



La que más billete da

**INFORME DE SEGUIMIENTO A MATRICES DE RIESGO
CORTE A OCTUBRE DE 2023**

LOTERÍA DE BOGOTÁ

VIGENCIA 2023

TABLA DE CONTENIDO

TIPOLOGÍA Y CANTIDAD DE RIESGOS	3
1. PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES	6
3. EXPLOTACIÓN JSA APUESTAS PERMANENTES.....	6
4. EXPLOTACIÓN JSA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACIÓN	7
5. GESTIÓN DE RECAUDO	8
6. CONTROL, INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN.....	8
7. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	9
8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	10
9. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	11
10. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	12
11. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	12
12. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN.....	13
13. GESTIÓN JURÍDICA	14
14. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y CONTROL A LA GESTIÓN.....	14
15. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15
16. RIESGOS TRANSVERSALES.....	15
RESUMEN ESTADO DE ACTIVIDADES.....	16
PROCESOS QUE DEBEN ACTUALIZAR SU MATRIZ DE RIESGOS.....	16
SEGUIMIENTO AL ESTADO DE PLANES DE ACCIÓN FORMULADOS EN EVENTOS DE RIESGO.....	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19

El presente informe contiene la información revisada y analizada por parte de la oficina asesora de planeación, la cual fue reportada por cada una de las áreas y unidades de la Lotería de Bogotá con corte al mes de octubre de 2023, como parte del seguimiento a la mitigación de los riesgos identificados.

Este seguimiento que se realizó por parte de esta oficina, como segunda línea de defensa, tuvo en cuenta la información reportada en las matrices de riesgo, las cuales están compuestas por las siguiente variables:

- i. Identificación de riesgos;
- ii. valoración del riesgo inherente;
- iii. valoración de los controles;
- iv. valoración del riesgo residual;
- v. planes de acción.

TIPOLOGÍA Y CANTIDAD DE RIESGOS

Este informe de seguimiento se realiza con corte a 31 de octubre, donde se evidenciará lo reportado en la tercera versión de la matriz de riesgos institucional para la vigencia 2023 aprobada en sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) llevada a cabo el 04 de septiembre de 2023; a continuación, se presenta el inventario de riesgos aprobados en el CICCI en mención:

Tabla 1 Tipo de riesgo por proceso aprobada en septiembre de 2023






Proceso	Tipo de riesgo	Cantidad	Responsable
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Estratégico	3	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Financiero	1	
	Procesos	1	
	Gestión	1	
Gestión de Comunicaciones	Gestión	2	Subgerente Comercial y de Operaciones - Profesional I Comunicaciones y Mercadeo
Explotación JSA Apuestas Permanentes	Corrupción	2	Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
	Gestión	4	
Explotación JSA Dirección de Operación de Productos y Comercialización	Corrupción	1	Director de Operación de Productos y Comercialización
	Soborno	1	
	Gestión	3	
Gestión de Recaudo	Corrupción	1	

Proceso	Tipo de riesgo	Cantidad	Responsable
	Gestión	3	Jefe Unidad Financiera y Contable - Profesional I de Cartera
Control, Inspección y Fiscalización	Soborno	1	Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
	Gestión	2	
Atención y Servicio al Cliente	Gestión	1	Profesional III Atención al Cliente
Gestión de Talento Humano	Corrupción	3	Jefe Unidad de Talento Humano
	Gestión	5	
Gestión Financiera y Contable	Corrupción	1	Jefe Unidad Financiera y Contable
	Financiero	2	
Gestión de Bienes y Servicios	Corrupción	2	Secretaria General - Jefe Unidad de Recursos Físicos
	Soborno	1	
	Ambiental	1	
	Gestión	1	
Gestión Documental	Gestión	2	Jefe Unidad de Recursos Físicos - Profesional de Gestión Documental
Gestión de las Tecnologías y la Información	Seguridad de la Información	1	Jefe Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
	Gestión	3	
Gestión Jurídica	Corrupción	1	Jefe Oficina Jurídica
	Gestión	3	
Evaluación Independiente y Control a la Gestión	Gestión	2	Jefe Oficina de Control Interno
	Seguridad de la información	1	
Control Disciplinario Interno	Corrupción	1	Jefe Control Disciplinario Interno
	Gestión	1	
Transversales	Gestión	2	Todos los Jefes de área
TOTAL		60	

Fuente: Autores

A continuación, se presentan las convenciones utilizadas para el seguimiento:

Tabla 2. Descripción de convenciones



ESTADO	DESCRIPCIÓN
	Actividad finalizada
	Actividad en ejecución
	Actividad pendiente
	Actividad sin iniciar su ejecución
	Actividad sin reporte de información

Fuente: Autores

1. PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico cuenta con tres (3) riesgos estratégicos, uno (1) financiero, uno (1) de procesos, y uno (1) de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y catorce (14) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 3 Estado de acciones de Planeación y Direccionamiento Estratégico

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Oficina Asesora de Planeación	14	3  11 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el quinto bimestre del año 2023.



Se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:

- Seguimiento a indicadores estratégicos y de gestión, proyecto de inversión, y matriz de riesgos institucional.
- Acompañamiento a los procesos para la actualización de sus matrices de riesgos.
- Mesas de trabajo para consolidación del diagnóstico organizacional.

2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

El proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con dos (2) riesgos de gestión, y siete (7) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 4. Estado de acciones de Gestión de Comunicaciones

Responsable	Número de actividades	Estado
Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia Comercial y de Operaciones	7	1  6 

Fuente: Autores


Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:

- Se encuentran actualizados el Manual de Comunicaciones, y la Estrategia de Comunicaciones.
- Seguimiento a cada una de las alertas que reportó Google Alerts y se evidenció la información encontrada a través de los informes mensuales que presenta la Community Manager.

3. EXPLOTACIÓN JSA APUESTAS PERMANENTES

El proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar, para la Unidad de Apuestas Permanentes cuenta con tres (3) riesgos de corrupción y cinco (5) de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y diez (10) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 5. Estado de acciones de Explotación JSA Apuestas Permanentes

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Apuestas	10	10 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:



- Se realizaron en septiembre 2 visitas y en octubre 3 visitas a gestores de juegos promocionales y rifas. De igual forma en la ejecución del plan de acción el área de Comunicaciones y Mercadeo desarrolló campañas de juego legal.
- Se autorizaron 24 juegos promocionales.

- Se realizó la visita a bodega de almacenamiento en cota el día 28 de septiembre de 2023.

4. EXPLOTACIÓN JSA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACIÓN

El proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar, para la Dirección de Operación de Productos y Comercialización (DOPC) cuenta con un (1) riesgo de corrupción, uno (1) de soborno y tres (3) de gestión, y diecinueve (19) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 6. Estado de acciones de Explotación JSA DOPC

Responsable	Número de actividades	Estado
Director de Operación de Productos y Comercialización	18	18 
	1	1 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:

- Semanalmente el área de cartera realiza el memorando de retención y despacho de los distribuidores que se encuentran a paz y salvo con pagos y garantías.
- La Dirección de Operación de Producto y Comercialización envía la Unidad Financiera y Contable por correo electrónico el estado de las garantías que se encuentran vencidas.
- Semanalmente se reciben los paquetes de premios de los distribuidores los cuales son reportados en el formato FRO410-30-4 Formato recibo de premios a distribuidores.

No obstante, faltó por reportar la información sobre el control:

“El encargado de la Dirección de Operación del Producto y Comercialización semanalmente recibe los paquetes de premios enviados por los distribuidores a través de la empresa transportadora para lo cual debe verificar la relación de paquetes registrados en la planilla de la transportadora frente a los paquetes de premios físicos recibidos, si todo está correcto el funcionario sella la planilla del transportador.

Si se detectan desviaciones en el control debe registrarse una nota en la planilla respectiva y si existe físicamente y no en la planilla se debe abrir el paquete para verificar el contenido del mismo y si es el caso devolverlo inmediatamente al transportador y realizar la anotación en el formato FRO410-30-4

La de la Dirección de Operación del Producto y Comercialización solicita a la empresa transportadora que recoja los paquetes donde se identificaron anomalías.


Como soporte de la ejecución del control resultan los correos electrónicos enviados a la empresa impresora de billettería y las anotaciones dejadas en el formato FRO410-30-4. en el caso en que se presenten desviaciones. “

Adicionalmente, la Dirección de Operación de Producto y Comercialización no suministró los enlaces de soporte sobre ejecución de controles y actividades de plan de acción, por ello, la Oficina Asesora de Planeación recomienda reportar la información completa de todos los controles y actividades del plan de acción, generando los enlaces correspondientes, para poder validar el avance cualitativo.

5. GESTIÓN DE RECAUDO

El proceso de Gestión de Recaudo cuenta con un (1) riesgo de corrupción y tres (3) de gestión, cuenta con siete (7) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 7 Estado de acciones de Gestión de Recaudo

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad Financiera – Profesional de Cartera	7	7 

Fuente: Autores


Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:

- Se realizaron los cargues de las consignaciones de los distribuidores en el quinto bimestre. Se revisó y concilió la información con Tesorería.
- Se realizó seguimiento a los acuerdos de pago vigentes cuyos distribuidores dieron cumplimiento en este periodo de tiempo.

6. CONTROL, INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN

El proceso de Control, Inspección y Fiscalización cuenta con un (1) riesgo de soborno y dos (2) de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y siete (7) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 8 Estado de acciones de Control, Inspección y Fiscalización

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos	7	7 

Fuente: Autores


Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:

- Se programaron y se realizaron visitas aleatorias a los puntos de venta físicos, según lo establecido en el cronograma que se estipula mes a mes desde la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.
- Se elaboró informe de seguimiento a las acciones de lucha contra el juego ilegal, el cual es remitido por parte del concesionario.
- Durante el mes de septiembre se realizaron 191 piezas con la inclusión del Sello de Juego Legal, se desarrollaron piezas gráficas de sensibilización Juego Legal y envió contenido para mailing con las temáticas de Juego Legal. Para el mes de octubre se realizaron 253 piezas con la inclusión del Sello de Juego Legal, se desarrollaron piezas de juego legal Chance y Lotería y se envió mailing a nuestros clientes con estas temáticas.

7. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

El proceso de Atención y Servicio al Cliente cuenta con un (1) riesgo de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y cuatro (4) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 9 Estado de acciones de Atención y Servicio al Cliente

Responsable	Número de actividades	Estado
Profesional III Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	4	4 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, se resalta la siguiente acción para el quinto bimestre de 2023:

- El área de Atención al Cliente ha enviado semanalmente los correos con el estado de PQRS pendientes por respuesta a cada Jefe de área, que es usuario en el SDQS.

No obstante, se reportó la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la

respuesta a las PQRS por parte del responsable.”, donde se evidenció que “una solicitud de información asignada a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización, que tenía respuesta parcial dentro de los términos, se debía dar respuesta definitiva a más tardar el 5 de septiembre de 2023, pero la respuesta definitiva se produjo el 7 de septiembre de 2023; lo anterior fue identificado por la profesional de Atención al Cliente en consulta realizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS Bogotá Te Escucha y en la gestión de respuesta definitiva dada por la Dirección de Operación de Producto y Comercialización a la petición 3409562023.”.



A partir de lo anterior, se formuló y ejecutó el siguiente plan de acción: “Una vez identificado el vencimiento de términos para dar respuesta definitiva a la petición, la Dirección de Operación de Producto y Comercialización procedió a dar respuesta definitiva a la petición de manera inmediata.”.

Finalmente, se diligenciaron los formatos pertinentes desde el área de Atención al Cliente, y se comunicó a la Oficina Asesora de Planeación, y a la Oficina de Control Interno.

8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El proceso de Gestión de Talento Humano cuenta con cinco (5) riesgos de gestión, y tres (3) de corrupción, y catorce (14) acciones del plan de acción de la matriz de riesgos, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 10 Estado de acciones de Gestión de Talento Humano

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Talento Humano	14	 1  13

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:



- Se realiza seguimiento al cumplimiento y condiciones de trabajo en las áreas de tercer piso, a través de acompañamiento de las actividades del contratista de la obra.
- Se realizó una inspección de puesto de trabajo para un servidor público preseleccionado según convocatoria de teletrabajo.
- Se realizaron las actividades programadas en el plan de mejoramiento Clima organizacional (Capacitación en Lenguaje incluyente y habilidades comunicativas, Actividad comunicación asertiva, Capacitación Trabajo en equipo - Lo que debes

hacer para construir un equipo ganador, Capacitación Liderazgo para servir y Foro Acoso laboral y acoso laboral sexual).

9. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

El proceso de Gestión Financiera y Contable cuenta con un (1) riesgo de corrupción, y dos (2) financieros, así como ocho (8) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 11 Estado de acciones de Gestión Financiera y Contable

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad Financiera y Contable	1	1 
Tesorería	7	7 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el periodo de reporte, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:




- Elaboración de conciliaciones bancarias en los meses de septiembre y octubre.
- La tesorera verificó los saldos diarios con los movimientos de saldos del día anterior (entradas y salidas a la cuenta bancaria).
- Diariamente se determinó el estado de las transacciones realizadas, mediante la información reportada en los portales bancarios, dicho reporte se imprime y adjunta a la orden de pago, que hace parte del boletín diario de tesorería.

No obstante, para el control “El funcionario de la unidad financiera y contable mensualmente verificara los saldos de cuentas en libros auxiliares y en el balance general, a partir de la revisión con los extractos bancarios y las imputaciones contables realizadas, como medida para detectar posibles errores en los registros contables; como desviación del control cuando se presenta un error se analiza su causa u origen que ocasionó el mal registro o la mala imputación contable y se procederá a su corrección mediante notas contables y/o contrapartidas de tal forma que se conserve la trazabilidad de los movimientos y/o ajustes contables. Como soporte de la ejecución del control se cuenta con comprobantes de egreso y de ingreso.”, no se reportó información de su ejecución, por lo anterior, se solicita reportar la información completa de manera oportuna, con las evidencias correspondientes.

10. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios cuenta con dos (2) riesgos de corrupción, uno (1) de soborno, uno (1) ambiental y uno (1) de gestión, cuenta con trece (13) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 12 Estado de acciones de Gestión de Bienes y Servicios

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Unidad de Recursos Físicos	8	8 
Secretaría General	4	4 
	1	1 

Fuente: Autores

Si bien el reporte de información mejoró para este proceso (en comparación con periodos anteriores), se evidenció la falta de reporte sobre el control:


“El área solicitante deberá justificar la necesidad de la contratación de la prestación del servicio conforme a los criterios establecidos en el Manual de Contratación. El fin del control es evitar procesos por contrato realidad.


Si se detecta una desviación en el control, es decir, que la justificación de necesidad para contratación por prestación de servicios no está incluida o no está conforme al Manual de Contratación, desde Secretaría General se sugieren los ajustes. Como soporte del control resulta la suscripción del contrato”, por ello, se recomienda reportar la completitud de información sobre ejecución de controles y actividades del plan de acción, con las evidencias correspondientes.

11. GESTIÓN DOCUMENTAL

El proceso de Gestión Documental cuenta con un (1) riesgo de corrupción y dos (2) de gestión, así como seis (6) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 13 Estado de acciones de Gestión Documental

Responsable	Número de actividades	Estado
Profesional de Gestión Documental	5	5 

Responsable	Número de actividades	Estado
	1	1 

Fuente: Autores

Del seguimiento efectuado a la información reportada por este proceso se evidenció que el control no ha iniciado su ejecución:

“El responsable de la Unidad de Recursos Físicos trimestralmente debe verificar la aplicación de la TRD y aplicación de los procesos archivísticos. Si en el seguimiento se identifica que no se están aplicando los procesos archivísticos ni la TRD, el responsable de la Unidad de Recursos Físicos mediante acta de reunión, se dejen los compromisos y actividades que aún no se han cumplido y se estipularán fechas para su cumplimiento.


Como soporte de la ejecución del control es el acta de seguimiento de la aplicación de la TRD por cada una de las dependencias.”

No obstante, se aclara en el reporte realizado por el proceso que no se ha podido ejecutar el control debido a que no se contaba con el profesional de archivística, pero que el proceso se realizará en el último bimestre del año.

12. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN

El proceso de Gestión de las Tecnologías y la Información cuenta con un (1) riesgo de seguridad de la información y tres (3) de gestión, así como doce (12) actividades en plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 14 Estado de acciones de Gestión de las Tecnologías y la Información

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación	12	12 

Fuente: Autores


Se evidenció efectiva ejecución de controles para este proceso, no obstante, faltó reportar las evidencias para el control “Coordinación de servicios críticos de la plataforma tecnológica para su correcto funcionamiento. Nota: Tenga en cuenta que estos servicios podrán incluir soporte eléctrico (UPS), internet con canal principal y canal de contingencia, garantía y mantenimiento de los servidores, Servicio de soporte y mantenimiento del sistema de información (aplicativos), antivirus, virtualización, etc.”.

Frente a este proceso, la Oficina Asesora de Planeación recomienda la actualización de los controles, toda vez que no cuentan con los criterios de formulación de un control establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas en su versión 6, y es el único proceso que falta por adelantar este ejercicio.

13. GESTIÓN JURÍDICA

El proceso de Gestión Jurídica cuenta con un (1) riesgo de corrupción y tres (3) de gestión, cuenta con ocho diez (10) actividades en el plan de acción; A continuación, se presenta su estado:

Tabla 15 Estado de acciones de Gestión Jurídica


Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe Oficina Jurídica	10	10 

Fuente: Autores

14. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y CONTROL A LA GESTIÓN

El proceso de Evaluación Independiente y Control a la Gestión cuenta con dos (2) riesgos de gestión, y uno (1) de seguridad de la información, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y nueve (9) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 16. Estado de acciones de Evaluación Independiente y Control a la Gestión

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe de Control Interno	9	9 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el año, se resaltan las siguientes acciones para el quinto bimestre de 2023:


- Se inició la auditoria al proceso de GESTION DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO y los informes de Seguimiento a Metas Plan de Desarrollo y de Austeridad del Gasto Publico.
- Los auditores designados de las auditorias de Planeación Estratégica y de Control, Inspección y Fiscalización realizaron los documentos FRO102-479-1 Conocimiento del Proceso y su Estructura, donde en el apartado "Aspectos normativos a tener en

cuenta que impactan o reglamentan las actividades del Proceso y/o Subproceso" se registra la consulta en el SISJUR.

15. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

El proceso de Control Disciplinario Interno cuenta con un (1) riesgo de corrupción, y uno (1) de gestión, para este proceso se verifica el diligenciamiento oportuno de la información, y cinco (5) actividades en el plan de acción, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 17. Estado de acciones de Control Disciplinario Interno

Responsable	Número de actividades	Estado
Jefe de Control Disciplinario Interno	5	5 

Fuente: Autores

Frente a los controles de este proceso, se evidencia que se ejecutaron acorde a lo programado, lo cual coadyuvó a evitar la materialización de los riesgos identificados para el año.

16. RIESGOS TRANSVERSALES

Frente a los dos riesgos transversales a todos los procesos, se reportó lo siguiente:

Tabla 18 Resumen riesgos transversales

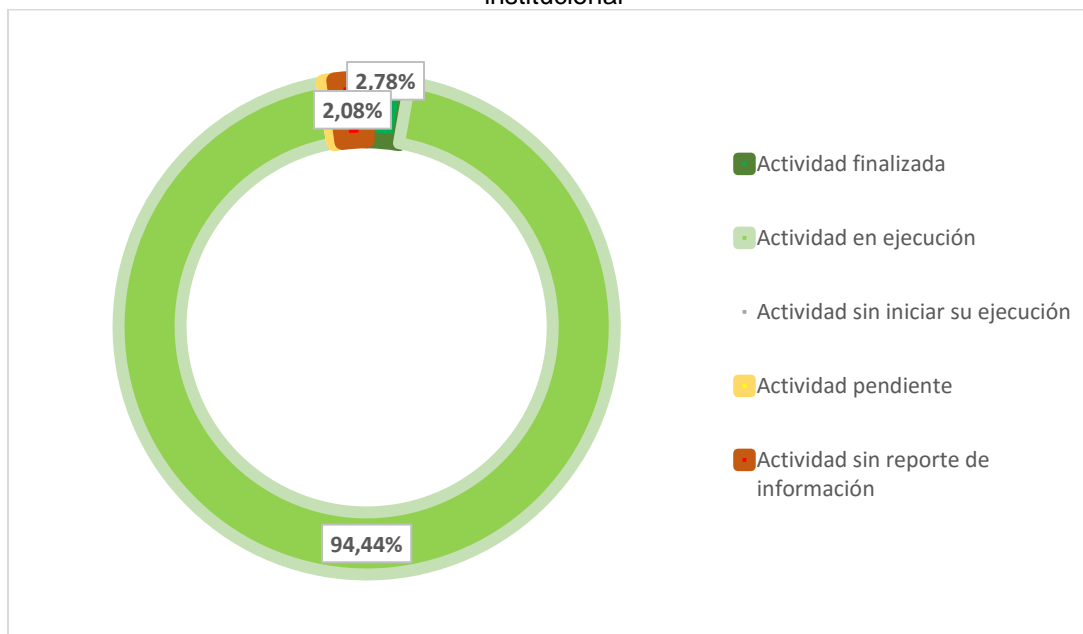
Riesgo	Reporte general
Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a no presentar, o presentar informes o dar respuesta a requerimientos de entes externos por fuera de los términos establecidos, debido al desconocimiento de plazos para la presentación.	Ningún área reportó materialización del riesgo, y se reportaron los siguientes informes rendidos: <ul style="list-style-type: none"> Informe de empalme. Informe mensual de gestión de PQRS (estos informes se cargan en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la página de la Veeduría Distrital). Informe mensual de PQRS publicados en el botón de Transparencia de la página web de la Lotería de Bogotá.
Posibilidad de afectación reputacional por envío de correspondencia a un correo electrónico incorrecto debido a un error humano involuntario.	Ningún área reportó el rebote de algún correo electrónico, ni materialización del riesgo.

Fuente: Autores

RESUMEN ESTADO DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el estado de las ciento cuarenta y cuatro (144) actividades que conforman los planes de acción de las matrices de riesgo de la Lotería de Bogotá, donde el 94,44% se encuentran en ejecución, el 2,78% se ejecutó, un 2,08% no reportó información, y un 0,69% se encuentra pendiente por ejecutar, tal como se presenta a continuación:

Ilustración 1. Estado de las actividades de los planes de acción de la matriz de riesgos institucional



Fuente: Autores

PROCESOS QUE DEBEN ACTUALIZAR SU MATRIZ DE RIESGOS

En el marco del proceso de mejora continua, la Oficina Asesora de Planeación realizó acompañamiento a diferentes áreas para la actualización de su matriz de riesgos, aprobando el 04 de septiembre la versión de la matriz de riesgos institucional en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y posteriormente, se han realizado mesas de trabajo con más áreas para apoyar en esta actualización.

Pese a lo anterior, esta oficina en su rol como segunda línea de defensa, ha identificado falencias en la redacción de controles para el proceso gestión de Tecnologías e Información, por ende, se reitera la disposición de la Oficina Asesora de Planeación para el debido acompañamiento.

Lo anterior se recomienda con miras a que los controles formulados cuenten con los seis elementos descritos en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles”, del Departamento Administrativo de la Función Pública en su versión 6, a saber:

- Responsable
- Periodicidad
- Propósito
- Cómo se ejecuta
- Decisión sobre la desviación
- Soporte de la ejecución

SEGUIMIENTO AL ESTADO DE PLANES DE ACCIÓN FORMULADOS EN EVENTOS DE RIESGO

La Oficina Asesora de Planeación en su rol como segunda línea de defensa realizó seguimiento a los planes de acción formulados a partir de los eventos de riesgo reportados por las áreas en la vigencia 2023, a continuación, se presenta el resumen de las acciones una vez realizadas las reuniones de seguimiento:

Tabla 19 Resumen del seguimiento efectuado

Área	Riesgo materializado	Fecha de reporte	Número de acciones formuladas	Número de acciones cerradas	Número de acciones abiertas
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir duplicidad de serie y numeración debido a falencias en la asignación por parte de la firma impresora.	21/03/2023	2	2	0
		29/03/2023	3	2	1
		10/05/2023	2	1	1
Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	Posibilidad de afectación económica, reputacional y de operación por falta de continuidad o fallas en los sistemas de información y herramientas tecnológicas.	31/03/2023	9	7	2
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	Posibilidad de afectación económica y reputacional por ocurrencia de fallas	23/03/2023	3	3	0

Área	Riesgo materializado	Fecha de reporte	Número de acciones formuladas	Número de acciones cerradas	Número de acciones abiertas
	en la realización del sorteo debido a fallas técnicas, tecnológicas o humanas.				
	Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de billetería al ser hurtada por delincuentes.	31/10/2023	5	5	0
Atención al Cliente	Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido a desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y aplazamiento para su respectiva respuesta.	24/07/2023	1	1	0
		07/09/2023	1	1	0

Fuente: Autores

A partir de lo anterior, se evidencia que la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, y la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación continúan con dos (2) acciones abiertas cada una, a saber:

Tabla 20 Acciones abiertas de planes de acción de eventos de riesgo

Área	Acción abierta
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	Adelantar reunión para dar cierre al plan de acción con Dispapeles, frente a elaboración del producto, manipulación, y entrega.
	Adelantar mesa de trabajo con Dispapeles con el fin de tratar la duplicidad identificada por GELSA
Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	Identificar las actividades de mantenimiento del tablespace y documentar como se crea uno nuevo y se apunta al nuevo. Para que cuando vuelva a pasar se pueda solucionar sin llamar al proveedor.

Área	Acción abierta
	Documentar procedimientos periódicos de mantenimiento sobre el sistema.

Fuente: Autores

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De las ciento cuarenta y cuatro (144) actividades con que cuenta la Lotería de Bogotá en los planes de acción de las matrices de riesgo de sus procesos, ciento treinta y seis (136) se encuentran en estado “En ejecución”, correspondiente a un 94,44%, cuatro (4) en estado “Finalizada”, correspondiente a un 2,78%, tres (3) en estado “Sin reporte de información”, correspondiente a un 2,08%, y una (1) actividad pendiente, correspondiente a un 0,69%.
- Para el bimestre septiembre-octubre, se evidenció mejora en el reporte de la información, no obstante, se sigue recomendando acatar los plazos establecidos en la Política de Administración del Riesgo, de igual modo, se recomienda a los jefes de área comunicar a sus equipos de trabajo los plazos de reporte, porque se evidenció falencias en la comunicación con los equipos de trabajo.
- Para el quinto bimestre se evidenció la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la respuesta a las PQRS por parte del responsable.”, a cargo del área de Atención y Servicio al Cliente, en el mes de septiembre. A partir de lo anterior, el área de Atención y Servicio al Cliente notificó a la Oficina Asesora de Planeación, y a la de Control Interno para proceder con lo establecido en el procedimiento “Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados”, PRO310-456-1.
- Se recomienda a los procesos informar a la Oficina Asesora de Planeación cada vez que se materialice un riesgo, con el fin de acatar lo dispuesto en el procedimiento “Reporte y manejo de eventos de riesgo materializados”, PRO-310-456-1; y proceder con el diligenciamiento de los formatos “Reporte de Eventos de Riesgos” FRO310-457-1, y “Seguimiento Eventos de Riesgo” FRO310-462-1.
- Se recomienda a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, así como a la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación ejecutar las dos acciones que tiene cada área abiertas sobre los planes de acción de evento de riesgo.
- De otro modo, se recomienda reportar los tres aspectos solicitados por la Oficina Asesora de Planeación para seguimientos a matrices de riesgo, a saber; I) Materialización del riesgo durante el bimestre correspondiente; II) Ejecución del

control; y, III) Ejecución de la actividad del plan de acción, así como realizar el reporte en el Sharepoint de Planeación Estratégica para contar con la trazabilidad de la información, ya que el proceso Gestión de Recaudo envió la información por correo electrónico, en una versión anterior de la matriz de riesgos.

- Se recomienda a todos los procesos generar un Sharepoint donde se carguen los soportes de ejecución de controles y actividades del plan de acción, ya que únicamente con el avance cualitativo no es posible determinar el estado de ejecución.
- Se recomienda al proceso de Gestión de las Tecnologías e Información realizar la actualización de sus controles, toda vez que no contemplan los criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Finalmente, se recomienda a los líderes de proceso realizar la revisión constante de sus matrices de riesgos a lo largo de la vigencia, para garantizar contar con matrices actualizadas que den cuenta de la realidad de los procesos de la Lotería de Bogotá, teniendo en cuenta que se presentará para aprobación la tercera versión de esta matriz, y, como se mencionó en un apartado anterior, hay un proceso que no ha realizado la revisión de su matriz.

Cordial saludo,



OSCAR FABIÁN MELO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Oscar Fabián Melo Vargas – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: David Fernando Pinzón Galvis – Contratista
Néstor Julián Rodríguez Torres - Contratista