

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

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

**SEGUIMIENTO PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Corte Agosto 31 2019

Distribuido a: JEMAY PARRA MOYANO
Gerente General

Copias: Liliana Lara Méndez
Profesional Oficina de Planeación

Emitido por: GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno

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

Contenido

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

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

1. OBJETIVO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación independiente respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá, en el periodo 01 mayo - 31 de agosto de 2019

Alcance

La evaluación comprende los avances con corte a agosto 31 de 2019, de todas las actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, contenidas en el "Plan de Acción de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2019, y se realiza con base en la información publicada en la carpeta "Seguimiento Plan de Acción y PAAC 2019", con corte al 31 de agosto de 2019.

2. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

El seguimiento reportado se adelantó con base en lo previsto en la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

El literal E del numeral III del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que hace parte integral del Decreto 124 de 2016., respecto del seguimiento de los riesgos de corrupción, señala

"Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31."

En cumplimiento de dicha disposición, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2019, el cual abarca los siguientes componentes:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

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

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

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

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

Componente 6: Iniciativas adicionales: Prevé actividades relacionadas con la socialización y sensibilización del Código de Integridad, lo mismo que la socialización de las actividades adelantadas sobre el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT.

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en la carpeta pública de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Plan de Acción y PAAC 2019, consultado por última vez, el día 9 de septiembre de 2019, y se validaron solo aquellas actividades con cortes periódicos (semanales, mensuales o trimestrales) y aquellas cuya fecha programada está prevista para antes del 31 de agosto de 2019, con los siguientes resultados:

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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

Observaciones de Auditoría

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	%	Observaciones
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos.	La Política de Administración De Riesgos fue publicada en la página web en la ruta https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/	100	La Política de Administración De Riesgos fue aprobada por el Comité CICCI
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	La Política de Administración De Riesgos fue publicada en la página web en la ruta https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/	70	En la página web de la entidad, botón de transparencia, en el link de planeación, se encuentra la información relativa a la gestión de riesgos y dentro de esta, la Matriz de Riesgos 2019 www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/planeacion/Matriz%20de%20Riesgos%202019.xlsx Al revisar el contenido de la misma, se encuentra que, para efectos de clasificar los riesgos en la columna "CLASE", se establecen dos opciones a saber: "GESTIÓN", y "GESTIÓN Y CORRUPCIÓN"; en tal sentido, la información sobre los riesgos de corrupción, no se encuentra debidamente identificada, conforme a las orientaciones que sobre el particular se encuentran en los documentos del DAFP
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación de la política y del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	La Política de Administración De Riesgos fue publicada en la página web en la ruta https://www.loteriadebogota.com/gestion-riesgos/	70	La política de riesgos se encuentra ajustada y publicada, no obstante, el mapa de riesgos de corrupción debe ser ajustado, pues el que se encuentra publicado en la página web, no atiende las orientaciones del DAFP SOBRE LA MATERIA
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	No hay reporte de avance por parte de las áreas responsables	0	Durante el período de reporte, no se encuentra evidencia documentada de la realización de actividades relacionadas con la revisión de los riesgos y su evolución, por parte de los líderes de los procesos o de otras instancias al interior de la entidad.
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	La OCI ha realizado los seguimientos y presentado los informes correspondientes con corte a abril 30 y agosto 31 de 2019. Se encuentra en ejecución el contrato para la revisión y ajuste del mapa de riesgos; se realizó reunión con la Oficina de planeación y el asesor contratado y se definieron los criterios para dicho ajuste, a partir de lo previsto en la metodología definida por el DAFP	66	La OCI ha realizado los seguimientos y presentado los informes correspondientes con corte a abril 30 y agosto 31 de 2019

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

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

De los cinco (5) subcomponentes definidos, en los subcomponentes 1 y 5, se encuentra un cumplimiento del 100%, de las actividades previstas a la fecha de corte; en los subcomponentes 2 y 3 el avance es parcial y se encuentran vencidas de acuerdo con lo programado y en el subcomponente 4 no se evidencia reporte de avance por parte de las áreas responsables.

Componente 2: Racionalización de trámites				
Subcomponente/ procesos	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	%	Subcomponente/procesos
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.	"No se han presentado nuevos OPAS o trámites, los que tiene la entidad ya fueron incorporados en el SUIT."		Se mantiene la situación reportada en el informe anterior

En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente, respecto del cual se informa por parte del área responsable que "No se han presentado nuevos OPAS o trámites, los que tiene la entidad ya fueron incorporados en el SUIT.".

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente/pr ocesos	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	%	Subcomponente/procesos
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Priorizar contenidos de información y definir lenguaje de acuerdo a la caracterización de las partes interesadas.	En Comité del 04 de junio, la oficina de Planeación presentó las actividades realizarse en la audiencia de rendición de cuentas, en cada una de sus etapas (previo, durante y posterior) a la audiencia de rendición de cuentas, incluida la presentación, la cual se recomendó realizar en un lenguaje incluyente, dada la participación de los vendedores de Lotería.	100	Se verifica el avance reportado por el área
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Documentar los ejercicios de encuentro con Loteros y otras partes interesadas (distribuidores) y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados, así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	El 07 de junio se realizó actividad con loteros para el diligenciamiento previo a rendición de cuentas. Se realizó Audiencia de rendición de cuentas el pasado 27 de junio de 2019.	100	Se verifica el avance reportado por el área

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Se programaron 21 actividades relacionadas con el ejercicio de rendición de cuentas, actividades que fueron aprobadas por el Comité. Todas las actividades se cumplieron en un 100%.	100	Se verifica el avance reportado por el área
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación del proceso de rendición de cuentas	Se realizó informe y se publicó en la página web de la entidad.	100	Se verifica el avance reportado por el área

En relación con el Componente 3: Rendición de cuentas, se verifica el cumplimiento completo y oportuno de todas las actividades propuestas.

Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente/procesos	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	%	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Revisar, ajustar y aprobar de manera formal la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente conforme a las directrices de la Presidencia de la República.	No hay reporte de avance por parte de las áreas responsables		Se mantiene la situación reportada en el informe anterior
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar ante el Centro de Relevo convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso.	No hay reporte de avance por parte de las áreas responsables		Se mantiene la situación reportada en el informe anterior
	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).	Los informes fueron realizados y presentados mensualmente	70	Revisado el reporte "Tablero Integrado de Mando V.2 2018 - Atención al Cliente" publicado en la carpeta de planeación P:\Cuadro de mando Estratégico; se encuentra que, respecto de los indicadores de Nivel de atención de llamadas Nivel de satisfacción de cliente; solo se encuentran registros hasta el mes de junio de 2019 y en los mismos se reportan una disminución en los indicadores reportados. En cuanto al indicador de oportunidad en la atención de las PQRS, el seguimiento del mismo se realizó durante todo el periodo y su medición arrojó un cumplimiento de 100%
Subcomponente 3. Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos.	No hay reporte de avance por parte de las áreas responsables		Se mantiene la situación reportada en el informe anterior

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Subcomponente 4. Normativo y procedimental	Actualizar el procedimiento de atención de PQRS	La actualización del procedimiento Fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en junio de 2019	100	Se verificó lo reportado por el área responsable
	Actualizar y socializar la Política de Atención al Cliente de la entidad.	Una vez aprobada el día 31 de enero de 2018, la Política de Atención al Cliente fue socializada a todos los funcionarios de la Lotería de Bogotá.	100	Se verificó lo reportado por el área responsable
	Actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍ	La Carta de Trato Digno a la Comunidad se encuentra actualizada	100	Se verificó lo reportado por el área responsable
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	Actualizar por procesos la matriz de caracterización de las partes interesadas en la Lotería de Bogotá.	Se remitió a los líderes de procesos correo electrónico para que verificaran las partes interesadas en cada uno de los procesos, y de esta manera actualizar el documento de partes interesadas realizado en agosto de 2018, en caso de ser necesario. La oficina de planeación verificó con los líderes posibles cambios en las partes interesadas, evidenciándose que no se ha modificado, de acuerdo al documento realizado en agosto de 2018.	100	Se verificó lo reportado por el área responsable
	Realizar medición de satisfacción de los ciudadanos.	Estos informes se envían trimestralmente a la Alcaldía Mayor de Bogotá	40	En la matriz de seguimiento a indicadores, se encuentra el reporte del seguimiento al indicador, con corte a junio 30 de 2019. No se encuentra evidencia de la publicación de dichos informes en la página web de la entidad

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

Los subcomponentes 1 y 3 no reportan avance por parte del área responsable; en el subcomponente 2, una de las 2 actividades previstas, reporta no reporta avance por parte del área responsable, y en la otra se evidencia un avance parcial; el subcomponente 4 reporta un cumplimiento satisfactorio en las tres actividades previstas, en tanto que el subcomponente 5, reporta avance parcial en sus dos actividades.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información				
Subcomponente/procesos	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	%	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia).	Para efectos del diligenciamiento del reporte del Índice de Transparencia Activa de la PGN, se revisó por parte de la Oficina de Planeación que estuviera actualizada la información publicada en el Botón de Transparencia.	80	La OCI realizó verificación de una muestra de los ítems previstos en la norma sobre el botón de transparencia, evidenciando desactualización y/ incompletitud de la información publicada
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Los informes de PQRS se envían mensualmente en la mayoría de los casos la respuesta se da oportunamente	100	La OCI realizó seguimiento son corte a junio 30 de 2019, verificando la oportunidad en la atención de las PQRS; se identifican observaciones respecto del registro de la información en el sistema.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el inventario de activos de información, el esquema de publicación y el índice de Información Clasificada y Reservada.	No hay reporte de avance por parte de las áreas responsables		Se mantiene la situación reportada en el informe anterior
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	Permitir el acceso en video del resultado de cada sorteo de la Lotería de Bogotá	Se realiza semanalmente la publicación en el canal de YouTube.		La información de la transmisión de los sorteos se encuentra publicada en el link https://www.youtube.com/user/loteriadebogota
	Incorporar en la página principal, nota sobre el contenido del link FAQs	La oficina de sistema modificó el título del link FAQs, por el título PREUNTAS FRECUENTES, con el fin de cumplir con lenguaje claro y de fácil acceso.		Se verifica que en la página web de la entidad en el Link https://www.loteriadebogota.com/faqs / se encuentra bajo el título PREUNTAS FRECUENTES
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS.	Los informes fueron realizados y enviados mensual y trimestralmente a los Entes de Control		La OCI verifica el envío de los reportes mensuales por parte del área responsable, realiza el seguimiento trimestral y publica el informe semestral

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

Los subcomponentes 2, 4 y 5, reportan cumplimiento del 100% de las actividades previstas a la fecha de corte; el subcomponente 1 registra un avance parcial y el subcomponente 3, no reporta avance por parte del área responsable.

Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente/pr ocesos	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	%	Observaciones
Código de Integridad	Socializar y sensibilización del Código de Integridad	Socialización y sensibilización sobre el Código de Integridad que se ha adelantado, es su publicación den la página web.	40	Actividad vencida Durante el periodo de reporte, no se registran avances en esta materia.
Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT	Socializar las actividades adelantadas sobre el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT	No hay reporte de avance por parte de las áreas responsables		Se mantiene la situación reportada en el informe anterior

Respecto del Componente 6: Iniciativas adicionales; el subcomponente 1, reporta un avance parcial y se encuentra vencido, de acuerdo con lo programado; en tanto que, el subcomponente 2, no reporta avance por parte del área responsable.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

CONCLUSIONES:

De las 28 actividades previstas en los 6 componentes, 14 presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto a la fecha de corte; 4 presentan avance parcial; 3 actividades, aun cuando reportan algún nivel de avance, se encuentran vencidas a la fecha de corte y 7 no reportan avances.

Se evidencia un avance importante en el nivel de cumplimiento de las actividades, no obstante, se reitera la situación observada en el informe anterior, respecto a la falta de gestión y/o ausencia de reporte respecto de un alto porcentaje de las actividades programadas.

RESUMEN GENERAL

Actividades cumplidas	14	46%
Actividades con avance parcial	4	14%
Actividades vencidas o sin avance reportado	10	40%


GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control Interno