

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Corte abril 30 2021

Distribuido a: **LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA**
Gerente General

Copias: **Liliana Lara Méndez**
Profesional Oficina de Planeación

Emitido por: **RUBEN ANTONIO MORA GARCÉS**
Jefe Oficina de Control Interno (E)

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Procedimientos Realizados
3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora
4. Resultados de la Auditoría

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

1. OBJETIVO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación independiente respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá definido para la vigencia 2021, con corte a 30 de abril de 2021.

Alcance

La evaluación comprende los avances con corte a abril 30 de 2021, de todas las actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, contenidas en el "Plan de Acción de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2021, y se realiza con base en la información publicada en la carpeta "Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2021", con corte a dicha fecha.

2. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

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

El literal E del numeral III del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que hace parte integral del Decreto 124 de 2016., respecto del seguimiento de los riesgos de corrupción, señala

"Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31."

En cumplimiento de dicha disposición, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2021, el cual abarca los siguientes componentes:

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

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

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

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

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

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

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

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en la carpeta pública de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Plan de Acción y PAAC 2021, con corte a 30 de abril de 2021, con los resultados que a continuación se detallan:

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2021 con corte a 30 de abril de 2021, serán publicados en la página web de la entidad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

3. DETALLE DE LAS OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y PLANES DE MEJORA

Observaciones de Auditoría

Respecto del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, se encuentra la siguiente situación:

En los cinco (5) subcomponentes definidos, se encuentra que una actividad con vencimiento dentro del periodo, se cumplió satisfactoriamente; 1 de las actividades que estaban previstas para enero de 2021, no fue atendida oportunamente; y las 3 actividades restantes, presentaron avances acordes con el término transcurrido.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos.	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	31/05/2021	Se adelantaron (3) reuniones con OCCI y Asesor de Gerencia y Planeación para revisar los riesgos y la política de administración de riesgos.	33	En término.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	31/01/2021	Se adelantaron (3) reuniones con OCCI y Asesor de Gerencia y Planeación para revisar los riesgos y la política de administración de riesgos.	33	Ya pasó la fecha prevista para esta actividad, es necesario definir nueva fecha para su cumplimiento
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación de la política y del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Planeación Publica: Sistemas	31/01/2021	Se publicó la política y mapa de riesgos vigente, el 31 de enero de 2021.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables.
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de procesos.	De acuerdo con los riesgos identificados.	Se adelantaron (3) reuniones con OCCI y Asesor de Gerencia y Planeación para revisar los riesgos y la política de administración de riesgos.	33	En término.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICCI.	Enero, mayo y septiembre de 2020.	Se adelantará la revisión dentro de los términos previstos, se publicará a más tardar el 28 de mayo, con corte a abril 30 de 2020.	33	Se realiza dentro de los términos.
------------------------------------	--	-------------------------------------	-----------------------------------	--	----	------------------------------------

En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente, respecto del cual se hicieron ajustes al mismo, incorporando cinco actividades programadas más para el fortalecimiento del mismo, de las cuales 1 de las actividades que estaban previstas para junio de 2021, se cumplió satisfactoriamente; 1 no fue atendida oportunamente; y de las 4 actividades restantes, tres no reportan avance acorde con el término transcurrido, sin perjuicio de que se consideren como actividades “En término”, dado que su cumplimiento se encuentra programado para el 30 junio de 2021.

Componente 2: Racionalización de trámites						
SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad	Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro.	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	31/12/2021	De acuerdo a lo estipulado en la columna de tareas, la oficina de Atención al Cliente no ha recibido ninguna solicitud relacionada con trámites y OPAS a racionalizar o incluir como nuevos.	33	En término.
	Diseñar e implementar un herramienta para la expedición de certificado laboral en línea.	Sistemas - Talento Humano	30/06/2021		0	En término. No se reportan avances en esta actividad.
	Diseñar e implementar una herramienta en la expedición de certificado de Ingresos y Retenciones de funcionarios en línea.	Sistemas - Talento Humano	30/06/2021		0	En término. No se reportan avances en esta actividad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

	Diseñar e implementar una herramienta para la expedición de certificado de estado de cuenta de créditos de funcionarios y exfuncionarios de la Lotería de Bogotá.	Sistemas - Unidad Financiera y Contable	30/06/2021		0	En término. No se reportan avances en esta actividad.
	Optimizar herramienta tecnológica, para pago por transferencia de premios menores (\$1.743.000), generados por venta en página web, con el fin de reducir tiempos en los pagos.	Sistemas. Unidad Financiera - Secretaría General - Unidad de Loterías	30/06/2021	En el módulo comercial se crea la opción "importa premios pagar tienda", para lo cual sistemas envía según solicitud de Unidad de Loterías (Martes y Viernes de cada semana) la relación de los ganadores de premios por la página web; Unidad de Loterías realiza la solicitud de orden de pago.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables.
	Estudiar la viabilidad de crear expediente virtual para distribuidores de acuerdo con la modificación al CPACA Ley 2080 de 2021.	Sistemas - Unidad de Loterías - Secretaría General - Unidad de Recursos Físicos.	31/03/2021	Actualmente la entidad está realizando digitalización de los documentos relacionados con distribuidor. De acuerdo con los lineamientos del CPACA se procederá a solicitar a Yennifer Padilla verificación de las condiciones y necesidad para estudiar la viabilidad de su implementación.	33	Ya pasó la fecha prevista para esta actividad, es necesario definir nueva fecha para su cumplimiento.

En relación con el Componente 3: Rendición de cuentas, la actividad 1 del subcomponente 1, reporta un avance parcial que fue validado, no obstante, y teniendo en cuenta que su cumplimiento estaba previsto para el 01 de abril del 2021, se determina como “vencida” sujeta a fecha de modificación para el segundo semestre de la vigencia.

Para el subcomponente 2, de la actividad 2. (Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas), se desprenden tres acciones que se consideran “En término”, por ser previstas como actividades mensuales y semestrales, de las cuales solamente dos reportaron avances.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

En el subcomponente 3, la actividad 3 se cumplió satisfactoriamente, mientras que la 4 no se reporta avance, considerándose como vencida, teniendo en cuenta que su cumplimiento estaba previsto para el 28 de febrero del 2021, y finalmente, la actividad 5 del subcomponente 4 se cumplió satisfactoriamente.

Componente 3: Rendición de cuentas						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Priorizar contenidos de información y definir lenguaje de acuerdo a la caracterización de las partes interesadas.	Líderes de procesos y profesional de planeación.	01/04/2021	La entidad cuenta con los lineamientos de la política de comunicación de lenguaje incluyente, la Guía de lenguaje incluyente, del DAFP, los cuales fueron socializados mediante correo electrónico con todos las servidoras y servidores de la entidad, sin embargo, está pendiente la adopción de la política a través de acto administrativo por parte de la entidad, actividad que se realizará en el segundo semestre de 2021. Los archivos se encuentran ubicados en la Carpeta de planeación - Planeación estratégica 2021 - Lenguaje Incluyente.	50	Se válida lo reportado por los responsables. Ya pasó la fecha prevista para esta actividad.
	Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,	Semestral		0	En termino

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	Gerente General - Talento Humano	Mensual	Se han realizado reuniones en enero, febrero, marzo y abril	33	Las reuniones se han llevado a cabo junto con la Gerencia y el grupo de todos los funcionarios, incluidos contratistas, para la socialización del estado de avance de las actividades desarrolladas por parte de la Gerencia y las diferentes Unidades, así como la respuesta a las dudas o inquietudes planteadas frente a los mismos, y/o temas relacionados.
		Planeación y Atención al Cliente.	01/06/2021 31/12/2021	Por parte de la oficina de Atención al Cliente no se realizado por el momento ningún encuentro o audiencia o reunión con partes interesadas. El miércoles 27 de enero de 2021 se llevó a cabo, el encuentro público virtual para la construcción del PAAC 2021, que se dónde se invitó a diferentes partes interesadas: Servidores y servidoras de la entidad: mediante correo electrónico, ciudadanía en general: página web, redes sociales, distribuidores y proveedores: Correo electrónico. Así mismo se invitó a realizar aportes al PAAC a través de correos electrónicos. El PAAC 2021 fue construido con los	33	Se valida el avance reportado por las áreas responsables.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

				aportes de las personas que participaron en la audiencia. No se recibieron ajustes o propuestas mediante los correos electrónicos.		
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el dialogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Planeación Estratégica.	01/05/2021	Se realizó un encuentro ciudadano para la construcción del PAAC 2021. El miércoles 27 de enero de 2021 se llevó a cabo, el encuentro público virtual para la construcción del PAAC 2021, que se dónde se invitó a diferentes partes interesadas: Servidores y servidoras de la entidad: mediante correo electrónico, ciudadanía en general: página web, redes sociales, distribuidores y proveedores: Correo electrónico. Así mismo se invitó a realizar aportes al PAAC a través de correos electrónicos. El PAAC 2021 fue construido con los aportes de las personas que participaron en la audiencia. No se recibieron ajustes o propuestas mediante los correos electrónicos.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables.
	Incluir un texto a los peticionarios donde se invite a participar activamente en los	Comunicaciones y Mercadeo -	28/02/2021		0	No se reportan avances en esta actividad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

	ejercicios de rendición de cuentas.					
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Planeación Estratégica - Subgerencia general	Jun-21 - dic-21	Se realizó la publicación del ejercicio de rendición de cuentas en el botón de transparencia de la página web - Huella de Gestión; https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion/	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad. Se recomienda incluir en el informe las preguntas planteadas por la ciudadanía y partes interesadas, lo mismo que las respuestas dadas por la entidad a dichas inquietudes.

En componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se encuentra lo siguiente:

El subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico; respecto del ajuste a la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente, la actividad plantea un avance acorde con la complejidad que involucra un proceso de ajuste institucional; en el marco del proyecto de Modernización y Rediseño de la Lotería de Bogotá, se requiere hacer un levantamiento de Cargas de Trabajo, el cual consiste en medir la cantidad de tareas y responsabilidades que desempeña cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad, es decir, calcular la cantidad de trabajo que asume cada persona en una jornada laboral regular.

En cuanto al Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención, dos (2) de las (3) actividades propuestas, presentaron avances. No obstante, la relacionada con el seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano, una vez revisado el Tablero Integrado de Mando correspondiente a los indicadores de Atención al Cliente, se encuentra que el último registro de avance de los mismos, corresponde al mes de diciembre del 2020; dado que es una actividad programada de manera mensual, es necesario el cumplimiento de la misma en los términos definidos.

Por otra parte, la actividad enfocada en realizar una estrategia de comunicación dirigida a la población con discapacidad con el fin de comunicar los canales y medios que tienen para poder acceder a los diferentes servicios de la entidad, no presenta avance, sin embargo, se

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

considera como una actividad “En término”, dado que se encuentra previsto su cumplimiento para agosto del 2020.

En relación con el subcomponente 3, en lo relativo a la actividad 1, se desprenden dos acciones que se consideran “En término”, por ser previstas como acciones semestrales, de las cuales, se reportan actividades de capacitación a los servidores de la entidad, en temas como: Sensibilización Medición Riesgo Psicosocial, Derecho Disciplinario, Taller de Proyecto de Vida, Taller voluntario "Prevención del acoso laboral y Comité de convivencia laboral", y Sensibilización Medición Riesgo Psicosocial, pero no en capacitaciones de procesos de atención al cliente y servicio al ciudadano.

Las actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO), no reporta avance durante el periodo. No obstante, se consideran actividades “En término”, ya que su ejecución está programada semestralmente.

Finalmente, en el Subcomponente 5; 1 actividad se cumplió satisfactoriamente de la cual no se cuentan con evidencias documentadas; 1 presentó avances acordes con el término transcurrido y para la actividad que se refiere a los “Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica”, si bien se reportó que, se habían adelantado las gestiones ante el área de sistemas para la implementación de la encuesta de satisfacción en la planta telefónica de la entidad, teniendo en cuenta que, el texto o documento de la encuesta había sido aprobado desde junio de 2019 y que el área depende de la implementación tecnológica por parte de la oficina de SISTEMAS para proceder con la realización de los informes mensuales de seguimiento a dichas encuestas, es necesario que se garantice el cumplimiento de las gestiones, con el fin de dar cumplimiento a su vez, con la actividad mensual que le compete al área de Atención y Servicio al cliente.

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Revisar, ajustar y aprobar de manera formal la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente conforme a las directrices de la Presidencia de la República.	Gerencia - Secretaría General - Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	01/08/2021	Se contrató una empresa para realizar rediseño institucional y estudio de cargas laborales.	33	En el marco del proyecto de Modernización y Rediseño de la Lotería de Bogotá, se requirió desde la Secretaría General, participar en el diligenciamiento del formulario levantamiento de Cargas de Trabajo dispuesto por el

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

						consultor, que consistía en medir la cantidad de tareas y responsabilidades que desempeña cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad. se dispusieron reuniones de ase brindaron talleres. Adicional, algunos funcionarios recibieron entrenamiento con el fin de actuar como facilitadores o tutores internos, para apoyar con dicho diligenciamiento, lo mismo que, reuniones de acompañamiento con los consultores para la solución de dudas durante el proceso.
Subcomponente 2 de los canales de atención	Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso.	Secretaría General - Oficina de Sistemas - Atención al Cliente -	01/08/2021	INSOR y FENASCOL, realizaron capacitaciones a las profesionales de Atención al Cliente y Planeación Estratégica, remitieron propuesta de servicios y económica para ser evaluada por la entidad, se realizó cuadro comparativo de las dos propuestas y se remitió a los líderes de los procesos para revisión y posterior aprobación en el CIGYD.	33	En término.
	Realizar una estrategia de comunicación dirigida a la población con discapacidad con el	Comunicacion es y Mercadeo - Atención al Cliente.	01/08/2021		0	En término. No se reportan avances en esta actividad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

	fin de comunicar los canales y medios que tienen para poder acceder a los diferentes servicios de la entidad.					
	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, atención de llamadas, nivel de satisfacción del ciudadano).	Atención al Cliente-	al Mensual.	La profesional de atención al cliente ha remitido los informes correspondientes y se han publicado en la página web de la entidad.	0	En consulta realizada el 26 de mayo de 2021 a la información del Tablero Integrado de Mando, correspondiente a los indicadores de Atención al Cliente, se encuentra que los indicadores ID 01 "Nivel de atención de llamadas" e IE 02 "Nivel de satisfacción del Cliente" el último registro de avance, corresponde al mes de diciembre de 2020. De otra parte, en la matriz de Desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, en consulta realizada en la misma fecha, se encontró que, para el indicador ID 01 "Oportunidad en la Gestión de PQRD", el último reporte corresponde al mes de diciembre de 2020.
Subcomponente 3. Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos.	Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente.	Semestral	Se han efectuado las siguientes capacitaciones: Febrero 5 - Módulo de Loterías. Enero 26 y 28 Derecho Disciplinario. Febrero 11 -Taller de Proyecto de Vida. - Taller voluntario "Prevención del acoso	33	En termino

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

				laboral y comité de convivencia laboral" Abril 14 - Capacitación Gestión Documental PGD, TRD, FUID.		
		Unidad de Talento Humano-Atención Al Cliente.	Semestral	Enero 8- Sensibilización Medición Riesgo Psicosocial.	33	En termino
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Atención al Cliente	Semestral		0	En termino
	Actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.	Atención al Cliente - Gerencia.	Semestral		0	En termino
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Atención al Cliente - Gerencia.	01/04/2021	Se ajustaron las encuestas de satisfacción dirigidas a distribuidores, concesionario de apuestas permanentes y gestores de rifas y juegos promocionales (pasando de formato FRO a formulario de Google para practicarlas virtualmente)	100	
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Sistemas-Recursos físicos	01/07/2021	Durante los meses de marzo y abril, se finalizaron los estudios previos y todo lo correspondiente a la etapa precontractual. El 11 de mayo se suscribió el Contrato No. 45 de 2021 con la ETB, cuyo objeto es: Prestar los servicios de solución de comunicaciones unificadas proporcionando el enlace de conectividad para servicio (trasporte de	50	En término.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

				tráfico de voz) de conformidad con las especificaciones del anexo técnico-propuesta comercial.		
	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.	Atención al Cliente	Trimestral	Desde el 20 de enero de 2020, la Subgerencia General envió correo a la oficina de Sistemas solicitando avances e información sobre la implementación de la encuesta de satisfacción en la planta telefónica de la entidad, el texto o documento de la encuesta ya había sido aprobado desde junio de 2019, dependemos de la implementación tecnológica por parte de la oficina de SISTEMAS para proceder desde el área de Atención al Cliente a hacer los informes mensuales de seguimiento a estas encuestas.	0	Si bien ya se han adelantado las gestiones ante el área de sistemas para la implementación de la encuesta, es necesario que se garantice el cumplimiento de las mismas, con el fin de dar cumplimiento a su vez, con la actividad que le compete a Atención y Servicio al cliente.

En cuanto al Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se encuentra que:

Las actividades previstas para el subcomponente 1: 1. Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet, la cual tenía definida su ejecución al 01 de abril del 2021, no presenta avance; 2. Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia); se reporta y valida el avance del mismo; 3. Seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad; se reporta sobre las directrices planteadas por la Gerencia, a partir de las observaciones comunicadas por la OCI sobre el particular.

Para el Subcomponente 2, la actividad relativa a la atención oportuna de las PQRS, el área indica que semanalmente remite a todas las áreas el estado de las PQR, indicando fecha de vencimiento. No obstante, al revisar en la matriz de Desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, se encontró el reporte desactualizado.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

En cuanto al subcomponente 3 (Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información), no se reporta avance en la actividad de actualización del esquema de publicación e relación de información mínima publicada, la cual se encuentra vencida teniendo en cuenta que estaba programada para finalizar el 28 de febrero del 2021.

Respecto del subcomponente 4, la actividad Permitir acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá, no presento avance.

Finalmente, la actividad 5. Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web, del subcomponente 5, fue cumplida satisfactoriamente.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información						
SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Sistemas	01/04/2021		0	No se reportan avances en esta actividad.
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de Proceso.	Cada vez que exista la necesidad.	Desde la Secretaría General se actualizó el Normograma, el Manual de Contratación y se subió información relacionada con contratación año 2020-2021.	33	Se verificó la información reportada. No obstante, no se refleja reporte por las demás áreas.
	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Control Interno.	Semestral	Se presentó por parte de la OCI el informe de "Seguimiento a Matriz de Comunicaciones vigencia 2020. A partir de dicho informe, la Gerencia solicitó a las áreas responsables realizar la revisión integral de la Política de Transparencia y de la estructura del Botón de Transparencia de la Página web de la entidad.	50	En término.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	De manera semanal la líder de atención al cliente remite a todas la áreas el estado de las PQR, indicando fecha de vencimiento.	0	En la matriz de Desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, en consulta realizada el 26 de mayo de 2021, se

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

						encontró que, para el indicador ID 01 "Nivel de oportunidad en PQRS", el último reporte corresponde al mes de diciembre del 2020.
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el esquema de publicación e relación de información mínima publicada.	Planeación.	28/02/2021		0	No se reportan avances en esta actividad.
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Permitir el acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá.	Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General	Semanal.		0	No se reportan avances en esta actividad.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web	Todos los líderes - Control Interno	Mensual (Atención al Cliente)- Trimestral (OCI)	Se revisó en la página web y se evidencian los informes de PQRS de manera mensual.	33	Se valida el avance reportado. El informe correspondiente al primer trimestre del 2021, se realizó y presentó a la gerencia el 21 de mayo y ya se encuentra publicado en la página web de la entidad.

Respecto del Componente 6: Iniciativas adicionales; las actividades previstas en sus dos subcomponentes, se cumplieron conforme a lo previsto.

Componente 6: Iniciativas adicionales						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Código de Integridad	Socializar y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Semestral.		0	En término

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	xxxxxx
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad.	Revisar, ajustar y socializar el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT .	Subgerencia General. Líderes de procesos. Control interno	Semestral.		0	En término
	Realizar seguimiento a las políticas del manual SIPLAF.	Subgerencia General. Control interno	Semestral.		0	En término
	Integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción en la entidad.	Gerencia General		Se realizó el autodiagnóstico con la Veeduría Distrital, se establecieron los diferentes planes de acción, para ser implementados por la entidad.	33	En término

CONCLUSIONES:

De las 40 actividades previstas en los 6 componentes, 5 actividades (13%) presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto para el periodo de reporte; 25 actividades (63%) presentan avance parcial o no se reporta avance, pero se encuentran en término, pues tienen fecha programada posterior al corte, o están previstas como actividades semestrales; finalmente, 10 actividades (10%) que debían cumplirse dentro del periodo de reporte, no registran avances, o no se cumplieron totalmente.

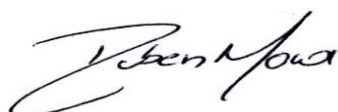
COMPONENTE	N° DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	EN TÉRMINO	VENCIDA
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riegos de Corrupción	5	1	3	1
Componente 2: Racionalización de trámites	6	1	4	1
Componente 3: Rendición de cuentas	7	2	3	2
Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	11	1	8	2
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	7	0	3	4
Componente 6: Iniciativas adicionales	4	0	4	0
TOTAL	40	5	25	10
		13%	63%	25%

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	Xx/xx/xxxx

Se advierten deficiencias en el seguimiento y reporte por parte de las áreas responsables, que afectan en el nivel de cumplimiento. Así mismo, se han presentado demoras en el reporte que deben hacer las áreas del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2021 en la carpeta de “*Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2021*”, lo que dificulta su revisión, no solo por parte de la Oficina de Control Interno, sino también por parte de Planeación y la Gerencia, con lo que los análisis y toma de decisiones que se originen de este plan se ve afectada.

Es importante en este análisis, tener en cuenta la situación coyuntural por la que se está atravesando, como consecuencia de la pandemia originada por el COVID 19 desde la vigencia anterior; que ha dado lugar a una drástica afectación en todos los órdenes de la vida, obligando a cambiar prioridades y a focalizar esfuerzos en aspectos básicos y esenciales para la actividad institucional.

En tal sentido, se valoran positivamente los avances logrados durante este periodo y se insta a que, se tomen las determinaciones para fortalecer los procesos de seguimiento y monitoreo, para procurar el cumplimiento de las actividades planteadas que, bajo el liderazgo de la alta gerencia, permita mejorar los resultados en la ejecución de este Plan.



Rubén Antonio Mora Garcés
Jefe Oficina de Control Interno (E)