



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

#### INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EFECTIVIDAD DEL MONITOREO REALIZADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN AL MAPA DE RIESGOS DE LA ENTIDAD

**PERIODO EVALUADO:  
SEPTIEMBRE 2023 A ABRIL DE 2024**

**Elaborado:  
MAYO DE 2024**



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>INFORMACIÓN GENERAL:</b> .....          | 3  |
| <b>DESARROLLO DEL INFORME:</b> .....       | 4  |
| 1. <b>OBJETIVO</b> .....                   | 4  |
| 2. <b>ALCANCE</b> .....                    | 4  |
| 3. <b>MARCO LEGAL</b> .....                | 4  |
| 4. <b>PROCEDIMIENTOS REALIZADOS</b> .....  | 4  |
| 5. <b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b> ..... | 5  |
| 6. <b>OBSERVACIONES</b> .....              | 25 |
| 7. <b>CONCLUSIONES</b> .....               | 30 |
| 8. <b>RECOMENDACIONES</b> .....            | 32 |

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

### INFORMACIÓN GENERAL:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>TIPO DE INFORME:</b>       | Informe de seguimiento   |
| <b>DESTINATARIOS:</b>         | <p>OLGA LUCIA LÓPEZ MORALES<br/>Gerente General (E)</p> <p>DURLEY E. ROMERO TORRES<br/>Secretaría General</p> <p>JAVIER A. CARO MELENDEZ<br/>Subgerente Comercial y de Operaciones</p> <p>Área de Atención y servicio al cliente (E)</p> <p>OSCAR F. MELO VARGAS<br/>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>KELLY STERLING PLAZAS<br/>Jefe Oficina Jurídica</p> <p>JUAN A. LIZARAZO BARAJAS<br/>Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario</p> <p>MARTHA L. DURAN CORTES<br/>Jefe Unidad de Recursos Físicos</p> <p>Jefe Unidad de Talento Humano (E)</p> <p>JOHN H. GOMEZ CORREDOR<br/>Jefe Oficina de Gestión de Tecnologías</p> <p>ANDRÉS M. PINZÓN ROJAS<br/>Jefe Unidad Financiera y Contable</p> <p>LUZ M. MESA BALLESTEROS<br/>Tesorera General</p> <p>SANDRA P. TIRIA SOCHA<br/>Directora de Operación de producto y Comercialización</p> <p>FERNANDO RAMIREZ RAMIREZ<br/>Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos</p> <p>JHOAN A. RODRÍGUEZ HUÉRFANO<br/>Profesional I Oficina Comunicaciones y Mercadeo</p> <p><b>COPIAS:</b></p> <p>NELCY YURANI RAMOS LOPEZ<br/>Oficina Oficial de Cumplimiento</p> <p>DAVID F. PINZÓN GALVIS<br/>Contratista Oficina Asesora de Planeación</p> |
| <b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b> | Informes de seguimiento bimestrales al mapa de riesgos de la entidad publicados en el botón de transparencia de la entidad SharePoint "Planeación Estratégica"   |
| <b>AUDITOR QUE ELABORÓ:</b>   | Manuela Hernández J. – Profesional Contratista Oficina de Control Interno  |

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

## DESARROLLO DEL INFORME:

### 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la efectividad del monitoreo desarrollado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP al mapa de riesgos de la entidad, a través del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo de la entidad versión de noviembre del 2023 e identificar observaciones, conclusiones y recomendaciones que den lugar a las mejoras del seguimiento realizado desde la segunda línea de defensa.

### 2. ALCANCE

El seguimiento se realiza con base a: 1) los lineamientos establecidos en la política de riesgo de la entidad versión de noviembre del 2023; 2) los informes de seguimiento a la matriz de riesgos elaborados por la Oficina Asesora de Planeación y publicados en el botón de transparencia, entre el periodo septiembre del 2023 y abril del 2024, y; 3) a los eventos de riesgos materializados reportados entre el 01 de septiembre del 2023 y 30 de abril del 2024.

### 3. MARCO LEGAL

El presente seguimiento se realizó dentro del marco del rol EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO establecido en el Decreto 648 de 2017<sup>1</sup>, en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2024 en su versión 2 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI sesionado el 29 de febrero del 2024 y bajo los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo en la entidad versión de noviembre del 2023.

### 4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

El Seguimiento realizado por esta oficina abarcó los siguientes aspectos:

- ❖ Verificación de la publicación de los informes de seguimiento a la matriz de Riesgos en el botón de transparencia de la entidad.

<sup>1</sup> **Decreto 648 de 2017** "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"

...

Artículo 17. Modifíquese el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, el cual quedará así:

...

Artículo 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control..."

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- ❖ Fortalecimiento de las debilidades identificadas en el informe de seguimiento elaborado por la Oficina de Control Interno - OCI con corte a 30 de agosto del 2023, respecto de:
  - Fuente de información.
  - Aspectos evaluados
  - Oportunidad en la emisión de los informes de seguimiento elaborados por la Oficina Asesora de Planeación.
- ❖ Seguimiento OCI a la gestión de la primera y segunda línea de defensa a los riesgos materializados en el periodo comprendido entre septiembre del 2023 y abril del 2024.
  - Cantidad de riesgos materializados.
  - Seguimiento a planes de acción.
  - Acciones preventivas tomadas por la primera y segunda línea de defensa frente a las materializaciones de riesgos.

## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

- ✓ **Publicación de los informes de seguimiento bimestrales realizados al mapa de riesgos de la entidad.**

Revisado el botón de transparencia de la entidad el 16 y 17 de mayo del 2024 se identificaron los informes de seguimiento del IV al VI bimestre del 2023 (link: <https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/>).

Así mismo, revisado el botón el 29/05/2024 se identificó publicación del informe del I bimestre del 2024.

- ✓ **Fortalecimiento de las debilidades identificadas en el informe de seguimiento elaborado por la Oficina de Control Interno - OCI con corte a 30 de agosto del 2023.**

### - Fuente de información:

Teniendo en cuenta las debilidades identificadas en el informe con corte a agosto del 2023, respecto del reporte con evidencias por los líderes y/o responsables de los procesos en la matriz de riesgos ubicada en el SharePoint de "Planeación Estratégica", se verificaron los informes de seguimiento del IV al VI bimestre del 2023, y I bimestre del 2024 donde se identificó lo siguiente:

**Tabla N°1. Reporte de seguimiento por procesos vigencia 2023 y 2024**

| Proceso                             | Bimestre         | Reporte incompleto | Reporte sin evidencias | Sin reporte |
|-------------------------------------|------------------|--------------------|------------------------|-------------|
| Gestión TIC                         | V bimestre 2023  | X                  | X                      |             |
|                                     | I bimestre 2024  |                    |                        | X           |
| EJSA-Loterías                       | V bimestre 2023  | X                  | X                      |             |
|                                     | VI bimestre 2023 | X                  | X                      |             |
| Gestión de Recaudo                  | IV bimestre 2023 |                    |                        | X           |
|                                     | I bimestre 2024  | X                  |                        |             |
| Control, Inspección y Fiscalización | I bimestre 2024  | X                  |                        |             |



|  |                 |              |
|--|-----------------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | <b>CÓDIGO:</b>  | FRO102-484-2 |
|  | <b>VERSIÓN:</b> | 2            |
|  | <b>FECHA:</b>   | 19/04/2023   |

|  |                  |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|
| <b>Gestión del Talento Humano</b>                | IV bimestre 2023 |   | X |   |
|  | VI bimestre 2023 | X |   |   |
| <b>Gestión Financiera y Contable</b>             | IV bimestre 2023 | X |   |   |
|  | V bimestre 2023  | X |   |   |
|  | VI bimestre 2023 | X |   |   |
|  | I bimestre 2024  | X |   |   |
| <b>Gestión de Bienes y Servicios<sup>1</sup></b> | IV bimestre 2023 | X |   |   |
|  | V bimestre 2023  | X |   |   |
|  | VI bimestre 2023 | X |   |   |
| <b>Gestión Documental</b>                        | IV bimestre 2023 |   |   | X |
| <b>Gestión Jurídica<sup>2</sup></b>              | I bimestre 2024  |   |   | X |

Fuente: Elaboración OCI, a partir de la información registrada en los informes de seguimiento realizados por la Oficina Asesora de Planeación, vigencia 2024.

1. Actividades y controles asociados a la Secretaría General.
2. Actividades y controles asociados a la Oficina Jurídica.

De acuerdo con lo anterior, se identificó fortalecimiento del reporte por parte de los procesos Gestión de Comunicaciones y Gestión de Bienes y Servicios (Unidad de Recursos Físicos).

No obstante, persisten debilidades en el reporte realizado por la Oficina de Gestión de las Tecnologías e Innovación, Dirección de Operación de productos y comercialización, Unidad Financiera y Contable (incluido el proceso de Gestión de Recaudo), Unidad de Apuestas y Control de juegos (Control, Inspección y Fiscalización), Unidad de Talento Humano, Secretaría General, Oficina Jurídica y Unidad de Recursos Físicos (Gestión documental), por cuanto se identificó:

- 1) El no reporte de la información requerida en los términos establecidos en la Política de Administración del Riesgo de la entidad; es decir, bimestralmente.
- 2) Reporte incompleto de ejecución de controles y actividades del plan de acción.
- 3) Reporte sin evidencias que no permiten acceder a las evidencias para verificación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Lo anterior, dificulta la efectividad del seguimiento que realiza la segunda línea de defensa, dado que el reporte realizado por los procesos es el insumo principal para la consolidación de los resultados de los bimestres monitoreados.

#### - Aspectos evaluados

La Oficina Asesora de Planeación evalúa lo reportado por los líderes y/o responsables de los procesos en función de: 1) materialización o no del riesgo; 2) ejecución de controles y; 3) actividades del plan de acción.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron los informes emitidos durante el II semestre de la vigencia 2023 y I bimestre del 2024 y se identificó:

#### 1. Seguimiento a eventos de riesgo materializados:

##### Vigencia 2023:

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

**IV bimestre:** se registró en el informe de seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación la siguiente materialización de riesgo, la cual fue reportada en los formatos de evento y seguimiento a riesgos:

**Atención y Servicio al Cliente:** *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.”* el 24/07/2023. Por parte de la Oficina de Atención al Cliente, se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo, y remitieron a la Oficina Asesora de Planeación.

**V bimestre:** se registró en el informe de seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación la siguiente materialización de riesgo, la cual fue reportada en los formatos de evento y seguimiento a riesgos:

**Atención y Servicio al Cliente:** *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.”* el 07/09/2023. Por parte de la Oficina de Atención al Cliente, se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo, y remitieron a la Oficina Asesora de Planeación.

**VI bimestre:** se registró en el informe de seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación la siguiente materialización de riesgo, la cual fue reportada en los formatos de evento y seguimiento a riesgos:

**EJSA-Loterías:** *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”* el 31/10/2023. Por parte de la Dirección de Operación de Productos y comercialización, se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo, y remitieron a la Oficina Asesora de Planeación; posterior, se realizó el registro en la matriz de riesgos del proceso, dado que, era un riesgo no identificado.

#### **Vigencia 2024:**

**I bimestre 2024:** se registró en el informe de seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación la siguiente materialización de riesgo, la cual fue reportada en los formatos de evento y seguimiento a riesgos:

**Atención y Servicio al Cliente:** *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.”* el 29/01/2024. Por parte de la Oficina de Atención al Cliente, se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo, y remitieron a la Oficina Asesora de Planeación.

De otra parte, en los meses de marzo y abril del 2024 se identificaron las siguientes materializaciones de riesgos, los cuales deben ser documentados en el informe del II bimestre por parte de la Oficina Asesora de Planeación:

**Atención y Servicio al Cliente:** “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.” el 22/04/2024. Por parte de la Oficina de Atención al Cliente, se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo, y remitieron mediante correo electrónico del mismo día a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la OCl.

**EJSA-Loterías:** “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes” el 14/03/2024. Por parte de la Dirección de Operación de Productos y comercialización, se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo, y remitieron mediante correo electrónico del 02/05/2024 a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la OCl.

## 2. Ejecución de controles

Teniendo en cuenta que la verificación de la ejecución de los controles por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realiza con base en las evidencias aportadas por los procesos en cada reporte de seguimiento, de acuerdo con lo reportado en los informes realizados durante el II semestre 2023 y I bimestre del 2024 y lo verificado en el SharePoint de Planeación Estratégica del 16 al 22 de mayo del 2024, se identificó la persistencia en las debilidades de reporte por cuanto:

- No se registra el enlace para acceder a las evidencias en la columna correspondiente de la matriz (Enlace de evidencias ejecución del control), y en cambio, se registra únicamente el nombre del soporte.
- No se aportan los soportes correspondientes o lo hacen de forma incompleta; lo anterior, teniendo en cuenta que para varios riesgos se formula más de un control.
- Los soportes no corresponden a los controles formulados ni al reporte cualitativo registrado en la matriz.

De acuerdo con lo anterior, los procesos a los que se identificaron entre 1 y 3 de las debilidades descritas, son:

- Unidad de Talento Humano.
- Unidad de Recursos Físicos.
- Oficina Jurídica.
- Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación.
- Unidad Financiera y Contable (incluido Gestión de Recaudo).



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- Área de Comunicaciones y mercadeo.

Por consiguiente, dificulta verificar su efectividad y brindar información relevante sobre la gestión del riesgo en la entidad para toma de decisiones y/o acciones correctivas que se consideren pertinentes, aun cuando se registra que la mayoría de los controles han coadyuvado en su mayoría a evitar la materialización de los riesgos; a excepción de los casos citados en el numeral anterior.

### 3. Ejecución de actividades del plan de acción

Las actividades del plan de acción contempladas en la matriz de riesgos de cada proceso son complementarias a los controles formulados para evitar la materialización de los riesgos identificados. Así entonces, conforme a lo registrado en los informes de seguimiento realizados durante II semestre del 2023, y I bimestre del 2024 por la OAP, se identificó:

#### Informes II semestre 2023:

- ✓ Variación del total de actividades de los planes de acción, entre el III y IV bimestre pasando de 118 a 145 actividades.
- ✓ Variación del total de actividades de los planes de acción, entre el IV, V y VI bimestre, pasando de 145 a 144, y finalmente a 131; respectivamente.
  - La variación entre el IV y V bimestre se debe al cumplimiento de 1 actividad en ese último bimestre.
  - La variación entre el V y VI bimestre se debe al cumplimiento de un total de 19 actividades.
- ✓ 12 actividades se identificaron como atrasadas o sin reporte de información que imposibilita detectar su efectividad para evitar materializaciones de riesgos durante el periodo analizado. De las 12 actividades, se identificó en los informes que 1 fue de la Unidad Financiera y Contable y 7 de la Secretaría General. Para las 4 restantes no se registró a qué procesos pertenecían.
- ✓ De conformidad con lo registrado en el informe con corte al 31/12/2023 se identificó baja ejecución de las actividades formuladas para los planes de acción, ya que, se registra la finalización de 19 de las 131 que fueron registradas en la matriz de riesgos; mientras que 111 se encuentran en ejecución y 1 sin reporte de información.

Lo anterior, debido a que una vez revisada las fechas de finalización de las actividades, se identificó que son formuladas para finalizar durante la vigencia, es decir a 31/12/2023.

#### Informe I bimestre 2024:

- ✓ De las 143 actividades registradas en la versión 1 de la matriz de riesgos para la vigencia 2024, se encuentran vigentes 142; no obstante, se identificó que para 30 los procesos responsables no reportaron información para verificar su ejecución y/o cumplimiento.

**FORMATO  
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

|          |              |
|----------|--------------|
| CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
| VERSIÓN: | 2            |
| FECHA:   | 19/04/2023   |

**Tabla N°2. Resultados ejecución actividades del plan de acción periodo II semestre 2023 a I bimestre 2024.**

|                  | Total actividades informe | Cumplidas | En término | Pendientes | Atrasadas o sin reporte de información | Total, actividades calculada por la OCI | Observaciones  |
|------------------|---------------------------|-----------|------------|------------|--|---|--|
| IV bimestre 2023 | 145                       | 3         | 134        | -          | 8                                      | 145                                     | Sin diferencia entre las actividades registradas por la OAP y las calculadas por la OCI. |
| V bimestre 2023  | 144                       | 4         | 136        | 1          | 3                                      | 144                                     | Sin diferencia entre las actividades registradas por la OAP y las calculadas por la OCI. |
| VI bimestre 2023 | 131                       | 19        | 111        | .          | 1                                      | 131                                     | Sin diferencia entre las actividades registradas por la OAP y las calculadas por la OCI. |
| I bimestre 2024  | 143                       | 1         | 105        | 7          | 30                                     | 143                                     | Sin diferencia entre las actividades registradas por la OAP y las calculadas por la OCI. |

Fuente: Elaboración OCI, con datos tomados de los informes bimestrales realizados por la Oficina Asesora de Planeación vigencia 2023 y 2024.

Así mismo, verificado el reporte realizado por los procesos responsables en el SharePoint de Planeación Estratégica con corte a febrero del 2024, se identificaron debilidades relacionadas con el reporte cualitativo y enlace para acceso de evidencias relacionadas con las actividades de los planes de acción, por cuanto:

- No se registra el enlace para acceder a las evidencias, en la columna correspondiente de la matriz (Enlace de evidencias ejecución del control), y en cambio, se registra únicamente el nombre del soporte.
- No se aportan los soportes correspondientes o lo hacen de forma incompleta.

De acuerdo con lo anterior, los procesos a los que se identificaron entre 1 y 2 de las debilidades descritas, son:

- Área de Comunicaciones y mercadeo.



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- Unidad de Apuestas y Control de Juegos
- Unidad Financiera y Contable (incluido Gestión de Recaudo)
- Unidad de Talento Humano.
- Unidad de Recursos Físicos (incluido Gestión Documental)
- Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación.
- Oficina Jurídica.

#### - Oportunidad en la emisión del informe de seguimiento:

Con el fin de validar lo señalado en la Política de Administración de Riesgos versión 4 de noviembre del 2023, relacionado con los lineamientos para la presentación del seguimiento bimestral a la matriz de riesgos por parte de la segunda línea de defensa “(...) **y la Oficina Asesora de Planeación presentará el informe de seguimiento durante el mes siguiente al bimestre vencido. (Negrita fuera de texto)**”, se consultó el 22/05/2024 en el Sistema Integrado de Gestión Documental-SIGA para identificar la oportunidad de entrega a los líderes de procesos, de los informes de seguimiento de riesgos elaborados por la Oficina Asesora de Planeación durante el periodo analizado, no obstante, no se identificó información.

No obstante, mediante correo electrónico del 22/09/2023 como respuesta a la consulta realizada por la OCI, la Oficina aportó los soportes correspondientes, donde se identificó:

- **Informe IV bimestre 2023:** mediante correo electrónico del 26/09/2023 se socializó el informe preliminar a los jefes de área para revisión y presentación de observaciones a que dieran lugar.

Posteriormente, mediante correo electrónico del 09/10/2023 la Oficina Asesora de Planeación socializó el informe final, previa a la publicación del informe a realizarla el 12/10/2023; es decir, 40 días calendario posterior al corte de monitoreo.

- **Informe V bimestre 2023:** mediante correo electrónico del 30/11/2023 se socializó el informe final a los jefes de área; teniendo en cuenta que la socialización del informe preliminar se realizó en marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mismo día. Por lo tanto, se observó la oportunidad en la presentación.

- **Informe VI bimestre 2023:** la socialización del informe se realizó en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 14/02/2024; es decir, 45 días calendario posterior al corte de monitoreo.

- **Informe I bimestre 2024:** de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Planeación, el informe no fue socializado debido a que se encontraba adelantando las gestiones para contratación del personal de apoyo para la Oficina.

De acuerdo con lo anterior, se identificó incumplimiento a lo señalado en la Política de Administración del Riesgo debido a la inoportunidad en la socialización de los informes de seguimiento para el IV y VI bimestre del 2023 y la no socialización del informe del I bimestre del 2024; lo anterior, se debe al volumen de las actividades que la Oficina debía realizar

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

durante el periodo de corte evaluado; de conformidad con lo informado por la OAP el 27/05/2023.

- ✓ **Seguimiento OCI a la gestión de la primera y segunda línea de defensa a los riesgos materializados en el periodo comprendido entre septiembre del 2023 y abril del 2024.**

#### - Cantidad de riesgos materializados

Si bien, el periodo definido para este seguimiento fue entre septiembre del 2023 y abril del 2024, se consideró importante registrar la cantidad de riesgos materializados desde la vigencia 2022; donde se identificó:

**Tabla N°3. Cantidad de riesgos materializados por proceso entre la vigencia 2022 y a corte 30 de abril del 2024.**

| Proceso afectado  | Riesgo | Cantidad de materializaciones entre la vigencia 2022 y a 30 de abril del 2024 | N° de planes de acción |
|---|--------|---|------------------------|
| Planeación y Dirección del Estratégico/Gestión del Talento Humano | RG-01  | 1   | 1                      |
| Gestión de Tecnologías e Innovación                               | RG-29  | 1   | 1                      |
|   | RG-30  | 1   | 1                      |
| Atención y Servicio al Cliente                                    | RG-18  | 7   | 7                      |
| Explotación de Juego de Suerte y Azar-Apuestas                    | RG-40  | 3   | 3                      |
| Explotación de Juego de Suerte y Azar-Loterías                    | RG-10  | 1   | 1                      |
|   | RG-15  | 2   | 2                      |
| <b>Total</b>  |        | <b>16</b>   | <b>16</b>              |

Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación.

| Riesgo       | Cantidad de materializaciones vigencia 2022 | Cantidad de materializaciones Vigencia 2023 | Cantidad de materializaciones A 30 de abril del 2024 |
|--------------|---|---|--|
| RG-01        | 1   |   |  |
| RG-29        |   | 1   |  |
| RG-30        | 1   |   |  |
| RG-18        | 3   | 2   | 2  |
| RG-40        | 1   | 2   |  |
| RG-10        |   | 1   |  |
| RG-15        |   | 1   | 1  |
| <b>Total</b> | <b>6</b>                                    | <b>7</b>                                    | <b>3</b>   |

Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación.

Desde la vigencia 2022 y hasta el periodo de corte evaluado se han materializado en 16 ocasiones, 7 riesgos de gestión en la entidad, así:

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

#### Vigencia 2022:

- **Planeación y Direccionamiento Estratégico:** “RG-01 Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a no presentar, o presentar informes por fuera de los términos establecidos, debido al desconocimiento de plazos para la presentación”, una vez, el 26/01/2022.
- **Gestión de las Tecnologías e Innovación:** “RG-30 Posibilidad de afectación económica y reputacional por contar con herramientas tecnológicas que no den respuesta a las necesidades, oportunidades y estrategias de la Lotería”, una vez, el 22/07/2022.
- **Atención y Servicio al Cliente:** “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, 3 veces: 30/08/2022, 18/11/2022 y 20/12/2022.
- **Unidad de Apuestas y Control de Juegos:** “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”, una vez: 28/11/2022.

#### Vigencia 2023:

- **Gestión de las Tecnologías e Innovación:** “RG-29 Posibilidad de afectación económica, reputacional y de operación por falta de continuidad o fallas en los sistemas de información y herramientas tecnológicas”, una vez, el 23/03/2023.
- **Atención y Servicio al Cliente:** “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, 2 veces: 24/07/2023 y 07/09/2023.
- **Unidad de Apuestas y Control de Juegos:** “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”, 2 veces: 29/03/2023 y 08/05/2023.
- **EJSA-Loterías:**
  - “RG-10 Posibilidad de afectación económica y reputacional por ocurrencia de fallas en la realización del sorteo debido a fallas técnicas, tecnológicas o humanas”, una vez, el 23/03/2023.
  - “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, una vez, el 31/10/2023.

#### Vigencia 2024:

- **Atención y Servicio al Cliente:** “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, 2 veces: 29/01/2024 y 22/04/2024.
- **EJSA-Loterías:** “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, una vez, el 14/03/2024.

De lo anteriormente señalado, los riesgos materializados en mayor cantidad de veces fueron:

- “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, el cual **se ha materializado 7 veces** entre la vigencia 2022 y al corte de este informe.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”, el cual **se ha materializado 3 veces** entre la vigencia 2022 y al corte de este informe.
- “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, el cual **se ha materializado 2 veces** entre la vigencia 2023 y al corte de este informe.

## - Seguimiento planes de acción formulados ante los eventos de materialización de riesgos

### 1. Vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023

En el informe anterior, se realizó seguimiento a los planes de acción formulados por los procesos afectados por las situaciones de eventos materializados entre la vigencia 2022 y 30 de agosto del 2023, donde se identificó que si bien 4 procesos implementaron la mayoría de las acciones correctivas registradas en los planes de acción, el Área de Atención y servicio al cliente, Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación y la Unidad de Apuestas y control de juegos no remitieron las evidencias que soportaran la ejecución y cumplimiento ni notificaron a la Oficina Asesora de Planeación para que realizará el seguimiento correspondiente y cierre del plan de acción.

De acuerdo con lo anterior y atendiendo la solicitud de la Gerencia General, los resultados de ese informe fueron socializados en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI del 11/09/2023, en el cual se pacto el compromiso de realizar mesas de trabajo entre la Oficina Asesora de Planeación y los procesos responsables para revisión y entrega de la información pendiente para el cierre de los planes de acción de los casos de eventos de riesgos materializados descritos en el informe.

Así entonces, como parte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Planeación para dar cumplimiento a ese compromiso, en el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos con corte al 30/10/2023 (link de acceso: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/Seguimiento-Matriz-de-Riesgos-2023-corte-31-10-2023.pdf>), se registró el estado de planes de acción formulados para los siguientes 6 eventos de riesgo materializados reportados durante 01 de enero al 30 de agosto del 2023, derivado del seguimiento realizado:

- **Gestión de las Tecnologías e Innovación:** “RG-29 Posibilidad de afectación económica, reputacional y de operación por falta de continuidad o fallas en los sistemas de información y herramientas tecnológicas”, materializado el 23/03/2023.
- **Atención y Servicio al Cliente:** “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, materializado el 24/07/2023.
- **Unidad de Apuestas y Control de Juegos:** “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”, materializados el 28/11/2022 (el cual fue reportado el 21/03/2023), 29/03/2023 y 08/05/2023.
- **EJSA-Loterías:**

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- “RG-10 Posibilidad de afectación económica y reputacional por ocurrencia de fallas en la realización del sorteo debido a fallas técnicas, tecnológicas o humanas”, una vez, el 23/03/2023.

A partir del seguimiento realizado por la OAP a los planes de acción, se identificó que la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación continuaban con 2 acciones abiertas cada una (planes para las materializaciones del 29/03/2023 (1), 08/05/2023 (1) y 23/03/2023 (2); respectivamente)

Así mismo, la OCI realizó seguimiento al avance en la implementación de las mesas de trabajo, para verificar el estado del compromiso en las siguientes sesiones del CICCI, evidenciando la siguiente gestión por parte de la Oficina Asesora de Planeación:

- **Sesión del 09/11/2023:** se informó la ejecución de mesas de trabajo con la Oficina de Atención y servicio al cliente, Dirección de Operación de productos y comercialización, Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos; y como resultado se cerraron los planes de acción de las dos primeras dependencias.

Así entonces, se encontraban pendiente de cierre 4 acciones para la Unidad de Apuestas y Control de juegos, y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación; 2 respectivamente.

- **Sesión del 21/12/2023:** de las 4 acciones pendientes:
  - Se dio cierre a 1 de las 2 acciones de la Unidad de Apuestas y control de juegos; para la acción pendiente se solicitó prórroga de cumplimiento, debido a gestiones adicionales para dar cumplimiento efectivo a la acción.
  - Las 2 acciones de la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación se encontraban pendiente de validación, debido al no aporte de evidencias por parte de la Oficina.
- **Sesión del 30/04/2024:** de las 3 acciones pendientes:
  - Se dio cierre a la acción pendiente de la Unidad de Apuestas y control de juegos; de conformidad con el soporte aportado por el proceso.
  - Para la validación de las 2 acciones de la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación, se encuentra pendiente la ejecución de la mesa de trabajo.

De acuerdo con lo anterior, y con el fin de validar dicha gestión, la OAP mediante correo electrónico del 07/05/2024 remitió los soportes de las mesas de trabajo realizadas con los procesos responsables, como respuesta a la solicitud de la OCI, donde se identificaron las siguientes actas:

- **Fecha: 07/11/2023**

- **Mesa de reunión con la Oficina de Atención y servicio al Cliente:** en la cual se dio cierre al plan de acción formulado para el evento de riesgo materializado del



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

19/07/2023, relacionado con la gestión oportuna de las PQRS; de conformidad con las evidencias aportadas (respuesta).

- **Mesa de reunión con la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación:** en la cual se dio cierre a 7 de las 9 acciones registradas en el plan acción formulado para el evento de riesgo materializado del 23/03/2023, relacionado con fallas en los sistemas de información y tecnológicos de la entidad.

Para las 2 acciones pendientes (*“Revisar la generación de logs que llenen el tablespace y tomar las acciones pertinentes”* y *“Documentar procedimientos periódicos de mantenimiento sobre el sistema”*), se aprobó prórroga para el 15/12/2023 y se ajustó en el formato FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo.

**- Fecha: 08/11/2023**

- **Mesa de reunión con la Dirección de Operación de productos y comercialización:** en la cual se dio cierre al plan de acción formulado para el evento de riesgo materializado del 23/03/2023, relacionado con fallas en la realización del sorteo; de conformidad con las evidencias aportadas de la ejecución de las 3 acciones.

**- Fecha: 10/03/2024**

- **Mesa de reunión con la Unidad de Apuestas y control de juegos:** en la cual se dio cierre a los planes de acción formulados para los eventos de riesgo materializado del 23/03/2023, 29/03/2023 y 08/05/2023, relacionado con duplicidad en los rollos de formularios; de conformidad con las evidencias aportadas de la ejecución de las 2 acciones (actas de reunión)

Finalmente, se identificó que:

- Se dio cierre a 5 planes de acción de las materializaciones de riesgos identificadas entre la vigencia 2022 y 30 de agosto del 2023 (1 Atención y servicio al cliente, 3 Unidad de Apuestas y Control de Juegos, y 1 Dirección de Operación de productos y comercialización)
- Se encuentra pendiente el cierre del plan de acción formulado por la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación de la vigencia 2023, por validación de 2 de las 9 acciones formuladas.
- No se identificó el cierre de los 4 planes de acción de las materializaciones de riesgos registradas en la vigencia 2022 (3 Atención y servicio al cliente y 1 Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación)

**Tabla N°4. Resultado seguimiento a gestión planes de acción riesgos materializados vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023**

| Área  | Vigencia | Fecha materialización | Reporte formatos a planeación | Cumplimiento plan de acción | Cierre del plan de acción | Observaciones  |
|---|----------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| Planeación y Direccionamiento Estratégico/Gestión | 2022     | 26/01/2022            | X                             | X                           | X                         | Si bien el riesgo no se reportó en los formatos relacionados, el plan de acción fue la Auditoría especial de seguimiento a presentación de |





**FORMATO  
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

|          |              |
|----------|--------------|
| CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
| VERSIÓN: | 2            |
| FECHA:   | 19/04/2023   |

|   |      |            |            |   |   |  |  |
|---|------|------------|------------|---|---|--|--|
| del Talento Humano <sup>2</sup>                       |      |            |            |   |   | informes a entes de control externos, realizada por la OCI en los meses de febrero y abril del 2022.<br><br>Al plan de mejora derivado de la auditoría se le realizó seguimiento trimestral por parte de la OCI; evidenciando cumplimiento efectivo de este. |  |
| Atención y servicio al cliente                        | 2022 | 30/08/2022 | ✓          | ✓ | X | Sin cierre del plan de acción.   |  |
|   |      | 18/11/2022 | ✓          | ✓ | X | Sin cierre del plan de acción.   |  |
|   |      | 20/12/2022 | ✓          | ✓ | X | Sin cierre del plan de acción.   |  |
| Gestión Tecnologías e Innovación                      | 2023 | 19/07/2023 | ✓          | ✓ | ✓ | Cierre mediante acta mesa de trabajo del 07/11/2023.   |  |
|   | 2022 | 22/07/2022 | ✓          | ✓ | X | Sin cierre del plan de acción.   |  |
| Unidad de Apuestas y Control de Juegos                | 2023 | 23/03/2023 | ✓          | ✓ | X | Se encuentran pendientes de validación 2 de 7 acciones; de conformidad con la mesa de trabajo del 07/11/2023.<br><br>Fecha de cumplimiento al 15/12/2023.  |  |
|   |      | 2022       | 28/11/2022 | ✓ | ✓ | ✓  | Cierre registrado en el informe de seguimiento con corte a octubre del 2023. |
|   |      | 29/03/2023 | ✓          | ✓ | ✓ | Cierre mediante acta mesa de trabajo del 10/03/2024.   |  |
| Dirección de Operación de producto y Comercialización | 2023 | 08/05/2023 | ✓          | ✓ | ✓ | Cierre mediante acta mesa de trabajo del 10/03/2024.   |  |
|   |      | 23/03/2023 | ✓          | ✓ | ✓ | Cierre mediante acta mesa de trabajo del 08/11/2023.   |  |

Fuente: Elaboración propia OCI

## 2. Septiembre del 2023 y al 30 de abril del 2024

De conformidad con las evidencias remitidas mediante correo electrónico por la Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Operación de Producto y la Oficina de Atención al Cliente, entre el 02 y 07 de mayo del 2024, frente al seguimiento y reporte de las actividades de los planes de acción para los riesgos materializados entre septiembre del 2023 y el 30 de abril del 2024; a continuación, se detalla: 1) oportunidad del reporte de formatos de materialización de riesgos a la Oficina A. de Planeación; 2) el cumplimiento del plan de acción formulado ante los eventos de materialización de conformidad con las evidencias y; 3) estado del plan de acción; entre septiembre del 2023 y al corte de este informe:

### Vigencia 2023

- ✓ **Atención y Servicio al Cliente:** teniendo en cuenta la materialización del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de

<sup>2</sup> Teniendo en cuenta que el reporte de la materialización del riesgo que aún no se había identificado en la matriz de riesgos de la entidad fue alertado por la Gerencia General en el CICCI del 31 de enero del 2022, quien a su vez solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la inclusión en la matriz del proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico; no obstante, la situación que originó el evento fue por la no presentación del reporte obligatorio en la plataforma CHIP (CGR Personal y Costos, vigencia 2020) por parte de la Unidad de Talento Humano.

Posterior, del análisis realizado por la Oficina Asesora de Planeación se identificó que el riesgo podría materializarse en cualquier proceso de la entidad, por tanto, se convirtió en un riesgo transversal y se incluyó en las matrices de cada proceso. El ajuste fue aprobado en la sesión del CICCI del 04/09/2023.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

PQRS” el 07/09/2023, la Oficina de Atención al Cliente reportó a la Oficina Asesora de Planeación y a la OCI, los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo diligenciados; donde se identifica la inoportunidad en la respuesta dada a una PQRS por la Dirección de Operación de productos y Comercialización.

La actividad del plan de acción formulado, a la fecha se encuentra en estado “Finalizada”; en consulta del 24/05/2024 en la carpeta que fue compartida por la Oficina de Atención al Cliente para el seguimiento en la vigencia 2023, se identificaron los siguientes soportes:

- Hoja de ruta en la plataforma “Bogotá Te Escucha” de la petición n° 3409562023 donde se identifica la traza a la gestión dada; entre otras cosas, la fecha de finalización de la actividad (07/09/2023).
- Memorando n°2-2023-1414 del 07/09/2024 se da respuesta definitiva al peticionario por parte de la Dirección de Operación de productos y Comercialización.
- Certificado de notificación electrónica SIGA, donde se identifica la constancia de envío de la comunicación.

De acuerdo con lo anterior, en el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos con corte al 30/10/2023 (link de acceso: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/Seguimiento-Matriz-de-Riesgos-2023-corte-31-10-2023.pdf>), se registró el estado de las actividades del plan de acción (cerrado).

Así mismo, el cierre fue documentado en el marco de la reunión realizada entre el proceso responsable y la Oficina Asesora de Planeación del 07/11/2023, en la cual se revisaron los soportes que dieron cumplimiento a la acción formulada dentro de la fecha inicialmente estipulada.

- ✓ **Dirección de Operación de productos y comercialización:** teniendo en cuenta la materialización del riesgo “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes” el 31/10/2023, el proceso remitió a la Oficina Asesora de Planeación y a la OCI los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo mediante correo electrónico del 02/11/2023.

Así mismo, adjuntó los soportes de las 5 actividades del plan de acción formulado en el formato FRO310-462; las cuales, a la fecha de corte se encuentran en estado “Ejecutada” por cuanto:

1. Se presentó la denuncia ante la Fiscalía el 17/08/2023 por parte del personal de la empresa encargada de la entrega de billetería; la cual fue radicada ante el ente de control el 18/08/2023 bajo radicado n°20235980078892.
2. El 24/08/2023 se publica la Noticia en el diario de circulación Nacional, informando el hurto de la billetería para que los ciudadanos no compren los números asociados a los billetes.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

3. Soporte de publicación en el periódico El Tiempo del hurto de billetería; así mismo, video publicado en la plataforma YouTube de la entrevista realizada al Subgerente de la entidad por el hurto.
4. El 22/08/2023 se publicó en la página web de la entidad, la noticia sobre el hurto de billetería relacionada con el sorteo 2704 a realizar el 24/08/2023.
5. Se generó la nota crédito para la factura de venta n°DEV16342; con la cual se procedió a descontar la cantidad de billetería hurtada (1.900); así mismo, mediante correo electrónico del 06/09/2023 se solicitó al proveedor la generación de la nota debito asociada.

De acuerdo con lo anterior, en el informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos con corte al 30/10/2023 (link de acceso: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/Seguimiento-Matriz-de-Riesgos-2023-corte-31-10-2023.pdf>), se registró el estado de las actividades del plan de acción (cerrado).

Así mismo, el cierre fue documentado en el marco de la reunión realizada entre el proceso responsable y la Oficina Asesora de Planeación del 08/11/2023, en la cual se revisaron los soportes que dieron cumplimiento a las acciones formuladas dentro de la fecha inicialmente estipulada.

No obstante, se identificó inoportunidad en el diligenciamiento de los formatos FRO310-457-1 y FRO310-462-1 por parte de la Dirección, el cual fue el 31 de octubre del 2023; cuando el evento se materializó en agosto y la ejecución de las acciones correctivas entre agosto y septiembre del 2023.

#### **Vigencia 2024:**

- ✓ **Atención y Servicio al Cliente:** a la fecha de corte del seguimiento se ha materializado el riesgo “*RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS*”, en las siguientes fechas:

**Fecha de materialización, 29/01/2024:** se reportó la materialización del riesgo el 29/01/2024 a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la OCI en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo; donde se identifica la inoportunidad en la respuesta dada a una PQRS por la Dirección de Operación de productos y Comercialización.

La actividad del plan de acción formulado, a la fecha se encuentra en estado “Finalizada”; en consulta del 24/05/2024 en la carpeta que fue compartida por la Oficina de Atención al Cliente para el seguimiento en la vigencia 2023, se identificaron los siguientes soportes:

- Hoja de ruta en la plataforma “Bogotá Te Escucha” de la petición n°289772024 donde se identifica la traza a la gestión dada; entre otras cosas, la fecha de finalización de la actividad (29/01/2024).
- Memorando n°2-2024-108 del 29/01/2024 se da respuesta definitiva al peticionario por parte de la Dirección de Operación de productos y Comercialización.
- Certificado de notificación electrónica SIGA, donde se identifica la constancia de envío de la comunicación.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

**Fecha de materialización, 22/04/2024:** se reportó la materialización del riesgo el 22/04/2024 a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la OCI en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo; donde se identifica la inoportunidad en la respuesta dada a una PQRS por la Dirección de Operación de productos y Comercialización.

La actividad del plan de acción formulado, a la fecha se encuentra en estado “Finalizada”; en consulta del 24/05/2024 en la carpeta que fue compartida por la Oficina de Atención al Cliente para el seguimiento en la vigencia 2023, se identificaron los siguientes soportes:

- Hoja de ruta en la plataforma “Bogotá Te Escucha” de la petición n°1989432024 donde se identifica la traza a la gestión dada; entre otras cosas, la fecha de finalización de la actividad (22/04/2024).
- Memorando n°2-2024-561 del 22/04/2024 se da respuesta definitiva al peticionario por parte de la Dirección de Operación de productos y Comercialización.
- Certificado de notificación electrónica SIGA, donde se identifica la constancia de envío de la comunicación.

Si bien, se identifica cumplimiento de las actividades formuladas para los dos planes de acción dentro de las fechas inicialmente estipuladas, la Oficina no reportó cierre con los soportes correspondientes a la Oficina Asesora de Planeación, de conformidad con lo establecido en la actividad “n°8. *Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de acción*” del procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados.

De otra parte, no se identifica si a los planes de acción se les dio el cierre correspondiente; aun cuando se identifica cumplimiento de las actividades.

- ✓ **Dirección de Operación de productos y comercialización:** teniendo en cuenta la materialización del riesgo “RG-15 *Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes*” el 14/03/2024, el proceso remitió a la Oficina Asesora de Planeación y a la OCI los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo mediante correo electrónico del 02/05/2024.

Así mismo, adjuntó los soportes de las 4 actividades del plan de acción formulado en el formato FRO310-462; las cuales, a la fecha de corte se encuentran en estado “Ejecutada” por cuanto:

1. Se presentó la denuncia ante la Fiscalía el 15/03/2024 por parte del personal de la empresa encargada de la entrega de billetería; la cual fue radicada ante el ente de control bajo radicado n°32061469778.
2. Soporte de publicación el 28/03/2024 en el periódico El Tiempo del hurto de billetería.
3. El 26/03/2024 se publicó en la página web de la entidad, la noticia sobre el hurto de billetería relacionada con el sorteo 2735 a realizar el 30/03/2024.
4. Se generó la nota crédito para la factura de venta n°DEV17098; con la cual se procedió a descontar la cantidad de billetería hurtada (1.000).



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

Si bien, se evidencia cumplimiento de las actividades formuladas dentro de las fechas inicialmente estipuladas, se identificó inoportunidad en la remisión de los formatos FRO310-457-1 y FRO310-462-1 con soportes por parte de la Dirección, la cual fue el 02 de mayo; cuando la materialización y la ejecución de las acciones correctivas fue en el mes de marzo del 2024.

De otra parte, no se identifica si al plan de acción se le dio el cierre correspondiente; aun cuando se identifica cumplimiento de las actividades.

Así entonces:

- Se dio cierre a 2 planes de acción de las materializaciones de riesgos identificadas entre septiembre y octubre del 2023 (1 Atención y servicio al cliente y 1 Dirección de Operación de productos y comercialización)
- No se identificó el cierre de los 3 planes de acción de las materializaciones de riesgos registradas en la vigencia 2024 (2 Atención y servicio al cliente y 1 Dirección de Operación de productos y comercialización)

**Tabla N°5. Resultado seguimiento gestión planes de acción riesgos materializados entre septiembre del 2023 y al 30 de abril del 2024**

| Área  | Vigencia | Fecha materialización | Reporte formatos a planeación | Cumplimiento plan de acción | Cierre del plan de acción | Observaciones  |
|---|----------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| Atención y servicio al cliente                        | 2023     | 07/09/2023            | ✓                             | ✓                           | ✓                         | Cierre mediante acta mesa de trabajo del 07/11/2023.   |
|   | 2024     | 29/01/2024            | ✓                             | ✓                           | X                         | No reportó cierre del plan de acción con los soportes correspondientes a la Oficina Asesora de Planeación, de conformidad con lo establecido la actividad "n°8. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de acción" del procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados. |
|   |          | 22/04/2024            | ✓                             | ✓                           | X                         | No reportó cierre del plan de acción con los soportes correspondientes a la Oficina Asesora de Planeación, de conformidad con lo establecido la actividad "n°8. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de acción" del procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados. |
| Dirección de Operación de producto y Comercialización | 2023     | 31/10/2023            | ✓                             | ✓                           | ✓                         | Cierre mediante acta mesa de trabajo del 08/11/2023.   |
|   | 2024     | 14/03/2024            | ✓                             | ✓                           | X                         | El proceso remitió a la Oficina Asesora de Planeación y a la OCI las evidencias que dieron cumplimiento a las actividades formuladas en el plan de acción, mediante correo electrónico del 02/05/2024.<br>No obstante, se encuentra pendiente el cierre del plan de acción.                                |

Fuente: Elaboración propia OCI

De acuerdo con lo anterior, se identifica:

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

✓ La Oficina Asesora de Planeación junto con los procesos responsables, adelantaron las mesas de trabajo para dar cierre efectivo a los planes de acción formulados para las materializaciones de riesgos identificadas; lo anterior, en cumplimiento del compromiso pactado en la sesión del CICCI del 11/09/2023, donde:

- De los 11 planes de acción formulados para los riesgos materializados entre la vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023, se realizó únicamente seguimiento y verificación de evidencias para cierre de 5 de 6 reportados a agosto del 2023. (Ver Tabla N°4. Resultado seguimiento a gestión planes de acción riesgos materializados vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023, columna “Cierre del plan de acción”)

Por tanto, los 5 planes de acción formulados para los riesgos materializados reportados en la vigencia 2022 y 1 reportado en la vigencia 2023, se encuentran pendientes de cierre.

- De los 5 planes de acción formulados para los riesgos materializados entre septiembre del 2023 y al corte de este informe, se realizó únicamente seguimiento y verificación de evidencias para cierre de los 2 reportados durante el II semestre de la vigencia 2023. (Ver Tabla N°5. Resultado seguimiento gestión planes de acción riesgos materializados entre septiembre del 2023 y al 30 de abril del 2024, columna “Cierre del plan de acción”).

Por tanto, los 3 planes de acción formulados para los riesgos materializados reportados en la vigencia 2024, se encuentran pendientes de cierre; aun cuando se identificó cumplimiento de las acciones formuladas. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el informe de seguimiento del I bimestre del 2024 realizado por la Oficina Asesora de Planeación no se registra y el informe del II bimestre se encuentra en consolidación.

✓ En la mayoría de los casos, los eventos de riesgo materializados fueron remitidos oportunamente por parte de los procesos responsables a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la OCI; a excepción de la Dirección de Operación de productos y comercialización en los casos anteriormente señalados (vigencias 2023 y 2024).

✓ Si bien, desde los procesos responsables se adelantaron las acciones correctivas correspondientes para minimizar el impacto generado derivado de las materializaciones en la vigencia 2024, se identificó que persisten las siguientes situaciones:

- Únicamente la Dirección de Operación de productos y comercialización remitió las evidencias correspondientes de ejecución de las acciones formuladas en los planes de acción.

La Oficinas de Atención al Cliente no remitió las evidencias correspondientes de ejecución de las acciones formuladas en los planes de acción, lo cual

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

incumple con lo señalado en la actividad n°8 del procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados: *“Mensualmente, se realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Acción; el seguimiento se registra en el Formato de Seguimiento de Eventos de Riesgo Materializados”*.

- Una vez se realiza el cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción formulados derivados de la materialización de riesgos, no se notifica a la Oficina Asesora de Planeación para que realice el seguimiento correspondiente y de cierre al plan de acción; como fue el caso de la Oficina de Atención y Servicio al cliente.
- Debilidades en la Oficina Asesora de Planeación para realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción, de conformidad con las actividades n°8 y 9 del procedimiento PRO310456-1 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados; ya que, son actividades compartidas con el responsable de la gestión del riesgo (líder y/o responsable del proceso).

**- Acciones preventivas tomadas por la primera y segunda línea de defensa frente a las materializaciones de riesgos.**

Teniendo en cuenta que se identificó que 3 de los 7 riesgos se materializaron mayor cantidad de veces durante la vigencia 2022 y al corte de este informe, a continuación, se detallan las acciones preventivas que se identificaron, tomadas por la primera y segunda línea:

- *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”*, el cual **se ha materializado 7 veces**.

**Primera línea:**

Teniendo en cuenta las materializaciones del riesgo, se identifica debilidades por parte de los procesos responsables de dar la gestión a las PQRS dentro del término estipulado por normatividad aplicable; lo anterior, principalmente debido a: 1) no seguimiento periódico a las PQRS asignadas, para identificar el plazo máximo en el cual se debe dar la respuesta y; 2) no gestión oportuna de la respuesta parcial a las PQRS, en los casos en que es necesario obtener información de terceros para dar respuesta definitiva al peticionario.

De acuerdo con lo anterior, se listan los procesos a los cuales se le ha materializado el riesgo:

- Subgerencia Comercial: 30/08/2022 y 18/11/2022
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 20/12/2022
- Secretaría General: 19/07/2023
- Dirección de Operación de productos y comercialización: 07/09/2023, 29/01/2024 y 22/04/2024.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

**Segunda línea:**

La Oficina de Atención al Cliente como control preventivo, remite semanalmente mediante correos electrónicos y/o memorandos las alertas relacionadas con las PQRS que se encuentran prontas a vencer, con el fin de que el proceso responsable realice la gestión oportunamente.

Así mismo, trimestralmente socializa al interior de la entidad el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que los principales responsables de gestionar y tramitar las PQRS que les sean asignadas, lo realicen dentro de los términos de ley estipulados por la normatividad vigente aplicable.

- “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”, el cual **se ha materializado 3 veces** (28/11/2022 y reportado el 23/03/2023, 29/03/2023 y 08/05/2023)

**Primera línea:**

Teniendo en cuenta que la primera materialización del riesgo se debió a las inconsistencias en la impresión de rollos de formulario tipo BOND de los lotes anteriores al n°6, la firma impresora implementó el control semiautomático de lectura de código de barras impreso en los formularios, y adhesivos al rollo; con el cual identificar posibles duplicidades en los formularios tipo Bond de los siguientes lotes.

**Segunda línea:**

Teniendo en cuenta que el riesgo se materializó nuevamente en dos ocasiones (29/03/2023 y 08/05/2023) debido al stock de formularios tipo BOND del lote n°4, desde la Unidad de Apuestas y Control de Juegos se ejecutaron las acciones de mejora formuladas en los planes de acción, las cuales consistieron en mesas de trabajo para identificar la cantidad de rollos duplicados (0.05% del total de las entregas) y realizar seguimiento al plan de acción formulado por la firma impresora para minimizar y subsanar la situación.

Adicional, se realizó requerimiento al Concesionario, para revisión del stock de formularios en el inventario en bodega y a la firma impresora sobre el stock de los lotes producidos en octubre, noviembre y diciembre de 2022; como ejecución de un control detectivo.

De acuerdo con lo anterior, al 30 de agosto del 2023 y al corte de este informe el proceso no ha identificado y/o reportado nuevas materializaciones del riesgo asociado.

- “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, el cual **se ha materializado 2 veces**.

**Primera línea:**



|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

Teniendo en cuenta que en la primera vez que se materializó el riesgo (31/10/2023) no se encontraba identificado en la matriz del proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar-Loterías, se procedió a diligenciar y remitir los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo a la Oficina Asesora de Planeación; para posterior, realizar el registro en la matriz de riesgos y formular los controles asociados.

Ahora bien, en abril del 2024 volvió a materializarse el riesgo en el proceso de entrega por parte de la empresa transportadora suscrita a la firma impresora, para la cual se ejecutaron las acciones correctivas formuladas en el plan de acción.

No obstante, es importante que el proceso responsable identifique e implemente acciones preventivas en asocio con la firma impresora, con el fin de evitar que nuevamente se materialice el riesgo.

De igual forma, la Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea de defensa genera alertas en los informes de seguimiento bimestrales a la matriz de riesgos, en los casos en los que no se identifica reporte de ejecución de controles y actividades de los planes de acción asociadas a cada riesgo identificado; aspectos claves para evitar que los riesgos se materialización.

Adicional, en el marco de la formulación de los planes de acción ante los eventos de riesgos materializados, la Oficina verifica que las acciones correctivas formuladas por el proceso responsable sean efectivas para la minimización del impacto generado por la materialización identificada. Lo anterior informado por esta Oficina vía comunicación telefónica el 28/05/2024, como respuesta a la consulta realizada por la OCI.

## 6. OBSERVACIONES

- **Fortalecimiento de las debilidades identificadas en el informe de seguimiento con corte a 30 de agosto del 2023:**

- **Fuente de Información:** de los informes de seguimiento realizados durante el periodo analizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se identificó que, desde la siguientes oficinas, unidades, dirección y dependencia, persisten las debilidades en el no reporte de la información requerida en los tiempos establecidos en la Política de Administración del Riesgo de la entidad; lo cual incumple el numeral 16. Seguimiento al cumplimiento de esta política: *“Cada Líder del Proceso y su equipo de trabajo deberá realizar seguimiento bimestral, (...)”*:

- Oficina de Gestión de las Tecnologías e Innovación
- Oficina Jurídica
- Unidad Financiera y Contable (incluido el proceso de Gestión de Recaudo)
- Unidad de Apuestas y Control de juegos (Control, Inspección y Fiscalización)
- Unidad de Talento Humano,
- Unidad de Recursos Físicos

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- Dirección de Operación de productos y comercialización
  - Secretaría General
- ✓ **Seguimiento a la materialización de riesgos:** revisados los informes del IV al VI bimestre del 2023 y I bimestre del 2024 elaborados por la Oficina Asesora de Planeación, se identificó que únicamente en el informe del V bimestre se registró el estado de las actividades formuladas para los planes de acción asociados a las materializaciones registradas a la fecha de corte de ese informe.

No obstante y teniendo en cuenta el seguimiento realizado en el mes de noviembre por la Oficina a los planes de acción, este no fue registrado en el informe con corte a diciembre del 2023, con el fin de detallar el estado de las 4 actividades que se registraron como pendientes en el informe anterior asociadas a los procesos de EJSA-Apuestas y Gestión de Tecnologías e Innovación.

De igual forma, si bien, en el informe del I bimestre del 2024 se registra el seguimiento frente a las actividades formuladas en el plan de acción del formato FRO310-462-1 por el proceso, **no se registra el estado de cumplimiento de estas.**

- ✓ **Efectividad Monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación:** persisten debilidades para determinar la adecuada gestión de riesgos al interior de la entidad, debido a:
- **Debilidades en la ejecución de controles** de acuerdo con lo reportado en los informes realizados durante el II semestre 2023 y I bimestre del 2024, y lo verificado en el SharePoint de Planeación Estratégica del 16 al 22 de mayo del 2024 se identifica la persistencia en las debilidades de reporte por parte de los procesos<sup>3</sup>, ya que:
    - No se registra el enlace para acceder a las evidencias, en la columna correspondiente de la matriz (Enlace de evidencias ejecución del control), y en cambio, se registra únicamente el nombre del soporte.
    - No se aportan los soportes correspondientes o lo hacen de forma incompleta; lo anterior, teniendo en cuenta que para varios riesgos se formula más de un control.
    - Los soportes no corresponden a los controles formulados ni al reporte cualitativo registrado en la matriz.
  - **Debilidades en la ejecución de actividades del plan de acción:** conforme a lo registrado en los informes de seguimiento realizados durante II semestre del 2023, y I bimestre del 2024, se identificó:

<sup>3</sup> De acuerdo con lo anterior, los procesos a los que se identificaron entre 1 y 3 de las debilidades descritas, son: Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos, Oficina Jurídica, Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación, Unidad Financiera y Contable (incluido Gestión de Recaudo), y Área de Comunicaciones y mercadeo.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- Baja ejecución de las actividades formuladas para los planes de acción, de conformidad con lo registrado en el informe con corte al 31/12/2023, ya que, se registra la finalización de 19 de las 131 que fueron registradas en la matriz de riesgos; mientras que 111 se encuentran en ejecución y 1 sin reporte de información.

Lo anterior, debido a que una vez revisada las fechas de finalización de las actividades, se identificó que son formuladas para finalizar durante la vigencia, es decir a 31/12/2023.

- Para 30 de las 143 actividades registradas en la versión 1 de la matriz de riesgos para la vigencia 2024, los procesos responsables no reportaron información para verificar su ejecución y/o cumplimiento.

Así mismo, verificado el reporte realizado por los procesos responsables en el SharePoint de Planeación Estratégica con corte a febrero del 2024, se identificaron debilidades relacionadas con el reporte cualitativo y enlace para acceso de evidencias relacionadas, por cuanto:

- No se reporta ejecución y/o avance de las actividades.
- No se registra el enlace para acceder a las evidencias, en la columna correspondiente de la matriz (Enlace de evidencias ejecución del control), y en cambio, se registra únicamente el nombre del soporte.
- No se aportan los soportes correspondientes o lo hacen de forma incompleta.

- ✓ **Oportunidad en la emisión del informe de seguimiento:** verificada la socialización de los informes bimestrales realizados por al Oficina Asesora de Planeación entre el II semestre del 2023 y al corte de este informe, se identificó:

- El informe del IV bimestre del 2023 se socializó 40 días calendario posterior al corte de monitoreo.
- El informe del VI bimestre del 2023 se socializó 45 días calendario posterior al corte de monitoreo.
- El informe del I bimestre del 2024 no fue socializado.

Lo anterior incumple con lo señalado en la Política de Administración de Riesgos versión 4 de noviembre del 2023, lineamientos para la presentación del seguimiento bimestral a la matriz de riesgos por parte de la segunda línea de defensa "(...) **y la Oficina Asesora de Planeación presentará el informe de seguimiento durante el mes siguiente al bimestre vencido. (Negrita fuera de texto)**".

- **Del seguimiento OCI a la gestión de la primera y segunda línea de defensa a los riesgos materializados en el periodo comprendido entre enero del 2022 y agosto del 2023,** se identificó:

- **Cantidad de riesgos materializados:** de la verificación a la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación frente a los 7 riesgos materializados durante el periodo analizado, se identificó que el riesgo "RG-18 Posibilidad de afectación

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

*reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, se ha materializado en mayor cantidad de veces entre la vigencia 2022 y al corte de este informe; es decir 7 veces, en los siguientes procesos:*

- Subgerencia Comercial, 2 veces (30/08/2022 y 18/11/2022)
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 1 vez (20/12/2022)
- Secretaría General: 1 vez (19/07/2023)
- Dirección de Operación de productos y comercialización: 3 veces (07/09/2023, 29/01/2024 y 22/04/2024)

**- Seguimiento planes de acción formulados ante los eventos de materialización de riesgos entre la vigencia 2022 y al corte de este informe.**

- ✓ Si bien, la Oficina Asesora de Planeación junto con los procesos responsables, adelantaron las mesas de trabajo para dar cierre efectivo a los planes de acción formulados para las materializaciones de riesgos reportadas, se identificó que de los 11 planes de acción formulados para los riesgos materializados entre la vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023, se realizó únicamente seguimiento y verificación de evidencias para cierre de 5 de 6 reportados a agosto del 2023. **(Ver Tabla N°4. Resultado seguimiento a gestión planes de acción riesgos materializados vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023, columna “Cierre del plan de acción”)**

Por tanto, los 5 planes de acción formulados para los riesgos materializados reportados en la vigencia 2022 y 1 reportado en la vigencia 2023, se encuentran pendientes de cierre.

- ✓ De los 5 planes de acción formulados para los riesgos materializados entre septiembre del 2023 y al corte de este informe, se realizó únicamente seguimiento y verificación de evidencias para cierre de los 2 reportados durante el II semestre de la vigencia 2023. **(Ver Tabla N°5. Resultado seguimiento gestión planes de acción riesgos materializados entre septiembre del 2023 y al 30 de abril del 2024, columna “Cierre del plan de acción”).**

Por tanto, los 3 planes de acción formulados para los riesgos materializados reportados en la vigencia 2024, se encuentran pendientes de cierre; aun cuando se identificó cumplimiento de las acciones formuladas. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el informe de seguimiento del I bimestre del 2024 realizado por la Oficina Asesora de Planeación no se registra, y el informe del II bimestre se encuentra en consolidación.

- ✓ La Oficina Asesora de Planeación junto con los procesos responsables, adelantaron las mesas de trabajo para dar cierre efectivo a los planes de acción formulados para las materializaciones de riesgos identificadas; lo anterior, en cumplimiento del compromiso pactado en la sesión del CICCI del 11/09/2023, donde:
  - De los 11 planes de acción formulados para los riesgos materializados entre la vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023, se realizó únicamente seguimiento y verificación de evidencias para cierre de 5 de 6 reportados a agosto del 2023.

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

(Ver Tabla N°4. Resultado seguimiento a gestión planes de acción riesgos materializados vigencia 2022 y al 30 de agosto del 2023, columna “Cierre del plan de acción”)

Por tanto, 5 planes de acción formulados para los riesgos materializados reportados en la vigencia 2022 y 1 reportado en la vigencia 2023, se encuentran pendientes de cierre.

- ✓ En la mayoría de los casos, los eventos de riesgo materializados fueron remitidos oportunamente por parte de los procesos responsables a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la OCI; a excepción de la Dirección de Operación de productos y comercialización en los casos anteriormente señalados (vigencias 2023 y 2024).
- ✓ Si bien, desde los procesos responsables se adelantaron las acciones correctivas correspondientes para minimizar el impacto generado derivado de las materializaciones en la vigencia 2024, se identificó que persisten las siguientes situaciones:
  - Únicamente la Dirección de Operación de productos y comercialización remitió las evidencias correspondientes de ejecución de las acciones formuladas en los planes de acción.

La Oficinas de Atención al Cliente no remitió las evidencias correspondientes de ejecución de las acciones formuladas en los planes de acción, lo cual incumple con lo señalado en la actividad n°8 del procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados: *“Mensualmente, se realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Acción; el seguimiento se registra en el Formato de Seguimiento de Eventos de Riesgo Materializados”.*

  - Una vez se realiza el cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción formulados derivados de la materialización de riesgos, no se notifica a la Oficina Asesora de Planeación para que realice el seguimiento correspondiente y de cierre al plan de acción; como fue el caso de la Oficina de Atención y Servicio al cliente.
  - Debilidades en la Oficina Asesora de Planeación para realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción, de conformidad con las actividades n°8 y 9 del procedimiento PRO310456-1 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados; ya que, son actividades compartidas con el responsable de la gestión del riesgo (líder y/o responsable del proceso).

**- Acciones preventivas tomadas por la primera y segunda línea de defensa frente a las materializaciones de riesgos:** de conformidad con el análisis a los riesgos que mayor cantidad de veces se han materializado entre la vigencia 2022 y al corte de este informe, se identificaron debilidades en la primera línea de defensa, ya que, si bien

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

existen controles preventivos para evitar la materialización de riesgos, no se implementan medidas adicionales con las cuales contrarrestar la posibilidad de materialización.

Lo anterior, en relación con el riesgo de la gestión de PQRS por parte de los líderes de los procesos.

## 7. CONCLUSIONES

Para este seguimiento, se identificaron las siguientes conclusiones derivadas de las observaciones asociadas con los procedimientos realizados:

- ✓ Los informes de seguimiento realizados por la Oficina Asesora de Planeación del IV al VI bimestre del 2023, y I bimestre del 2024 se encuentran publicados en el botón de transparencia de la entidad, link: <https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/>
- ✓ Persisten debilidades en el reporte realizado por Oficina de Gestión de las Tecnologías e Innovación, Dirección de Operación de productos y comercialización, Unidad Financiera y Contable (incluido el proceso de Gestión de Recaudo), Unidad de Apuestas y Control de juegos (Control, Inspección y Fiscalización), Unidad de Talento Humano, Secretaría General, Oficina Jurídica y Unidad de Recursos Físicos, por cuanto se identificó:
  - El no reporte de la información requerida en los términos establecidos en la Política de Administración del Riesgo de la entidad;
  - Reporte incompleto de ejecución de controles y actividades del plan de acción
  - Reporte sin evidencias o con enlaces en los que no permiten acceder a las evidencias para verificación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ La mayoría de los procesos responsables reportaron, en los formatos definidos por la entidad, oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación y a la OCI de los eventos de riesgo materializados durante el periodo de corte evaluado; a excepción de los casos registrados para la Dirección de Operación de productos y comercialización.
- ✓ La Oficina Asesora de Planeación registró los eventos de materialización de riesgo presentados durante el periodo de corte analizado, siendo acorde con lo reportado a la OCI por parte de los procesos responsables; únicamente se encuentran pendientes los reportados en marzo y abril del 2024.
- ✓ Los informes de seguimiento del IV al VI bimestre del 2023 realizados por la Oficina Asesora de Planeación fueron socializados a la Gerencia y líderes y/o responsables de los procesos mediante correo electrónico y/o en el marco del CIGD; no obstante, el informe del I bimestre del 2024 no fue socializado.
- ✓ Desde la vigencia 2022 y hasta el periodo de corte evaluado se han materializado en 16 ocasiones, 7 riesgos de gestión en la entidad en los siguientes procesos:
  - **Planeación y Direccionamiento Estratégico:** *“RG-01 Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a no presentar, o presentar informes por fuera de*

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

los términos establecidos, debido al desconocimiento de plazos para la presentación”, **1 vez**, el 26/01/2022.

- **Gestión de las Tecnologías e Innovación:**
    - “RG-30 Posibilidad de afectación económica y reputacional por contar con herramientas tecnológicas que no den respuesta a las necesidades, oportunidades y estrategias de la Lotería”, **1 vez**, el 22/07/2022.
    - “RG-29 Posibilidad de afectación económica, reputacional y de operación por falta de continuidad o fallas en los sistemas de información y herramientas tecnológicas”, **1 vez**, el 23/03/2023.
  - **Atención y Servicio al Cliente:** “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, **7 veces:** 30/08/2022, 18/11/2022, 20/12/2022, 24/07/2023, 07/09/2023, 29/01/2024 y 22/04/2024.
  - **Unidad de Apuestas y Control de Juegos:** “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”, **3 veces:** 28/11/2022, 29/03/2023 y 08/05/2023.
  - **EJSA-Loterías:**
    - “RG-10 Posibilidad de afectación económica y reputacional por ocurrencia de fallas en la realización del sorteo debido a fallas técnicas, tecnológicas o humanas”, **1 vez**, el 23/03/2023.
    - “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, **2 veces:** el 31/10/2023 y 14/03/2024.
- Del análisis realizado, se identificó que los riesgos materializados mayor cantidad de veces fueron:
- “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”: 7 veces.
  - “RG-40 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora”: 3 veces.
  - “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”: 2 veces.
- La Oficina Asesora de Planeación junto con los procesos responsables, en el mes de noviembre adelantaron las mesas de trabajo para dar cierre efectivo a los planes de acción formulados para las materializaciones de riesgos identificadas; lo anterior, en cumplimiento del compromiso pactado en la sesión del CICCI del 11/09/2023.
- La Oficina Asesora de Planeación lleva una base histórica de los eventos de riesgo materializado en las vigencias 2023 y 2024 en la herramienta SharePoint; en la que, para cada proceso, se archivan los formatos de reporte y seguimiento del evento, las evidencias

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

de ejecución aportadas por el proceso responsable y el soporte de seguimiento realizado a los planes acción.

- La efectividad del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación presenta debilidades, debido a deficiencias en el desarrollo de actividades desde la primera y segunda línea de defensa, lo cual impacta negativamente en la adecuada gestión del riesgo al interior de la entidad.

## 8. RECOMENDACIONES

### Líderes y/o responsables de procesos, como primera línea de defensa

- Cumplir con los lineamientos y fechas estipuladas por la Oficina Asesora de Planeación, para el reporte de seguimiento junto con evidencias en cada bimestre; lo anterior en función de los criterios que exige dicha Oficina (materialización o no del riesgo, ejecución de los controles y ejecución de las actividades del plan de acción de las matrices de riesgos)
- Realizar monitoreo mensual a los planes de acción formulados para los eventos de riesgo materializados reportados de conformidad con el procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados y reportar a la Oficina Asesora de Planeación el avance de ejecución y/o cumplimiento junto con las evidencias correspondientes.
- Cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo respecto de la revisión, actualización y monitoreos a los riesgos del proceso, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la cultura de gestión del riesgo al interior de la entidad.
- Reportar oportunamente los eventos de riesgos materializados a la Oficina Asesora de Planeación en los formatos correspondientes, de conformidad con el procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados vigente.
- Implementar estrategias adicionales a los controles formulados para cada riesgo, con el fin de prevenir con mayor efectividad la materialización de riesgos al interior de la entidad, que generen un impacto económico y reputacional, así como investigaciones y/o sanciones disciplinarias para la entidad.

### Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa

- Realizar seguimiento a las actividades del plan de acción formulado para los eventos de riesgo materializado reportados por la Dirección de Operación de productos y comercialización y la Oficina Atención y Servicio al Cliente, en los meses de marzo y abril del 2024; respectivamente. Así mismo, documentarlos en el informe de seguimiento del II bimestre.





|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>FORMATO<br/>INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b> | CÓDIGO:  | FRO102-484-2 |
|  | VERSIÓN: | 2            |
|  | FECHA:   | 19/04/2023   |

- Incluir en los informes bimestrales de seguimiento el estado del cumplimiento de las actividades registradas en los planes de acción derivados de los eventos de riesgo materializados.
- Coordinar con los procesos responsables el monitoreo mensual a los planes de acción formulados para los eventos de riesgo materializados reportados de conformidad con el procedimiento PRO310-456-1 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados; así mismo, en los casos en los cuales se identifique cumplimiento, realizar seguimiento y dar cierre al plan de acción correspondiente.
- Ajustar la base de datos de eventos de riesgo materializado, incluyendo un Excel donde se registre por lo menos la siguiente información clave para el fortalecimiento de la gestión del riesgo:
  - Los eventos históricos, que permitan revisar si el riesgo fue identificado e incluido en la matriz de riesgos
  - Análisis que justifiquen si los controles no son suficientes o no fueron efectivos de aquellos riesgos materializados.
  - Si se formuló y cumplió el plan de acción
  - Análisis de los casos en que se formula y cumple el plan de acción, pero aún así se sigue materializando el riesgo; es decir, frente a la efectividad de dichos planes de acción.
  - Registrar la traza de cuántas veces se ha materializado el riesgo
  - Las recomendaciones que se desprendan hacia la línea estratégica y primera línea de defensa, según lo mencionado anteriormente.

Atentamente,

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

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