



EMSA

# LOTERÍA DE MANIZALES

PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

ALCALDÍA  
DE MANIZALES



MANIZALES  
+GRANDE

## NATURALEZA JURÍDICA

**Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, entidad descentralizada de primer grado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con capital independiente.**

## 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.

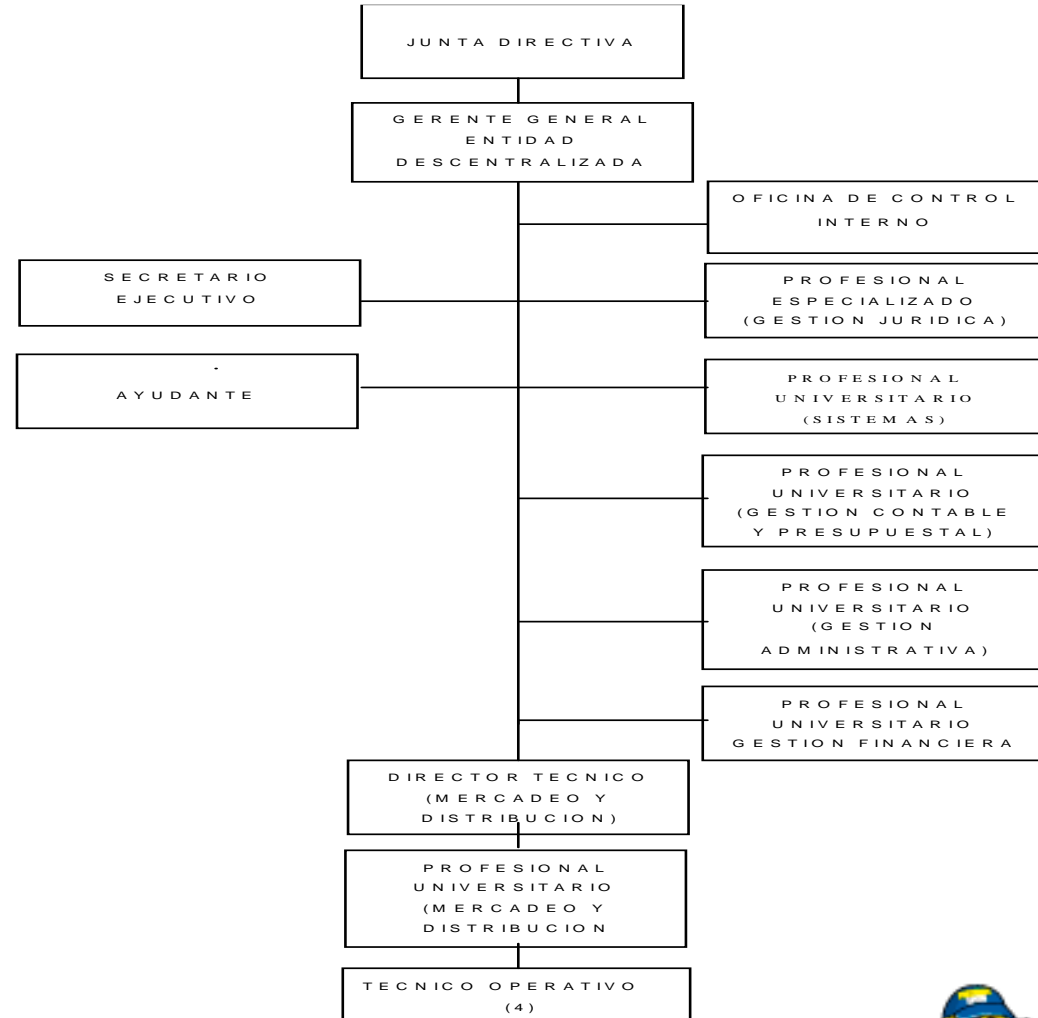
## VISIÓN

Seguir siendo la empresa líder en la región al 2019, en la generación de recursos para la salud y en la generación de estrategias innovadoras y competitivas del negocio de juegos de suerte y azar.

# ORGANIGRAMA

TRABAJADORES OFICIALES: 7

EMPLEADOS PUBLICOS 8



## Mapa de procesos

### PROCESOS ESTRATÉGICOS

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

MEDICIÓN- ANÁLISIS  
Y MEJORAS

### PROCESOS MISIONALES

MERCADEO

COMERCIALIZACIÓN

### PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE  
RECURSOS

COMPRAS

GESTIÓN  
DOCUMENTAL

MANTENIMIENTO E  
INFRAESTRUCTURA EN  
SISTEMAS

SUBPROCESOS

GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS

GESTIÓN DE RECURSOS  
FINACIEROS

NECESIDADES

SATISFACCIÓN

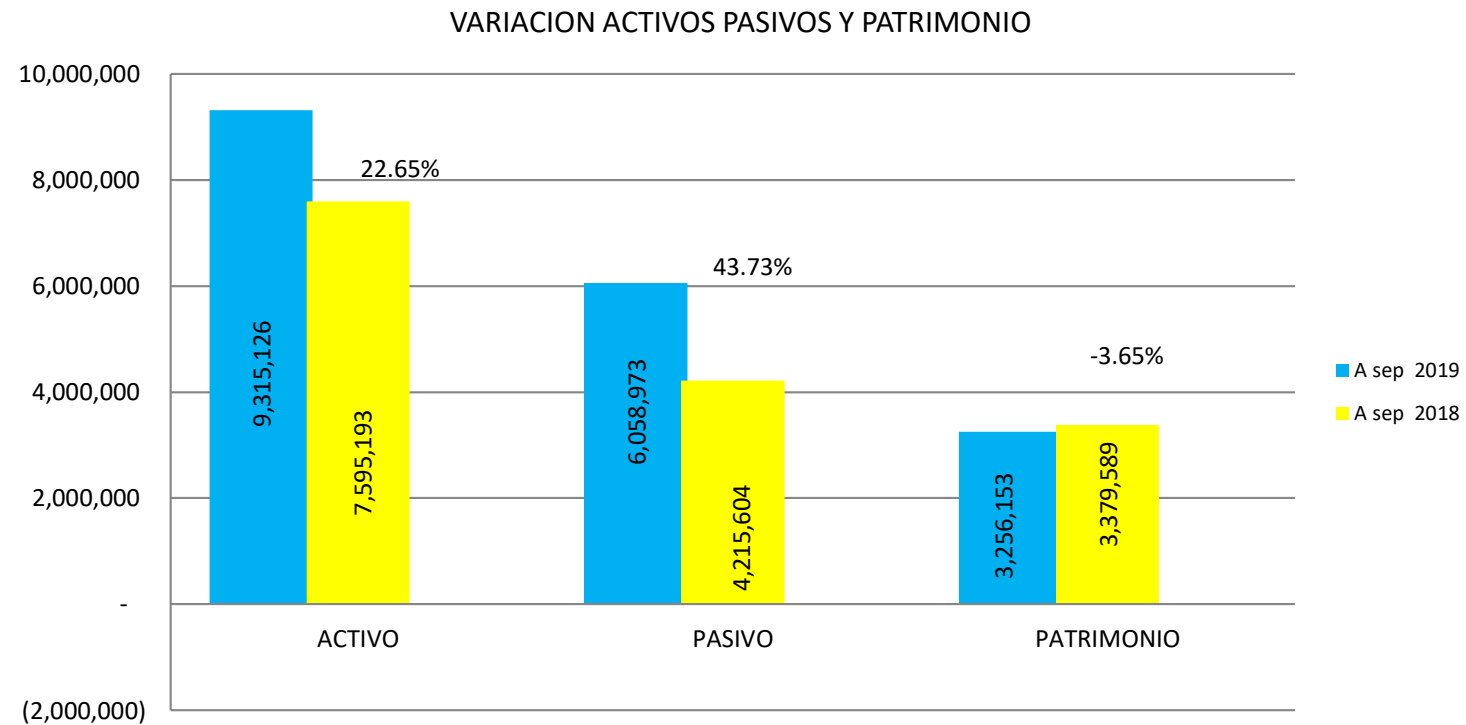
CLIENTES

DISTRIBUIDORES  
LOTEROS CLIENTE INTERNO  
APOSTADORES

CLIENTES

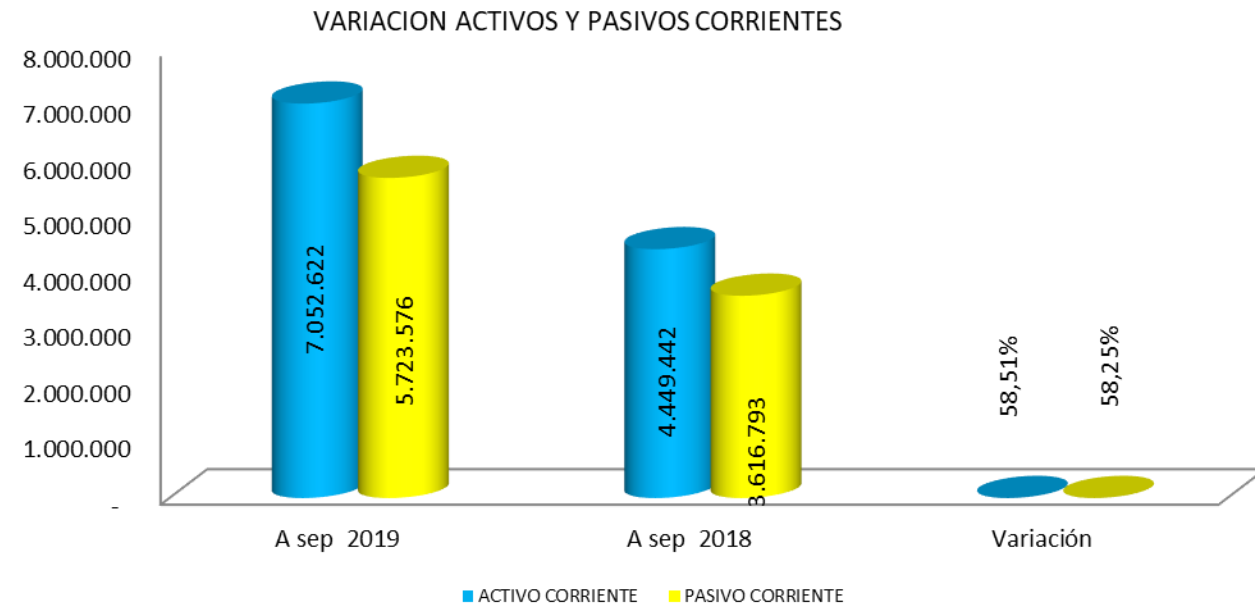
DISTRIBUIDORES  
LOTEROS CLIENTE INTERNO  
APOSTADORES

## INFORMACION FINANCIERA A SEPTIEMBRE 30 2019 vs 2018



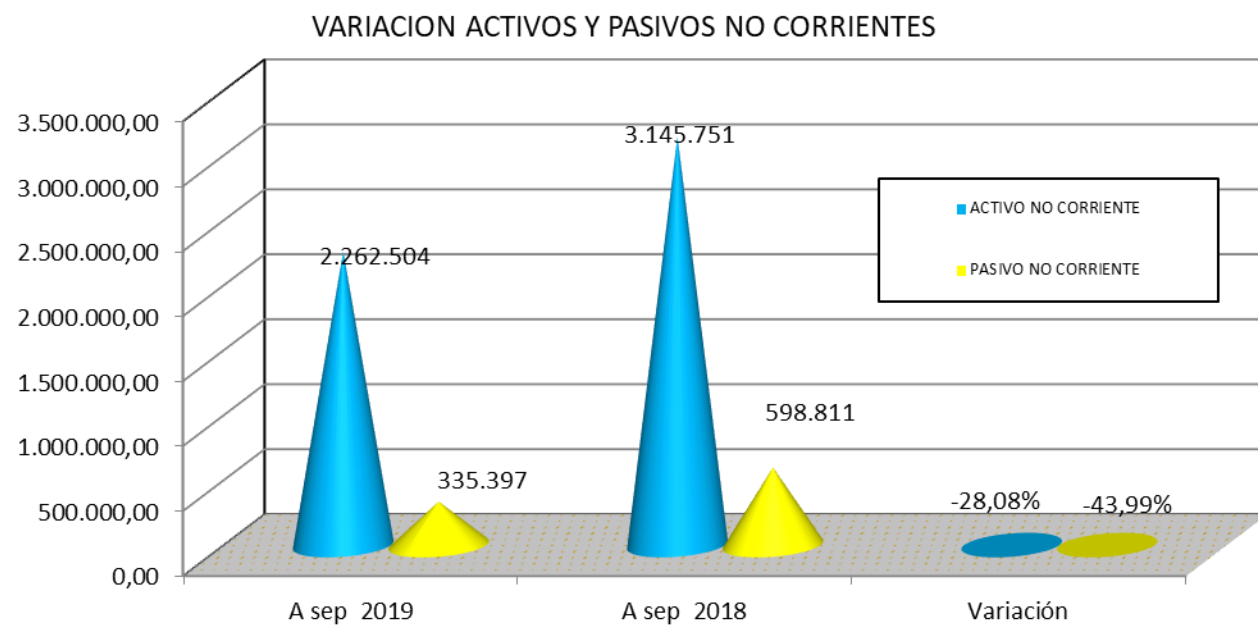
Cifras en miles de pesos

## INFORMACION FINANCIERA A SEPTIEMBRE 30 2019 vs 2018



Cifras en miles de pesos

## INFORMACION FINANCIERA A SEPTIEMBRE 30 2019 vs 2018

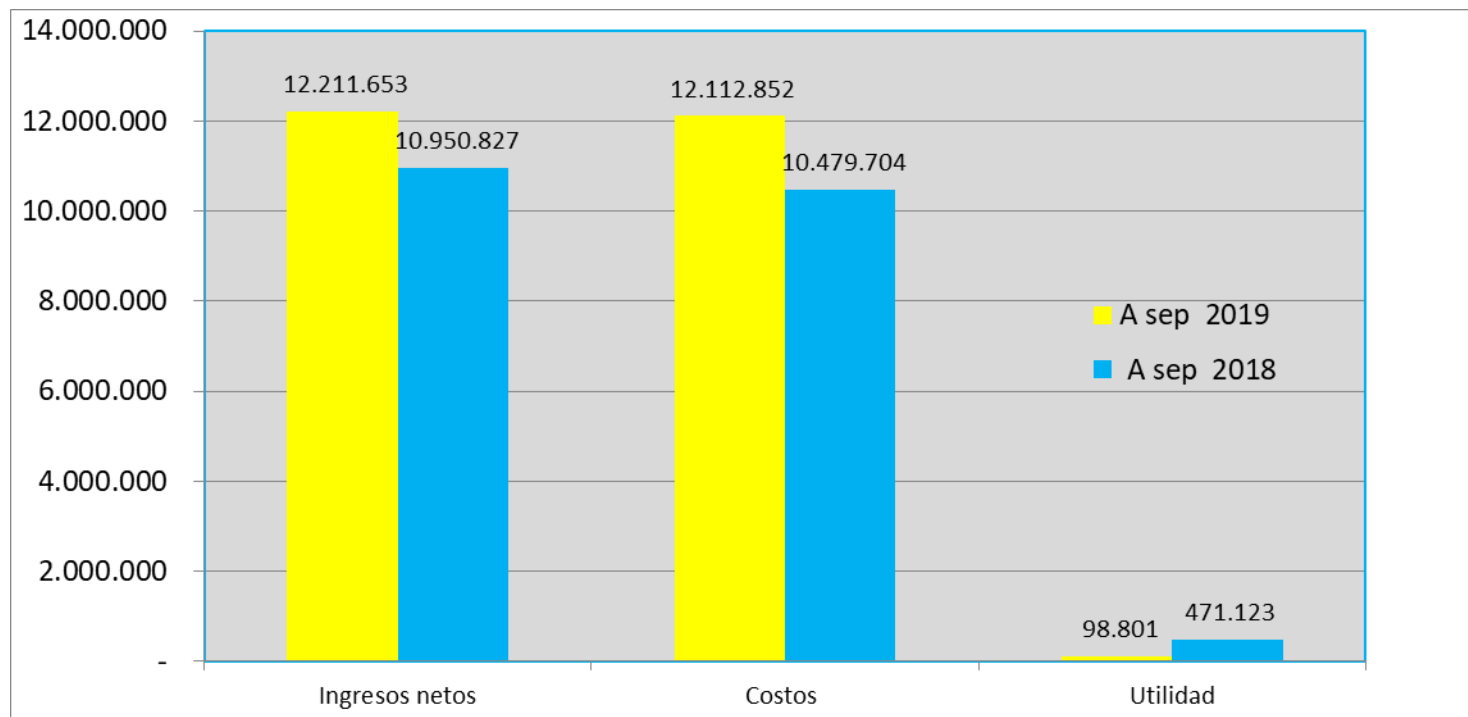


Cifras en miles de pesos



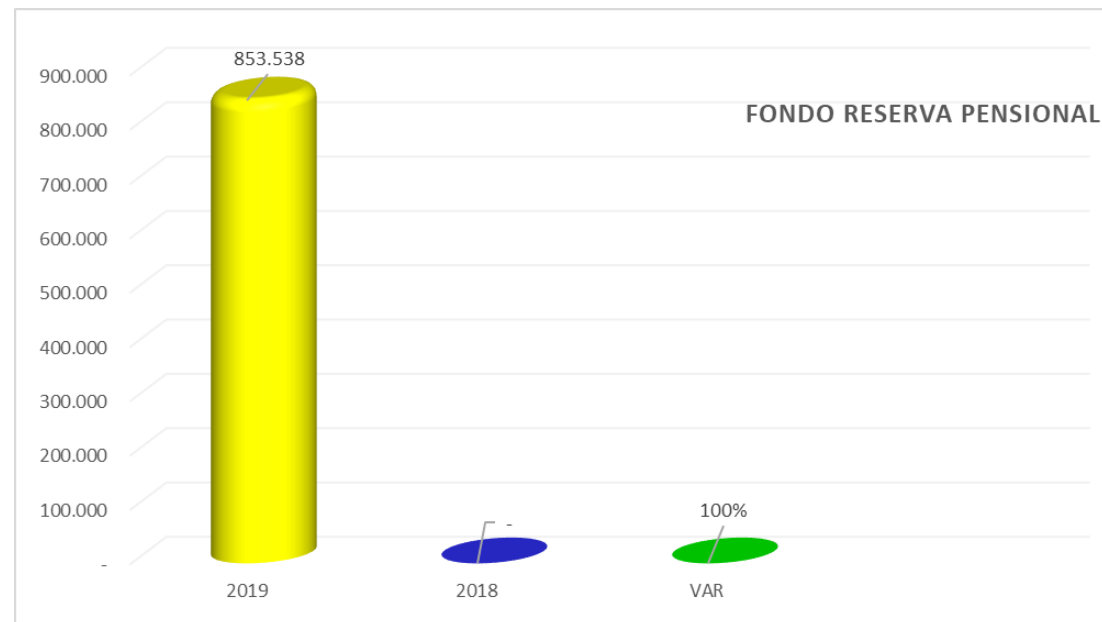
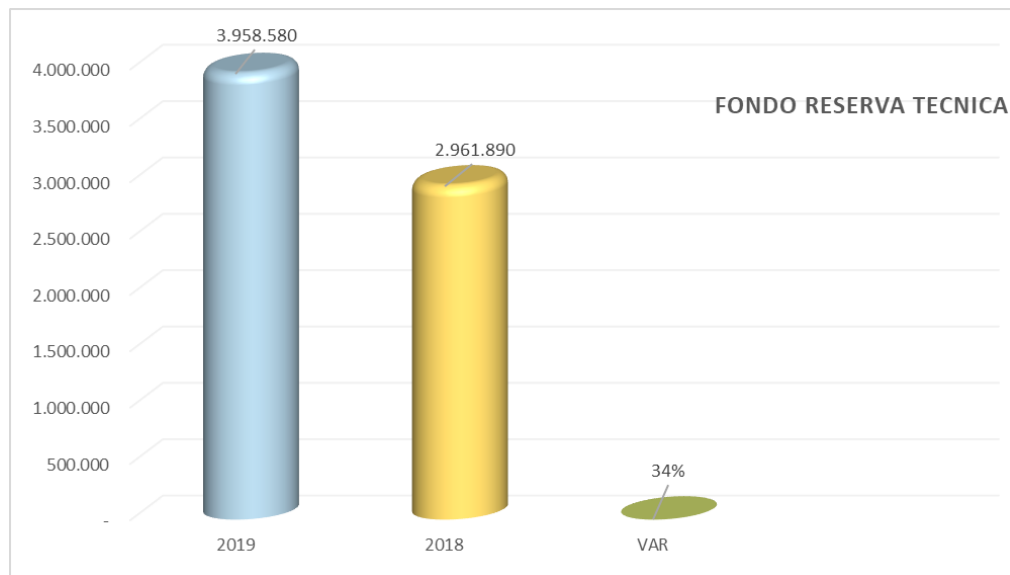
## INFORMACION FINANCIERA A SEPTIEMBRE 30 2019 vs 2018

### VARIACION CUENTAS DE RESULTADO



Cifras en miles de pesos

## INFORMACION FINANCIERA 2019 vs 2018



Cifras en miles de pesos

# AUDITORIAS ENTES DE CONTROL 2019

AUDITORIA	RESULTADO
ESTADOS FINANCIEROS	Dictamen LIMPIO
EVALUACION CONTROL INTERNO	Sistema EFICIENTE
FENECIMIENTO	Fenece SIN SALVEDAD

## PLANES DE MEJORAMIENTO

No. PLAN DE MEJORAM.	ENTIDAD DE CONTROL	RADICADO DE LA AUDITORIA	ALCANCE	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	VIGENCIA AUDITADA	No. TOTAL DE HALLAZGOS
1	CONTRALORIA GENERAL DE MANIZALES	Informe definitivo macro sobre el estado de las finanzas municipales y marco fiscal de mediano plazo del municipio de Manizales vigencia fiscal 2018	Administrativo	P.U. Gestión financiera	2018	1
2	CONTRALORIA GENERAL DE MANIZALES	Auditoría Especial 3.46-2019 - ESTADOS CONTABLES	Administrativo	P. U. Gestión Financiera y P.U. Gestion Administrativa con acompañamiento del P. U. Gestión Contable	2018	1
3	CONTRALORIA GENERAL DE MANIZALES - AUDITORIA INTERNA	Contratos con distribuidores	Administrativo	P.U. Gestión de Mercadeo P.U. Gestión Jurídica	2019	1

## COMPORTAMIENTO DE VENTAS AÑO 2016 A 2019

	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	VAR 2019 VS 2018	VAR %
CANT DE SORTEOS	52	52	52	52		
VTA BRUTA ACUM	\$ 16.384.978.000	\$ 16.418.584.000	\$ 18.033.910.000	\$ 20.280.889.000	\$ 2.246.979.000	12,46%
VTA FRACS ACUM	8.192.489	8.209.292	9.016.955	8.845.610	-171.345	-1,90%
PREMIOS EN EL PUBLICO	\$ 8.029.807.634	\$ 7.562.866.452	\$ 5.633.976.373	\$ 7.607.626.195	\$ 1.973.649.822	35,03%

## COMPARATIVO PLANES DE PREMIO ACTUAL VS PLAN ANTERIOR

	PLAN ANTERIOR	NUEVO PLAN	DIFERENCIA
# SERIES	200	200	
PRECIO BILLETE	6,000	7,500	1,500
PRECIO FRACCION	2,000	2,500	500
EMISION BILLETES	2,000,000	2,000,000	
EMISION FRACCIONES	6,000,000	6,000,000	
FRACS X BILLETE	3	3	
PREMIO MAYOR	1,200,000,000	1,300,000,000	100,000,000
VALOR SECOS	926,000,000	1,140,000,000	214,000,000
CANTIDAD SECOS	39	46	7
VR APROXIMACIONES	2,673,440,850	3,556,715,415	883,274,565
VR PLAN DE PREMIOS	4,799,440,850	5,996,715,414	1,197,274,564
VR EMISION BRUTA	12,000,000,000	15,000,000,000	3,000,000,000
PLAN DE PREMIOS / EMISION BRUTA	40.00%	40.00%	

## COMPORTAMIENTO DEL NUEVO PLAN DE PREMIOS VS PLAN ANTERIOR

AÑO 2019	ANTERIOR PLAN DE PREMIOS	NUEVO PLAN DE PREMIOS	VAR	VAR %
CANT SORTEOS	20	32		
VTA PROM FRACS	183.314	161.854	-21.459	-11,71%
VTA %	3,06%	2,70%	-0,36%	-11,71%
VTA PROM VTA BRUTA	\$ 366.627.200	\$ 404.635.781	\$ 38.008.581	10,37%
PPP PROMEDIO	\$ 112.487.587	\$ 167.433.577	\$ 54.945.990	48,85%

DE ACUERDO AL NUEVO PLAN DE PREMIOS VIGENCIA 2019, SE OBSERVA DISMINUCION EN VENTA DE FRACCIONES, EN UN **11,7%** , PERO A SU VEZ SE LOGRA UN INCEREMENTO EN PESOS DEL **10,3%**.

SEGÚN EL ESTUDIO DEL NUEVO PLAN SE DEBE TENER VENTAS PROMEDIO DE **169.851** FRACCIONES POR SORTEO, PARA CUMPLIR INDICADORES Y EL COMPORTAMIENTO ACTUAL DE VENTAS CON DICHO PLAN ES DE **161.854** FRACCIONES POR SORTEO.

## VENTAS DE LA LOTERIA A NIVEL NACIONAL ULTIMOS 2 AÑOS

LOTERIAS/AÑO	2018	2019	VR \$	VAR%
Cruz Roja Colombiana	43.277	51.979	8.702	20,11%
Sorteo Extra De Colombia	17.648	20.064	2.416	13,69%
Lotería de Tolima	15.787	17.900	2.113	13,38%
Lotería del Huila	13.068	14.766	1.698	12,99%
Lotería de Manizales	18.034	20.281	2.247	12,46%
Lotería del Cauca	31.508	35.098	3.590	11,39%
Lotería del valle	44.286	46.605	2.319	5,24%
Lotería de Cundinamarca	37.385	39.317	1.932	5,17%
Lotería del Meta	12.638	13.046	408	3,23%
Lotería Bogotá	60.908	62.522	1.614	2,65%
Lotería de Santander	26.662	27.355	693	2,60%
Lotería de Medellín	128.107	130.240	2.133	1,67%
Lotería de Risaralda	19.275	19.535	260	1,35%
Lotería de Boyacá	104.080	103.181	-899	-0,86%
Lotería de Quindio	15.305	14.958	-347	-2,27%
Unión Temporal		2.182	2.182	100,00%
<b>Total</b>	<b>587.968</b>	<b>619.029</b>	<b>31.061</b>	<b>5,28%</b>

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SE ADOPTO EL ESQUEMA SG-SST  
RESOLUCIÓN 0312/2019



## LA ENTIDAD IMPLEMENTÓ EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

**TALENTO HUMANO**

UN PROCESO DE CREACIÓN EN CONJUNTO

### NUESTROS VALORES



V A L O R E S



- HONESTIDAD
- RESPETO
- COMPROMISO
- DILIGENCIA
- JUSTICIA
- TRANSPARENCIA
- SERVICIO



LOTERÍA DE MANIZALES



## Valor del pasivo Pensional 2019-2051

PENSIONADOS EMSA LOTERIA DE MANIZALES	Total
Pensión sustituta al fallecer se termina la obligación de EMSA	8.718.840.109
Pensionados sin sustitutos reportados	3.450.620.119
Pensionados con sustitutos reportados	2.517.363.514
Pensionados sustitutos	2.404.592.219
Pensión compartida con Colpensiones	1.057.458.569
Sustitutos de pensión compartida con Colpensiones	614.154.679
Total:	18.763.029.208

Número de pensionados actuales 43

## PROCESOS JUDICIALES

- Los procesos judiciales en los que EMSA es demandada y que aún están a la espera del fallo son 3 ordinarios laborales, cuyas pretensiones ascienden a la suma de \$105 millones, relacionados con pasivo pensional y que están contemplados dentro de la provisión respectiva de dicho pasivo y presupuestados para la vigencia 2020 en la suma de \$75 millones, por cuanto no alcanza a resolverse la última instancia para uno de ellos en dicha vigencia.
- Los procesos judiciales en los que EMSA es demandante y que aún están a la espera del fallo son 2 de Nulidad y restablecimiento del derecho y acción popular, el primero corresponde a proceso coactivo – Universidad de Caldas y el segundo corresponde al Municipio de Manizales, cuya pretensión es que se asuma el pasivo pensional de EMSA.

## HARDWARE Y SOFTWARE – SEGURIDAD SORTEO

- Cableado Estructurado Sede Actual.
- Bóveda de seguridad en la que se realizan los sorteos.
- Compra de Hardware y Software.
- ANTIVIRUS KASPERSKY para Pc y Servidores.
- Servicio de Firewall, seguridad perimetral para prevención de ataques.
- Sistema de alarmas y monitoreo sistema baloteras las 24 horas del día y 365 días del año.

# PROYECTO PLAN DE ACCIÓN 2020

Objetivo	Actividades	Recursos Asignados	Meta asignada	Indicador	Proceso
<b>IMPACTO POSITIVO EN EL MERCADO MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y EL INCREMENTO EN LAS VENTAS</b>					
REVISAR Y/O RENOVAR EL PLAN DE PREMIOS PARA LA VIGENCIA 2020	REALIZAR ESTUDIO DE MERCADO, TÉCNICO, FINANCIERO Y PROYECCIONES ESTADÍSTICAS DEL PLAN DE PREMIOS VIGENCIA 2020	\$ 210,000,000	1 NUEVO PLAN DE PREMIOS	NUEVO PLAN DE PREMIOS PRESENTADO Y APROBADO	ÁREA COMERCIAL
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y MERCADEO TENDIENTES A LOGRAR INCREMENTO EN LAS VENTAS EN EL DEPARTAMENTO O POR FUERA DE CALDAS	ANALISIS Y UBICACIÓN DE PUNTOS FIJOS DE VENTAS DE LA LOTERIA DE MANIZALES, EN BARRIOS, VEREDAS Y/O MUNICIPIOS		6 PUNTOS FIJOS	PUNTOS EFECTIVOS/PUNTOS ESTIMADOS: 6 PUNTOS/6 *100	ÁREA COMERCIAL
	REALIZAR ALIANZAS ESTRATEGICAS CON DISTRIBUIDORES Y/O ENTIDADES CON EL FIN DE CAMBATIR EL JUEGO ILEGAL E INCREMENTAR LAS VENTAS EN CALDAS.		2 ALIANZAS	2 ALIANZAS/2 *100	ÁREA COMERCIAL
	REALIZAR PROMOCIONALES DIRIGIDOS A LA FUERZA DE VENTAS EN DIFERENTES CIUDADES DEL PAIS (VIRTUALES-FISICO)		6 PROMOCIONALES	6 PROMOCIONALES/6 *100	ÁREA COMERCIAL
FORTALECER LA IMAGEN DE LA LOTERIA DE MANIZALES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS VIRTUALES	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION, PUBLICIDAD Y PROMOCION DEL PRODUCTO EN DIFERENTES REDES SOCIALES		6 CAMPAÑA DE RENOVACION DE PRODUCTO FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN	6 CAM REDES/6*100	ÁREA COMERCIAL
PRESENCIA INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD CON FUERZA DE VENTAS (DISTRIBUIDORES - VENDEDORES)	REALIZAR ACTIVIDADES CON DISTRIBUIDORES Y VENDEDORES EN ALGUNAS ZONAS DEL PAIS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL MERCADO		6 VISITAS SEGÚN NECESIDAD	6 VISITAS/6 *100	ÁREA COMERCIAL
ACTIVACION Y PRESENCIA INSTITUCIONAL CON PRESENCIA EN DIFERENTES SITIOS Y EVENTOS (EN MANIZALES Y/O OTRAS CIUDADES)	REALIZAR Y PARTICIPAR EN DIFERENTES EVENTOS QUE REALICE EL MPIO DE MLES Y OTRAS EMPRESAS		3 EVENTOS	3 EVENTOS/100*100	ÁREA COMERCIAL
	REALIZAR ACTIVACIONES DE MARCA EN DIFERENTES ESCENARIOS QUE INVOLUCREN EL GREMIO		2 EVENTOS	2 EVENTOS/2*100	ÁREA COMERCIAL

Objetivo	Actividades	Recursos Asignados	Meta asignada	Indicador	Proceso
<b>IMPACTO POSITIVO EN EL MERCADO MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y EL INCREMENTO EN LAS VENTAS</b>					
DIGNIFICAR Y ELEVAR EL NIVEL DE PROFESIONALISMO DE LA FUERZA DE VENTA EN GENERAL	FIDELIZACION DE LOS LOTEROS ACTUALES Y RENOVACION DE LA FUERZA DE VENTAS, INCLUSIONES EN PROGRAMAS Y BENEFICIOS QUE PUEDAN HAER PARTE PARA ELLOS Y SUS FAMILIAS		2 INCLUSIONES	2 INCLUSIONES/2 *100	ÁREA COMERCIAL
	CAPACITACION PARA LA FURZA DE VENTAS EN DIVEROS TEMAS		2 CAPACITACION	2 CAPACITACION/ 1 * 100	ÁREA COMERCIAL
	ENTRGA DE IMPLEMENTOS PUBLICITARIOS PARA LA FURZA DE VENTA EN GENERAL		6 ZONAS	6 ENTREGA ELEMNTOS/6 * 100	ÁREA COMERCIAL
INCREMENTAR EL NIVEL DE VENTAS BRUTAS DEL PERIODO COMO RESULTADO DE LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS NFRACCIONES PROMEDIO POR SORTEO)	INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UN 12,% EN EL PERIODO		INCREMENTO EN VENTAS DEL 12,%	VENTAS ACTUAL/VENTAS ANTERIOR *100	PERIODO PERIODO ÁREA COMERCIAL
GESTIONAR Y REVISAR LA FORMA DE COMERCIALIZAR LA LOTERIA EN DIFERENTES CANALES	REALIZAR ACERCAMIENTOS CON ENTIDADES CON EL FIN DE VIABILIZAR ESTA FORMA DE VENTA		3 VIABILIZACIONES	3 VIABILIZACIONES/3 *100	ÁREA COMERCIAL
REALIZAR PUBLICIDAD INSTITUCIONAL CON EL FIN DE GENERAR RECORDACIÓN DE MARCA Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	REALIZAR CAMPAÑAS PUBLICITARIAS, RADIO, TV, PRENSA.		4 CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	4 CAMPAÑAS/4 *100	ÁREA COMERCIAL
	REALIZAR LA JORNADA SOCIAL DEL LOTERO Y SUS FAMILIAS 2020		1 JORNADA SOCIAL DEL LOTERO	1 JORNADA /1 * 100	ÁREA COMERCIAL
DISEÑAR ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA FORTALECER LA VENTA EN DIAS DE SORTEOS ATIPICOS	REALIZAR PROMOCIONALES PARA FUERZA DE VENTA		3 ESTRATEGIAS	3 ESTRATEGIAS/3 *100	ÁREA COMERCIAL

Objetivo	Actividades	Recursos Asignados	Meta asignada	Indicador	Proceso
<b>IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES QUE RESPALDEN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DEL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA, LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS</b>					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL (FUNCIÓN PÚBLICA)	EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE EMSA -LOTERÍA DE MANIZALES (14 FUNCIONARIOS)	N/A	2 EVALUACIONES (ENERO 31 Y JULIO 31)	# EVALUACIONES DE DESEMPEÑO LABORAL PROGRAMADAS/ 14/ SOBRE EVALUACIONES REALIZADAS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)
MODIFICACIÓN DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL	MODIFICACIÓN DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL INCLUYENDO UN PLAN DE INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD		PLAN DE BIENESTAR SOCIAL MODIFICADO	PLAN DE BIENESTAR PROYECTADO/ PLAN DE BIENESTAR SOCIAL MODIFICADO Y PROBADO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)
CUMPLIR CON LOS LINEAMIENTOS DEL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN (MIPG)	PLAN ESTRATÉGICO DEL TALENTO HUMANO (PLAN DE BIENESTAR, PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y EL PLAN ANUAL DE VACACIONES) IMPLEMENTADO DE ACUERDO CON ALINEACIÓN AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		100% DE CUMPLIMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL TALENTO HUMANO	NO DE ACTIVIDADES REALIZADAS/NO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN	P.U GESTIÓN ADMINISTRATIVA- EQUIPO EMSA
MANTENER CAPACITADO A LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD FORTALECIENDO LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES DE LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES DE LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD		MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES PROPUESTAS	NRO. DE CAPACITACIONES REALIZADAS/ NRO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS EN EL PLAN	P.U GESTIÓN ADMINISTRATIVA- EQUIPO EMSA
PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS	REALIZAR LAS GESTIONES PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL PLAN		TENER A 31 DE DICIEMBRE EL 100% DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN	NUMERO DE ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS/TOTAL ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO	P.U GESTIÓN ADMINISTRATIVA- EQUIPO EMSA

Objetivo	Actividades	Recursos Asignados	Meta asignada	Indicador	Proceso
<b>IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES QUE RESPALDEN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DEL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA, LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS</b>					
ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (DE ACUERDO A LOS ESTABLECIDO EN MIPG)	IMPLEMENTACIÓN Y REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE VULNERABILIDAD, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL EN TEMAS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		100% DE CUMPLIMIENTO EN EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL INSTITUTO	% DE CUMPLIMIENTO DE PRUEBAS DE VULNERABILIDAD ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION EN TEMAS RELACIONADOS CON SEGURIDAD DE LA INFORMACION	SISTEMAS
	PORTAL WEB CUMPLIENDO LOS LINEAMIENTOS GOBIERNO EN LÍNEA (GEL) - GOBIERNO DIGITAL (GD)		GOBIERNO EN LINEA	PORTAL WEB CUMPLIMIENTO LINEAMIENTOS GOBIERNO EN LINEA	SISTEMAS/ P.U GESTION ADMINSITRATIVA ACOMPAÑAMIENTO DE CONTROL INTERNO
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN IMPLEMENTADOS		PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	NO DE ACTIVIDADES REALIZADAS/NO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS	SISTEMAS
	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN IMPLEMENTADO		PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	NÚMERO DE ACCIONES CUMPLIDAS DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN /TOTAL ACCIONES POR CUMPLIR DE PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	SISTEMAS
CUMPLIMIENTO EFECTIVO EN LAS RESPUESTAS LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	OPTIMIZAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	N/A	ESTE INDICADOR PERMITE CONOCER EL CUMPLIMIENTO POR PARTE DELA ENTIDAD PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS QUE LLEGAN A LA ENTIDAD	NO DE PQRS CONTESTADAS OPORTUNAMENTE/NO DE PQRS PRESENTADAS	SECRETAIRA DE GERENCIA
MODIFICACION REGLAMENTO DISTRIBUIDORES	AJUSTAR REGLAMENTO DE DISTRIBUIDORES	N/A	REGLAMENTO DE DISTRIBUIDORES	REGAMENTO MODIFICADO/REGLAMENTO SOCIALIZADO*100	PROFESIONAL ESPECIALIZADO / GESTIÓN JURIDICA
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					
POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	REALIZAR COMO MÍNIMO UNA RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA		INFORMACIÓN OPORTUNA	NO DE RENDICIONES DE CUENTAS REALIZADAS/NO DE RENDICIONES DE CUENTAS POR REALIZAR	GERENCIA Y EQUIPO EMSA
	PUBLICACION DE LA GESTIÓN Y LOS RESULTADOS DE LA ENTIDAD		CUMPLIMIENTO SI__ NO__	NO DE PUBLICACIONES REALIZADAS/NO DE RENDICIONES DE CUENTAS POR REALIZAR	GERENCIA Y EQUIPO EMSA



# ¡Gracias!



MANIZALES  
+GRANDE