

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

LOTERIA DE BOGOTÁ

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE							
Subcomponente/procesos	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada		SEGUIMIENTO POR RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO POR RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR CONTROL INTERNO					
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos.	La política de administración de riesgos.	Política de administración de riesgos anticorrupción elaborada y aprobada. (política aprobada/política presentada)	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	Enero 31 de 2020		se realizaron las reuniones y los comites planificados, para dar cumplimiento a la actividad		La última versión de la Política de Administración del Riego, es la de 2019, que se encuentra publicada en la página web de la entidad, aprobada en el primer semestre de 2019			Se mantiene la misma situación reportada en el seguimiento anterior; al corte de junio 30 de 2020, no se ha realizado la revisión de la Política de Riesgos					
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Mapa de riesgos anticorrupción	Mapa de riesgos anticorrupción, elaborado y aprobado, con su respectiva valoración. (Mapa de riesgos aprobado/Mapa de riesgos presentado)	Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI.	Enero 31 de 2020								se actualizo, aprobo y publico la matriz de riesgos para la loteria de bogota 2020	Se valida el avance reportado			En el informe de seguimiento al Mapa de riesgos con corte a abril 30, comunicaron observaciones relativas a la identificación de riesgos y el diseño de controles; lo mismo que respecto del seguimiento por parte de los líderes de los procesos a la gestión de los riesgos y al cumplimiento de los planes de manejo definidos. Con corte a junio 30 de 2020, no se han atendido las observaciones planteadas por la OCI, en el citado informe.
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación de la política y del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Publicación de la política y el mapa de riesgos anticorrupción en la página web	Publicación de la Política de Riesgos y del mapa de riesgos anticorrupción en la página web. (SI o NO)	Planeación Publica: Sistemas	Enero 31 de 2020								se actualizo, aprobo y publico la matriz de riesgos para la loteria de bogota 2020	Se valida el avance reportado			
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Mapa de riesgos anticorrupción revisado y ajustado.	Revisión y monitoreo realizados / Revisión y monitoreo programados	Líderes de procesos.	De acuerdo con los riesgos identificados.							No se reporta avance por parte de las áreas responsables					
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Informe de Seguimiento	Informes presentados y publicados / Informes programados.	Oficina de Control Interno y CICCI.	Enero, mayo y septiembre de 2020.		OCI: Conforme a los plazos estipulados en la normatividad vigente, en enero 31 de 2020 se presentó el informe de seguimiento con corte a Dic 31 de 2020	La oficina de planeación verificó informe y publicación-	Se presentó el informe correspondiente dentro del plazo establecido	En el mes de mayo, se presentó el informe correspondiente con corte a abril 30 de 2020	La oficina de planeación verificó informe y publicación-	Se presentó el informe correspondiente dentro del plazo establecido					
Componente 2: Racionalización de trámites																	
Subcomponente/procesos	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada												
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.	Informe de resultados sobre los trámites.	Informes realizados / Informes Programados.	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	Anual		N/A					N/A					
												No se reporta avance por parte de las áreas responsables					
Componente 3: Rendición de cuentas																	
Subcomponente/procesos	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada												
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.	Definir contenidos y lenguaje para los grupos de interés.	Documento sobre contenido en el ejercicio de rendición de cuentas y lenguaje para cada grupo.	Líderes de procesos y profesional de planeación.	abr-20							Actividad programada para abril 30, su no realizacióm se podría explicar por las condiciones derivadas de la pandemia, pero no se tiene ningún reporte por parte de las áreas responsables					
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 las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	Encuentros con loteros y otras partes interesadas	No. Encuentros realizados / No. Encuentros programados.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,	Semestral		Las actividades con Loteros para el primer semestre se suspenden por la emergencia sanitaria.			En el mes de Abril, la Lotería de Bogotá gestionó con la Alcaldía la entrega de mercados a los loteros, las evidencias de la actividad se encuentran en las redes sociales (fotos). Video y se realizó noticia con la información de la actividad publicada en la página web de la entidad en el link: https://www.loteriadebogota.com/la-loteria-de-bogota-en-coordinacion-con-el-distrito-logro-tramitar-la-entrega-de-mercados-a-los-loteros/ .		Se validara durante el tercer trimestre de 2020.					
	Audiencia de rendición de cuentas con diferentes grupo de interés.	No. Audiencias realizadas / No. Audiencias programadas.	Planeación y Atención al Cliente.	jun-20	esta actividad se realizará en el mes de junio	No se reporta avance por parte de las áreas responsables											

Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Encuesta, invitación, chat, redes sociales, entre otras.	Actividades realizadas / Actividades programadas.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente.	abr-20		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 899 mensajes así (Enero: 446 Febrero: 277 Marzo: 176), las cuales se encuentran documentadas en cada red social. * La tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción del cliente que programa y realiza la oficina de Atención al Cliente de manera trimestral se presentaron con el diligenciamiento del indicador respectivo.
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación del proceso de rendición de cuentas	Hacer un informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas	Informe presentado.	Planeación Estratégica - Subgerencia general	Jun-20 dic-20		esta actividad se realizara en el mes de junio
Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano							
Subcomponente/procesos	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Revisar, ajustar y aprobar de manera formal la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente conforme a las directrices de la Presidencia de la República.	Acto administrativo que modifique la estructura organizacional de la Lotería de Bogotá.	Acto Administrativo expedido.	Gerencia - Secretaría General - Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	jun-20		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar ante el Centro de Relevó 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.	Ajustes en la página web, que permiten el acceso de personas sordas a los servicios de la entidad.	Página web ajustada.	Secretaría General - Oficina de Sitemas - 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.
	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).	Reporte e Informe de indicadores relacionados con Atención al Cliente.	Informes presentados y publicados / Informes programados.	Atención al Cliente.	Mensual.		Los indicadores relacionados con la atención al cliente correspondientes al primer trimestre de 2020 ya se encuentran diligenciados y actualizados
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.	Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas.	Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente.	Semestral		La Unidad de Talento Humano socializó e invitó a todos los funcionarios vía correo electrónico al ciclo de capacitaciones en: Manejo de estrés, Experiencia del Cliente, Felicidad Laboral, Trabajo colaborativo, Solución de conflictos, Inteligencia emocional, las cuales se llevaron a cabo en los meses de febrero y marzo de 2020
		Socializar a todos los funcionarios de la Entidad en procesos de atención al cliente y cultura del servicio	Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas.	Unidad de Talento Humano y Atención al cliente	Semestral		La oficina de Atención al Cliente socializó a todos los funcionarios de la entidad el Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el procedimiento "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes", la Política de Atención al Cliente
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.	Política de Atención al Cliente actualizada y socializada..	Política y protocolo de Atención al Cliente actualizada y socializada..	Atención al Cliente	feb-20		La oficina de Atención al Cliente hará en el mes de mayo una nueva socialización de la Política o Protocolo de Atención al Cliente, su última socialización se hizo en el mes de diciembre de 2019
	Actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ajustada.	Documento ajustado.	Atención al Cliente - Gerencia.	mar-20		Se encuentra en ajuste y actualización el documento
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Encuestas ajustadas	Encuestas ajustadas/ Total de encuestas.	Atención al Cliente - Gerencia.	abr-20		Se encuentran en ajuste y actualización los formatos de encuestas de satisfacción
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Planta telefónica ajustada y en funionamiento.	Planta telefónica ajustada y en funionamiento.	Sistemas,Recursos fisicos	oct-20		Esta actividad se tiene programada para el segundo semestre.

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 1.466 mensajes así (Abril: 158 Mayo: 812 Junio: 496), las cuales se encuentran documentadas en cada red social.

Por la pandemia, se deja actividad para el mes de diciembre de 2020.

Se valida el avance reportado por el área

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

La actividad fue cumplida en el primer trimestre

La actividad fue cumplida en el primer trimestre

Aún cuando se realizó la revisión, ajuste y socialización del la Política de Atención al Cliente; no se reporta avance por parte de las áreas responsables

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

La actividad estaba prevista para abril

Sistemas remitió a Recursos Fisicos los posibles proveedores que pueden realizar el mantenimiento y actualización a la planta telefónica para el estudio de mercado correspondiente.

De acuerdo con lo reportado por parte del área responsable, aún no se a concretado esta actividad que estaba prevista para abril 30

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente/procesos	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Definir protocolo publicación página web e intranet.	Protocolo	Protocolo realizado.	Atención al Cliente - Sistemas	abr-20	El documento del protocolo se encuentra en elaboración
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Información de la página web actualizada.	Página web actualizada.	Líderes de Proceso.	Cada vez que exista la necesidad.	
	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Informes de seguimiento	Informes realizados / Informes programados	Control Interno.	Semestral	Se presentó por parte de la OCI el informe de "Seguimiento a Matriz de Comunicaciones y Ley de Transparencia correspondiente al segundo semestre 2019.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes.	Solicitudes respondidas en término y de fondo / solicitudes radicadas.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	La oficina de Atención al Cliente reportó esta información a través del diligenciamiento del indicador y su análisis respectivo
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el inventario de activos de información, el esquema de publicación y el índice de Información Clasificada y Reservada.	Documentos actualizados.	Documentos actualizados.	Gerencia - Secretaría General - Sistemas - Recursos Físicos.	jun-20	Se está actualizando el inventario de activos de información
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Permitir el acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá	Video de los sorteos de la Lotería de Bogotá.	videos publicados / sorteos realizados	Comunicaciones y Mercado - Subgerencia General	Semanal.	Se realizó semanalmente la publicación en el canal de Youtube. Enero: 5 Sorteos. Febrero: 4 Sorteos. Marzo: 3 Sorteos. La evidencia se encuentra en el link: https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos .
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web	Informe mensual de PQRS.	Informes realizados / informes programados	Todos los líderes - Control Interno	Mensual (Atención al Cliente)- Trimestral (OCI)	En enero 31 de 2020, se presentó el informe correspondiente, con corte a 31 de diciembre de 2019; el informe correspondiente al primer trimestre, se realizará, en el mes de abril, una vez se reincorpore de sus vacaciones la funcionaria designada

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente/procesos	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Código de Integridad	Socializar y sensibilización del Código de Integridad	Evidencias de actividades de socialización y sensibilización.	Actividades realizadas / Actividades programadas.	Unidad de Talento Humano	Semestral.	
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 .	Evidencias de las actividades adelantadas.	Actividades realizadas / Actividades programadas.	Subgerencia General. Líderes de procesos. Control interno	Semestral.	
	Realizar seguimiento a las políticas del manual SIPLAFT.	Informes de seguimiento	Informes realizados / informes programados	Subgerencia General. Control interno	Semestral.	OCI: Dentro del Plan Anual de Auditorías, está programada la auditoría al SIPLAFT para el segundo semestre de 2020

Aún cuando no se reportan avances en esta actividad, ya se definió el documento correspondiente, estando pendiente su aprobación por el CIGD

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

A partir del informe presentado por la OCI, la Gerencia solicitó a las áreas responsables realizar la revisión integral de la Política de Transparencia y de la estructura del Botón de Transparencia de la Página web de la entidad.

En cumplimiento de las directrices de la Gerencia, se presentó por parte de las áreas responsables (Planeación, Atención al Cliente) y se aprobó por parte del CIGD; la revisión de la Política de Transparencia. Igualmente, se presentó por parte de estas mismas áreas la propuesta de ajuste a la estructura del Botón de Transparencia de la Página web de la entidad, con base en los criterios definidos por la Procuraduría General de la Nación sobre el particular, la cual fue validada por parte de todos los líderes de los procesos y responsables de los procedimientos vinculados.

Si bien se probó el ajuste de la estructura del Botón o Link de Transparencia; aún esta pendiente, por parte de las diferentes áreas, la implementación de los ajustes acordados y su efectiva materialización en la página web de la entidad. Con corte a junio 30 de 2020, se identifican serias deficiencias en la organización, calidad y oportunidad de la información publicada

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

Se actualizó la información por parte del Sica y Sistemas se pasa a la Jefe de Recursos físicos para su revisión y luego se pasa a Secretaría General para su aprobación

Aún se encuentra en proceso de revisión, si bien se validó el esquema para la organización de la información para su publicación, a la fecha de corte, no se ha implementado de manera efectiva. Se verificó la consulta de los sorteos realizados

Se realizó semanalmente la publicación en el canal de Youtube. Abril: Sorteos suspendidos. Mayo: 3 Sorteos (el sorteo del 7 de mayo no se realizó). Junio: 4 Sorteos. la evidencia se encuentra en el link: <https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos>.

No se reporta avance por parte de las áreas responsables

Actividad en término. La OCI informó al Subgerente General entrante, sobre el Plan de Mejoramiento vigente respecto del SIPLAFT, el cual incluye aspectos relacionados con la incorporación en el Plan Anual de Capacitación, de actividades relacionadas con el SIPLAFT

No se reporta avance por parte de las demás áreas responsables

Actividad en término. La OCI informó al Subgerente General entrante, sobre sus responsabilidades frente al SIPLAFT, como Oficial de Cumplimiento, y sobre el Plan de Mejoramiento vigente respecto de este tema

No se reporta avance por parte de las demás áreas responsables

Actividad en programada para el segundo semestre de 2020

OCI: Dentro del Plan Anual de Auditorías, está programada la auditoría al SIPLAFT para el segundo semestre de 2020

Actividad en programada para el segundo semestre de 2020

