

Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno

PERIODO JULIO - OCTUBRE 2017

**En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9
de la Ley 1474 de 2011**

IBAGUE, noviembre de 2017

Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, LA LOTERIA DEL TOLIMA A continuación presenta informe detallado de avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control 0 (Módulo de Planeación y Gestión y Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECI, de que trata el decreto 943 de mayo 21 de 2014.

1. Módulo de Planeación y Gestión

1.1 Componente del Talento Humano:

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.

Se pueden realizar actividades que involucren la creatividad y compromiso de los servidores públicos, de tal manera que todos los integrantes de la Lotería del Tolima se sientan parte de la identificación y definición de los lineamientos de carácter ético.

Se llevó a cabo un encuentro de todos los funcionarios en las instalaciones de la Fábrica de Licores del Tolima que ayudó a la integración de la Familia de la Lotería del Tolima.

El código de ética es un recordatorio de comportamiento y valores el cual debe mantenerse vigente y publicado y efectuar aquellas mejoras que mantengan lo actualizado.

Se debe procurar que en materia de identificación de principios éticos y morales, se tenga en cuenta además propuestas de los pasantes y contratistas.

Se percibe un buen clima de confianza entre los funcionarios lo cual ha permitido el logro de los objetivos de calidad, la calidad del producto entregado, el crecimiento de las ventas y el mantenimiento de los valores éticos que enmarcan compromisos institucionales.

Se continúa con la atención al ciudadano la cual ha sido contemplada por la lotería del Tolima como una de sus fortalezas, con respuestas claras y oportunas.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano:

La lotería del Tolima incluyó a sus funcionarios en una capacitación amplia denominada Diplomado en actualización en contratación estatal, contratada por la gobernación del Tolima con la Universidad de Ibagué, contó con un nivel importante de calidad y catedráticos con una amplia trayectoria en materia contractual y con una duración de 100 horas.

Igualmente se llevó a cabo una capacitación de vital importancia para el sistema de control interno y calidad sobre la nueva versión ISO 9001:2015 de calidad, con miras a restablecer, el sistema de gestión de la calidad en la Lotería del Tolima la cual se encuentra sin certificación desde el pasado mes de noviembre de 2016.

Actualmente se lleva a cabo una capacitación por parte del SENA, denominada REPERCUSIÓN DE LAS NIC Y NIIF EN LA CONTABILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES, capacitación que ha requerido la lotería desde hace tiempo y que hoy la gobernación del Tolima gestionó y dio la posibilidad para que funcionarios de la Lotería del Tolima, cuenten con un adiestramiento importante en esta materia.

Se llevó a cabo igualmente una capacitación sobre generalidades de archivo de gestión.

La líder proceso de gestión

Se desarrolló como programa de bienestar social, una jornada de Auto examen de sueño con la participación de la EPS salud total

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico:

1.2.1 Planes Programas y proyectos

- Resoluciones de promocionales para el incremento de la fuerza de ventas 058-095-096-097-098 -Ibagué Girardot, Dpto de Bolívar - municipio del Espinal- Medellín por un valor de \$10.930.000
- Presencia institucional a nivel departamental en los diferentes actos y festividades de los municipios del Tolima.
- Se ha realizado la campaña Tolima juega legal y soy apostador de la legalidad. Para combatir el juego ilegal.
- La presencia de la Lotería del Tolima en los diferentes eventos de orden municipal ha determinado incremento en la participación de las ventas dentro del departamento

- No hay convenios escritos con autoridades para combatir el juego ilegal. Se han realizado reuniones con autoridades en algunos municipios como Espinal, Guamo, Coello, e Ibagué, en asocio con el concesionario.
- EL producto con la mezcla correspondiente se entrega de manera oportuna por el impresor de acuerdo a instrucciones de la lotería y requerimientos efectuados por parte de los Distribuidores.
-
- Los servidores públicos conocen la Misión, Visión y objetivos institucionales, de tal manera que se conozca adecuadamente hacia donde se dirige la entidad, esto se puede realizar mediante los programas de inducción y reinducción, o cualquier otro mecanismo con el que cuente la entidad.
- La dirección debe revisar el plan estratégico de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con el desarrollo del plan de acción.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

- Los nueve procesos actuales del sistema de control interno y de calidad continúan sin modificación solamente se efectúan ajustes requeridos por las auditorías y otros por iniciativa de los dueño e procesos.
- Es de vital importancia dar aplicación a Modelo Integrado de Planeación y Gestión estipulando aspectos contemplados en el modelo, que la lotería ya posee tales como los determinados a continuación:



- Se reitera nuevamente la importancia de un Procesos para la Gestión documental en razón a que se determinaron fallas importantes en la aplicación de la ley de archivo, para lo cual se requiere implementar métodos y procedimientos que garanticen la aplicación de normas legales en materia de manejo de la archivística de la lotería del Tolima, para salvaguardar el archivo de gestión, el archivo central e histórico de la lotería del Tolima.

1.2.3 Estructura Organizacional

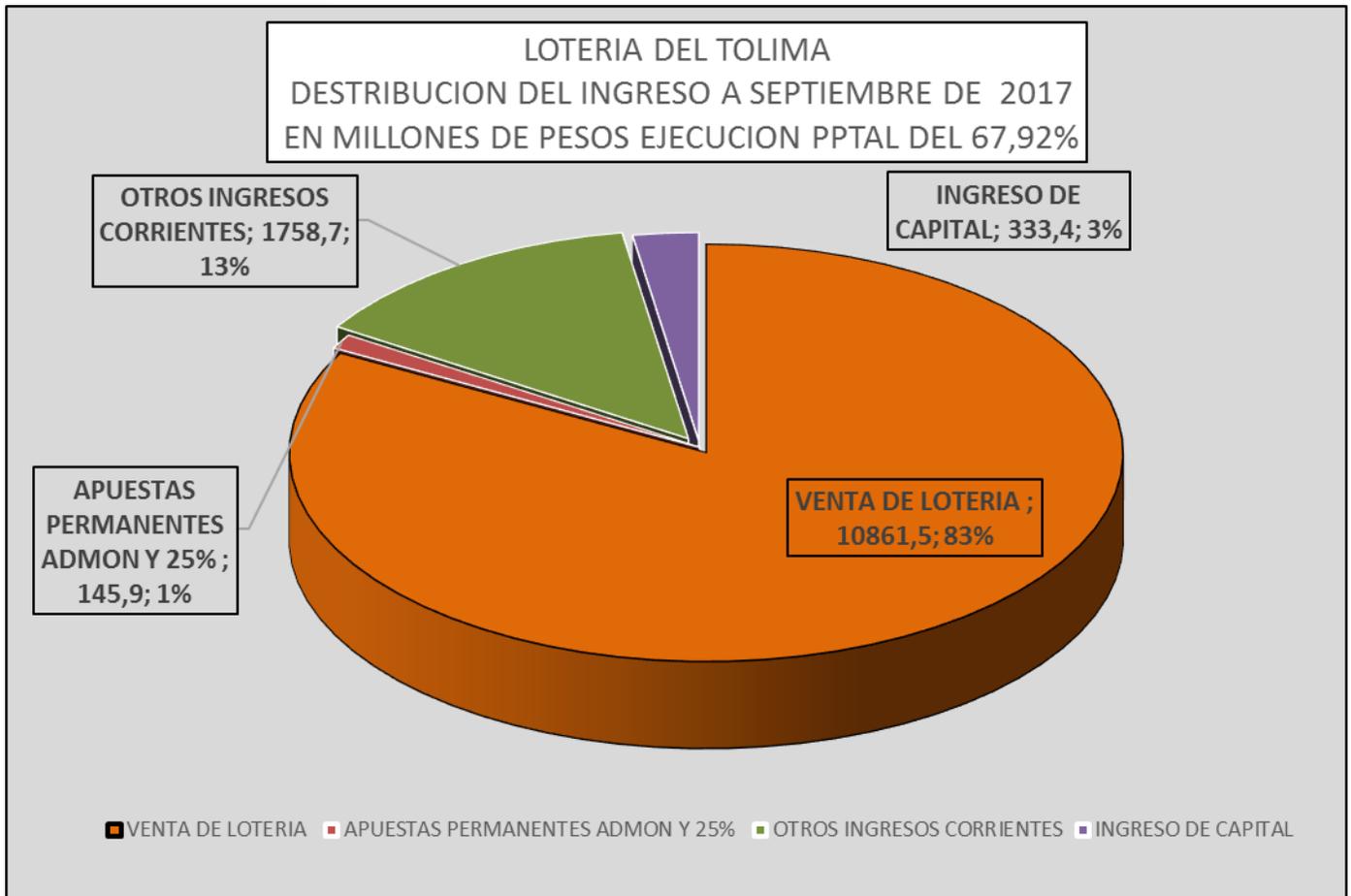
Se espera que con la salida de funcionarios de cargos que ya no estarán en la planta la estructura no tenga modificaciones puesto que estos movimientos se encuentran previstos. La estructura orgánica no cuenta con modificaciones en los últimos seis años. No obstante lo anterior se requiere un funcionario que asuma la planeación de la lotería del Tolima.

1.2.4 Indicadores de Gestión

CIFRAS PRESUPUESTALES DE 2017

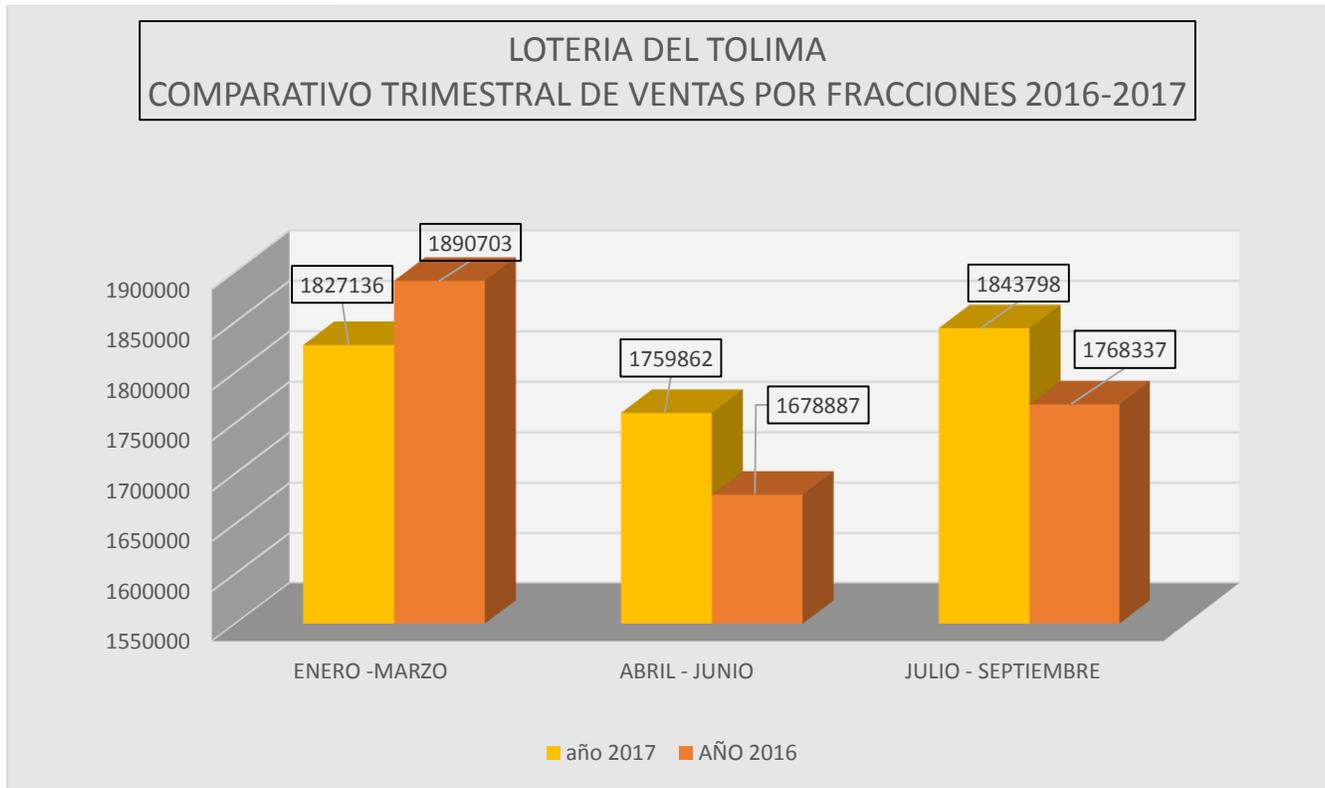
EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS 2017

Los ingresos al tercer trimestre de 2017 ascendieron a la suma de \$ 13.099.5 millones distribuidos como se muestra en la gráfica donde el 83% corresponde a la venta de lotería, por valor de \$10.861.5 millones, 13% de los ingresos que corresponden a otros ingresos corrientes como Cuentas por Cobrar, ingresos varios premios no reclamados y reciclaje por \$1.758. Millones, ingresos de capital por valor de \$ 333.4. Por apuestas permanentes ingresaron administración y 25% de premios no reclamados la suma de \$145.9 millones



FUENTE: EJECUCION PPTAL DE INGRESOS A SEPTIEMBRE DE 2017

Es necesario mencionar que los ingresos por venta de lotería corresponde a de \$10.861.5 millones, un total de 5.430.796 fracciones de lotería vendidos al tercer trimestre de 2017, 92869 fracciones más vendidas que en año 2016 ver grafica siguiente de comparativo de ventas 2016-2017 y tabla de ventas.



Fuente: Listado de ventas

VENTA DE TOLTERIA POR FRACCIONES		
TRIMESTRE	año 2017	AÑO 2016
ENERO -MARZO	1827136	1890703
ABRIL - JUNIO	1759862	1678887
JULIO - SEPTIEMBRE	1843798	1768337
TOTALES	5430796	5337927
DIFERENCIA		92869

Con lo anterior se puede concluir que las estrategias, objetivos y planes de acción establecidos para el incremento de ventas requieren de análisis y ajustes en comité de calidad, de manera que los esfuerzos que se hacen en gastos de publicidad y promocionales logren unos resultados acordes con los valores ejecutados. Los cuales ascienden en el año a la suma de 82.6 millones



por otros gastos de comercialización, 90.4 millones por publicidad y propaganda y promocionales 17 millones

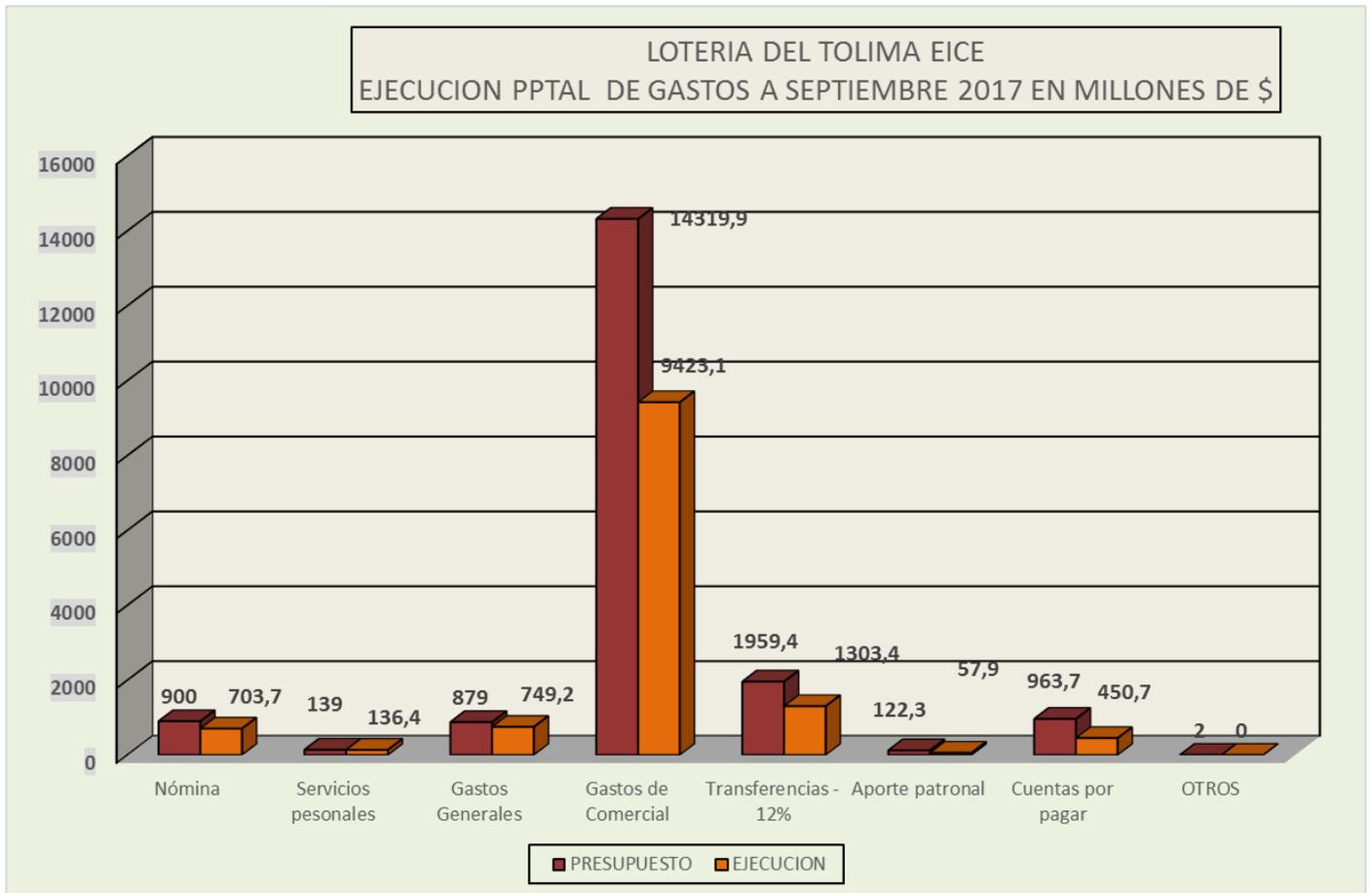
De otra parte, se debe determinar una estadística que logre medir el impacto de los gastos en la lucha contra el juego ilegal y el incremento del ingreso tanto en la venta del chance como en lotería en el departamento del Tolima.

PRESUPUESTO DE GASTOS 2017

Con un presupuesto definitivo de \$19.285.3 millones, los gastos de la lotería del Tolima ascendieron a septiembre 30 de 2017 a la suma de \$12.824.5 millones una ejecución de 66.5% distribuidos como se observa en el cuadro de ejecución y gráfica de gastos a septiembre de 2017, gastos que se encuentran dentro del giro propio de la lotería del Tolima. Ver cuadro de ejecución y gráficas.

LOTERIA DEL TOLIMA EJECUCION PPTAL DE GASTOS A JUNIO DE 2017 MILLONES DE PESOS			
GASTOS	PRESUPUESTO	EJECUCION	%
Nómina	900	703,7	78%
Servicios pesonales	139	136,4	98%
Gastos Generales	879	749,2	85%
Gastos de Comercial	14319,9	9423,1	66%
Transferencias - 12%	1959,4	1303,4	67%
Aporte patronal	122,3	57,9	47%
Cuentas por pagar	963,7	450,7	47%
OTROS	2	0	0%
TOTALES	19285,3	12824,4	66,50%

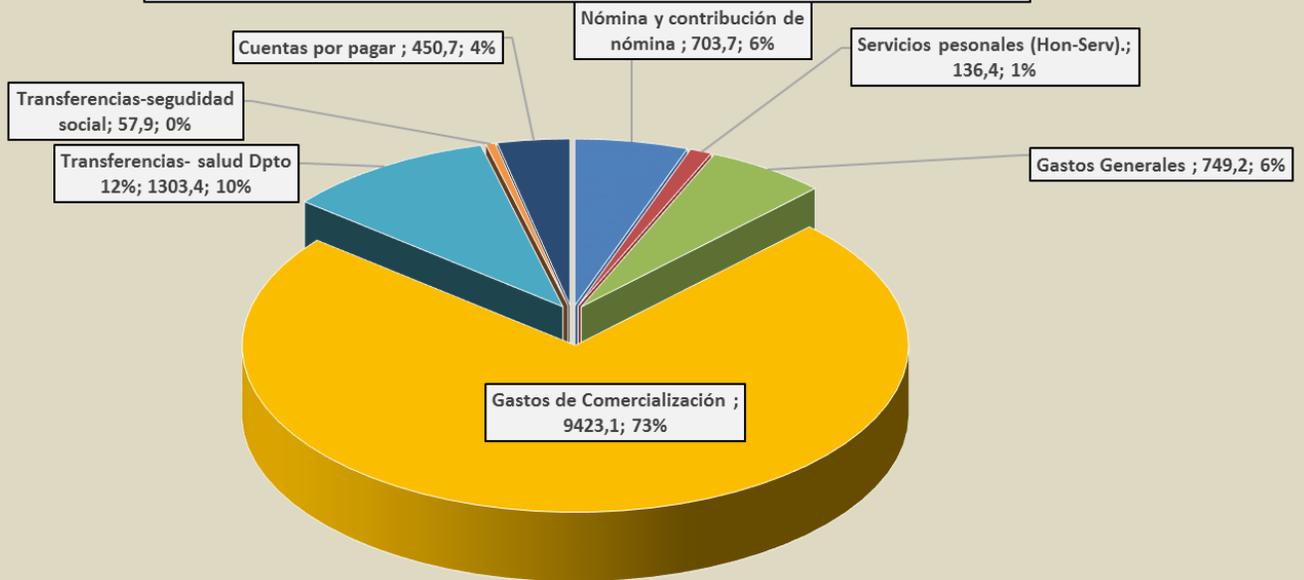
FUENTE EJECUCION PPTAL A SEPTIEMBRE D 2017



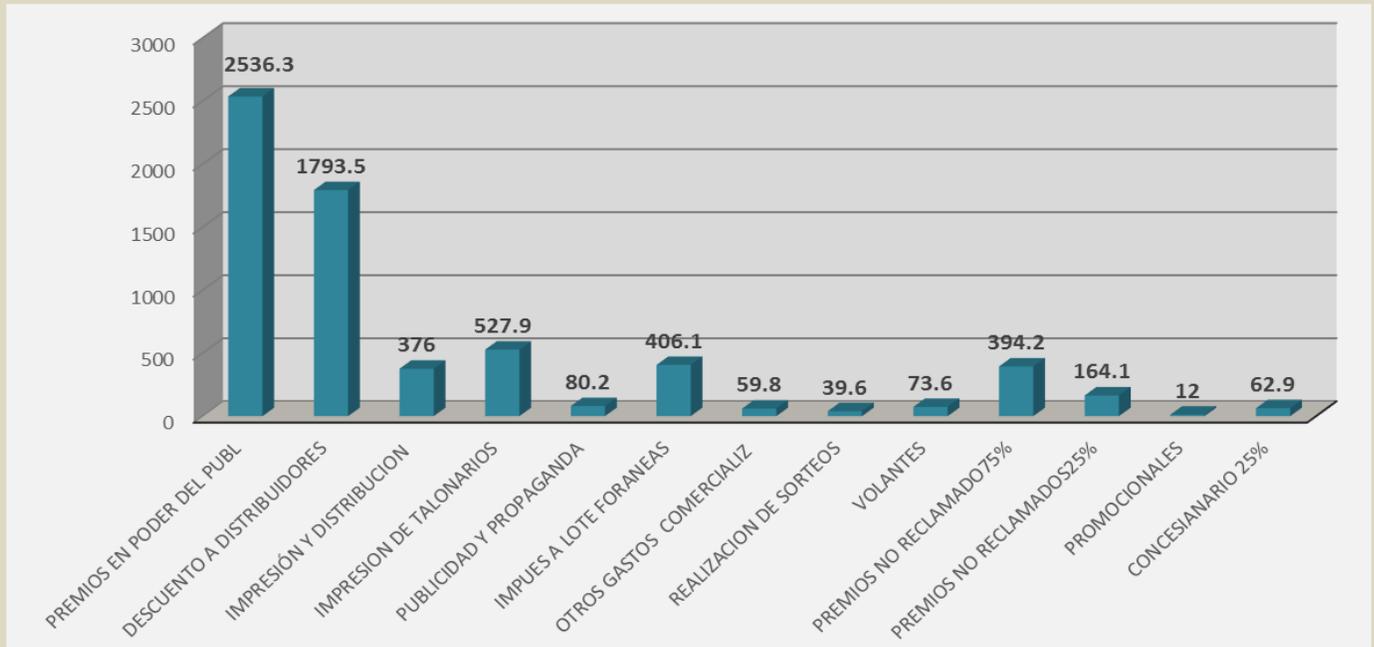
Fuente: Ejecución presupuestal de gastos

Como se observa lo importante de los gastos se centra en los gastos de comercialización, las transferencias y los gastos por servicios personales.

LOTERIA DEL TOLIMA
DISTRIBUCION DE GASTOS PTLES EJECUTADOS A SEPTIEMBRE DE 2017
millones de pesos ejecución total 66,50% .



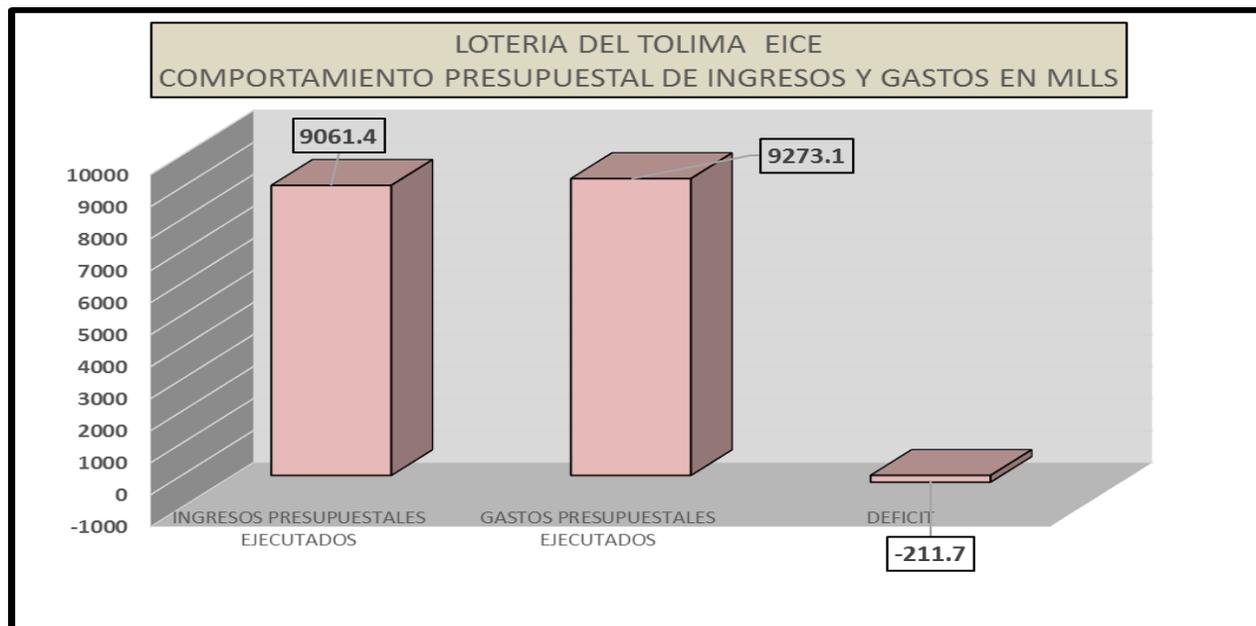
LOTERIA DEL TOLIMA
DISTRIBUCION DE GASTOS DE COMERCIALIZACION EJECUTADOS (\$6526.2)
ENERO A JUNIO DE 2017. EN MLLON DE \$



Fuente: Ejecución Pptal- gastos

Los gastos de comercialización están centrados en los premios en poder del público que genera el 17% como impuesto a ganadores a transferir al departamento con destino a la salud y los pagos por venta de lotería efectuados a distribuidores. Otros aspectos contemplados en este tipo de gastos, es la impresión y distribución de lotería, el impuesto a lotería foránea y premios no reclamados que son los recursos con los cuales se combate el juego ilegal.

En resumen se puede decir que existe un déficit entre los ingresos y los gastos por valor de \$211.7 millones situación que determina las necesidad de replantear la programación de los gastos especialmente en publicidad.

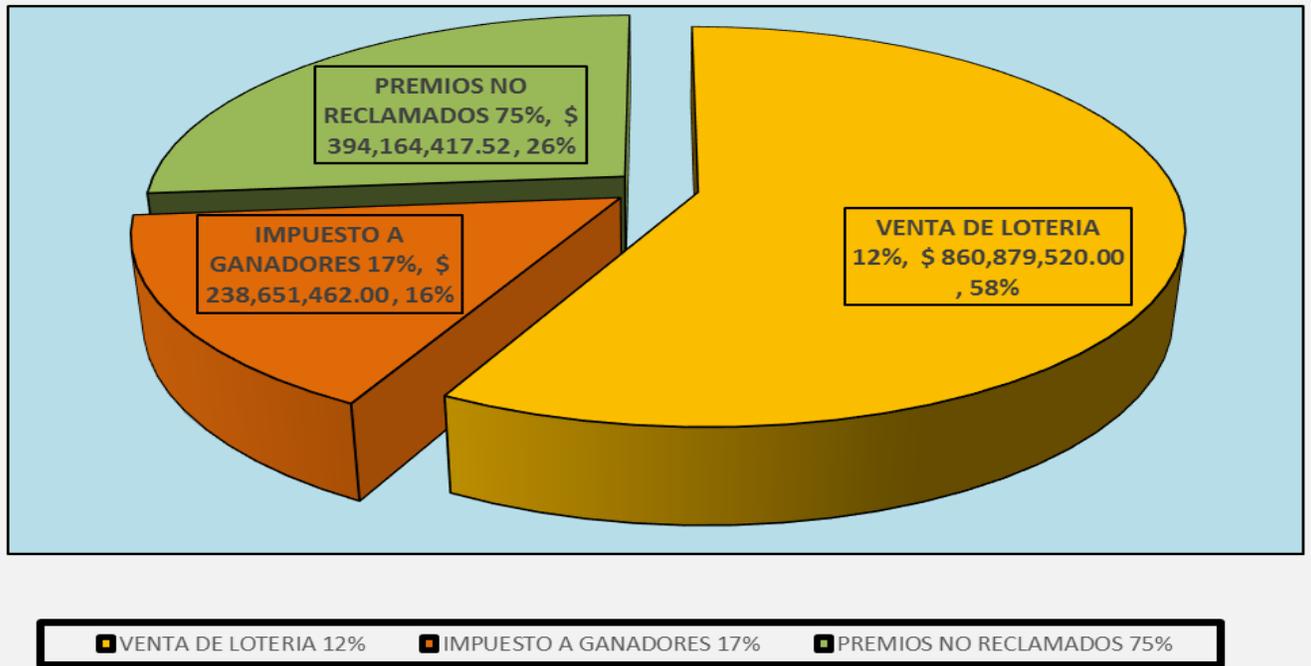


TRANSFERENCIAS POR VENTA DE LOTERIA

TRANSFERENCIAS 2017			
MES	VENTA DE LOTERIA 12%	IMPUESTO A GANADORES 17%	PREMIOS NO RECLAMADO S 75%
ENERO	\$ 161,692,320.00	\$ 41,796,911.44	\$ 65,008,360.69
FEBRERO	\$ 141,838,800.00	\$ 45,161,799.45	\$ 56,918,947.01
MARZO	\$ 134,981,520.00	\$ 43,802,026.92	\$ 124,928,775.97
ABRIL	\$ 140,722,800.00	\$ 37,041,909.22	\$ 48,545,840.82
MAYO	\$ 157,191,360.00	\$ 39,105,414.49	\$ 63,079,893.56
JUNIO	\$ 124,452,720.00	\$ 31,743,400.48	\$ 35,682,599.47
TOTALES	\$ 860,879,520.00	\$ 238,651,462.00	\$ 394,164,417.52

Fuente: Formulario de declaraciones

LOTERIA DEL TOLIMA EICE
TRANSFERENCIAS EFECTUADAS A JUNIO AÑO 2017 POR EL PRODUCTO
LOTERIA VALOR EN PESOS



Fuente: Declaración de ventas brutas lotería, renta monopolio 12%, declaración de impuesto a ganadores 17%, giro presupuestal

Para un total de \$1493.6 millones de pesos en transferencias del producto del Tolima, cumpliendo así con los objetivos de calidad.

Igualmente por venta de lotería en otros departamentos se han cancelado un total de \$406.1 millones, como impuesto a loterías foráneas.

TRANSFERENCIA POR DERECHOS DE EXPLOTACION

EJECUCION DEL CONTRATO 09 DE 2012 DE CONCESION COMPARATIVO SEMESTRE I AÑOS 2016- 2017

DERECHOS DE EXPLOTACION	AÑO 2017	AÑO 2016	LOTERIA ADMON 2017	LOTERIA ADMON 2016	PREMIOS NO RECLAMADOS 25% 2017	PREMIOS NO RECLAMADOS 25% 2016	PREMIOS NO RECLAMADOS 75% 2017	PREMIOS NO RECLAMADOS 75% 2016
ENERO	\$ 722,670,600	\$ 704,145,864	\$ 8,189,791	\$ 7,744,483	\$ 6,558,556	\$ 4,594,256	\$ 19,675,670	\$ 13,782,767
FEBRERO	\$ 818,979,120	\$ 774,448,340	\$ 8,189,791	\$ 7,744,483	\$ 6,505,735	\$ 2,285,403	\$ 19,517,207	\$ 6,856,208
MARZO	\$ 818,979,120	\$ 774,448,340	\$ 8,189,791	\$ 7,744,483	\$ 8,877,670	\$ 2,926,759	\$ 26,632,710	\$ 8,780,277
ABRIL	\$ 818,979,120	\$ 774,448,340	\$ 8,189,791	\$ 7,744,483	\$ 7,407,315	\$ 3,866,559	\$ 22,221,946	\$ 11,599,677
MAYO	\$ 818,979,120	\$ 774,448,340	\$ 8,189,791	\$ 7,744,483	\$ 6,829,615	\$ 4,135,169	\$ 20,488,844	\$ 12,405,509
JUNIO	\$ 818,979,120	\$ 774,448,340	\$ 8,189,791	\$ 7,744,483	\$ 7,284,734	\$ 5,586,299	\$ 21,854,202	\$ 16,758,897
TOTAL	\$4,817,566,200	\$ 4,576,387,564	\$ 49,138,746	\$ 46,466,898	\$ 43,463,625	\$ 23,394,445	\$130,390,579	\$ 70,183,335

1.2.5 Políticas de Operación

La lotería del Tolima cuenta con políticas de operación, manuales, instructivos, procedimientos, no obstante se requieren políticas de operación que regulen aspectos como avances para compras y otros tipo de avances que se conceden sin que exista alcance y métodos.

No obstante lo anterior con el Modelo Integrado De Planeación Y Gestión de que trata el decreto 1499 de 2017 del DAFP, deberán integrarse el Sistema de gestión de calidad de desarrollo Administrativo y MECI

1.3 Componente Administración del Riesgo

Se llevó a cabo la auditoria por procesos y se determinó que en la lotería identificaron y calificaron los riesgos de que habla la ley 1474 de 2011, además de los riesgos por proceso, con miras a buscar la transparencia. Los riesgos identificados y calificados en el plan anti - corrupción son los siguientes, también se identificaron riesgos del Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo:

Tipo de riesgo	No	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD DESPUES DE CONTROLES	IMPACTO DESPUES DE CONTROLES	VALORACION DE RIESGOS DESPUES DE CONTROLES	OPCIONES DE MANEJO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA
RIESGOS ANTICORRUPCION ARTICULO 73 DE LA LEY 1474 DE 2011	R38	Tráfico de influencia al interior de la institución	2	4	ALTA	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción.	3	4	M	Reducir el riesgo	Líderes de proceso	Permanente
	R39	Apropiación y uso indebido de recursos de la entidad	2	4	ALTA	Socialización Código de ética, aplicación de muestreo para verificar el inventario físico anualmente y socialización Código Anticorrupción	2	2	M	Evitar el Riesgo	Dirección Financiera y Administrativa	Permanente
	R40	Adelantar procesos de contratación sin observar el cumplimiento de la normatividad vigente	2	4	ALTA	Implementación del SIA observación de idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato, Aplicación del manual de	2	2	B	Evitar el Riesgo	Dirección Administrativa	Permanente

					contratación, efectuar la publicidad debida.						
R41	Obstaculización o en trabamiento de asuntos y/o procesos de la entidad	2	5	EXTREMA	Aplicación del Manual de funciones y Manual de Inducción y Reinducción.	2	3	M	Evitar el Riesgo	Dirección Administrativa	Permanente
R42	Solicitud y aceptación de dádivas	2	5	EXTREMA	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción	2	3	M	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Permanente
R43	Alteración y manipulación de documentos oficiales	2	5	EXTREMA	Socialización Código de ética y Estatuto Anticorrupción	2	3	M	Evitar el Riesgo	Líderes de proceso	Permanente
R44	Maniobras artificiosas para alterar el sorteo a fin de que los premios no caigan en poder del público	1	5	ALTA	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Líder Operación de Jugos	Permanente

R45	El no cumplimiento de los protocolos exigidos para los sorteos	1	5	ALTA	Set de seguridad, presencia de representantes del municipio, seapto Y LOTERIA, pesaje de balotas mantenimiento de pesas y baloterías.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Gestión Operación de Juego	Permanente
R46	Indebida utilización de las claves de acceso a los aplicativos de la entidad	1	5	ALTA	Desactivación de claves del personal, desvinculado y asignación de claves solamente a personal de planta	1	3	M	Evitar el Riesgo	Gestión Informática	Permanente
R47	Indebida utilización del combustible	1	4	ALTA	Seguimiento al consumo	1	2	B	Reducir	Dirección Administrativa	Permanente
R48	No reportar a la UIAF ganadores o pagos de premios para favorecer al Beneficiario	1	4	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos, verificación de pagos de tesorería con reportes R-068 Identificación de ganadores	1	2	B	Asumir	Oficial de Cumplimiento	Permanente

	R49	Desviación de recursos a través de los portales de los bancos	1	5	ALTA	Conciliaciones bancarias mensuales y utilización de mecanismos electrónicos con alertas de movimientos, pólizas de manejo	2	2	MODERADA	COMPARTIR	Gestión Financiera	Permanente
	R50	No reportar a tiempo operaciones sospechosas	1	5	ALTA	Control al SIPLAF, cumplimiento de manual y procedimientos.	1	2	B	Evitar el Riesgo	Oficial de Cumplimiento	permanente

Los riesgos según la política de administración del riesgo de la entidad, deben ser revisados analizados y calificados en el primer trimestre del año. Situación que no se ha llevado a cabo, hace falta más compromiso para adelantar esta labor.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Auto Evaluación Institucional

Como resultado de los seguimientos efectuados se requiere:

- De acuerdo al análisis realizado, el plan de acción que la lotería presentó para la vigencia fiscal de 2017, el mismo se ha cumplido en un 85%, sin tener en cuenta aspectos que cuyo cumplimiento es a 31 de diciembre de 2017
- Cada funcionario de acuerdo a su labor debe saber y entender el compromiso institucional que le asiste, como parte integral de la lotería del Tolima, que de su labor y autoevaluación surjan mejoras del sistema de gestión y que sea autocrítico con su labor para seguir mejorando.
- Debe existir una disciplina de autoevaluación, la cual se logra con un trabajo permanente del dueño de proceso.

- Se reitera que una buena planeación previa a cada promocional debe ser el resultado del análisis de la información existente, las experiencias obtenidas, de manera que se logre maximizar los resultados.
- El trabajo de los supervisores de los contratos es de vital importancia para la entidad y del mismo depende la calidad de los trabajos ejecutados por los contratistas.
- Se reitera que se debe Publicar en página web lo determinado en la ley de transparencia acordando un responsable de esta actividad. No olvidar publicar: Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:
 - a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
 - b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
 - c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
 - d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;
 - e) Su respectivo plan de compras anuales, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
 - f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;
 - g) Se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2.2 Componente de Auditoría Interna

Se realizó seguimiento a la contratación, viáticos y gastos de viaje dentro del informe de austeridad del gasto periodo julio a septiembre de 2017 y del cual se concluyó que se debe:

No realizar gastos considerados suntuosos y hacer un efectivo control de las líneas telefónicas fijas y de celular, así como los gastos de combustible.

Controlar de manera efectiva a través de una buena y excelente supervisión los contratos que celebre la lotería del Tolima.

Se ratifica el control en el nivel de gastos de que trata el artículo 4 del decreto 3034 de 2013, que determina “COSTOS Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN”, a fin de que el indicador se ubique en el 15%.

Planear todo tipo de gastos evitando la incertidumbre, en la adquisición de bienes y servicios.

Nuevamente solicito que el material POP y promocionales, que buscan el incremento de las ventas, deben estar, lo suficientemente sustentadas y aprobadas en comité.

Controlar los gastos en los eventos que determinan la aplicación de la política de austeridad.

Ante la ausencia de funcionarios para ejercer cierto tipo de obligaciones y labores, se debe aplicar la dinámica de estricto control sobre las necesidades de la misma y la de velar por la calidad de bienes o servicios adquiridos, lo que representa un ahorro en términos administrativos.

El compromiso de actualización y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, debe ser permanente.

Continuar con la publicación en página web lo determinado en la ley de transparencia asignando un responsable de esta actividad.

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

El plan de mejoramiento de la contraloría departamental debe ser terminado y las observaciones corregidas en el menor tiempo posible. Preocupa a la Oficina De Control Interno, el manejo que se le debe dar a al archivo institucional aplicación instructivos métodos y procedimiento que determinan las normas sobre el partículas.,

La ejecución de los planes de mejoramiento como resultado de las labores de auditoria ha tenido una tardía respuesta y aun procesos como Mercadeo y Publicidad y Control Operación de Juegos no han encaminado esfuerzos en el cumplimiento de los métodos y procedimientos para subsanar No conformidades y observaciones de los informes de auditoría.

La falta de compromiso institucional ha mantenido en vilo los planes de mejoramiento.

3. Eje transversal Información y Comunicación

Se continúa con la comunicación permanente con los grupos de interés, como los loteros, los distribuidores, los medios de comunicación y la comunidad en general, lo cual ha favorecido la imagen de la lotería del Tolima, como una entidad que atiende de manera oportuna los requerimientos de los grupos con los cuales se interactúa.

Se han llevado a cabo reuniones importantes con los loteros.

La Lotería del Tolima continúa con sus canales de información y comunicación escrita, virtual, presencial y telefónica.

Sigue siendo el principal canal de información y comunicación de La Lotería del Tolima la página web.

Las peticiones quejas y reclamos vienen siendo contestados y tramitados dentro de los términos establecidos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe tomar con mayor compromiso la ley de archivos y la aplicación de métodos y procedimientos acordes con la ley e, circulares e instructivos.

Para inclusión de nuevos indicadores, el líder, deberá utilizar el formato de acciones correctivas. Estas acciones de mejora que se adelanten deben ser socializadas en Comité SIG y en cada una de las dependencias responsables del proceso, los documentos soportes de mejoras deben estar disponibles para efectos de auditoría.

Se solicita mayor compromiso en la entrega de los resultados de los indicadores y efectuar las mejoras y correctivos necesarios para aquellos indicadores que no cumplieron con las metas previstas

Nuevamente se recomienda evaluar el cambio del indicador del Proceso de Gestión Financiera denominado Cumplimiento de expectativa de ventas de lotería en razón a lo expuesto en el análisis del indicador.

Se considera conveniente que indicadores determinados por el Consejo Nacional De Juegos De Suerte Y Azar sean incorporados a la matriz de indicadores para su cálculo periódico y control.

Se recomienda que para realizar el ejercicio de planeación, la entidad dedique el tiempo suficiente para ello, asegurando que se dispongan los recursos humanos y físicos que permitan que se desarrolle con la seriedad y el tiempo suficiente, y que el resultado del mismo sea una



planeación acorde las necesidades de la organización. Además de la utilización y aplicación de métodos y formatos existentes en el sistema integrado de gestión.

La aplicación de indicadores de Gastos y Costos de que trata del artículo 4 de decreto 3034 de 2013, ayuda en gran medida a permanecer controlados los gastos de las Loterías.

FERNANDO REYES

CONTROL INTERNO