del lotero y sus familias 2022	1 jornada social	Mercadeo y Comercialización	Diciembre del 2023	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Revisión de asignación de responsables de la gestión de los diferentes canales de atención PQR	Recepción, trámite y seguimiento de respuesta a PQR por la Secretaría de Gerencia	Secretaría de Gerencia	Diciembre del 2023	
	2.2 Aplicación encuesta de satisfacción a distribuidores y retroalimentación para mejoramiento continuo de los procesos	Cuatro grupos en el año	Mercadeo y Comercialización	Diciembre del 2023	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Evaluación de desempeño	100% del personal evaluado	Gerencia y Dirección Técnica	Enero 30 de 2023	
	3.2 Fortalecer las competencias de los servidores mediante un plan de capacitación acorde a las necesidades	Medición del impacto al plan de capacitación > 80%	Administrativa	Diciembre del 2023	
Subcomponente 4 Normativa y concientización	4.1 Elaborar informe semestral de PQR para identificar oportunidades de mejora para la prestación del servicio	dos informes en el año	Secretaría de Gerencia - Cultura y Bienestar	Diciembre del 2023	
	4.2 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites identificados	4 trámites evaluados	Administrativa - Comercialización y Mercadeo y Sistemas	Diciembre del 2023	
	4.3 Definir mecanismos para la actualización normatividad por procesos y	Actualizar normograma por procesos	Gestión Jurídica y dueños de procesos	Diciembre del 2023	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Aplicación encuesta de satisfacción a distribuidores y retroalimentación para mejoramiento continuo de los procesos	Cuatro grupos en el año	Mercadeo y Comercialización	Diciembre del 2023	

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", teniendo como referentes la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) y los lineamientos dados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.

Constantemente, desde la oficina del Profesional Universitario Gestión Administrativa, se analizará el estado actual del servicio que se presta en la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", con el fin de identificar oportunidades de mejora y definir acciones que permitan optimizar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus deberes y derechos; y por último la implementación de los lineamientos dados por la Política de Gobierno Digital en lo que respecta a los servicios ciudadanos digitales que brindan capacidades y eficiencias a las entidades para mejorar, optimizar y facilitar el adecuado acceso de los usuarios por canales digitales a los servicios ofrecidos por la entidad.

**VER ANEXO 3: Atención al Ciudadano (Resolución interna N° 136-2019)**

## CAPÍTULO V

### QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

Línea de Atención al Cliente 018000188057

[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



ENTIDAD:		EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA				
VIGENCIA:		2023				
FECHA DE PUBLICACION:		MARZO DE 2023				
COMPONENTE:		Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>						
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsables	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Dar continuidad al proceso de publicación mínima obligatoria Ley de transparencia -estructura	100% publicada	Información. Publicada/Items a publicar *100	Líderes de proceso	Diciembre del 2023
	1.2	Publicación de información sobre contratación	100% contratos publicados	100% contratos publicados	supervisores de contrato y jurídica	Diciembre del 2023
	1.3	Dar continuidad al proceso de publicación mínima obligatoria Gobierno en línea	100% publicada	Información. Publicada/Items a publicar *100	líderes de proceso	Diciembre del 2023
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gratuidad de la información solicitada	No cobro de documentos	0% de documentos cobrados	líderes de proceso	Diciembre del 2023
	2.2	Oportunidad de respuestas a solicitudes de información pública	100% dentro de los términos	solicitudes contestadas oportunamente/ total de solicitudes*100	líderes de proceso	Diciembre del 2023
Subcomponente 3	3.1	Registro de inventario de activos de información	Implementación	100%	gestión de archivo	Diciembre del 2023
Subcomponente 4 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.2	Esquema de publicación de la información	Esquema elaborado	100%	Sistemas	Diciembre del 2023
Subcomponente 5 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar los ajustes en el Portal Web de EMSA de acuerdo a la norma	100% ajustes realizados en el portal web	Ajustes propuestos/ ajustes realizados*100	Sistemas	Diciembre del 2023
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de seguimiento y publicación de respuesta a solicitudes de información, quejas y reclamos	Informe trimestral	100% de informes presentados	Secretaría de Gerencia	Diciembre del 2023

La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Esta Ley establece, que se debe tener a disposición de las personas interesadas el índice de transparencia en la página Web, a fin de que éstas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, se debe proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

Igualmente, establece la información mínima obligatoria de las entidades públicas que debe ser publicada respecto a la estructura de la entidad, la contratación, los servicios, procedimientos y funcionamiento, razón por la cual en el presente componente se debe verificar y actualizar la información de sus sistemas de información electrónica y establecer un link con el ícono de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Empresa Municipal para la Salud “Emsa”. En el cual se crearán los enlaces con la siguiente información requerida para publicar de qué tratan los siguientes artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.

**VER ANEXO 4: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** (Resoluciones internas Nro. 139-2019; 140-2019; 141-2019;142-2019; 143-2019; 144-2019;145-2019; 146-2019; 147-2019)



## CAPITULO VI

### SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

#### TÍTULO I POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL

**Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas:** La Empresa Municipal para la Salud "Emsa", se compromete a luchar contra la cultura de la ilegalidad que se ha anidado en el sector público, reducir los riesgos de corrupción que provienen del sector privado y trabajar en políticas reales de cultura ciudadana y control social. Lo anterior se soporta en 3 estrategias transversales:

- I. **Modelo Integrado de Planeación:** Contar con acciones de planeación estratégicas y por procesos en cada una de las áreas de la entidad con el ánimo de reducir los riesgos de corrupción y emprender acciones de innovación en la Empresa Municipal para la Salud "EMSA".
- II. **Aplicar la descentralización de la entidad:** Una de las acciones más decididas será acercar la gestión de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" a su fuerza de ventas (loteros y público en general).
- III. **Rendición de cuentas:** Será un proceso constante en el cual se evidencien avances, inversión de recursos, procesos de contratación, entre otros, buscando siempre la institucionalización de la rendición de cuentas, enfocando el proceso en los avances de los programas y la solución de problemáticas, más que en la figura del Gerente, a través de herramientas tecnológicas como aplicaciones.

Además de lo anterior, el gerente de la entidad y su Equipo de trabajo tienen identificadas como prácticas de Gestión Integra, adicional a las consignadas como principios de la gestión pública que soportarán la consolidación del Código de Buen Gobierno, las siguientes:

#### 1. Gerencia Innovadora:

- a) **Planificación y coordinación:** Un mapeo de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" que permita constantemente entender su funcionamiento y si existe duplicidad de procesos, con el objetivo de mejorar la coordinación institucional, enfatizando en los procesos y los



responsables. De esta forma, se puede ser visible y hacer rendición de cuentas de forma eficaz.

- b) Transformación digital: Los trámites ante la Entidad deben ser digitales, acercar y facilitar la gestión ante las personas (todos los que se puedan).
- c) Aplicaremos las Tecnologías de la Información para que las personas sepan cómo realizar los trámites, además de saber cómo funciona la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", y en caso de que tengan un requerimiento o duda, sepan donde consultar.

## 2. Yo cuido a Manizales:

Esta línea estará enfocada en dos aspectos, directamente relacionados con la lucha contra la corrupción y su prevención.

- a) Articular acciones con los distribuidores de la Lotería de Manizales. En estos se promoverá la importancia del conocimiento de la gestión de la Lotería de Manizales, a través de acciones como Lotero por un día, para generar mayor interés y conozcan de cerca el trabajo que se hace dentro de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa".

## 3. Un gobierno local con visión global

Dentro la línea Colombia en la escena global: política exterior responsable, innovadora y constructiva, se debe plantear estrategias que permitan ubicar a la Lotería de Manizales dentro del mapa de Loterías innovadoras, con impacto regional, nacional.

Activar los procesos con las con impacto regional y nacional con el fin de fomentar los intercambios en diferentes aspectos de la administración pública (intercambio de buenas prácticas, gestión del conocimiento), crear una imagen de la Lotería de Manizales que se venda en diferentes regiones y se establezca como un sello de ciudad, utilizar la App para la venta de Lotería, y atraer compradores.

**Compromiso en la Lucha contra el Juego Ilegal.** La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" velará porque se tomen las medidas necesarias para combatir el juego ilegal.

26

## **TÍTULO II RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Compromiso con la Comunidad.** La Empresa Municipal para la Salud "EMSA" se orientará hacia el desarrollo humano integral de la ciudadanía en todas sus actuaciones, para lo cual



propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población lotera más vulnerable, estimulando mejoramiento en salud, educación, cultura, cuando haya lugar.

~~La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, a la solidaridad, y a la multiculturalidad, entre otros.~~

~~**Control Social.** La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" promoverá la participación de la ciudadanía, población lotera, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, como expresión democrática y de acercamiento entre el Estado y la Comunidad, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.~~

### **TÍTULO III FRENTE A LOS GRUPOS DE VALOR**

#### **Grupos de Interés de la Entidad:**

La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" reconoce como sus grupos de valor a la población lotera; ciudadanía en general, servidores públicos, los proveedores, los acreedores, los contratistas, los organismos de control, los gremios económicos, la comunidad.

~~La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" instaura las siguientes políticas de conflictos de interés, las cuales regulan las relaciones entre la entidad y sus grupos de interés (loteros y público en general) los cuales se regirán por criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, atendiendo primordialmente los intereses generales y no los individuales.~~

#### **Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés.**

Con respecto a los conflictos de interés, los deberes de los servidores públicos de Empresa Municipal para la Salud "Emsa" son:

- a. ~~Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier conflicto de interés que crea tener.~~
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa".
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.



- d. Contribuir a que se le otorgue a la ciudadanía y habitantes del Municipio un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;

Sin perjuicio de la ampliación de prohibiciones, el personal de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- b. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa".
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa".
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y los principios de la gestión pública, lesionen los intereses de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa".
- e. Utilizar su posición en la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- f. Entregar y recibir dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- g. Utilizar los recursos de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros.
- h. Gestionar o celebrar negocios con la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- i. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Empresa Municipal para la Salud "Emsa", o de personas o entidades con las que "Emsa" sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- j. Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.
- k. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- l. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con Emsa, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.



m. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" y en contra del buen uso de los recursos públicos

n. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Fuente: Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002

#### **TÍTULO IV POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - SECOP II**

##### **Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública.**

La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" dará cumplimiento formal y real al Manual de Contratación, al Manual de Supervisión y a las metodologías nacionales sugeridas que reduzcan el riesgo de corrupción en el sector público y propicie condiciones para un efectivo control social de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que los contratos se otorguen sin ningún tipo de sesgo o preferencia, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes y a los criterios establecidos en los pliegos de condiciones.

La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" aplicará diferentes estrategias para la divulgación, transparencia y fortalecimiento del proceso contractual dentro de la ejecución de la directriz del Gobierno Nacional centrada en la Utilización del SECOP II

Por lo tanto, La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" Implementará para sus procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente (SECOP II)

#### **TÍTULO V FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" se compromete a aplicar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y a promover el mejoramiento continuo de la entidad, mediante la aplicación de acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo para *Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua*.<sup>1</sup>

##### **Seguimiento**

<sup>1</sup> MIPG, Dimensión 7: Control Interno



De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Auditoría interna, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos que se establezcan para el seguimiento de las Estrategias.

Una vez definido el Plan de Acción del Plan Anticorrupción 2023 por parte de todo el grupo Directivo se publicará en la página web de la Lotería de Manizales en el link: [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com), bajo la responsabilidad del área de Sistemas, previa entrega de la Oficina de Planeación (Gestión Administrativa), a más tardar el 31 de enero del año 2023.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dado en Manizales a los 24 días del mes de marzo de 2023

**JORGE ANDRES ARTEAGA MARTINEZ**  
Gerente

**WILIAM ANDRES VASCO PINEDA**  
Profesional Universitario  
Gestión Administrativa

ENTIDAD:		EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA				
VIGENCIA:		2023				
FECHA DE PUBLICACIÓN:		MARZO DE 2023				
COMPONENTE:		Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
		Transparencia y Acceso a la Información				
Sub-componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsables	Fecha programada	
Sub-componente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Dar continuidad al proceso de publicación mínima obligatoria Ley de transparencia -estructura	100% publicada	Información publicada/items a publicar *100	Líderes de proceso	Diciembre del 2023	
	1.2 Publicación de información sobre contratación	100% contratos publicados	100% contratos publicados	Supervisores de contrato y jurídica	Diciembre del 2023	
	1.3 Dar continuidad al proceso de publicación mínima obligatoria Gobierno en línea	100% publicada	Información publicada/items a publicar *100	líderes de proceso	Diciembre del 2023	
Sub-componente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Gratuidad de la información solicitada	No cobro de documentos	0% de documentos cobrados	líderes de proceso	Diciembre del 2023	
	2.2 Oportunidad de respuestas a solicitudes de información pública	100% dentro de los términos	solicitudes contestadas oportunamente/ total de solicitudes*100	líderes de proceso	Diciembre del 2023	
Sub-componente 3 Elaboración de los Lineamientos de Gestión de la Información	3.1 Registro de inventario de activos de información	Implementación	100%	gestión de archivo	Diciembre del 2023	
	3.2 Esquema de publicación de la información	Esquema elaborado	100%	Sistemas	Diciembre del 2023	
Sub-componente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Realizar los ajustes en el Portal Web de Emse de acuerdo a la norma	100% ajustes realizados en el portal web	Ajustes propuestos/ajustes realizados*100	Sistemas	Diciembre del 2023	
	5.1 Informe de seguimiento y publicación de respuesta a solicitudes de información, quejas y reclamos	Informe trimestral	100% de informes presentados	Secretaría de Gerencia	Diciembre del 2023	

ENTIDAD:		EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA		
VIGENCIA:		2023		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		MARZO DE 2023		
COMPONENTE:		Componente 4: Servicio al Ciudadano		
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
		Componente 4: Servicio al Ciudadano		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar diagnóstico de necesidades de capacitaciones al lotero y/o sus familias y ejecutar programa	Marketing y Comercialización	Diciembre del 2023
	1.3	Realizar la jornada social del lotero y sus familias 2022	Marketing y Comercialización	Diciembre del 2023
	2.1	Revisión de asignación de responsables de la gestión de los diferentes canales de atención PQF	Secretaría de Gerencia	Diciembre del 2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Aplicación encuesta de satisfacción a distribuidoras y retroalimentación para mejoramiento continuo de los procesos	Marketing y Comercialización	Diciembre del 2023
	3.1	Evaluación de desempeño	Gerencia y Dirección Técnica	Enero 30 de 2023
Subcomponente 3 Humano	3.2	Fortalecer las competencias de los servidores mediante un plan Capacitación acorde a las necesidades	Administrativa	Diciembre del 2023
	4.1	Elaborar informe semestral de PQF para identificar oportunidades de mejora para la prestación del servicio	Secretaría de Gerencia - Control Interno	Diciembre del 2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites identificados	Administrativa Comercialización y Marketing y Sistemas	Diciembre del 2023
	4.3	Definir mecanismos para la actualización normatividad por procesos y	Gestión Jurídica y nuevos de procesos	Diciembre del 2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicación encuesta de satisfacción a distribuidoras y retroalimentación para mejoramiento continuo de los procesos	Marketing y Comercialización	Diciembre del 2023

ENTIDAD:	EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA
VIGENCIA:	2023
FECHA DE PUBLICACIÓN:	FEBRERO DE 2023
COMPONENTE:	Componente 3: Rendición de cuentas

Propósitos 2023:

1. Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con sus grupos de valor para explicar en detalle sus procesos de gestión y desempeño institucional
2. Informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental gestión y alcanzar sus resultados.
3. Entregar resultados de la gestión adelantada para el control social de la ciudadanía.

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades Programadas	Meta o producto	Responsable	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y accesible	Realizar un informe de gestión a la comunidad en lenguaje claro y comprensible	Informe al año	Gerencia y líderes de proceso	Previo a la publicación del informe de Gestión para la rendición de cuentas
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Fortalecer los canales de comunicación y la interacción con la ciudadanía retroalimentando satisfactoriamente las inquietudes formuladas	100% de las preguntas atendidas	Gerencia y Líderes de Proceso	Hasta diciembre del 2023
	Mantener canales de comunicación con que cuente la entidad para recibir y gestionar la respuesta a las inquietudes	0% quejas sobre los canales de comunicación	Sistemas, Secretaria de Gerencia, líderes de proceso	Hasta diciembre del 2023
<b>Subcomponente 3</b> Incentivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Convocatoria a la ciudadanía o grupo de interés	Medio idoneo y de alta cobertura	Secretaría de Gerencia y Sistemas	Hasta diciembre del 2023
	Socialización y visibilización de la información	Informe prescrito y publicado en la página web	Gerencia y Sistemas	Hasta diciembre del 2023
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar encuesta de evaluación al informe de gestión y retroalimentar su resultado para el mejoramiento del proceso de rendir cuentas a la ciudadanía	Encuesta aplicada y retroalimentada / 2 * 100	Mercadeo	Hasta diciembre del 2023

EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMISA  
 VIGENCIA: 2023  
 FECHA DE PUBLICACIÓN: MARZO DE 2023  
 COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Racionalización de Trámites  
**COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

Propósitos 2023: i) Dar cumplimiento a todos los elementos sugeridos en la política antitrámites ii) Analizar, identificar y automatizar los trámites, procedimientos internos, iii) Contribuir a la lucha contra la corrupción a través del mejoramiento de los trámites internos

No	Acción a seguir	Definición del procedimiento/trámite	Registrado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT	Ruta de trabajo propuesta	Beneficio para el ciudadano y la entidad	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	Área responsable
1	Optimización de procesos o procedimientos internos	Obligación legal de que todos los servidores públicos y contratistas tengan actualizada y publicada la hoja de vida y certificado de bienes y rentas.	No	1. Analizar la inclusión del procedimiento como trámite. 2. Realizar el trámite y la actualización de estos formatos	Cumplimiento legal del publicador de la hoja de vida y certificado de bienes y rentas, contribuyendo en la estrategia anticorrupción	31/02/2023	30/05/2023	Área de Planeación
2	Optimización de procesos o procedimientos internos	Solicitud para ser distribuidor de la Lotería de Manizales	No	Actualización y publicación en la página web de la Entidad y en el SUIIT, del Reglamento de Distribuidores	Facilitar el acceso al trámite	31/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mardaceo / Distribución)
3	Optimización de procesos o procedimientos internos	Cobro de premio mayor y secos de la Lotería de Manizales	No	Actualización y publicación en la página web de la Entidad y en el SUIIT, del Reglamento de Distribuidores	Facilitar el acceso al trámite	31/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mardaceo / Distribución)
4	Optimización de procesos o procedimientos internos	Información de los resultados de los sorteos de la Lotería de Manizales	No	Mantener actualizado y publicado en la Página Web de la Entidad y en sus redes sociales y canal de distribución los resultados de los sorteos de la Lotería de Manizales	Dar información veraz y oportuna a los ganadores, distribuidores y público en general los resultados de la Lotería de Manizales	31/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mardaceo / Distribución)

EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA		2023		mar-23		1, Gestión del Riesgo de Corrupción		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada							
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión y reformulación de políticas de Gestión de Riesgos de Corrupción y contexto	Documentación de la política de riesgos de corrupción	Profesional Administrativo y Profesional Control Interno	31/01/2023						
	1.2	Aprobación Políticas de operación para manejo de riesgos de corrupción	Política de Riesgos ajustada y socializada	Profesional Administrativo - comité de Control Interno	31/01/2023						
	2.1.	Gestión Integral de Riesgos	100% Riesgos revisados, Análisis y Evaluación de Riesgos de Corrupción	Grupo de Planificación	31/01/2023						
	2.2.	Gestión Integral de Riesgos	Matriz de Riesgos a de Corrupción actualizada	Grupo de Planificación	31/01/2023						
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3.	Gestión Integral de Riesgos	100% de los procesos con mapa de riesgos anticorrupción	Grupo de Planificación	31/01/2023						
	2.4	Acciones de manejo de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 publicado en página web y socializado a colaboradores de la Entidad para consideración y participación de las partes interesadas	Cada líder de proceso	31/01/2023						
	3.1	Socialización interna por cada líder de proceso	Mapa de riesgos consolidado	Grupo de Planificación	31/01/2023						
	3.2	Consolidación de la Matriz de riesgos de corrupción.	Matriz de Riesgos de Corrupción publicado para divulgación a las partes interesadas	Profesional Administrativo - Control Interno	31/01/2023						
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.3	Publicación en la página web institucional	Monitoreo periódico cuatrimestral al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2023	Profesional Administrativo	31/01/2023						
	4.1	Revisión del mapa de riesgos anticorrupción	Mapa de Riesgo de Corrupción 2023 consolidado y remitido a Oficina de Control Interno para su evaluación y seguimiento.	Líderes de proceso	25/04/2023						
	4.2	Revisión de efectividad de los controles	Informe de la Oficina de Control Interno, Publicado en página web de EMSA, de cada uno de los seguimientos cuatrimestrales realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción 2023.	Líderes de proceso	31/08/2023						
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.3	Revisión y actualización de riesgos materializados	Mapa de Riesgo de Corrupción 2023	Líderes de proceso	31/12/2023						
	5.1.	Consolidación Reporte cumplimiento actividades Mapa de Riesgo de Corrupción 2022	Mapa de Riesgo de Corrupción 2023	Profesional Administrativo	31/05/2023						
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento y Evaluación Cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2023		Profesional Administrativo	31/09/2023						
	5.2.	Seguimiento y Evaluación Cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2023		Profesional Universitario Control Interno	25/05/2023						

EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD - EMSA

VIGENCIA: 2023

FECHA DE PUBLICACIÓN: MARZO DE 2023

COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Racionalización de Trámites

COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Propósitos 2023: i) Dar cumplimiento a todos los elementos sugeridos en la política antitrámites ii) Analizar, identificar racionalizar y automatizar los trámites, procedimientos internos, iii) Contribuir a la lucha contra la corrupción a través del mejoramiento de los trámites internos

No	Acción a seguir	Definición del procedimiento/trámite	Registrado en el Sistema Único de Información de trámites -SUIT	Ruta de trabajo propuesta	Beneficio para el ciudadano o la entidad	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	Área responsable
1	Ingreso de las hojas de vida y formato de bienes y rentas en el SIGEP	Obligación legal de que todos los servidores públicos y contratistas tengan actualizada y publicada la hoja de vida y certificado de bienes y rentas.	No	1.. Analizar la inclusión del procedimiento como trámite. 2. realizar el cargue y la visualización de estos formatos	Cumplimiento legal de publicación de la hoja de vida y certificado de bienes y rentas, contribuyendo en la estrategia anticorrupción	01/02/2023	30/05/2023	Área de Planeación
2	Optimización de procesos o procedimientos internos	Solicitud para ser distribuidor de la Lotería de Manizales	No	Actualización y publicación en la página web de la Entidad y en el SUIT, del Reglamento de Distribuidores	Facilitar el acceso al trámite	01/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mardaceo y Distribución)
3	Optimización de procesos o procedimientos internos	Cobro de premio mayor y secos de la Lotería de Manizales	No	Actualización y publicación en la página web de la Entidad y en el SUIT, del Reglamento de Distribuidores	Facilitar el acceso al trámite	01/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mardaceo y Distribución)
4	Optimización de procesos o procedimientos internos	Información de los resultados de los sorteos de la Lotería de Manizales	No	Mantener actualizado y publicado en la Página Web de la Entidad y en sus redes sociales y canal de distribución los resultados de los sorteos de la Lotería de Manizales	Dar información veraz y oportuna a los ganadores, distribuidores y público en general los resultados de la Lotería de Manizales.	01/02/2023	30/12/2023	Profesional Universitario (Mardaceo y Distribución)