



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	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 DE 2024 A 30 DE ABRIL DEL 2025

Elaborado:

MAYO DE 2025



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO LEGAL	4
4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	4
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
6. OBSERVACIONES	29
7. CONCLUSIONES	34
8. RECOMENDACIONES	38

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de seguimiento
DESTINATARIOS:	<p>LUIS A. NEIRA SANCHEZ Gerente General (E) Subgerente Comercial y de Operaciones</p> <p>JESUS E. MENDEZ GARZON Jefe Oficina Asesora de Planeación Directora de Operación de producto y Comercialización (E)</p> <p>LESVIA M. ESCOBAR SAAVEDRA Jefe Oficina Jurídica</p> <p>FRANK MANOTAS PUENTES Secretario General (E) Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno</p> <p>NELCY YURANI RAMOS LOPEZ Oficina Oficial de Cumplimiento</p> <p>FERNANDO RAMIREZ RAMIREZ Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos (A)</p> <p>ANDRÉS M. PINZÓN ROJAS Jefe Unidad Financiera y Contable</p> <p>MARTHA L. DURAN CORTES Jefe Unidad de Talento Humano (A)</p> <p>DAYAN P. PASAJE QUIROGA Jefe Unidad de Recursos Físicos (A)</p> <p>LEYDY Y. PINEDA AFANADOR Jefe Oficina de Gestión de Tecnologías</p> <p>LUZ M. MESA BALLESTEROS Tesorera General</p> <p>SANDRA M. TRUJILLO VARGAS Área de Atención y servicio al cliente</p> <p>JHOAN A. RODRÍGUEZ HUÉRFANO Profesional Oficina Comunicaciones y Mercadeo</p>
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Informes de seguimiento trimestrales al mapa de riesgos de la entidad publicados en el botón de transparencia de la entidad SharePoint "Planeación Estratégica"
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Manuela Hernández J. –Contratista Oficina de Control Interno

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	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 octubre del 2024 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 octubre del 2024; 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 2024 y abril del 2025, y; 3) a los eventos de riesgos materializados reportados entre septiembre del 2024 y abril del 2025.

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 2017¹, en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2025 en su versión 2 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC I sesionado el 27 de febrero del 2025 y bajo los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo en la entidad versión de octubre del 2024.

4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

El Seguimiento realizado por esta oficina abarcó los siguientes aspectos:

¹ **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..."

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- ❖ Verificación de la publicación de los informes de seguimiento a la matriz de Riesgos en el botón de transparencia de la entidad, elaborados por la Oficina Asesora de Planeación.
- ❖ 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 2024, respecto a:
 - Cumplimiento total de los 2 criterios para los cuales se identificó debilidades y que son evaluados en el marco del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión-FURAG (Índice de Desempeño Institucional-IDI), relacionados con la gestión de riesgos y el manejo de eventos de riesgos materializados por la entidad.
 - La efectividad del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación asociada a:
 - a) Fuente de información.
 - b) Aspectos evaluados.
 - c) 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 2024 y abril del 2025.
 - 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.
- ❖ Seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la OCI registradas en el informe del corte anterior.
- ❖ Socialización previa a radicación del informe final a los líderes de los procesos mediante correo electrónico del 29/05/2025; a fin de que las observaciones identificadas fueran analizadas por los responsables y en caso de contar con comentarios y/o información adicional las remitieran a más tardar el 03/06/2025; para el cual no se recibieron comentarios por parte de los procesos responsables.

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 20/05/2025 se identificó el informe de seguimiento del IV bimestre y III cuatrimestre del 2024 ([link: https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/](https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/)).

En relación con el informe del I trimestre del 2025, el 13/05/2025 se informó verbalmente por la OAP que el informe se encuentra en etapa de iniciar su consolidación; teniendo en cuenta, que al viernes 09/05/2025 los siguientes procesos se encontraban pendiente de reportar la



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

ejecución de controles y actividades de los planes de acción en sus respectivas matrices: Oficina de Control Disciplinario Interno, Área de Comunicaciones y mercadeo, y Oficina Jurídica.

- **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 2024.**

- Criterios de evaluación en el marco del Formulario FURAG

Teniendo en cuenta que en el informe del corte anterior, se realizó verificación a los 17 criterios evaluados en el marco de 3 de las preguntas del formulario del Índice de Desempeño Institucional-IDI², relacionados con la gestión de riesgos y el manejo de eventos de riesgos materializados por la entidad durante la vigencia 2024; se identificó que 2 criterios cumplían parcialmente.

Por consiguiente, se realizó verificación de las medidas implementadas para fortalecimiento de las actividades realizadas por la entidad en función del cumplimiento efectivo de los siguientes 2 criterios:

Tabla N°1. Criterios cumplidos parcialmente por la entidad en el marco de los Formularios IDI.

Pregunta	Criterio evaluado	Cumple			Evidencia	Observación
		Si	No	Parcial		
358. Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles por parte de los líderes de proceso, como primera línea de defensa:	Se ejecutaron los controles tal como fueron diseñados			X	https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/	En los informes de seguimiento de agosto y diciembre del 2024, se identificó el no reporte, reporte incompleto o reporte sin evidencias por parte de la Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos, Unidad Financiera y Contable, Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación y Oficina Gestión Jurídica.
	Se puede evidenciar la aplicación efectiva de los controles, acorde con las actividades llevadas a cabo, y con la disminución de riesgos materializados			X	https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/	En el mes de octubre se materializó el riesgo de inoportunidad en respuesta de las PQRS en la Unidad de Recursos Físicos.

Fuente: elaboración propia OCI

De la anterior tabla, se identificó que persisten las debilidades por parte de los procesos relacionadas con el reporte de evidencias que soportan la ejecución de controles y aplicación efectiva de controles para prevenir la materialización de riesgos.

² “354. Para el análisis de eventos (materializaciones del riesgo), la entidad capturó información a partir de: (...)”
 358. Con respecto a la aplicación y seguimiento a los controles por parte de los líderes de proceso, como primera línea de defensa: (...)”
 359. Respecto al seguimiento y monitoreo a los controles que debe llevar a cabo la oficina de planeación o quien haga sus veces, como segunda línea de defensa: (...)”



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Frente a los 15 criterios restantes, se considerará realizar seguimiento en el corte del siguiente informe; a fin de identificar si la entidad mantiene y/o ha fortalecido su implementación.

- Efectividad del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación:

Fuente de información:

Teniendo en cuenta las debilidades identificadas en el informe con corte a agosto del 2024, 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 bimestre y III cuatrimestre del 2024 donde se identificó lo siguiente:

Tabla N°2. Reporte de seguimiento por procesos III cuatrimestre 2024 y I trimestre 2025

Proceso	Periodo	Reporte incompleto	Reporte sin evidencias	Sin reporte
Unidad de Talento Humano	IV bimestre 2024	X		
Gestión Financiera y Contable	IV bimestre 2024	X		
	III cuatrimestre 2024	X		
Gestión de Bienes y Servicios	III cuatrimestre 2024		X	
Gestión Documental	III cuatrimestre 2024			X
Gestión de Tecnologías e Innovación	III cuatrimestre 2024			X
Gestión Jurídica	III cuatrimestre 2024			X

Fuente: Elaboración OCI, a partir de la información registrada en los informes de seguimiento realizados por la Oficina Asesora de Planeación del IV bimestre y III cuatrimestre del 2024, y I trimestre 2025.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que desde la vigencia 2024 y a la fecha del informe los procesos con mayor recurrencia al no reporte o reporte incompleto de la información requerida son: la Oficina de Gestión de las Tecnologías e Innovación, Unidad de Recursos Físicos, Unidad Financiera y Contable y Oficina Jurídica.

Esta situación, 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 cortes 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.



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

De acuerdo con lo anterior, se revisaron los informes emitidos durante IV bimestre y III cuatrimestre del 2024, identificando:

1. Seguimiento a eventos de riesgo materializados:

Vigencia 2024:

IV bimestre: se registró en el informe de seguimiento realizado por la OAP la siguiente materialización de riesgos:

Gestión Jurídica: *“RG-31 Posibilidad de afectación económica y reputacional por NO atender oportunamente las distintas actuaciones que deben surtirse en los procesos judiciales, trámites extrajudiciales y administrativos a cabo”* el 31/07/2024. Por parte de la Oficina 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 a la OAP.

No obstante, no se registró la siguiente materialización ocurrida dentro del periodo de análisis:

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 02/07/2024; para la cual se diligenciaron los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo por parte del área y se remitieron mediante correo electrónico a la OAP.

III cuatrimestre (septiembre a diciembre): se registró en el informe de seguimiento realizado por la OAP las siguientes 5 materializaciones de 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 09/10/2024, 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 se remitieron a la OAP mediante correo electrónico del mismo día.

EJSA-Loterías: *“RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”.* El 30/05/2024, 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 se remitieron a la OAP mediante correo electrónico del 03/10/2024.

Respecto del evento de riesgo de **corrupción** *“RC-03 “Posibilidad de afectación económica y reputacional por entrega o retención de billetería, o asignación de cupos a distribuidores con incumplimiento de requisitos con fin de favorecer a*



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

un tercero a cambio de beneficios"; el cual fue registrado en el informe con corte a agosto se realiza la siguiente aclaración:

Teniendo en cuenta que en la Auditoría al Proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar realizada por la OCI entre julio y agosto del 2024 se revisó, entre otras cosas, los eventos de riesgos materializados reportados y de allí en el hallazgo n°7 del informe se registra sobre la no retención de despacho a un distribuidor cuando adeudaba 6 sorteos y, por ende, se reportó la materialización hasta el 02 de octubre del 2024 asociada al riesgo mencionado.

Posterior, se revisó el informe de riesgos con corte al 31/12/2024 realizado por la OAP donde se incluyó la materialización, pero esta se asocia con el riesgo fiscal "*RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías*"

De acuerdo con todo lo anterior, se puede identificar que la imprecisión se debe a que hasta que en el mes de **septiembre del 2024** cuando se actualizó la matriz de riesgos incluyendo los riesgos fiscales, el riesgo de corrupción incluía la entrega de billetería con incumplimiento de requisitos; y el proceso realizó el reporte de la materialización hasta **octubre**.

Por lo tanto, se aclara que el riesgo materializado mencionado en el anterior informe elaborado por la OCI, no hace alusión al riesgo de corrupción, sino al fiscal.

Gestión de Tecnologías e Innovación: mediante correo electrónico del 30/10/2024 se reportaron las siguientes 2 materializaciones:

"Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico" el 22/04/2024; no obstante, a la fecha de este informe se encuentra sin codificar debido a la no identificación en la matriz de riesgos del proceso, versión n°1 del 2025.

"RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y perdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados"; **para el cual no se identificó fecha en la cual ocurrió el evento.**

Para ambos riesgos, se diligenció y remitió únicamente el formato FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos.

EJSA-Loterías y Gestión de Tecnologías e Innovación: mediante correo electrónico del 30/10/2024 se reportó la materialización del riesgo no identificado "*Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá*", ocurrido en los sorteos 2748 del 27/06/2024 y 2751 del 18/07/2024; para el cual únicamente se diligenció y remitió únicamente el formato FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Vigencia 2025:

I trimestre: en el informe de seguimiento y/o supervisión del mes de febrero que realizó la Unidad de Apuestas y Control de juegos al contrato con la firma impresora, se registró un evento posiblemente asociado al riesgo “*RG-07 Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir en duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora*”, el cual no fue reportado a la OAP debido a que la situación y/o novedad presentada por el concesionario se relacionaba con que “*El tiquete se rompe al realizar la impresión de la apuesta*” más no con la duplicidad de serie y numeración.

Así entonces, revisados los soportes remitidos por el proceso mediante correo electrónico del 22/05/2025 se identificó:

- Comunicación del Concesionario de fecha 13/05/2025 radicada a la entidad mediante memorando n°1-2025-334 del 14/02/2025; informando la novedad en los rollos.
- Memorando n°2-2025-202 del 17/02/2025 con el cual el proceso informó a la firma impresora la novedad con los rollos.
- Informe de calidad de la firma impresora del 18/02/2025, realizado frente a la novedad informada.
- Comunicación de la firma impresora del 25/02/2025 informando la investigación que se realizó, los resultados obtenidos y las acciones de mejora implementadas.

Finalmente, y de conformidad con la información remitida el riesgo citado no se materializó, ya que, la novedad no se relaciona con duplicidad en los rollos. No obstante, es importante que el proceso valide si es procedente o no el ajuste en la redacción de este riesgo, en el sentido que este englobe todas las novedades relacionadas con la impresión de los rollos por la firma impresora.

De otra parte, mediante correo electrónico del 22/05/2025 la OCI solicitó a las siguientes dependencias informar si durante el periodo evaluado identificaron y reportaron materializaciones de riesgos identificados y no identificados:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Comercial y de Operaciones. • Secretaría General • Oficina Control Disciplinario Interno • Oficina Oficial de Cumplimiento • Oficina Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Talento Humano • Unidad Financiera y Contable • Tesorería • Unidad de Recursos Físicos • Área de Comunicaciones y mercadeo |
|---|--|

De lo anterior, se informa que únicamente se recibió respuesta el 22/05/2025 de la Oficina Oficial de Cumplimiento y el Área de Comunicaciones y mercadeo, informando la no materialización.

2. Ejecución de controles

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

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 IV bimestre y III cuatrimestre del 2024 y lo verificado en el SharePoint de Planeación Estratégica el 19 y 23 de mayo del 2025, se identificó la persistencia en las debilidades de reporte por cuanto:

- ❖ No se reportó la ejecución de controles (con evidencias) para el III cuatrimestre por parte de la Unidad de Recursos Físicos.
- ❖ Reporte de ejecución (con soportes) de forma incompleta; lo anterior, teniendo en cuenta que para varios riesgos se formula más de un control. Esto ocurrió para la Unidad de Talento Humano y Unidad Financiera y Contable
- ❖ No se reportó ejecución de controles para el III cuatrimestre por parte de la Unidad de Recursos Físicos (Gestión Documental), Oficina Jurídica y Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación.

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 en los informes de los cortes citados realizados por la OAP 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.

Respecto al reporte de evidencias, se identificó que se mantiene el uso de carpetas compartidas en el SharePoint de Planeación Estratégica, donde cada proceso anexa los soportes correspondientes de la ejecución de controles formulados para los riesgos identificados en sus matrices; no obstante, es importante que los soportes sean anexados de tal forma que sea fácil identificar a que control pertenecen.

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 entre el IV bimestre y III cuatrimestre del 2024 por la OAP, se identificó:

- ✓ Variación de las actividades entre el IV bimestre y el III cuatrimestre; es decir, de 143 actividades pasó a 133 al finalizar la vigencia.

En el informe del III cuatrimestre no se justifica el motivo de la variación de actividades.

- ✓ En el IV bimestre, de las 143: 1 se cumplió, 133 se encuentran en ejecución, 6 pendientes y para 3 los procesos responsables no reportaron información para verificar su ejecución y/o cumplimiento.
- ✓ En el III cuatrimestre, se cumplieron 109 de las 133 actividades; y para 24 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

Por consiguiente, si bien se identificó un avance positivo frente a la ejecución de las actividades formuladas para los planes de acción, cuya periodicidad se establece para finalizar la vigencia, es decir al 31/12/2024; se requiere mayor compromiso de los procesos responsables a fin de que el 100% de actividades formuladas se cumplan dentro del plazo inicialmente establecido.

Tabla N°3. Resultados ejecución actividades del plan de acción periodo IV bimestre y a III cuatrimestre 2024.

	Total actividades informe	Cumplidas	En ejecución	Pendientes	Atrasadas o sin reporte de información	Total, actividades calculada por la OCI	Observaciones
IV bimestre 2024	143	1	133	6	3	143	Sin diferencia entre las actividades registradas por la OAP y las calculadas por la OCI.
III cuatrimestre 2024	133	109	–	–	24	133	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 2024.

Así mismo, en la verificación realizada el 22/05/2025 al reporte realizado por los procesos responsables en el SharePoint de Planeación Estratégica con corte a agosto y diciembre 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. Lo anterior, por parte de la Unidad Financiera y Contable
- No se aportan los soportes correspondientes o lo hacen de forma incompleta. Lo anterior, por parte de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos (incluido Gestión Documental), Unidad Financiera y Contable (Gestión de Recaudo), Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación, Oficina Jurídica, Control Disciplinario Interno y Protección de Datos Personales.

De otra parte, se identificó que persiste la debilidad en que la mayoría de los procesos no reporta en el avance cualitativo, específicamente lo relacionado con la ejecución de actividades del plan de acción; por tanto, dificulta establecer el estado de estas.

Oportunidad en la emisión del informe de seguimiento:

Con el fin de validar lo señalado en la Política de Administración de Riesgos versión 7 de octubre del 2024, 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**



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Asesora de Planeación presentará el informe de seguimiento durante el mes siguiente al trimestre vencido. (Negrita fuera de texto)”, se consultó el 22/05/2025 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 OAP durante el periodo analizado, no obstante, no se identificó información.

Sin embargo, el 28 de mayo se revisa la carpeta donde se consolidan las actas de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD, donde se identificó:

- **Informe IV bimestre 2024:** no se identificó que el informe (preliminar y final) fuera socializado mediante correo electrónico o en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD.
- **Informe III cuatrimestre 2024:** en la sesión del CIGD del 19/02/2025 la OAP socializó el informe de seguimiento; es decir, 50 días calendario posterior al corte de monitoreo.

No obstante, no se logró identificar si el informe socializado fue el preliminar o final, teniendo en cuenta que el acta no lo señala.

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 del informe final de seguimiento para el III bimestre del 2024.

- **Seguimiento OCI a la gestión de la primera y segunda línea de defensa a los riesgos materializados en el periodo comprendido septiembre del 2024 y abril del 2025**

- Cantidad de riesgos materializados

De conformidad con la información consultada en la base de datos que lleva la Oficina Asesora de Planeación, se identificó los siguientes riesgos materializados entre septiembre del 2024 y abril del 2025:

Tabla N°4. Cantidad de riesgos materializados por proceso entre septiembre del 2024 y abril del 2025.

Proceso afectado	Riesgo	Cantidad de materializaciones a abril del 2025	N° de planes de acción
Atención y Servicio al Cliente	RG-18	1	1
Total		1	1

Fuente: Elaboración propia a partir de información consultada en la Oficina Asesora de Planeación.

Riesgo	Cantidad de materializaciones septiembre a diciembre 2024	Cantidad de materializaciones enero a abril del 2025
RG-18	1	-





FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Total	1	-
--------------	----------	----------

Fuente: Elaboración propia a partir de información consultada en la Oficina Asesora de Planeación.

Si bien, en el informe de seguimiento a la matriz de riesgos del III cuatrimestre del 2024 realizado por la OAP, se registraron 5 materializaciones; solamente la siguiente fue reportada durante el periodo analizado:

- **Atención y Servicio al Cliente:** *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, el 09/10/2024.*

Lo anterior, teniendo en cuenta que los demás procesos no reportaron a la OCI eventos ocurridos; en el marco de la solicitud realizada mediante correo electrónico del 22/05/2025.

Respecto de las otras 4; 3 corresponden a fechas anteriores al corte analizado y para una, no se registró por el proceso la fecha en la que ocurrió:

- **EJSA-Loterías:** *“RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”, ocurrido el 30/05/2024 y reportado en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo el 03/10/2025 a la OAP.*
- **Gestión de Tecnologías e Innovación:**
 - *“Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico”, ocurrido el 22/04/2024.*
 - *“RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados”; para el cual no se identificó fecha en la cual ocurrió el evento.*

Los cuales fueron reportados por el proceso el 30/10/2025 únicamente en el formato FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos.

- **EJSA-Loterías y Gestión de Tecnologías e Innovación:** *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá”, ocurrido el 27/06/2024 y 18/07/2024; y el cual, fue reportado el 30/10/2025 únicamente en el formato FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos.*

De otra parte, se identificó la persistencia en el no reporte del siguiente evento materializado que fue registrado por la OAP en el informe con corte al II bimestre del 2024:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- **Gestión de Tecnologías e Innovación:** “Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie” el 29/05/2024; el cual, a la fecha no cuenta con los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo debidamente diligenciados y en la base de datos que lleva la OAP.

Así entonces, durante la vigencia 2024 y hasta el periodo de corte evaluado se han materializado en 13 ocasiones, 7 riesgos de gestión en la entidad, así:

Tabla N°5. Cantidad de riesgos materializados por proceso vigencia 2024.

Proceso afectado	Riesgo	Cantidad de materializaciones enero a diciembre 2024	N° de planes de acción
Atención y Servicio al Cliente	RG-18	4	4
Explotación de Juego de Suerte y Azar-Loterías	RG-15	2	2
	RF-02	1	1
Gestión Jurídica	RG-31	1	1
Gestión de las tecnologías e Innovación	Sin codificar	2	1
	RPDP-12	1	1
Gestión de las tecnologías e Innovación / Explotación de Juego de Suerte y Azar-Loterías	Sin codificar	2	1
Total		13	11

Fuente: Elaboración propia a partir de información consultada en 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”, **4 veces:** 29/01/2024, 22/04/2024, 02/07/2024 y 09/10/2024.
- **EJSA-Loterías:**
 - “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, **2 veces:** el 14/03/2024 y 14/05/2024.
 - “RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”, **una vez,** el 30/05/2024.
- **Gestión Jurídica:** “RG-31 Posibilidad de afectación económica y reputacional por NO atender oportunamente las distintas actuaciones que deben surtirse en los procesos judiciales, trámites extrajudiciales y administrativos a cabo”, **una vez,** el 31/07/2024.
- **Gestión de las tecnologías e Innovación:**



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- **Sin codificación:** "Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico", **una vez**, el 22/04/2024

- **Sin codificación:** "Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie", **una vez**, el 29/05/2024 (el cual no se ha reportado en los formatos a la OAP)

- "RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados"; **una vez**, para el cual no se identificó fecha en la cual ocurrió el evento.

- **Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías:** "Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá", **2 veces:** 27/06/2024 y 18/07/2024.

Siendo el riesgo "RG-18" materializado en mayor cantidad de veces.

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

1. Vigencia 2023

Teniendo en cuenta que en el informe anterior se realizó seguimiento a los planes de acción formulados para los eventos materializados entre las vigencias 2022 y 2023 que se encontraban vigentes, se identificó que a la fecha de seguimiento se cerró el plan de acción asociado al evento reportado por el proceso de Gestión de Tecnologías e Innovación para el 23/03/2023.

Tabla N°6. Resultado seguimiento a gestión planes de acción riesgos materializados vigencia 2023

Área	Vigencia	Fecha materialización	Reporte formatos a planeación	Cumplimiento plan de acción	Cierre del plan de acción	Observaciones
Gestión Tecnologías e Innovación	2023	23/03/2023	✓	✓	✓	De conformidad con el seguimiento realizado por la OAP, se registró el cierre del plan en el informe de seguimiento a matriz de riesgos con corte a diciembre del 2024.

Fuente: Elaboración propia OCI

- X: No cumple con el criterio evaluado.
- ✓: Se cumple con el criterio evaluado
- : El criterio se encuentra pendiente de cumplimiento

Por consiguiente, se revisó el seguimiento realizado por la OAP donde en el numeral 19. Seguimiento planes de acción eventos de riesgo del informe de seguimiento a la matriz de



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

riesgos con corte al 31/12/2024; se identificó el estado “**Cerradas**” de las siguientes actividades cuya fecha de cumplimiento se reprogramó entre el 30/06/2024 y 15/12/2024:

- Identificar las actividades de mantenimiento del tablespace y documentar como se crea uno nuevo y se apunta al nuevo. Para que cuando vuelva a pasar se pueda solucionar sin llamar al proveedor.
- Documentar procedimientos periódicos de mantenimiento sobre el sistema.

Revisada la base de datos de eventos de riesgo materializados asociada que lleva la OAP, no se identificaron los soportes que dieran cumplimiento del cierre de las acciones.

2. Vigencia 2024

Teniendo en cuenta que en el informe anterior, se realizó seguimiento a los 6 planes de acción formulados para los 9 eventos materializados entre enero y agosto del 2024, se identificó el cierre de 4, pendientes 2 y 3 no fueron formulados³; de conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en septiembre del 2024.

No obstante, y teniendo en cuenta que se identificó que durante la vigencia 2024 se materializaron 7 riesgos en 13 ocasiones (incluidos los 9 entre enero y agosto) y, se formularon 11 planes de acciones; a continuación, se presenta la gestión realizada por la primera y segunda línea de defensa:

- Cierre de 7 planes de acción:

- Atención y Servicio al Cliente: materialización del riesgo “*RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS*” en las siguientes fechas: 29/01/2024, 22/04/2024, 02/07/2024 y 09/10/2024.

Así entonces, los planes de acción de los eventos del **29/01/2024**, **22/04/2024** y **02/07/2024** fueron cerrados en septiembre del 2024; de conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en el Formato FRO310-462-1.

Por su parte del plan de acción del evento del **09/10/2024**, fue cerrado en diciembre del 2024; de conformidad con el seguimiento el seguimiento registrado por la OAP en el informe con corte al 31/12/2024.

Por consiguiente, en consulta del 22/05/2025 en la carpeta que fue compartida por la Oficina de Atención al Cliente el 20/05/2025, se identificaron los siguientes soportes:

- Hoja de ruta en la plataforma “Bogotá Te Escucha” de la petición n°4163082024 donde se identifica la traza a la gestión dada; entre otras cosas, la fecha de finalización de la actividad (09/10/2024).

³ **4 planes cerrados:** 3 del Área de Atención y servicio al cliente (“*RG-18*” el 29 de enero, 22 de abril y 02 de julio del 2024) y 1 de la Dirección de Operación de productos y comercialización (“*RG-15*” el 14/03/2024)

2 planes pendientes: 1 de la Dirección de Operación de productos y comercialización y 1 Oficina Jurídica.

3 planes no formulados 1 de la Dirección de Operación de productos y comercialización y 2 de la Oficina de Gestión de Tecnologías e innovación.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- Memorando n°2-2024-1411 de fecha 09/10/2024 con el cual se le dio respuesta a la petición n°4163082024 por parte de la Unidad de Recursos Físicos.
- Correo electrónico de fecha 09/10/2024 como anexo a la respuesta dada mediante memorando.

- **EJSA-Loterías:** materialización del riesgo *“RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”* el **14/03/2024**; para el cual se formuló el plan de acción con 4 actividades y fue cerrado en septiembre del 2024 de conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en el Formato FRO310-462-1.

Materialización del riesgo *“RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”*, el **30/05/2024**; para el cual se formularon 5 actividades que se encuentran **“Cerradas”**, por cuanto:

1. Se realizó cobro persuasivo al distribuidor ROZZO mediante correos electrónicos de las siguientes fechas: 17 y 30 de mayo, 16 de julio, 16 de septiembre, 02 de octubre.
2. Memorando n°3-2024-1164 del 09/07/2024 con el cual el proceso solicitó a la Oficina Jurídica iniciar el cobro correspondiente al distribuidor.
3. Reunión del Comité de cupos del 25/07/2024, en la cual se canceló el cupo al distribuidor.
4. Documento *“Mezcla agosto 2024”* con el nuevo cupo en 0 y asignación para impresión sin el distribuidor.
5. Correo electrónico de fecha 01/10/2024 con el cual se le notificó a la entidad, que la demanda se generó y soporte del juzgado.

El plan fue cerrado en diciembre del 2024; de conformidad con el seguimiento el seguimiento registrado por la OAP en el informe con corte al 31/12/2024.

- **Gestión Jurídica:** materialización del riesgo *“RG-31 Posibilidad de afectación económica y reputacional por NO atender oportunamente las distintas actuaciones que deben surtirse en los procesos judiciales, trámites extrajudiciales y administrativos a cabo”* el **31/07/2024**; cuya actividad se encuentra **“Cerrada”**

Verificado el procedimiento PRO103-469 Cumplimiento pago de sentencias y conciliaciones versión n°3 de noviembre del 2024, se identificó que en la actividad n°21 se registró lo relacionado con lo establecido en el Decreto 1069 del 26 de mayo de 2015, Artículo 2.2.4.3.1.2.12. Modificado por el Art. 3, Decreto Nacional 1167 de 2016. De la acción de repetición y artículo 125 de la ley 2220 de 2022.

El plan fue cerrado en diciembre del 2024; de conformidad con el seguimiento el seguimiento registrado por la OAP en el informe con corte al 31/12/2024.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- En ejecución 4 planes de acción:

- **EJSA-Loterías:** materialización del riesgo “*RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes*” el **14/05/2024** (reportado con fecha del 30/05/2024); la actividad n°8 “*Ajustar el plan de contingencia incluyendo las fechas de las actividades que deben realizarse en caso de hurto*” se encuentra **INCUMPLIDA**, ya que, al 31/12/2024 se encontraba pendiente el envío del soporte correspondiente para dar cierre y a la fecha del seguimiento no se identificó actualización del estado de la acción.

- **Gestión de Tecnologías e Innovación:**

Materialización del riesgo no identificado “*Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico*”, el **22/04/2024**; para el cual se formuló una actividad que se encuentra pendiente de envío de soportes para dar cumplimiento y cierre.

No obstante, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento de eventos de riesgos materializados con el respectivo plan de acción.

Materialización del riesgo “*RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados*”; **para el cual no se identificó fecha en la cual ocurrió el evento.**

Para el cual se formularon 4 actividades que se encuentran pendientes de envío de soportes para dar cumplimiento y cierre. No obstante, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento de eventos de riesgos materializados con el respectivo plan de acción.

- **EJSA-Loterías y Gestión de Tecnologías e Innovación:** materialización del riesgo no identificado “*Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá*”, el **27/06/2024** y **18/07/2024**.

Para los 2 eventos **se formuló 1 plan de acción** con 3 acciones; de las cuales, a 2 no se le asignó fechas de inicio y fin, y la faltante se le asignó fecha fin para el 30/02/2024. No obstante, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento de eventos de riesgos materializados con el respectivo plan de acción.

- 1 plan de acción no formulado:

- **Gestión de Tecnologías e Innovación:** la materialización del riesgo no identificado “*Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo*”

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

que permite comprar un único número y serie” el 29/05/2024 en el proceso de Gestión de Tecnologías e Innovación no ha sido reportada a la OAP en los formatos correspondientes; lo que significa que han pasado 336 días calendario posterior al evento sin que se haya: 1) identificado el riesgo en la matriz; 2) reportado en los formatos establecidos y; 3) ejecutado el plan de acción correspondiente (**ver fila resaltada en amarillo de la Tabla N°7. Resultado seguimiento gestión planes de acción de los 7 riesgos materializados en la vigencia 2024**)

Así entonces, a continuación, se detalla: 1) Oportunidad en el reporte de formatos de materialización de riesgos a la Oficina Asesora 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:

Tabla N°7. Resultado seguimiento gestión planes de acción de los 7 riesgos materializados en la vigencia 2024

Área	Fecha materialización	Reporte formatos a planeación	Fecha reporte formatos	N° plan de acción	Cumplimiento plan de acción	Cierre del plan de acción	Observaciones
Atención y servicio al cliente	29/01/2024	✓	29/01/2024	1	✓	✓	Materialización del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS” De conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en el Formato FRO310-462-1, el plan fue cerrado en el mes de septiembre del 2024.
	22/04/2024	✓	22/04/2024	1	✓	✓	Materialización del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS” De conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en el Formato FRO310-462-1, el plan fue cerrado en el mes de septiembre del 2024.
	02/07/2024	✓	02/07/2024	1	✓	✓	Materialización del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS” De conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en el Formato FRO310-462-1, el plan fue cerrado en el mes de septiembre del 2024.
	09/10/2024	✓	09/10/2024	1	✓	✓	Materialización del riesgo “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS” Cumplimiento y cierre del plan de acción, de conformidad con el seguimiento registrado en el informe de seguimiento a matriz de riesgos con corte al 31/12/2024.
Dirección de Operación de producto y Comercialización	14/03/2024	✓	02/05/2024	1	✓	✓	Materialización del riesgo “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”

**FORMATO
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

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

							<p>Reporte inoportuno del evento a la OAP, es decir, 49 días calendario posterior al evento.</p> <p>De conformidad con el seguimiento realizado por la OAP en el Formato FRO310-462-1, el plan fue cerrado en el mes de septiembre del 2024.</p>
	14/05/2024	✓	08/07/2024	1	-	-	<p>Materialización del riesgo "RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes"</p> <p>Reporte inoportuno del evento a la OAP, es decir, 55 días calendario posterior al evento</p> <p>Observación:</p> <p>Actividad n°8 asociada a la actualización del plan de contingencia, SE ENCUENTRA INCUMPLIDA, ya que, el proceso no remitió soportes de cumplimiento de la actividad.</p>
	30/05/2024	✓	03/10/2024	1	✓	✓	<p>Materialización del riesgo "RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías"</p> <p>Cumplimiento y cierre del plan de acción, de conformidad con el seguimiento registrado en el informe de seguimiento a matriz de riesgos con corte al 31/12/2024.</p> <p>Observación:</p> <p>Reporte inoportuno del evento a la OAP, es decir, 126 días calendario posterior al evento.</p>
Gestión de Tecnología e Innovación	29/05/2024	X	X	X	X	X	<p>Materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie" el 29/05/2024</p> <p>Han pasado 336 días calendario posterior al evento sin que se haya: 1) identificado el riesgo en la matriz; 2) reportado en los formatos establecidos y; 3) ejecutado el plan de acción correspondiente.</p>
	22/04/2024	✓	30/10/2024	1	X	X	<p>Materialización del riesgo "Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico"</p> <p>Observación:</p>

**FORMATO
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

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

							<p>Reporte inoportuno de los eventos a la OAP, es decir, 191 días calendario posterior al evento.</p> <p>El plan se encuentra abierto, ya que, sus actividades están en ejecución.</p>
	Sin reporte de información	✓	30/10/2024	1	X	X	<p>Materialización del riesgo "RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados"</p> <p>El plan se encuentra abierto, ya que, sus actividades están en ejecución.</p> <p>Observación:</p> <p>Por la información registrada en el formato FRO310-457-1 no es posible identificar cuándo ocurrió el evento. Así mismo, no diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo.</p>
Gestión de Tecnología e Innovación/ Dirección de Operación de producto y Comercialización	27/06/2024 18/07/2024	✓	30/10/2024	1	X	X	<p>Materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá"</p> <p>El plan se encuentra abierto, ya que, sus actividades están en ejecución.</p> <p>Observación:</p> <p>Reporte inoportuno de los eventos a la OAP, es decir, 125 y 104 días calendario posterior al evento; respectivamente.</p> <p>Así mismo, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo</p>
Gestión Jurídica	31/07/2024	✓	31/07/2024	1	✓	✓	<p>Materialización del riesgo "RG-31 Posibilidad de afectación económica y reputacional por NO atender oportunamente las distintas actuaciones que deben surtirse en los procesos judiciales, trámites extrajudiciales y administrativos a cabo"</p> <p>Cumplimiento y cierre del plan de acción, de conformidad con el seguimiento registrado en el informe de seguimiento a matriz de riesgos con corte al 31/12/2024.</p>

Fuente: Elaboración propia OCI

X: No cumple con el criterio evaluado.

✓: Se cumple con el criterio evaluado

✓: Se cumple con el criterio evaluado



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

→ El criterio se encuentra pendiente de cumplimiento

De acuerdo con lo anterior:

- Se identificó el cierre de 7 de los 11 planes de acción derivados de las materializaciones de riesgos registradas durante la vigencia 2024 (4 Área de Atención y servicio al cliente, 2 Dirección de Operación de productos y comercialización, y 1 de la Oficina Gestión Jurídica).
- No reporte de 1 evento materializado en los formatos correspondientes, asociado al proceso de Gestión de Tecnologías e innovación, el cual fue comunicado a la OAP mediante correo del 29/05/2024.
- Los eventos de riesgo materializados Dirección de Operación de productos y comercialización (1) y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (4), fueron reportados inoportunamente a la Oficina Asesora de Planeación (**ver columna “Observaciones” de la Tabla N°7. Resultado seguimiento gestión planes de acción riesgos materializados vigencia 2024**)
- Se evidenció el mantenimiento de la gestión de eventos materializados por parte de la 1ra. y 2da línea de defensa, por cuanto:
 - Producto del seguimiento realizado por la OAP para dar cierre efectivo a los planes de acción formulados para las materializaciones de riesgos reportados, se dio cierre a: 1) el plan vigente asociado a la materialización del riesgo durante el 2023 asociado al proceso de Gestión de Tecnologías e Innovación y; 2) 7 de los 11 planes de acción formulados para los riesgos materializados en la vigencia 2024.
 - La OAP continúa registrando en los informes de seguimiento con corte al IV bimestre y III cuatrimestre del 2024 las materializaciones reportadas durante el corte evaluado, las actividades programadas en el plan de acción y el estado de estas; es decir, si están cumplidas y/o cerradas o en ejecución (numerales 18. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS y 19. SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN DE EVENTOS DE RIESGO del informe)
 - El Área de Atención y Servicio al Cliente, y la Dirección de Operación de productos y comercialización remitieron los soportes y/o evidencias correspondientes de ejecución de las actividades formuladas en los diferentes planes de acción para los eventos reportados durante la vigencia 2024.

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

Pese a la ejecución de los planes de acción y acciones preventivas realizadas por los procesos responsables, de las 13 materializaciones reportadas durante la vigencia 2024 se identificó que el siguiente riesgo volvió a materializarse:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, el cual **se materializó 4 veces** por respuestas inoportunas por parte de la Dirección de Operación de productos y comercialización, Subgerencia Comercial y Operativa, y Unidad de Recursos Físicos.

Primera línea:

Se identifica debilidades por parte de los procesos responsables de gestionar las PQRS, ya que, desde el Área de Atención y servicio al Cliente se remiten alertas semanales mediante correos electrónicos y socialización en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD, así como recomendaciones para la respuesta oportuna.

Así entonces, es importante la implementación de estrategias que fortalezcan la cultura de autocontrol de cada proceso en relación con los tiempos oportunos de respuesta; tales como delegación a un facilitador del proceso (si corresponde), recordatorios internos, etc.

Segunda línea:

El Área de Atención y servicio al Cliente como control preventivo, remitió semanalmente correos electrónicos de las alertas relacionadas con las PQRS que se encuentran prontas a vencer, con el fin de que cada proceso responsable realice la gestión oportunamente. Así como memorandos, socializando las recomendaciones para la gestión y atención oportuna de PQRS.

Finalmente, y como acción de mejora implementó socializar el estado de las PQRS en el marco de los Comités CIGD del I trimestre, con el fin de que los procesos responsables cuenten con una alerta adicional sobre el estado de los tramites asignados; actividad que inició, desde enero del 2025.

- Seguimiento a las recomendaciones registradas en el informe con corte a agosto del 2024:

Con el fin de identificar si desde la primera y segunda línea de defensa se implementaron las recomendaciones dadas por esta Oficina y registradas en el informe del corte anterior; se verificaron las acciones en el marco de las actividades realizadas; identificando que:

- De las 6 recomendaciones para la primera línea de defensa no se implementaron 5 y para 1 no es posible determinar su implementación.
- De las 11 recomendaciones para la segunda línea de defensa:
 - 4 se implementaron.
 - 5 se implementaron parcialmente.
 - Para 1 no es posible determinar su implementación.
 - 1 no se implementó

A continuación, el detalle de lo anteriormente mencionado:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Tabla N°8. Seguimiento a implementación de las recomendaciones registradas en el informe con corte a agosto del 2024.

Recomendación Líderes y/o responsables de procesos, como primera línea de defensa	Estado
Respecto de los criterios para los cuales se identificó cumplimiento parcial (ver filas resaltadas en color amarillo de la Tabla N°1. Criterios evaluados en el marco de los Formularios IDI), se recomienda a los procesos coordinar con la Oficina de Planeación Estratégica la implementación de estrategias con las cuales se subsanen de fondo las debilidades identificadas en el marco de la implementación de una adecuada gestión de riesgos al interior de la entidad.	No implementada: Ya que, se identificó la persistencia de las debilidades identificadas en el informe del corte anterior; relacionadas con los soportes de ejecución de controles y materialización de riesgos.
Se reitera la recomendación relacionada con el Cumplimiento de los lineamientos y plazos estipulados 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 (1) materialización o no del riesgo; 2) ejecución de los controles y; 3) ejecución de las actividades del plan de acción de las matrices de riesgos)	No implementada: Teniendo en cuenta que en los informes de seguimiento de agosto y diciembre del 2024, se identificó el no reporte, reporte incompleto o reporte sin evidencias por parte de la Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos, Unidad Financiera y Contable, Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación y Oficina Gestión Jurídica
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.	Sin determinar: Teniendo en cuenta que en los informes de seguimiento de agosto y diciembre del 2024, no se registra explícitamente sí los procesos realizaron monitoreo mensual previo al reporte a la OAP, en cumplimiento de lo registrado en el procedimiento. No obstante, se identifica observación relacionada con la periodicidad de monitoreo a los planes de acción n°8 registrada en el procedimiento PRO310-456-3 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados versión de noviembre del 2024; por cuanto la redacción “ cada vez que se requiera ” no permite establecer un monitoreo periódico efectivo a los planes de acción hasta el cierre.
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.	No implementada: Teniendo en cuenta que en enero se aprobó la matriz de riesgos para el 2025, donde no se identificaron ajustes realizados por los procesos.
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.	No implementada: Teniendo en cuenta los siguientes reportes inoportunos:

**FORMATO
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

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

	<p>EJSA-Loterías: “RF-02” (30/05/2024), reportado el 03/10/2024; es decir, 126 días calendario posterior al evento.</p> <p>Gestión de las tecnologías e Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico” (22/04/2024), reportado el 30/10/2024 en el formato FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos; es decir, 191 días calendario posterior al evento. - “RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados” (sin identificar fecha de ocurrencia) y reportado el 30/10/2025 en el FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos. - Pendiente el reporte del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie” el 29/05/2024; es decir, han pasado 336 días calendario posterior al evento sin que se haya: 1) identificado el riesgo en la matriz; 2) reportado en los formatos establecidos y; 3) ejecutado el plan de acción correspondiente. <p>Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías: “Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá” (27/06/2024 y 18/07/2024), reportado el 30/10/2024 en el FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos; es decir, 125 y 104 días calendario posterior al evento; respectivamente.</p>
<p>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.</p>	<p>No implementadas:</p> <p>Teniendo en cuenta que en el mes de octubre se materializó el riesgo de inoportunidad en respuesta de las PQRS en la Unidad de Recursos Físicos.</p>
<p>Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa</p>	
<p>Continuar con los seguimientos periódicos a las actividades del plan de acción formulado para los eventos de riesgo materializado que se encuentran pendientes de cierre (Oficina Gestión de Tecnología</p>	<p>Implementada:</p> <p>Producto del seguimiento realizado por la OAP, se dio cierre al plan de acción del evento de riesgos del 2023</p>

**FORMATO
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

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

<p>e innovación, Oficina Jurídica y la Dirección de Operación de productos y comercialización).</p>	<p>asociado a la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación y de los eventos del 2024 asociado al área de Atención y servicio al cliente, Dirección de Operación de producto y comercialización, y la Oficina Jurídica.</p> <p>Pendiente de cierre el asociado a la Dirección de Operación de productos y comercialización, y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación.</p>
<p>Continuar registrando 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</p>	<p>Implementada:</p> <p>En los informes de agosto y diciembre del 2024; se identificó el registro del estado del cumplimiento de los planes de acción (numeral 19. Seguimiento planes de acción de eventos de riesgo)</p>
<p>Realizar seguimiento a los procesos que se encuentran pendientes de reporte de riesgos materializados (EJSA-Loterías (1) y Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (2)), con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el reporte en los formatos correspondientes para posterior seguimiento y monitoreo a los planes de acción. • Registrar los eventos en los informes de seguimiento correspondiente, así como el seguimiento a los planes de acción. 	<p>Implementada parcialmente:</p> <p>Revisada la base consolidada por la OAP frente a los riesgos materializados, se identificó información asociada a:</p> <p>EJSA-Loterías: “RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”, ocurrido el 30/05/2024.</p> <p>Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías: “Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá”, ocurrido el 27/06/2024 y 18/07/2024.</p> <p>Pendiente el reporte del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie” ocurrido el 29/05/2024.</p>
<p>Garantizar el reporte en los formatos correspondientes para posterior seguimiento y monitoreo a los planes de acción.</p>	<p>Implementada parcialmente:</p> <p>Se encuentra pendiente el reporte del riesgo en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos “Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie” ocurrido el 29/05/2024 por parte de la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación comunicado a la OAP mediante correo del mismo día.</p>

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

<p>Registrar los eventos en los informes de seguimiento correspondiente, así como el seguimiento a los planes de acción.</p>	<p>Implementada parcialmente:</p> <p>En el informe de seguimiento con corte a diciembre del 2024, se registraron los eventos de riesgo materializados.</p> <p>No obstante, en el informe de seguimiento realizado por la OAP con corte a agosto no se registró el <i>“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.”</i> del 02/07/2024</p>
<p>Una vez se cuente con el reporte por parte de los procesos responsables de los siguientes eventos de riesgos materializados, incluirlos en la base de datos que consolida la OAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Operación de Productos y comercialización: materialización del riesgo <i>“RC-03 “Posibilidad de afectación económica y reputacional por entrega o retención de billetería, o asignación de cupos a distribuidores con incumplimiento de requisitos con fin de favorecer a un tercero a cambio de beneficios”</i> ocurrido entre julio y agosto 2024. • Gestión de Tecnologías e Innovación: materialización de 2 riesgos no identificados en la matriz de riesgos del proceso: <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>“Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie”</i> el 29/05/2024 ❖ Riesgo asociado con errores en el sistema que derivó en la no recepción del reporte de billetería electrónica vendida por parte de un distribuidor; situación presentada en los sorteos 2748 del 27 de junio y 2751 del 18 de julio. 	<p>Implementada parcialmente:</p> <p>Revisada la base consolidada por la OAP frente a los riesgos materializados, se identificó información asociada a:</p> <p>EJSA-Loterías: <i>“RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”,</i> ocurrido el 30/05/2024.</p> <p>Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías: <i>“Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá”,</i> ocurrido el 27/06/2024 y 18/07/2024.</p> <p>Pendiente el reporte del riesgo en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos <i>“Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie”</i> el 29/05/2024.</p>
<p>Implementar estrategias encaminadas al fortalecimiento del reporte de eventos de riesgos materializados por parte de los servidores de la entidad; en concordancia con la política n°4 del PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados: <i>“La Oficina Asesora de Planeación en conjunto con Talento Humano realizará capacitaciones y campañas de sensibilización sobre los sistemas de administración</i></p>	<p>Implementada:</p> <p>En la jornada de capacitación del 19 de noviembre del 2024 que realizó la OCI en coordinación con la OAP, esta última socializó lo relacionado con el reporte y gestión de eventos de riesgo materializados; donde entre otras cosas explicó el diligenciamiento de los 2 formatos asociados.</p>

**FORMATO
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO**

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

<p><i>de riesgos de la Entidad y la importancia del registro de eventos de riesgos en la organización.”</i></p>	<p>No obstante, es importante su fortalecimiento en la vigencia 2025; dados los casos de la vigencia 2024 en donde se identificó la inoportunidad del reporte por parte de los procesos responsables.</p>
<p>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 PRO310-456-2 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.</p>	<p>Implementada parcialmente:</p> <p>Si bien, en los informes de seguimiento de agosto y diciembre del 2024 se registra el estado de los planes de acción de los eventos de riesgo materializados, no se identifica si estos fueron monitoreados mensualmente como lo dice el procedimiento.</p> <p>No obstante, se identifica observación relacionada con la periodicidad de monitoreo a los planes de acción n°8 registrada en el procedimiento PRO310-456-3 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados versión de noviembre del 2024; por cuanto la redacción “cada vez que se requiera” no permite establecer un monitoreo periódico efectivo a los planes de acción hasta el cierre.</p>
<p>Ajustar el procedimiento PRO310-456-2 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados, registrando la periodicidad en la cual los procesos responsables deben realizar el reporte de eventos; es decir, el plazo máximo de reporte una vez se conozca el evento.</p>	<p>Implementada:</p> <p>Verificado en el botón de transparencia, se identificó que en la versión n°3 de noviembre del 2024 del procedimiento PRO310-456 Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados se incluyó la política n°5 asociada con los plazos de reporte de los eventos (5 días calendario).</p>
<p>Verificar los soportes y/o evidencias para los controles cuyos procesos indican que la información debe ser revisada in situ, por temas de sensibilidad, confidencialidad y/o de reserva.</p> <p>Lo anterior, con el fin de registrar en los informes de seguimiento bimestral de riesgos, las verificaciones que correspondan.</p>	<p>Sin determinar</p> <p>Teniendo en cuenta que en los informes de seguimiento de agosto y diciembre del 2024, no se registra explícitamente si se verifican o no in situ los soportes confidenciales.</p>
<p>Incluir a los facilitadores establecidos por cada proceso, en la socialización de los informes preliminares y finales de seguimiento bimestral a la matriz de riesgos, con el fin de que estos puedan tener conocimiento de los resultados obtenidos; y así mismo, brindar apoyo a los jefes de Unidad y/u Oficinas con las respuestas a las debilidades identificadas en los casos que correspondan.</p>	<p>No implementada.</p> <p>Se verificó con el jefe OCI los correos de socialización de los informes preliminares y finales de seguimiento a la matriz de riesgos con corte a agosto y diciembre del 2024; y no se identificaron.</p> <p>Por tanto, no fueron socializados con los facilitadores de cada proceso.</p>

Fuente: elaboración propia.

6. OBSERVACIONES

- **Criterios de evaluación en el marco del Formulario FURAG:** verificada la gestión de la entidad frente al cumplimiento total de los 2 criterios identificados con cumplimiento parcial que componen el formulario FURAG (Índice de Desempeño

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Institucional-IDI) asociadas a la correcta implementación de la gestión de riesgos y el manejo de eventos de riesgos materializados; se identificó que persisten las debilidades por cuanto:

- El reporte de evidencias que soportan la ejecución de controles no es el adecuado, ya que, o no se reportan o se reportan incompletos.
- La aplicación de controles para prevenir la materialización de riesgos no es la adecuada, ya que, durante la vigencia 2024 se materializaron 7 riesgos.

Nota: de enero al corte de este informe, no se informó o reportó materializaciones de riesgos por parte de los procesos responsables.

- **Fortalecimiento de las debilidades identificadas en el informe de seguimiento con corte a 30 de abril del 2024, respecto de la efectividad del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación:**

- 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 19. Seguimiento al cumplimiento de esta política: *“Cada Líder del Proceso y su equipo de trabajo deberá realizar seguimiento trimestral, (...)”*:

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

- Aspectos evaluados:

- **Debilidades en la ejecución de controles** de acuerdo con lo reportado en los informes realizados con corte al IV bimestre y III cuatrimestre del 2024, y lo verificado en el SharePoint de Planeación Estratégica el 19 y 23 de mayo se identifica la persistencia en las debilidades de reporte por parte de los procesos⁴, ya que:
 - No se reportó la ejecución de controles (con evidencias) dentro de los periodos evaluados.
 - Reporte de ejecución (con soportes) de forma incompleta; lo anterior, teniendo en cuenta que para varios riesgos se formula más de un control.

⁴ De acuerdo con lo anterior, los procesos a los que se identificaron las debilidades descritas, son: Unidad de Recursos Físicos, Unidad de Talento Humano, Unidad Financiera y Contable, Oficina Jurídica y Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- **Debilidades en la ejecución de actividades del plan de acción:** conforme a lo registrado en los informes de seguimiento con corte al IV bimestre y III cuatrimestre del 2024, se identificó:
 - Para 24 de las 133 actividades vigentes en la versión 3 de la matriz de riesgos para la vigencia 2024, los procesos responsables no reportaron información para verificar su ejecución y/o cumplimiento.
 - Variación de las actividades entre el IV bimestre y el III cuatrimestre; es decir, de 143 actividades pasó a 133 al finalizar la vigencia; sin que en el informe del III cuatrimestre se justifique la variación en las actividades.

Así mismo, verificado el reporte realizado por los procesos responsables⁵ en el SharePoint de Planeación Estratégica con corte a agosto y diciembre del 2024, se identificaron debilidades relacionadas con el reporte cualitativo y enlace para acceso de evidencias relacionadas, 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.
- La mayoría de los procesos no reportan en el avance cualitativo, específicamente lo relacionado con la ejecución de actividades del plan de acción; por tanto, dificulta establecer el estado de estas.

- Oportunidad en la emisión del informe de seguimiento: verificada la socialización de los informes realizados por la Oficina Asesora de Planeación durante el periodo de corte analizado se identificó que: 1) el informe con corte a agosto del 2024 no fue socializado ni por correo electrónico ni en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD, y; 2) el informe con corte a diciembre del 2024 fue socializado 50 días calendario posterior al corte de monitoreo (sesión del CIGD del 19/02/2025)

Lo anterior incumple con lo señalado en la Política de Administración de Riesgos versión 5 de junio del 2024, 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 trimestre vencido. (Negrita fuera de texto)**”.

- **Seguimiento OCI a la gestión de la primera y segunda línea de defensa a los riesgos materializados en el periodo comprendido enero del 2024 y abril del 2025, se identificó:**

⁵ De acuerdo con lo anterior, los procesos a los que se identificaron las debilidades descritas son: Unidad Financiera y Contable, Unidad de Apuestas y Control de Juegos, Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos (incluido Gestión Documental), Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación, Oficina Jurídica, Control Disciplinario Interno y Protección de Datos Personales.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- Cantidad de riesgos materializados:

- De la verificación a la base de datos de la Oficina Asesora de Planeación respecto de las materializaciones de riesgos reportadas durante la vigencia del 2024, no se identificó la siguiente:

- ❖ **Gestión de Tecnologías e Innovación:** *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie”* ocurrida el 29/05/2024 e informada a la OAP mediante correo electrónico del mismo día.

Por tanto, a la fecha no se cuenta con el reporte en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo debidamente diligenciados.

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

De la verificación realizada a los 13 eventos de materialización durante la vigencia 2024, se identificó:

- No reporte del riesgo en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de riesgo *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie”* del 29/05/2024 en el proceso de Gestión de Tecnologías e Innovación.

A su vez, han pasado 336 días posterior al evento sin que se haya: 1) identificado el riesgo en la matriz; 2) reportado en los formatos correspondientes y; 3) formulado y ejecutado el plan de acción correspondiente.

- Inoportunidad de los siguientes reportes de eventos materializados:

EJSA-Loterías: *“RF-02”* (30/05/2024), reportado el 03/10/2024; es decir, 126 días calendario posterior al evento.

Gestión de las tecnologías e Innovación:

- *“Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico”* (22/04/2024), reportado el 30/10/2024; es decir, 191 días calendario posterior al evento.

Así mismo, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

-. *“RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados”* (sin identificar fecha de ocurrencia) y reportado el 30/10/2025 en el formato FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos.

Así mismo, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo.

Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías: *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá”* (27/06/2024 y 18/07/2024), reportado el 30/10/2024; es decir, 125 y 104 días calendario posterior al evento; respectivamente.

Así mismo, no se diligenció el formato FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo.

- 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 durante la vigencia 2024, se identifica la persistencia en las debilidades de la primera línea de defensa, ya que, si bien 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, el cual se ha materializado en 4 oportunidad (29/01/2024, 22/04/2024, 02/07/2024 y 09/10/2024).

- Seguimiento a las recomendaciones registradas en el informe con corte a agosto del 2024: verificada la implementación de las recomendaciones dadas por esta Oficina en el informe del corte anterior, en el marco de la verificación de la gestión del riesgo al interior de la entidad durante septiembre del 2024 y abril del 2025 se identificó:

- De las 6 recomendaciones para la primera línea de defensa no se implementaron 5 y para 1 no es posible determinar su implementación.
- De las 11 recomendaciones para la segunda línea de defensa:
 - 4 se implementaron.
 - 5 se implementaron parcialmente.
 - Para 1 no es posible determinar su implementación.
 - 1 no se implementó

Ver detalle en la Tabla N°8. Seguimiento a implementación de las recomendaciones registradas en el informe con corte a agosto del 2024.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

7. CONCLUSIONES

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

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

- ✓ Los informes de seguimiento realizados por la Oficina Asesora de Planeación del IV bimestre y III cuatrimestre del 2024 se encuentran publicados en el botón de transparencia de la entidad, link: <https://loteriadebogota.com/gestion-riesgos/>

El informe del I trimestre del 2025 se encuentra en consolidación.

- Evaluación criterios en el marco del FURAG:

- ✓ Verificado el fortalecimiento del cumplimiento de los 2 criterios cumplidos parcialmente evaluados en el marco del formulario FURAG (Índice de Desempeño Institucional-IDI) asociadas a la correcta implementación de la gestión de riesgos y el manejo de eventos de riesgos materializados; se identificó que persisten las debilidades por parte de los procesos relacionadas con el reporte de evidencias que soportan la ejecución de controles y aplicación efectiva de controles para prevenir la materialización de riesgos.

- Fortalecimiento de las debilidades identificadas en el informe de seguimiento elaborado por la Oficina de Control Interno - OCI con corte a 30 de abril del 2024, respecto de la efectividad del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación asociadas a:

Fuente de información: persisten debilidades en el reporte realizado por la Unidad Financiera y Contable, Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos (incluido Gestión Documental), Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación y Oficina Jurídica, 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.

Aspectos evaluados:

- ✓ La Oficina Asesora de Planeación registró los eventos de materialización de riesgo presentados durante la vigencia 2024; únicamente se encuentra pendiente de reporte en los formatos FRO310-457-1 Reporte de Eventos de Riesgos y FRO310-462-1 Seguimiento Eventos de Riesgo el informado mediante correo electrónico en el mes de mayo por parte de la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (adquisición del mismo número y misma serie de producto lotería).

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- ✓ Si bien, la mayoría de los procesos responsables reportaron oportunamente en los formatos definidos por la entidad, los eventos de riesgo materializados durante el periodo de corte evaluado, se identificaron los siguientes casos en los que se reportó inoportunamente o no se reportaron:

EJSA-Loterías: “RF-02” (30/05/2024), reportado el 03/10/2024; es decir, 126 días calendario posterior al evento.

Gestión de las tecnologías e Innovación:

- *“Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico” (22/04/2024), reportado el 30/10/2024; es decir, 191 días calendario posterior al evento.*

- *“RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados” (sin identificar fecha de ocurrencia) y reportado el 30/10/2025.*

- *Pendiente el reporte del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie” el 29/05/2024; es decir, han pasado 336 días calendario posterior al evento sin que se haya: 1) identificado el riesgo en la matriz; 2) reportado en los formatos establecidos y; 3) ejecutado el plan de acción correspondiente.*

Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías: “Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá” (27/06/2024 y 18/07/2024), reportado el 30/10/2024; es decir, 125 y 104 días calendario posterior al evento; respectivamente.

- ✓ Frente al reporte de evidencias para verificación de ejecución de controles y actividades del plan de acción, se identificó que se mantiene el uso de carpetas compartidas en el SharePoint de Planeación Estratégica donde cada proceso anexa los soportes correspondientes de la ejecución de controles formulados para los riesgos identificados en sus matrices.

No obstante, es importante que los soportes sean anexados de tal forma que sea fácil identificar a que control pertenecen.

- ✓ Frente al reporte cualitativo realizado en el SharePoint de Planeación Estratégica, se identificó que la mayoría de los procesos no reportan el avance cualitativo, específicamente lo relacionado con la ejecución de actividades del plan de acción; por tanto, dificulta establecer el estado de avance y/o cumplimiento de estas.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- ✓ La efectividad del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación presenta debilidades, debido a deficiencias en el desarrollo de actividades asociadas al reporte de información por parte de los procesos en el marco de:
 - 1) del seguimiento bimestral (ahora trimestral) a riesgos (ejecución de controles y actividades del plan de acción); y,
 - 2) reporte oportuno de riesgos materializados desde la primera línea de defensa, lo cual impacta negativamente en la adecuada gestión del riesgo al interior de la entidad.

Oportunidad en la emisión de los informes de seguimiento elaborados por la Oficina Asesora de Planeación: el informe de seguimiento con corte a agosto del 2024 no fue socializado con los líderes y/o responsables de los procesos, mientras que el con corte a diciembre del 2024 fue socializado 50 días calendario posterior al corte de monitoreo (sesión del CIGD del 19/02/2025)

Seguimiento OCI a la gestión de la primera y segunda línea de defensa a los riesgos materializados en el periodo comprendido entre enero del 2024 y abril del 2025:

- ✓ Durante la vigencia 2024 y hasta el periodo de corte evaluado se han materializado en 13 ocasiones, 7 riesgos de gestión en la entidad, así:

Atención y Servicio al Cliente: “RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”, **4 veces:** 29/01/2024, 22/04/2024, 02/07/2024 y 09/10/2024.

EJSA-Loterías:

- “RG-15 Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, **2 veces:** el 14/03/2024 y 14/05/2024.
- “RF-02 Posibilidad de afectación económica por entrega o retención de billetería a distribuidores con incumplimiento de requisitos debido a inoportunidad en el pago por parte del distribuidor y/o falencias en la revisión del estado de las garantías”, **una vez,** el 30/05/2024.

Gestión Jurídica: “RG-31 Posibilidad de afectación económica y reputacional por NO atender oportunamente las distintas actuaciones que deben surtirse en los procesos judiciales, trámites extrajudiciales y administrativos a cabo”, **una vez,** el 31/07/2024.

Gestión de las tecnologías e Innovación:

- “Afectación económica debido a múltiples cobros en los créditos de un promocional Raspe y Gane, a través del link del promocional que le llegaba al usuario vía correo electrónico”, **una vez,** el 22/04/2024
- Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie de producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar un único número y serie”, **una vez,** el 29/05/2024 **(el cual no se ha reportado en los formatos a la OAP)**

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- *“RPDP-12 Posibilidad de afectación reputacional y pérdida de confidencialidad por la filtración de información con datos personales de los aplicativos de la entidad, como el ERP, Aplicativo Comercial, Chanseguro, SIGA, Pagina WEB, entre otros, debido a accesos no autorizados”*; **una vez, para el cual no se identificó fecha en la cual ocurrió el evento.**

Gestión de las tecnologías e Innovación/ EJSA-Loterías: *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por un incorrecto funcionamiento o fallas en la operación del sistema de información que soporta el juego de Lotería de Bogotá”*, **2 veces:** 27/06/2024 y 18/07/2024.

- ✓ Del análisis realizado, se identificó que el riesgo *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS”* se ha materializados mayor cantidad de veces fueron (**4 veces**)

Seguimiento planes de acción formulados ante los eventos de materialización de riesgos:

- ✓ Se evidenció mantenimiento de la gestión de eventos materializados por parte de la 1ra. y 2da línea de defensa, por cuanto:
 - Producto del seguimiento realizado por la OAP para dar cierre efectivo a los planes de acción formulados para las materializaciones de riesgos reportados, se dio cierre a: 1) el plan vigente asociado a la materialización del riesgo durante el 2023 asociado al proceso de Gestión de Tecnologías e Innovación y; 2) 7 de los 11 planes de acción formulados para los riesgos materializados en la vigencia 2024.
 - La OAP continúa registrando en los informes de seguimiento con corte al IV bimestre y III cuatrimestre del 2024 las materializaciones reportadas durante el corte evaluado, las actividades programadas en el plan de acción y el estado de estas; es decir, si están cumplidas y/o cerradas o en ejecución (numerales 18. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS y 19. SEGUIMIENTO PLANES DE ACCIÓN DE EVENTOS DE RIESGO del informe)
 - El Área de Atención y Servicio al Cliente, y la Dirección de Operación de productos y comercialización remitieron los soportes y/o evidencias correspondientes de ejecución de las actividades formuladas en los diferentes planes de acción para los eventos reportados durante la vigencia 2024.

Seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la OCI registradas en el informe del corte anterior: de la verificación a la implementación de las recomendaciones por parte de la primera y segunda línea de defensa, se identificó un nivel bajo de ejecución de actividades (23%)⁶ encaminadas a atender y fortalecer las debilidades identificadas relacionadas con la gestión del riesgo al interior de la entidad.

⁶ Se refiere al cumplimiento de 4 de las 17 recomendaciones dadas a la primera y segunda línea de defensa para el fortalecimiento de la gestión del riesgo en la entidad.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la primera y segunda línea de defensa atender las recomendaciones identificadas como “No implementadas”, “Implementadas parcialmente” y “Sin determinar”; de conformidad con lo registrado en la Tabla N°8 del presente informe.

Lo anterior, teniendo en cuenta varias de las debilidades identificadas en el informe del corte anterior, persisten debido a la no implementación de acciones correctivas y/u planes de acción que contribuyan a mejorar la gestión del riesgo al interior de la entidad.

- ✓ Se recomienda a los líderes y/o responsables de procesos dar lectura de los resultados obtenidos en el presente informe, con el fin de identificar las debilidades puntuales y socializarlas con sus equipos de trabajo en miras de subsanar de fondo las causas que las originaron.

Atentamente,

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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