

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Corte diciembre 31 2021

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

Copias: **DURLEY E. ROMERO TORRES**
Secretaria General

Emitido por: **DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA**
Jefe Oficina de Control Interno(E)

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Contenido

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

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

1. OBJETIVO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación independiente respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá definido para la vigencia 2021, con corte a 31 de diciembre de 2021.

Alcance

La evaluación comprende los avances con corte a diciembre 31 de 2021, de todas las actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, contenidas en el "Plan de Acción de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2021, y se realiza con base en la información publicada en la carpeta "Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2021", con corte a dicha fecha.

2. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

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

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

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

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

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

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

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

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

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

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en SharePoint de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2021, con corte a 31 de diciembre de 2021, con los resultados que a continuación se detallan:

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2021 con corte a 31 de diciembre de 2021, serán publicados en la página web de la entidad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

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

Observaciones de Auditoría

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

Dentro de los cinco (5) subcomponentes definidos, cuatro actividades con vencimiento dentro del periodo se cumplieron satisfactoriamente; sin embargo, para las actividades contempladas en el subcomponente 2 y subcomponente 3, se dio efectivo cumplimiento en el mes de agosto, fuera de la fecha inicialmente estipulada (31/01/2021), dado que se requirió un mayor tiempo para adelantar las gestiones para la actualización de la Política de Riesgos y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad de acuerdo con la Metodología del DAFP. Así mismo se realizaron los respectivos seguimientos por las instancias competentes, sin perjuicio de los ajustes que se consideren realizar al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para la actividad restante correspondiente al subcomponente 4, se presentaron avances acordes con el término transcurrido.

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos.	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	31/05/2021	En CIGYD se aprobó la actualización de la política de riesgos, de acuerdo a los nuevos lineamientos del DAFP.	100	Cumplida.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	31/01/2021	Se adelantaron mesas de trabajo con cada área para identificar los riesgos de corrupción en cada proceso.	100	Cumplida.
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación de la política y del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Planeación Pública: Sistemas	31/01/2021	La Política y el mapa de riesgos anticorrupción se encuentran publicados en la página web de la entidad. En el mes de noviembre la Oficina de Planeación Estratégica realizará mesas de trabajo con los líderes de proceso para actualizar los mapas de riesgos, con énfasis en riesgos de corrupción.	100	Cumplida.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de procesos.	De acuerdo con los riesgos identificados.	La OCI presentó informe correspondiente con corte a 31 de agosto; el informe con corte a 31 de diciembre se presentará en enero de la vigencia 2021, sin embargo, se dejará una versión preliminar de dicho informe.	90	En ejecución
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICCI.	Enero, mayo y septiembre de 2021.	A la fecha de corte, la OCI presentó los informes de ley respectivos para la vigencia 2021 teniendo en cuenta las fechas programadas; así mismo fueron presentados en el marco del CICCI para tomar las consideraciones a lugar para su fortalecimiento.	100	Cumplida.

En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente, con 6 actividades programadas, de las cuales la actividad que estaba prevista para diciembre de 2021 se cumplió satisfactoriamente; 1 de las 4 previstas para junio del 2021 se cumplió satisfactoriamente y los 3 restantes se modificó su fecha de cumplimiento a noviembre del 2021. A corte 31 de diciembre del 2021, se evidencia un cumplimiento en las que hacen referencia a la expedición de certificados de ingresos y retenciones, y estado de cuenta de los funcionarios mediante el aplicativo, mientras que no se presentó avances significativos para la actividad del diseño e implementación de una herramienta para la expedición de certificado laboral en línea, aun cuando su término de ejecución se encuentra vencido y fueron proporcionados los insumos por la Unidad de Talento Humano. Al respecto, la Oficina de Sistemas informa que, si bien se escaló el requerimiento junto con dichos insumos al ingeniero Luis Dávila, no se cuenta con fecha estimada para la entrega del diseño e implementación de dicha herramienta, por tal motivo es necesario contemplar esta actividad para el PAAC de la vigencia 2022.

La actividad restante que, si bien reporta algunos avances, el término previsto para su terminación se encuentra vencido. Al respecto la Unidad de Recursos Físicos señaló:

“Para poder dar viabilidad la creación de expedientes virtuales es indispensable, la contratación de un ingeniero de sistemas con conocimiento en preservación digital, dado que se requiere para la formulación del plan de preservación digital a largo plazo que es el que contempla estrategias de información en otro tipo de soportes y a su vez es fundamental para realizar completitud del Sistema Integrado de Conservación; para el tema del expediente virtual de los documentos relacionados con el distribuidor, el Área de Sistemas debe realizar la contratación del perfil mencionado. Esta contratación se ha solicitado en varias oportunidades, Sistemas debe definir el tema.”

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Por tanto, se considera como incumplida esta actividad dado que, debido a la complejidad de las actividades, no fue solicitado con oportunidad la prórroga o el aplazamiento para el cumplimiento efectivo de dicha actividad.

Finalmente, la actividad relacionada con la creación del expediente virtual de los distribuidores de acuerdo con la modificación al CPACA Ley 2080 de 2021, si bien se reporta que se cuenta con una carpeta compartida en el servidor de la entidad alimentada por la Secretaría General con información contractual de los distribuidores, esta pendiente la creación de esta certificación en el Sistema de Gestión Documental SIGA de la entidad, por tanto, se considera cumplida parcialmente.

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

Componente 2: Racionalización de trámites						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad	Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro.	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	31/12/2021	NO se han identificado nuevos trámites u OPAS.	100	Cumplida.
	Diseñar e implementar un herramienta para la expedición de certificado laboral en línea.	Sistemas Talento Humano	30/11/2021	La Unidad de Talento Humano entregó los insumos a sistemas. Es un tema que depende de sistemas.	50	De acuerdo con lo informado por el área de Sistemas, se realizó requerimiento al Ingeniero Luis Dávila, así como la entrega de los insumos, sin embargo, aún no se tiene fecha estimada para la entrega del producto final.
	Diseñar e implementar una herramienta en la expedición de certificado de Ingresos y	Sistemas Talento Humano	30/11/2021	Se solicitó al Ingeniero Dávila se otorgue permiso a todos los servidores par que descarguen el	100	Cumplida.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

	Retenciones de funcionarios en línea.			formulario a partir de la siguiente vigencia.		
	Diseñar e implementar una herramienta para la expedición de certificado de estado de cuenta de créditos de funcionarios y exfuncionarios de la Lotería de Bogotá.	Sistemas Unidad Financiera Contable	- y	30/11/2021	Se solicitó al Ingeniero Dávila se otorgue permiso a todos los servidores par que descarguen el formulario a partir de la siguiente vigencia.	100 Cumplida.
	Optimizar herramienta tecnológica, para pago por transferencia de premios menores (\$1.743.000), generados por venta en página web, con el fin de reducir tiempos en los pagos.	Sistemas. Unidad Financiera Secretaría General Unidad Loterías	- - - de	30/06/2021	En el módulo comercial se crea la opción "importa premios pagar tienda", para lo cual sistemas envía según solicitud de Unidad de Loterías (martes y viernes de cada semana) la relación de los ganadores de premios por la página web; Unidad de Loterías realiza la solicitud de orden de pago.	100 Cumplida.
	Estudiar la viabilidad de crear expediente virtual para distribuidores de acuerdo con la modificación al CPACA Ley 2080 de 2021.	Sistemas Unidad Loterías Secretaría General Unidad Recursos Físicos.	- de - - de	31/08/2021	Actualmente se cuenta con una carpeta compartida en el servidor de la entidad denominada "CONTRATOS DISTRIBUIDORES " en la misma reposa toda la información contractual de cada uno de ellos, la información es alimentada por Secretaría General, sin embargo, Unidad de Loterías tiene acceso a consulta de dicha información. Adicionalmente, se espera en enero de	90 Se valida el avance reportado por las áreas responsables, no obstante, es necesario, tener en cuenta esta actividad en el PAAC 2022, a fin de culminar con todas las gestiones que permita contar la información objeto debidamente documentada de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				2022 tener una capeta en el Sistema de Gestión Documental SIGA en la que se comparta la información de cada distribuidor.		
--	--	--	--	---	--	--

El Componente 3: prevé cuatro (4) subcomponentes, el primero de ellos involucra 1 actividad, respecto de la cual el área responsable solicitó modificación en la fecha de ejecución para el 01 de noviembre, sin embargo, a la fecha de corte no se presenta avance y el termino previsto se encuentra vencido.

Para el subcomponente 2, se prevén 3 actividades. La primera actividad si bien presenta avances en el desarrollo y documentación de los encuentros con partes interesadas, no se presentan evidencias relacionadas con el seguimiento a los compromisos adquiridos en dichos encuentros, mientras que las 2 actividades restantes, se encuentran cumplidas y se dan por cerradas.

En el subcomponente 3, las actividades de interacción con ciudadanos y partes interesadas, y la relacionada con la invitación a participar en la rendición de cuentas, se cumplieron satisfactoriamente, aun cuando se siguen desarrollando.

Finalmente, la actividad prevista en el subcomponente 4 se cumplió satisfactoriamente.

Componente 3: Rendición de cuentas						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Priorizar contenidos de información y definir lenguaje de acuerdo a la caracterización de las partes interesadas.	Líderes de procesos y profesional de planeación.	01/11/2021			En ejecución. Se han realizado seguimientos desde la Oficina de Planeación sobre la estructura de la página web, por tanto, es necesario que los líderes de los procesos realicen seguimiento para ajustar en los casos que sea necesario

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,	Semestral	A corte 30 de septiembre se han realizado 9 encuentros virtuales con los distribuidores de la Lotería de Bogotá de las cuales se encuentran documentadas con actas. Se han realizado 54 visitas a distribuidores de forma presencial, donde se ha trabajado en tácticas y estrategias con el fin de mejorar la comunicación entre partes.	95	Se hace referencia a las actas, que sirven de evidencia documentada sobre su realización. Sin embargo, es importante incluir dentro de las actas el seguimiento a los compromisos definidos en dichos encuentros,
		Gerente General - Talento Humano	Mensual	La última reunión con los servidores y contratistas se llevó a cabo el 23 de diciembre de 2021.	100	Cumplida.
		Planeación y Atención al Cliente.	01/06/2021 31/12/2021	Con la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial realizada el 15 de julio, se realizó el informe de rendición de cuentas del primer semestre 2021, donde se presentan los resultados de las encuestas previas y las realizadas durante el ejercicio, el documento se puede consultar en: https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/INF-ORME-RDC-1SEMESTRE-2021.pdf	100	Se valida el avance reportado por las áreas responsables.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el dialogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Planeación Estratégica.	01/05/2021	La interacción con ciudadanos y partes interesadas tuvo el siguiente comportamiento con corte a 21 de septiembre 2021: Facebook: 57.541 seguidores en la pagina Instagram: 8.634 seguidores Twitter: 7.055 seguidores YouTube: 13.100 suscriptores al canal. Se realizaron 8 encuentros con distribuidores.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables.
	Incluir un texto a los peticionarios donde se invite a participar activamente en los ejercicios de rendición de cuentas.	Comunicaciones y Mercadeo -	28/02/2021	Se realizó invitación a la ciudadanía y partes interesadas a participar en la rendición de cuentas, por diferentes medios y canales virtuales que maneja la entidad.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Planeación Estratégica - Subgerencia general	Jun-21 dic-21	Se realizó la publicación del ejercicio de rendición de cuentas en el botón de transparencia de la página web - Huella de Gestión; https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion/	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.

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

El subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico; respecto del ajuste a la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente, se reporta que se está a la espera de la aprobación del rediseño Institucional de la Lotería de Bogotá, teniendo en cuenta las gestiones adelantadas; la fecha prevista para el cumplimiento de la meta prevista (acto administrativo de modificación de la estructura de la entidad) era el 1 de agosto de 2021, sin embargo, dado que la aprobación del Rediseño

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

organizacional debe surtir un proceso normativo, se solicitó su aplazamiento para cumplimiento efectivo a agosto del 2022.

En cuanto al Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención, las 2 actividades propuestas relacionadas con la atención a población con discapacidad plantearon avances importantes en relación con la inclusión de subtítulos y closed caption en los videos del sorteo y comerciales de la marca. En relación con la actividad relativa al seguimiento de indicadores por parte del área responsable, se realizó seguimiento correspondiente, señalando que *“los demás indicadores (estratégicos) ya están actualizados en el SharePoint, aclaro que para el caso del indicador de nivel de satisfacción del cliente correspondiente al cuarto trimestre de 2021 teniendo en cuenta que el diligenciamiento del indicador es durante el mes siguiente al trimestre a reportar, aún estamos en tiempos y aún se están recopilando las encuestas para hacer el correspondiente análisis y tabulación para posteriormente realizar el diligenciamiento del indicador. Y para el caso del indicador de nivel de atención de llamadas sólo está diligenciado hasta el mes de junio de 2021, no se puede actualizar debido a que ya no generan el archivo de llamadas por parte del área de sistemas, se dejó está anotación en el indicador”* por tanto, es necesario realizar una revisión de dicho indicador, a fin de realizar los ajustes correspondientes.

En relación con el subcomponente 3, en lo relativo a las actividades de capacitación y socialización en materia de atención al cliente y cultura del servicio, se realizó capacitación sobre el Código de Integridad, así mismo se recibieron capacitaciones impartidas por la Veeduría Distrital en servicio a la ciudadanía, cumpliendo satisfactoriamente con las dos actividades correspondientes.

Las actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO), se actualizó la Política de Atención al cliente y mediante comunicación interna del 14 de enero del 2022 se socializó a todos los funcionarios, oficiales y contratistas de la entidad; de igual forma, se socializó la Carta de Trato Digno con todos los funcionarios de la entidad, mediante comunicación interna (correo electrónico).

Finalmente, en el Subcomponente 5; 2 actividad se cumplieron satisfactoriamente; sin embargo, frente a la actividad 2, relacionada con el ajuste y mantenimiento de la planta telefónica que fue culminada, es necesario que se continúe con las gestiones para asignar una extensión a la Oficina del Jefe Oficial de Cumplimiento. Al respecto la Unidad de Recursos Físicos señaló que *“se tiene previsto que una de las tres (3) extensiones que tiene el SICA, se traslade a la Oficina del jefe Oficial de Cumplimiento”*, para cumplimiento a 30 de enero del 2021, sin perjuicio de que a la fecha ya se encuentre actualizada la planta telefónica de la entidad.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

En cuanto a la relativa a los monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica, se reportó que se aplazó para cumplimiento en la vigencia 2022.

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 y Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Revisar, ajustar y aprobar de manera formal la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente conforme a las directrices de la Presidencia de la República.	Gerencia - Secretaría General - Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	01/08/2021	Se está a la espera de aprobación del rediseño Institucional de la Lotería de Bogotá. Se solicita que esta actividad quede con fecha de finalización en agosto de 2022, teniendo en cuenta que la modificación a la planta de personal debe surtir el proceso de revisión y aprobación por parte de los trabajadores, DASCD, Secretaría de Hacienda y finalmente aprobación de la Junta Directiva. Por tal razón esta actividad continúa incluida en el PAAC 2022.	90	Dadas las gestiones adelantadas para la inclusión del área de Atención al Cliente en la estructura orgánica de la entidad y que se encuentra en proceso de aprobación de las instancias competentes, debe ser una de las actividades a las cuales se le realice monitoreo permanente en la vigencia 2022, en miras de garantizar su cumplimiento dentro del nuevo termino previsto.
Subcomponente 2 de los canales de atención	Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los	Secretaría General - Oficina de - Sistemas de - Atención al Cliente -	01/08/2021	Se realizó contrato para que las grabaciones de los sorteos tengan subtítulos.	100	Cumplida.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

	servidores en su uso.					
	Realizar una estrategia de comunicación dirigida a la población con discapacidad con el fin de comunicar los canales y medios que tienen para poder acceder a los diferentes servicios de la entidad.	Comunicaciones y Mercadeo - Atención al Cliente.	01/08/2021	Se realizó campaña orgánica para redes sociales, la cual se publicó el 30 de noviembre, comunicando la implementación de los subtítulos y closed caption en los videos del sorteo y comerciales de la marca.	100	Cumplida.
	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, atención de llamadas, nivel de satisfacción del ciudadano).	Atención al Cliente-	Mensual.	La profesional de atención al cliente ha remitido los informes correspondientes.	90	El indicador de nivel de satisfacción del cliente correspondiente al cuarto trimestre de 2021 durante el mes siguiente al trimestre a reportar.
Subcomponente Talento humano 3.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos.	Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente.	Semestral	Se realizó capacitación sobre código de integridad, deberes de los servidores públicos y políticas anticorrupción y sistema de gestión antisoborno, el pasado 01 de diciembre de 2021.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.
		Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente.	Semestral	La profesional de atención al cliente asistió del 5 de octubre al 28 de noviembre del 2020 a la capacitación impartida por la Veeduría Distrital	100	Cumplida.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				en servicio a la ciudadanía, y mediante correo electrónico enviado el día 14 de octubre de 2021 envío socialización del protocolo de atención a la ciudadanía.		
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Atención al Cliente	Semestral	Se tiene previsto realizar en el mes de enero de 2022 socialización de la Política y del Protocolo de Atención a la Ciudadanía posterior a la aprobación de los mismos en CIGYD. Se socializó el 14 de enero de 2022 a todos los funcionarios y contratistas de la entidad a través de correo electrónico institucional: la Política de Atención a la Ciudadanía (actualizada y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 22 de diciembre de 2021), así como el Protocolo de Atención a la Ciudadanía (actualizado y aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el	100	Cumplida.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				12 de octubre de 2021).		
	Actualizar y socializar la carta de trato digno a la ciudadanía.	Atención al Cliente - Gerencia.	Semestral	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA: Se socializó el 14 de enero de 2022 a todos los funcionarios y contratistas de la entidad a través de correo electrónico institucional, la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía (actualizada y aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 12 de octubre de 2021)	100	Cumplida.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Atención al Cliente - Gerencia.	01/04/2021	Se ajustaron las encuestas de satisfacción dirigidas a distribuidores, concesionario de apuestas permanentes y gestores de rifas y juegos promocionales (pasando de formato de Google a formulario de FORMS de Office para practicarlas virtualmente en la nueva plataforma)	100	Cumplida.
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Sistemas- Recursos físicos	01/07/2021	En el citado proceso, a la fecha no ha sido posible obtener una extensión para la Oficina	100	Se ejecutó el contrato 45 de 2021, y la planta telefónica se actualizó. No obstante,

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

				del Jefe Oficial de cumplimiento.		necesario realizar las gestiones pertinentes para la asignación de la extensión en la Oficina de la Oficial de Cumplimiento de la entidad.
	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.	Atención al Cliente	Trimestral	SIGUIENTE VIGENCIA		En ejecución. Es necesario la implementación de las actividades correspondientes para el logro de los objetivos del proceso.

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

Las actividades previstas para el subcomponente 1: 1. Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet, la cual tenía definida su ejecución al 01 de abril del 2021, a la fecha de corte del presente informe, el CIDGYD revisó y aprobó la actualización del protocolo de publicación de la información en la web y en la intranet; 2. Revisar y actualizar la información publicada en la página web aun cuando ya fue presentada y aprobada por parte del CIDGYD, la actualización del botón de transparencia, a la fecha de corte del presente informe, se ha venido realizando los ajustes aprobados, no obstante y de acuerdo a los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Planeación, aún persisten deficiencias para una actualización completa; 3. Seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad; Se realizó actualización de acuerdo con la observaciones planteadas por Planeación y se remitió a Sistemas para su actualización, así mismo se recibió reporte de la publicación correspondiente.

Para el Subcomponente 2, la actividad relativa a la atención oportuna de las PQRS, no se presenta reporte de avance por parte del área responsable. No obstante, al revisar en la matriz de Desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, se encontró el reporte desactualizado.

En cuanto al subcomponente 3 (Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información), Se actualizó el Esquema de Publicación de la Información con base en los contenidos mínimos obligatorios que establece la Política de Transparencia y Acceso a la Información, que se actualizó con ocasión de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Respecto del subcomponente 4, la actividad permitir acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá; se verificó que desde la página web se direcciona a los videos de los resultados de la lotería de Bogotá en el canal de Youtube <https://www.youtube.com/watch?v=IWB2BoCuivl&t=>; se consultó este link y se valida lo reportado por el área. En tal sentido, se considera cumplida esta actividad.

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

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Sistemas	01/04/2021	Se revisó y actualizó el protocolo de publicación en la página Web e Intranet	100	El CIDGYD, revisó y aprobó la estructura de la información publicada en la web y en la intranet
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de Proceso.	Cada vez que exista la necesidad.			En ejecución. Se han realizado seguimientos desde la Oficina de Planeación sobre la estructura de la página web, por tanto, es necesario que los líderes de los procesos realicen seguimiento para ajustar en los casos que sea necesario.
	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Control Interno.	Semestral	Se realizó actualización de acuerdo con las observaciones planteadas por Planeación y se remitió a Sistemas para su actualización. Se recibió reporte de la publicación correspondiente.	100	Cumplida, se valida el avance reportado por el área.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.			Sin reporte de avance.
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el esquema de publicación e información mínima publicada.	Planeación.	30/08/2021	Se actualizó el Esquema de Publicación de la Información con base en los contenidos mínimos obligatorios que establece la Política de Transparencia y Acceso a la Información, que se actualizó con ocasión de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	100	Cumplida satisfactoriamente.
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Permitir el acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá.	Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General	Semanal.	A corte 31 de agosto se verifica que desde la página web se direcciona a los videos de los resultados de la lotería de Bogotá en el canal de Youtube https://www.youtube.com/watch?v=IWB2BoCuivI&t=	100	Se consultó el link y se valida lo reportado por el área
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web	Todos los líderes - Control Interno	Mensual (Atención al Cliente)- Trimestral (OCI)	Se presentó el informe de PQRS correspondiente al tercer trimestre. El informe del cuarto trimestre debe ser presentado en enero del 2022.	100	Se valida el avance reportado por el área responsable.

Respecto del Componente 6: Iniciativas adicionales; las actividades previstas en sus dos subcomponentes presentan avances y/o programaciones conforme a lo previsto, cumpliendo satisfactoriamente con 4 de las 5 actividades contempladas; en la relacionada a la integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción en la entidad, si bien se creó el cargo de Oficial de Cumplimiento y sus obligaciones asociadas, dentro de la modificación al Manual de Funciones de la entidad realizada en el mes de junio, no se incluyó este nuevo cargo. Por

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

tal motivo, es necesario adelantar las gestiones pertinentes para incluir este y los demás cargos que fueron creados posterior a dicha modificación.

Componente 6: Iniciativas adicionales						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Código de Integridad	Socializar y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Semestral.	La socialización del código de integridad y deberes del servidor público se realizó el 01 de diciembre, se remitió a todos los servidores la presentación sobre capacitación, se actualizó la resolución de gestores de integridad con los nuevos gestores: Carlos Rojas y Oscar Álvarez.	100	Se valida el avance reportado por el área responsable
Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad.	Revisar, ajustar y socializar el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT .	Subgerencia General. Líderes de procesos. Control interno	Semestral.	Se creó el cargo de Oficial de Cumplimiento y se realizó la designación del titular de dicho cargo por parte del Consejo Directivo. El ajuste a las políticas y la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para los juegos de suerte y azar del nivel territorial se adelantará bajo el liderazgo de la oficial de cumplimiento y conforme a las directrices de la circular 001 de octubre del 2021 del CNJSA. La OCI realizará el seguimiento correspondiente a esta implementación.	100	Se valida el avance reportado por el área responsable
	Realizar seguimiento a las políticas del manual SIPLAFT.	Subgerencia General. Control interno	Semestral.	Se presentó el informe correspondiente al SIPLAFT en el mes de noviembre y se definió el respectivo Plan de mejoramiento. Se incluirá para el PAA 2022, las auditoría semestrales conforme a lo previsto en las disposiciones que regulen la materia.	100	Se valida el avance reportado por el área responsable
	Integración de funciones de cumplimiento	Gerencia General	01/09/2021		100	Teniendo en cuenta el nombramiento de la Oficial de

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	FR0102-274-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	04/06/2019

Se reitera lo señalado en informes anteriores, respecto de mejorar el seguimiento y reporte por parte de las áreas responsables, que afectan el nivel de cumplimiento.

De otra parte, las actividades que se determinaron como incompletas o vencidas, corresponden a actividades que, si bien tuvieron un avance significativo, al periodo de corte no lograron su cumplimiento efectivo, con el agravante de que no se solicitó oportunamente las modificaciones de fecha de terminación.

RECOMENDACIONES

Culminar las actividades que no lograron el 100% de cumplimiento al 31 de diciembre del 2021 evitando así sanciones por incumplimiento de políticas institucionales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 81 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 2011 que dispone que el incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo sexto, en el que se encuentra desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye en una falta disciplinaria grave.

Se hace necesario afianzar el seguimiento a las actividades del PAAC, en tal sentido se recomienda realizar acciones de monitoreo con mayor regularidad, solicitando a los responsables de las actividades pendientes de cierre la definición de cronogramas orientados a garantizar el cierre de las actividades, antes del cierre de la vigencia.

Identificar las acciones que están pendientes de la aprobación por parte del CIDGYD, para llevarlos dicha instancia para su aprobación, con la mayor brevedad posible.

Para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que se formule para la vigencia 2022, es importante que se proyecten adecuadamente los tiempos conforme a la complejidad de las actividades evitando incumplimientos o vencimientos.

DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboro: Manuela Hernández Jaramillo – Profesional Contratista Oficina de Control Interno
Reviso y Aprobó: Diana Constanza Ramírez Ardila- Jefe Oficina de Control Interno (E)