



1. Introducción

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como finalidad Promover la transparencia y la ética en la gestión institucional; Prevenir y detectar actos de corrupción; Mejorar la calidad de la atención al ciudadano, de conformidad con la Ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Este plan se enmarca dentro de la política institucional de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.

2. Objetivos del Plan

Objetivo general

Garantizar que EMSA Lotería de Manizales cumpla con los estándares de transparencia, integridad, prevención del riesgo de corrupción y atención efectiva al ciudadano.

Objetivos específicos

1. Implementar acciones preventivas contra la corrupción en los procesos administrativos y operativos.
2. Fortalecer la cultura ética y de integridad entre los servidores públicos.
3. Mejorar la calidad de la atención al ciudadano, asegurando acceso a información clara, oportuna y veraz.
4. Establecer mecanismos de denuncia y seguimiento a hechos de corrupción o irregularidades.
5. Monitorear el cumplimiento del plan y reportar avances periódicamente.

3. Marco normativo

El plan se fundamenta en:

- **Constitución Política de Colombia, art. 209**
- **Ley 1474 de 2011, art. 73**
- **Decreto 124 de 2016**
- **Ley 1712 de 2014**
- **Ley 489 de 1998**
- **Decreto 612 de 2018**
- **Manual Operativo MIPG – DAFP**
- **Lineamientos Secretaría de Transparencia de la Presidencia**

4. Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos

EMSA Lotería de Manizales identifica, analiza, evalúa y controla los riesgos de corrupción mediante la elaboración y actualización anual del Mapa de Riesgos de Corrupción, conforme a la metodología establecida por el DAFP.

- ✓ Definición e implementación de controles preventivos y correctivos.
- ✓ Capacitación a los servidores públicos en gestión del riesgo de corrupción.
- ✓ Seguimiento trimestral a los riesgos identificados.
- ✓ Identificación, análisis y monitoreo de riesgos de corrupción alineados al **MIPG** y la guía DAFP.
- ✓ Elaboración de la **Matriz de Riesgos de Corrupción**, incluyendo riesgos administrativos, financieros, de contratación y exposición al **lavado de activos y financiación del terrorismo**.
- ✓ Monitoreo y seguimiento por la **Unidad de Control Interno**, con auditorías internas y revisiones cuatrimestrales.

Estrategias:

- Política de administración de riesgos de corrupción formalmente adoptada.
- Capacitación al personal sobre identificación y mitigación de riesgos.
- Implementación de controles preventivos y correctivos.

Estrategia de Racionalización de Trámites

- Basada en los Decretos 019 de 2012, 2641 de 2012 y 2106 de 2019.
- Objetivo: eliminar trámites innecesarios, facilitar acceso a servicios y reducir oportunidades de corrupción.

Acciones:

- Identificación de trámites y simplificación de requisitos.
- Cronograma anual de actividades de racionalización.
- Evaluación periódica del impacto en eficiencia y satisfacción del ciudadano.

Rendición de Cuentas

EMSA garantiza la rendición de cuentas como un proceso permanente de información, diálogo y control social, orientado a fortalecer la confianza ciudadana.

Acciones principales:

- Publicación periódica de información de gestión, financiera y contractual en el portal web institucional.
- Realización de ejercicios de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana.

- Atención y respuesta a observaciones de la ciudadanía.
- Mantener informada a la ciudadanía sobre las actividades y programas de EMSA.
- Publicación de informes en www.loteriademanizales.com, presentaciones al Concejo Municipal y entes de control.

Estrategias:

- Diálogo con la ciudadanía a través de audiencias públicas, medios digitales y espacios de participación.
- Publicación permanente de información relevante de gestión y contratación.

Atención al Ciudadano

La entidad fortalece la atención al ciudadano conforme a la Política de Servicio al Ciudadano del DAFP y al MIPG, garantizando canales accesibles, oportunos y eficaces.

Acciones principales:

- Fortalecimiento de los canales presenciales, telefónicos y virtuales de atención.
- Gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Medición de la satisfacción ciudadana.
- Capacitación al personal en servicio al ciudadano.
- Basada en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa (Conpes 3785 de 2013) y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.
- Mejora continua de la calidad del servicio y acceso a los trámites, incluyendo canales digitales.

3

Estrategias:

- Encuestas de satisfacción y análisis de oportunidad en la atención.
- Implementación de servicios digitales para facilitar trámites y consultas.

Transparencia y Acceso a la Información

EMSA garantiza el derecho de acceso a la información pública, conforme a la Ley 1712 de 2014, mediante la divulgación activa de información institucional.

Acciones principales:

- Publicación y actualización permanente de la información mínima obligatoria.
- Actualización del Índice de Transparencia y Acceso a la Información.
- Gestión adecuada de solicitudes de acceso a la información pública.
- Cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014**: publicación del índice de transparencia, estructura organizacional, contratación, servicios y procedimientos.



- Actualización de la información en sistemas electrónicos y portal web.

Iniciativas de Buen Gobierno

Políticas de Gestión Íntegra:

- Modelo Integrado de Planeación y gestión de procesos estratégicos.
- Descentralización de la gestión hacia distribuidores y público en general.
- Rendición de cuentas constante con herramientas digitales.

Responsabilidad Social:

- Apoyo al desarrollo humano integral de la comunidad lotera más vulnerable.
- Protección de derechos fundamentales y promoción de participación ciudadana.

Frente a Grupos de Valor:

- Gestión basada en legalidad, transparencia, justicia e igualdad con servidores públicos, proveedores, contratistas, gremios y ciudadanía.
- Prevención de conflictos de interés y prohibición de prácticas corruptas según Ley 734 de 2002.

4

Contratación Pública: Uso de SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado para garantizar transparencia y

Responsables

Área	Función
Gerencia	Aprobar y supervisar el Plan.
Oficina de Control Interno	Monitoreo de riesgos y seguimiento de denuncias.
Recursos Humanos	Capacitación en ética, integridad y anticorrupción.
Atención al Ciudadano	Recepción y gestión de PQRS y canales de participación.

5. Indicadores de gestión

Objetivo	Indicador	Meta
Prevención de corrupción	% de empleados capacitados en ética y anticorrupción	100% anual
Atención ciudadana	% de PQRS respondidas dentro del término legal	≥ 95%
Transparencia	% de información institucional publicada y actualizada	100%



Objetivo	Indicador	Meta
Participación	Número de encuestas y sugerencias recibidas y procesadas	Incremento anual del 10%

6. Monitoreo y evaluación

- El seguimiento al PAAC será realizado de manera trimestral por la Oficina de Control Interno.
- La evaluación de la implementación del plan se efectuará a través del Formulario Único de Reporte de Avances en Gestión – FURAG.
- □ Los resultados del seguimiento serán publicados en la página web institucional.
- Se actualizará el plan anualmente según los resultados del FURAG y el MIPG.

7. Difusión del Plan

- Publicación del PAAC en la página web institucional a más tardar el 31 de enero de 2026.
- Charlas internas y talleres para todo el personal.
- Inclusión en manuales de inducción y procesos administrativos.

8.Cronograma de actividades 2026

Mes	Actividad
Enero	Publicación del PAAC y socialización institucional
Marzo	Capacitación ética y anticorrupción; auditoría interna.
Trimestral	Seguimiento a riesgos de corrupción y PQRSD
Abril	Encuestas de satisfacción ciudadana; análisis de resultados PQRS.
Mayo	Monitoreo de cumplimiento indicadores PAC; ajustes necesarios.
Junio	Publicación informe semestral FURAG; revisión general del plan.
Julio Diciembre	Continuación de auditorías, seguimiento a PQRS, capacitación periódica y ajustes al plan.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMSA / Lotería de Manizales

Componente	Objetivo	Actividades / Estrategias	Indicadores	Responsable	Cronograma
1. Gestión de Riesgos de Corrupción	Prevenir y mitigar riesgos de corrupción en la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y actualizar la matriz de riesgos - Capacitar al personal en riesgos de corrupción - Implementar controles preventivos y correctivos 	<ul style="list-style-type: none"> - % de riesgos identificados con plan de mitigación - N° de capacitaciones realizadas - Reducción de hallazgos en auditorías internas 	Unidad de Control Interno	Trimestral / Anual
2. Racionalización de Trámites	Simplificar trámites y reducir oportunidades de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y simplificar trámites innecesarios - Publicar requisitos y tiempos en la web - Evaluar satisfacción ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> - % de trámites simplificados - Tiempo promedio de respuesta de trámites - % de satisfacción ciudadana 	Oficina de Atención al Ciudadano / Planeación	Semestral
3. Rendición de Cuentas	Garantizar transparencia y acceso a la información de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar informes de gestión y contratación - Realizar audiencias públicas - Mantener portal web actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - N° de informes publicados oportunamente - N° de audiencias realizadas - Visitas al portal web 	Oficina de Control Interno / Comunicación	Trimestral
4. Atención al Ciudadano	Mejorar la calidad y oportunidad de la atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar canales de atención digital y presencial - Realizar encuestas de satisfacción - Capacitar a personal en servicio al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de respuesta a solicitudes - % de satisfacción ciudadana ≥ 80% - N° de capacitaciones realizadas 	Oficina de Atención al Ciudadano	Mensual / Trimestral
5. Transparencia y Acceso a la Información	Garantizar cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y facilitar acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar información institucional y contractual en el portal web - Actualizar periódicamente el índice de transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> - % de información actualizada en la web - N° de consultas ciudadanas respondidas oportunamente 	Oficina de Planeación / Comunicación	Trimestral
6. Buen Gobierno y Responsabilidad Social	Fomentar ética, integridad y participación ciudadana	- Difundir Código de Buen Gobierno	- N° de actividades de responsabilidad social realizadas	Dirección General / Oficina de Control Interno	Anual / Semestral
		- Implementar políticas de responsabilidad social	- % de servidores capacitados en ética y buen gobierno	Dirección General / Oficina de Control Interno	Anual / Semestral
		- Promover canales de participación ciudadana	- N° de mecanismos de participación implementados	Dirección General / Oficina de Control Interno	Anual / Semestral

Enero 28 de 2026.

Proyectado: **YULI PAOLA MARIN LOAIZA**

Profesional Universitario
Gestión Administrativa

Elaborado por MCHV