

VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 19	CÓDIGO: CI-R-007
-------------	---	--	--------------------	------------------

Fecha de ejecución de la auditoria: 6/7/8 de mayo de 2025

Fecha de emisión de informe: 27/06/2025

INTRODUCCION: En cumplimiento con la norma ISO 9001 2015 (sistema integrado de gestión de calidad), se llevó a cabo auditoria de calidad a los procesos de la Lotería del Tolima, durante los días 6, 7 y 8 de mayo de 2025, el cual busca evaluar la eficacia y eficiencia e identificar las acciones de mejora bajo el enfoque de riesgos, oportunidades y conocimiento de la organización.

OBJETIVO: Verificar los procesos y procedimientos de la Lotería del Tolima, con el fin de determinar la eficacia del mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, así como la conformidad de la norma ISO 901-2015 y la normatividad legal vigente bajo el enfoque de procesos, riesgos, oportunidades y conocimiento de la organización.

ALCANCE: Aplica para Todos los procesos que forman parte integral del Sistema de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima e interrelación de las partes interesadas (internas y externas)

EQUIPO AUDITOR: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Anyela Judith Hernández Saavedra

OBSERVACION: Durante el transcurso de la Auditoria, la auditora Eucaris Cañón Varón fue reemplazada por la auditora Anyela Judith Hernández Saavedra debido a que la funcionaria auditora gozaba de vacaciones programadas. La Auditora reemplazante fue designada para llevar a cabo la auditoria al proceso de evaluación y seguimiento, asegurando la calidad de los resultados.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Basada en el enfoque de procesos, riesgos y oportunidades: NTC ISO 9001-2015, Legislación aplicable y lineamientos corporativos.

METODOLOGÍA: La planificación de la auditoria presentó tres momentos:

1. **Elaboración del memorando de planificación:** Encuentro donde se define el alcance de la auditoria, se determina el equipo y se prepara un cronograma de auditoria. Es este momento, se recopila información acerca del entorno corporativo: políticas y procedimientos, matriz de riesgos y determinación de los requisitos para los productos o servicios, entre otros.
2. **Comprensión detallada del objeto bajo evaluación:** Preguntas acerca de la matriz de riesgo y la matriz de control (que identifica todos los controles existentes).

LOTERÍA DEL TOLIMA		INFORME DE AUDITORIA	
VERSION: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	CÓDIGO: CI-R-007
		PAGINA: 2 DE 19	

3. **Preparación de los procedimientos de auditoría y las técnicas:** las que se aplicaran a la evidencia de la efectividad del control del proceso auditado. Verificar que se cuente con los documentos de trabajo.

La siguiente etapa es la ejecución de la auditoría, conocida como trabajo de campo. Es la aplicación de los procedimientos y técnicas necesarias para recopilar y formalizar la evidencia, basada en los objetivos de auditoría. Es necesario que todos los hallazgos de la auditoría se relacionen en la matriz de hallazgos. Esta matriz es el soporte para la preparación de recomendaciones de auditoría. Una vez que se completa la ejecución, se prepara el informe de auditoría. La sugerencia es dividir el reporte en tres momentos:

- Opinión
- Resumen ejecutivo
- Recomendaciones de auditoría (con plan de acción alineado con la gerencia)
- Se debe de verificar la implementación del plan de acción.

PROCESO AUDITADO: Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima.

AUDITADO: Líderes de los procesos.

SEDE: Lotería del Tolima E.I.C.E

HALLAZGOS

Numeral	Reporte	C	N.C	O
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
4.1 8.2	En el proceso de Planeación Estratégica DI-P-003 se logró evidenciar la Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad, la estructura organizacional de la entidad y del Sistema integrado de gestión, Asimismo el plan de acción y de estratégicas establecidas en la matriz FODA , evidenciándose el cumplimiento de las acciones planificadas y oportunidades propuestas que permitieron generar las interacciones de las acciones propuestas por la Lotería, la identificación de las matrices de interrelación, partes interesadas, riesgos y oportunidades, así como la matriz de las expectativas de las partes interesadas	X		
4.4.1. - 8.1	Se pudo evidenciar que la alta dirección de la Lotería tiene claro los elementos de entrada	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
3 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

<p>4.4.1. - 8.1 4.4.1. - 8.1(b)4.4.1. - 8.1(b) - 9.1 4.4.1. - 8.1(c) - 8.5.1(d)4.4.1. - 5.3(b) 4.4.1. - 6.1.2(b) 4.4.1. - 8.5.1(c) - 9.1.3 4.4.14.4.1. - 8.1(e) 4.4.1. - 8.1(e)</p>	<p>internos, el ciclo de su proceso PHVA, y los elementos de salida; igualmente tiene claridad sobre el contexto de la organización, la misión, la visión, la política de calidad, y los objetivos a que apunta su proceso. Para cumplir con los objetivos, la gerencia designa los recursos necesarios para la operación de la empresa. Ha establecido mejoras a sus procesos con el fin de generar eficacia al sistema de gestión de calidad como la implementación del sistema información de la entidad que aplica y agiliza los procesos, así como la generación de estrategias en conjunto con el área misional para incrementar las ventas y trasferencias a la Salud. La alta dirección tiene clara la caracterización del proceso, desde sus elementos de entrada desde la definición de la metodología del trabajo, identificación de los requisitos del cliente, mapa de riesgos, plan estratégico de la organización, entre otros; los elementos de salida como la operación en general de la Lotería. Se evidencia que el proceso de direccionamiento estratégico interrelaciona con los otros procesos de la entidad, ya que desde el ciclo PHVA articula sus actividades de forma transversal. El proceso ha determinado y aplicado los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control efectivo del proceso. Se evidencia que los roles y responsabilidades están establecidos en el manual de funciones, directrices y comunicados para el desarrollo de sus actividades. Se pudo establecer que la gerencia conoce la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno de la organización los riesgos.</p>	
<p>9.3</p>	<p>La alta dirección analiza el sistema de gestión de calidad, desde la revisión por la dirección, en donde se verifica y evalúa la satisfacción del cliente, cambios realizados en el contexto interno y externo, seguimiento al grado de cumplimiento de objetivos de calidad y así mismo cumplimiento en los indicadores de gestión. Se evidencia el seguimiento de las auditorías internas y externas y acciones de mejora establecidas y la adecuación de los recursos necesarios para el funcionamiento, trazabilidad y viabilidad en los resultados.</p>	<p>X</p>
<p>4.1</p>	<p>Tiene clara la descripción general de las actividades desarrolladas por la Lotería del Tolima en calidad, con el fin de mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad y la aplicabilidad de los requisitos legales.</p>	<p>X</p>
	<p>Tiene claro el objetivo del manual de gestión documental</p>	<p>X</p>
	<p>Tiene claridad sobre el procedimiento control de la información documentada del sistema integrado de gestión de calidad en cada uno de los procesos</p>	<p>X</p>

	Tiene claridad del procedimiento planificación y gestión del cambio cuando algún proceso lo requiera, enfocado al análisis de los riesgos y oportunidades identificadas y las medidas de mitigación requeridas	X	
	Tiene claro la política de planeación institucional enfocada al primer objetivo de calidad (satisfacer las necesidades y requisitos del cliente)	X	
	Tiene claro el procedimiento revisión por la dirección al sistema integrado de gestión de calidad implementado en la Lotería del Tolima, asegurándose que éste sea conveniente y adecuado a las dimensiones y condiciones de operación de la empresa, para definir acciones de mejora y analizar el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad	X	
	CONTROL DEL JUEGO		
	El líder del proceso tiene clara la caracterización del proceso, la descripción de cómo funciona a través de la identificación de los elementos esenciales que permiten la gestión de su proceso.	X	
8.2.2/8.7.1	En el procedimiento CJ-P-004 control de producto no conforme, se observó que la entidad no ha presentado producto no conforme en sus procesos misionales.	X	
8.2.2 a) 1	Dentro del procedimiento control de juego ilegal CJ-P-002 se observaron los informes de los municipios de Espinal, Rovira, San Luis, Valle de san Juan, Fresno y mariquita en donde se evidencian las actividades de juegos ilegal, las cuales son reportadas al ente de control de pertinente.	X	
	Dentro del procedimiento control del sorteo pijao de oro para el juego de apuestas permanentes, se pudo evidenciar el cronograma anual del Pijao de Oro debidamente autorizado por la gerencia, igualmente se evidencio el nombre de los delegados que representaran a la Lotería del Tolima y concesionario en los juegos del pijao de oro, se verificaron las actas correspondientes del sorteo pijao de oro debidamente diligenciadas CJ-R-001.	X	
	Se verifico la certificación por parte de ICONTEC de la calibración de las balotas y la gramera utilizadas en el sorteo del pijao de oro y lotería del Tolima	X	
	Se estableció mediante el CJ-P-001 Procedimiento control de concesionarios, los controles de diseño y desarrollo de los productos y servicios, donde se logró evidenciar los mecanismos necesarios implementados para evaluar, la capacidad del diseño y desarrollo para el cumplimiento de los requisitos.	X	
	OPERACIÓN DEL JUEGO		

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
5 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

	El líder del proceso tiene clara la caracterización del proceso, la descripción de cómo funciona a través de la identificación de los elementos esenciales que permiten la gestión de su proceso.	X		
	En el procedimiento selección de distribuidores OJ-P-005 el líder del proceso tiene claridad sobre el proceso de asignación de cupo solicitado por persona natural y persona jurídica, se pudo evidenciar que en el distribuidor SEAPTO S.A la documentación cumple con todos los requisitos incluyendo el respectivo diligenciamiento de los formatos respectivos (OJ-R-003,OJ-R-005,OJ-R-017)	X		
4.4.2 a) b)	En el procedimiento pago de premios OJ-P-003 se logró evidenciar el listado de los premios pagados mayores de cinco millones de pesos en el curso del año de forma oportuna, verificando que la documentación cumple con los requisitos exigidos en los formatos OJ-R-012 identificación ganadores y formato OJ-R-021 verificación datos, igualmente se verifico el estudio de la lista restrictiva de los ganadores.	X		
4.4.2 a) b)	En el procedimiento realización del sorteo OJ-P-002 se pudo evidenciar que la Lotería del Tolima por intermedio del líder del proceso cumple a cabalidad el procedimiento para llevar a cabo el respectivo sorteo, desde la programación del calendario anual del sorteo mediante el diligenciamiento del formato OJ-R-002 calendario del sorteo, contrato de transmisión del sorteo, solicitud de los delegados por parte de la Alcaldía de Ibagué, el concesionario, y representantes de la Lotería del Tolima y el acto administrativo de la delegadura de estas entidades, el diligenciamiento de las actas realización de sorteo OJ-R-006 y el diligenciamiento del formato OJ-R-001 acta oficial resultados sorteo. Se tomaron como muestra las actas Ns 4105 del 17 de febrero de 2025, 4109 del 17 de marzo de 2025, 4113 del 14 de abril de 2025, entre otras.	X		
4.4.2 a) b)	Se pudo evidenciar que el procedimiento realización del sorteo OJ-P-002 que los resultados del sorteo son ingresados al sistema de información generando el archivo tipo SS 203 enviando a las partes interesadas como a gerencia, distribuidores, impresión de volantes, además la información de los resultados es enviada a la plataforma de la SuperSalud, como a las redes sociales, información que se constató que una vez realizado el sorteo de forma inmediata de envía a las partes interesadas.	X		
	En el procedimiento control de ventas OJ-P-001 se evidencia que la Lotería del Tolima cumple con el cronograma y las actividades determinadas para el control de la papelería vendida y devuelta por parte de los distribuidores iniciando con las novedades enviadas al impresor, envío	X		



INFORME DE AUDITORIA

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
6 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

	de los cupos a los distribuidores, cargue y procesamiento de cupos, revisión boletería vendida, cierre de las devoluciones, recibo de las devoluciones por parte de los distribuidores, cruce de información financiera de la billetería vendida y devuelta, registro de información y conciliación con los distribuidores.			
8.2.1 – 8.2.2.	En el procedimiento Realización sortero OJ-P-002, se evidenció en el flujograma el requerimiento a los delegados de la Alcaldía municipal de Ibagué, y de Seapto, para los sorteos de la Lotería, se logró evidenciar las convocatorias efectuadas a las entidades involucradas, para la vigencia 2025.	X		
	En el manual de comercialización OJ - M-001 se Evidencia el Acuerdo No 003 del 7 de marzo de 2023 en donde la Junta directiva autorizo el último plan de premios de la lotería del Tolima, vigencia 2023/2024	X		
	Se Evidencia el pago semanal de premios con base en el sistema de información suministrada por el distribuidor/ formato OJ – R - 011, relación de premios en el sistema en tiempo real donde muestra por sorteo las ventas	X		
	En el procedimiento control de ventas, se Evidencia el informe de distribuidores morosos (informe de cartera 2025) enviado a gerencia y unidad financiera de acuerdo a la información suministrada por el sistema.	X		
	MERCADEO Y PUBLICIDAD			
	El líder del proceso tiene clara la caracterización del proceso, la descripción de cómo funciona a través de la identificación de los elementos esenciales que permiten la gestión de su proceso.	X		
	La lotería del Tolima dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, recepciona las peticiones, quejas, y reclamos allegadas a la entidad por los diferentes medios establecidos para ello, información que se presenta semestralmente en un informe a la oficina de control interno quien consolida y presenta a la gerencia un informe final.	X		
	El líder del proceso de acuerdo al instructivo para encuestas, realiza seis (6) encuestas dirigidas a medir la satisfacción y opinión de los diferentes clientes registrados en los formatos MP-R-003 Distribuidor, MP-R-004 Concesionario, MP-R-005 Comprador, MP-R-006 vendedor, MP-R-010-	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
7 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

	proveedor, una vez tabulada la información es reportada a gerencia y a la oficina de control interno quien consolidara en un informe a la gerencia.			
	Se pudo evidenciar que la lotería del Tolima tiene programado los eventos a realizar durante el año en donde se registra, además, los recursos necesarios a utilizar para esos eventos, incluyendo el material POP según formato MP-R-001, a su vez se evidencia el proceso de compra de los recursos necesarios de acuerdo a las necesidades planteadas para la actividad programada. Se evidencio las entradas y salidas del material de acuerdo a las actividades programas y realizadas	X		
4.4.2	En el proceso de Mercadeo y publicidad se verificó por sistema de muestreo, los formatos establecidos en el proceso- encuesta MP - R-003 a distribuidores MP-R-004 encuesta al concesionario, MP - R-005 encuesta a compradores, MP - R-006 a vendedores y MP -R - 010 Encuesta proveedores.	X		
	Se pudo evidenciar en el proceso de mercadeo y publicidad que se tienen varios canales para la radicación de las PQR'S -Página web entidad, enlace servicio al cliente – contáctenos. Línea telefónica conmutador 2611023. Línea gratuita 01800 0942542-Buzón de sugerencias	X		
	Se verificó en el proceso de mercadeo y publicidad el registró MP -R-001 Planeación de eventos y proyectos, mediante el cual se pudo evidenciar tres actividades: la celebración de los 100 años de la lotería realizada en el mes de marzo, visita a los distribuidores en los departamentos de Risaralda, Quindío y caldas y Reunión con los vendedores de la ciudad de Ibagué en donde se socializó la realización del sorteo extraordinario en alianza con el Sorteo extraordinario de Colombia.	X		
	Se tiene el MP-P-002 procedimiento de comunicaciones, lo que permite evidenciar la aplicación de canales de comunicación interna y externa entre los diferentes niveles de la Lotería del Tolima E.I.C.E. y sus partes interesadas.	X		
	GESTION HUMANA			
4.4.1,4.4.1. - 8.4.4.1. - 8.1(b) 4.4.1. - 8.1(b) - 9.1 4.4.1. 4.4.1. - 8.1(c)	Se pudo evidenciar que el líder del proceso tiene claro los elementos de entrada internos, el ciclo de su proceso PHVA, y los elementos de salida; igualmente tiene claridad sobre el contexto de la organización, la misión, la visión, la política de calidad, y los objetivos a que apunta su proceso. Para cumplir con los objetivos, el líder del proceso cuenta con los recursos necesarios para la operación de su proceso. Ha establecido mejoras a su proceso con el fin de generar eficacia al	X		

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
8 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

<p>- 8.5.1(d) 4.4.1. - 8.1(e) 4.4.1. - 5.3(b) 4.4.1. - 6.1.2(b) 4.4.1. - 8.5.1(c) - 9.1.3</p>	<p>sistema de gestión de calidad como la de montar elementos de ayuda a los procedimientos de nómina, controles en la parte de parafiscales, capacitaciones, entre otros.</p> <p>El líder del proceso tiene claridad y dominio sobre el procedimiento de nómina de la lotería del Tolima, se evidencio el proceso con la verificación de las novedades de las quincenas del mes de abril, ya que el pago se hace de forma quincenal, luego se elabora la nómina en el sistema con la respectiva novedad, se descarga una pre nómina para que sea revisada por el profesional especializado de financiera con el respectivo visto bueno de la secretaria general y jurídica, revisada, se procede al cierre de la nómina se imprimen el documento para las respectivas firmas de gerencia, del profesional especializado de financiera, y quien la elabora, el auxiliar administrativa de nómina y almacén, para que posteriormente sea remitirla a la unidad financiera para su respectivo pago. Se pudo evidenciar que el formato de novedades lo genera el sistema de información de la entidad.</p>	<p>X</p>	
	<p>Se evidencia que el líder del proceso en el procedimiento de vinculación y desvinculación de personal, ejecuta las actividades de conformidad a los parámetros establecidos en el documento GH-R-003,</p>	<p>X</p>	
	<p>En el procedimiento plan de bienestar social e incentivos se evidencia el diligenciamiento del formato GH-R-006 en donde los funcionarios manifiestan en que tema quieren capacitarse, tabulada la información, se procede a hacer los respectivos contactos con las entidades que capacitan de acuerdo a las necesidades, una vez conocido el temario, se procede a realizar el plan de capacitaciones para el año de acuerdo a la disponibilidad de horarios de las entidades capacitadoras, el cual es enviado a la gerencia para la respectiva aprobación, el cual se ejecuta de acuerdo a la planificación establecida en la matriz.</p>	<p>X</p>	
<p>6.1</p>	<p>Se pudo establecer que el líder del proceso evidencia la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno de la organización los riesgos, al igual que la matriz de riesgos de calidad tiene establecido 1 riesgo que controla con las acciones de mejora que ha implementado como ayuda al procedimiento de nómina.</p>	<p>X</p>	

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
9 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

6.2	Se pudo evidenciar que el proceso tiene determinado seis (6) indicadores que permiten medir si se cumplen los objetivos del proceso frente a los objetivos de la entidad; el seguimiento se realiza con una periodicidad trimestral y anual	X		
5.3	Se evidencia que los roles y responsabilidades están establecidos en el manual de funciones, memorandos, directrices y comunicados para el desarrollo de sus actividades	X		
7.1.6; 7.2	Se evidencia que mediante el formato GH-R-009 conocimiento de la organización se han recogido experiencias y/o lecciones aprendidas de funcionarios con más antigüedad dentro de la organización.	X		
7.2, 7.3	Se puede evidenciar que existe el formato GH-R-007 constancia inducción y reintroducción al cargo en donde se deja la constancia de la inducción, que es el método que se utiliza para dar a conocer a los nuevos servidores públicos la información básica de la organización y del cargo a desempeñar, y la reintroducción en la cual se refuerzan conocimientos o se dan a conocer los cambios en la información	X		
7.5	Se puede evidenciar que existen los controles a toda la información manipulada por el proceso de gestión humana, existen archivos físicos, virtuales que generan confianza en el desarrollo de las actividades; al igual se lleva un control estricto al proceso de control de cambios a la documentación, existe una adecuada conservación y disposición de los documentos, cumpliendo con los requisitos archivísticos establecidos.	X		
9.1	Se evidencia que existe una apropiada conservación a los documentos generados al interior del proceso. Se evidencia que existen indicadores que miden la gestión de las actividades rutinarias	X		
7.3	Tiene claro los objetivos de calidad de la empresa y al objetivo que su proceso dirige sus actividades. como empleado apunta a que los cuatro (4) objetivos establecidos por la entidad se cumplan en beneficio de la entidad.	X		
10.2.1	El líder del proceso tiene claro que cuando exista un hallazgo, observación, no conformidad presentada en una auditoría, la forma de proceder es utilizando los respectivos formatos utilizados para eliminar las causas para que no se repitan y generen traumatismo al sistema y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	X		
7.1.2	En el formato GH-R-006 Plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social, se evidenciaron Dos (2) capacitaciones planificadas y dirigidas al personal.			
7.1.4.	Se identificó en el proceso de Gestión Humana, GH-P-002 Procedimiento de Bienestar Social, capacitación y conocimiento de la organización GH-P-001, el método para proporcionar y mantener el ambiente adecuado en la operación de los procesos, las encuestas realizadas al personal cuentan con las acciones pertinentes por la alta dirección.	X		
7.1-7.2	En la revisión al formato GH-R-010 "evaluación capacitación individual", donde se requiere	X		



INFORME DE AUDITORIA

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
10 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

	información al personal sobre el tema que requiere se capacite, se logró evidenciar, la remisión de esta información a la alta gerencia.			
	BIENES Y SERVICIOS			
4.4 (4.4.1-4.4.2) 8.1	Se evidencia el cumplimiento de los numerales 4.4 y 8.1 del proceso de bienes y servicios en donde se verifica que el proceso tiene determinadas las entradas, salidas e interacción con los procesos de la Lotería por medio de la caracterización. Adicional se cuenta con los criterios y métodos para asegurar la operación y el control efectiva del proceso de Bienes y Servicios	X		
4.4.1-8.1c- 8.5.1 (d)	EL proceso ha determinado los recursos necesarios para su funcionamiento por medio del plan anual de adquisiciones, el cual se va actualizando conforme las áreas lo soliciten dando cumplimiento al numeral 4.4.1-8.1c y 8.5.1	X		
4.1-4.2-4.4 (4.4.1) — 6.1 (6.1.1- 6.1.2 (b))	En el proceso de bienes y servicios se evidencia que se establecen las cuestiones internas y externas que impactan al mismo de forma positiva y/o negativa, en donde se identifican y abordan los riesgos y oportunidades relacionadas con el proceso y se establecen los controles necesarios para bajar el nivel del riesgo y la materialización de los mismo, cumpliendo con los numerales 4.1-4.2-4.4 (4.4.1) - 6.1 (6.1.2 (b)) de la norma.	X		
4.4.1. - 5.3(b)	De acuerdo con los numerales 4.4.1. - 5.3(b), el proceso tiene asignadas las responsabilidades y autoridades por medio de los contratos de las personas y/o empresas que prestan servicios a la Lotería del Tolima y para los funcionarios de planta se cuenta con el manual de funciones de cada cargo.	X		
4.4.1 -8.1 (b) - 9.1-6.2	Se evidencia que el proceso incluye los criterios y métodos para el seguimiento, las mediciones y los indicadores de calidad relacionados con Bienes y Servicios, en donde se maneja un único indicador y se mide la liquidación de los contratos con periodicidad anual. Dando cumplimiento al numeral 4.4.1 -8.1 (b) y 9.1. Así mismo los indicadores de gestión se encuentran relacionados con el cumplimiento de objetivos de calidad relacionados con el proceso.	X		
8.4 (8.4.1 - 8.4.2)	De acuerdo con el numeral 8.4.1 y 8.4.2 de la ISO 9001 se evidencia que los supervisores de los contratos aseguran que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos establecidos por la Lotería del Tolima, así mismo se genera una constancia de supervisora en los contratos de máxima cuantía y se realizan los respectivos seguimientos con el fin de validar que no se vayan a presentar productos no conformes o que afecten la calidad del producto de Lotería, finalizando el contrato se realiza la evaluaciones de cumplimiento de las obligaciones en contratos de proveedores críticos que incumplan con alguna de las obligaciones establecidas	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
11 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

8.4.1 y 8.4.2	Se evidencia que por medio del formato BS-R-011 evaluación del cumplimiento de obligaciones se registra el monitoreo al trabajo de subcontratistas de mínima cuantía.	X	
8.4.3	Se evidencia el cumplimiento del numeral 8.4.3 en donde los contratos de máxima cuantía se dan a conocer los requisitos pertinentes en cuanto a los procesos, productos y servicios por medio del Pliego de condiciones, adicional se comunica el proceso de aprobación como es el caso de la billetera, arte de los billetes de lotería, rollos, volantes entre otros. En cuanto a los contratos de mínima cuantía se evidencia el cumplimiento por medio de los estudios previos.	X	
4.4.2- 7.5-8.1	En el proceso de Bienes y Servicios se verificó aleatoriamente el contrato de Datalaser 2025-041 del 28 de marzo de 2025 donde se adjudicó por medio de invitación abierta, se evidencia el cumplimiento del proceso de acuerdo con el BS-MA-001- Manual de contratación.	X	
7.1.3.	En el manual de contratación BS-MA-001 del proceso de Bienes y servicios, se logró evidenciar la planificación requerida, para la operación de los procesos.	X	
8.2.2.	Dentro del procedimiento de Bienes y servicios se evidenció el manual de contratación BS-MA-001, donde de manera aleatoria se solicitó el contrato número 2022-059 de junio treinta del año 2022 de la transmisión del sorteo, observándose el cumplimiento de los requisitos legales para el perfeccionamiento del contrato: sin embargo, no se evidenció el plan de contingencia para cada sorteo estipulado en la cláusula sexta del contrato referenciado.	X	
8.4.2. c.) 1.	En el procedimiento Identificación de requisitos legales CI-P-006, se observó la actualización del normograma por parte de los líderes de los procesos. por la normatividad legal vigente.	X	
<p>4.4.1. - 8.1</p> <p>4.4.1. - 8.1</p> <p>4.4.1. -</p> <p>8.1(b)4.4.1. -</p> <p>8.1(b) - 9.1</p> <p>4.4.1. - 8.1(c) -</p> <p>8.5.1(d)4.4.1. -</p> <p>5.3(b) 4.4.1. -</p> <p>6.1.2(b) 4.4.1. -</p> <p>8.5.1(c) - 9.1.3</p> <p>4.4.14.4.1. -</p>	<p style="text-align: center;">INFORMATICA</p> <p>Se pudo evidenciar que el líder del proceso tiene claro los elementos de entrada internos, el ciclo de su proceso PHVA, y los elementos de salida; igualmente tiene claridad sobre el contexto de la organización, la misión, la visión, la política de calidad, y los objetivos a que apunta su proceso.</p> <p>Para cumplir con los objetivos, el líder del proceso cuenta con los recursos necesarios para la operación de su proceso. Ha establecido mejoras a su proceso con el fin de generar eficacia al sistema de gestión de calidad como la de montar elementos de ayuda a los procedimientos de ayuda de uso y manejo de recursos informáticos, programa de mantenimiento preventivo, políticas de usuarios y contraseñas, archivo Backup, mantenimiento preventivo y programada., entre otros</p> <p>El líder del proceso tiene claro la caracterización del proceso, desde sus elementos de entrada</p>	X	

8.1(e) 4.4.1. -
8.1(e)

desde la definición de la metodología del trabajo, identificación de los requisitos del cliente, mapa de riesgos, plan estratégico de la organización, entre otros; los elementos de salida como la operacionalidad de los equipos de la entidad, registro y cambios de los documentos, acciones correctivas.

Se evidencia que el proceso de informática interrelaciona con los otros procesos de la entidad, ya que desde el ciclo PHVA articula sus actividades de forma transversal. El proceso ha determinado y aplicado los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control efectivo del proceso.

Se asignaron recursos financieros para la compra de equipos, re-potencialización de equipos, fortalecimiento de la seguridad perimetral de estructura tecnológica, arrendamiento del sistema de información, servicio de nube, licenciamiento de Software. Se evidencia que los roles y responsabilidades están establecidos en el manual de funciones, memorandos, directrices y comunicados para el desarrollo de sus actividades. Se pudo establecer que el líder del proceso evidencia la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno de la organización los riesgos

El proceso se ha mejorado en el fortaleciendo de la seguridad de la infraestructura tecnológica. Se puede evidenciar que existen los controles a toda la información manipulada por el proceso de gestión informática, existen archivos físicos, virtuales que generan confianza en el desarrollo de las actividades; al igual se lleva un control estricto al proceso de control de cambios a la documentación, existe una adecuada conservación y disposición de los documentos, cumpliendo con los requisitos archivísticos establecidos.

Se evidencia que existe una apropiada conservación a los documentos generados al interior del proceso. Se evidencia que existen indicadores que miden la gestión de las actividades rutinarias

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
13 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

6.2, 7.3, 9.1	<p>Tiene claro los objetivos de calidad de la empresa y al objetivo que su proceso dirige sus actividades. como empleado apunta a que los cuatro (4) objetivos establecidos por la entidad se cumplan en beneficio de la entidad.</p> <p>Se pudo evidenciar que el proceso tiene determinado un (1) indicador que permiten medir si se cumplen los objetivos del proceso frente a los objetivos de la entidad; el seguimiento se realiza con una periodicidad trimestral (Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática), indicador que se ha cumplido.</p>	X		
10.2.1	<p>El líder del proceso tiene claro que cuando exista un hallazgo, observación, no conformidad presentada en una auditoria, la forma de proceder es utilizando los respectivos formatos utilizados para eliminar las causas para que no se repitan y generen traumatismo al sistema y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p>	X		
7.5.3	<p>Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo</p>		X	
7.5.3	<p>Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada.</p>		X	
7.5.3	<p>Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-006 Entrega de Usuarios y Contraseñas el cual está siendo diligenciado por el líder del proceso, en el sentido que a los funcionarios y contratistas al momento de hacerle entrega del uso del usuario y la contraseña que se maneja dentro de la unidad a la cual fue designado</p>	X		
4.4.2	<p>Se verificó por sistema de muestreo lo formatos establecidos en el proceso- los formatos del proceso definidos en el proceso son seis (6) se verifican por muestreo selectivo el GI-R- asignación de equipos, se revisó el GI-R-005 hojas de vida de equipos. Los cuales están conforme al proceso.</p>	X		
4.4.2	<p>De la información almacenada en los equipos de las dependencias de la entidad se realiza una copia de seguridad de forma trimestral, pero se pudo evidenciar que los procesos correspondientes a las copias de seguridad se hicieron en todos los equipos de la entidad, fueron documentados en el formato GI-R-002 Generación Backup.</p>	X		
6.2	<p>Conoce el objetivo del proceso de Gestión Informática, proceso de apoyo del SIGC</p>	X		

6.2	<p>Tiene claridad sobre los objetivos de calidad que le aplican al proceso de Gestión Informática (1° y 4°)</p> <p>Se pudo establecer que en la hoja de vida de equipo de cómputo y periférico GI-R-005, el equipo No 01119 inventariado en la oficina de control interno fue trasladado a la dependencia de la unidad operativa y comercial, sin evidenciarse el reporte de la hoja de vida del funcionario a quien se le responsabilizo el activo en mención.</p> <p>Se pudo evidenciar que en los procedimientos GI-P-001 procedimiento gestión informática, GI-PL-001 políticas de uso y manejo de recursos informáticos- GI-R-007 Política de contraseñas y usuario, formatos, instructivos y manuales del proceso de gestión informática, se encuentran incluidas, a todas las partes interesadas, en la red -Of. sistemas-documentos públicos.</p>	X	
7.2	<p>En el proceso gestión informática procedimiento GI-PL-001 políticas de usos y manejo de recursos informáticos, se evidencia que la entidad ha capacitado el personal de la entidad en el cumplimiento del objetivo en cuanto al uso responsable de los sistemas de información; entendiéndose como el seguimiento de normas, políticas y buenas prácticas que salvaguarden la seguridad de la información, sistemas de información y recursos tecnológicos Institucionales con los que cuenta la entidad; situación igual se presenta con el GI-PL-002 política de contraseña y usuarios, se evidencia la socialización al personal de la entidad de la responsabilidad de la asignación de una contraseña</p>	X	
7.1.3. b)	<p>En el proceso de Gestión Informática procedimiento GI-R-003 (4.2 mantenimiento), se observó que en el mantenimiento realizado a los equipos de cómputo instalados en los procesos de control interno y operativa y comercial, se diligencio el formato GI-R-003 "control de mantenimiento equipos de cómputo".</p>	X	
FINANCIERA			
4.4 (4.4.1-4.4.2)	<p>Se evidencia el cumplimiento de los numerales 4.4 y 8.1 del proceso de gestión financiera en donde se verifica que el proceso tiene determinadas las entradas, salidas e interacción con los procesos de la Lotería por medio de la caracterización. Adicional se cuenta con los criterios y métodos para asegurar la operación y el control efectiva del proceso de financiera.</p>	X	
8.1	<p>En el proceso de Gestión financiera evidencia que se establecen las cuestiones internas y externas que impactan al mismo, en donde se identifican y abordan los riesgos y oportunidades relacionadas con el proceso y se establecen los controles necesarios mitigar el riesgo, cumpliendo con los numerales 4.1-4.2-4.4 (4.4.1) — 6.1 (6.1.2 (b)) de la norma.</p>	X	

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
15 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

(b))			
7.1	De acuerdo con el numeral 7.1 de la norma, el proceso asegura los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua tanto del SIGC, como del proceso en general de la Lotería, el presupuesto general se actualiza, de acuerdo con las necesidades establecidas en cada área de la empresa y son aprobadas por gerencia y validados los recursos por el área financiera	X	
4.4.1-8.1 (b) - 9.1-6.2	Se evidencia que el proceso incluye los criterios y métodos para el seguimiento, las mediciones y los indicadores de calidad relacionados con la Gestión Financiera, en donde se manejan tres indicadores relacionados con la venta, trasferencias a la salud y el estado de la cartera. Dando cumplimiento al numeral 4.4.1-8.1 (b) y 9.1. Así mismo los indicadores de gestión se encuentran relacionados con el cumplimiento de objetivos de calidad relacionados con el proceso. El líder del proceso tiene claridad sobre el procedimiento instructivo para liquidación de transferencias, la unidad operativa y comercial envía a la unidad financiera el listado de ventas generado en el sistema de información para foráneas, el Informe de premios leídos del mes correspondiente, la liquidación de cada sorteo para el 12%, y el Informe de premios no pagados de los sorteos que superan el año anterior según lo establecido en la ley 1393 de 2010, con el fin de liquidar por cada concepto: Foráneas el 10%, Impuesto ganadores el 17%, Renta monopolio el 12% y premios no pagados el 75%, liquidación que se registran en los formatos FIN-R-001, FIN-R-002 Y FIN -R-006, una vez realizado el ajuste presupuestal, se procede al respectivo traslado y pago respectivo. Se tomo como muestra la liquidación del mes de abril de 2025.	X	
	En el procedimiento de control recaudo de cartera donde involucra tres (3) procesos, la lotería del Tolima viene realizando diariamente la verificación del estado de cartera de cada distribuidor para evidenciar que distribuidores están presentado mora de más de 15 días, de ahí surge la comunicación con los distribuidores para conciliar la cartera, en esa conciliación existe el cruce de información, consignaciones y soportes para verificar con el área de premios si existen premios por verificar para disminuir la cartera. Igual situación se hace con las consignaciones bancarias. Al haber saldos pendientes mayor a 15 días, se realiza el respectivo cobro persuasivo mediante comunicación escrita, de no prosperar se analiza para retener el cupo al distribuidor, hasta que este se ponga a paz y salvo con la cartera, si aún persiste la cartera morosa con estas comunicaciones, el tema se pasa al área jurídica para el cobro coactivo.	X	

INFORME DE AUDITORIA

	<p>Se viene dando cumplimiento al procedimiento pago de obligaciones FIN-P-002, como evidencia se tomaron 3 cuentas al azar para verificar su respectivo pago, en ella, se detalla paso a paso el procedimiento del pago: Datalaser S.A.S Billetería por valor de \$ 49.318.360, Seguridad privada Aguialarmas por valor de \$ 418.533, Tolima Comunicaciones por valor de \$ 2.438.707.</p>	X	
	<p>La Lotería del Tolima ha venido cumpliendo dentro de los términos establecidos el respectivo pago de obligaciones tributarias de Ley como son: retención en la fuente, IVA, retención de ICA, tasa pro deportes, declaración de renta, se pudo verificar que la entidad no se encuentra en mora por estos impuestos, se evidencio el procedimiento en las declaraciones de los periodos de febrero, marzo, y abril.</p>	X	
	<p>La Lotería del Tolima en cumplimiento al procedimiento de contabilidad, se evidencia que una vez revisados los procesos, procedimientos actividades, identificación de procesos contables, clasificación de la información, informes, registros y ajustes, elaboración del estado de situación financiera, estado de resultados, notas aclaratorias y demás estados contables y su publicación, informes elaborados, declaraciones presentadas y demás información sobre el proceso contable, cumple con las normas de contabilidad y presupuesto del sector público lo que ha generado que los mismos contengan información relevante y fiable sobre las transacciones, otros eventos y condiciones a los que son aplicables. Se evidencia lo dicho en la generación y presentación de los estrados financieros</p>	X	
	<p>La Lotería del Tolima mediante Resolución No 0003 del 9 de enero de 2025 constituyo la caja menor por valor de \$ 18.078.996, la cual será reembolsada cada dos meses o cuando se agote por el valor de \$ 3.013.166, verificado el procedimiento de creación de la caja menor, se evidencia que cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento constitución y reembolso de caja menor FIN-P-006.</p>	X	
	<p>El presupuesto de ingresos y gastos de la Lotería del Tolima para la vigencia 2025 fue aprobado mediante Acuerdo de la junta directiva No 013 del 15 de noviembre de 2024 por valor de \$ 40.912.106.435; previo a la aprobación del presupuesto fue necesario conocer de los planes y prioridades que la lotería requeriría para la vigencia 2025, la unidad financiera comunico por escrito a los líderes de los procesos en el año 2024 sobre la urgencia que cada área presentara las necesidades para ajustar el presupuesto para la determinada vigencia, con la información recopilada fue que se formuló el documento y se presentó a la junta directiva.</p>	X	

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
17 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

	<p>El líder del proceso tiene claro el procedimiento de pago de viáticos y gastos de viaje FIN-P-007, en el pago de viáticos que se deja como evidencia en la Resolución No 085" se comisiona para trasladarse al Municipio de Casablanca Tolima el día 5 de abril, por valor de \$ 611.313 y la Resolución No 095" se comisiona para trasladarse a la ciudad de Manizales Caldas y Municipio de Fresno Tolima los días 23 y 24 de abril de 2025 por valor de \$ 1.323.939, dadas a la doctora Nancy Liliانا Cristancho Santos, gerente.</p>	X		
	<p>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p>			
<p>4.4 (4.4.1-4.4.2) 8.1</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los numerales 4.4 y 8.1 del proceso de Control Interno en donde se verifica que el proceso tiene determinadas las entradas, salidas e interacción con los procesos de la Lotería por medio de la caracterización.</p>	X		
<p>4.1-4.2-4.4 (4.4.1) — 6.1 (6.1.1-6.1.2 (b))</p>	<p>En el proceso de Control Interno evidencia que se establecen los cuestiones internas y externas que impactan al mismo, en donde se identifican y abordan los riesgos y oportunidades relacionadas con el proceso y se establecen los controles necesarios mitigar el riesgo, cumpliendo con los numerales 4.1-4.2-4.4 (4.4.1) — 6.1 (6.1.2 (b)) de la norma.</p> <p>Se evidencia que el proceso incluye los criterios y métodos para el seguimiento, las mediciones y los indicadores de calidad relacionados con Control Interno, en donde se manejan dos indicadores relacionados con el mejoramiento continuo y el seguimiento al plan anual de auditorías. Dando cumplimiento al numeral 4.4.1 -8.1 (b) y 9.1. Así mismo los indicadores de gestión se encuentran relacionados con el cumplimiento de objetivos de calidad relacionados con el proceso y se realiza un informe trimestral a la gerencia, con la consolidación de todos los indicadores de gestión.</p>	X		
<p>4.4.1 -8.1 (b) -9.1-6.2</p>	<p>Se evidencia en el CLP-03 procedimiento de auditorías internas, los lineamientos y directrices de la norma ISO 19011:2018 que proporciona orientación sobre la gestión del programa de auditoría.</p>	X		
<p>9.2</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento del numeral 9.2 de la norma en donde control interno establece el plan y el programa de auditorías internas a todos los procesos, se da a conocer los numerales a auditar de la norma y el enfoque de auditoría. Los resultados de auditoría interna se informan a la gerencia y líderes de proceso mediante el comité de calidad en donde se socializan los hallazgos y conformidades del sistema y se realiza el acta de cierre de auditoría</p>	X		

INFORME DE AUDITORIA	
 LOTERÍA DEL TOLIMA	INFORME DE AUDITORIA
VERSION: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO
FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 18 DE 19
	CÓDIGO: CI-R-007

CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 2015, lo que ha contribuido a la mejora continua de los procesos.

La entidad cuenta con fortalezas en sus procesos, que han contribuido a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

La gestión de calidad en la Lotería del Tolima, ha permitido minimizar los riesgos potenciales que puedan afectar los objetivos de la entidad.

Las acciones de mejora producto de las No Conformidades menores, servirán para que la empresa mejore los requisitos establecidos en su proceso,

RECOMENDACIONES: Seguir con las buenas practicas del sistema de gestión de calidad en la Lotería del Tolima, lo que conllevaría a una mejora continua en sus procesos, un aumento de la eficiencia en sus procesos y procedimientos, una mejora de las comunicaciones entre las partes interesadas, entre otras.

ANÁLISIS DE LA AUDITORIA

La Auditoría interna abarca todos los niveles de la organización en una acción transversal y logra conseguir posicionamiento estratégico para apoyar el desarrollo de estrategias solidas de crecimiento, logro de objetivos con el monitoreo permanente de los riesgos detectados y la creación de barreras robustas para evitar la materialización de nuevos riesgos y posibles fraudes al interior de la organización, el proceso del sistema de gestión de calidad implementado en la Lotería del Tolima ha tenido una madurez significativa, lo que ha **permitido, definido, implementado y mejorado sus procesos y prácticas para entregar productos y servicios de alta calidad a sus clientes y partes interesadas**, consientes como auditores, que puedan surgir dentro de los procesos auditados falencias de forma, se evidencio que la Lotería del Tolima no ha materializado ningún riesgo que hubiera impactado a la

INFORME DE AUDITORIA

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACION: 9-05-2023

PÁGINA:
19 DE 19

CÓDIGO: CI-R-007

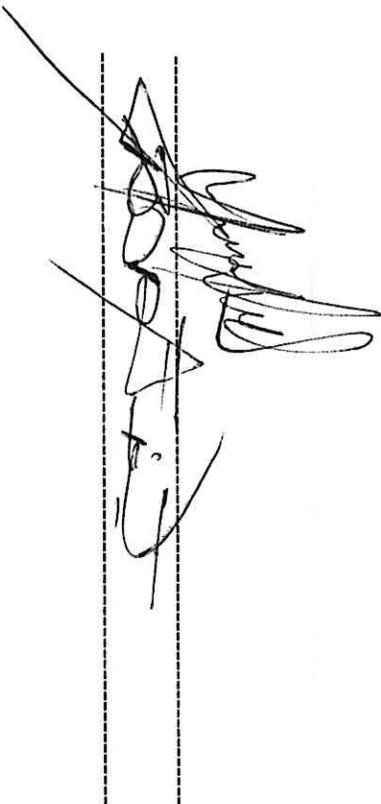
entidad, algún proceso, o incumplimiento de los objetivos propuestos, por lo tanto en la auditoria llevada a cabo los dias 6, 7 y 8 de mayo de 2025, se lograron identificar dos(2) hallazgos dentro del proceso de informática.

Cordialmente,

Audidores

ANYELA JUDITH HERNANDEZ SAAVEDRA

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ



Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Jefe de Control Interno	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

