



La que más billete da

**INFORME DE SEGUIMIENTO A MATRICES DE RIESGO**

**Corte a 30 de abril de 2024**

**VIGENCIA 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

TIPOLOGÍA Y CANTIDAD DE RIESGOS .....	3
1. PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES .....	6
3. EXPLOTACIÓN JSA APUESTAS PERMANENTES.....	6
4. EXPLOTACIÓN JSA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACIÓN .....	8
5. GESTIÓN DE RECAUDO .....	9
6. CONTROL, INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN.....	9
7. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE .....	10
8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....	11
9. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE .....	12
10. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	12
11. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	13
12. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN .....	13
13. GESTIÓN JURÍDICA.....	14
14. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y CONTROL A LA GESTIÓN.....	15
15. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO.....	15
16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	15
17. RIESGOS TRANSVERSALES .....	16
18. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS.....	16
RESUMEN ESTADO DE ACTIVIDADES.....	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	18

## TIPOLOGÍA Y CANTIDAD DE RIESGOS

Este informe de seguimiento se realiza con corte a 29 de febrero, donde se evidenciará lo reportado en la primera versión de la matriz de riesgos institucional para la vigencia 2024 aprobada en sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) llevada a cabo el 31 de enero de 2024; a continuación, se presenta el inventario de riesgos aprobados en el CICCI en mención:

**Tabla 1 Tipo de riesgo por proceso aprobada en enero de 2024**

Proceso	Tipo de riesgo	Cantidad	Responsable
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Estratégico	3	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Procesos	1	
	Gestión	1	
Gestión de Comunicaciones	Gestión	2	Subgerente Comercial y de Operaciones - Profesional I Comunicaciones y Mercadeo
	Protección de Datos Personales	1	
Explotación JSA Apuestas Permanentes	Corrupción	2	Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
	Gestión	4	
	Protección de Datos Personales	2	
Explotación JSA Loterías	Corrupción	1	Directora de Operación de Productos y Comercialización
	Gestión	3	
	Protección de Datos Personales	1	
Gestión de Recaudo	Corrupción	1	Jefe Unidad Financiera y Contable - Profesional I de Cartera
	Gestión	3	
Control, Inspección y Fiscalización	Gestión	2	Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
Atención y Servicio al Cliente	Gestión	1	Profesional III Atención al Cliente
Gestión de Talento Humano	Gestión	5	Jefe Unidad de Talento Humano.
	Corrupción	3	
	Protección de Datos Personales	3	

Proceso	Tipo de riesgo	Cantidad	Responsable
Gestión Financiera y Contable	Corrupción	1	Jefe Unidad Financiera y Contable
	Financiero	2	
	Gestión	1	
	Protección de Datos Personales	1	
Gestión de Bienes y Servicios	Corrupción	2	Secretaria General - Jefe Unidad de Recursos Físicos
	Ambiental	1	
	Gestión	1	
	Protección de Datos Personales	1	
Gestión Documental	Gestión	2	Jefe Unidad de Recursos Físicos - Profesional de Gestión Documental
Gestión de las Tecnologías y la Información	Seguridad de la Información	1	Jefe Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación - Profesional de Seguridad de la Información
	Gestión	3	
	Protección de Datos Personales	3	
Gestión Jurídica	Corrupción	1	Jefe Oficina Jurídica
	Gestión	3	
Evaluación Independiente y Control a la Gestión	Gestión	2	Jefe Oficina de Control Interno
	Seguridad de la Información	1	
	Protección de Datos Personales	1	
Control Disciplinario Interno	Corrupción	1	Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
	Gestión	2	
	Protección de Datos Personales	1	
Protección de Datos Personales	Protección de Datos Personales	1	Oficial de Cumplimiento
Transversales	Gestión	2	Todos los Jefes de área
<b>TOTAL</b>		<b>73</b>	

Fuente: Autores.

A continuación, se presentan las convenciones utilizadas para el seguimiento:

**Tabla 2.** Descripción de convenciones

ESTADO	DESCRIPCIÓN
	Actividad finalizada
	Actividad en ejecución
	Actividad pendiente
	Actividad sin iniciar su ejecución
	Actividad sin reporte de información

Fuente: Autores

## 1. PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico cuenta con tres (3) riesgos estratégicos, uno (1) de procesos, y uno (1) de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y catorce (14) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 3** Estado de acciones de Planeación y Direccionamiento Estratégico

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Oficina Asesora de Planeación	14	 1  10  3

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el bimestre de seguimiento.

Se resaltan las siguientes acciones para el segundo bimestre del 2024:

- Seguimiento a indicadores estratégicos y de gestión, proyecto de inversión, y matriz de riesgos institucional con corte a 31-03-2024, y 29-02-2024 respectivamente.
- Programación de capacitación en riesgos y controles para el 13 de junio, en conjunto con la Oficina de Control Interno.

Se encuentran pendientes la capacitación de riesgos, seguimiento al botón de transparencia de la página web, y actualización del diagnóstico institucional.

## 2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

El proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con dos (2) riesgos de gestión, y siete (7) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 4.** Estado de acciones de Gestión de Comunicaciones

Responsable	Número de actividades	Estado
Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia Comercial y de Operaciones	7	6  1 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte, se resaltan las siguientes acciones para el segundo bimestre de 2024:

- Se encuentran actualizados el Manual de Comunicaciones, y la Estrategia de Comunicaciones.
- Seguimiento a cada una de las alertas que reportó Google Alerts y se evidenció la información encontrada a través de los informes mensuales que presenta la Community Manager.

Se encuentra pendiente la actualización de la matriz de comunicaciones, que se programó para el 2° semestre del año.

## 3. EXPLOTACIÓN JSA APUESTAS PERMANENTES

El proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar, para la Unidad de Apuestas Permanentes cuenta con dos (2) riesgos de corrupción, dos (2) de protección de datos personales y cuatro (4) de gestión, a continuación, se presenta el estado de las diez (10) actividades establecidas en el plan de acción:

**Tabla 5.** Estado de acciones de Explotación JSA Apuestas Permanentes

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Apuestas	10	5  1 

Responsable	Número de actividades	Estado
		4 

Fuente: Autores

Teniendo en cuenta lo anterior, no se reportó información sobre los siguientes controles:

- La unidad Apuestas y control de juegos mensualmente contrasta la información remitida por el concesionario de los diferentes formularios de declaración con la información generada en el sistema de auditoria Chanseguro con el fin de soportar la prevalidación del supervisor del contrato. Si se identifica inconsistencia en la información contrastada esta se subsanará para su posterior validación, ya sea que se trate de un error en el sistema de auditoria o la información reportada por el concesionario. Como soporte de la ejecución del control se remite al concesionario un comunicado con el sello de la prevalidación de la información.
- El profesional de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos designado mensualmente realiza el cronograma del sorteo autorizado El Dorado, donde verifica que por cada sorteo se cuente con un coordinador y suplente designados. Lo anterior, teniendo en cuenta las novedades de los funcionarios de la entidad (vacaciones, teletrabajo, incapacidad, permisos, comisiones o sanción por inasistencia a sorteos pasados, por ejemplo), con la finalidad de contar con presencia de la Lotería de Bogotá para cada sorteo autorizado. Si se presenta desviación del control, es decir, si en el cronograma se identifica que en algún sorteo no se cuenta con coordinador o suplente, el Jefe de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, o el Subgerente Comercial y de Operaciones (como segundo y tercer filtro de revisión), requieren al profesional de la Unidad, para ajustar el cronograma. Como soporte de la ejecución del control, resulta el cronograma del sorteo autorizado El Dorado firmado por el Subgerente Comercial y de Operaciones.
- Cada vez que se requiera, el Jefe de la Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos cita a mesa de trabajo entre la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y la firma impresora ante una novedad presentada por el Concesionario con la finalidad de realizar seguimiento a lo observado por el contratista (concesionario). No aplica decisión sobre desviación, toda vez que la firma impresora tiene la obligación de asistir a las mesas de trabajo. Como soporte de la ejecución del control resultan actas de las reuniones.
- El líder del proceso mensualmente verificará los informes que su área deba remitir, mediante la Matriz de Comunicaciones, con el fin de reportar la información en los tiempos previstos por Ley y este a su vez enviará o designará a un miembro de su equipo para enviar un correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación bimestralmente, indicando el cumplimiento de los informes del proceso Evaluación Independiente y Control a la Gestión relacionados en la matriz.  
Si se detectan desviaciones en el control, es decir:
  - 1) si se identifica que la información en la matriz de comunicaciones está desactualizada, el líder del proceso o un auditor de su equipo designado deberá solicitar la actualización ante el área de Comunicaciones y Mercadeo;
  - 2) Si se identifica incumplimiento de algún reporte en los tiempos previstos, de manera inmediata, el líder del proceso o un auditor de su equipo designado realizará

el reporte de información registrada en la matriz de comunicaciones y diligenciará y enviará los formatos de materialización de riesgos a la Oficina de Planeación Estratégica.

Como evidencia de la ejecución del control, resultan los correos electrónicos bimestrales remitidos por el líder del proceso o un miembro del equipo de trabajo designado, al personal de la Oficina Asesora de Planeación con el reporte de cumplimiento o incumplimiento de los informes contenidos en la matriz de comunicaciones.

La actividad pendiente es la siguiente: “El profesional designado de la Unidad de Apuestas y control de Juegos por lo menos una vez al semestre visita la bodega de almacenamiento del proveedor impresor para constatar la existencia stock de los formularios impresor mediante nuestro aleatorio. Si en la visita se identifica inexistencia y/o insuficiencia del stock se documentará en un acta y se informa al supervisor del contrato para que requiera al proveedor impresor. Como soporte de la ejecución del control se cuenta con actas y/o informes de la visita”, según el reporte del área, la visita en mención está programada para mayo.

Para este proceso cabe resaltar que se realizó una mesa de trabajo el 29 de mayo con el equipo de trabajo de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos para orientar sobre el proceso de reporte de riesgos cada dos meses.

#### 4. EXPLOTACIÓN JSA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACIÓN

El proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar, para la Dirección de Operación de Productos y Comercialización (DOPC) cuenta con un (1) riesgo de corrupción, uno (1) de protección de datos personales, y tres (3) de gestión, y doce (12) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 6.** Estado de acciones de Explotación JSA DOPC

Responsable	Número de actividades	Estado
Director de Operación de Productos y Comercialización	12	11  1 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, no obstante, se materializó el riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, materialización reportada el 14 de marzo, para lo cual se diligenciaron los formatos pertinentes y se adelantaron las acciones correctivas que se detallan en el numeral “18 Materialización de riesgos” de este informe.

## 5. GESTIÓN DE RECAUDO

El proceso de Gestión de Recaudo cuenta con un (1) riesgo de corrupción y tres (3) de gestión, cuenta con siete (7) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 7** Estado de acciones de Gestión de Recaudo

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad Financiera – Profesional de Cartera	7	7 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, se resaltan las siguientes acciones para el segundo bimestre de 2024:

- Se realizaron los cargues de las consignaciones de los distribuidores en el segundo bimestre. Se revisó y concilió la información con Tesorería.
- Se realizó seguimiento a los acuerdos de pago vigentes cuyos distribuidores dieron cumplimiento en este periodo de tiempo.

## 6. CONTROL, INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN

El proceso de Control, Inspección y Fiscalización cuenta con dos (2) de gestión, y cinco (5) actividades en el plan de acción, este proceso no diligenció la información, como se presenta a continuación:

**Tabla 8** Estado de acciones de Control, Inspección y Fiscalización

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos	5	4  1 

Fuente: Autores

Teniendo en cuenta lo anterior, no se reportó información sobre el siguiente control:

- El líder del proceso mensualmente verificará los informes que su área deba remitir, mediante la Matriz de Comunicaciones, con el fin de reportar la información en los tiempos previstos por Ley y este a su vez enviará o designará a un miembro de su equipo para enviar un correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación bimestralmente, indicando el cumplimiento de los informes del proceso Evaluación

Independiente y Control a la Gestión relacionados en la matriz. Si se detectan desviaciones en el control, es decir:

- 1) si se identifica que la información en la matriz de comunicaciones está desactualizada, el líder del proceso o un auditor de su equipo designado deberá solicitar la actualización ante el área de Comunicaciones y Mercadeo;
- 2) Si se identifica incumplimiento de algún reporte en los tiempos previstos, de manera inmediata, el líder del proceso o un auditor de su equipo designado realizará el reporte de información registrada en la matriz de comunicaciones y diligenciará y enviará los formatos de materialización de riesgos a la Oficina de Planeación Estratégica.

Como evidencia de la ejecución del control, resultan los correos electrónicos bimestrales remitidos por el líder del proceso o un miembro del equipo de trabajo designado, al personal de la Oficina Asesora de Planeación con el reporte de cumplimiento o incumplimiento de los informes contenidos en la matriz de comunicaciones.

Para este proceso cabe resaltar que se realizó una mesa de trabajo el 29 de mayo con el equipo de trabajo de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos para orientar sobre el proceso de reporte de riesgos cada dos meses.

## 7. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

El proceso de Atención y Servicio al Cliente cuenta con un (1) riesgo de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y cuatro (4) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 9** Estado de acciones de Atención y Servicio al Cliente

Responsable	Número de actividades	Estado
Profesional III Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	4	 4

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, se resalta la siguiente acción para el segundo bimestre de 2024:

- El área de Atención al Cliente envió semanalmente los correos con el estado de PQRS pendientes por respuesta a cada Jefe de área, que es usuario en el SDQS.

Pese a lo anterior, por segundo bimestre consecutivo, se evidenció la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la respuesta a las PQRS por parte del responsable”.

A partir de lo anterior, se diligenciaron los formatos pertinentes y se implementó una acción correctiva, tal como se presenta en el numeral “18 Materialización de riesgos” de este informe.

## 8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El proceso de Gestión de Talento Humano cuenta con cinco (5) riesgos de gestión, tres (3) de corrupción, y tres (3) de protección de datos personales, así como quince (15) acciones del plan de acción de la matriz de riesgos, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 10** Estado de acciones de Gestión de Talento Humano

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Talento Humano	15	12  3 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte, no obstante, no se reportó información sobre los siguientes controles:

- Anualmente el Jefe de la unidad de talento humano o profesional de seguridad y salud en el trabajo debe coordinar con la ARL, la permanente actualización de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, esta actualización incluye visitas y observaciones en campo con el propósito de identificar y actualizar las variables asociadas a los diferentes tipos de riesgos, con esta actualización el riesgo es valorado nuevamente y así se definen las acciones o recomendaciones para gestionar el riesgo. El soporte de ejecución de este riesgo será la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos establecida por la entidad.
- El responsable designado de remitir el correo y/o radicar, verificará, en caso de que rebote algún correo, que la dirección de correo electrónico esté escrita correctamente, con el propósito de establecer si el correo rebotó porque se escribió de manera errónea el correo, o porque el buzón del destinatario está lleno. Como soporte del control, se debe contar con la notificación de que el correo rebotó, y envío a la dirección de correo correcta (cuando no se trate de que el buzón del destinatario está lleno).
- El líder del proceso mensualmente verificará los informes que su área deba remitir, mediante la Matriz de Comunicaciones, con el fin de reportar la información en los tiempos previstos por Ley y este a su vez enviará o designará a un miembro de su equipo para enviar un correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación bimestralmente, indicando el cumplimiento de los informes del proceso Evaluación Independiente y Control a la Gestión relacionados en la matriz. Como evidencia de la ejecución del control, resultan los correos electrónicos bimestrales remitidos por el líder del proceso o un miembro del equipo de trabajo designado, al personal de la

Oficina Asesora de Planeación con el reporte de cumplimiento o incumplimiento de los informes contenidos en la matriz de comunicaciones.

Por lo anterior, se recomienda reportar la totalidad de información frente a riesgos, controles y actividades del plan de acción, según los plazos establecidos en la Política de Administración del Riesgo.

## 9. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

El proceso de Gestión Financiera y Contable cuenta con un (1) riesgo de corrupción, uno (1) de gestión, uno (1) de protección de datos personales, y dos (2) financieros, así como trece (13) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 11** Estado de acciones de Gestión Financiera y Contable

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad Financiera y Contable	8	8 
Tesorería	7	7 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, evitando la materialización de riesgos para el segundo bimestre de 2024.

## 10. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios cuenta con dos (2) riesgos de corrupción, uno (1) ambiental, uno (1) de gestión, y uno (1) de protección de datos personales, de igual modo, cuenta con nueve (9) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 12** Estado de acciones de Gestión de Bienes y Servicios

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Recursos Físicos	6	6 
Secretaría General	3	3 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte.

## 11. GESTIÓN DOCUMENTAL

El proceso de Gestión Documental cuenta con dos (2) de gestión, así como seis (6) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 13** Estado de acciones de Gestión Documental

Responsable	Número de actividades	Estado
Profesional de Gestión Documental	6	4  2 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte.

Pese a lo anterior, se encuentra pendiente desarrollar capacitación en Gestión Documental y evaluarla, programada para mayo de 2024, así como Elaborar lineamientos y estrategias que permitan la conservación documental de la información en físico, para lo cual se requiere la contratación de un conservador, que se tiene programado para el tercer bimestre del año.

## 12. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN

El proceso de Gestión de las Tecnologías y la Información cuenta con un (1) riesgo de seguridad de la información, tres (3) de gestión, tres (3) de protección de datos personales, así como doce (12) actividades en plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 14** Estado de acciones de Gestión de las Tecnologías y la Información

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación	12	11  1 

Fuente: Autores

Para este proceso se evidenció inoportunidad en el reporte de información, y mediante correo electrónico del 29 de mayo se reportó la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por adquirir el mismo número y misma serie del producto lotería, a través de la página web debido a fallas del algoritmo que permite comprar

un único número y serie”, no obstante, no se remitieron los formatos dispuestos para tal fin, ni se explicó la situación sucedida, por tal motivo, se recomienda remitir los formatos a la Oficina Asesora de Planeación lo antes posible.

### 13. GESTIÓN JURÍDICA

El proceso de Gestión Jurídica cuenta con un (1) riesgo de corrupción y tres (3) de gestión, cuenta con diez (10) actividades en el plan de acción; A continuación, se presenta su estado:

**Tabla 15** Estado de acciones de Gestión Jurídica

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Oficina Jurídica	9	1  8 
Secretaría General	1	1 

Fuente: Autores

Como se puede observar en la tabla 15, faltó reportar información sobre el siguiente control:

- El líder del proceso mensualmente verificará los informes que su área deba remitir, mediante la Matriz de Comunicaciones, con el fin de reportar la información en los tiempos previstos por Ley y este a su vez enviará o designará a un miembro de su equipo para enviar un correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación bimestralmente, indicando el cumplimiento de los informes del proceso Evaluación Independiente y Control a la Gestión relacionados en la matriz.

Si se detectan desviaciones en el control, es decir:

- 1) si se identifica que la información en la matriz de comunicaciones está desactualizada, el líder del proceso o un auditor de su equipo designado deberá solicitar la actualización ante el área de Comunicaciones y Mercadeo;
- 2) Si se identifica incumplimiento de algún reporte en los tiempos previstos, de manera inmediata, el líder del proceso o un auditor de su equipo designado realizará el reporte de información registrada en la matriz de comunicaciones y diligenciará y enviará los formatos de materialización de riesgos a la Oficina de Planeación Estratégica.

Como evidencia de la ejecución del control, resultan los correos electrónicos bimestrales remitidos por el líder del proceso o un miembro del equipo de trabajo designado, al personal de la Oficina Asesora de Planeación con el reporte de cumplimiento o incumplimiento de los informes contenidos en la matriz de comunicaciones.

Por lo anterior, se recomienda reportar la información completa y oportuna en los plazos establecidos en la Política de Administración del Riesgo.

## 14. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y CONTROL A LA GESTIÓN

El proceso de Evaluación Independiente y Control a la Gestión cuenta con dos (2) riesgos de gestión, uno (1) de seguridad de la información, y uno (1) de protección de datos personales, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y once (11) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 16.** Estado de acciones de Evaluación Independiente y Control a la Gestión

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe de Control Interno	11	11 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el bimestre.

## 15. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

El proceso de Control Disciplinario Interno cuenta con un (1) riesgo de corrupción, dos (2), de gestión, y uno (1) de protección de datos personales, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y cinco (5) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 17.** Estado de acciones de Control Disciplinario Interno

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe de Control Disciplinario Interno	5	5 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el bimestre.

## 16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Este proceso identificó un riesgo de protección de datos personales (además de los 14 identificados por los demás procesos), por tanto, cuenta con una única actividad formulada en plan de acción, que se encuentra en ejecución.

## 17. RIESGOS TRANSVERSALES

Frente a los dos riesgos transversales a todos los procesos, se reportó lo siguiente:

**Tabla 18** Resumen riesgos transversales

Riesgo	Reporte general
Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a no presentar, o presentar informes o dar respuesta a requerimientos de entes externos por fuera de los términos establecidos, debido al desconocimiento de plazos para la presentación.	Ningún área reportó materialización del riesgo.
Posibilidad de afectación reputacional por envío de correspondencia a un correo electrónico incorrecto debido a un error humano involuntario.	Ningún área reportó el rebote de algún correo electrónico, ni materialización del riesgo.

Fuente: Autores

## 18. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS

### 18.1. Explotación de juegos de suerte y azar

El 14 de marzo se reportó la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes”, para lo cual se formularon tres acciones correctivas, a saber:

1. Presentar la denuncia sobre el hurto de billetes
2. Publicar en medios de comunicación de amplia difusión la perdida de billetería, para que el público en general se abstenga de comprarla.
3. Publicar en la página web de la Lotería de Bogotá la perdida de billetería, para que el público se entere y se abstenga de comprarla dicha billetería.
4. Descontar de la factura los números hurtados

Cabe resaltar que las cuatro acciones fueron finalizadas entre abril y mayo de 2024.

### 18.2. Atención y servicio al cliente

El 22 de abril se reportó la materialización del riesgo “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”, teniendo en cuenta la siguiente situación: “Un reclamo asignado el 1 de abril de 2024 a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización se debía responder a más tardar el 19 de abril de 2024, pero fue respondido el 22 de abril de 2024; lo anterior fue identificado el día 22 de abril de 2024 por la profesional de Atención al Cliente en la revisión semanal de la gestión y estado de las PQRS asignadas a las diferentes áreas y pendientes por respuesta así como en la revisión de la gestión y cargue en el SDQS Bogotá Te Escucha

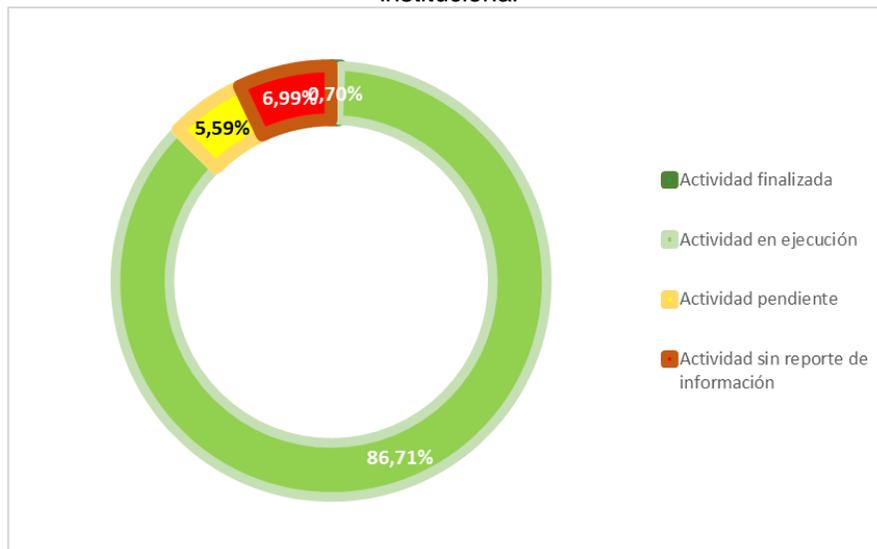
de la respuesta dada a la peticionaria por la Dirección de Operación de Producto y Comercialización a la petición 1989432024”.

Para lo anterior, se formuló la acción correctiva de “Responder de manera inmediata la petición”, cumplida el 22 de abril.

## RESUMEN ESTADO DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el estado de las ciento cuarenta y tres (143) actividades que conforman los planes de acción de las matrices de riesgo de la Lotería de Bogotá, donde el 86,71% se encuentran en ejecución, el 6,99% no reportó información, un 5,59% se encuentra pendiente, y un 0,70% finalizó, tal como se presenta a continuación:

**Ilustración 1.** Estado de las actividades de los planes de acción de la matriz de riesgos institucional



Fuente: Autores

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De las ciento cuarenta y tres (143) actividades con que cuenta la Lotería de Bogotá en los planes de acción de las matrices de riesgo de sus procesos, ciento veinticuatro (124) se encuentran en estado “En ejecución”, correspondiente a un 86,71%, una (1) en estado “Finalizada”, correspondiente a un 0,70%, diez (10) en estado “Sin reporte de información”, correspondiente a un 6,99%, y ocho (8) son actividades pendientes, correspondiente a un 5,59%.
- Para el bimestre marzo-abril, se evidenciaron falencias en el reporte de información, especialmente en la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación, la Oficina Jurídica, y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos quienes no realizaron el reporte respectivo de forma oportuna, cabe resaltar que se realizó una mesa de trabajo el 29 de mayo con la Unidad de Apuestas y Control de Juegos donde se instruyó sobre cómo realizar el reporte de riesgos.
- Para el bimestre de reporte, se evidenció la materialización de dos riesgos, los cuales ya se habían materializado anteriormente en la entidad, se recomienda a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización, así como al área de Atención al Cliente, verificar el diseño de controles para fortalecer el enfoque preventivo, y evitar nuevamente la materialización de riesgos.
- Mediante correo electrónico del 29 de mayo, la Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación reportó la materialización de un riesgo que no había sido identificado en la matriz, por tanto, se recomienda realizar la identificación, y proceder con el diligenciamiento de los formatos destinados para tal fin, enviándolos a la Oficina Asesora de Planeación para alimentar la base de datos de eventos de riesgo.
- Se recomienda a los procesos informar a la Oficina Asesora de Planeación cada vez que se materialice un riesgo, con el fin de acatar lo dispuesto en el procedimiento “Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados”, PRO-310-456-1; y proceder con el diligenciamiento de los formatos “Reporte de Eventos de Riesgos” FRO310-457-1, y “Seguimiento Eventos de Riesgo” FRO310-462-1.
- Se recomienda a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, así como a la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación ejecutar las acciones abiertas que tiene cada área sobre los planes de acción de evento de riesgo.
- De otro modo, se recomienda reportar los tres aspectos solicitados por la Oficina Asesora de Planeación para seguimientos a matrices de riesgo; I) Materialización del riesgo; II) Ejecución del control; y, III) Ejecución de la actividad del plan de acción, así como realizar el reporte en el Sharepoint de Planeación Estratégica.

- Se recomienda a todos los procesos generar un Sharepoint donde se carguen los soportes de ejecución de controles y actividades del plan de acción.

Cordial saludo,



**OSCAR FABIÁN MELO VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Revisó:** Oscar Fabián Melo Vargas – Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Elaboró:** David Fernando Pinzón Galvis – Contratista  
Néstor Julián Rodríguez Torres - Contratista