	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO


**PERIODO EVALUADO:
III CUATRIMESTRE 2022**

**Elaborado:
ENERO DE 2023**

	FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
MARCO LEGAL	3
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	3
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de Ley
DESTINATARIOS:	Gerencia General Líderes de los Procesos
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Líderes de los procesos SharePoint "Planeación Estratégica" Botón de Transparencia
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Manuela Hernández J. - Profesional Contratista Oficina de Control Interno

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Realizar el seguimiento respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá definido para la vigencia 2022, con corte a 31 de diciembre de 2022, de conformidad con el Decreto 1081 de 2015 art. 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo"

ALCANCE


La evaluación comprende el cumplimiento a corte al 31 de diciembre del 2022, de todas las actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, contenidas en el "Plan de Acción de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2022, y se realiza con base en la información publicada en el SharePoint de Planeación Estratégica "*Seguimiento a Planes Institucionales*" link [Planeación Estratégica - Inicio \(sharepoint.com\)](#)

MARCO LEGAL

El seguimiento reportado se adelantó con base en lo previsto en la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

En cumplimiento de las disposiciones previstas en la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2022, el cual abarca los siguientes componentes:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

Componente 2: Racionalización de Trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.

Componente 3: Participación Ciudadana y Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado –Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas del Departamento intervengan en la toma de decisiones.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Administrativo de la Lotería de Bogotá. Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.

Componente 6: Iniciativas adicionales: Prevé actividades relacionadas con el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT.

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2022 con corte a 31 de diciembre de 2022, serán publicados en la página web de la entidad.


Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en SharePoint de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2022 con corte a 31 de diciembre del 2022 y los soportes remitidos al 13 de enero del 2023 por los líderes de los procesos de la ejecución de las actividades en el periodo septiembre a diciembre del 2022, de conformidad con la solicitud realizada por esta Oficina mediante correos electrónicos del 27 de diciembre del 2022.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Observaciones del seguimiento

Respecto del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 5 subcomponentes, así:

- La actividad del subcomponente 1 presentó cumplimiento en el 100% en el cuatrimestre anterior; así mismo, se ajustó incluyendo los apartados de identificación del riesgo, diseño y valoración de controles, herramientas para la gestión del riesgo, inclusión de un anexo sobre gestión de riesgos para LA/FT/PADM y actualización del apartado “Seguimiento al cumplimiento de la política” en el marco de las tres líneas de defensa.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

La aprobación de la versión 2 de la Política se dio en marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI del 19/12/2022; la nueva versión se encuentra publicada en el botón de transparencia de la entidad.

- La actividad del subcomponente 2 presentó cumplimiento del 100% en el cuatrimestre anterior. Adicionalmente, se identificó que en el segundo semestre del 2022 se realizaron mesas de trabajo entre los procesos y el área de Planeación Estratégica para identificación de nuevos riesgos de corrupción, ajuste de riesgos y descripción y diseño de los controles formulados.

De acuerdo a lo anterior en las sesiones del 29 de septiembre y 19 de diciembre, se aprobaron las versiones 2 y 3; respectivamente; **se encuentra pendiente la publicación de la versión 3 en el botón de transparencia de la entidad.**

- Para el subcomponente 3, se evidenció cumplimiento del 100% en el I cuatrimestre de la actividad "*Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web*". Así mismo, en el segundo semestre se realizó actualización de la matriz con la incorporación de 4 nuevos riesgos.
- La actividad del subcomponente 4 presentó cumplimiento del 100% en el II cuatrimestre, toda vez que, de las mesas de trabajo realizadas con el área de Planeación Estratégica se identificaron 3 riesgos de corrupción en el proceso de Gestión de Talento Humano y 1 para la Oficina de Control Interno Disciplinario.


La versión 3 de la matriz de riesgos de la entidad fue aprobada en el CICCI del 29/09/2022 y se encuentra pendiente de publicar en el botón de transparencia de la entidad.

- La actividad del subcomponente 5 presentó cumplimiento del 100% en el cuatrimestre anterior, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno presentó los informes de seguimiento al PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 31/12/2021, 30/04/2022 y 30/08/2022, los cuales fueron comunicados a la Gerencia y Líderes de procesos mediante memorandos n° 3-2022-47 del 17/01/2022, 3-2022-521 del 12/05/2022 y 3-2022-1146 del 14/09/2022.

Dichos informes se encuentran publicados en el botón de transparencia de la entidad en el link <https://loteriadebogota.com/reportes-de-la-oficina-de-control-interno/>

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 1 y los respectivos subcomponentes:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 31/12/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/12/2022
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión de la política de administración de riesgos.	Oficina de Planeación Estratégica	31/05/2022	Actualización de la política de Administración del Riesgo en el mes de diciembre; así mismo fue aprobada en el CICCI del 19/12/2022.	100	Cumplida.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	31/01/2022	La matriz de riesgos se ajustó en septiembre y diciembre del 2022; las versiones 2 y 3 fueron aprobadas en el CICCI de dichos meses.	100	Cumplida.
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de	Oficina de Planeación Estratégica	31/01/2022	La matriz de riesgos se encuentra publicada en el botón de transparencia de la entidad; Así mismo, en el	100	Cumplida.

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

	la entidad en la página web			segundo semestre se realizó actualización de la matriz con la incorporación de 4 nuevos riesgos.		
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de procesos.	Bimestralmente	En el segundo semestre se realizaron mesas de trabajo con el área de Planeación Estratégica donde se identificaron 3 riesgos de corrupción en el proceso de Gestión de Talento Humano y 1 para la Oficina de Control Interno Disciplinario.	100	Cumplida.
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICCI.	Enero, mayo y septiembre de 2022	Se presentaron los informes por parte de la OCI con corte a enero del 2021, abril y agosto del 2022. Así mismo se socializaron a la Gerencia General y líderes de procesos. Finalmente se encuentran publicados en el botón e transparencia de la entidad.	100	Cumplida.


En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente con 2 actividades programadas para la vigencia 2022, las cuales se encuentran en ejecución:

- Respecto de la actividad n°1 al corte del 31 de diciembre de 2022, cerró en un 90% de cumplimiento, teniendo en cuenta que se racionalizaron 8 trámites correspondientes a la Unidad de Loterías; no obstante, la Oficina de Atención al Cliente y el área de Planeación Estratégica informaron que no se recibieron nuevos trámites u Otro Procedimiento Administrativo-OPA a racionalizar por parte de las demás áreas como lo indicaba la actividad a realizar.

Por lo anterior, esta Oficina recomienda:

- A los líderes de los procesos realizar el análisis correspondiente para identificación de nuevos posibles trámites que deban ser racionalizados e informar a la Oficina de Atención al Cliente y el Área de Planeación Estratégica.**
- Evaluar la estrategia de cumplimiento de la actividad, toda vez que, en el PAAC preliminar 2023 remitido por el área de Planeación el 16/01/2023 se formuló la misma actividad y cuya meta es racionalizar en SUIT un trámite; no obstante, a la fecha de este informe la Oficina de Atención al Cliente informa que los 8 trámites en SUIT se encuentran racionalizados.**
- Articular la actividad con la meta programada, dado que en la primera hace referencia al análisis de posibles OPAS y la segunda es alusiva a informes de resultados sobre los trámites remitidos por las oficinas e implementación de los mismos.**
- Frente a la actividad n°2 a la fecha de corte se identifica avance del 25%, toda vez que la Unidad de Loterías reportó que se realizó actualización de la información en el SUIT relacionado con los cobros de Premios Lotería, compra de billetes o fracciones y consulta de resultados sorteos. No obstante, dicha actualización es trimestralmente, por tanto, es una actividad que se encuentra incumplida.

La situación anteriormente descrita se presentó por los retrasos para la asignación del usuario derivado de la inoportuna presentación de los datos adicionales por parte de la Unidad de Loterías.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022


A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 2:

Componente 2: Racionalización de trámites						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 31/12/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/12/2022
Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad	Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro. Las áreas deben remitir a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación, los posibles trámites y OPAS a racionalizar.	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	31/12/2022	La Oficina de Atención al Cliente y el área de Planeación estratégica informaron que a la fecha de corte no se recibió información de nuevos posibles trámites u OPAS por parte de los procesos de la entidad.	90	Incumplida parcialmente; teniendo en cuenta que las áreas a diferencia de Loterías no remitieron a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación posibles trámites y OPAS a racionalizar. Finalmente, de las 8 OPAS de la Unidad de Loterías, la Oficina de Atención al Cliente informa que los 8 trámites en SUIT se encuentran racionalizados.
	Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT	Áreas dueñas de los trámites y OPAS	Trimestral	Unidad de Lotería: Se actualiza la información en el SUIT relacionado con: Cobros de Premios Lotería, compra de billetes o fracciones y consulta de resultados sorteos.	25	Incumplida parcialmente, teniendo en cuenta que hasta el último trimestre del 2022 se realizó actualización de los datos racionalizados en el SUIT por parte de la Unidad de Loterías debido a las demoras en la gestión del usuario para dicha unidad.

Respecto del Componente 3: Rendición de cuentas, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 4 subcomponentes, así:

- En el subcomponente 1, se identificó avance del 100%, por cuanto el Área de Planeación Estratégica a partir de la caracterización de Partes Interesadas, y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, así como a la Resolución 1519 de 2020 expedida por MinTIC realizó seguimiento al enlace de transparencia de la entidad con corte a diciembre del 2022; **se recomienda socializar dicho informe a la Gerencia y líderes de procesos para que se tomen las acciones de mejora que permitan fortalecer las debilidades identificadas.**
- Para el subcomponente 2, (Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas), se desprenden tres acciones que se consideran “En Ejecución”, por ser previstas como actividades trimestrales y semestrales:

Para la actividad N°1 (semestral), se identificó cumplimiento del 100%, dado que se han realizado: 1) 4 reuniones entre el equipo Comercial de la entidad y los distribuidores en los meses de septiembre a diciembre, con el objetivo de informar el lanzamiento del Gran Sorteo el Dorado en asociación con Lotería del Huila y seguimiento mensual de distribuidores, Sorteo del Día del

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Padre y seguimiento mensual con los distribuidores de la entidad y; 2) seguimiento a compromisos generados en las reuniones con distribuidores de fecha 09/09/2022, 28/10/2022 y 30/11/2022.

Así mismo, desde la Gerencia se realizaron capacitaciones a los loteros en las ciudades de Ibagué, Neiva, Cali, Medellín, Bogotá, Montería, entre otras durante el periodo de corte.

Frente a la actividad 2 (trimestral), se identificó cumplimiento del 100%, por cuanto durante el periodo de análisis se realizaron reuniones de Gerencia el 10 de octubre y 06 de diciembre del 2022 para socialización de los resultados la gestión de la entidad a las respectivas fechas de corte a todos los funcionarios de la entidad.

Finalmente, **para la actividad n°3 (semestral)** presentó un avance del 100%; desde el Área de Planeación Estratégica se elaboraron los informes de Seguimiento de Rendición de Cuentas del II semestre del 2021 en enero y del I semestre del 2022 en agosto.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que dichos informes se encuentran publicados en la botón de transparencia de la entidad; **no obstante, esta Oficina recomienda que el link de la transmisión de la rendición de cuentas del I semestre del 2022 sea publicado en el botón de transparencia, enlace: <https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion-2022/>**

- Para la actividad del subcomponente 3, se identificó cumplimiento del 100% de la actividad en el cuatrimestre anterior; donde se identificó los informes de métricas de las interacciones en las diferentes redes sociales de la entidad de las partes interesadas, realizados por la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo.

Finalmente, la actividad del subcomponente 4 presentó un avance del 100%; desde el Área de Planeación Estratégica se elaboraron los informes de Seguimiento de Rendición de Cuentas del II semestre del 2021 en enero y del I semestre del 2022 en agosto.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que dichos informes se encuentran publicados en el botón de transparencia de la entidad; **no obstante, esta Oficina recomienda que el link de la transmisión de la rendición de cuentas del I semestre del 2022 sea publicado en el botón de transparencia, enlace: <https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion-2022/>**

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 3:

Componente 3: Rendición de cuentas						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 31/12/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/12/2022
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Priorizar contenidos de información y definir lenguaje de acuerdo a la caracterización de las partes interesadas.	Líderes de procesos y Oficina de Planeación Estratégica	Semestral	El Área de Planeación Estratégica a partir de la caracterización de Partes Interesadas, y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, así como a la Resolución 1519 de 2020 expedida por MinTIC realizó seguimiento al enlace de transparencia de la entidad con corte a diciembre del 2022	100	Cumplida



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	FRO102-484-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/05/2022

<p>Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.</p>	<p>Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,</p>	<p>Semestral</p>	<p>"El equipo comercial realizo reunión con distribuidores así: 28 de octubre 18 y 30 de noviembre. 30 de diciembre. La Gerencia se reunió y capacito a loteros así: Ibague: 7, 11, 12, 14 y 15 de octubre. Neiva: 7, 14 y 15 de octubre. Cali: 7, 14 y 15 de octubre. Medellin: 7, 14 y 15 de octubre Bogota: 8, 14 y 15 de octubre. Barranquilla: 7, 14 y 15 de octubre. Montería: 7, 14 y 15 de octubre. Tunja: 13, 14 y 15 de octubre. Barranquilla: 18 de noviembre. Neiva: 18 de noviembre. Manizales: 22 de noviembre. Pereira: 23 de noviembre Quibdo: 29 de noviembre Popayan: 30 de noviembre Bucaramanga: 1 de diciembre Cucuta: 2 de diciembre"</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>
		<p>Gerente General - Talento Humano</p>	<p>Trimestral</p>	<p>De acuerdo a lo consultado, durante el periodo de análisis se realizaron reuniones de Gerencia el 10 de octubre y 06 de diciembre del 2022 para socialización de los resultados la gestión de la entidad a las respectivas fechas de corte a todos los funcionarios de la entidad.</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>
		<p>Área de Planeación y de Negocios</p>	<p>Semestral</p>	<p>Desde el Área de Planeación Estratégica se elaboraron los informes de Seguimiento de Rendición de Cuentas del II semestre del 2021 en enero y del I semestre del 2022 en agosto. Dichos informes se encuentran publicados</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>

 <p>LOTería DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022


				en el botón de transparencia de la entidad.		
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Planeación Estratégica.	01/05/2022	<p>"En redes sociales de acuerdo a las diferentes publicaciones realizadas se realizaron las siguientes interacciones:</p> <p>OCTUBRE: Facebook: 379 - Instagram: 80 - Twitter: 28 - Tik Tok: 24 - YouTube: 3 - LinkedIn: 0 Total: 514.</p> <p>NOVIEMBRE: Facebook: 344 - Instagram:33 - Twitter: 13 - Tik Tok: 1 - YouTube:3 - LinkedIn:2 Total: 396.</p> <p>DICIEMBRE: Facebook: 344 - Instagram:33 - Twitter: 13 - Tik Tok: 1 - YouTube:3 - LinkedIn:2 Total: 396.</p> <p>"</p>	100	Cumplida.
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Oficina de Planeación Estratégica - Subgerencia General	Semestral	<p>Desde el Área de Planeación Estratégica se elaboraron los informes de Seguimiento de Rendición de Cuentas del II semestre del 2021 en enero y del I semestre del 2022 en agosto.</p> <p>Dichos informes se encuentran publicados en el botón de transparencia de la entidad.</p>	100	Cumplida.

En el componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 4 subcomponentes, así:

- Para el Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención, las dos actividades propuestas presentaron los siguientes avances:

Para la actividad número 1, se identificó cumplimiento del 100% de la actividad en el cuatrimestre anterior con la adición y prórroga del contrato que brinda tecnología Closed Caption en la transmisión de los sorteos en el canal de televisión, implementación de subtítulos en los videos cortos de transmisión de sorteos en el canal de YouTube de la entidad y botón de transparencia de la entidad, actualización del botón de transparencia de la entidad de conformidad con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para la actividad número 2, se identificó avance del 100%, dado que se verificó en el SharePoint/Indicadores Estratégicos el seguimiento a los indicadores asociados a la Oficina de Atención al cliente, "IE-01 Nivel de Atención de llamadas" y "IE-02 Nivel de satisfacción del cliente",

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

para los cuales se ha realizado su seguimiento en la periodicidad establecida; mensual y trimestral, respectivamente.

Según lo informado por la Oficina de Atención al Cliente, durante la vigencia 2022 no se realizó seguimiento al indicador de atención de llamadas, teniendo en cuenta que, desde la Oficina de Sistemas no se generó la información correspondiente, insumo para dicho seguimiento.

Al corte de seguimiento se realizaron los informes trimestrales de satisfacción del cliente, la cual se mide bajo encuestas virtuales o físicas a los visitantes de la entidad; en dichos informes se identificó que en términos generales, la atención prestada a los usuarios en los diferentes trimestres fue positiva por parte de la entidad, no obstante, frente a las situaciones en las que se identificaron situaciones negativas en la atención al usuario respecto del tiempo de espera para ser atendido, la comodidad de las instalaciones y la respuesta a la información solicitada, **esta Oficina recomienda implementar estrategias por parte de los procesos responsables a fin de fortalecer el sistema de control interno de la entidad.**

Las Unidades más solicitadas durante la vigencia fueron la Unidad de Loterías y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Así mismo, dichos informes se encuentran publicados en el botón de transparencia de la entidad, link: <https://loteriadebogota.com/informe-de-satisfaccion/>

Finalmente, frente al indicador de desempeño de oportunidad en la gestión de PQRS, se realizó seguimiento hasta diciembre del 2022 en la herramienta Excel definida por el proceso, identificando un alto cumplimiento en la atención de las PQRS en el periodo de seguimiento.


- En relación con el subcomponente 3, se contemplan dos acciones que se califican "En ejecución", por ser previstas como acciones semestrales.

Para la actividad n°1, se identificó avance del 100%, por cuanto desde la Unidad de Talento Humano se invitó a todos los funcionarios de la entidad a participar de las capacitaciones programadas, así:

- Inducción y Reinducción de la Lotería de Bogotá 12/10/2022 para todos.
- Curso de Redacción y texto solo para servidores del 25 de octubre al 16 de noviembre de 2022.
- Semana de la Salud del 01 al 04 de noviembre de 2022.
- Proyecto de vida y autoestima y formas de interacción para contratistas y servidores el 14/12/2022.
- Taller Comunicación asertiva y Programación Neurolingüística el 15/12/2022.

Para la actividad n°2, se identificó cumplimiento del 100% de la actividad, por cuanto se evidenció que mediante correos del 20 de octubre del 2022, se socializaron diferentes documentos en materia de atención al cliente a todos los funcionarios de la entidad, tales como la Política de Atención a la Ciudadanía, Protocolo de Atención a la Ciudadanía, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de Ley para dar respuesta y la Guía para la atención de derechos de petición.

De igual forma, se verificó la publicación de los documentos internos referidos en el botón de "Transparencia" de la página web de la entidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Esta Oficina recomienda implementar estrategias y/o actividades que permitan medir el nivel de apropiación de los conocimientos sobre los diferentes documentos socializados, a fin de fortalecer las competencias de los funcionarios de la entidad en dicha materia.

- Las 2 actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO), presentaron cumplimiento del 100%, toda vez que se identificó que la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y la Carta de Trato Digno fueron socializadas el 20/10/2022 a todos los funcionarios de la entidad mediante correo electrónico.

Teniendo en cuenta que la Política y el Protocolo de Atención al Cliente de la entidad fueron actualizados en la vigencia 2021, esta Oficina recomienda revisar en la vigencia 2023 los citados documentos a fin de identificar cambios significativos que puedan aplicar a la entidad en dicha materia.

- Finalmente, en el Subcomponente 5 se contemplan 3 actividades las cuales presentaron el siguiente avance:

La actividad N°1, se cumplió en el 100%, dado que en el I cuatrimestre del 2022 se aplicaron las encuestas virtuales y físicas a los loteros.

Para la actividad N°2 se identificó cumplimiento de la actividad en un 100%, dado que en el II cuatrimestre se solicitó licencias de tarificación para monitoreo de las llamadas de la entidad, troncales SIP para el adecuado funcionamiento de las comunicaciones unificadas, extensiones de perfiles básicos para las llamadas, entre otros, bajo el contrato 45 del 2021.

Para la actividad n°3 que se refiere a los “Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica”, al corte de seguimiento es una actividad que se encuentra **incumplida**, teniendo en cuenta que dichos monitoreos se realizaran a partir del I trimestre del 2023; la anterior situación se presentó por el retraso en la implementación de la encuesta en la Respuesta de Voz Interactiva-IVR por la Oficina de Sistemas.

No obstante a lo anterior, se valida el avance realizado, dado que, con la adición del contrato 45 del 2021 realizada a finales del mes de octubre del 2022, se implementó la encuesta en el IVR la cual se encuentra en periodo de prueba.

Por tanto, **esta Oficina recomienda:**

- Una vez se finalice el periodo de prueba de dicha herramienta se inicien los correspondientes monitoreos trimestrales por parte de la Oficina de Atención al Cliente, dado que es una actividad que se encuentra pendiente de iniciar desde la vigencia 2021.
- Articular la actividad con la meta programada, dado que en la primera hace referencia a monitoreos a la calidad de atención al ciudadano y la segunda es alusiva a informes de seguimiento.

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 4:

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAM ADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 31/12/2022	%	OBSERVACIONE S CONTROL INTERNO a 31/12/2022



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	FRO102-484-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/05/2022

<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso.</p>	<p>Secretaría General - Oficina de Sistemas - Atención al Cliente -</p>	<p>01/08/2022</p>	<p>De la información consultada se identificó adición y prórroga del contrato que brinda tecnología Closed Caption en la transmisión de los sorteos en el canal de televisión, implementación de subtítulos en los videos cortos de transmisión de sorteos en el canal de YouTube de la entidad y botón de transparencia de la entidad, actualización del botón de transparencia de la entidad de conformidad con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida</p>
	<p>Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, atención de llamadas, nivel de satisfacción del ciudadano).</p>	<p>Atención al Cliente</p>	<p>Trimestral</p>	<p>El indicador de oportunidad en la atención a PQRS se ha medido mensualmente y se encuentra actualizado a 31 de diciembre de 2022. El indicador de atención a llamadas ya no se mide, debido a que Sistemas no volvió a generar el archivo de atención a llamadas. Frente al indicador de nivel de satisfacción, se realiza mediante encuestas virtuales, salvo la de visitantes a la entidad; el informe de satisfacción con corte al cuarto trimestre de 2022 se encuentra publicado en la página web en el botón de Transparencia. El IVR con la encuesta telefónica se implementó y está en</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	FRO102-484-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/05/2022

				funcionamiento posterior al periodo de prueba desde finales del mes de octubre y comienzos de noviembre de 2022, los informes de satisfacción de la encuesta telefónica se comenzarán a medir trimestre vencido a partir de la vigencia 2023		
Subcomponente 3. Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos. Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente.	Semestral	<p>Durante el cuarto trimestre se realizaron varias capacitaciones para servidores y contratistas de la entidad, de manera presencial en el auditorio de la entidad, las capacitaciones realizadas por la Unidad de talento Humano son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inducción y Reinducción de la LB 12/10/2022 para todos. - Curso de Redacción y texto solo para servidores del 25 de octubre al 16 de Nov de 2022. - Semana de la Salud del 01 al 04 de nov de 2022 - Proyecto de vida y autoestima y formas de integración para contratistas y servidores 14/12/2022. - Taller Comunicación asertiva y Programación Neurolingüística 15/12/2022 Entre otras... 	100	Cumplida.
		Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente	Semestral	El 20 de octubre de 2022 se socializó a través de correo electrónico, para conocimiento de todos los servidores y contratistas de la entidad, los siguientes	100	Cumplida.





INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	FRO102-484-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/05/2022

				documentos: Política de Atención a la Ciudadanía, Protocolo de Atención a la Ciudadanía, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de Ley para dar respuesta, Guía para la atención de derechos de petición		
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad	Atención al Cliente	Semestral	La Política de Atención a la Ciudadanía y el Protocolo de Atención a la Ciudadanía fueron socializados mediante correo institucional a todos los servidores y contratistas de la entidad el 20 de octubre de 2022.	100	Cumplida.
	Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía	Atención al Cliente - Gerencia	Semestral	La Carta de Trato Digno a la Ciudadanía fue socializada mediante correo institucional a todos los servidores y contratistas de la entidad el 20 de octubre de 2022.	100	Cumplida.
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Atención al Cliente - Gerencia	01/04/2022	Se actualizaron las encuestas desde el año pasado (distribuidores, gestores de rifas y juegos promocionales y concesionario) y se migraron a la herramienta forms de office, se verificará en la presente vigencia si es necesario ajustarlas nuevamente o se mantienen las mismas, de otra parte se validará la pertinencia de actualizar la	100	Cumplida.

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022


				encuesta física de loteros		
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Sistemas, Recursos físicos	01/07/2022	De lo consultado se identificó que se solicitó licencias de tarificación para monitoreo de las llamadas de la entidad, troncales SIP para el adecuado funcionamiento de las comunicaciones unificadas, extensiones de perfiles básicos para las llamadas, entre otros, bajo el contrato 45 del 2021.	100	Cumplida.
	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica	Atención al Cliente – Sistemas	Trimestral	El IVR con la encuesta telefónica se implementó y está en funcionamiento posterior al periodo de prueba desde finales del mes de octubre y comienzos de noviembre de 2022, los informes de satisfacción de la encuesta telefónica se comenzarán a medir trimestre vencido a partir de la vigencia 2023	0	Incumplida. Dado que, se encuentran pendientes de realizar los informes trimestrales de seguimiento derivados los monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica. Lo anterior, dado que, hubo demoras en la implementación de la encuesta en el IVR.

En cuanto al Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 5 subcomponentes, así:

- Para el subcomponente 1 se contemplan tres actividades las cuales presentaron el siguiente avance:

La actividad número 1 de revisión y actualización del protocolo de publicación página web e intranet, se cumplió en un 100% en el cuatrimestre anterior; no obstante, en consulta realizada el 02/01/2023 en el botón de transparencia e Intranet de la entidad, se identificó que dicho documento no se encuentra publicado; por tanto, **esta Oficina solicita atender la recomendación registrada por esta Oficina en el informe anterior respecto de la publicación del documento.**

Si bien no se aportó evidencia para validar el **avance de la actividad número 2**, los líderes de los procesos como productores de información relevante a comunicar a las partes interesadas en cumplimiento con la normatividad, solicitan a la Oficina de Sistemas la publicación en el botón de transparencia de la entidad, la información de interés a comunicar por normatividad.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Desde la OCI, mediante correos electrónicos enviados durante el III Cuatrimestre del 2022 se ha remitido solicitudes para publicación de los informes de ley, internos y de auditoría realizados de conformidad con el Plan Anual de Auditoría 2022, versión 5.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los resultados del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA generado en el mes de octubre del 2022, la entidad obtuvo un total de 91 puntos de 100.

- **Para la actividad N°3** se identificó un avance del 100%; por cuanto el Área de Planeación Estratégica a partir de la caracterización de Partes Interesadas, y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, así como a la Resolución 1519 de 2020 expedida por MinTIC realizó seguimiento al enlace de transparencia de la entidad con corte a diciembre del 2022; **se recomienda socializar dicho informe a la Gerencia y líderes de procesos para que se tomen las acciones de mejora que permitan fortalecer las debilidades identificadas.**

Así mismo, el área de Planeación Estratégica realizó reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA en el mes de octubre del 2022, en el que la entidad obtuvo un total de 91 puntos de 100.

De acuerdo con lo anterior y la verificación realizada el 02/01/2023, **esta Oficina reitera la recomendación a los líderes de los procesos efectuar revisión de la información publicada y en los casos que correspondan solicitar actualización acorde con las actividades desarrolladas en la vigencia 2022, dado que se identificaron situaciones en que los enlaces publicados no direccionan a la información que hacen referencia.**

- La actividad contemplada en el Subcomponente 2 presentó avance del 100%, dado que las PQRS relacionadas en los informes de los meses de septiembre a diciembre del 2022, realizados y publicados en el botón de transparencia por la Oficina de Atención y Servicio al Cliente, se han respondido dentro de los términos de Ley. Así mismo, desde dicha Oficina: 1) se remitieron comunicaciones semanales de alerta vía correo electrónico a los jefes de área para atención de las PQRS pendientes próximas a vencer y; 2) memorandos trimestrales con las recomendaciones en la gestión y atención oportuna de PQRS.
- La actividad contemplada en el Subcomponente 3 se cumplió en un 100% en el cuatrimestre anterior con la publicación del esquema de publicación en el botón de transparencia de la entidad.
- Para el subcomponente 4, se identificó avance del 100%, dado que lo reportado por el área responsable fue validado por la OCI directamente en el canal de YouTube de la entidad el 02/01/2023, donde se identificó que los videos de los resultados de cada sorteo realizado hasta el 31/12/2022 están disponibles para el acceso de las partes interesadas (52 videos publicados)
- Para la actividad del subcomponente 5, se identificó avance del 100%, por cuanto se revisó el botón de transparencia de la entidad, donde se encuentran publicados los informes de PQRS emitidos por la Oficina de Atención al Cliente hasta el mes de diciembre del 2022.

De otra parte, el Informe de Seguimiento a las PQRS del I Semestre del 2022 remitido por la Oficina de Control Interno mediante memorando N°3-2022-938 del 03/08/2022 y se encuentra publicado en la página Web de la entidad. El informe del II semestre del 2022 se realizará en enero del 2023 de conformidad con la periodicidad establecida en el Plan Anual de Auditoría-PAA 2022, versión 5.

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 5:

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información




INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	FRO102-484-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	25/05/2022

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/12/2022
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Sistemas	01/04/2022	Se actualizó el protocolo de publicación por parte del área de Sistemas.	100	Cumplida
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de procesos.	Cada vez que exista la necesidad.	Si bien no se aportó evidencia para validar el avance, los líderes de los procesos como productores de información relevante a comunicar a las partes interesadas en cumplimiento con la normatividad, solicitan a la Oficina de Sistemas la publicación en el botón de transparencia de la entidad, la información de interés a comunicar por normatividad.	91	Parcialmente cumplida; teniendo en cuenta que el resultado del ITA fue del 91% y cuyas debilidades se describen en el anexo de dicho reporte.
	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno - Oficina de Planeación Estratégica	Semestral	El Área de Planeación Estratégica a partir de la caracterización de Partes Interesadas, y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, así como a la Resolución 1519 de 2020 expedida por MinTIC realizó seguimiento al enlace de transparencia de la entidad con corte a diciembre del 2022; se recomienda socializar dicho informe a la Gerencia y líderes de procesos para que se tomen las acciones de mejora que permitan fortalecer las debilidades identificadas. Así mismo, realizó reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA en el mes de octubre del 2022, en el que la entidad obtuvo un total de 91 puntos de 100.	100	Cumplida.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	Las PQRS relacionadas en los informes de los meses de septiembre a diciembre del 2022, realizados y publicados en el botón de transparencia por la Oficina de Atención y Servicio al Cliente, se han respondido dentro de los términos de Ley. Así mismo, desde dicha	100	Cumplida.




 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

				<p>Oficina: 1) se remitieron comunicaciones semanales de alerta vía correo electrónico a los jefes de área para atención de las PQRS pendientes próximas a vencer y; 2) memorandos trimestrales con las recomendaciones en la gestión y atención oportuna de PQRS.</p>		
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<p>Actualizar el esquema de publicación y relación de información mínima publicada.</p>	<p>Oficina de Planeación Estratégica</p>	<p>30/08/2022</p>	<p>Se cuenta con el esquema de publicación de la información actualizado</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	<p>Generar el video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá</p>	<p>Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General</p>	<p>Semanal.</p>	<p>Cuenta YouTube - Vídeos: https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<p>Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web</p>	<p>Todos los líderes - Control Interno</p>	<p>Atención al Cliente: Mensual OCI: Semestral</p>	<p>Consultado el botón de transparencia de la entidad, se encuentran publicados los informes de PQRS emitidos por la Oficina de Atención al Cliente hasta el mes de diciembre del 2022.</p> <p>De otra parte, el Informe de Seguimiento a las PQRS del I Semestre del 2022 remitido por la Oficina de Control Interno mediante memorando N°3-2022-938 del 03/08/2022 y se encuentra publicado en la página Web de la entidad.</p> <p>El informe del II semestre del 2022 se realizará en enero del 2023 de conformidad con la periodicidad establecida en el Plan Anual de Auditoría-PAA 2022, versión 5.</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida.</p>

Respecto del Componente 6: Iniciativas adicionales se identificó el siguiente estado por cada uno de los 2 subcomponentes, así:

- Respecto de la actividad asociada al Código de Integridad, se identificó un avance del 100% por cuanto la Unidad de Talento Humano mediante correo electrónico del 05/10/2022 remitió a todos los funcionarios de la entidad, encuesta de percepción e interiorización del Código de integridad y de Ética de la Lotería de Bogotá el cual fue modificado, aprobado y socializado en junio del 2022.

Así mismo, en la celebración del día del servidor Público del 21/10/2022 se realizó sensibilización de los valores y principios registrados en el Código de Integridad y de Ética de la entidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

No obstante a lo anterior, esta Oficina recomienda implementar actividades efectivas que permitan la apropiación e interiorización de los valores y principios del Código de Integridad y de Ética de la entidad al interior de la entidad. Así mismo, realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar debilidades y/u oportunidades de mejora.

Respecto de las actividades asociadas a la Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad, se identificó:

La actividad número 1 presenta avance del 100%, por cuanto mediante correo electrónico del 28/12/2022 la Oficial de Cumplimiento remitió a la OCI evidencias de las siguientes actividades realizadas:

- Informe escrito a la Junta Directiva y se expuso en reunión presencial el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.
- Capacitación SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA LA/FT/FPADM - POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS), sobre las generalidades, implementación y desarrollo del sistema el 02/12/2022. Fecha: Modalidad Presencial viernes 02 de diciembre de 2022 9:00 a.m.
- La Oficina de Control Interno realizó auditoría al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, durante los meses de octubre y noviembre de los corrientes, dando como resultado tres (3) hallazgos y recomendaciones, los cuales se están subsanando por parte de la Oficina Oficial de Cumplimiento.
- Socializaciones del sistema a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, por medio de correos electrónicos institucionales, WhatsApp institucional e impresiones físicas de las piezas publicitarias para compartir.
- El 01 de agosto la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá aprobó el Manual del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM y el 10 de octubre lo aprobó el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA.
- Creación de diferentes procedimientos y formatos para el óptimo desarrollo e implementación del sistema.
- La Oficina Oficial de Cumplimiento, realizó auditoría de SARLFAT a Grupo Empresarial en Línea GELSA durante el mes de noviembre del año 2022

La actividad número 2 presenta avance del 100%, dado que, mediante correo electrónico del 28/12/2022 la Oficial de Cumplimiento remitió a la OCI evidencias de las siguientes actividades realizadas:

- Informe escrito a la Junta Directiva y se expuso en reunión presencial el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.
- La Oficina de Control Interno realizó auditoría al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, durante los meses de octubre y noviembre de los corrientes, dando como resultado tres (3) hallazgos y recomendaciones, los cuales se están subsanando por parte de la Oficina Oficial de Cumplimiento.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

- El miércoles 25 de octubre se realizó socialización de la Política del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- Proceso de las Políticas del sistema durante el año 2022.
- El 01 de agosto la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá aprobó el Manual del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM y el 10 de octubre lo aprobó el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA (soportes 1)
- Se han creado diferentes procedimientos y formatos para el óptimo desarrollo e implementación del sistema.
- La Oficina Oficial de Cumplimiento, realizó auditoría de SARLFAT a Grupo Empresarial en Línea GELSA durante el mes de noviembre del año 2022.

La actividad número 3 “Integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción en la entidad” se cumplió en un 100% en el I cuatrimestre.

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 6:

Componente 6: Iniciativas adicionales						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 31/12/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/12/2022
Código de Integridad	Socialización y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Anual	De la información consultada se identificó que la Unidad de Talento Humano mediante correo electrónico del 05/10/2022 remitió a todos los funcionarios de la entidad, encuesta de percepción e interiorización del Código de integridad y de Ética de la Lotería de Bogotá el cual fue modificado, aprobado y socializado en junio del 2022.	100	Cumplida
Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad.	Revisar, ajustar y socializar el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento - Líderes de procesos	Semestral	Mediante correo electrónico del 28/12/2022, el proceso responsable remitió evidencias del avance en el ajuste e implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.	100	Cumplida.
	Realizar seguimiento a las políticas del manual	Oficial de Cumplimiento	Semestral	Mediante correo electrónico del 28/12/2022, el proceso responsable remitió evidencias de la socialización de las políticas asociadas al LA/FT/FPADM al interior de la entidad, el manual del sistema LA/FT/FPADM, entre otras actividades.	100	Cumplida.
	Integración de funciones de cumplimiento de temas	Gerencia General	sep-22	Adicionalmente a la actualización de las Políticas Anticorrupción y Gestión Antisoborno en sesión del CIGYD llevada a cabo en diciembre de 2021, se integraron	100	Cumplida. En el acuerdo 09 del 20 de septiembre del 2021, "Por el cual se modifica la estructura


	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

	anticorrupción en la entidad.			las funciones de cumplimiento, en el cargo Oficial de Cumplimiento, provisto en la vigencia 2021.		organizacional de la Lotería de Bogotá”, en el artículo tercero se definieron las obligaciones del Oficial de Cumplimiento, haciendo referencia la N°14 a “Proporcionar asesoramiento, orientación y capacitación al personal de la Lotería de Bogotá sobre el SGAS y las políticas anticorrupción”.
--	-------------------------------	--	--	---	--	--

CONCLUSIONES

- De las 33 actividades previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC vigencia 2022, en los 6 componentes:
 - 29 actividades (88%) presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto para el periodo de reporte.
 - 1 actividad (3%) presenta un cumplimiento parcial (Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia)
 - 1 actividad (3%) presenta incumplimiento, dado que, durante el periodo de corte no presentaron los avances correspondientes para su cumplimiento (informes trimestrales del monitoreo en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica-IVR)
 - 2 actividades (6) presentan incumplimiento parcial (análisis de posibles OPAS y actualización trimestral de los datos en el SUIT)

COMPONENTE	N° DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	PARCIALMENTE CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS	PARCIALMENTE INCUMPLIDAS
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riegos de Corrupción	5	5			
Componente 2: Racionalización de trámites	2				2
Componente 3: Rendición de cuentas	6	6			
Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	9	8		1	
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	7	6	1		
Componente 6: Iniciativas adicionales	4	4			
TOTAL	33	29	1	1	2
		88%	3%	3%	6%

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

- Se identifica un porcentaje alto de ejecución de las actividades contempladas dentro del Plan de la entidad para la vigencia 2022, logrando el cumplimiento de 29 actividades dentro de la periodicidad establecida; dicho resultado se deriva del compromiso, seguimiento y monitoreo por parte de la Gerencia y líderes de procesos como línea estratégica y primera línea de defensa.
- La actividad “Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia) Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, presentó cumplimiento parcial, teniendo en cuenta los resultados del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA generado en el mes de octubre del 2022, donde la entidad obtuvo un total de 91 puntos de 100; las debilidades identificadas se describen en el anexo de dicho reporte.
- La actividad “Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica” del Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano presentó incumplimiento, dado que, se encuentran pendientes de realizar los informes trimestrales de seguimiento derivados los monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.

Lo anterior, dado que, hubo demoras en la implementación de la encuesta en el IVR.


- Las 2 actividades del Componente 2: Racionalización de trámites presentaron incumplimientos parciales, así:
 - “Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro. Las áreas deben remitir a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación, los posibles trámites y OPAS a racionalizar”, teniendo en cuenta que, las áreas a diferencia de Loterías no remitieron a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación posibles trámites y OPAS a racionalizar.

Finalmente, de las 8 OPAS de la Unidad de Loterías, la Oficina de Atención al Cliente informa que los 8 trámites en SUIT se encuentran racionalizados.

- “Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT”, por cuanto, hasta el último trimestre del 2022 se realizó actualización de los datos racionalizados en el SUIT por parte de la Unidad de Loterías debido a las demoras en la gestión del usuario para dicha unidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los líderes de procesos y/o responsables de las actividades registradas en el PAAC, aportar los soportes y/o evidencias correspondientes que den cuenta de las acciones implementadas para el cumplimiento, dentro del término otorgado por esta Oficina, a fin de evitar retrasados en la emisión del presente informe.
- Para la formulación del PAAC vigencia 2023, se sugiere a los líderes de procesos realizar análisis de cada una de las actividades a su cargo distribuidas en los 5 componentes, a fin de identificar y registrar los indicadores, metas, responsables y periodicidad adecuada de acuerdo a la complejidad de las mismas para evitar retrasos o incumplimientos; así como de la inclusión de nuevas posibles actividades.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Atentamente,

Elaboró: Manuela Hernández Jaramillo – Profesional Contratista Oficina de Control Interno
Revisó y Aprobó: Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez- Jefe Oficina de Control Interno