

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Corte abril 30 de 2022

Distribuido a: LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA
Gerente General

DURLEY E. ROMERO TORRES
Secretaria General

LIDERES DE LOS PROCESOS

Copias: DAVID F. PINZÓN GALVIS
Contratista Oficina de Planeación Estratégica y de Negocios

NÉSTOR J. RODRÍGUEZ TORRES
Contratista Oficina de Planeación Estratégica y de Negocios

Emitido por: WELLFIN JHONATHAN CANRO RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: MANUELA HERNÁNDEZ J.
Auditora Oficina de Control Interno- Contratista



INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



Contenido

1. Objetivo y Alcance del seguimiento
2. Procedimientos Realizados
3. Detalle de las Observaciones y Recomendaciones



INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Objetivo

Realizar el seguimiento respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá definido para la vigencia 2022, con corte a 30 de abril de 2022, de conformidad con el Decreto 1081 de 2015 art. 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo”

Alcance

La evaluación comprende los avances con corte al 30 de abril del 2022, de todas las actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, contenidas en el “Plan de Acción de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2022, y se realiza con base en la información publicada en el SharePoint de Planeación Estratégica “Seguimiento a Planes Institucionales” link [Planeación Estratégica - Inicio \(sharepoint.com\)](#)

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.

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 2022, el cual abarca los siguientes componentes:

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

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas del Departamento intervengan en la toma de decisiones.

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

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

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

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2022 con corte a 30 de abril de 2022, serán publicados en la página web de la entidad.

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en SharePoint de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2022, con corte a 30 de abril de 2022 cuya última modificación data al 29 de abril del 2022 y el Informe de Seguimiento a los Planes Institucionales del I Trimestre realizado por la Oficina de Planeación Estratégica y de Negocios. Sobre este último aspecto, la Oficina de Planeación informó que para el seguimiento realizado con corte a 31 de marzo del 2022 no se solicitaron evidencias, sino que únicamente se tuvo en cuenta lo reportado por los líderes de los procesos. No obstante, indicó que a solicitud de la Gerencia para el próximo seguimiento se incluirá una carpeta en el SharePoint para remisión de las evidencias por parte de los líderes de los procesos. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

3. DETALLE DE LAS OBSERVACIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Observaciones del seguimiento

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

- En la actividad del subcomponente 1, la Oficina de Planeación Estratégica informó que se avanzó en la revisión de un anexo a la Política de Administración del Riesgo junto a la Unidad Financiera y Contable, para incluir riesgos contables, identificando elementos del Sistema de Gestión del Riesgo Contable, criterios para medir la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo contable, flujo de información contable y categorización de los riesgos, la cual se presentará en el segundo trimestre de la vigencia.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



- La actividad del subcomponente 2, presenta incumplimiento, toda vez que el reporte efectuado por el responsable no atiende la actividad programada; no obstante a lo anterior, la Oficina de Planeación informó que a la solicitud elevada en el mes de enero a los líderes de los procesos para revisión de la matriz de riesgos fue atendida únicamente por la Oficina de Comunicaciones.
- Para el subcomponente 3, se evidenció la ejecución del 100% de la actividad programada toda vez que en consulta realizada el 02 de mayo del 2022 en la página WEB de la entidad se encontró: 1) La Política de Administración del Riesgo versión actualizada a junio del 2021 (numeral 2. Normatividad, 2.1.5 Políticas y manuales, 2.1.5.1 Políticas) y 2) La Matriz de Riesgos actualizada para la vigencia 2022 (numeral 4. Planeación, Presupuesto e Informes, 4.13 Gestión y Administración de Riesgos).
- Finalmente, las actividades de los subcomponentes 4 y 5 presentan cumplimiento entre el 17% y 33% de avance.

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión de la política de administración de riesgos.	Oficina de Planeación Estratégica	31/05/2022	La Política de Administración del Riesgo se encuentra actualizada según la última versión de la metodología del DAFP, actualmente se está trabajando un anexo para la Política sobre riesgos contables, en conjunto con la Unidad Financiera, que será presentado en el 2º trimestre de la vigencia.	50	En ejecución
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 CICC.	31/01/2022	En todos los contratos celebrados por la entidad se solicita como requisito la suscripción por parte del contratista del compromiso anticorrupción.	0	Incumplida, toda vez que el reporte efectuado por el responsable no atiende la actividad programada.
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Oficina de Planeación Estratégica	31/01/2022	La Política de Administración del Riesgo, así como el mapa de riesgos 2022 se encuentran debidamente publicados en la página web de la entidad.	100	Cumplida. Se valida el avance reportado por el área responsable.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

						No obstante a lo anterior, en consulta realizada con la Oficina de Sistemas informó que el PAAC fue recibido para publicación hasta el 31 de enero del 2022 a las 10: 00 p.m.; por lo tanto, se presume que la actividad se realizó posterior al corte de enero de la vigencia. Esta situación genera riesgos por posible incumplimiento del Decreto 1081 de 2015, art. 2.1.4.8 <i>Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción</i>
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de procesos.	Bimestralmente	Las matrices de riesgos se actualizaron en sesión del CICCÍ llevada a cabo en enero de la presente vigencia	17	En ejecución
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICCÍ.	Enero, mayo y septiembre de 2022	En el mes de enero del 2022 se radico mediante memorando N°3-2022-47 de fecha 17 de enero del 2022, los informes de seguimiento al PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción del corte 31 a diciembre del 2021.	33	En ejecución

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

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



- Respecto de la actividad n°1 presentó avance del 33% dado que fueron revisados por los responsables de la actividad programada los tramites y Otros Procedimientos Administrativo – OPA; producto de esa revisión, se identificó que no hay una meta de racionalización al corte. Adicionalmente, la Oficina de Atención al Cliente informa que de acuerdo con los trámites inscritos en el SUIT se debe realizar una verificación del que no corresponde a un OPA para transformarlo en Consulta de Información Pública, a fin de contar con una correcta clasificación de trámites.

La anterior actividad se deriva porque las áreas no remitieron los posibles trámites y OPAS a racionalizar.

- Frente a la actividad n°2 a corte 30 de abril del 2022 no se identifica avance sobre desarrollo de actividades para actualización de los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT, no obstante, la Oficina de Atención y Servicio al Cliente informó que para realizar dicha actividad se debe contar con un asesor de datos de SUIT que brinde apoyo en el proceso de creación de usuarios y/o roles responsables del cargue de datos de operación.

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

Componente 2: Racionalización de trámites						
SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	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. Las áreas deben remitir a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación, los posibles trámites y OPAS a racionalizar.	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	31/12/2022	Se revisaron los trámites y OPA, pero no se identificó uno nuevo, se realizará el ajuste al OPA, para transformarlo en consulta de información pública en SUIT.	33	En ejecución
	Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT	Áreas dueñas de los trámites y OPAS	Trimestral	En el segundo trimestre se realizará reunión con las áreas dueñas de los trámites con el fin de crear los usuarios	0	En termino

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				responsables de carga de datos de operación.	
--	--	--	--	--	--

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

- En el subcomponente 1, se identificó avance del 33%, por cuanto la Oficina de Planeación Estratégica reportó que mediante herramienta Excel se realizó seguimiento a la publicación de información en el botón de transparencia de la entidad para determinar el cumplimiento en términos de lenguaje claro para las partes interesadas de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 del 2020.
- Para el subcomponente 2, (Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas), se desprenden tres acciones que se consideran “En Ejecución”, por ser previstas como actividades trimestrales y semestrales:

Para la actividad N°1, se identificó avance del 25%, dado que se han realizado 2 reuniones entre el equipo Comercial de la entidad y los distribuidores en los meses de enero y febrero, con el objetivo de informar el Plan de mercadeo para la vigencia 2022 y el Plan de trabajo mensual con los distribuidores de la entidad. Así mismo, se presentó al nuevo Oficial de Cumplimiento, las actualizaciones realizadas al formato SIFLAPT y la importancia de su diligenciamiento junto con las consultas restrictivas para los ganadores.

Frente a la actividad 2, se identificó avance del 25%, por cuanto el 31 de marzo del 2021 se realizó la socialización a todos los funcionarios de la entidad del nuevo Plan Estratégico de la entidad por medio de la actividad “Vuelo 2226”.

Finalmente, la actividad n°3 no presenta un avance significativo dado que se informó que el ejercicio de rendición de cuentas se tiene contemplado para finales del mes de julio teniendo en cuenta la periodicidad definida (semestral)

- En el subcomponente 3, se contemplan 2 actividades “En ejecución” las cuales durante el periodo analizado presentaron el siguiente avance:

Para la actividad N°1, se identificó avance del 25% por cuanto la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo reportó las métricas realizadas durante el primer trimestre de la vigencia a las interacciones en las diferentes redes sociales de la entidad de las partes interesadas.

Para la actividad N°2, se identificó avance del 25%, dado que se reportó el texto que en el mes de noviembre del 2021 fue sugerido por la Oficina de Comunicaciones y mercadeo para inclusión en las respuestas de los derechos de petición: *“La Lotería de Bogotá te invita a participar de la rendición de cuentas, debes estar atento de nuestra página web y redes*

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



sociales para conocer la fecha del próximo evento, es una gran oportunidad para hacer parte del proceso de la entidad y los futuros proyectos”; a la fecha de corte la Oficina de Atención al Cliente reportó estar a la espera de las indicaciones por la Oficina de Planeación respecto de si el texto fue aprobado, y los pasos a seguir y definición de responsabilidades para su implementación.

- Finalmente, la actividad del subcomponente 4 no presenta un avance significativo dado que se informó que el informe se realizará una vez se surta el ejercicio de rendición de cuentas contemplado para finales del mes de julio, de acuerdo con la periodicidad definida (semestral)

Componente 3: Rendición de cuentas						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONE S 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 Oficina de Planeación Estratégica	Semestral	Los contenidos del enlace de transparencia se generan en lenguaje claro, la Oficina de Planeación Estratégica verificó su actualización en el diligenciamiento FURAG 2021.	33	En ejecución, se valida lo reportado por el área responsable.
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,	Semestral	El equipo comercial realizó reunión con distribuidores así: 28 de enero 25 de febrero La reunión de marzo se pasó para abril y con loteros así:	25	En ejecución, se valida lo reportado por el área responsable.
		Gerente General - Talento Humano	Trimestral	Se realizó un encuentro de la gerencia y la subgerencia general, donde se informó sobre los resultados de la vigencia 2021, las metas 2022, así como los planes a desarrollarse en la vigencia. Así mismo se realizó reunión con todos los funcionarios sobre el nuevo plan estratégico y la apropiación de los valores institucionales.	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.

**INFORME SEGUIMIENTO PAAC
CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022**

CÓDIGO:	FR0102-274-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	04/06/2019



		Planeación y Atención al Cliente.	Semestral	La documentación del ejercicio de rendición de cuentas se realizará en julio, toda vez que la actividad se realiza semestralmente	0	En ejecución
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Planeación Estratégica.	01/05/2022	En redes sociales de acuerdo a las diferentes publicaciones realizadas se realizaron las siguientes interacciones: ENERO: Facebook: 435 - Twitter: 13 - Instagram: 47 - Youtube: 0 Total: 497. FEBRERO: Facebook: 276 - Twitter: 21 - Instagram: 40 - Youtube: 0 - Tik Tok: 2 Total: 339. MARZO: Facebook: 228 - Twitter: 7 - Instagram: 53 - Youtube: 0 - Tik Tok: 1 Total: 289.	25	En ejecución, se valida lo reportado por el área responsable.
	Incluir un texto a los peticionarios donde se invite a participar activamente en los ejercicios de rendición de cuentas.	Comunicaciones y Mercadeo-Servicio al cliente-Subgerencia General	30/06/2022	Esta tarea se realizó el año pasado, el área de Comunicaciones envió el texto para que lo incluyeran en las respuestas de los derechos de petición, si no lo realizaran la tarea debería ser implementarla y le corresponde a Servicio al cliente.	25	En ejecución, se valida lo reportado por el área responsable; no obstante, se recomienda reportar evidencia acerca de la publicación del texto en las respuestas a las peticiones.
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Oficina de Planeación Estratégica - Subgerencia General	Semestral	El informe se realizará en el mes de julio, dado que se rinde semestralmente, el correspondiente al 2º semestre de la vigencia 2021 se encuentra publicado en la página web de la entidad	0	En termino

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



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

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

Para la actividad número 1, se identificó avance del 38%, por cuanto se evidenció adición y prórroga hasta marzo del 2022 del contrato N° 37 del 2021 con el proveedor Nacional de Televisión y Comunicaciones S.A. -NTC S.A, que brinda tecnología Closed Caption en la transmisión.

No obstante, esta oficina recomienda garantizar el servicio Closed Caption en la transmisión de los siguientes sorteos, toda vez que la fecha de terminación de la actividad es agosto del 2022.

Para la actividad número 2, se identificó un avance del 25%, dado que se verificó en el SharePoint/Indicadores Estratégicos el seguimiento a los indicadores asociados a la Oficina de Atención al cliente, "IE-01 Nivel de Atención de llamadas" y "IE-02 Nivel de satisfacción del cliente", para los cuales se ha realizado su seguimiento en la periodicidad establecida; mensual y trimestral, respectivamente.

Dado lo reportado por la Oficina de Atención al cliente sobre el indicador de desempeño de oportunidad en la atención de PQRS, se validó el seguimiento al respectivo corte en la herramienta Excel definida por el proceso, identificando un alto cumplimiento en la atención de las PQRS en el periodo de seguimiento.

Por lo anterior, esta Oficina recomienda la revisión junto a la Oficina de Planeación Estratégica para establecer el medio por el cual se debe reportar el seguimiento de dicho indicador.

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

Para la actividad n°1, se identificó avance del 25%, por cuanto se reportan actividades de capacitación a los servidores de la entidad en temas como: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberes del servidor público, lavado de activos (oficial de cumplimiento) y sobre los valores institucionales realizadas durante el periodo de análisis, pero no en capacitaciones de procesos de atención al cliente y servicio al ciudadano.

Para la actividad n°2, se identificó avance del 25%, por cuanto se evidenció que mediante correo electrónico del 14 de enero del 2022 se socializó la Política de Atención a la Ciudadanía actualizada y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 22 de diciembre de 2021, el Protocolo de Atención a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía actualizados y aprobados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 12 de octubre de 2021, a todos los funcionarios de la entidad.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



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

- Las 2 actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO), se consideran actividades "En ejecución" ya que está programada semestralmente;

Para las 2 actividades se identificó avance del 50%, por cuanto se reporta que la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y la Carta de Trato Digno fueron actualizadas a diciembre del 2021 y socializadas en enero de la vigencia 2022.

No obstante esta Oficina recomienda realizar revisiones periódicas que permitan analizar cambios importantes que puedan surgir durante la vigencia 2022 en materia de Atención y Servicio al Cliente.

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

Respecto de la actividad N°1, se identifica avance del 100%, por cuanto fueron aportadas por la Oficina de Atención y Servicio al Cliente las tres encuestas implementadas en formato "Forms de Office" que fueron ajustadas y actualizadas para medir la satisfacción del cliente a: 1) Los distribuidores; 2) Los gestores de rifas y juegos promocionales y; 3) El concesionario.

En lo que se refiere a las encuestas aplicadas a los loteros, se informó que, dada las dificultades presentadas con dicho grupo de valor para el diligenciamiento virtual, se revisará la viabilidad de actualizar la encuesta física para facilitar su diligenciamiento.

A la fecha de corte se cumplió con la tarea programada; no obstante, esta Oficina recomienda garantizar la aplicación de la encuesta a los loteros.

Para la actividad N°2, se identificó avance del 57%, por cuanto se reportó que la planta telefónica se encuentra en funcionamiento bajo el contrato 45 del 2021 el cual su termino de ejecución va hasta el 2024. Dadas las exigencias para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades de la entidad, la supervisión del contrato está a cargo de la Unidad de Recursos Físicos con apoyo de la Oficina de Sistemas.

Para la actividad que se refiere a los "Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica", al corte de seguimiento es una actividad que se encuentra pendiente de ejecución desde la vigencia 2021, debido a la no implementación de la encuesta en el IVR por la Oficina de Sistemas.

Esta Oficina recomienda al proceso Gestión TIC efectuar las acciones necesarias encaminadas a la implementación de la encuesta en el IVR.

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

**INFORME SEGUIMIENTO PAAC
CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022**

CÓDIGO: FR0102-274-1

VERSIÓN: 1.0

FECHA: 04/06/2019



Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA DA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 2 Fortalecimiento 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 -	01/08/2022	Se prorrogó el contrato con NTC el cuál contiene obligación relacionada con el uso de la tecnología closed caption en la transmisión del sorteo en vivo de la Lotería de Bogotá	38	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	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	Trimestral	Los indicadores estratégicos correspondientes a nivel de satisfacción del cliente y atención de llamadas se encuentran diligenciados y actualizados. NOTAS: - En relación con el indicador de nivel de atención de llamadas, no se puede actualizar con datos estadísticos debido a que ya no generan el archivo de llamadas por parte del área de sistemas, dicha observación se plasmó en el diligenciamiento del indicador para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 - En relación con el indicador de desempeño de	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				oportunidad en la atención de PQRS se encuentra diligenciado y actualizado en los archivos internos pero no hay un archivo en el SharePoint donde pueda subir la información		
Subcomponente 3. Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos. Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Unidad de Talento Humano-Atención Al Cliente.	Semestral	Durante el primer trimestre se dió capacitación sobre plan anticorrupción y atención a ciudadano, deberes del servidor público, lavado de activos (oficial de cumplimiento) y sobre los valores institucionales. Se continuarán con las capacitaciones en los diferentes temas durante lo corrido del año.	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
		Unidad de Talento Humano-Atención Al Cliente	Semestral	El 14 de enero de 2022 se socializó vía correo electrónico institucional a todos los funcionarios la Política de Atención a la Ciudadanía, así como la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, actualizadas y aprobadas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 22 de diciembre de 2021.	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Socializar la Política y protocolo de Atención al	Atención al Cliente	Semestral	El 14 de enero de 2022 se socializó vía correo electrónico	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

	Cliente de la entidad			institucional a todos los funcionarios la Política de Atención a la Ciudadanía actualizada y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 22 de diciembre de 2021		
	Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía	Atención al Cliente - Gerencia	Semestral	El 14 de enero de 2022 se socializó vía correo electrónico institucional a todos los funcionarios la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía actualizada y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 22 de diciembre de 2021	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Atención al Cliente - Gerencia	01/04/2022	Se actualizaron las encuestas desde el año pasado (distribuidores, gestores de rifas y juegos promocionales y concesionario) y se migraron a la herramienta forms de office, se verificará en la presente vigencia si es necesario ajustarlas nuevamente o se mantienen las mismas, de otra parte se validará la pertinencia de actualizar la	100	Cumplida. Se valida el avance reportado por el área responsable.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				encuesta física de loteros		
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Sistemas, Recursos físicos	01/07/2022	A la fecha la planta telefónica se encuentra en funcionamiento bajo el contrato 45 del 2021 con la ETB	57	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica	Atención al Cliente – Sistemas	Trimestral	No se ha podido comenzar a realizar los informes respectivos en relación con el monitoreo a la encuesta de satisfacción telefónica ya que el área de Sistemas debe primero implementar la encuesta en el IVR y a la fecha aún no se ha realizado esa implementación por parte de la oficina de Sistemas	0	En ejecución

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

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

La actividad número 1 de revisión y actualización del protocolo de publicación página web e intranet, se identificó como **incumplida**, dado que se reportó por el área responsable que se encuentra en documentación aun cuando su cumplimiento fue previsto para el 01 de abril del 2022; no obstante, el área responsable no presentó evidencias para validar el avance reportado.

Por lo anterior, esta Oficina recomienda identificar las causas y acciones a desarrollar para el efectivo cumplimiento de la actividad “Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet”,

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

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



en el botón de transparencia de la entidad, la información de interés a comunicar por normatividad.

Para la actividad N°3 se identificó un avance del 25%, por cuanto se realizó verificación de la información contenida en el botón de transparencia de la entidad, identificando que los líderes de los procesos deben efectuar revisión de la información publicada y en los casos que correspondan solicitar actualización acorde con las actividades desarrolladas en el año 2021 y el periodo transcurrido del 2022, a fin de evitar situaciones como la presentada en septiembre de la vigencia 2021 donde se recibió comunicación de la Personería de Bogotá por desactualización en la información relacionada a la ejecución presupuestal del 2021; de igual forma, revisar cada uno de los links publicados y que no direccionan a la información a la que hacen referencia.

- Para el Subcomponente 2, la actividad relativa a la atención oportuna de las PQRS presenta un avance acorde al tiempo transcurrido en el periodo; de los informes de PQRS realizados por la Oficina de Atención y Servicio al Cliente durante el primer trimestre de la vigencia, se identifica que al total de PQRS radicadas en la entidad se le han dado respuesta dentro de los términos de Ley.

La actividad contemplada en el Subcomponente 3, no presentó ningún avance dado que se reportó que se realizará en el segundo trimestre de la vigencia.

- Para el subcomponente 4, se identificó avance del 25%, dado que lo reportado por el área responsable fue validado directamente en el canal de YouTube de la entidad, donde se identificó que los videos de los resultados de cada sorteo realizado durante el periodo de análisis están disponibles para el acceso de las partes interesadas.
- Para la actividad del subcomponente 5, se identificó avance del 25%, por cuanto se revisó el botón de transparencia de la página Web de la entidad, donde se encuentran publicados los informes de PQRS emitidos por la Oficina de Atención al Cliente hasta el mes de marzo del 2022. El informe del V Trimestre se encuentra en desarrollo, según lo indicado por el líder del proceso.

De otra parte, el Informe de Seguimiento a las PQRS del IV Trimestre del 2021 remitido por la Oficina de Control Interno mediante memorando N°3-2022-157 se encuentra pendiente de publicación en la página Web, mientras que el Informe del I semestre será presentado en el mes de julio del 2022.

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

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO

**INFORME SEGUIMIENTO PAAC
CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022**

CÓDIGO:	FR0102-274-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	04/06/2019



Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Sistemas	01/04/2022	Se encuentra en documentación el protocolo de publicación	10	Ya pasó la fecha prevista para esta actividad.
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de procesos.	Cada vez que exista la necesidad.	Se ha solicitado actualización de información de acuerdo con la necesidad de publicar.	25	En ejecución
	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno - Oficina de Planeación Estratégica	Semestral	La Oficina de Control Interno realizará monitoreo del seguimiento a realizar por la Oficina de Planeación, respecto del seguimiento a la información publicada en la página web. De igual modo, la Oficina de Planeación Estratégica realizó seguimiento y solicitó actualización de la página web, en el marco del diligenciamiento FURAG 2021.	25	En ejecución
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	Se da estricto cumplimiento ver informes pqr	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el esquema de publicación y relación de información mínima publicada.	Oficina de Planeación Estratégica	30/08/2022	El Esquema de Publicación de la Información se realizará el 2º trimestre de la vigencia	0	En ejecución
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Generar el video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá	Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General	Semanal.	A corte 31 de marzo se verifica que desde la página web se direcciona a los videos de los resultados de la lotería de Bogotá en el canal de Youtube: https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos , Videos Sorteos Enero: 4. Febrero: 4. Marzo: 5.	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



				TOTAL 2022: 13		
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web	Todos los líderes - Control Interno	Atención al Cliente: Mensual OCI: Semestral	La Oficina de Control Interno presentó mediante memorando radicado N°3-2022-157 de fecha 03 de febrero del 2022, el informe de seguimiento a las PQRS del IV Trimestre del 2021. El informe del I semestre del 2022, será presentado en el mes de junio.	25	En ejecución

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

- Respecto de la actividad asociada al Código de Integridad, se identificó un avance del 25% por cuanto se realizó capacitación del Código de integridad el 01 de diciembre del 2021.

De acuerdo a lo anterior, esta Oficina recomienda realizar socializaciones permanentes en la vigencia 2022.

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

La actividad número 1 presenta avance del 25%, por cuanto se presentó reuniones de Junta Directiva del 24 de febrero, del 28 de marzo y del 31 de marzo de la implementación y desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM. Así mismo, se realizó capacitación en Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM el 20 de abril del 2022 a todos los funcionarios de la entidad.

La actividad número 2 presenta avance del 10%, dado que en capacitación del 20 de abril del 2022 sobre el SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA/FT/FPADM Y POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN - SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO, se realizó socialización de los avances en las políticas presentadas en junta directiva del 16 de diciembre del 2021.

La actividad número 3 presenta avance del 100%, por cuanto en acuerdo 09 del 20 de septiembre del 2021, "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Lotería de Bogotá", en el artículo tercero se definieron las obligaciones del Oficial de Cumplimiento, haciendo referencia la N°14 a "Proporcionar asesoramiento, orientación y capacitación al personal de la Lotería de Bogotá sobre el Sistema de Gestión AntiSoborno-SGAS y las políticas anticorrupción".

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

Componente 6: Iniciativas adicionales



**INFORME SEGUIMIENTO PAAC
CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022**

CÓDIGO:	FR0102-274-1
VERSIÓN:	1.0
FECHA:	04/06/2019



SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Código de Integridad	Socialización y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Anual	Se realizó socialización del código de integridad y de los valores allí incorporados, se continuará realizando el ejercicio de manera trimestral.	25	En ejecución. La capacitación del Código de integridad el 01 de diciembre del 2021, por tanto se recomienda realizar socialización más periódica en la vigencia 2022.
Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad.	Revisar, ajustar y socializar el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento - Líderes de procesos	Semestral	El avance de seguimiento se ha presentado en las reuniones de Junta Directiva del 24 de febrero, del 28 de marzo y del 31 de marzo de los corrientes. La implementación y desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, se viene realizando según Acuerdo 574 de 2022 y Circular 001 de 2022 del CNJSA. A la fecha no se ha culminado. La primera capacitación del año se realizará el día miércoles 20 de abril de 2022. Se remitió vía correo electrónico institucional invitación a todos los funcionarios, el día viernes 01 de abril de los corrientes. Adicionalmente, se ha realizado socialización del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, por medio de piezas publicitarias enviadas vía correo electrónico institucional, grupo de whatsapp institucional y publicaciones físicas en las carteleras de la entidad.	25	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	Realizar seguimiento a las políticas del manual del	Oficial de Cumplimiento	Semestral	El 16 de diciembre de 2021 la Junta Directiva de la entidad, aprobó las Políticas del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, las cuales se han venido trabajando y socializando.	10	En ejecución. En capacitación del 20 de abril del 2022 sobre el SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA/FT/FPADM Y POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN -



INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019



					SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO, se realizó socialización de los avances en las políticas asociadas.
	Integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción en la entidad.	Gerencia General	sep-22	Adicionalmente a la actualización de las Políticas Anticorrupción y Gestión Antisoborno en sesión del CIGYD llevada a cabo en diciembre de 2021, se integraron las funciones de cumplimiento, en el cargo Oficial de Cumplimiento, provisto en la vigencia 2021.	100
					Cumplida. En el acuerdo 09 del 20 de septiembre del 2021, "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Lotería de Bogotá", en el artículo tercero se definieron las obligaciones del Oficial de Cumplimiento, haciendo referencia la N°14 a "Proporcionar asesoramiento, orientación y capacitación al personal de la Lotería de Bogotá sobre el SGAS y las políticas anticorrupción".

CONCLUSIONES:

De las 34 actividades previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC vigencia 2022, en los 6 componentes:

- 3 actividades (9%) presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto para el periodo de reporte.
- 29 actividades (85%) presentan avances acordes o avances parciales, pero se encuentran en término pues tienen fecha programada posterior al corte, o están previstas como actividades semestrales;
- 2 actividades (6%) que debía cumplirse dentro del periodo de reporte, los avances realizados no permitieron un cumplimiento efectivo.

COMPONENTE	N° DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	EN EJECUCIÓN	INCUMPLIDAS
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riegos de Corrupción	5	1	3	1
Componente 2: Racionalización de trámites	2		2	
Componente 3: Rendición de cuentas	7		7	
Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	9	1	8	

INFORME SEGUIMIENTO PAAC CORTE 30 DE ABRIL DEL 2022	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	7		6	1
Componente 6: Iniciativas adicionales	4	1	3	
TOTAL	34	3	29	2
		9%	85%	6%

Se valoran positivamente los avances logrados durante este periodo en relación con el proceso de proyección adecuada de los tiempos de ejecución, así como el seguimiento y monitoreo para procurar el cumplimiento de las actividades planteadas; así mismo, se insta a continuar con el compromiso por parte de los líderes de los procesos para que bajo el liderazgo de la Gerencia se logró un resultado favorable que derive cumplimiento efectivo de este Plan para la vigencia 2022.

De otra parte, las actividades que se determinaron como **incumplidas**, corresponde a que, si bien tuvieron avances significativos, al periodo de corte no logró su cumplimiento efectivo y que además, no se solicitó oportunamente las modificaciones de fecha de terminación.

RECOMENDACIONES

- Se advierten deficiencias en el reporte de evidencias por parte de las áreas responsables, lo que dificulta validar el avance reportado por parte de la Oficina de Control Interno; se recomienda la disponibilidad de la información solicitada oportunamente para evitar que los análisis y toma de decisiones que se originen de este plan se vean afectados.
- Respecto de las 2 acciones “Incumplidas”, se recomienda revisión del avance en las actividades desarrolladas al corte a fin de establecer adecuadamente una nueva fecha para culminación conforme a la complejidad de las mismas, a fin de evitar incumplimientos o vencimientos.

WELLFIN JHONATHAN CANRO RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

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