



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANO

2016

Seguimiento Agosto 2016



SEGUIMIENTO

I. COMPONENTES

Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Estrategia	Observaciones
Revisar el mapa de riesgos de corrupción	Se viene realizando por parte del Profesional de Riesgos la actualización del mapa de riesgos del Plan
Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Se viene realizando por parte del Profesional de Riesgos la actualización del mapa de riesgos del Plan
Socialización al interior de la entidad el mapa de riesgos	Se socializó el Mapa de Riesgos y el Plan Anticorrupción mediante las auditoria internas de calidad
Reforzar su conocimiento en todos los niveles de la entidad	Se tiene publicado en la Intranet y en la WEB de la Entidad para conocimiento de todos los funcionarios
Efectuar medición de los posibles riesgos	Se tiene definida la medición en el Análisis de Riesgos de la tabla de Riesgos de Corrupción e igualmente se realiza análisis y medición de los controles y el seguimiento para el riesgo residual con su respectivo indicador de gestión
Asociación con tipologías de delito	Se añadió la columna con el tipo del riesgo de acuerdo con el documentos Conpes 3714
Publicar en la página web el Plan	Se realizó publicación desde el mes de marzo y a la fecha se tiene publicado, dándole cumplimiento a lo establecido en Decreto 124 del 26 de enero de 2016

Nota: se anexa matriz de riesgos actualizada

Componente II. Racionalización de Trámites

Estrategia	Observaciones
Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP	Se encuentra en revisión de los trámites que debe implementar la entidad
Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, lo anterior con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados (Trámites en Línea), teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC	Se encuentra en revisión
Informes de seguimiento de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la Entidad	Se ha realizó seguimiento y no se encuentra con avances significativos
Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad	En la revisión a la fecha se encuentra actualizado

Componente III. Rendición de cuentas

Estrategia	Observaciones
------------	---------------

Fortalecer la participación ciudadana, aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público y se incluye el análisis de la ejecución de los objetivos con base en el logro de la Gestión	<p>Dentro del componente de Rendición de cuentas se viene publicando la información institucional de conformidad con la Ley 1712 de 2014, procesos misionales y de apoyo, informes de gestión, evaluación y seguimientos de la Oficina de Control Interno, resultados de la Lotería, Planta de cargos, manuales, entre otros.</p> <p>Se informa la gestión de la entidad a través de diferentes canales de atención entre ellos comunicados de prensa, el informativo radial.</p> <p>Se capacita al personal de Benedan y se realiza la inducción y realizó encuesta por parte de la Caja de compensación con dicho resultado se pretende articular con el Plan de capacitación de la actual vigencia.</p>
---	--

Componente IV. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Estrategia	Observaciones
Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.	La entidad cuenta con un seguimiento de atención de PQRS.
Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial	Se realiza la gestión de las PQRS y se realiza la encuesta de satisfacción
Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía	En el programa de gestión documental se cuenta con las Tablas de Retención Documental desactualizadas, se vienen realizando esfuerzos en la organización del archivo documental.
Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Ser vicio	La entidad cuenta con un procedimiento de atención de PQRS, así mismo se articulo con el Plan de desarrollo en la Línea 7 Gobernanza, igualmente se implementará un solo mecanismo de atención al ciudadano, el cual se diseñara de acuerdo a la normatividad vigente.

Componente V. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Estrategia	Observaciones
Continuar con la implementación de Ley 1712 de 2014 y mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública	La publicación ordenada y el esquema de publicación hacen parte de la nueva página Web de la Entidad. En la actual página web se viene publicando y actualizando toda la información de gestión y seguimiento de BENEDAN. Se están diseñando las Políticas de Seguridad de la Información

Componente VI. Gestión ética

Estrategia	Observaciones
Socialización del programa de gestión ética de la entidad	Se ha socializado a través del boletín informativo y de las pantallas en los equipos de trabajo.
Reconocimiento de comportamientos éticos de los servidores de la Beneficencia de Antioquia	Se realiza reconocimiento a través de las actividades de bienestar
Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de Buen Gobierno	Benedan cuenta con el Código de Buen Gobierno el cual fue aprobado por la junta directiva el cual incorpora los principios y valores éticos, así mismo se actualizará a los resultados de la nueva estructura administrativa

IDENTIFICACIÓN					MEDIDAS DE MITIGACIÓN					SEGUIMIENTO										
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		ANÁLISIS					Tipos de control	VALORACIÓN				Acciones	EFECTIVIDAD					
				Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	Convención		Control	Control Doc.	Efectividad	Rango		Responsable	Evaluación	Control	Riesgo Residual	Nivel	Indicador
		N°	Descripción																	
Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatez Falta de visión a largo plazo Falta de asesoría Poca prioridad en la planeación Deficientes elementos de medición de la eficacia de la aplicación de la planeación, que permitan evidenciar sus beneficios No integración del personal en los procesos de planeación Falta de cubrimiento en la planeación 	34	Planeación Inadecuada	4	5	20	Extremo	INACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de asesores externos Compromiso de la alta dirección Plan de acción con medición y seguimiento Plan de acción y planificación del Sistema de Gestión de Calidad 	5	3	15	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Planes de acción elaborados con anticipación Desarrollo de la planeación estratégica a largo y corto plazo. Valoración de proyectos Seguimiento de Balance Scorecard Valoración de riesgos Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad 	Gerente	20	15	1.33	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad Global de la Empresa Efectividad en el Cumplimiento de Proyectos
Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> No dar respuesta a los Derechos de Petición No ejercer debido control en Apuestas permanentes No aplicar las disposiciones legales No suministrar de manera oportuna y confiable la información requerida por los organismos de control No implementación de acciones correctivas a los requerimientos de los organismos de control No realizar el sorteo de la lotería de Medellín Contrataciones mal encaminadas No culminar el proceso de saneamiento contable No tener asegurados todos los bienes de la Entidad Investigaciones represadas, vencimiento de términos. Pérdida de dinero en la administración del disponible 	35	Sanción	3	5	15	Extremo	INACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Resolución internas Auditorias, revisión, Requerimientos y comunicados por parte de la dirección de apuestas Procedimiento documentado, Identificación de leyes por parte de la Jurídica Direccionamiento a las áreas relacionadas Listado de informes a Enviar a los organismos de Control. Seguimiento a los planes y comités de mejoramiento Planes de Contingencia para el sorteo Control a través de un comité para la toma de decisiones de inversión. Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación 	5	5	25	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento a una sola área como responsable de la respuesta al derecho de petición Conocimiento de la resolución interna y de la normatividad vigente Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo Evaluación del cumplimiento de requisitos por concesionario, Nomograma para la identificación de toda la normatividad aplicable a la empresa Seguimiento a los planes de mejoramiento Observaciones ajustadas a la Ley Indicador del avance del saneamiento contable Solicitarle a las entidades financieras la implementación de controles 	Gerente	17.45	17.18	1.01	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad de los Procesos

Gestión Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> No incremento de base de consumidores Cierre de agencias Envejecimiento de fuerza de ventas Mala imagen de las otras loterías Falta de incentivos a loteros Situación económica crítica del país Reglamentación del sector muy estricta Falta de cobertura No cumplimiento o desviaciones Plan de Mercadeo 	04	No incremento en ventas	4	4	16	Extremo INACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Potencializar el canales Electrónico Controles administrativos y operativos que garanticen la buena operación de la entidad Realizar promocionales Evaluaciones a través de Fedelco Medición permanente del Plan de Mercadeo 	4	4	16	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de nuevos canales Implementación de Plan de Mercadeo Renovación de la imagen de lotería Campaña institucional con Fedelco Establecer promocionales constantes al canal y a los consumidores Evaluación constante de la ley. 	Director Comercial	16	16	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento ventas lotería
Gestión Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Plan de premios que no cumple expectativas del mercado Ausencia de asesoría óptima y oportuna al cliente No cumplir con la entrega del producto luego de cumplir requisitos Legislación Nacional 	07	No satisfacción del cliente	3	5	15	Extremo INACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> Medición y control de la satisfacción del cliente por medio de una muestra semestral Definición de zonas y responsables 	4	3	12	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación anual con el total de la muestra, con el fin de generar un análisis general del mercado Potencializar el Servicio al Cliente CRM 	Director Comercial	15	12	1.25	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad Quejas y Reclamos
Gestión Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento del costo/beneficio Desconocimiento de la cobertura real de las estrategias Las campañas no llegan al público objetivo Falta manejo de los medios de comunicación No se involucra a todo el personal de la entidad No se publican los ganadores 	06	No evaluar los resultados de los Promocionales	3	2	6	Medio TOLERABLE	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de conveniencia Definición de público y medición de cobertura Planes de medios Adecuado manejo de comunicación interna – Correo Interno Divulgación ganadores 	2	3	6	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de factibilidad definiendo el impacto deseado Definir segmentos concretos (Sector – Consumidor – Lotero) Definir medios de comunicación teniendo presente el segmento Publicar ganadores en los mismos medios en que se divulga el promocional 	Director Comercial	6	6	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento ventas lotería Participación LM en mercado Gasto Publicidad
Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> Fallas técnicas Ausencia de personal técnico Ausencia de equipos Falta de contratación con medios 	08	No transmisión del sorteo	5	2	10	Alto MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> Permanecer en el sitio de transmisión con las autoridades hasta que se solucione el problema para poder transmitir el sorteo, Informar al público sobre las fallas técnicas. Cumplimiento de procedimiento interno Solicitud al proveedor de constancia donde indica que posee personal y equipos suficientes para cubrir el evento Plan de contingencia del medio Permanencia de equipo técnicos en BENEDAN Seguimiento a cronograma de contratación 	5	3	15	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las obligaciones contractuales 	Director Logística	10	15	0.66	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Transmisión en directo

<p>Gestión Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia del personal a realizar el sorteo Desconocimiento de horarios de las actividades del sorteo Falta de control al ingreso del Templo de los Millones Falta de control de ingreso de objetos al Templo Falta de alertas de apertura del Templo de los Millones Falta de medios de control para el ingreso del personal al templo Falta de seguimiento de actividades dentro del Templo Ausencia de sellos para la apertura de urnas Falta de espacios para guardar las baloterías Falta de control para la manipulación de las balotas Falta de pesaje de balotas Falta de seguimiento a la tendencia de la numeración Falta de ubicación de las balotas en el equipo neumático Falta de verificación de ventas de la billetería Falta de seguimiento a los billetes no vendidos Falta de información de ventas Falta de seguimiento al sorteo Falta de seguimiento a los resultados del sorteo Falta de información al público en general del sorteo Falta de cierre del sorteo Falta de video institucional del sorteo 	<p>59</p>	<p>Fraude en el sorteo</p>	<p>5</p>	<p>3</p>	<p>15</p>	<p>Extremo INACEPTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de funcionarios a realizar el sorteo Cronograma de funcionarios y cambio de horario al personal que asiste al sorteo Autorización del personal para ingresar al Templo Revisión de Celulares y bolsos son dejados en la portería Alarma de seguridad de vigilancia privada por fuera de las instalaciones Ingreso al templo mediante clave electrónica 8 Cámaras de seguridad para 174 mts² de área del templo de los Millones Sellos de seguridad de urna (Vinilo destructible respaldo 80) Cajas fuertes, Guantes e Imanes Balanza electrónica 10 pruebas aleatorias de tendencia para verificar la caída de un mismo número Sorteo de ubicación de los juegos de balotas en el equipo neumático Recibo de llamadas de confirmación de la devolución Recibo de correo electrónico Recibo devolución por la WEB Recolección de la billetería a los distribuidores no vendida en el País Cierre de devolución Envío de ventas a la Súper Intendencia Nacional de Salud Grabaciones permanentes desde el inicio del sorteo del premio mayor hasta el último seco Digitación de los resultados en sistema Signus Resultados escritos ingresada por los delegados para confrontar con el resultado impreso por Signus Visualización de los resultados por el público Visualización de medios de los resultados Transmisión en vivo del sorteo del premio mayor Y Subida de información a la WEB del sorteo Publicidad de volantes Escrutinio informe de resultados 	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>25</p>	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planilla autorizada por Gerencia, Teleantioquia, Secretaría de Gobierno de Medellín, Representante de Gerencia, Representante de las apuestas permanentes, Presentadora Se invita a cualquier persona que quiera hacer presencia Cronograma del personal Libro de vigilancia Locker Registro de los autorizados Administrador de claves Grabación permanente Se lleva libro de sellos Autorización de apertura de las cajas fuertes Colocación de guantes Imanes para verificar balotas Certificación balanza Grabación del pesaje Planilla de pruebas Aplicativo Signus Líneas de atención al público Correo electrónico Archivo enviado con 30 min Recibo de confirmación carga Cámaras de seguridad Grabación Teleantioquia Aplicativo Signus Planilla de resultados Vidrios de seguridad Televisores ubicados dentro del templo para verificar el sorteo Teleantioquia Video Youtube del sorteo WEB Lotería de Medellín Grabación en CD del sorteo Informe de resultados Súper Intendencia Nacional de Salud Resultados Concesionario de Apuestas Permanentes Resultados Gtech Impresor de hojas de resultados Se debe hacer un video donde se aprecie todo el sorteo en sus actividades 	<p>Director Logística</p>	<p>15</p>	<p>25</p>	<p>0.66</p>	<p>Tolerable</p>	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia en la realización del sorteo de la Lotería de Medellín
--------------------------	--	-----------	----------------------------	----------	----------	-----------	--------------------------------	--	----------	----------	-----------	-------------	---	---------------------------	-----------	-----------	-------------	------------------	--

Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> Inconvenientes en el orden publico Suspensión del fluido eléctrico Intervención de la Superintendencia Nacional de Salud Fallas en el sistema de devolución Ausencia de autoridades Daños en los equipos del sorteo Demoras en la transmisión de la devolución a la Supersalud 	11	No realizar el sorteo oportunamente	5	3	15	Extremo INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Planta eléctrica, mantenimiento preventivo de la planta y pruebas periódicas dejando registro Estricto cumplimiento de la Ley 643/01, decreto 2975/04 y Circular 0014/05. Procesos de seguridad para el sorteo. Soporte a los servidores y base de datos Diferentes opciones de efectuar la devolución Oficio a la Secretaría de Gobierno y empresarios de apuestas. Circular de gerencia a personal de Benedan asistente al sorteo Plan de contingencia Control de tiempos en el envío de la devolución de Distribuidores/ supervisión de la recepción de la devolución. Mantenimiento sistema de información Grabación de archivos en CD, entregados a autoridades de vigilancia del sorteo Envío por correo electrónico antes de la realización del sorteo 	5	3	15	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Concretar apoyo de la fuerza pública Suspensión o aplazamiento del sorteo Traslado del sorteo a otra sede Contrato de mantenimiento eléctrico preventivo Sensibilización y cumplimiento de los normas que nos rigen Cronograma mensual de asistentes del sorteo Sistema para procesar más rápidamente los archivos. 	Director Logística	15	15	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Realización Sorteo
Gestión Logística y Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida o hurto por mal manejo del distribuidor Pérdida o hurto por mal manejo de la transportadora Pérdida o hurto por mal manejo en Benedan Incendio o terremoto 	10	Pérdida de premios	3	2	6	Medio TOLERABLE	<ul style="list-style-type: none"> Perforación Oficios al distribuidor Comunicación telefónica Pago seguro para premios en contrato con la empresa impresora de la Lotería Pago del responsable que firma la guía Cava de seguridad Área restringida Lectura permanente de premios Ubicación de premios lejos de instalaciones eléctricas y húmedas en zonas seguras Lectura permanente de premios 	3	2	6	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Suspensión de despacho Pólizas de cumplimiento Ingreso restringido 	Director Logística y Director Administrativo y Financiero	6	6	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Cartera Morosa
Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> Falta de recursos económicos humanos y tecnológicos Falta de conocimiento del concesionario de todas las obligaciones contractuales y de ley 	37	Falta de control en el cumplimiento de las obligaciones	5	5	25	Extremo INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Auditorias Visitas administrativas Contrato de concesión Presupuesto Sanciones 	5	5	25	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones para el control, apuesta sistematizada, data center, auditoria de sistemas y visitas administrativas ONLINE Sensibilización al concesionario 	Director Logístico	25	25	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento obligaciones contrato concesionario

Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> Disminución en los pagos de los Derechos de Explotación por parte del concesionario Incumplimiento a las normas por parte de los interesados Crecimiento de la ilegalidad de los juegos de suerte y azar Incumplimiento de las obligaciones establecidas por parte del impresor 	42	No realización de las brigadas	4	5	20	Extremo INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de normas establecidas, contratos y comité de fortalecimiento de la industria de las apuestas 	5	4	20	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización al público apostador Realizar capacitaciones a las autoridades policivas Realizar mesas de trabajo entre Benedan, el concesionario y las autoridades competentes Realizar cambios de seguridad en los formularios de apuestas permanentes 	Director Logístico	20	20	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Control legalidad juegos y sorteos
Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las obligaciones establecidas al impresor Queja por parte del concesionario Reclamos permanentes de los apostadores Desabastecimiento de formularios en el mercado 	44	No realización de la evaluación de los proveedores	3	2	6	Medio TOLERABLE	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de normas de ley y las establecidas en los contratos 	2	5	10	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimientos a los contratos con los impresores Realizar buenos técnicas de contratación y evaluar buenos proveedores Distribuir el mercado en varios impresores 	Director Logístico	6	10	0.60	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación proveedores Billetería
Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Falta de análisis, valoración del riesgo y desconocimiento de normas. Colocación de inversiones basadas en indicadores financieros y económicos equivocados. Altos niveles de efectivo custodiado en la Tesorería. Información sobre disponible desactualizada. Errores e inoportunidad en la conciliación bancaria. Falta de monitoreo al comportamiento del mercado financiero. Tráfico de influencias en la colocación de inversiones. No existe segunda validación por personas diferentes en la transferencia electrónica de dinero. 	33	Error o Desacierto en la administración del disponible	3	4	12	Alto MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> Control a través de un comité para la toma de decisiones de inversión. Calificación del emisor patrimonialmente, por evaluación de la calificación del riesgo otorgada a las entidades financieras. Acatamiento de las directrices por parte de la Gobernación sobre el manejo ortodoxo de inversiones. Descentralización de los recaudos a través del sistema bancario Consignación inmediata de los recursos Cuadre diario, Boletín de caja diario y Registro de los movimientos bancarios en forma diaria (Cargas) Se exige dos autorizaciones en la transferencia de fondos y pago de obligaciones. Mínimo dos firmas 	4	3	12	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Tesorería las consignaciones bancarias en los primeros 15 días del mes Monitoreo permanente al comportamiento financiero por parte del Director Financiero Establecer las Política de inversión financiera Log de registro bancario 	Director Administrativo y Financiero	12	12	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> % EBITDA % utilidad neta KTNO Liquidez del Plan de Premios Ejecución Plan de compras Flujo de caja libre FCL EVA Ventas de Lotería Derechos de explotación Transferencias Liquidez del Plan de Premios Premios en poder del público

Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Indebido proceso de selección • Falta de inducción y entrega de puestos de trabajo • Falta de objetividad por parte de los directivos en el proceso de evaluación de desempeño • No hacer seguimiento de la efectividad de las formaciones en el desempeño • Cambios del personal al que se le han desarrollado habilidades 	19	Bajos Niveles de Competencia	5	2	10	Alto	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de selección y manual de competencias, responsabilidad y autoridad • Manual de inducción y video institucional. • Énfasis en la objetividad de las evaluaciones de desempeño, con plan de mejoramiento obligatorio. • efectividad del desempeño del personal capacitado 	2	5	10	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste al manual de inducción y al video institucional • Mayor exigencia por parte de los directivos en la evaluación de desempeño (en el ítem de formaciones) 	Director Administrativo y Financiero	10	10	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Desempeño del personal • Aumento en el índice de Satisfacción de personas
Gestión Pago de Premios	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de procedimientos claramente definidos para el pago electrónico • Falta de conocimiento de variable técnicas • Falta de definir obligaciones contractuales entre canal electrónico y canal baloto • Errores en la digitación • Pérdida del archivo de pago por el canal 	13	Fallas de pago electrónico de premios	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento, resolución • Información encriptado 	3	2	6	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar resolución y procedimiento para que sea mas clara y especifica que abarque todos los controles para el pago de lotería electrónica • Auditoría al sistema de información • Clave encriptado y envió de autorización al Banco 	Director Administrativo y Financiero	20	6	3.33	Importante	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción cliente pago premios
Gestión Pago de Premios	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de liquidez • Lenta recuperación de cartera • Falta de soportes y cumplimiento de requisitos • Fallas en sistemas de información • Ausencia de personal autorizado para visto bueno y firma • Cambio de vigencia • Inadecuada parametrización de los sistemas de información 	14	No pago oportuno de premios	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> • Reserva técnica líquida • Portafolio de inversiones a la vista • Cumplimiento de las obligaciones contractuales • Monitoreo permanente de cuentas por cobrar • Actualización de procesos • Cumplimiento de todos los requisitos para el pago • Contratos de mantenimiento a los sistemas de información • 4 directivos autorizados para firmar • Circularización para cierre de vigencia 	4	3	12	Medio	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo permanente de los indicadores en el BSC • Modificación del procedimiento para el pago de cheques manuales la primera semana del año • Software de auditoría para validación 	Director Administrativo y Financiero	20	12	1.66	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio del ciclo de pagos
Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Mal direccionamiento de los derechos de petición. • Desconocimiento de los términos por parte de los funcionarios involucrados en la respuesta • Falta de respuesta por parte de otras áreas involucradas en la respuesta del derecho de petición • Respuesta fuera del término por parte de otras áreas involucradas en la respuesta del derecho de petición 	25	No dar respuesta a los Derechos de Petición	4	5	20	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución Interna -Código Contencioso Administrativo 	5	4	20	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento a una sola área como responsable de la respuesta al derecho de petición • Conocimiento de la resolución interna y de la normatividad vigente • Enviar por correo interno el derecho de petición asignándole a cada una de las áreas involucradas. • Ejercer control para que la respuesta sea dada a tiempo al área responsable de la respuesta 	Director Jurídico	20	20	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento Oportuno Procesos

Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de normas Falta de revisión Falta de planeación Mal manejo Favorecimiento a determinados proponentes 	26	Mala elaboración de pliegos de condiciones o términos de referencia y contratos	3	3	9	Alto	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> Revisión previa y posterior. En la elaboración de los pliegos o términos de referencia hacen parte la dependencia que solicita el bien o el servicio (técnica), la jurídica (maneja la parte legal, normatividad y procedimiento, ley 80 de 1993, decreto 2170 de 2002 y normas concordantes), la parte financiera (económica y financiera). La última revisión la hace la Gerencia. Proyecto de pliegos o términos de referencia Observaciones a los mismos Elaboración y revisión del pliego o términos de referencia definitivos 	5	3	15	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Conformación de equipos para la elaboración de los pliegos de condiciones o términos de referencia Observaciones ajustadas a la Ley, parte financiera y técnica con el fin de mejorar los pliegos o términos de referencia definitivos Capacitación en contratación administrativa y penal Suscripción en la Legis Socializar el manual de contratación. 	Director Jurídico	9	15	0.6	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Conformidad de contratos Oportunidad de legalización de contratos
Gestión Informática	<ul style="list-style-type: none"> Fallas eléctricas Inflamabilidad de materiales Protección inadecuada de dispositivos Ambiente térmico inadecuado 	27	Daños físicos	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> UPS Extintores en entorno de trabajo Ubicación de equipos en Racks Sistema de Aire Acondicionado Medición periódica de la temperatura 	5	4	20	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Traslado de servidor de contingencia a sitio alternativo Vigilancia del centro de cómputo desde circuito de TV Notificación/Alertamiento de eventos asociados a altas temperaturas 	Director de Informática	25	20	1.25	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Adecuaciones instalaciones del a Entidad en materia electrica
Gestión Informática	<ul style="list-style-type: none"> Virus Falta de autocontrol de los empleados Falta de controles para el ingreso a Internet 	30	Acceso inapropiado al entorno de programas e información	2	4	8	Alto	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> Antivirus actualizado permanentemente Controlar archivos externos antes de ser ingresados al sistema de información Cultura de autocontrol Proxy para navegación Bloque de sitios de Internet por dirección (URL) Bloqueo de servicios (msm, gtalk, etc) Bloqueo de sitios de contenido para adultos, juegos, etc Firewall 	2	3	6	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Escaneadores de puertos Solicitar autorización para navegar 	Director de Informática	8	6	1.33	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad a la atención a solicitudes de soporte
Gestión Informática	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia o inconsistencia de los backups Daños en archivos de programa por virus Almacenamiento de información importante en estaciones, no en el servidor central Debilidades en planes de contingencia de información 	29	Perdida de información	2	4	8	Alto	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> Archive log, backup en cinta, rman, replicación de base de datos Antivirus Fomento de cultura de almacenamiento de información en sistemas centrales 	4	2	8	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas de integridad y restauración de backups Prevención de virus y programas maliciosos Aumentar seguridad y nivel de privacidad de la información en el servidor de archivos Actualizar plan de contingencia información 	Director de Informática	8	8	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> % Cumplimiento del cronograma proyectos T1 % Disponibilidad servicios comerciales

Gestión Evaluación y Control	<ul style="list-style-type: none"> Bajo nivel en el análisis de los integrantes de los procesos Utilización indebida de la información por parte de los auditores Inadecuado suministro o manejo de la información por parte de los auditados Distorsión en la interpretación de resultados Bajos niveles éticos del auditado Bajos niveles de competencia del auditor 	22	Desviación en los resultados de auditorías	2	3	6	Medio	TOLERABLE	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en las auditorías con auditores de calidad Auditoría a auditores de calidad Proceso de selección y evaluación de auditores por competencias 	4	5	20	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Integrar auditorías internas de calidad con auditorías de control interno a. auditorías a control interno por parte de Auditores de lcontec b. capacitación especializada en auditorías Sensibilización en la cultura del autocontrol en la empresa Informe final de auditoría conciliado Aplicación código de ética (cultura institucional) Programas de actualización y formación 	Director de Control Interno	6	20	0.33	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Plan de Auditorías Calificación ponderada del Mapa de Riesgos Cumplimiento de entrega de informes con satisfacción
Gestión Evaluación y Control	<ul style="list-style-type: none"> Baja cultura de autocontrol y autorregulación Saturación de cargas de trabajo Alto nivel de hallazgos y de requerimientos por parte de los organismos de control 	23	No implementación de las acciones correctivas	4	4	16	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Explicación y retroalimentación de resultados 	4	4	16	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización y gestión del desempeño Redistribución de responsabilidades Normatividad interna y externa 	Director de Control Interno	16	16	1	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento plan de Comunicaciones Resultado Calificación MECI actual
Gestión RSE	<ul style="list-style-type: none"> Choque cultural de las RSE Perder la flexibilidad en un de mantenerse actualizado Decreciente influencia de los actores sociales, especialmente los Juegos de Suerte y Azar y de la sociedad civil 	60	No cumplir con los requerimientos para la certificación	5	4	20	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos Éticos Cultura Organizacional Gobierno Corporativo Relaciones con los proveedores y distribuidores Balance Social 	3	2	6	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Definir las Políticas y prácticas vinculadas a la relación con actores sociales clave, valores, cumplimiento de requerimientos legales y respeto hacia las personas, comunidades y el ambiente El compromiso empresarial de contribuir con el desarrollo sustentable. 	Director Administrativo y Financiero	20	6	3.33	Importante	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el Plan de RSE
Gestión Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> No aplicar los lineamientos dados por el Manual de Imagen de la entidad. No actualizar el material corporativo y/o comercial de acuerdo al Manual de Imagen vigente Excluir alguna marca de la entidad en el Manual de Imagen. No asesorar al Gerente y/o directivos en la presentación de ruedas de prensa y manejo de medios. No dar respuesta a los requerimientos informativos de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales 	56	Afectación de imagen	5	5	25	Extremo	INADMISIBLE	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Imagen de la entidad Notificar a las áreas encargadas del material corporativo y/o comercial del adecuado uso de la Imagen de la entidad. Análisis del manejo de la imagen de la Sociedad de Capital Público Departamental. Asesorar oportunamente al Gerente y/o directivos en la presentación de ruedas de prensa y manejo de medios. Responder oportunamente los requerimientos informativos de los medios de comunicación. 	4	3	12	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Socialización del Manual de Imagen de la entidad Actualización del material corporativo y/o comercial, tales como: formatos, papelería, señalización, material audiovisual, entre otros. Incluir a la SCPD en el Manual de Imagen de la entidad. El Gerente y los directivos, realizar acompañamiento del Comunicador El Comunicador debe atender a los periodistas 	Gerente	25	12	2.08	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Plan de Comunicación

<p>Gestión Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> No gestionar canales de Comunicación Interna No canalizar información institucional que requiera comunicar la Gerencia Uso incorrecto del mail corporativo desconociendo el procedimiento establecido sobre: firma institucional estandarizada, imagen de usuario No medir los medios de Comunicación Interna Falta de insumos de información por parte de otras áreas, que impidan la difusión de información institucional que deba estar al alcance del público No apoyar la realización de la rendición de cuentas anual No apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico 	<p>57</p>	<p>Comunicación Informativa con el Público Interno</p>	<p>4</p>	<p>5</p>	<p>20</p>	<p>Extremo INADMISIBLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Generar contenidos y diseños, para la actualización de los medios de Comunicación Interna Generar contenidos semanales para los medios de Comunicación Interna Procedimiento establecido y restricciones por parte del sistema de correo Realizar medición de los medios de Comunicación Interna Solicitud a las áreas para ofrecer el espacio informativo en los medios de Comunicación Interna Apoyar la realización de la rendición de cuentas anual para el público interno y externo Apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico, para que el público interno esté encaminado hacia un mismo norte de trabajo y esfuerzo 	<p>5</p>	<p>4</p>	<p>20</p>	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo permanente para el diseño y la generación de contenidos para los medios de Comunicación Interna Solicitud semanal a la Gerencia del mensaje interno Sensibilización en el uso del correo corporativo Contratar la medición y haya objetividad en el proceso Solicitud a las diferentes áreas de los insumos de información Organización anticipada de la rendición de cuentas anual Actualizar el plan y el direccionamiento estratégico 	<p>Gerente</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>1</p>	<p>Tolerable</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de Plan de Comunicación
<p>Gestión de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> No realizar el análisis Riesgos del SIGC No identificar las amenazas y vulnerabilidad, calificación del riesgo y propuestas de acciones para tratar los riesgos Falta de revisión al Informe de Seguimiento de la etapa anterior Falta de seguimiento a la matriz de riesgos 	<p>61</p>	<p>No realizar seguimiento a los riesgos</p>	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>25</p>	<p>Extremo INADMISIBLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de riesgos Administración de los riesgos Análisis de los estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo Validación de los datos con los responsables Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones Automatizar los medios de comunicación, análisis e información, de los canales de comunicación de la Entidad 	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>12</p>	<p>Medio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Riesgos Matriz de Riesgos Estudios de Conveniencia y Oportunidad Planes y Proyectos Planeación Estratégica 	<p>Director Administrativo y Financiero</p>	<p>25</p>	<p>12</p>	<p>2.08</p>	<p>Moderado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos identificados, riesgos controlados
<p>Gestión de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> No realizar el análisis Riesgos de corrupción No identificar las estrategias de lucha contra la corrupción y de la atención al ciudadano Falta de identificación del mapa de riesgos de corrupción Falta de estándares para dar cumplimiento a la legislación 	<p>62</p>	<p>No identificar los riesgos de corrupción</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>15</p>	<p>Extremo INADMISIBLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de riesgos Administración de los riesgos Análisis de los estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo Validación de los datos con los responsables Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones Automatizar los medios de comunicación, análisis e información, de los canales de comunicación de la Entidad 	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>25</p>	<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	<p>Director Administrativo y Financiero</p>	<p>15</p>	<p>25</p>	<p>0.6</p>	<p>Tolerable</p>	<ul style="list-style-type: none"> Publicación y seguimiento de Plan de Corrupción y Atención al Ciudadano