

	<b>FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PERIODO EVALUADO:  
II CUATRIMESTRE 2022**

**Elaborado:  
SEPTIEMBRE DE 2022**

	<b>FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-484-1
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	25/05/2022

## CONTENIDO

<b>INFORMACIÓN GENERAL:</b> .....	3
<b>DESARROLLO DEL INFORME:</b> .....	3
<b>OBJETIVO</b> .....	3
<b>ALCANCE</b> .....	3
<b>MARCO LEGAL</b> .....	3
<b>PROCEDIMIENTOS REALIZADOS</b> .....	3
<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	4
<b>CONCLUSIONES</b> .....	22
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	23

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FRO102-484-1
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	25/05/2022

### INFORMACIÓN GENERAL:

<b>TIPO DE INFORME:</b>	Informe de Ley
<b>DESTINATARIOS:</b>	Gerencia General Líderes de los Procesos
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Líderes de los procesos SharePoint "Planeación Estratégica" Botón de Transparencia
<b>AUDITOR QUE ELABORÓ:</b>	Manuela Hernández J. - Profesional Contratista Oficina de Control Interno

### DESARROLLO DEL INFORME:

#### OBJETIVO

Realizar el seguimiento respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá definido para la vigencia 2022, con corte a 31 de agosto de 2022, de conformidad con el Decreto 1081 de 2015 art. 2.1.4.6 "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo"

#### ALCANCE

La evaluación comprende los avances con corte al 31 de agosto del 2022, 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 2022, y se realiza con base en la información publicada en el SharePoint de Planeación Estratégica "*Seguimiento a Planes Institucionales*" link [Planeación Estratégica - Inicio \(sharepoint.com\)](#)

#### MARCO LEGAL

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.

#### PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

En cumplimiento de las disposiciones previstas en la normatividad vigente, 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 2022, el cual abarca los siguientes componentes:

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

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 el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT.

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2022 con corte a 31 de agosto de 2022, serán publicados en la página web de la entidad.

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en SharePoint de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2022 con corte a 30 de junio del 2022 y los soportes remitidos al 07 de septiembre del 2022 por los líderes de los procesos de la ejecución de las actividades en el periodo mayo a agosto del 2022, de conformidad con la solicitud realizada por esta Oficina mediante correos electrónicos del 29 de agosto del 2022.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### Observaciones del seguimiento

Respecto del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 5 subcomponentes, así:

- La actividad del subcomponente 1 presentó cumplimiento en el 100%, dado que la Política de Administración del Riesgo de la entidad se encuentra actualizada de conformidad con la última versión de la metodología del DAFP; no obstante, el área de Planeación Estratégica informó que efectuada la revisión, se actualizará en el mes de septiembre incluyendo los componentes de apetito de riesgo y asociación del procedimiento y formatos para la gestión de riesgos materializados.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

- La actividad del subcomponente 2 presentó un avance del 100%, toda vez que en la sesión del CICCI de enero del 2022 se aprobó la matriz de riesgos para la vigencia 2022 donde se incluyó un nuevo riesgo y se ajustó la redacción de los riesgos para los procesos de Direccionamiento Estratégico y Comunicaciones; respectivamente.

Así mismo, el área de Planeación Estratégica informó que se realizaron mesas de trabajo con la Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos, Gestión Documental, Control Interno Disciplinario, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente; donde se ajustaron los riesgos, y se identificaron 3 nuevos riesgos de corrupción para Talento Humano y uno para Control Disciplinario Interno.

**No obstante con lo anterior, esta Oficina recomienda someter a aprobación en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI la matriz de riesgos de corrupción una vez sea actualizada, de conformidad con la revisión efectuada por los procesos entre junio y agosto del 2022.**

- Para el subcomponente 3, se evidenció la ejecución del 100% de la actividad “*Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web*” programada en el corte pasado.
- La actividad del subcomponente 4 presentó avance del 66%, toda vez que, de las mesas de trabajo realizadas con el área de Planeación Estratégica se identificaron 3 riesgos de corrupción en el proceso de Gestión de Talento Humano y 1 para la Oficina de Control Interno Disciplinario.

**Esta Oficina recomienda que una vez se surta el 100% de la actualización de la matriz de riesgos de corrupción se someta a aprobación en el CICCI.**

- La actividad del subcomponente 5 presentó avance del 66%, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno presentó los informes de seguimiento al PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 30 de abril del 2022, los cuales fueron comunicados a la Gerencia y Líderes de procesos mediante memorando n°3-2022-521 del 12/05/2022; posterior a la emisión de dichos informes, la Gerencia convocó a reunión el 17/05/2022 para revisión de los resultados obtenidos a dicho corte.

Con la publicación en la página web del presente informe, este subcomponente cerraría en el 100% de cumplimiento.

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/08/2022
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión de la política de administración de riesgos.	Oficina de Planeación Estratégica	31/05/2022	La Política de Administración del Riesgo se encuentra actualizada según la última versión de la metodología del DAFP.	100	Cumplida.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia, Planeación, Líderes de procesos y CICCI.	31/01/2022	Actualmente la matriz de riesgos de la entidad cuenta con once (11) riesgos de corrupción, se identificó uno (1) nuevo para el proceso de Control Disciplinario Interno en el mes de junio.	100	Cumplida.

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

<b>Subcomponente 3 Consulta y divulgación</b>	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Oficina de Planeación Estratégica	31/01/2022	La Política de Administración del Riesgo, así como el mapa de riesgos 2022 se encuentran debidamente publicados en la página web de la entidad.	100	Cumplida. Se valida el avance reportado por el área responsable.  No obstante, a lo anterior, en consulta realizada con la Oficina de Sistemas informó que el PAAC fue recibido para publicación hasta el 31 de enero del 2022 a las 10: 00 p.m.; por lo tanto, no se identifica si la actividad se realizó posterior al corte de enero de la vigencia. Esta situación genera riesgos por posible incumplimiento del Decreto 1081 de 2015, art. 2.1.4.8 <i>Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción</i>
<b>Subcomponente 4 Monitoreo y revisión</b>	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de procesos.	Bimestralmente	Se está realizando ajustes a las variables de acuerdo con la evaluación realizada a cada riesgo.	66	Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno y CICCI.	Enero, mayo y septiembre de 2022	En el mes de mayo del 2022 se radico mediante memorando N°3-2022-521 de fecha 12 de mayo del 2022, los informes de seguimiento al PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 30 de abril del 2022. Así mismo, mediante memorando n°3-2022.593 del 01/06/2022 se comunicó el informe de seguimiento a la Administración del Riesgo con énfasis en la Política de Administración del Riesgo de la entidad.	66	Se valida lo reportado por el área responsable.

En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente con 2 actividades programadas para la vigencia 2022, las cuales se encuentran en ejecución:

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

- Respecto de la actividad n°1 se mantiene el avance del 33% dado que si bien en el mes de marzo del 2022 se realizó revisión de los ocho (8) trámites y OPAS inscritos en el SUIT y racionalizados desde vigencias anteriores entre la Oficina de Atención al Cliente y el Área de Planeación Estratégica, no se ha recibido correos electrónicos de parte de los responsables de los tramites y OPAS, para solicitud de racionalización o registro de posibles nuevos tramites.

**De acuerdo con lo anterior, esta Oficina recomienda a los líderes de los procesos responsables de trámites y Otros Procesos Administrativos-OPAS, realizar el análisis correspondiente para la racionalización o registro de nuevos posibles tramites e informar a la Oficina de Atención al Cliente y el Área de Planeación Estratégica.**

- Frente a la actividad n°2 a corte 30 de abril del 2022 se identifica avance del 10%, toda vez que se realizó reunión con la Unidad de Loterías para identificación del gestor de datos de operación y recolección de datos del responsable para creación del usuario en el SUIT.

No obstante, en consulta realizada con la Oficina de Atención al Cliente se identificó que el usuario para el gestor de datos de operación se encuentra pendiente de creación por falta de datos a remitir por el jefe de la Unidad de Loterías; **por tanto, esta Oficina recomienda tramitar la información requerida por dicha Oficina para iniciar con el cumplimiento trimestral de la actualización de los datos de operación de los 8 trámites y OPAS en SUIT que se relacionan en la siguiente imagen:**



Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HT	HT	14563	2021-06-02	Compra de billetes o fracciones de lotería		LOTERIA DE BOGOTÁ	Strujillo409	[Iconos]
HT	HT	14562	2014-02-18	Cobro de premios de la lotería		LOTERIA DE BOGOTÁ	Strujillo409	[Iconos]
HT	HT	31259	2015-11-27	Prórroga de sorteo de rifas		LOTERIA DE BOGOTÁ	STRUJILLO409	[Iconos]
HT	HM	14560	2021-04-22	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales		LOTERIA DE BOGOTÁ	Strujillo409	[Iconos]
HT	HO	30772	2021-06-02	Consulta de resultados de sorteos		LOTERIA DE BOGOTÁ	Strujillo409	[Iconos]
HT	HT	31265	2020-07-14	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales		LOTERIA DE BOGOTÁ	Strujillo409	[Iconos]
HT	HT	31289	2015-11-30	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas		LOTERIA DE BOGOTÁ	STRUJILLO409	[Iconos]
HT	HT	14561	2021-04-22	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas		LOTERIA DE BOGOTÁ	Strujillo409	[Iconos]

Fuente: Imagen tomada por los soportes remitidos por correo electrónico del 02/09/2022 de la Oficina de Atención al Cliente.

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

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Componente 2: Racionalización de trámites						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/08/2022
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. <b>Las áreas deben remitir a la oficina de Atención al Cliente y Oficina de Planeación, los posibles trámites y OPAS a racionalizar.</b>	Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación.	31/12/2022	Se revisaron los trámites y OPA, pero no se identificó uno nuevo, se realizará el ajuste al OPA, para transformarlo en consulta de información pública en SUIT, se realizará en el 3º trimestre de la vigencia.	33	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT	Áreas dueñas de los trámites y OPAS	Trimestral	En el tercer trimestre se realizará reunión con las áreas dueñas de los trámites con el fin de crear los usuarios de responsables de carga de datos de operación. Se realizó reunión con Unidad de Loterías para identificar al gestor de datos de operación, y se solicitaron los datos del responsable para crear su usuario en SUIT	10	Sin iniciar

Respecto del Componente 3: Rendición de cuentas, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 4 subcomponentes, así:

- En el subcomponente 1, se identificó avance del 50%, por cuanto el Área de Planeación Estratégica reportó que se realizó seguimiento al enlace de transparencia de la entidad, el cual fue comunicado a la Gerencia y líderes de los procesos mediante memorando n°3-2022-608 del 06 de junio de 2022, donde se identifican las inconsistencias de la información publicada, a fin de que los responsables surtan las gestiones correspondientes para su ajuste.
- Para el subcomponente 2, (Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas), se desprenden tres acciones que se consideran “En Ejecución”, por ser previstas como actividades trimestrales y semestrales:

**Para la actividad N°1 (semestral)**, se identificó avance del 50%, dado que se han realizado: 1) 4 reuniones entre el equipo Comercial de la entidad y los distribuidores en los meses de mayo a agosto, con el objetivo de informar el lanzamiento del Sorteo del Día del Padre y seguimiento mensual con los distribuidores de la entidad y; 2) desde la Gerencia reuniones y capacitaciones

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

con distribuidores en las ciudades de Barranquilla, Cali, Medellín, Cartagena, Bogotá y Montería entre los meses de mayo y agosto del 2022.

Así mismo, desde el área de Comunicaciones y Mercadeo se presentó documentos con los lineamientos y la estrategia de comunicación para tener en cuenta en la rendición de cuentas del I Semestre del 2022.

**Frente a la actividad 2 (trimestral)**, se identificó avance del 50%, por cuanto durante el periodo de análisis se realizaron reuniones de Gerencia el 05 de mayo y 18 de agosto del 2022 para socialización de los resultados FURAG 2021 y el informe de Gestión y resultado del mejor equipo de servidores de conformidad con el plan de bienestar; respectivamente, a todos los funcionarios de la entidad.

Finalmente, **para la actividad n°3 (semestral)** presentó un avance del 50%; desde el Área de Planeación Estratégica se elaboró el Informe de Seguimiento de Rendición de Cuentas del I semestre del 2022 realizada el 19 de julio del 2022, de conformidad con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022 que fue aprobada en sesión del CIDGYD del abril del 2022.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que el informe de rendición de cuentas se encuentra publicado en la página Web de la entidad; **no obstante, esta Oficina recomienda que el link de la transmisión sea publicado en el botón de transparencia, enlace: <https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion-2022/>**

- En el subcomponente 3, se contemplan 2 actividades “En ejecución” las cuales durante el periodo analizado presentaron el siguiente avance:

**Para la actividad N°1**, se identificó avance del 100% por cuanto la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo reportó las métricas realizadas a corte julio del 2022 a las interacciones en las diferentes redes sociales de la entidad de las partes interesadas.

Así mismo, la Oficina de Atención al Cliente informó que del ejercicio de la Rendición de Cuentas del I Semestre del 2022 no se recibieron PQRS relacionadas a dicho ejercicio. No obstante, en lo que se refiere a las actividades para propiciar el dialogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad, señala que desde los canales o mecanismos de atención ciudadana para la recepción de PQRS, entre los meses de mayo a julio se han recibido y tramitado 222.

**Para la actividad N°2**, de conformidad con lo señalado por el área de Planeación Estratégica desde el mes de noviembre del 2021 fue sugerido el texto por la Oficina de Comunicaciones y mercadeo para inclusión en las respuestas de los derechos de petición y por tanto se cumplió con la misma, por lo cual, mediante correo electrónico del 07/04/2022 se solicitó por parte de dicha oficina la revisión para la eliminación de la actividad del plan. Finalmente, en reunión del 08/06/2022 se presentó la justificación correspondiente, la cual fue aceptada por el área de Planeación y se retiró del PAAC.

Así mismo, del análisis efectuado con la Oficina de Atención al Cliente para determinar en qué comunicaciones se incluiría dicho texto, se determinó que se debe revisar en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIDYD para que con apoyo de la Oficina de Sistemas se incluya en las comunicaciones previas a la rendición de cuentas que se realizará en el mes de diciembre.

No obstante a lo anterior, de la actividad retirada en el PAAC *“Incluir un texto a los peticionarios donde se invite a participar activamente en los ejercicios de rendición de cuentas”* resaltada en color rojo del siguiente cuadro, se identificó en consulta realizada en la página Web de la entidad el 12/09/2022 que no se ha realizado el retiro de dicha actividad del PAAC. **Por lo tanto, esta**

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

**Oficina recomienda para las actualizaciones efectuadas al PAAC se cumpla lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública “(...). Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad, en la sección denominada “Transparencia y acceso a la información pública”<sup>1</sup>**

Finalmente, la actividad del subcomponente 4 presentó avance del 50%, teniendo en cuenta que desde el Área de Planeación Estratégica se elaboró el Informe de Seguimiento de Rendición de Cuentas del I semestre del 2022 realizada el 19 de julio del 2022, de conformidad con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022 que fue aprobada en sesión del CIDGYD del abril del 2022.

Así mismo, desde el Área de Comunicaciones y Mercadeo aportó evidencia del documento con los lineamientos para la Rendición de Cuentas del I semestre del 2022 y el video de la transmisión en vivo de dicha rendición mediante la Red Social Facebook el 19 de julio del 2022.

**De acuerdo con lo anterior, esta Oficina recomienda que el link de la transmisión sea publicado en el botón de transparencia, enlace: <https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion-2022/>**

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 3:

Componente 3: Rendición de cuentas						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/08/2022
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	Priorizar contenidos de información y definir lenguaje de acuerdo a la caracterización de las partes interesadas.	Líderes de procesos y Oficina de Planeación Estratégica	Semestral	No se ha revisado en el 2º trimestre el lenguaje de los documentos publicados, por parte del área de Planeación Estratégica.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo,	Semestral	El equipo comercial realizó reunión con distribuidores así:  6 y 29 de abril. 23 de mayo. 24 de junio. 29 de julio 30 de agosto  La Gerencia se reunió y capacitó a loteros así:  Barranquilla: 12 de mayo. Cali: 9 de junio. Medellin: 23 de junio. Cartagena: Julio. Bogotá: Julio y agosto. Montería: Agosto.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.



<sup>1</sup> Respuesta tomada del módulo de preguntas frecuentes del DAFP, que atiende la pregunta n° 8. ¿Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones? Link [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/pf\\_plananticorruptcion\\_rendicioncuentas](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/pf_plananticorruptcion_rendicioncuentas)



**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

				- Se realizó la primera rendición de cuentas de este año, correspondiente al primer semestre del Sector Distrital de Hacienda.		
		Gerente General - Talento Humano	Trimestral		50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
		Área de Planeación y de Negocios	Semestral	La documentación del ejercicio de rendición de cuentas se realizará en julio, toda vez que la actividad se realiza semestralmente.	50	En ejecución. Se valida el avance reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Planeación Estratégica.	01/05/2022	En redes sociales de acuerdo a las diferentes publicaciones realizadas se realizaron las siguientes interacciones:  MAYO: Facebook: 269 - Twitter: 38 - Instagram: 63 - Youtube: 0 - Tik Tok: 0 Total: 370 JUNIO: Facebook: 278 - Twitter: 45 - Instagram: 71 - Tik Tok: 0 - YouTube: 2 Total: 396 JULIO: Facebook: 368 - Twitter: 26 - Instagram: 62 - Youtube: 3 - Tik Tok: 1 Total: 460.	100	Cumplida.
	Incluir un texto a los peticionarios donde se invite a participar activamente en los ejercicios de rendición de cuentas.	Comunicaciones y Mercadeo- Servicio al cliente- Subgerencia General	30/06/2022	Esta tarea se realizó el año pasado, el área de Comunicaciones envió el texto para que lo incluyeran en las respuestas de los derechos de petición, si no lo realizaran la tarea debería ser implementarla y le corresponde a Servicio al cliente.	-	Según lo informado por el área de Planeación Estratégica se retiró del PAAC.
<b>Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	Evaluación, socialización y publicación del proceso de	Oficina de Planeación Estratégica -	Semestral	El informe se realizará en el mes de julio, dado que se rinde semestralmente, el	50	En termino

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

	rendición de cuentas	Subgerencia General		correspondiente al 2º semestre de la vigencia 2021 se encuentra publicado en la página web de la entidad.		
--	----------------------	---------------------	--	---	--	--

En el componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 4 subcomponentes, así:

- Para el Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención, las dos actividades propuestas presentaron los siguientes avances:

**Para la actividad número 1**, se identificó avance del 100%, por cuanto se evidenció:

Adición y prórroga hasta el 30 de septiembre del 2022 del contrato N° 37 del 2021 con el proveedor Nacional de Televisión y Comunicaciones S.A. -NTC S.A, que brinda tecnología Closed Caption en la transmisión.

Desde la Oficina de Atención al Cliente se aportó evidencia de las actividades realizadas por el área de Comunicaciones y Mercadeo, donde se evidencia que a partir de la campaña del sorteo extraordinario de diciembre del 2021, todos los comerciales y los videos cortos de la transmisión de sorteos que suben al canal de YouTube de la entidad cuenta con closed caption y subtítulos. Dicha implementación fue socializada a los usuarios mediante campaña orgánica en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).

Así mismo, derivada de la revisión al botón de transparencia para cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para garantizar la accesibilidad realizada por el área de Sistemas y Planeación Estratégica, se implementó los subtítulos cerrados (o closed caption) en los vídeos de sorteo semanal de lotería. Adicionalmente, en la actualidad se encuentran realizando ajustes relacionados con el etiquetado, contraste y tamaños de letra planteadas, contenidos de textos en otros idiomas y estilos de compatibilidad zoom 200%.

Finalmente, de la auditoría realizada por la OCI durante los meses de julio a agosto del 2022 relacionada al cumplimiento del anexo número 1 de la Resolución 1519 de 2020 que establece criterios para la accesibilidad web e involucra a los procesos de Gestión TIC, Gestión Documental y a la Oficina de Atención al Cliente, se está en etapa de definición del plan de mejoramiento.

**Para la actividad número 2**, se identificó un avance del 50%, dado que se verificó en el SharePoint/Indicadores Estratégicos el seguimiento a los indicadores asociados a la Oficina de Atención al cliente, "IE-01 Nivel de Atención de llamadas" y "IE-02 Nivel de satisfacción del cliente", para los cuales se ha realizado su seguimiento en la periodicidad establecida; mensual y trimestral, respectivamente.

Frente al indicador de atención de llamadas la Oficina de Atención al Cliente señaló que *"informo que desde el mes de julio de 2021 no se puede actualizar el mencionado indicador debido a que, desde esa fecha la oficina de Sistemas ya no genera el archivo de llamadas, dicha observación se ha venido plasmando en el diligenciamiento "mensual" del indicador en el Share Point hasta la fecha; de otra parte y de acuerdo a lo informado suministrada por el área de Planeación, ellos vienen generando las estadísticas de la atención de llamadas de manera consolidada de todas las áreas de la entidad y manifestaron que en el cuarto trimestre de 2022 se hará un ajuste en los indicadores estratégicos y por ende en el PAAC en relación con esta actividad y el responsable que quedará en cabeza de Planeación"*

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Validado lo anterior con el área de Planeación Estratégica señaló que se está en la construcción de nuevos indicadores, con el fin de analizar la modificación y/o eliminación de dicho indicador, dado que el mismo no genera un impacto importante en la gestión de los procesos de la entidad y desde la Oficina de Sistema ya no se genera el reporte de llamadas. Finalmente, una vez sea implementada la encuesta en la Respuesta de Voz Interactiva-IVR para medir la satisfacción del cliente en atención a las llamadas telefónicas por parte de la entidad, se implementará el indicador correspondiente.

Finalmente, frente al indicador de desempeño de oportunidad en la gestión de PQRS, se validó el seguimiento con corte al mes de julio del 2022 en la herramienta Excel definida por el proceso, identificando un alto cumplimiento en la atención de las PQRS en el periodo de seguimiento.

**Por lo anterior, esta Oficina reitera la recomendación para la revisión junto con el área de Planeación Estratégica para establecer el medio por el cual se debe reportar el seguimiento del indicador relacionado con el cumplimiento de atención de PQRS.**

- En relación con el subcomponente 3, se contemplan dos acciones que se califican “En ejecución”, por ser previstas como acciones semestrales.

**Para la actividad n°1**, se identificó avance del 50%, por cuanto desde la Oficina de Atención al Cliente se informa que: 1) fueron tomadas las sesiones de los 4 módulos del Ciclo 1: "Hablemos de lo Público en el Servicio" por la jefe Oficina y la Oficial de Cumplimiento, de conformidad con la socialización a todos los funcionarios mediante correos electrónicos el 3, 6 y 14 de junio de 2022 y; 2) se realizó el 22 de junio de 2022 capacitación virtual a los funcionarios y contratistas en atención telefónica y funcionalidades de los equipos telefónicos de la entidad, contando con la participación de 26 asistentes.

De otra parte, desde la Unidad de Talento Humano se informa que durante el periodo de análisis se han realizado capacitaciones en temas relacionados a la Prevención del Acoso Laboral y Acoso sexual laboral, inducción y reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo, el nuevo régimen disciplinario de los servidores públicos, sensibilización en riesgos y controles, higiene postural u manejo de cargas, primeros auxilios, fomento en hábitos saludables en los entornos laborales, derechos humanos y salud mental.

Finalmente, mediante correos electrónicos del 10/05/2022 y 09/06/2022 invitó a los funcionarios de la entidad a realizar los cursos en formación de Competencias en Supervisión de Contratos Estatales y curso en Gestión y Administración del Tiempo; respectivamente.

**Para la actividad n°2**, se identificó avance del 50%, por cuanto se evidenció que mediante correos del 18 de mayo, 22 de julio, 25 de julio y 30 de agosto del 2022 se ha socializado la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 - Se deroga la ampliación de términos para la atención a PQRS, la Política de Atención a la Ciudadanía actualizada, el Protocolo de Atención a la Ciudadanía, la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta, y el Informe PQRS segundo trimestre de 2022 a todos los funcionarios de la entidad.

De igual forma, se verificó la publicación de los documentos internos referidos en el botón de "Transparencia" de la página web de la entidad.

- Las 2 actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO), se consideran actividades “En ejecución” ya que está programada semestralmente;

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

Para las 2 actividades se identificó avance del 50%, por cuanto se reporta que la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y la Carta de Trato Digno fueron actualizadas a diciembre del 2021 y socializadas en enero y julio de la vigencia 2022.

**Por lo anterior, esta Oficina recomienda continuar con los seguimientos que permitan analizar cambios importantes en la vigencia 2022 en materia de Atención y Servicio al Cliente.**

- Finalmente, en el Subcomponente 5 se contemplan 3 actividades las cuales presentaron el siguiente avance:

**La actividad N°1**, se cumplió en el 100% en el corte anterior; no obstante, frente a las debilidades identificadas respecto de la aplicación de la encuesta en formato Forms de Outlook a los loteros, la Oficina de Atención al Cliente señaló que dicha encuesta fue entregada a la agencia de medios para socialización al grupo de logística; por tanto, en los encuentros y capacitaciones realizadas desde la Gerencia en el periodo de mayo a agosto para este grupo de valor en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali, etc., la persona encargada del grupo de logística los apoyó con el diligenciamiento, contando a la fecha con un total de 56 respuestas.

**Para la actividad N°2** se identificó cumplimiento de la actividad en un 100%, por cuanto se reportó que la planta telefónica se encuentra actualizada y en funcionamiento bajo el contrato 45 del 2021 el cual su termino de ejecución va hasta el 2024 y cuyo objeto es *“Prestar los servicios de solución de comunicaciones unificadas proporcionando el enlace de conectividad para servicio (transporte de tráfico de voz) de conformidad con las especificaciones del anexo técnico-propuesta comercial.”*, donde ente otros servicios se solicitó licencias de tarificación para monitoreo de las llamadas de la entidad, troncales SIP para el adecuado funcionamiento de las comunicaciones unificadas, extensiones de perfiles básicos para las llamadas, entre otros.

Dadas las exigencias para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades de la entidad, la supervisión del contrato está a cargo de la Unidad de Recursos Físicos con apoyo de la Oficina de Sistemas.

**Para la actividad n°3** que se refiere a los “Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica”, al corte de seguimiento es una actividad que se encuentra pendiente de ejecución desde la vigencia 2021, debido a la no implementación de la encuesta en el Respuesta de Voz Interactiva-IVR por la Oficina de Sistemas.

En los informes trimestrales que realiza el área de Planeación Estratégica a la ejecución de los diferentes planes institucionales de la entidad, se identifica dicha actividad como “Atrasada”, toda vez que a la fecha no se han logrado culminar adecuadamente las gestiones para su implementación y cumplimiento.

**Esta Oficina reitera la recomendación al proceso Gestión TIC para efectuar las acciones necesarias encaminadas a la implementación de la encuesta en el IVR.**

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 4:

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/08/2022



**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

<p><b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b></p>	<p>Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso.</p>	<p>Secretaría General - Oficina de Sistemas - Atención al Cliente -</p>	<p>01/08/2022</p>	<p>Se prorrogó el contrato con NTC el cual contiene obligación relacionada con el uso de la tecnología closed caption en la transmisión del sorteo en vivo de la Lotería de Bogotá</p>	<p>100</p>	<p>Cumplida</p>
	<p>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).</p>	<p>Atención al Cliente</p>	<p>Trimestral</p>	<p>El indicador de atención a PQRS se ha medido mensualmente hasta mayo, junio se reportará en el mes de julio. El indicador de atención a llamadas ya no se mide, debido a que Sistemas no genera el archivo de atención a llamadas. Frente al nivel de satisfacción, se realiza mediante encuestas virtuales el informe con corte a 1º trimestre se encuentra publicado en página web, cuando se implemente encuesta telefónica, se realizará un informe adicional.</p>	<p>50</p>	<p>En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.</p>
	<p>Fortalecer las competencias de los servidores públicos. Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad.</p>	<p>Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Se socializó invitación para participar en Sesiones de cualificación ciclo "Hablemos de lo público" Dicho ciclo está compuesto por cuatro (4) módulos:  Módulo 1: Introducción a lo Público Módulo 2: Introducción al servicio a la ciudadanía Módulo 3:</p>	<p>50</p>	<p>En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.</p>



**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

				Introducción a las políticas Públicas Módulo 4: Atención a Peticiones Ciudadanas Adicionalmente, el 22 de junio se realizó capacitación en atención telefónica y y funcionalidades de los equipos telefónicos de la entidad, se contó con la participación de 26 asistentes (incluida la capacitadora)		
		Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente	Semestral	La Política de Atención a la Ciudadanía y el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas fueron socializados mediante correo institucional el 06 de abril de 2022 a todos los colaboradores de la entidad.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 4. Normativo y procedimental</b>	Socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad	Atención al Cliente	Semestral	La Política de Atención a la Ciudadanía y el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas fueron socializados mediante correo institucional el 06 de abril de 2022 a todos los colaboradores de la entidad.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía	Atención al Cliente - Gerencia	Semestral	La Carta de Trato Digno a la Ciudadanía fue socializada mediante correo institucional el 06 de abril de 2022 a todos los colaboradores de la entidad.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano</b>	Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas	Atención al Cliente - Gerencia	01/04/2022	Se actualizaron las encuestas desde el año pasado (distribuidores, gestores de rifas y juegos promocionales y concesionario) y se migraron a la herramienta forms de office, se verificará en la	100	Cumplida. Se valida el avance reportado por el área responsable.

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

				presente vigencia si es necesario ajustarla nuevamente o se mantienen las mismas, de otra parte se validará la pertinencia de actualizar la encuesta física de loteros		
	Actualización del sistema de la planta telefónica.	Sistemas, Recursos físicos	01/07/2022	La planta continua funcionando correctamente, se está adelantando la modificación del contrato para incluir las encuestas.	100	Cumplida.
	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica	Atención al Cliente – Sistemas	Trimestral	No se ha podido comenzar a realizar los informes respectivos en relación con el monitoreo a la encuesta de satisfacción telefónica ya que el área de Sistemas debe primero implementar la encuesta en el IVR y a la fecha aún no se ha realizado esa implementación por parte de la oficina de Sistemas	0	Sin iniciar

En cuanto al Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se identificó el siguiente estado por cada uno de los 5 subcomponentes, así:

- Para el subcomponente 1 se contemplan tres actividades las cuales presentaron el siguiente avance:

**La actividad número 1** de revisión y actualización del protocolo de publicación página web e intranet, se identificó como cumplida en un 100%, dado que mediante correo electrónico del 02/09/2022 el área responsable aportó el “*Protocolo para publicación y actualización del botón de transparencia y acceso a la información pública en la página web institucional*”.

No obstante, en consulta realizada por esta Oficina el 12/09/2022 a la Intranet de la entidad se identificó que el protocolo no se encuentra publicado, por tanto, **se recomienda a la Oficina de Sistemas surtir la gestión correspondiente para su publicación.**

Si bien no se aportó evidencia para validar el **avance de la actividad número 2**, los líderes de los procesos como productores de información relevante a comunicar a las partes interesadas en cumplimiento con la normatividad, solicitan a la Oficina de Sistemas la publicación en el botón de transparencia de la entidad, la información de interés a comunicar por normatividad.

Desde la OCI, mediante correos electrónicos enviados durante el II Cuatrimestre del 2022, solicitó al área de Sistemas ajuste a la estructura de los numerales 4.9 Informes de gestión, evaluación y auditoría (subnumerales 4.9.5 y 4.9.6) y 4.10 Informes de la Oficina de Control Interno

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

(subnumerales 4.10.1, 4.10.2 y 4.10.3); así mismo, se han remitido las solicitudes para publicación de los informes de ley, internos y de auditoría realizados de conformidad con el Plan Anual de Auditoría 2022, versión 4.

- **Para la actividad N°3** se identificó un avance del 50%; el área de Planeación Estratégica realizó seguimiento a la información contenida en el botón de transparencia de la entidad, la cual fue comunicada a la Gerencia y los líderes de los procesos mediante memorando interno n°3-2022-608 del 06 de junio de 2022, donde se identifican las inconsistencias de la información publicada, a fin de que los responsables surtan las gestiones correspondientes para su ajuste.

De acuerdo con lo anterior y la verificación realizada el 05/09/2022, **esta Oficina recomienda a los líderes de los procesos efectuar revisión de la información publicada y en los casos que correspondan solicitar actualización acorde con las actividades desarrolladas en el año 2021 y el periodo transcurrido del 2022, dado que:**

**1) se identificaron situaciones en que los enlaces publicados no direccionan a la información que hacen referencia.**

**2) cumplimiento en un alto porcentaje de los resultados a obtener en el formulario del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA que actualmente se diligencia por el área de Planeación de conformidad con la Directiva 014 de la Procuraduría General de la Nación expedida el 30 de agosto del 2022.**

- La actividad contemplada en el Subcomponente 2 presentó avance del 66%, dado que las PQRS relacionadas en los informes de los meses de mayo a julio, realizados y publicados por la Oficina de Atención y Servicio al Cliente, se han respondido dentro de los términos de Ley; el informe del mes de agosto está en proceso de elaboración.
- La actividad contemplada en el Subcomponente 3 se cumplió en un 100%, dado que en correo del 01/09/2022 el área de Planeación Estratégica reportó el esquema de publicación actualizado, el cual contiene la estructura para el cumplimiento del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Para el subcomponente 4, se identificó avance del 67%, dado que lo reportado por el área responsable fue validado directamente en el canal de YouTube de la entidad el 05/08/2022, donde se identificó que los videos de los resultados de cada sorteo realizado durante el periodo de análisis están disponibles para el acceso de las partes interesadas (17 videos publicados)
- Para la actividad del subcomponente 5, se identificó avance del 54%, por cuanto se revisó el botón de transparencia de la entidad, donde se encuentran publicados los informes de PQRS emitidos por la Oficina de Atención al Cliente hasta el mes de julio del 2022. El informe del mes de agosto se encuentra en desarrollo, según lo indicado por el líder del proceso.

De otra parte, el Informe de Seguimiento a las PQRS del I Semestre del 2022 remitido por la Oficina de Control Interno mediante memorando N°3-2022-938 del 03/08/2022 y se encuentra publicado en la página Web de la entidad.

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 5:

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 a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/08/2022



## INFORME FINAL DE AUDITORIA

<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet.	Sistemas	01/04/2022	Se está actualizando el documento.	100	Cumplida
	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Líderes de procesos.	Cada vez que exista la necesidad.	<p>Correo 25 de mayo de 2022. Resolución 67 de 2022. Se solicitó actualizar de acuerdo con la necesidad</p> <p>La OCI, Teniendo en cuenta la revisión efectuada por el área de Planeación en el anexo del memorando 3-2022-608 del 06 de junio de 2022, revisó y solicitó al ingeniero responsable del área de sistemas la actualización y publicación de los informes emitidos por la OCI (vigencias 2020-2022 e informes históricos)</p> <p>Correos electrónicos asunto del 23/05/2022 a 28/06/2022</p> <p>El 14 de junio del 2022, se realizó reunión con el ingeniero responsable del área de sistemas para revisión de los ajustes a la pág. WEB solicitados.</p> <p>Al 28 de junio del 2022, se dio conformidad a las solicitudes elevadas durante los meses de mayo y junio.</p>	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno - Oficina de Planeación Estratégica	Semestral	El área de Planeación Estratégica realizará seguimiento en el mes de julio, dado que la actividad es semestral	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Líderes de los procesos - Atención al cliente.	Mensual.	Se da estricto cumplimiento ver informe de PQR y se cuenta con una Política de prevención del daño antijurídico	66	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Actualizar el esquema de publicación y relación de información mínima publicada.	Oficina de Planeación Estratégica	30/08/2022	Se cuenta con el esquema de publicación de la información actualizado	100	Cumplida.
<b>Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Generar el video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá	Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General	Semanal.	<p>Cuenta YouTube - Vídeos:</p> <p><a href="https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos">https://www.youtube.com/user/loteriadebogota/videos</a></p>	67	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la</b>	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web	Todos los líderes - Control Interno	Atención al Cliente: Mensual OCI: Semestral	Mediante memorando n°3-2022-752 del 01/07/2022, se solicitó a la Oficina de Atención al	54	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

<b>Información Pública</b>				Cliente la información para consolidar el informe de seguimiento a PQRS del I semestre del 2022. El informe se presentará a finales del mes de julio, de conformidad con el PAA 2022, versión 3	
----------------------------	--	--	--	---	--

Respecto del Componente 6: Iniciativas adicionales se identificó el siguiente estado por cada uno de los 2 subcomponentes, así:

- Respecto de la actividad asociada al Código de Integridad, se identificó un avance del 50% por cuanto se expidió la Resolución 83 de junio 02 del 2022 *“Por la cual se deroga la Resolución N°000132 del 07-sept-2018, mediante el cual se dispuso la adopción del Código de Integridad de la Lotería de Bogotá, y se adopta el Código de Integridad y de Ética de la Lotería de Bogotá”*.

Así mismo, mediante correo electrónico del 24/06/2022 se socializó a todos los funcionarios de la entidad el nuevo código de integridad.

**De acuerdo a lo anterior, esta Oficina recomienda a la Unidad de Talento Humano realizar actividades para la implementación y evaluación de la apropiación de los valores y principios por parte de los funcionarios de la entidad.**

- Respecto de las actividades asociadas a la Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad, se identificó:

**La actividad número 1** presenta avance del 50%, por cuanto mediante correo electrónico del 31/08/2022 se remitieron los siguientes documentos:

- ACUERDO N° 10 DE del 26 de mayo de 2022 “por medio del cual se actualizan las Políticas del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) de la Lotería de Bogotá”.
- Resolución 83 de junio 02 del 2022 “Por la cual se deroga la Resolución N°000132 del 07-sept-2018, mediante el cual se dispuso la adopción del Código de Integridad de la Lotería de Bogotá, y se adopta el Código de Integridad y de Ética de la Lotería de Bogotá”, donde se incluyó lo relacionado al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.
- Soportes de capacitaciones y talleres recibidos por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar-CNJSA entre mayo y julio del 2022.
- Socialización de políticas, manuales, código de integridad relacionado con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM en las carteleras informativas en cada piso de la entidad, el grupo de WhatsApp para comunicación interna de la entidad, correos electrónicos, etc.

**La actividad número 2** presenta avance del 50%, dado que, mediante correo electrónico del 31/08/2022 se remitieron soportes del seguimiento y aprobación a las políticas del manual en el marco de la Junta Directiva, sesiones del 26 de mayo y julio 28 del 2022.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

La actividad número 3 “Integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción en la entidad” se cumplió en un 100% en el corte anterior.

A continuación, se presenta el estado discriminado de cada una de las actividades del Componente 6:

Componente 6: Iniciativas adicionales						
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES a 30/06/2022	%	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO a 31/08/2022
Código de Integridad	Socialización y sensibilización del Código de Integridad	Unidad de Talento Humano	Anual	No reportó seguimiento.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.  Aunque el proceso no reportó en el SharePoint el seguimiento, la OCI realizó consulta en los correos enviados por la Unidad durante el periodo de evaluación para identificar el avance de la actividad.
Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad.	Revisar, ajustar y socializar el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento - Líderes de procesos	Semestral	Se realizó capacitación y se verifica por parte del Oficial de cumplimiento.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.
	Realizar seguimiento a las políticas del manual	Oficial de Cumplimiento	Semestral	No reportó seguimiento.	50	En ejecución. Se valida lo reportado por el área responsable.  Aunque el proceso no reportó en el SharePoint el seguimiento, la OCI recibió respuesta y soportes mediante correo electrónico del 31/08/2022.
	Integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción	Gerencia General	sep-22	Adicionalmente a la actualización de las Políticas Anticorrupción y Gestión Antisoborno en sesión del CIGYD llevada a cabo en diciembre de 2021, se integraron las funciones de cumplimiento, en el cargo Oficial de Cumplimiento, provisto en la vigencia 2021.	100	Cumplida. En el acuerdo 09 del 20 de septiembre del 2021, “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Lotería de Bogotá”, en el artículo tercero se definieron las

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO:	FRO102-484-1
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	25/05/2022

	n en la entidad.					obligaciones del Oficial de Cumplimiento, haciendo referencia la N°14 a "Proporcionar asesoramiento, orientación y capacitación al personal de la Lotería de Bogotá sobre el SGAS y las políticas anticorrupción".
--	------------------	--	--	--	--	--

## CONCLUSIONES

- De las 33 actividades previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC vigencia 2022, en los 6 componentes:
  - 10 actividades (30%) presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto para el periodo de reporte.
  - 21 actividades (64%) presentan avances acordes o avances parciales, pero se encuentran en término pues tienen fecha programada posterior al corte, o están previstas como actividades semestrales.
  - 2 actividades (6%) no presentan avances (actualización de los datos en el SUIT e implementación de la encuesta IVR)

COMPONENTE	N° DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	EN EJECUCIÓN	SIN INCIAR
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	5	3	2	
Componente 2: Racionalización de trámites	2		1	1
Componente 3: Rendición de cuentas	6	1	5	
Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	9	3	5	1
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	7	2	5	
Componente 6: Iniciativas adicionales	4	1	3	
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>2</b>
		<b>30%</b>	<b>64%</b>	<b>6%</b>

- Se identifican avances significativos durante este periodo frente a la evaluación realizada en el primer cuatrimestre respecto del seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de las actividades planteadas; así mismo, se insta a continuar con el compromiso por parte de los líderes de los procesos como primera línea de defensa y así lograr un resultado favorable que derive en el cumplimiento efectivo de este Plan para la vigencia 2022.
- Respecto de la acción *“Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica”* del Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano del Componente 4: Servicio al Ciudadano, que hace referencia a la implementación de la encuesta en el IVR para la medición de la satisfacción del cliente, desde la Oficina de Atención al Cliente no se han logrado realizar los informes trimestrales.
- Respecto de la acción *“Actualizar los datos de operación de los trámites y OPAS en SUIT”* del Componente 2: Racionalización de trámites, no se han logrado realizar las actualizaciones trimestrales a los 8 trámites y OPAS en SUIT por cuanto el usuario para el gestor de datos de operación se encuentra pendiente de creación por falta de datos a remitir por el jefe de la Unidad de Loterías.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FRO102-484-1</b>
		<b>VERSIÓN:</b>	<b>1.0</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>25/05/2022</b>

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere la atención de las recomendaciones dadas por esta Oficina para las actividades que si bien presentan avances significativos, contienen debilidades en su implementación, a fin de lograr un cumplimiento efectivo.
- Respecto de las 2 actividades que se identificaron como “Sin iniciar” en este seguimiento, se recomienda adelantar las gestiones correspondientes que permitan el avance y cumplimiento de estas durante la vigencia 2022.

Atentamente,

Elaboro: Manuela Hernández Jaramillo – Profesional Contratista Oficina de Control Interno  
 Reviso y Aprobó: Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez- Jefe Oficina de Control Interno