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

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ


INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Corte diciembre 31 2020

Distribuido a: LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA
Gerente General


Copias: Liliana Lara Méndez
Profesional Oficina de Planeación

Emitido por: GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXXXX
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	Xx/xx/xxxx

Contenido

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

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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 2020, con corte a 31 de diciembre de 2020.

Alcance

La evaluación comprende los avances con corte a diciembre 31 de 2020, 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 2020, y se realiza con base en la información publicada en la carpeta "Seguimiento Plan de Acción y PAAC 2020", 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 2020, el cual abarca los siguientes componentes:

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

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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

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


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

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

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

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en la carpeta pública de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Plan de Acción y PAAC 2020, con corte a 31 de diciembre de 2020, con los resultados que a continuación se detallan:

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2020 con corte a **31 de diciembre** de 2020, serán publicados en la página web de la entidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	


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

Observaciones de Auditoría

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

En los cinco (5) subcomponentes definidos, los subcomponentes 2,3 y 5 se cumplieron satisfactoriamente; el subcomponente 4 relativo a la revisión y monitoreo del mapa de riesgos de corrupción por parte de los líderes de los procesos, presentó avances, pero no se cumplió en su integridad; de otra parte, el subcomponente 1 relativo a la Política de Riesgos, no presentó avances, en tal sentido, se reiterará en el PAAC 2021.


Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de						
SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos.	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	Enero 31 de 2020	La última versión de la Política de Administración del Riesgo, es la de 2019, que se encuentra publicada en la página web de la entidad, aprobada en el primer semestre de 2019. Durante la vigencia 2020 no se actualizó esta política.	0	Conforme a lo reportado por las áreas responsables, durante la vigencia 2020, no se aprobó ninguna actualización de la política de riesgos; esta actividad se reiterará en el PAAC 2021
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.	Enero 31 de 2020	El Mapa de riesgo de la entidad se construyó con todos los líderes de procesos de la entidad, no obstante este fue sujeto a algunos cambios, los cuales fueron identificados en diferentes reuniones con los líderes de procesos durante el segundo semestre de 2020, los cuales serán ajustados en la matriz de 2021.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables; se recomienda que al momento de realizar los ajustes previstos. Se tengan en cuenta las observaciones planteada en los informes presentados por la OCI.
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	Enero 31 de 2020	Si bien es cierto, el el Mapa de riesgo durante el último semestre de 2020, fue objeto de ajuste, especialmente en los relacionados con puntos de control y desviaciones, la	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables; se recomienda que al

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

				entidad cumplió con la publicación en las fecha establecidas para la publicación en la página web, resaltando que todos los ajustes trabajados con el equipo de líderes de la entidad, será ajustado para a vigencia 2021.		momento de realizar los ajustes previstos. Se tengan en cuenta las observaciones planteada en los informes presentados por la OCI.
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.	En diferentes escenarios se plantearon observaciones respecto del mapa de riesgos de corrupción; los líderes de los procesos no reportaron seguimiento al mapa de riesgos.	50	No obstante las observaciones presentadas por la OCI y el área de planeación en sus diferentes informes y las orientaciones de la Gerencia; los líderes de los procesos no realizaron los seguimientos correspondientes
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICC.	Enero, mayo y septiembre de 2020.	La OCI presentó el informe correspondiente en el mes de agosto de 2020, el cual fue presentado en el CICC previo a su publicación en la página web de la entidad	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.

En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente, respecto del cual si bien se realizaron ajustes a los procedimientos y se encuentran operando mejoras en los trámites; se evidencian deficiencias en cuanto al registro de la información de trámites en el SUIT; en tal sentido, se valida el estado de la actividad como incompleta.

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	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	Semestral.	Se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Trámites y Servicios 8 trámites y 3 servicios. Y en el SUIT se encuentran publicados y actualizados 7 trámites y 1 servicio. De los trámites inscritos 5 se encuentran virtualizados	50	Se valida lo reportado por las áreas responsables; se definieron compromisos por parte de las Unidades de Loterías y

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

	racionalización y/o registro.			o racionalizados en la Guía de Trámites y Servicios y 1 parcialmente virtualizado.		Apuestas en coordinación con servicio al cliente, planeación y sistemas, para establecer e implementar los ajustes necesarios. La Gerencia realizará el monitoreo correspondiente, sin perjuicio de los seguimientos que adelanten el área de planeación y la OCI
--	-------------------------------	--	--	--	--	---

En relación con el Componente 3: Rendición de cuentas: Conforme a la información reportada por las áreas responsables, la cual fue verificada por el área de Planeación y la OCI, se consideran cumplidas las actividades previstas para cada uno de los 5 subcomponentes.

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.	abr-20	La Oficina de Comunicaciones envió al grupo de funcionarios la socialización de los lineamientos lenguaje incluyente, el cual debe ser usado en todas las comunicaciones internas o externas que se desarrollen en la entidad. Evidencia correo electrónico del 28 de diciembre de 2020.	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Documentar los ejercicios de encuentro con Loteros y otras partes interesadas (distribuidores) y	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,	Semestral	La Subgerencia General realiza reuniones virtuales con todos los distribuidores; en estas reuniones se reciben las observaciones y comentarios planteados por los asistentes, se da respuesta a las mismas por parte de la entidad o, si es del caso, se generan los compromisos correspondientes se aclara que durante la vigencia no se	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad; se recomienda afianzar los mecanismos de documentaci




INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

				realizaron reuniones con los loteros.		ón y seguimiento de los compromisos y/o la atención a las solicitudes recomendaciones, reclamos, sugerencias, etc. presentados por los ciudadanos en los encuentros con las partes interesadas
	Audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	Planeación y Atención al Cliente.	jun-20	En el mes de diciembre de 2020 se realizó la audiencia de rendición de cuentas. En la Página web se encuentra publicado el informe de rendición de cuentas ; https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion/	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables . Se recomienda incluir en el informe de la audiencia, las preguntas planteadas por la ciudadanía y partes interesadas, lo mismo que las respuestas dadas por la entidad a dichas inquietudes.
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el dialogo y la interoperación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente.	Junio -30	Las redes sociales oficiales de la Lotería de Bogotá (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) son un espacio directo de interacción con los clientes, en el trimestre se respondieron 2,643 mensajes así (Octubre: 829 Noviembre: 786 Diciembre: 1028, las cuales se encuentran documentadas en cada red social. Se	100	Se verificó la información; se valida el avance reportado, se considera cumplida la actividad.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	


				encuentran publicados en la página web los Informes de Satisfacción correspondientes al primero, segundo y tercero trimestre de 2020, en relación con el informe de satisfacción del cuarto trimestre de 2020 se encuentra en recopilación de datos, tabulación y análisis de las encuestas aplicadas para realizar el informe			
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación del proceso de rendición de cuentas	del de de	Planeación de Estratégica Subgerencia general	Jun-20 - dic-20	En el mes de diciembre de 2020 se realizó la audiencia de rendición de cuentas. En la Página web se encuentra publicado el informe de rendición de cuentas ; https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion/	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables , se considera cumplida la actividad. Se recomienda incluir en el informe las preguntas planteadas por la ciudadanía y partes interesadas, lo mismo que las respuestas dadas por la entidad a dichas inquietudes.

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

El subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico; respecto del ajuste a la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente, la actividad plantea un avance acorde con las dificultades derivadas de la emergencia por el COVID 19 y la complejidad que involucra un proceso de ajuste institucional; en tal sentido, se valida su estado como incompleto.

En cuanto al Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención, en lo que tiene que ver con las gestiones ante el Centro de Relevo, no se reporta ningún avance, por lo tanto, se considera incumplida y se reiterará en el PAAC 2021, pero se ampliará no solo para atender lo referente a la población sorda, sino a otras poblaciones vulnerables; en lo concerniente al seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano, se validan los avances reportados por las áreas responsables y se da por cumplida esta actividad.

En relación con el subcomponente 3, en lo relativo al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos; se reportan actividades de capacitación a los servidores de la entidad, en

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

temas como: Servicio a la Ciudadanía, MIPG, Como Aprende el Cerebro, SIPLAFT, Corrupción y Como Combatirla; Habilidades Blandas y Código de Integridad; se validan los avances reportados por las áreas responsables y se da por cumplida esta actividad.

En lo que tiene que ver con la actividad relativa a la difusión del procedimiento de atención al ciudadano, de acuerdo con lo reportado por el área responsable y verificado por la OCI, se valida el cumplimiento de la actividad.

Las actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (revisión y ajuste de la Política de Atención al Cliente y actualización y socialización de la Carta de Trato Digno), se verificó el cumplimiento de las mismas.

Finalmente en el Subcomponente 5; respecto del ajuste de las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas, se reportó y verificó el desarrollo de dicha actividad, en tal sentido, se valida su cumplimiento. De otra parte, en lo que tiene que ver con la actualización del sistema de la planta telefónica, se reportó la ejecución del contrato para dicha actualización, con el fin de direccionar las llamadas para trabajadores con trabajo en casa y se realizó el estudio de mercado y verificación técnica de diferentes propuestas para una nueva solución de voz.

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 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.	jun-20	La Lotería de Bogotá suscribió el contrato 86 de 2020, para el fortalecimiento y rediseño institucional, el cual se encuentra en ejecución y dentro del cual se tendrá en cuenta la necesidad de incorporar el Área de Atención al Cliente, en la estructura organizacional. Dicho contrato se encuentra proyectado a seis meses, luego en la vigencia 2021, se dará cumplimiento a esta actividad.	50	Se valida el avance reportado por el área. Si bien a la fecha no se ha expedido ningún acto administrativo relativo a la modificación de la estructura de la entidad, si adelantó las acciones pertinentes para dar cumplimiento a lo previsto en esta actividad; en tal sentido se valida su estado como incompleto. Es pertinente tomar en consideración no solo las circunstancias



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

						derivadas de la emergencia por el COVID 19, sino el hecho de que un ajuste institucional debe estar precedido por un análisis multidisciplinario (Técnico, jurídico, administrativo, financiero, etc.), que permita garantizar que las determinaciones que se definan, estén adecuadamente sustentadas.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar ante el Centro de Relevo o la entidad competente. convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso.	Secretaría General - Oficina de Sistemas - Atención al Cliente -	ago-20	La implementación tecnológica del programa y ajustes respectivos en la página web que permita la accesibilidad de esta clase de población le corresponde a la oficina de Sistemas.	0	Conforme a lo reportado por las áreas responsables, durante la vigencia 2020, no se realizó ningún ajuste a la página web, a efectos de permitir el acceso de personas sordas a los servicios de la entidad; esta actividad se reiterará en el PAAC 2021, pero se ampliará no solo para atender lo referente a las población sorda, sino a otras poblaciones vulnerables.



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA:

	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-Planeación.	Mensual.	Se realizó informe de seguimiento a los indicadores, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.	100	Se valida el avance reportado por el área, esta actividad se reiterará en el PAAC 2021; respecto del tema del indicador de satisfacción del cliente, se realizaron los ajustes correspondientes, para incluir, a los compradores de Lotería de Bogotá, dentro de los grupos a los que se dirige la encuesta.
Subcomponente 3. Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos. Capacitación a funcionarios de la entidad, en aspectos relacionados con: Cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Unidad de Talento Humano-Atención Al Cliente.	Semestral	La servidora responsable del Área de Atención al Cliente, fue capacitada en temas como: Servicio a la Ciudadanía, MIPG, Como Aprende el Cerebro, SIPLAFT, Corrupción y Como Combatirla y Habilidades Blandas, Código de Integridad. Así mismo los servidores de la entidad recibieron capacitaciones en los siguientes temas: Catalogo de Clasificación Presupuestal, Como Aprende el Cerebro, Contratación Estatal, Corrupción y Como Combatirla, Gestión Documental, MIPG, SECOP II, Servicio a la Ciudadanía, SIGA, Supervisión de Contratos, Teletrabajo y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Se adjuntan correos, certificaciones y documentos como algunas evidencias)	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos. Socializar a todos los funcionarios de	Unidad de Talento Humano-Atención Al Cliente.	Semestral	La Unidad de Talento Humano extendió invitación a algunos servidores para participar en capacitaciones relacionadas con Servicio a la Ciudadanía y Transparencia y Acceso a la	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la




INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	
VERSIÓN:	
FECHA:	

	la Entidad en procesos de atención al cliente y cultura del servicio			Información Pública. (Se tiene evidencia de participación de 4 servidores en Transparencia y Acceso a la Información Pública y 2 en Servicio a la Ciudadanía)		actividad.
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Atención al Cliente	feb-20	La Política de Atención al Cliente así como el Protocolo de Atención al Ciudadano se encuentran publicados en la página web en el botón de Transparencia tanto en "mecanismos de contacto" como en "instrumentos de gestión pública - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado"	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.
	Actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.	Atención al Cliente - Gerencia.	mar-20	Actividad cumplida durante el primer semestre de 2020; la Carta de trato Digno a la Ciudadanía, se encuentra publicada en la página web boton de transparencia file:///C:/Users/Loteria/AppData/Local/Temp/Carta_trato_digno1-4.pdf	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Atención al Cliente - Gerencia.	abr-20	Las encuestas fueron ajustadas por la oficina de Atención al Cliente, y validadas por los responsables, dichas encuestas se realizaron mediante la herramienta de Google, se implementaron y aplicaron las encuestas usando estos nuevos formatos de Google.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Sistemas	abr-20	Durante la vigencia 2020 se realizó actualización de la planta telefónica actual con el fin de re direccionar las llamadas para trabajadores con trabajo en casa y se realizó el estudio de mercado y verificación técnica de diferentes propuestas para una nueva solución de voz , por disponibilidad de recursos se programa la contratación para 2021.	100	Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad.

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

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Las actividades previstas para el subcomponente 1: 1. Definir protocolo publicación página web e intranet, se valida su cumplimiento; 2. Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia); se reporta y valida el cumplimiento parcial de la misma, por lo que se califica su estado como incompleto; 3. Seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad; se reporta y se valida su cumplimiento, pero se mantiene para el PAAC 2021, fortaleciendo el monitoreo por parte de la Gerencia.

Para el Subcomponente 2, la actividad relativa a la atención oportuna de las PQRS, se reporta y se valida su cumplimiento

En cuanto al subcomponente 3 (Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información, se reporta la actualización de los instrumentos archivísticos, los cuales fueron aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; en tal sentido se valida su cumplimiento.

De igual forma, respecto del subcomponente 4 Acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá y 5 Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web, las mismas fueron cumplidas 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	Definir protocolo publicación página web e intranet.	Atención al Cliente - Sistemas	abr-20	Se tiene definido el protocolo de publicación tanto para la página Web como para la Intranet.	100	Se valida el avance reportado por el área. e define para la vigencia 2021, la realización de monitoreos mensuales, que serán verificados desde la Gerencia.
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de Proceso.	Cada vez que exista la necesidad.	A instancias del CIGD, se revisaron los resultados de la evaluación adelantada por la PGN y se establecieron los compromisos para realizar los ajustes correspondientes por parte de las áreas responsables, pero los mismos no fueron atendidos en debida forma por parte de los líderes de los procesos	50	Se valida el avance reportado por el área; es necesario afianzar el seguimiento por parte de los líderes de los procesos. Se define para la vigencia 2021, la realización de monitoreos mensuales, que serán verificados desde la Gerencia.



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:	
VERSIÓN:	
FECHA:	


	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Control Interno.	Semestral	A instancias del CIGD, se revisaron los resultados de la evaluación adelantada por la PGN y se establecieron los compromisos para realizar los ajustes correspondientes por parte de las áreas responsables.	100	Se valida el avance reportado por el área. e define para la vigencia 2021, la realización de monitoreos mensuales, que serán verificados desde la Gerencia.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	Durante el cuatro trimestre de 2020 se recibieron un total de 441 PQRS a través de los diferentes canales de atención al ciudadano habilitados por la entidad, las cuales se registraron y tramitaron a través del SDQS Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y a las cuales se les dio el trámite respectivo y fueron atendidas y respondidas dentro de los términos de Ley (Decreto 491 de 2020) * Durante el primer, segundo y tercer trimestre de 2020 se recibieron y atendieron un total de 1.353 PQRS	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el inventario de activos de información, esquema de publicación y el índice de Información Clasificada y Reservada.	Gerencia - Secretaría General - Sistemas - Recursos Físicos.	jun-20	Se realizó la actualización de los instrumentos archivísticos, los cuales fueron aprobados por el comité institucional de gestión y desempeño	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Permitir el acceso en video de los resultado de cada sorteo de la Lotería de Bogotá	Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General	Semanal.	Se realizó semanalmente la publicación en el canal de Youtube. Octubre: 5 Sorteos. Noviembre: 4 Sorteos. Diciembre: 6 Sorteos. La evidencia se encuentra en el link: https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos .	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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)	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.
--	--	-------------------------------------	---	------------	---

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

Componente 6: Iniciativas adicionales						
SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Código de Integridad	Socializar y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Semestral.	El 24 de agosto de 2020, se remitió correo a todo el grupo de funcionarios de la Lotería de Bogotá, sobre los valores del servicio público, contenidos en el código de integridad. (Archivo pdf evidencia del correo). El 31 de agosto de 2020 se realizó una reunión con todos los servidores de la entidad, en la cual se hizo la presentación del código de integridad, de los valores del servicio público, de una video del DAFP sobre el código de integridad y se aplicó una encuesta sobre el conocimiento de los valores la cual fué respondida por 25 personas. (Se adjunta presentación y archivo Excel con las respuestas a la encuesta). Se capacitaron dos gestores de integridad, a través de la plataforma Soy 10 de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Se adjunta correo y archivo Excel con la evidencia suministrada por la Alcaldía Mayor)	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.
Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT	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.	El 1 de diciembre de 2020, se llevó a cabo una capacitación sobre el Sistema de Prevención del Terrorismo y el Lavado de Activos, dirigida a todos los servidores y contratistas de la Lotería de Bogotá (Archivo pdf con invitación).	100	Se valida lo reportado por el área responsable, se considera cumplida la actividad.
	Realizar seguimiento a las	Subgerencia General. Control	Semestral.	La OCI adelantó ala auditoría al SIPLAFT y presentó el	100	Se valida lo reportado por el

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

	políticas del manual SIPLAF.	interno		informe correspondiente en el mes de noviembre de 2020		área responsable, se considera cumplida la actividad.
--	------------------------------	---------	--	--	--	---

CONCLUSIONES:

De las 30 actividades previstas en los 6 componentes, 24 actividades (80%) presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto para la vigencia; 4 actividades (13%) presentan avance parcial, aún cuando presentaron avances en su ejecución, lograron completarse de manera satisfactoria; finalmente, 2 actividades (7%) que debían cumplirse dentro de la vigencia no presentaron avances y se reportan como incumplidas..

COMPONENTE	N° DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	INCOMPLETA	INCUMPLIDA
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riegos de Corrupción	5	3	1	1
Componente 2: Racionalización de trámites	1	0	1	0
Componente 3: Rendición de cuentas	5	5	0	0
Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	9	7	1	1
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	7	6	1	0
Componente 6: Iniciativas adicionales	3	3	0	0
TOTAL	30	24	4	2
		80%	13%	7%

Los resultados anteriores, se evidencia un importante avance durante el último trimestre, que permitió mejorar el nivel de cumplimiento; no obstante, se advierten deficiencias en el seguimiento y reporte por parte de las áreas responsables.

Es importante en este análisis, tener en cuenta la situación que afectó la gestión institucional durante la vigencia 2020, como consecuencia de la pandemia originada por el COVID 19; que dió lugar a una drástica afectación en todos los órdenes de la vida, obligando a cambiar prioridades y a focalizar esfuerzos en aspectos básicos y esenciales para la actividad institucional.

En tal sentido, se valoran positivamente los avances logrados en la implementación del PAAC 2020 y se insta a que, para la vigencia 2021, se tomen las determinaciones para fortalecer los procesos de seguimiento y monitoreo, que, bajo el liderazgo de la alta gerencia, permita mejorar los resultados en la ejecución de este Plan.


GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control Interno



INFORME FINAL DE AUDITORIA

CÓDIGO:

VERSIÓN:

FECHA: