

INFORME DE GESTIÓN MIPG

Informe ejecutivo

Lotería de Bogotá
Luz Mary Cárdenas Herrera
Gerente General



Sector Hacienda
30 de julio de 2020

Contenido

1. D1 - Dimensión Talento Humano	4
1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	4
1.2 Política de Integridad	5
1.3 Contribución de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano al logro de los atributos de calidad.....	6
1.4 Análisis del índice de desempeño institucional (IDI).....	9
2. D2 - Dimensión Direccionamiento Estratégico	10
2.1 Política de Planeación Institucional.....	10
2.1.1. Caracterización de partes interesadas	10
2.1.2. Marco estratégico	11
2.1.3. Plan estratégico.....	12
2.1.4. Seguimiento a la estrategia.....	13
2.1.5. Formulación planes de acción.....	15
2.2. Política de Administración de Riesgo	16
2.2.1 Atributos de calidad para la Dimensión	16
Direccionamiento estratégico y planeación Institucional:.....	16
2.2 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.....	16
2.2.1 Lineamientos generales para la implementación:	17
2.3. Análisis del índice de desempeño Institucional	18
3. D3: Dimensión Gestión con Valores para Resultados	18
3.1. De la ventanilla hacia adentro.....	19
3.1 .1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	19
3.1.1.1. Gestión por procesos	19
3.1.1.1.1. Procesos Estratégicos.....	19
3.1.1.1.2. Procesos Misionales	20
3.1.1.1. 3. Procesos de Apoyo	20
3.1.1.1.4. Procesos de Evaluación	20
3.1.2 Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	24
3.1.3 Política Gobierno Digital.....	24
3.1.3.1 Seguridad de la Información	24
3.1.3.2 Sistemas de Información	25
3.1.3.3 Página Web.	25
3.1.3.4 Renovación infraestructura.....	26

3.1.4. Política de Seguridad Digital.....	26
3.1.5. Política de Defensa Jurídica.....	26
3.1.6. Política de Mejora Normativa	29
3.2. Relación Estado Ciudadano	29
3.2.1. Política de Servicio al Ciudadano	29
3.2.2 Política de Racionalización de Trámites	31
3.2.2. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:	32
3.2.3 Política de Gestión Ambiental	33
3.3. Análisis del índice de desempeño Institucional	33
4. D4: Evaluación de Resultados	34
4.1. Análisis del índice de desempeño.	34
5. D5: información y Comunicación	35
5.1. Política Gestión Documental.....	35
5.1.2. Contribución de la Política de Gestión Documental al logro de los atributos de calidad 39	
5.2. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	39
5.3. Análisis del índice de desempeño Institucional IDI	39
6. D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación.....	40
6.1. Análisis del índice de desempeño Institucional IDI	40
7. D7: Control Interno.....	41
7.1 Implementación de las líneas de defensa	41
7.1. Implementación de los Componentes del Control	42
7.1.1. Ambiente de Control.....	42
7.1.2. Gestión del Riesgo.....	42
7.1.3. Actividades de Control	43
7.1.4. Información y Comunicación.....	43
7.1.5. Actividades de Monitoreo	43
7.2. Análisis del índice de Desempeño Institucional.....	43
ANEXOS	44
a. Reporte Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2020 (Trimestre 1 y 2)	44

Índice de ilustraciones

Ilustración 1, Análisis del índice de desempeño institucional (IDI).....	9
Ilustración 2, Análisis del índice de desempeño institucional PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	18
Ilustración 3, Procesos de evaluación	20
Ilustración 4, Índice de desempeño institucional GESTIÓN DE RESULTADOS POR VALORES	33
Ilustración 5, Índice de desempeño institucional EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	34
Ilustración 6, Índice de desempeño institucional INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	40
Ilustración 7, Índice de desempeño institucional GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	40
Ilustración 8, Índice de desempeño institucional CONTROL INTERNO	44

Índice de tablas

Tabla 1, Plan de capacitación	8
Tabla 2, Calificación Dimensión 1 Talento Humano.....	10
Tabla 3, Eje estratégico: Rentas para la salud.....	14
Tabla 4, Eje estratégico: Cliente y mercado	14
Tabla 5, Eje estratégico: Capacidad institucional.....	15
Tabla 6, Dimensión Gestión con Valores para Resultados.....	19
Tabla 7, Relación de procesos y líderes.....	21

INFORME DE GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MIPG

1. D1 - Dimensión Talento Humano

El propósito de esta dimensión es ofrecerle a la entidad pública las herramientas para gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, las normas que les rigen en materia de personal, y la garantía del derecho fundamental al diálogo social y a la concertación como principal mecanismo para resolver las controversias laborales; promoviendo siempre la integridad en el ejercicio de las funciones y competencias de los servidores públicos.

Esta dimensión orienta el ingreso y desarrollo de los servidores garantizando el principio de mérito en la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, la aplicación de estímulos y el desempeño individual.

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes Políticas:

- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Integridad

1.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

La entidad cuenta con los siguientes insumos para la gestión del Talento Humano:

- Marco normativo (normograma), misión, visión, plan estratégico (objetivos, ejes y metas estratégicas)
- Caracterización de los servidores: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral. (Perfil socio-demográfico)
- Caracterización de los empleos:
 - Planta de personal y Naturaleza de los Empleos - Resolución 004 de 2006, Acuerdo 004 y 006 de 2008, todos de Junta Directiva.
 - Perfiles de los empleos y funciones – Manuales de funciones
 - Vacantes – Relación de las vacantes.

Así mismo, la entidad tiene una herramienta de autodiagnóstico de MIPG y como resultado de su aplicación se obtuvo que la gestión del Talento Humano se encuentra en un nivel básico operativo y es necesario adoptar acciones para avanzar al siguiente nivel de madurez.

Esta situación se evidencia también en los resultados del índice de desarrollo institucional medido a través del FURAG, en donde se emitieron una serie de recomendaciones, con el fin de fortalecer la gestión del talento humano y actualmente se están diseñando las acciones de mejora, con el fin de diseñar el plan que permita avanzar en los resultados y la consolidación de la dimensión del Talento Humano.

Por otra parte, la Lotería de Bogotá cuenta con un Política de Talento Humano, que es necesario modificar y actualizar, con el fin de ajustarla a los lineamientos de MIPG.

No obstante para la Gestión Estratégica del Talento Humano, se cuenta con el Plan Estratégico del Talento Humano cuyo objeto es contribuir al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos de la Lotería de Bogotá, así como al incremento de los niveles de bienestar, desarrollo y compromiso de los mismos, para lograr un incremento de la productividad y los niveles de confianza del ciudadano en la entidad, así como los niveles de satisfacción de los grupos de interés.

En cuanto a las acciones adelantadas por la entidad, en relación con cada uno de los ciclos de vida del servidor público, encontramos las siguientes situaciones:

Ingreso: El 89% de los servidores públicos de la Lotería de Bogotá, son trabajadores oficiales, cuyo acceso se hace a través de un proceso de concurso.

No obstante, lo anterior, dentro de la política de gestión del talento humano es necesario definir criterios en este sentido.

Desarrollo: Para la Gestión Estratégica del Talento Humano, se cuenta con el Plan Estratégico del Talento Humano cuyo objeto es contribuir al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos de la Lotería de Bogotá, así como al incremento de los niveles de bienestar, desarrollo y compromiso de los mismos, para lograr un incremento de la productividad y los niveles de confianza del ciudadano en la entidad, así como los niveles de satisfacción de los grupos de interés. Este plan incluye aspectos como el plan de capacitación, el bienestar, los incentivos, la seguridad y salud en el trabajo y la medición del clima organizacional.

Para el retiro: La entidad no cuenta con mecanismos para identificar y evitar el retiro de personal calificado, sin embargo, es pertinente aclarar, que, dadas las condiciones propias y específicas de los trabajadores de la entidad, el ciclo de vida laboral de los mismos, es largo pues el retiro se da básicamente por reconocimiento de la pensión de vejez, la deserción o movilidad en estos cargos, es prácticamente del 0%.

Es necesario mencionar que la entidad no ha implementado estrategias para la readaptación del personal que se retira del servicio, aspecto que es necesario establecer e implementar al interior de la entidad.

Para evaluar la Gestión Estratégica del Talento Humano, la entidad cuenta con un indicador estratégico, el cual tiene por objeto medir el clima organizacional de la entidad, así mismo se cuenta con indicadores de proceso, la herramienta de autodiagnóstico de MIPG y el FURAG.

1.2 Política de Integridad

El propósito de esta política es desarrollar mecanismos que faciliten la institucionalización de la política de integridad en las entidades públicas con miras a garantizar un comportamiento probo de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado.

La Lotería de Bogotá, cuenta con un Código de Integridad, adoptado mediante Resolución 132 del 7 de septiembre de 2018, dicho Código contiene la carta de valores que deben observar los servidores de la Lotería de Bogotá, en ejercicio de sus funciones.

La entidad ha evaluado el nivel de conocimiento de los valores por parte de los servidores de la entidad, quienes los conocen y los diferencian.

No obstante lo anterior, es necesario adoptar e incentivar acciones participativas para la apropiación de los valores y principios establecidos y es necesario elevar el nivel de madurez de esta Política al interior de la entidad.

1.3 Contribución de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano al logro de los atributos de calidad.

1. *Gestionado de acuerdo con las prioridades fijadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.*

La Lotería de Bogotá, dentro de su plataforma estratégica, definió como uno de sus objetivos el fortalecimiento del clima organizacional, con el objeto de fortalecer la capacidad institucional, en este orden de ideas, dentro del plan estratégico del talento humano se encuentra definida la medición del clima laboral (proceso que se está adelantando actualmente en coordinación con el DASCD) y su posterior intervención.

2. *Vinculado mediante el mérito, que responde a los perfiles y competencias definidos para atender las prioridades estratégicas y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.*

El 89% de los servidores públicos de la Lotería de Bogotá, son trabajadores oficiales, cuyo acceso se hace a través de un proceso de concurso.

No obstante, lo anterior, dentro de la política de gestión del talento humano no existen componentes asociados a este criterio de calidad.

3. *Vinculado de acuerdo con la naturaleza de los empleos, la normatividad que los regula y que responde a la estructura óptima de la entidad.*

Dentro del plan estratégico del Talento Humano, se planteó la necesidad de realizar un rediseño institucional, con el fin de ajustar la estructura organizacional a las necesidades actuales de la entidad.

4. *Conocedor de las políticas institucionales, del Direccionamiento Estratégico y Planeación, de los procesos de operación y de su rol fundamental dentro de la entidad.*

Es necesario al interior de la entidad fortalecer los mecanismos de difusión de la información, con el objeto de lograr una mejor aprehensión por parte de los servidores públicos, tanto de las políticas institucionales, el direccionamiento estratégico y planeación, así como de su rol y funciones al interior de la entidad.

5. *Fortalecido en sus conocimientos y competencias, de acuerdo con las necesidades institucionales.*

Si bien, la entidad cuenta con planes institucionales de capacitación, los medios de diagnóstico de las necesidades institucionales, deben ajustarse con el fin de que los conocimientos y competencias de los servidores públicos, se fortalezcan de acuerdo con las necesidades reales de la entidad.

6. *Comprometido a llevar a cabo sus funciones bajo atributos de calidad en busca de la mejora y la excelencia.*

Si bien los servidores de la entidad conocen sus funciones, la entidad no cuenta actualmente dentro de su plan de gestión del Talento Humano, con mecanismos o estrategias orientadas a fortalecer el compromiso de los servidores para el cumplimiento de sus funciones bajo atributos de calidad en busca de la mejora y excelencia.

Lo anterior se encuentra relacionado con la necesidad de adoptar un mecanismo de evaluación de desempeño, que, por tratarse de trabajadores oficiales, no existe en la entidad.

7. *Comprometido y ejerciendo en su actuación los valores del servicio público.*

Los servidores de la entidad conocen los valores del servicio público, adoptador por la Lotería de Bogotá, no obstante, se requiere adoptar acciones para interiorizar dichos valores, con el fin de que estos sean apropiados y que los servidores puedan vivirlos y ponerlos en práctica, en ejercicio de cada una de sus funciones.

8. *Con condiciones de salud y seguridad en el trabajo que preservan su bienestar y con mínimos niveles de riesgos materializados.*

Si bien el SG-SST al interior de la entidad se encuentra documentado, a la fecha existen deficiencias en su ejecución y puesta en marcha. Si bien se adelantan acciones para preservar la salud y seguridad en el trabajo, es necesario adoptar acciones de mejoramiento en este componente para llegar un nivel adecuado de cumplimiento.

9. *Con altos índices de productividad y cumplimiento de resultados.*

La entidad no ha implementado mecanismos para la evaluación de desempeño de sus servidores.

10. *Preparado física y emocionalmente para el retiro de la entidad por la culminación de su ciclo laboral*

La entidad no ha formulado planes para readaptación laboral de los servidores que se retiran de la entidad.

11. Avance en la gestión integral de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

Para el desarrollo de la política de la GETH para la vigencia 2020, se elaboró el Plan Estratégico del Talento Humano y a continuación se enuncian los avances en relación con los componentes de MIPG

Direccionamiento estratégico y Planeación Institucional

Se formularon los planes de capacitación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo y se definió la necesidad de fortalecer el clima organizacional, así como de realizar un rediseño organizacional de la entidad.

Componente de ingreso

Se tiene que, de acuerdo a la Convención Colectiva, los cargos de Trabajador Oficial se deben proveer a través de Concurso, para lo cual se dejó prevista la posibilidad de proveer algunos de dichos cargos, no obstante, esta provisión no ha sido elevada a nivel de Plan.

Componente desarrollo

Se definirán acciones relacionadas con la capacitación, el bienestar, los incentivos, la seguridad y salud en el trabajo, y en general todas aquellas que apunten al mejoramiento de la productividad y la satisfacción del servidor público con su trabajo y con la entidad.

Se adelantó la implementación de los siguientes planes, para ello se presenta el avance cuantitativo y cualitativo de cada uno de ellos:

- Plan de Capacitación

Se alcanzó un avance del 33% en el primer trimestre y un 8% en el segundo trimestre mediante la realización de 5 cursos de capacitación, en temas como:

Tema	Ejecución
Manejo del estrés	Primer Trimestre
Trabajo en Equipo	Primer trimestre
Felicidad Laboral	Primer Trimestre
Supervisión de Contratos	Primer Trimestre
MIPG	Segundo Trimestre

Tabla 1, Plan de capacitación

No obstante, es necesario elaborar los planes de entrenamiento y actualización de los funcionarios, generar proyectos de aprendizaje en equipo, fortalecer las actividades de transferencia de conocimiento, diseñar e implementar una estrategia de inducción.

- Plan de bienestar e incentivos

Se requiere efectuar una reformulación del Plan de Bienestar de los Servidores Públicos de la Lotería de Bogotá, en razón a que todas las actividades previstas requieren ejecución de manera presencial, pero con ocasión del COVID-19, no se podrán llevar a cabo dichas actividades.

La única actividad que fue posible realizar en la presente vigencia, fue la Conmemoración del Día Internacional de la Mujer, que representan un 8% de dicho Plan.

- Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo

Se elaboró el plan anual de seguridad y salud en el trabajo, pero dentro de las actividades contempladas, se ha ejecutado la concerniente a la actualización y modificación del reglamento interno de trabajo, con el fin de ajustarlo a la normatividad vigente e introducir disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Componente retiro

La entidad no tiene diseñadas planes o estrategias relacionadas con este componente, motivo por el cual se deben implementar acciones para este efecto.

1.4 Análisis del índice de desempeño institucional (IDI)

La dimensión de Talento Humano en el índice de desempeño obtuvo 59,2, estando por debajo del índice de desempeño de la entidad (71,1), la política de integridad obtuvo 61,5 y la Política de Gestión estratégica del Talento Humano 57,8.

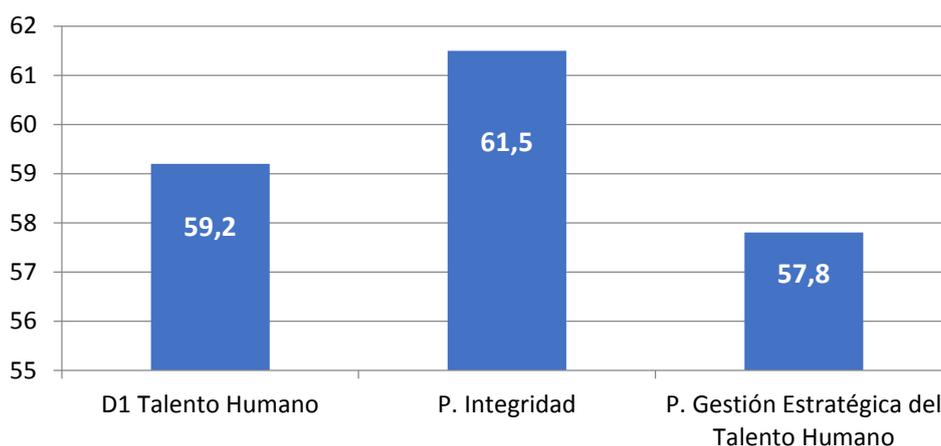


Ilustración 1, Análisis del índice de desempeño institucional (IDI)

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

Al revisar los aspectos evaluados se observa que ninguno de los componentes supera el índice de Desempeño Institucional, razón por la cual, se hace necesario incluirlos en el plan de Sostenibilidad de MIPG 2020-2021, así como las recomendaciones incluidas en la evaluación, y de esta manera dar cumplimiento integral a esta dimensión.

TALENTO HUMANO	CALIFICACION	INTEGRIDAD	CALIFICACION
Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad	60	Coherencia entre la gestión de riesgos con el control y sanción	62,3
Calidad de la planeación estratégica del talento humano	57,7	Cambio cultural basado en la implementación del código de integridad del servicio público	56,9
Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano	54,7	Gestión adecuada de conflictos de interés y declaración oportuna de bienes y rentas	56,6
Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	39,4		

Tabla 2, Calificación Dimensión 1 Talento Humano

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

2. D2 - Dimensión Direccionamiento Estratégico

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto Nacional 1499 de 2017, la Lotería de Bogotá mediante Resolución 068 del 21 de mayo de 2018 integró y estableció el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual fue modificado por la resolución 139 del 20 de septiembre de 2018.

2.1 Política de Planeación Institucional

La Lotería de Bogotá, actualmente está en proceso de construcción de esta política, con el fin de establecer la ruta a seguir en la Planeación Institucional, si bien es cierto no se cuenta aún con la política, la entidad adelanta diferentes acciones de planeación institucional cumpliendo con los requisitos de la norma, sin embargo es necesario integrar estas directrices en un solo documento.

A continuación se describen las actividades adelantadas por la entidad:

2.1.1. Caracterización de partes interesadas

La Lotería de Bogotá realizó la caracterización de partes interesadas, para lo cual generó el respectivo informe.

Las Partes interesadas o grupos de valor para la entidad, identificados fueron los siguientes:

- 1- Funcionarios y contratistas de la entidad.
- 2- Distribuidores de Loterías.

- 3- Vendedores de lotería.
- 4- Entidades de control.
- 5- Policía nacional.
- 6- Entidades o gremios del sector.
- 7- Comparadores de lotería.

La Caracterización de los grupos de valor o partes interesadas fue un insumo para el diseño del Plan Estratégico de la entidad para el periodo 2018 – 2022, el cual fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 12 de Julio de 2018.

En este nuevo plan estratégico se reestructuró el marco estratégico de la entidad, el cual permitió que se ajustaran la misión, visión, políticas, procesos y procedimientos, así mismo se definieron los objetivos estratégicos.

2.1.2. Marco estratégico

La Gerencia General y el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño han definido el siguiente marco estratégico en la Lotería de Bogotá, a través de la definición y actualización de las siguientes directrices:

1. Misión
2. Visión
3. Código de integridad
4. Política integral del sistema

Misión

Somos una empresa dedicada a la explotación de juegos de suerte y azar, enfocada en nuestros clientes, en la mejora continua y en la innovación, que contribuye a la generación de recursos para la salud.

Visión

La Lotería de Bogotá será reconocida en el 2022 como líder en el mercado de loterías y en procesos de innovación; contando para ello con un equipo humano de la mayor calidad y capacidad técnica, comprometido en el logro de los objetivos propuestos.

Política Integral Del Sistema

La Lotería de Bogotá como Empresa Industrial y Comercial del Distrito y responsable de la explotación de lotería, apuestas permanentes, promocionales y rifas, establece como política integral de su Sistema Integrado de Gestión las siguientes directrices:

- a. Identificar y cumplir las necesidades de los diferentes clientes (Jugadores, Distribuidores y Vendedores de Lotería, Concesionarios y Entes del Estado del orden territorial) que definen y estructuran la razón de ser de la Lotería.
- b. Cumplir con todos los requisitos legales y normativos aplicables a la explotación de juegos de suerte y azar dentro del alcance pertinente.
- c. Identificar e implementar estrategias adecuadas para el sostenimiento y aumento de los recursos que contribuyen a la financiación de los servicios de la salud.
- d. Identificar, analizar y gestionar los factores que potencialmente pueden afectar (riesgos) el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de proceso con el propósito de contribuir al mejoramiento del modelo de gestión: Fortalecimiento de controles, y la disminución de la incertidumbre de los procesos.
- e. Identificar e implementar las acciones pertinentes que le permitan a la empresa mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- f. Identificar y analizar en todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión los aspectos e impactos ambientales, para así determinar las acciones y/o controles que reduzcan el impacto negativo en el medio ambiente.
- g. Asegurar la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a través de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos a los cuales están expuestos los activos de información.
- h. Identificar y gestionar los riesgos en cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión asociados a la seguridad y salud ocupacional, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental de los trabajadores, contratistas y subcontratistas que intervienen en la ejecución de sus procesos en un ambiente de trabajo sano y seguro.

Código de Integridad

Así mismo, mediante Resolución No. 132 del 7 de septiembre de 2018, se aprobó el Código de Integridad y se eligieron los gestores de integridad, está pendiente actualizar los gestores de integridad siguiendo el procedimiento interno.

Este código de integridad ha cumplido con el principio de publicidad, para lo cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, así mismo ha sido socializado con todos los servidores de la entidad, y se han realizado actividades lúdicas para dar a conocer y aplicar dicho código.

2.1.3. Plan estratégico

Como se indicó anteriormente, la entidad diseño y aprobó el plan estratégico 2018 – 2020, integrando diferentes elementos, donde se definieron metas, actividades, responsables, indicadores, se ajustaron los procesos y procedimientos de la entidad.



2.1.3.1. Objetivos

1. Incrementar ingresos para el sector salud.
2. Innovar en el mercado de juegos de suerte y azar dentro del marco legal vigente, realizando factibilidad de nuevos productos o el fortalecimiento de los existentes.
3. Mejorar continuamente el servicio al cliente
4. Fortalecer medios digitales.
5. Mejorar la transparencia y control del sector de juegos de suerte y azar que son competencia de la Lotería de Bogotá.
6. Fortalecer el clima organizacional.
7. Mejorar el desempeño institucional de la entidad.

2.1.3.1. Metas

A cada uno de los objetivos se le asociaron metas en cada vigencia, las cuales de acuerdo a las políticas de operación pueden ser ajustadas, teniendo en cuenta el comportamiento real del mercado.

2.1.4. Seguimiento a la estrategia

Tradicionalmente las entidades han enfocado su esfuerzo en ponderaciones financieras sin observar que la realidad institucional es multidimensional, y que de la forma como se integren de manera sistemática todas sus variables, dependerá su supervivencia, crecimiento y rentabilidad.

Ese gran número de variables y los efectos complementarios que se producen, generan además gran cantidad de información por lo cual se hace necesario generar un sistema ágil, ordenado, claro y eficiente que permite conocer en cada instante, su estado, prever

(sistemática y logísticamente) el comportamiento a mediano y largo plazo y tomar decisiones anticipadas para mejorar la gestión y prevenir las desviaciones.

Por todo lo anterior a cada una de las metas definidas estratégicamente y asociadas a cada uno de los objetivos estratégicos la Lotería estructuró el siguiente cuadro de mando estratégico, el cual es revisado por lo menos una vez en cada trimestre por parte del grupo directivo (Comité Institucional de Gestión y Desempeño).

Eje estratégico: Rentas para la salud

Incrementar ingresos		Nivel de cumplimiento en la proyección de ingresos
		Nivel de cumplimiento en la proyección de billetería vendida
Realizar factibilidad nuevos productos		Nivel de cumplimiento en la entrega de estudios de factibilidad

Tabla 3, Eje estratégico: Rentas para la salud

Eje estratégico: Cliente y mercado

Mejorar el servicio al cliente		Nivel de satisfacción del cliente
		Nivel de atención de llamadas
		Nivel primer despacho billetería
Fortalecer medios digitales		Nivel seguidores redes sociales
		Nivel tráfico página web
Mejorar transparencia y control al sector		Cumplimiento a las metas de operativos de control
		Cumplimiento al cronograma de visitas
		Cumplimiento a la verificación de billetes

Tabla 4, Eje estratégico: Cliente y mercado

Eje estratégico: Capacidad institucional

Fortalecer clima organizacional		Nivel de clima organizacional
Mejorar el desempeño		Nivel de cumplimiento en los indicadores de desempeño de la Lotería
		Nivel de ejecución presupuesto de inversión
		Nivel de ejecución presupuestal
		Nivel de cumplimiento plan de mejoramiento

Tabla 5, Eje estratégico: Capacidad institucional

En este eje es importante destacar que se incluyó en mejorar el desempeño un indicador que está alineado con el cumplimiento de la meta del plan de desarrollo, el cual es medir el nivel de ejecución del presupuesto de inversión, es una manera de monitorear institucionalmente la ejecución del mismo, determinando si se cumple con el plan de inversión y de actividades, propuesto por la entidad para cada vigencia, de esta manera articular el plan institucional con el Plan de Desarrollo Distrital.

2.1.5. Formulación planes de acción

Teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 152 de 1994, y en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 612 de 2018, ha establecido los siguientes planes de acción:

- Plan de acción Institucional.
- Plan de Acción sobre proyecto de Inversión asociadas al Plan de Desarrollo.
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Sin embargo a la fecha están en proceso de revisión, aprobación y/o actualización los siguientes planes institucionales:

- Plan Institucional de Archivos PINAR
- Plan Anual de Vacantes
- Plan de Previsión de Recursos Humanos
- Plan Estratégico de Recursos Humanos
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Incentivos Institucionales
- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo

- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI
- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

2.2. Política de Administración de Riesgo

La Lotería de Bogotá en el 2019, actualizó y aprobó la política de Administración de riesgo, alineándola con los requisitos establecidos en el manual de política de administración de riesgo, cumpliendo con este requisito.

En la misma se establecieron lineamientos sobre el tratamiento, manejo, seguimiento y responsables a los riesgos en la entidad, de acuerdo a cada uno de los 13 procesos establecidos y aprobados en la entidad.

2.2.1 Atributos de calidad para la Dimensión

La Lotería de Bogotá durante la implementación de sus políticas en la dimensión de Direccionamiento estratégico recoge y cumple con los siguientes atributos de calidad:

Direccionamiento estratégico y planeación Institucional:

- ✓ Orientado al propósito fundamental para el cual fue creada la entidad como es la de transferir recursos para el sector salud.
- ✓ La base de la construcción del plan estratégico de la entidad fue el resultado del análisis del contexto externo e interno y a su capacidad para lograr los resultados.
- ✓ EL Plan estratégico, así como sus diferentes planes de acción vigentes, fueron socializados con por todos los servidores y contratistas de la entidad y publicados en la página web para conocimiento de las demás partes interesadas.
- ✓ Se definieron roles y responsabilidades.
- ✓ LE plan estratégico está basado en los diferentes principios de planeación, integridad y legalidad.
- ✓ Las metas propuestas en el plan estratégico, son metas alcanzables, coherentes con la misión de la entidad y teniendo en cuenta los diferentes recursos disponibles.
- ✓ Dentro de la construcción del Plan Estratégico, se articularon indicadores asociados al Plan De Desarrollo Distrital.

2.2 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

La Lotería de Bogotá como Empresa Industrial y Comercial del Distrito, conforma el presupuesto General del Distrito Capital y, si bien es cierto, no cuenta con una política propia de gestión presupuestal, sigue los lineamientos establecidos por la Secretaria de Hacienda Distrital – Dirección Distrital de Presupuesto.

2.2.1 Lineamientos generales para la implementación:

2.2.1.1 Programación del presupuesto:

Es el proceso mediante el cual se definen criterios, lineamientos, procedimientos y metodologías para el cálculo de los ingresos y gastos; esta programación se desarrolla de manera permanente y continua, dando cumplimiento al cronograma presupuestal, establecido bajo la coordinación de la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección distrital de Presupuesto.

Para ejecutar los lineamientos de la SHD, cada unidad proyecta los ingresos y las necesidades que van a ejecutar para el adecuado desempeño de su función, de conformidad con los supuestos macroeconómicos.

Una vez son consolidadas las proyecciones de cada Unidad, la Unidad Financiera y Contable – Presupuesto, se realizan mesas de trabajo con todo el equipo de jefes y del nivel directivo para definir el Plan financiero y el anteproyecto de presupuesto.

El Plan Financiero se presenta a la Dirección Distrital de Presupuesto, se realizan mesas de trabajo, el cual es aprobado en reunión de CONFIS.

Una vez el CONFIS aprueba el Plan Financiero, se elabora el Proyecto de Presupuesto para presentar a la Junta directiva, organismo que emite concepto favorable.

El proyecto de presupuesto también se presenta ante el CONFIS para su aprobación.

La Junta Directiva, aprueba el proyecto de presupuesto, el cual es enviado a la Secretaría de Hacienda Distrital y a la Secretaría de Planeación Distrital para ser presentado al CONFIS para su aprobación.

La Lotería de Bogotá, una vez es conocida la Resolución de aprobación por parte del CONFIS, lo apropia mediante Resolución de Gerencia General y adicionalmente se formula el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC, el cual también se adopta mediante Resolución de Gerencia

2.2.1.2. Eficiencia del Gasto Público.

Mediante el reporte de ejecución presupuestal mensual, se controla la eficiencia del gasto público y en el tablero de mando se cuenta con indicadores que miden la adecuada ejecución.

Otra herramienta adicional de control del gasto es el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), mediante el cual se controla que no se efectúe ningún compromiso sin que cuente con la debida información en el PAA. Este es publicado anualmente para conocimiento de los posibles prestadores de bienes y servicios que requiera la Lotería.

Al ser publicado cada año, el PAA sirve para informar a los proveedores sobre posibles oportunidades de negocio permitiendo la preparación anticipada de procesos contractuales, los cuales se están desarrollando a través de la plataforma del SECOP II.

Con el propósito de tener mayor eficiencia y austeridad en el gasto, se verifica en la página de Colombia Compra Eficiencia la existencia de acuerdos marco para adquirir a través de estos la adquisición de bienes o servicios.

2.3. Análisis del índice de desempeño Institucional

En esta dimensión se midió solamente la Política de Planeación Institucional, obteniendo con un puntaje de 66,6 mismo puntaje de la dimensión, el componente que obtuvo mayor puntaje en esta política es la planeación participativa con 74,6, mientras que el enfoque en la satisfacción ciudadana obtuvo el menor puntaje con 55.3.

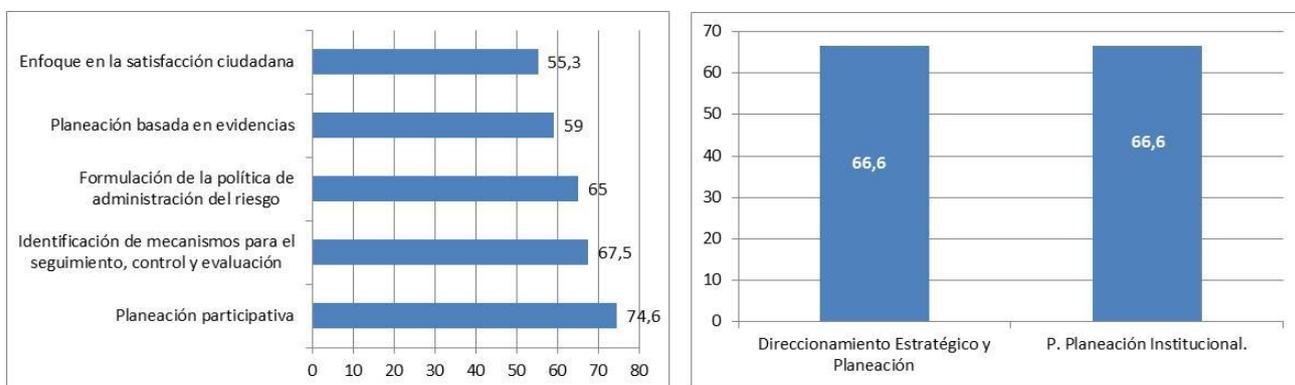


Ilustración 2, Análisis del índice de desempeño institucional PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

3. D3: Dimensión Gestión con Valores para Resultados

El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en la planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Para lograr este propósito la entidad debe implementar acciones enfocadas a cumplir con los lineamientos de diferentes políticas de gestión y desempeño

Para ello, la normatividad ha dividido esta dimensión bajo dos enfoques, la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”; donde para cada una de ellas se deben implementar unas políticas las cuales permitirán cumplir con los objetivos de MIPG como son: “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”

De la ventanilla hacia adentro:	Relación Estado Ciudadano:
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Racionalización de Trámites
Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público	Participación ciudadana en la gestión pública
Gobierno digital	Servicio al Ciudadano
Seguridad digital	Gobierno digital
Defensa jurídica	Integridad
Mejora normativa	

Tabla 6, Dimensión Gestión con Valores para Resultados.

Fuente: Manual Operativo MIPG

3.1. De la ventanilla hacia adentro

En este componente, se revisará el estado de cada una de las políticas que lo conforman, así:

3.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Si bien es cierto la Lotería de Bogotá, actualmente no cuenta con esta política, se han adelantado diferentes actividades tendientes a cumplir con el objetivo de esta política como es la de fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal.

Por lo anterior, en el año 2018 después de realizar el autodiagnóstico de la entidad, se reorganizó el mapa de procesos y se empezó a trabajar por procesos los cuales fueron identificados y ajustados, definiendo líderes en cada uno de ellos, así:

3.1.1.1. Gestión por procesos

Dado que la gestión por procesos es uno de los pilares de nuestro modelo de gestión de la calidad y el propósito de dar respuesta a la misión y el cumplimiento de sus objetivos de mediano y largo plazo la Lotería de Bogotá ha estructurado un modelo de gestión por procesos el cual está conformado y estructurado de la siguiente manera:

3.1.1.1.1. Procesos Estratégicos

Por medio del cual la empresa define e interioriza el marco estratégico de la organización asegurándose que se integren los diferentes enfoques: estrategia sectorial, estrategia institucional, estrategia de comunicaciones y estrategia de procesos.

Incluye aquellos procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

3.1.1.1.2. Procesos Misionales

Donde se gestionan actividades tendientes al desarrollo y explotación del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar aplicables al marco legal y normativo de la Lotería de Bogotá. Posteriormente la organización de manera simultánea e independiente: 1. gestiona el recaudo y la transferencia de los recursos derivados de los derechos de explotación y gastos de administración, 2. Controla, inspecciona y fiscaliza la operación de la concesión apuestas permanentes y la operación ilegal de JSA y por último con el fin de garantizar un eficiente y transparente servicio el cliente y las partes interesadas se tiene el proceso de atención y servicio al cliente el cual interactúa y participa a lo largo de toda la cadena misional.

3.1.1.1. 3. Procesos de Apoyo

Con el fin de soportar y garantizar el cumplimiento de la cadena misional existen procesos que proveen los siguientes recursos y servicios: talento humano, recursos financieros, bienes y servicios, gestión documental, tecnología de la información, asesoría y apoyo jurídico.

3.1.1.1.4. Procesos de Evaluación

Incluye aquellos utilizados para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

Mapa de Procesos Lotería de Bogotá

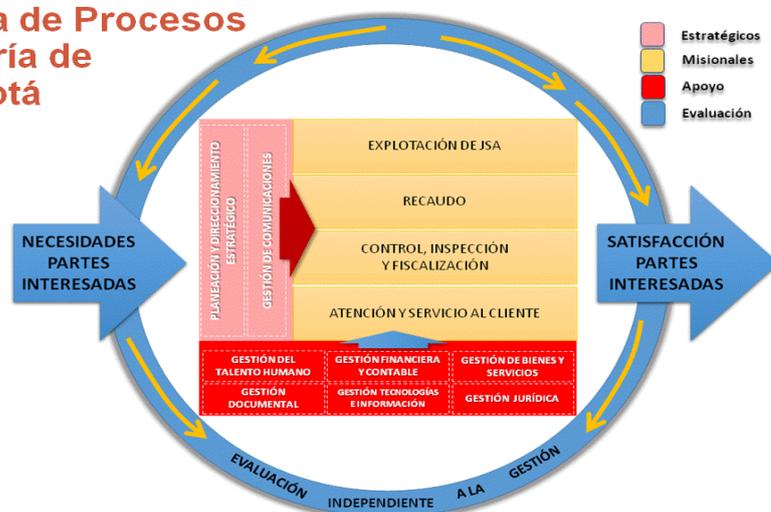


Ilustración 3, Procesos de evaluación

Elaboró: Oficina de Planeación Estratégica.

PROCESO	LÍDER
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Gerente General
Gestión de comunicaciones	Subgerencia General
Explotación de JSA	Subgerencia General
Recaudo	Secretario General
Control, inspección y fiscalización	Subgerencia General
Atención y servicio al cliente	Gerente General
Gestión del talento humano	Secretario General
Gestión financiera y contable	Secretario General
Gestión de Bienes y servicios	Secretario General
Gestión Documental	Secretario General
Gestión de las tecnologías y la información	Secretario General
Gestión jurídica	Secretario General
Evaluación independiente a la gestión	Jefe Control Interno

Tabla 7, Relación de procesos y líderes

A continuación, se describe el objetivo o propósito de cada uno de los procesos de la entidad, resaltando que cada uno de ellos, cuenta con la caracterización donde incluye los procedimientos e indicadores que hacen parte del mismo:

Proceso Planeación y Direccionamiento Estratégico

El principal propósito de este proceso por su naturaleza estratégica, es la de definir los objetivos de largo, mediano y corto plazo para la Lotería de Bogotá, garantizando una adecuada asignación y uso eficiente de los recursos necesarios y así mismo efectuar el respectivo seguimiento a dicha estrategia con el propósito de generar el mayor cumplimiento o los ajustes pertinentes.

Proceso Gestión de Comunicaciones

Dentro del mismo aspecto estratégico la Lotería se apoya en este proceso con el propósito de transmitir y divulgar la información estratégica de la Lotería y los resultados de su gestión pública de manera clara, veraz y oportuna a través del uso de los diferentes canales de comunicación formalmente definidos.

Proceso Explotación de Juegos de Suerte y Azar

Una vez definido y comunicado todos los aspectos estratégicos es necesario cumplir con la misión y objeto de la Lotería, para esto la Lotería a través de este proceso explota el mercado de JSA de competencia de la entidad según el marco legal vigente. Esta explotación la efectúa a través de las siguientes líneas de negocio:

- Lotería
- Apuestas permanentes
- Promocionales y rifas

Proceso Gestión de Recaudo

Una vez se ha activado el proceso de explotación la Lotería debe iniciar todas las actividades necesarias para garantizar que los recursos del producto lotería se recauden oportunamente, a través de este proceso.

Proceso Control, Inspección y Fiscalización

Paralelamente a la explotación de JSA la empresa debe a través de este proceso generar acciones para combatir la operación ilegal de los Juegos de Suerte y Azar de competencia de la Lotería de Bogotá y realizar seguimiento a los compromisos de los operadores del Juego de Apuestas Permanentes y Lotería, a fin de mejorar las transferencias al sector salud y el nivel de ingresos a la entidad.

Proceso Atención y Servicio al Ciudadano

Con el propósito de fortalecer el enfoque al cliente la Lotería a través de este proceso identifica y soluciona las necesidades y requerimientos de los clientes y demás partes interesadas de manera oportuna, asegurando el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos a través de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería.

Proceso Gestión del Talento Humano

Con el fin de apoyar y apalancar la cadena de valor en la Lotería, es necesario gestionar el recurso más importante y clave para el negocio. Este proceso debe gestionar el desarrollo integral del talento humano con el propósito de aumentar la participación y contribución del personal al logro de los objetivos de la Lotería de Bogotá.

Proceso Gestión Financiera y Contable

Otro de los recursos importantes en el desempeño de sistema es el recurso financiero por consiguiente en la Lotería se debe asegurar un adecuado registro, administración y control de los recursos financieros, conforme a las normas legales vigentes y los principios organizacionales que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el cumplimiento de los planes y programas determinados.

Proceso Gestión de Bienes y Servicios

La finalidad de este proceso es la de proporcionar y mantener las necesidades de bienes y servicios definidos para el eficaz y eficiente funcionamiento de la entidad y así contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Lotería.

Proceso Gestión Documental

La Lotería de Bogotá con el fin de salvaguardar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, gestiona y controla los documentos recibidos y/o producidos en la empresa, como medio o soporte de la información y por consiguiente asegura la organización, conservación, consulta, mantenimiento y disposición final de toda la información, por medio de este proceso.

Proceso Gestión de las Tecnologías y la Información

Este proceso de apoyo debe proporcionar y mantener las diferentes necesidades de tecnología en la Lotería de Bogotá para fortalecer el funcionamiento eficaz y eficiente de los procesos que conforman el sistema integrado de gestión.

Proceso Gestión Jurídica

Dentro de los proceso de apoyo la Lotería debe brindar asesoría jurídica, regulatoria, y representar judicial y extrajudicialmente a todo el sistema de gestión, con el fin de prevenir el riesgo del daño antijurídico para la empresa.

Proceso Evaluación independiente a la gestión

Y finalmente para culminar el ciclo del sistema de gestión este proceso debe determinar el nivel de cumplimiento y logro de las actividades de la Lotería de Bogotá, frente a los requerimientos de orden normativo, legal y de aquellos establecidos a través de los mecanismos de planeación y direccionamiento institucional; mediante el desarrollo de actividades de evaluación independiente y consultoría, la gestión de planes de mejoramiento y la atención de los entes de control.

Sin embargo, y pese a lo anterior, actualmente la entidad está revisando cada uno de sus procedimientos con el fin de adaptarlos a la realidad actual de la empresa y con esto, revisar el Talento Humano de la entidad y ajustar si es necesario los procesos de la entidad, en especial a lo relacionado con las caracterizaciones de cada uno de ellos.

Así mismo es pertinente indicar, que se está en proceso de adelantar un rediseño en la planta de personal de la entidad, que se adapte más a las necesidades del negocio y la misión institucional y constitucional de la entidad.

3.1.2 Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

Esta Política fue desarrollada en el punto 1.2, y como se puede observar se cumple con el propósito en esta dimensión como es la de permitirle a la entidad que ejecute su presupuesto acorde con las metas previstas en la programación presupuestal.

Sin embargo, es importante para cumplir con la exigencia de esta dimensión, que al diseñar la política, se incorporen mayores controles, seguimientos y evaluación, para garantizar una eficiente ejecución del gasto público, para soportar decisiones y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario.

3.1.3 Política Gobierno Digital

Esta política busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Esta política es transversal a todas las demás políticas, dado que son apalancadas por esta política, para cumplir con el propósito.

Si bien es cierto aún la entidad no cuenta explícitamente con una Política de Gobierno digital, se cumplen con los lineamientos definidos para los componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, apuntando de manera transversal al desarrollo de los dos componentes: Estado y Sociedad.

Por lo anterior la Lotería de Bogotá ha trabajado en los habilitadores transversales, así:

3.1.3.1 Seguridad de la Información

Se encuentra en actualización el manual de políticas de seguridad de la información y en proceso de construcción el manual de políticas de seguridad y privacidad de la información, lo cual permitirá incorporar la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de

información, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos, en la entidad-

Se realizó el inventario de activos de información el cual se encuentra en proceso de revisión.

3.1.3.2 Sistemas de Información

Constantemente se está realizando mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a los sistemas de información misional, administrativo y financiero de la entidad, buscando automatizar y optimizar los procesos internos y externos.

Es así como trámites para la solicitud de autorización de promocionales y rifas en línea, se han mejorado en tiempos de respuesta y consulta de los estados de sus solicitudes tanto para los gestores como para los funcionarios que atienden estos trámites.

Se ha fortalecido el seguimiento y control al juego de apuestas permanentes en línea y tiempo real.

Con todo esto se definió el catálogo de sistemas de información y el catálogo de servicios de información.

3.1.3.3 Página Web.

Con el rediseño a la página Web se obtuvo una navegación fácil, ágil, intuitiva y amigable para todos los visitantes, así mismo, se implementó una estrategia digital que generó mayor tráfico de visitas y posicionamiento de la página Web, así como incentivó a los clientes a comprar la Lotería de Bogotá en línea y tiempo real.

Con el mantenimiento preventivo y correctivo que se le ha realizado a la página web durante el segundo semestre del 2019, se ha visto un aumento significativo en las ventas lo que quiere decir que es una plataforma fácil de usar y confiable.

En nuestra página Web se ha activado varios servicios en línea para brindar un mejor servicio a nuestros clientes como es el servicio de chat y nuestra ventanilla virtual en al cual los ciudadanos en general pueden radicar correspondencia a la Lotería de Bogotá. Así mismo, la entidad cuenta con el servicio para presentar peticiones, quejas y reclamos a través de Bogotá te escucha el cual pueden los peticionarios realizar el seguimiento a sus solicitudes.

Se definió el conjunto de datos abiertos de los resultados de la Lotería, los cuales fueron publicados en el portal de datos abiertos y cumpliendo satisfactoriamente con las etapas de recepción, validación y conceptualización del nivel 1 del Marco de Interoperabilidad con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se cuenta con un plan de contingencia en el cual se tiene en la nube la replicación de los datos y aplicaciones misionales, administrativos y financieros de la entidad.

3.1.3.4 Renovación infraestructura

Durante este mismo periodo La Lotería de Bogotá, realizó una inversión significativa en cuanto a actualización de la infraestructura tecnológica como es la adquisición del 33% de los equipos de cómputo con sus respectivas licencias de Office, 4 impresoras para reemplazar las actuales y dejar 1 impresora multifuncional por piso, 2 routers inalámbricos para mejorar la cobertura de la red wifi.

Así mismo, se renovaron las licencias de soporte de los sistemas de seguridad perimetral, antivirus, sistemas de virtualización, herramienta de backup, base de datos Oracle, cuentas de correo electrónico y herramientas de colaboración.

A finales del 2019, se adquirió una herramienta para monitorear la disponibilidad de los componentes críticos de la infraestructura tecnológica, la cual permitirá que se pueda actuar de manera proactiva ante alguna alerta que se presente en alguno de los dispositivos de la red.

Con las anteriores acciones la Lotería de Bogotá está renovando su arquitectura empresarial, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales y de gestión de TI, permitiendo a los ciudadanos integrarse a los procesos y enfocados a la realización de trámites digitales, con el fin de racionalizar los recursos en beneficio de la entidad y de los ciudadanos.

3.1.4. Política de Seguridad Digital

Actualmente la Lotería de Bogotá no cuenta con una Política de Seguridad Digital, sin embargo actualmente se están actualizando los procedimientos del área de sistemas, así como la identificación del riesgo de gestión, de seguridad y privacidad de la información.

Así mismo, se encuentra en actualización el manual de políticas de seguridad de la información y en proceso de construcción el manual de políticas de seguridad y privacidad de la información.

Se realizó el inventario de activos de información con la clasificación de confidencialidad, nivel de integridad y nivel de disponibilidad de la información y en el momento se encuentra en proceso de revisión.

Adicionalmente, se han incluido cláusulas de confidencialidad, derechos de autor y seguridad y privacidad de la información en los contratos.

En el segundo semestre se tiene previsto secciones de capacitación seguridad y privacidad de la información orientada a los servidores y contratistas de la entidad.

3.1.5. Política de Defensa Jurídica

Durante el primer Semestre de 2020 la Lotería de Bogotá a través de la secretaría General a prestado cuidadosa atención a la Gestión jurídica y defensa judicial de la Entidad tomando como referencia los resultados de las Auditorías Internas, la Auditoría de Gestión de efectuada por la Contraloría Distrital, el resultado del diagnóstico del FURAG y la calificación para la

implementación del Modelo de Gestión jurídica pública promovido por el Secretaría Jurídica del Distrito.

Es así como en materia de **prevención del daño antijurídico** se elaboró un procedimiento de “Formulación aprobación y seguimiento de políticas de prevención el Daño Antijurídico” en la cual se incluyeron políticas operativas a través de las cuales se obliga al Comité de Conciliación durante el primer mes de cada año revisar , ajustar y modificar de ser necesario la Política de Prevención del daño Antijurídico vegeten; o en cualquier tiempo durante la vigencia cuando las necesidades de prevención del daño antijurídico lo requieran.

Actualmente se está realizando la revisión de las políticas existentes con el fin de analizar si a la fecha existen casos que requieren la formulación de nuevas políticas o el fortalecimiento de las políticas existentes.

En materia de conciliación y empleo de los **mecanismos de autocomposición y heterocomposición** de solución de conflictos, la Lotería de Bogotá a la fecha ha mantenida activa la función del Comité de Conciliación, se realizó una sesión de Comité a través del cual se presentaron dos casos con el fin de evaluar la necesidad de someter ante este mecanismos previo a una demanda judicial, situaciones que más adelante representarán procesos judiciales en las que resultaría menos rentable finalizar la controversia.

De igual forma, se ha avanzado en la **formulación de directrices institucionales de conciliación** con el fin de optimizar el proceso de decisión especialmente en materia de principio de oportunidad que aplica en los procesos penales en los cuales la Lotería actúa en Calidad de víctima, mediante la unificación de criterios basado en un análisis jurídico detallado que permite determinar para dicho problema jurídico concreto la posición de aceptar o no dicha figura teniendo en cuenta los criterios ya aprobados por el Comité de Conciliación, no obstante existiendo la obligatoriedad de someter el caso siempre al Comité así se tengan las directrices formuladas.

En materia de **defensa judicial**, en la cual se han en contrato algunas debilidades, se realizaron modificaciones a los contratos de prestación de servicios de los abogados que representan a la empresa en los procesos asignados, con el fin de tener mayor control y seguimiento de las actuaciones que estos realizan, se incluyeron obligaciones como la calificación del contingente judicial con su respectivo análisis y el seguimiento a través del requerimiento de la evidencia de dicha calificación previo al pago de los honorarios; asimismo se está controlando la obligación de actualizar el sistema Siprojweb a través del informe de actividades en el cual debe indicar el estado del proceso, cuáles actuaciones se actualizaron y aportar la respectiva evidencia.

De igual forma se modificó el Procedimiento de Defensa Judicial con el fin de incluir que la casos sobre los cuales se vaya a presentar demanda o en los casos que se vayan a contestar demandas, el abogado previo a la presentación del documento en el despacho correspondiente debe informar al Comité la estrategia de defensa con el fin de obtener la aprobación o líneas que permitan apoyar una defensa efectiva de los intereses de la Entidad.

Así mismo en dicho proceso se incluyó las actividades (procedimiento) que debe realizar el apoderado para documentar el caso y permitir una adecuada gestión en la etapa judicial.

En el mes de mayo y junio, se elaboró el proyecto de modificación del Reglamento del Comité de Conciliación en el cual se introdujo funciones al comité en materia de defensa judicial como:

Diseñar las políticas generales y estrategias que orientarán la defensa de los intereses de la entidad, las cuales deberán ser aprobadas y adoptadas por el Comité de Conciliación.

Definir los criterios para la selección de abogados externos que garanticen su idoneidad para la defensa de los intereses públicos. La determinación de los perfiles para la selección de apoderados externos deberá adoptarse anualmente o cuando se requiera para procesos o casos puntuales y remitirse el documento que los contenga, al Representante Legal de la entidad, a la oficina jurídica y a la dependencia encargada de la contratación en la Empresa.

Realizar seguimiento a la Gestión de la defensa realizada por los abogados internos y externos. El Comité de Conciliación propondrá las condiciones bajo las cuales el funcionario competente en la entidad, hará el seguimiento permanente a la gestión del apoderado externo sobre los procesos que se le hayan asignado.

Estudiar y evaluar los procesos que cursen o hayan cursado en contra del ente, para determinar las causas generadoras de los conflictos; el índice de condenas; los tipos de daño por los cuales resulta demandado o condenado; y las deficiencias en las actuaciones administrativas de la entidad, así como las deficiencias de las actuaciones procesales por parte de los apoderados, con el objeto de proponer correctivos.

Seguimiento a la calificación del contingente judicial

También, se incluyeron funciones en materia de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones incluyéndose como punto de control la presentación periódicamente al de un reporte actualizado de las fallos o conciliaciones en contra meses, la instalación de sesiones ordinarias o extraordinarias para la realización de seguimiento a fin de generar los compromisos y estrategias de gestión que se requieran, quedando pendiente la elaboración del procedimiento de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones.

De igual forma en el autodiagnóstico de la gestión judicial se ha en contrato deficiencias en la provisión contable del rubro de sentencias y conciliaciones, por lo que la entidad tiene la necesidad de documentar una metodología de reconocido valor técnico para elaborar la provisión contable del rubro de sentencias y conciliaciones de acuerdo con normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación y evaluar la probabilidad de pérdida de las conciliaciones extrajudiciales, procesos judiciales y laudos arbitrales (Resolución 116 de 2017).

En materia de acción de repetición, se observaron falencias respecto a la comunicación al Comité de Conciliación sobre el pago de sentencias, sanciones y conciliaciones, razón por la cual está pendiente la construcción de una política de prevención de daño antijurídico respecto a este hecho en el sentido de someter a estudio del Comité cualquier hecho generador de pago por concepto de acciones y omisiones de los servidores públicos de la Entidad, con el fin de analizar la procedencia o no de acción de repetición o llamamiento en garantía.

En materia de Gestión de Conocimiento la Secretaría Jurídica distrital desarrolló el Sistema de Información de Procesos Judiciales –SIPROJWEB y Régimen Legal, como herramientas para fortalecer los procesos institucionales de toma de decisiones bajo esquemas basados en

evidencia, y la transferencia de conocimiento y buenas prácticas en defensa jurídica aunado a la adopción al Modelo de Gestión Jurídica Pública a través del cual y con ocasión al resultado de la medición se planteó acciones de mejora a través de la formulación de un Plan de Acción en el cual e incluyeron actividades relacionadas con la inclusión de los abogados de la Lotería en el Régimen Legal con el fin de estar actualizado con las normas que se expiden, jurisprudencia, capacitaciones y seminarios que aporten conocimiento a los abogados de la Entidad.

De igual forma al interior de la Entidad se viene realizando una construcción de las piezas relevantes de los procesos judiciales, así como el control y registro y elaboración de una bitácora del Comité de Conciliación con el fin que estos documentos sirvan de soporte para la defensa judicial.

3.1.6. Política de Mejora Normativa

En relación **con la mejora normativa**, la Lotería de Bogotá modificó su procedimiento de expedición de actos administrativos, teniendo en cuenta normas de técnica de producción normativa tanto del orden Nacional como del orden Distrital.

Igualmente se ajustó el nomograma de la Entidad, se documentó el procedimiento de nomograma y se realizó un instructivo de actualización del normograma en cumplimiento con lo establecido en las normas de publicidad y transparencia.

Si bien es cierto, esta política es nueva y no se tuvo en cuenta en la medición del Índice de Desempeño – FURAG 2019, es necesario diseñar e implementar la política normativa en la entidad, atendiendo los lineamientos generales para facilitar la implementación de esta política, independientemente que la entidad no tenga facultades para emitir normas de carácter general, pero si se debe enfocar para la normatividad interna.

3.2. Relación Estado Ciudadano

En este componente de la dimensión de Gestión con Valores, se desarrollarán las políticas que permitirán a la Lotería de Bogotá, mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

3.2.1. Política de Servicio al Ciudadano

La Política de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá se construyó basada en los principios de información completa, y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad; con el claro compromiso de proporcionar al cliente un servicio eficiente, eficaz y efectivo, a través de una atención con calidad que responda a sus requerimientos y expectativas en el menor tiempo posible, solucionando de manera proactiva sus necesidades e inquietudes con calidad

humana y dándoles a conocer los mecanismos y lineamientos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentados a la Lotería de Bogotá.

- De la ventanilla hacia adentro:

La Política de Atención al Cliente, incluye la interacción y articulación de todas las dependencias y funcionarios de la entidad así como de la oficina de Atención al Cliente que tienen relación directa en la prestación de servicios y atención de ciudadanos y clientes a través de estrategias que permitan asegurar que los bienes y servicios entregados a los ciudadanos y clientes cumplan con los criterios de oportunidad, eficiencia, afectividad y calidad.

Desde el área de Atención al Cliente se dispone igualmente de procedimientos que buscan brindar una atención de calidad y oportuna así como acciones que propendan por el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes:

- **Procedimiento:**
“Atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes”
Objetivo: Garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.
Alcance: Inicia cuando se recibe la solicitud por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano y finaliza cuando se atiende la solicitud y se da la respuesta oportuna al ciudadano por el área responsable quien realiza el cierre en el sistema SDQS Bogotá Te Escucha
- **Procedimiento:**
“Medición de la satisfacción del cliente”
Objetivo: Conocer los niveles de satisfacción e insatisfacción del cliente en los diferentes aspectos de contacto con la empresa y así identificar los puntos de mejoramiento.
Alcance: Se inicia con planear la medición de la satisfacción del cliente y finaliza con la implementación de las acciones de mejora a que haya lugar si así se amerita

De igual manera en la construcción de la Política de Atención al Cliente se tuvo en cuenta protocolos o lineamientos claros de atención a la ciudadanía que permitan lograr estándares y criterios de atención de calidad que contribuyen en la gestión oportuna de las peticiones que presente la ciudadanía.

La Política de Atención al Cliente ha sido ampliamente difundida y socializada al interior de la entidad con el objetivo de hacer partícipes a todos los integrantes de la estructura organizacional como eslabones primordiales en la atención al ciudadano, así mismo se ha socializado el manual de servicio a la ciudadanía, el procedimiento de atención de PQRS y se ha hecho énfasis en el fortalecimiento de la actitud de servicio ya que son los funcionarios de la entidad el primer contacto que tiene el ciudadano y así mismo son quienes le facilitan el acceso a sus derechos brindándoles una atención oportunidad y de calidad.

- De la ventanilla hacia afuera:

La Política de Atención al Cliente, se establecen claramente los diversos canales de atención al cliente habilitados por la Lotería de Bogotá para la interacción con la ciudadanía así como para la recepción de PQRS y su debida gestión y atención.

De la misma manera a través de la página web y en el contenido de la Política así como en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, se informa y comunica claramente y de manera precisa, certera y en un lenguaje claro los mecanismos de atención al ciudadano así como las indicaciones para la realización de trámites o servicios.

La oferta de canales y mecanismos para la atención al cliente y recepción de PQRS se establecieron dando cumplimiento a los criterios de calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad, que permiten poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en cuanto a la atención y a la solución y atención de sus requerimientos. Igualmente se han realizado encuestas a nuestros diferentes tipos de clientes (visitantes a la entidad, distribuidores de Lotería, vendedores de Lotería, concesionario de apuestas permanentes y gestores de rifas y juegos promocionales) las cuales han servido de insumo para implementar diferentes acciones que permitan brindar una atención óptima y que cumpla las expectativas de los clientes.

3.2.2 Política de Racionalización de Trámites

La Lotería de Bogotá orientada en su compromiso por brindar una atención de calidad para nuestros clientes y ciudadanos, ha puesto a disposición de la ciudadanía los trámites y servicios a través de la Guía de Trámites y Servicios: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> así como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/inicio>

De los trámites y OPAS inscritos y de cara al ciudadano, la Lotería de Bogotá ha priorizado los siguientes trámites y OPAS para racionalizar y simplificar:

TRÁMITES TOTALMENTE VIRTUALIZADOS:

- Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas (100% virtualizado)
- Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales (100% virtualizado)
- Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas (100% virtualizado)
- Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales (100% virtualizado)
- Compra de billetes o fracciones de lotería (100% virtualizado siempre y cuando la compra sea a través de la página web www.loteriadebogota.com o en Lottired o Loticolombia *Porque si el cliente desea puede comprar también en puntos de venta físicos como Paga Todo, puntos Vía Baloto o en las oficinas o agencias de distribución o en la Lotería de Bogotá)
- Cobro de premios de la lotería: (100% virtualizado siempre y cuando la compra sea a través de la página web www.loteriadebogota.com y si obtiene un premio lo puede cobrar directamente en la cuenta del cliente en la página web de la lotería *Porque si el cliente hace la compra física y obtiene un premio debe cobrarlo físicamente en los puntos de venta físicos donde lo haya adquirido o en la Tesorería de la Lotería de Bogotá cuando sean montos superiores a los \$2.000.0000)

SERVICIOS TOTALMENTE VIRTUALIZADOS:

- Plan de premios de la Lotería de Bogotá (100% virtualizado)
- Consulta de resultados chance El Dorado (100% virtualizado)
- Consulta de resultados de sorteos (100% virtualizado)

TRÁMITES PARCIALMENTE VIRTUALIZADOS:

- Prórroga de sorteo de rifas (aunque el trámite no se puede hacer presencial ni a través de un botón o link exclusivo para ello en la página web sí se puede hacer vía telefónica o vía correo electrónico - en ese sentido no sé si al hacerse vía correo electrónico que es la única forma de hacerlo y a través de teléfono se pueda considerar parcialmente virtual o si se deja totalmente virtual ya que el correo electrónico y el teléfono no son presenciales sino virtuales).
- Reclamaciones por no pago de premios de chance (aunque el trámite no se puede hacer presencial ni a través de un botón o link exclusivo para ello en la página web sí se puede hacer vía correo electrónico - en ese sentido no sé si al hacerse vía correo electrónico que es la única forma de hacerlo se pueda considerar parcialmente virtual o si se deja totalmente virtual ya que el correo electrónico no es presencial sino virtual)

Así mismo la Lotería de Bogotá se encuentra en proceso de estructuración de la estrategia y política de racionalización de trámites orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad y facilitándole al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la Lotería de Bogotá, por lo que se han implementado acciones que han tendido a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.

Dentro de la implementación y desarrollo de la Política de Racionalización de Trámites, la Lotería de Bogotá ha construido el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos OPAS los cuales están publicados tanto en la Guía de Trámites y Servicios así como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT para consulta de los ciudadanos; estos trámites y OPAS fueron registrados y actualizados periódicamente en ambas plataformas y a través de estos canales se ha difundido la información completa y requerida de la oferta de trámites y servicios para los ciudadanos y clientes.

3.2.2. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

Partiendo de la importancia y relevancia que tiene el ciudadano dentro de la cadena de valor y cumplimiento de la misión así como de los objetivos propuestos por la Lotería de Bogotá, se han propiciado diversos escenarios en los que se disponga de una acción de interacción con nuestros diversos clientes para lograr procesos de retroalimentación así como encuestas que permitan encontrar puntos de mejora y fortalecimiento para la gestión de la entidad.

Dentro de los diversos espacios de participación ciudadana, la Lotería de Bogotá ha desarrollado reuniones o visitas comerciales con su red de comercialización y venta (distribuidores y loteros) en cuyos espacios se generan ideas, sugerencias y aportes como

insumos para el diseño de diversas estrategias y objetivos comerciales y que apunten a la satisfacción de nuestros clientes.

Así mismo, es importante destacar que el ejercicio de rendición de cuentas, fue incorporado en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, el cual es publicado en la página web, antes del 31 de enero de cada vigencia.

Si bien es cierto, actualmente se está construyendo la Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública, la cual incluye la estrategia de rendición de cuentas de la entidad, la entidad cumple con los lineamientos de MIPG, estando pendiente de integrar todas estas acciones en dicho documento.

3.2.3 Política de Gestión Ambiental

Si bien es cierto, la política de Gestión Ambiental no hace parte directamente de las políticas en esta dimensión, de acuerdo al Manual de operación de MIPG, es importante tener en cuenta el componente ambiental, para lo cual se hace necesario que la Lotería de Bogotá actualice la misma teniendo en cuenta los lineamientos de la política, como son: objetivos ambientales, mapa de riesgos, partes interesadas, requisitos legales, entre otros.

3.3. Análisis del índice de desempeño Institucional

El resultado obtenido en esta dimensión fue de 71,6, al revisar los resultados obtenidos en esta política se observa que la Política de defensa Jurídica obtuvo un mayor puntaje, por encima del IDI de la entidad, mientras que la política de racionalización de trámites obtuvo el menos puntaje con el 55,3, ver siguiente gráfica.

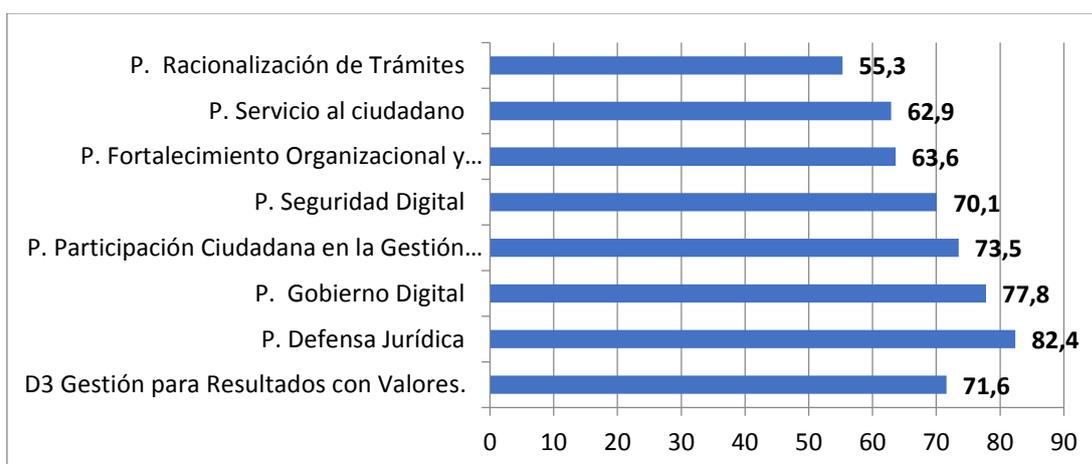


Ilustración 4, Índice de desempeño institucional GESTIÓN DE RESULTADOS POR VALORES

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

4. D4: Evaluación de Resultados

Esta dimensión tiene como propósito promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico, es así que la Lotería de Bogotá cuenta actualmente con diferentes instrumentos in house de medición, así:

- ✓ **Tablero integrado de mando:** herramienta mediante la cual se hace seguimiento a los objetivos estratégicos, mediante los indicadores.
- ✓ **PAAC:** Herramienta en archivo Excel mediante la cual se hace seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- ✓ **Plan de acción:** Herramienta en archivo Excel, mediante la cual se hace seguimiento al plan de acción institucional.
- ✓ **Mapa de Riesgo:** Herramienta en archivo Excel mediante la cual se realiza seguimiento a los riesgos de gestión y de corrupción de la entidad.

Así mismo la entidad realiza seguimiento a los proyectos de inversión asociados al plan de desarrollo, generando informes trimestrales del mismo, adicionalmente, se incluyó como un indicador en el plan estratégico de la entidad.

Es importante resaltar que cada herramienta de control, tiene indicadores, responsables, objetivos, periodicidad y un espacio para el análisis de los resultados, las cuales pueden ser consultadas en cualquier momento por la administración con el fin de adoptar medidas correctivas si hay lugar a ellas.

Se debe diseñar e implementar la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional, donde se establezcan lineamientos claros sobre la evaluación y seguimiento.

4.1. Análisis del índice de desempeño.

Esta dimensión tuvo una calificación de 63,9, donde la mejor calificación se obtuvo en mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación con el 77,6 y mejoramiento continuo obtuvo la más baja calificación con 47,1.

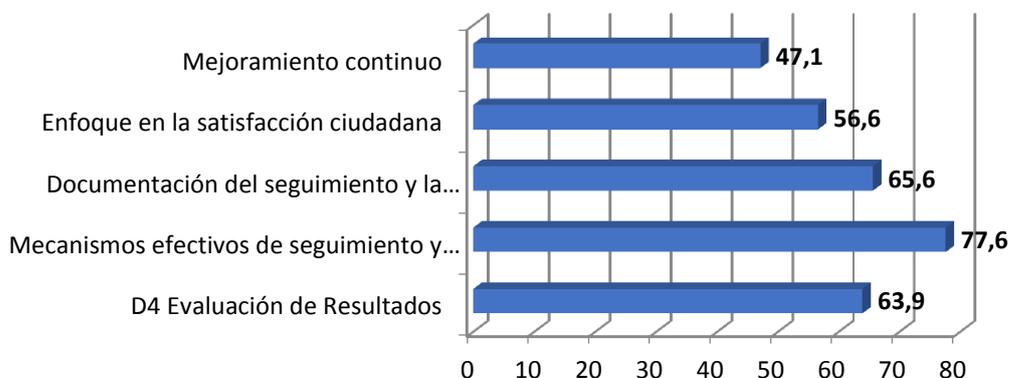


Ilustración 5, Índice de desempeño institucional EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

Se hace necesario adoptar acciones de mejora en los componentes de esta dimensión con el fin de cumplir con el propósito trazado pro el distrito es decir obtener mínimo 90 puntos en cada una de las dimensiones.

5. D5: información y Comunicación

Esta dimensión, tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

5.1. Política Gestión Documental

La política de gestión documental de la Lotería de Bogotá tiene como objetivo establecer pautas, estándares, y directrices institucionales para que la Lotería de Bogotá cumpla de manera adecuada con los lineamientos relacionados con los procesos archivísticos y fomenten las mejores prácticas para la correcta gestión de los documentos e información de manera integral con las políticas de cero papel, gobierno en línea, seguridad de la información que evidencian el cumplimiento de la misión institucional.

La política de gestión documental fue actualizada en 2019, e inicia con la implementación de metodologías, procedimientos, para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información, hasta la implementación de los instrumentos archivísticos para la gestión documental establecidos en el artículo 2.8.2.5.8 del Decreto 1080 de 2015 a saber: el Cuadro de Clasificación Documental (CCD), la Tabla de Retención Documental (TRD), el Programa de Gestión Documental (PGD), el Plan Institucional de Archivos (PINAR), el Inventario Documental, el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos, los Bancos Terminológicos de tipos, series y subseries documentales, los Mapas de Procesos, Flujos Documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad, y en las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.

✓ Diagnóstico Integral de Archivo - DIA

La Lotería de Bogotá cuenta con un diagnóstico integral de archivo actualizado en la vigencia 2019, dicho diagnóstico se realizó con el fin de verificar técnicamente la correcta ejecución de los procesos archivísticos en cumplimiento de la normatividad archivística y políticas institucionales; al igual que la identificación de las falencias en aspectos de conservación uso y

manejo de los documentos tanto en los archivos de gestión como en el central, así mismo para , Identificar la situación real del fondo documental de la Lotería en forma directa al cumplimiento de los aspectos técnicos archivísticos y mejoramiento en conservación preventiva, saneamiento ambiental, limpieza, identificación de documentación con biodeterioro, elaboración de instrumentos archivísticos, así como inventario documental, cuadros de clasificación e implementación de las tablas de retención y valoración documental.

✓ **Plan Institucional de Archivos – PINAR**

La Lotería de Bogotá cuenta con un Plan Institucional de Archivo actualizado en la vigencia 2019, La metodología empleada para la elaboración del PINAR, se basó en los pasos relacionados en el Manual “Formulación del Plan Institucional de Archivos PINAR”, con el objetivo de entregar una herramienta que desde el componente de planeación describa la corto, mediano y largo plazo las necesidades técnicas y administrativas que en materia de gestión requiera la Entidad.

✓ **Cuadro de Clasificación Documental – CCD**

Cuenta con Banco Terminológico de tipos, series y sub-series documentales, aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño de la Lotería de Bogotá

✓ **Tablas de Retención Documental – TRD**

La lotería de Bogotá realizó los ajustes de las tablas de retención documental de acuerdo a la metodología del Archivo de Bogotá y el Archivo General de la Nación.

✓ **Programa de Gestión Documental – PGD**

La Lotería de Bogotá formuló y está implementando el programa de gestión documental que integra los sistemas de información, con los aplicativos y demás herramientas informáticas lo que permite el control de documentos en forma digital y estructurada y a la vez preservan el cuidado del medio ambiente en atención a los procedimientos, trámites y actividades diarias institucionales necesarias para la transparencia y el control de la gestión pública y garantía de los derechos individuales y colectivos

✓ **Tablas de Valoración Documental – TVD**

A partir del año 2013 la Lotería de Bogotá viene adelantando el proceso, pero hasta el momento no ha sido posible su validación por parte del consejo distrital de archivos. A la fecha está pendiente por ajustar las fichas de valoración para lo cual se está adelantando la contratación de un historiador con el fin de completar la reseña histórica de acuerdo al requerimiento realizado por el Archivo de Bogotá.

✓ **Sistema Integrado de Conservación – SIC – Plan de Conservación**

La Lotería de Bogotá formulo y está implementando el sistema integrado de gestión – SIC, de la Lotería de Bogotá, es cual el resultado del análisis de los aspectos críticos identificados en el Plan Institucional de Archivos PINAR y está articulado con los subsistemas institucionales de gestión de la calidad, control interno, seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental, entre otros. El SIC tiene como objetivo garantizar la conservación y preservación de cualquier tipo de información, independientemente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado. Sensibilizar a los empleados oficiales y contratistas de la Lotería de Bogotá sobre la importancia, utilidad y el correcto almacenamiento y preservación de la información y de los soportes que la contienen.

✓ **Sistema Integrado de Conservación – SIC - Plan de Preservación Documental a Largo Plazo**

La Lotería de Bogotá formulo y está implementando el sistema integrado de gestión – SIC a largo plazo el cual Inicia con las estrategias, los procesos y procedimientos de los programas de conservación preventiva, preservación digital a largo plazo y a las intervenciones menores aplicadas a los documentos para garantizar su preservación en el tiempo, sin generar alteraciones al soporte y/o a la información

✓ **Registro Nacional de Archivos Históricos**

La Lotería de Bogotá ya realizo el registro nacional de archivos históricos ante el AGN

✓ **Guías, Catálogos e Índices**

La Entidad cuenta con Banco Terminológico de tipos, series y sub-series documentales, aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño de la Lotería de Bogotá

✓ **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos**

La entidad implementa desde el año 2015 el Sistema integrado para la gestión, correspondencia y archivo SIGA, en el cual se gestionan de manera electrónica los documentos de correspondencia de la entidad, y actualmente se encuentra en proceso de implementación de memorandos electrónicos y de implementar el módulo de control y préstamo de documentos.

✓ **Flujos Electrónicos**

La entidad implementa desde el año 2015 el Sistema integrado para la gestión, correspondencia y archivo SIGA, el cual cuenta con funcionalidades de flujos electrónicos para el manejo de correspondencia y se encuentra en proceso de implementación de los módulos de archivo y acceso Ciudadano.

✓ **Sistema de preservación digital**

La entidad elaboró este instrumento archivístico, el cual se encuentra actualizado y aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño, para su elaboración se cuenta con la aplicación del Sistema Integrado de Conservación con especial enfoque a los Archivos de Gestión y a los Archivos Centrales, buscando abarcar los procesos desde su producción hasta su disposición final; dando además un estado de los mismo logrando así transversalidad a los procesos archivísticos de todas las áreas.

Así mismo, es importante resaltar que para el cumplimiento efectivo de la política, la Lotería de Bogotá cumple con diferentes lineamientos a saber:

✓ **Responsable de la gestión documental y administración de archivos**

El proceso de gestión documental de la entidad está en cabeza del Jefe de la oficina de Recursos Físicos, adicionalmente dentro de la planta global se ha asignado colaboradores para esta actividad.

No obstante, lo anterior la entidad tiene pendiente la contratación de un profesional que acredite formación académica en archivística de acuerdo con la Ley 1409 de 2010, dicha contratación ya está incluida en el plan de adquisiciones de la entidad.

✓ **Espacio físico y condiciones adecuadas para conservación de su archivo.**

Si bien la entidad dispone de espacio físico para la disposición del archivo, debe realizar adecuaciones que le permitan contar con infraestructura para depósitos archivo, en conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 049 de 2001 del AGN

✓ **Inventarios documentales**

La Lotería de Bogotá cuenta con inventarios documentales en el Formato único de Inventario FUID para todas las fases de archivo cumpliendo lo establecido en el Artículo 26 de la Ley 594 de 2000, Decreto 2578 de 2012, 4, Artículo 24 y Decreto 2609 de 2012, Artículo 8, compilados en el Artículo 228.2.2.4. y su Parágrafo 1°, Artículo 2.8.2.5.8

✓ **Control de entrada y salida de comunicaciones oficiales.**

La Lotería de Bogotá cuenta con el procedimiento interno para el manejo de comunicaciones el cual se administra a través del Sistema integrado para la gestión, correspondencia y archivo SIGA que la entidad implemento desde el año 2015, dicho procedimiento se encuentra implementado pero en revisión y actualización de acuerdo con los nuevos controles que se han formulado en el marco de la mejora continua.

5.1.2. Contribución de la Política de Gestión Documental al logro de los atributos de calidad

La Lotería de Bogotá durante la implementación de sus políticas en la dimensión de información y comunicación, recoge y cumple con los siguientes atributos de calidad:

- ✓ Cuenta con necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor
- ✓ La Información generada por la Lotería de Bogotá es considerada como un activo de la entidad para la generación de conocimiento
- ✓ Información segura que no se afecta durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación
- ✓ Se implementan procesos de gestión de la información que asegura la conservación de la memoria institucional y la evidencia en la defensa jurídica de la entidad

5.2. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Esta política le permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

EL 13 de julio de 2020, la Lotería de Bogotá, aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Política de Transparencia y acceso a la información pública, la cual fue socializada con todos los funcionarios de la entidad y actualmente se encuentra en estado de actualización en la página web de la entidad.

Adicionalmente, en Comité Institucional de Gestión y Desempeño de 2019, se aprobó la Política anticorrupción de la entidad, la cual fue socializada por todos los funcionarios y se realizaron actividades de apropiación de la misma.

5.3. Análisis del índice de desempeño Institucional IDI

La dimensión de Información y comunicación obtuvo una calificación de 73,2, resaltando que la política de Gestión Documental obtuvo un índice de 76, mientras que la política de Transparencia y Acceso a la Información y lucha contra la corrupción obtuvo 73,4 puntos.

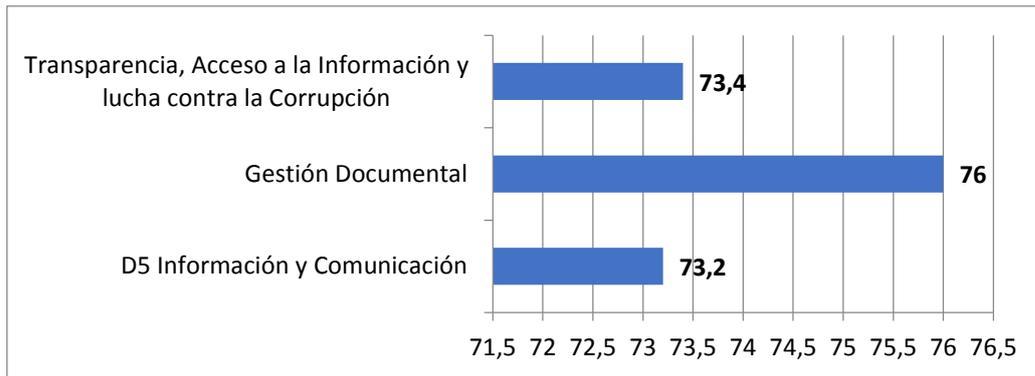


Ilustración 6, Índice de desempeño institucional INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

6. D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación

EL propósito de esta dimensión es resaltar la importancia de que las entidades conserven y compartan su conocimiento para dinamizar el ciclo de la política pública, facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre los servidores y dependencias y promover buenas prácticas de gestión.

Para lo cual se hace necesario implementar la política de Gestión del conocimiento y la innovación en la entidad, tomando como referentes los parámetros establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

6.1. Análisis del índice de desempeño Institucional IDI

El puntaje obtenido en la evaluación de la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la innovación, en el marco de la encuesta FURAG vigencia 2019, fue de 67,3, por debajo del puntaje obtenido por la entidad, resaltando que el componente de planeación de la gestión del conocimiento y la innovación obtuvo 80,3, el componente de analítica institucional apenas obtuvo 57,9.

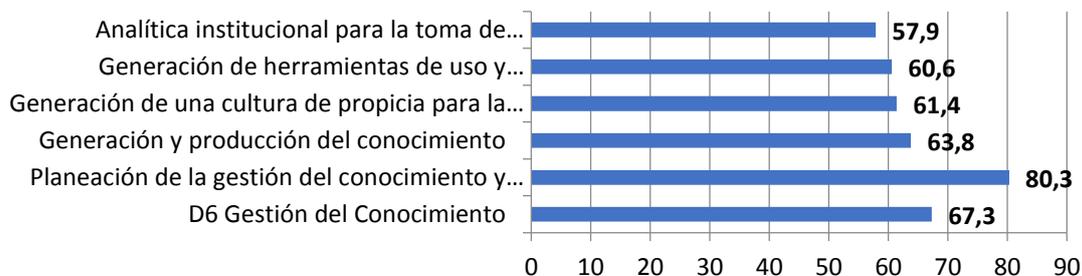


Ilustración 7, Índice de desempeño institucional GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Fuente: Resultados FURAG 2019 – Elaboración propia

7. D7: Control Interno

EL Modelo Integrado de Planeación y Gestión - IPG actualizó el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, donde el MECI continúa siendo la base para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades. El objetivo del MECI es proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios para establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol).

Para el desarrollo de esta dimensión se debe tener en cuenta los lineamientos de la Política de Control Interno, sin embargo a la fecha en la entidad esta política no se ha implementado, pero se han adelantado gestiones para cumplir con esta dimensión:

7.1 Implementación de las líneas de defensa

El único instrumento institucional que, de manera formal, hace alusión al modelo de las Líneas de Defensa, es la Política de Gestión del Riesgo aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno en el año 2019; dicha política, define las responsabilidades en la gestión del riesgo de acuerdo con el modelo de las líneas de defensa.

El CICCI asume la responsabilidad primaria del Sistema de Control Interno y de la identificación y evaluación de los cambios que podrían tener un impacto significativo en el mismo; evalúa y da línea sobre la administración de los riesgos en la entidad. Durante el primer semestre de 2020 Comité de Control Interno se reunió en tres (3) ocasiones. Por su parte la OCI ha comunicado al Comité sobre los cambios e impactos en la evaluación del riesgo, detectados en las auditorías.

La alta dirección, a través del Comité, ha impartido directrices para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a partir de los informes presentados por la OCI ha retroalimentado a la alta dirección sobre el monitoreo y efectividad de la gestión del riesgo y de los controles.

Ahora bien, es importante entender que el proceso de implementación del modelo de las líneas de defensa, está en su fase inicial; si bien se ha incorporado formalmente en la política de gestión de riesgos, como se advierte en el párrafo anterior, aún se evidencian reiteradas situaciones (incumplimiento y/o inoportunidad en el cumplimiento de actividades y compromisos asignados, deficiencia en la calidad de la información, materialización de riesgos operativos, etc) que dan cuenta de deficiencias en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a la 1a línea de defensa, entendidas estas, como una expresión del autocontrol. Lo anterior, obedece, entre otros aspectos, a deficiencias en cuanto a la comprensión y manejo por parte de los líderes de los procesos responsables de la 1a y 2a línea, sobre los conceptos y el alcance de este modelo.

En miras a contribuir a la superación de la deficiencia citada, la OCI ha adelantado actividades de difusión sobre el modelo de las líneas de defensa y compartido material sobre la materia;

igualmente, en coordinación con la Unidad de Talento Humano, se prevé la incorporación de estos temas dentro del Plan Anual de Capacitación.

7.1. Implementación de los Componentes del Control

7.1.1. Ambiente de Control.

La responsabilidad sobre este componente, recae fundamentalmente en la “Línea Estratégica” en cabeza de la Alta Dirección y del CICCI, lo mismo que del CIGD. El CICCI, a partir de los informes presentados por la OCI y los diferentes entes externos realiza el seguimiento a la evaluación de la Política de riesgos tanto operativos, como de corrupción. De igual forma, de manera periódica, debe realizar el monitoreo al estado de los riesgos aceptados (apetito por el riesgo), con el fin de identificar cambios sustantivos que afecten el funcionamiento de la entidad; vale decir que la última ocasión en la que se realizó este monitoreo, fue en mayo de 2019, cuando se aprobó la política de Gestión del Riesgo. En lo que hace referencia al avance en la implementación del esquema de líneas de defensa, el CICCI no ha realizado ningún tipo de validación.

La OCI ha observado de manera reiterada, la ausencia de mecanismos para la evaluación de los servidores de la entidad, a la fecha, no obstante, las orientaciones de la gerencia a instancias del CICCI, no ha sido posible la definición e implementación de un mecanismo para este propósito.

Durante el primer semestre de 2020, se avanzó en la revisión de los Manuales de Funciones de los trabajadores oficiales, no obstante, a la fecha no han sido debidamente aprobados; igual situación se presenta con el Reglamento Interno de trabajo.

En cuanto a los aspectos estructurales; a instancias de CICCI se informó que, estos temas implican una revisión por parte de la Junta Directiva y eventualmente trascienden el ámbito institucional; los mismos ya han sido advertidos al máximo organismo y fueron planteados en la primera reunión con la comisión de empalme; no obstante, se reiterarán tanto en la Junta, como en el proceso de empalme.

7.1.2. Gestión del Riesgo

En relación con este componente, en el último informe pormenorizado, reconocían los avances en aspectos formales relacionadas con la identificación de riesgos y diseño de controles; en el informe con corte a 31 de diciembre de 2019, se informó sobre ejercicio revisión y ajuste del diseño de los controles; incorporando los elementos básicos previstos en la Guía de Gestión de Riesgos del DAFP, identificando de manera independiente, los riesgos de gestión y los de corrupción, lo mismo que la definición de los respectivos planes de manejo respecto del ajuste de los controles

De igual forma aun, cuando en la Política de Riesgo se prevén los criterios para el tratamiento del riesgo materializado, la entidad no cuenta con un procedimiento para reporte y manejo de los eventos de riesgos materializados

7.1.3. Actividades de Control

Durante el primer semestre de 2020, se ha realizado un importante esfuerzo para la revisión y ajuste de todos los procedimientos, (buena parte de ellos ya aprobados a instancias del CIGD), esta labor redundará de manera importante en relación con las actividades de control.

Un elemento importante para resaltar, es el referido al ejercicio de documentación de las “lecciones aprendidas” en la gestión de los contratos misionales más relevantes (Concesión Chance, Impresión y distribución de lotería); este ejercicio permitirá definir controles más adecuados en todo el ciclo de gestión de estos contratos, desde la etapa precontractual hasta la liquidación de los mismos.

7.1.4. Información y Comunicación

Uno de los aspectos que genera mayor impacto, respecto de la información y la comunicación en la entidad, tiene que ver con las deficiencias en la calidad y oportunidad de los reportes sobre los indicadores presentados por los líderes de los procesos; igualmente, se evidencian limitaciones en relación con la publicación de la información institucional en la página web y en la intranet (documentación desactualizada, documentos no publicados); sobre este último particular, es importante anotar que, se encuentra en proceso de revisión final y próximo ser implementado, la nueva estructura del link de transparencia, con la cual se subsanan las deficiencias anotadas.

De otra parte, es necesario fortalecer las estrategias de comunicación con los clientes (apostadores de lotería), pues dado el modelo de comercialización en el cual, el contacto final con el comprador se realiza a través de los loteros; con lo cual, la Lotería no cuenta con información relevante de sus clientes, que le permita conocerlos con mayor profundidad y satisfacer de mejor manera sus necesidades y expectativas, acorde con la dinámica de la industria de los JSA.

7.1.5. Actividades de Monitoreo

El proceso de definición del Programa Anual de Auditorías para el año 2020 se adelantó con enfoque de riesgos y de acuerdo con las previsiones de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y los lineamientos del DAFP sobre la materia, se solicitó a los líderes de los procesos con responsabilidades de monitoreo y supervisión, con el fin de definir el “Mapa de Control”; no obstante no fue posible obtener la información requerida generando deficiencias que pueden dar lugar a vacíos de control.

Los Comités Institucionales (CICCI, CIGD) sesionan de manera regular, evaluando los diferentes aspectos del Sistema de Control Interno, definiendo las orientaciones para la superación de las deficiencias advertidas.

7.2. Análisis del índice de Desempeño Institucional

El puntaje obtenido en la evaluación de la Dimensión de Control Interno, en el marco de la encuesta FURAG vigencia 2019, (72,2) resulta superior al promedio de la entidad (67.7), pero

apenas si aceptable, si se compara con los resultados del conjunto de entidades del Distrito que participaron en la evaluación.

	I70CONTROL INTERNO Ambiente propicio para el ejercicio del control	I71CONTROL INTERNO Evaluación estratégica del riesgo	I72CONTROL INTERNO Actividades de control efectivas	I73CONTROL INTERNO Información y comunicación relevante y oportuna	I74CONTROL INTERNO Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas	I75CONTROL INTERNO Evaluación independiente al sistema de control interno	I77CONTROL INTERNO Línea Estratégica	I78CONTROL INTERNO Primera Línea de Defensa	I79CONTROL INTERNO Segunda Línea de Defensa	I80CONTROL INTERNO Tercera Línea de Defensa
5										
507	68,3	69,6	72,7	79,1	63,2	75,8	70,3	75,6	65,0	75,9

Ilustración 8, Índice de desempeño institucional CONTROL INTERNO

Los resultados con menores calificaciones en esta Dimensión, corresponden a las actividades de monitoreo (63.2) y a la actividad de la Segunda Línea de Defensa (65.0), justamente a cargo de las actividades de monitoreo.

Es necesario definir las acciones de mejora que permitan fortalecer los diferentes componentes del MECI y la actividad de las diferentes líneas de defensa, haciendo especial énfasis en los componentes de actividades de monitoreo y Ambiente de Control, lo mismo que en el fortalecimiento de la segunda línea de defensa.

ANEXOS

- a. Reporte Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2020 (Trimestre 1 y 2)



SECRETARÍA DE
HACIENDA

INFORME DE GESTIÓN MIPG

2020

