



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)  
– EMSA LOTERÍA DE MANIZALES  
2026-2027



## 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

1





#### 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.

2

#### 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](http://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.

#### 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 Integral:

- 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.

**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.





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

PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)  
– EMSA LOTERÍA DE MANIZALES  
2026-2027



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**EMSA / Lotería de Manizales**

Componente	Objetivo	Actividades / Estrategias	Indicadores	Responsable	Cronograma
<b>1. Gestión de Riesgos de Corrupción</b>	Prevenir y mitigar riesgos de corrupción en la entidad	- Elaborar y actualizar la matriz de riesgos	- % de riesgos identificados con plan de mitigación	Unidad de Control Interno	Trimestral / Anual
		- Capacitar al personal en riesgos de corrupción	- N° de capacitaciones realizadas		
		- Implementar controles preventivos y correctivos	- Reducción de hallazgos en auditorías internas		
<b>2. Racionalización de Trámites</b>	Simplificar trámites y reducir oportunidades de corrupción	- Identificar y simplificar trámites innecesarios	- % de trámites simplificados	Oficina de Atención al Ciudadano / Planeación	Semestral
		- Publicar requisitos y tiempos en la web	- Tiempo promedio de respuesta de trámites		
		- Evaluar satisfacción ciudadana	- % de satisfacción ciudadana		
<b>3. Rendición de Cuentas</b>	Garantizar transparencia y acceso a la información de la gestión	- Publicar informes de gestión y contratación	- N° de informes publicados oportunamente	Oficina de Control Interno / Comunicación	Trimestral
		- Realizar audiencias públicas	- N° de audiencias realizadas		
		- Mantener portal web actualizado	- Visitas al portal web		
<b>4. Atención al Ciudadano</b>	Mejorar la calidad y oportunidad de la atención a la ciudadanía	- Implementar canales de atención digital y presencial	- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes	Oficina de Atención al Ciudadano	Mensual / Trimestral
		- Realizar encuestas de satisfacción	- % de satisfacción ciudadana $\geq 80\%$		
		- Capacitar a personal en servicio al ciudadano	- N° de capacitaciones realizadas		
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información</b>	Garantizar cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y facilitar acceso a la información	- Publicar información institucional y contractual en el portal web	- % de información actualizada en la web	Oficina de Planeación / Comunicación	Trimestral
		- Actualizar periódicamente el índice de transparencia	- N° de consultas ciudadanas respondidas oportunamente		
<b>6. Buen Gobierno y Responsabilidad Social</b>	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

📍 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)

**MZL**  
Manizales  
del alma

