

## TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Fecha	Mayo 15 de 2019
Proceso/Área auditado	Seguimiento Plan Anticorrupción
Periodo evaluado	Enero – abril de 2019
Responsable Proceso/Área	Todas las áreas
Auditor	GUSTAVO PARRA MARTINEZ Jefe Oficina de Control Interno
<b>LINEAMIENTOS DE LA AUDITORÍA</b>	
Alcance	La evaluación comprende los avances con corte a abril 30 de 2019, 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 2019"
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, en el periodo 01 enero- 30 de abril de 2019
Criterios	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.
<b>INFORMACIÓN PROCESO/ÁREA AUDITADO</b>	

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 2019, el cual abarca los siguientes componentes:

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

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

**Componente 3: Participación Ciudadana y Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado –Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un 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 la socialización y sensibilización del Código de Integridad, lo mismo que la socialización de las actividades adelantadas sobre 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 2019, consultado el día 10 de mayo de 2019, y se validaron solo aquellas actividades con cortes periódicos (semanales, mensuales o trimestrales) y aquellas cuya fecha programada está prevista para antes del 30 de abril de 2019, con los siguientes resultados:

## REPORTE DE SEGUIMIENTO ABRIL 30 2019

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/procesos		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO POR RESPONSABILIDADES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR CONTROL INTERNO
<b>Subcomponente 1</b> <b>Política de Administración de Riesgos</b>	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 CICCÍ.	Enero 31 de 2019.	La Política de Administración De Riesgos fue publicada en la página web en la ruta <a href="https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/">https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/</a>	Información verificada	
<b>Subcomponente 2</b> <b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	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 CICCÍ.	Enero 31 de 2019.	De Riesgos fue publicada en la página web en la ruta <a href="https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/">https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/</a>	Información verificada	
<b>Subcomponente 3</b> <b>Consulta y divulgación</b>	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 Sistemas	Enero 31 de 2019.	La Política de riesgo 2019 fue ajustada y publicada <a href="https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/planeacion/Pol_Administracion_Riesgo_2019.pdf">https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/planeacion/Pol_Administracion_Riesgo_2019.pdf</a> .	Información verificada	
<b>Subcomponente 4</b> <b>Monitoreo y revisión</b>	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 durante el periodo
<b>Subcomponente 5</b> <b>Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Informe de Seguimiento	Informes presentados y publicados / Informes programados.	Oficina de Control Interno y CICCÍ.	16 enero, 15 mayo y 13 septiembre de 2019.			

Respecto de este componente, se evidencia un avance aceptable respecto de lo planeado; en 3 de los 5 componentes vinculados, las actividades previstas para el primer trimestre fueron cumplidas satisfactoriamente.

Se identifican las siguientes observaciones:

En el Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se prevé la Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos El Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web de la entidad, corresponde al mapa elaborado en el 2018; revisado el mismo, se encuentra que los mismos no corresponde a riesgos de corrupción, en los términos previstos en la Guía de Riesgos del DAFP. En lo que tiene que ver con el diseño de los controles definidos respecto de los diferentes riesgos, se encuentra que no se cumple de manera consistente, con los parámetros en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

La actividad prevista en el subcomponente 4, relativa la revisión y ajuste del mapa de riesgos anticorrupción, no reportó ningún avance.

## Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente/procesos		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO POR RESPONSABLES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR 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.	Informe de resultados sobre los trámites.				No se reporta avance durante el periodo		

En relación con el Componente 2, para el subcomponente, *Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad*, se preveía realizar el 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; respecto de esta actividad no se reportó ningún trámite durante el periodo.

### Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente/procesos		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO POR RESPONSABILIDADES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR 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.	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.	abril de 2019			No se reporta avance durante el periodo
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, Planeación y Atención al Cliente.	abril de 2019			No se reporta avance durante el periodo

Respecto del Componente 3, Rendición de Cuentas, solo se tenían previstas actividades en el periodo de reporte, en relación con el subcomponente 1 (Definir contenidos y lenguaje para los grupos de interés) y el subcomponente 3 (Encuesta, invitación, chat, redes sociales, entre otras); para ninguna de las dos actividades citadas, se reportaron avances

### Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente/procesos		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO POR RESPONSABILIDADES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR CONTROL INTERNO
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, atención de llamadas, nivel de	Reporte e Informe de indicadores relacionados con Atención al Cliente.	Informes presentados y publicados / Informes programados.	Atención al Cliente-Planeación.	Mensual.			No se reporta avance durante el periodo

	satisfacción del ciudadano).							
<b>Subcomponente 4. Normativo y procedimental</b>	Actualizar el procedimiento de atención de PQRS	Procedimiento o actualizado.	Procedimiento	Atención al Cliente	Febrero 2019.			No se reporta avance durante el periodo
	Actualizar y socializar la Política de Atención al Cliente de la entidad.	Política de Atención al Cliente actualizada y socializada.	Política de Atención al Cliente actualizada y socializada.	Atención al Cliente	Febrero 2019.			No se reporta avance durante el periodo
	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.	01/02/2019.			No se reporta avance durante el periodo
<b>Subcomponente 5 Relación con el ciudadano</b>	Actualizar por procesos la matriz de caracterización de las partes interesadas en la Lotería de Bogotá.	Documento caracterización de partes interesadas.	Documento caracterización de partes interesadas.	Planeación - Líderes de Procesos.	abr-19			No se reporta avance durante el periodo
Realizar medición de satisfacción de los ciudadanos.	Informe de satisfacción del cliente.	Informes presentados y publicados / Informes programados	Atención al Cliente	Trimestral	Realizar medición de satisfacción de los ciudadanos.			No se reporta avance durante el periodo

En relación con el Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, no se reportaron avances respecto de ninguna de las 6 actividades que se tenía programadas durante el periodo de reporte.

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

Subcomponente/procesos		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO POR RESPONSABILIDADES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR CONTROL INTERNO
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	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.	Mensual		Se revisó por parte de la Oficina de Planeación que estuviera actualizada la información publicada en el Botón de Transparencia.	
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	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.			No se reporta avance durante el periodo
<b>"Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad "</b>	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 Mercadeo - Subgerencia General	Semanal.	Se realizó semanalmente la publicación en el canal de Youtube.	La Oficina de Planeación verificó que los videos de los sorteos se encuentran publicados, en el link <a href="https://www.youtube.com/user/loteriadebogota">https://www.youtube.com/user/loteriadebogota</a> .	

	Incorporar en la página principal, nota sobre el contenido de el link FAQs	Nota publicada.	Nota publicada.	Sistemas - Subgerencia General	Febrero 2019.	La oficina de sistema modificó el título del link FAQs, por el 'título PREUNTAS FRECUENTES, con el fin de cumplir con lenguaje claro y de fácil acceso.	La Oficina de Planeación verificó la actividad.	-
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS.	Informe mensual de PQRS.	Informes realizados / informes programados	Atención al Cliente - Control Interno	Mensual (Atención al Cliente)- Trimestral (OCI)	La OCI presentó en enero de 2019, el informe correspondiente al segundo semestre de 2018; esta en elaboración el informe correspondiente al 1er trimestre de 2019.		

En cuanto a la actividad Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia), se revisó por parte de la Oficina de Planeación que estuviera actualizada la información publicada en el Botón de Transparencia; por su parte la OCI a la fecha, está realizando la verificación de la información y la validación del cumplimiento de las disposiciones sobre la materia encontrando observaciones que serán comunicadas oportunamente.



## Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente/procesos		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO POR RESPONSABILIDADES	SEGUIMIENTO POR PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO POR CONTROL INTERNO
<b>Código de Integridad</b>	Socializar y sensibilización del Código de Integridad	Evidencias de actividades de socialización y sensibilización.	Actividades realizadas / Actividades programadas.	Unidad de Talento Humano	Marzo de 2019.	Como una primera actividad, se efectuó la publicación del Código de Integridad en la página web y en la intranet de la entidad, situación que fue informada a todos los funcionarios, para su respectiva consulta.		Se realizó la consulta en la página web y se verificó que se encuentra publicado el Código de integridad <a href="https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/talento_humano/CODIGO%20DE%20INTEGRIDAD.pdf">https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/talento_humano/CODIGO%20DE%20INTEGRIDAD.pdf</a>

## CONCLUSIONES

Con base en la información reportada por las áreas corte al 31 de diciembre de 2018<sup>1</sup>, el Plan Anticorrupción Atención y Participación Ciudadana, previsto por la entidad para la vigencia 2018, incluidas las acciones correspondientes a los planes de manejo definidas con ocasión de la revisión de los procesos y procedimientos y la matriz de riesgos y controles; incorporó un total de 138 actividades; algunas de las cuales le apuntaban a dos o más componentes. De la revisión realizada se observa la siguiente situación respecto de su cumplimiento y/o avance con corte al 31 de diciembre de 2018:

### RESUMEN GENERAL

Actividades cumplidas	35	26%
Actividades con algún nivel de avance	23	17%
Actividades sin avance reportado	77	57%

<sup>1</sup> Información tomada de los archivos reportados por las áreas con corte a 31 de diciembre de 2018 en la carpeta Y:\Seguimiento Plan de Acción; consultada entre el 25 y el 28 de enero de 2019

## RESUMEN POR DEPENDENCIA

Financiera	4	2	0
Recursos Físicos	21	0	1
Apuestas	6	7	2
Planeación	5	9	1
Control Interno	0	5	0
Atención al Cliente	8	2	4
Sistemas	10	1	6
Secretaría General Jurídica	9	0	1
Loterías	6	0	3
Talento Humano	8	0	5
Comunicaciones y Mercadeo	0	8	0
Total	77	35	23

Conforme a lo anterior se encuentra que con corte a 31 de diciembre de 2018 el 26 % de las actividades previstas en el PAAC, se cumplieron dentro de la vigencia; un 17% lograron algún nivel de avance, mientras que el 57% no reportaron ningún avance dentro del periodo.

Analizado el resultado por áreas responsables, se encuentra que las áreas con mayor número de acciones sin avance reportado son: Recursos Físicos (21) y Sistemas (10), seguidas de Secretaría General/Jurídica (9) Talento Humano y Atención al Cliente (8); es decir, éstas 5 áreas concentran el 74% de las acciones incumplidas.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de avanzar hace una mejor gestión que le permita a la entidad dar cumplimiento adecuado y oportuno a las actividades previstas en el PAAC previsto para la vigencia 2019, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Revisar la pertinencia de dar continuidad de las acciones incumplidas en el PAAC para la vigencia 2019.
- Además del reporte que adelanta la OCI, en su rol de evaluación y seguimiento, establecer mecanismos de monitoreo y control de primera línea, por parte de los líderes de los procesos; de segunda línea, por parte de la Oficina de Planeación.

- Brindar acompañamiento a las áreas que tienen mayor número de actividades a cargo y/o, presentan mayores rezagos en el cumplimiento de las acciones, de manera tal que puedan obtener mejores resultados en la implementación de las acciones propuestas.
- Asegurar que el Comité CICC, conozca los resultados de los monitoreos y defina directrices para que las áreas establezcan los correctivos pertinentes para garantizar el cumplimiento de las acciones previstas en el PAAC.



**GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno