





COMUNICADO INTERNO

FECHA 3 de junio de 2025

PARA Nancy Liliana Cristancho Santos

Gerente

Blanca Ena Barragán Toro

Profesional Especializado Unidad Administrativa

Jairo Alexander Gutiérrez Riveros

Profesional Especializado Unidad Financiera

Paul Andrea Valderrama Suarique

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

Jesús Alberto Montealegre García

Auxiliar Administrativo Nilly Roció Yate Guzmán Técnico en Sistemas

DE Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Control Interno (Auditor Líder)

ASUNTO Informe de Auditoria.

Una vez ejecutado el Plan de Auditoria interna de Calidad programada para el 6,7 y 8 de mayo de 2025, realizada al sistema integrado de gestión de calidad de la Lotería del Tolima, basados bajo el criterio de la norma NTC-ISO 9001 versión 2015, estoy presentando el informe de auditoría para efectos de elaborar el plan de mejoramiento que trata el procedimiento de auditoria.

La líder del proceso a quien se le

generó las No Conformidades, deberá presentar el plan de mejoramiento a la oficina de control interno mediante los formatos, CI-R-010 seguimiento de acciones correctivas y de mejora, CI-R-014 matriz causa raíz y CI-R-015 matriz plan de acción No conformidades, quien deberá de presentar las respectivas evidencias a las acciones correctivas realizadas.

Cordialmente.

FREDØY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Jefe Control Interno.

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023 Línea de atención al Cliente 018000 942542







COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

Hoja de recibo Comunicación Interna, Auditorias de calidad mayo 2025
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
BLANCA ENA BARRAGAN TORO
JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS
PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
PAULA ANDREA VALUERRAMA SUARIQUE
NILLY ROCIO YATE GUZMAN
JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA
OLOGO ALDERA O INIONA LA LA CONTROL ORNOMA

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ defe Control Interno

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023 Linea de atención al Cliente 018000 942542









Ibagué, 3 de junio de 2025

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA:

NILLY ROCIO YATE GUZMAN, Técnico en Sistemas

DE:

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO:

No Conformidades halladas en la Auditoria Interna de Calidad 2025.

En la Auditoria Interna de Calidad realizada a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 6,7 Y 8 de mayo de 2024, se determinaron dos (2) No Conformidades al proceso que usted lidera: 1. 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 y 2. 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

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones de mejora que se registraran en el formato CI-R-010 Formato de Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, formato CI-R

-014 Matriz análisis causa raíz y formato CI-R-15 Matriz plan de acción No Conformidades, para lograr la eliminación de las causas de esas observaciones y se tomen las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Cordialmente,

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Jefe Control Interno

03 -06. 2025

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023 Línea de atención al Cliente 018000 942542









Ibagué, 9 de junio de 2025

Doctor
FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno
Lotería del Tolima.

Asunto

Respuesta No Conformidades de Auditoria.

Respetado doctor Bastidas,

Atendiendo su comunicado de fecha 3 de junio de 2025, en donde se me notifica que en la auditoria de calidad llevada a cabo los días 6,7 y 8 de mayo de 2025, a los procesos de la entidad, en el proceso que lidero (gestión informática) se detectaron dos (2) No Conformidades: 1. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control de mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma de la funcionaria Eucaris Cañón Varón, como beneficiaria del servicio) 2. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora a cargo de la funcionaria Anyela Hernández del área de presupuesto, no se encontró determinado el servicio prestado; me permito allegar los formatos GI-R-01(seguimiento a las acciones correctivas y de mejora)0, GI-R-014(matriz de análisis causa raíz) y formato GI-R-015(plan de acción No Conformidades) debidamente diligenciados con los respectivos soportes que subsanan los hallazgos detectados.

Cordialmente,

NILLY ROCIO YATE GUZMAN

Técnico en Sistemas

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023 Línea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com

f @loteriatolima @@loteriatolima @@loteria_tolima



FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN: 02 RESPONSABLE: FECHA DE INICIO/ PÁGINA: CÓDIGO: CI-R-010

JEFE DE CONTROL INTERNO ACTUALIZACIÓN: 1 DE 3

9-05-2023

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO	DE ACCIÓN	PROCESO	N° AC/AM
11/07/2025	CORRECTIVA	MEJORA 🗌		AC

FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFO	RMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA
Auditorías internas	Análisis de la satisfacción del cliente
Auditorías externas	Información del proceso
Producto no conforme frecuente	Incumplimiento de indicadores
Otras: Especifique:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN

- 1. Dentro del procedimiento gestión informática GI-P-001, Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo, el cual no se diligencia correctamente, no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo
- 2. Dentro del procedimiento gestión informática GI-P-001Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico, el cual no se diligencia correctamente, al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada.

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN

Diligenciar correctamente el formato de calidad GI-R-003 control mantenimiento de equipos de cómputo, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado.

Diligenciar correctamente el formato de calidad GI-R-004 solicitud de soporte técnico, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION (Solo si es una NC)

Falta de seguimiento, verificación, cumplimiento y debido diligenciamiento de los respectivos formatos que están estipulados en el sistema de calidad del proceso de gestión informática, procedimiento gestión informática GI-P-001 para la solicitud de soporte técnico y mantenimiento equipos de computo.

	PLAN DE AC	CCION				ON DE A DE LA
ACCIONES	RESPONS ABLE	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	· SI	NO	FECHA



	Ī	L 0	TE	RÍ	A	MA
ŀ	Ш		V	l.	ı	MA

FECHA DE CIERRE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

FIRMA

	RESPONSA JEFE DE C	ABLE: ONTROL INTERN	10	FECHA DE I ACTUALIZA 9-05-2023		PÁGINA: 2 DE 3	CÓE	IGO: CI-R-010
		TACION						-11
responsable	GI-R-003 miento de cómputo, jue el	sistemas	REA	GRAMADA	Control I	nterno	X	136 25
Diligenciar cor el formato solicitud de técnico, buscan responsable ratisfacción el prestado.	GI-R-004 soporte do que el reciba a	sistemas		GRAMADA L	Control in	nterno	X	m 6/25





FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN: 02 RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023 PÁGINA: 3 DE 3 CÓDIGO: CI-R-010

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó		Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1.	Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se módica el cuadro de control de cambios
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1.	Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1.	Creación del documento



	сфвас: съвов
O CONFORMIDADES	PÁGINA † DE 1
PLAN DE ACCION NO CONFORMIDADES	FECHA DE INICIONINPERMENTACIÓN: SOMOZZO
TOLIMA	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTRRMO
	FRRSIÓN: 02

	MARKIN	NOMBRE DEL PROCESO:	RESPONSABLE	PLANEAR	HACER	VERIFICAR		•	ACTUAR		VERFECAR	
호	1. FECHA DEL HALLAZOD DELA NO CONFORNIDAD	2. NO CONFORMIDAD	3. CORRECCIÓN	4, ANÁLISIS - CAUSA BFBCTO	6. Acción correctiva	8. Verificación de la acción	7. FECKA OF MICIO	8. FECHA DE TERMINACIÓN	9, RECURSOS	10. SEGUIMENTO DEL PROCESO	11. VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN Y ESTADO DEL MAIL OZGO	7 DE C
-	7/05/2025	Se pudo evidenciar que Capacitar a la li esta el formario CH-gàproceo para el 600 mantenimiento equipos deformatos de calidoropuo el cum los sejes utilizan dente computo el cum los sejes utilizan dente encontraba con la firmaproceso de del funcionarroformática. Enforma del funcionarroformática. Carfon del farea de gerencia)	denotar que Capacitar a la lider del maio GA-Peroccoso para el efectivo maio GA-Peroccoso para el efectivo de definigenciamiento de los equipos deformatos de calidad que cual no sese utilizan dentro del na la firmagroccoso de gestión funcionarioniformática. Éticans área de	ider delf'alta de diligenciamiento Proporciona na lider efectivode formato GA-603 especiación a lider de losspor la falta deproceso softre lad que capacitación de la liderimportancia y el tro delded proceso para concerciorecto del formato gestiondel diligenciamientocontrol de calidad efectivo de los formatos anlizados en su proceso	Proporcionar a lifer del apportacion a la lifer del apportancia y el uso orrecto del formato de calidad ontrol de calidad		3/06/2025	9)06/2025	Humanos, Mediante Capaciación y uditornas internamiento de lape verificar forma de comoefectividad diligenciar losacciones formatos en eleotrecturas proceso de gestiónnejora hamana. resolver problema indentificado identificado identificado.	E 8 1 9	last/Mediante la revisión de femas, la documentación de la faelacionada con el si sabialtazgo y las acciones correctivas y deimplementadas, siddobservaciones y pruebas cona los formatos el dentificados en la acción.	visión de con con acciones acciones formatos en la
N	7/05/2025	Se pudo evidenciar que Capactar a la lis existe el formato GI-8-proceso para el 604 solicitud de soportedirigenciamiento de envisió de instalaciónese utilizan dent de inspresora a cargo de laproceso de funcionaria. Any alanformática. Hemández del área de Hemández del área de encontraba la casilla encontraba la casilla respectivamente señatada.	ar que/apacier a la lider del Cla-Peroceso para el efectivo soporteditigenciamiento de los enficariomatos de calidad que alaciónes utilizan dentro del por la proceso de gestión Anyelanformática. rea de casilla fatada	Se pudo evidenciar que anatarar a la lider dell'alta de diligeneramiento procedorar essiste el formato GI-84-proceso para el fermano GI-84-proceso para el fermano GI-84-proceso para el fermano GI-84-proceso sobre la lider del servicio de inmano GI-84-proceso sobre la fermico el cual al verificariormatos de calidad quecapacitación de la lider importancia y el uso de servicio de instalacióne utilizan dentro debde proceso para conocercorrecto del formato de le impresora a cago de laproceso de gestiónded diligenciamiento control de calidad funcionaria. Anyelanformatos del área de instalacionario de los formatos inflizados en su proceso precesora estables. Anyelanformatos del área de inflicados en su proceso precesorario de los formatos inflizados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad inflicados en su proceso precesorario de la fera de calidad de calid	Proporcionar capacitación a la lder del proceso sobre la importancia y el uso correcto del formato de control de calidad	Con la capacitación proporcionala a la ilden del proceso sobre la importancia del oportuno difigenciamiento del R-004 solicitud de suporte éconico, se verificará mediante el método de observación si el formato e ha diligenciado			Humanos, Mediante Capacitación yauditorias entrenamiento de lase verificionas de comoefectividad diligenciar losacciones diligenciar losacciones proceso de gestiónnejora humana, resolver problema identificad identificad	and single state of the state o	lasMeduante la revisión de nas, la documentación larelactonada con el lashaltazgo y las acciones correctivas de militares y pruebas con la lashaltación la los formatos y pruebas con la los formatos el identificados en la acción	risión de rentación con el acciones pruebas formatos en la

Observaciones	1 Se modifica el cuadro de combros con la Rey y techa de elaboración	1 Se implementa el Ordio	1 Ceación del documento	
Revisor Aprobo	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Comité de Calidad	
Elaboro	Jele de Control Interno	Jele de Control Interno	Jefe de Control Interno	
Fecha	9/05/2023	30/06/2022	16/06/2020	
Rev	2	-	0	



TTOLIMA	A Det				MATRIZ	MATRIZ DE ANÁLISIS CAUSA RAIZ	SA RAIZ				
VERSIÓN: 02	1: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	INTERNO	FECHA DE INICIC 9-05-2023	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023			PÁGINA 1 DE 1		CÓDIGO: C1-R-014	2FR-014
				MA	MATRIZ ANALISIS CAUSA RAIZ (ACR.) PLAN DE ACCION	MZ (ACR)					
PROCESO	REQUISITO DE LA NORMA	CAUSA RAIZ	ANALISIS DE LA CAUSA RAIZ	CAUSA 1 - Porqué	CAUSA 2 - Porqué	CAUSA 3. Porqué	CAUSA 3 - Porqué CAUSA 4 - Porqué	CAUSA 5 - Porqué	SOLUCIONES	TIEMPO REQUERIDO PARA LA ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE
Gestión 7.5/7.5.1. Informática 5.2/7.5.3.	2/7.5.3	7.5/7.5.1/7. Falla en el procedimiento de 5.2/7.5.3 gestión informática GI-P-001 (soporte técnico), el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo, no se difigencio correctamente	Falta seguimiento, verificación, cumplimiento debido diligenciamient de los respectiv formatos q están estipulad en el sistema o calidad d proceso gestión informática pa control mantenimiento equipos (able mient do mient sido	0 0 E 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Porque noPorque elPorque hay unresponsable responsable control del procesodel proceso efectivo parano tiene clarici asegurarse el sobre que se sigancumplimient política los o delcalidad y procedimient procedimientresponsabili os o des de entidad	e clarie clarie de de de de	elDiligenciar correctament noe el formato dadde calidad laGI-R-003 decontrol lasmantenimien da to de equipos lade cómputo, buscando que el beneficiario reciba a satisfacción el servicio prestado, previa capacitación del líder del proceso	Siete (7) días	Técnico Gestión Informática
Gestión 7.5 Informática .5.5	5.2/7.5.3	7.5.77.5.17 Falla en el procedimiento de 5.2/7.5.3 gestión informática GI-P-001(soporte técnico) el formato GI-R-004 solicitud soporte técnico, no se diligencio correctamente	Falta de seguimiento, verificación, cumplimiento y debido diligenciamiento de los respectivos formatos que están estipulados en el sistema de calidad del proceso de gestión informática para la solicitud de	Porque no sePo diligencia res correctament pro e bel formatono de calidad sig pro est	rque ponsable pocedimien uiendo ocedimient ablecido	elPorque noPorque elPorque delhay unresponsable responso control del procesodel prestaefectivo parano tiene clarotiene elasegurarse el sobre co que se sigancumplimient político los o delcalida procedimient procedimient responso os o des	Porque no Porque el Porque hay unresponsable respons control del procesodel procedectivo parano tiene clarotiene casegurarse el sobre que se sigancumplimient política los o delcalidad procedimient procedimient procedimient casons os caso des contidad entidad	e nsable coceso relatida y la	ciar ment rmato alidad 1 de 0 que ario arión rvicio	Siete (7) días	Técnico Gestión Informática

previa capacitación del líder del	proceso.	Observaciones	 Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada. 	(Se implementa el SIGC.	1. Creación del documento
		Reviso/ Aprobo	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Comité de Calidad
soporte técnico		Elaboro	Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno	Jete de Control Interno
		Fecha	09/05/2023	30/06/2022	18/08/2020
		Rev	2	- 6	0

Ohservaciones	 Se modifica la codificación de los documentos de acuardo con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuendo con el procedimiento control de la información documentada. 	1 Co implements of CIC	t. Se impositioned of Stock	1 Creación del documento	
Reviso/ Aprobo	Comité de Calidad	Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Elaboro	Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno		Jere de Control Interno	
Fecha	09/05/2023	30/06/2022	4 G ING MANA	19/09/2020	
Rev	2	-		0	



	nsable O en Si		s	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003
cha Revisión: 28~	03 - W	25 No	de Aci	ivo <u>01318</u> Nor	nbre Equip	OA-BEPENTIA
				Canon Varor		
ırgo del responsable	Aux.	14	ما حا	Are	a: <u>6 ల</u>	comercia
speccionado Por:	Nill	4 R	000	4ote 9		
ITEM REVISADO	E	STADO	,	OBSERVACIONE	s	TIPO CORRECCCIÓN
	NA	В	М			
1. LIMPIEZA						
* Limpleza general		~				
2, INSPECCION		_				
* Sistema Eléctrico		V				
3. MANTENIMIENTO	-					
* Revisión		V				
* Cambio Periféricos						1

Recibí a satisfacción,
Firma Responsable: ___

	SPONSABLI CNICO EN S	NSABLE: CO EN SISTEMAS		FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003
				ivo <u>01318</u> Nor		A-BERENZIA-F
	ble: <u>Aux</u>	· Alr	ni. d	Cañon Varor ac-Gorancia Are acta 9	45-25	:erci'a
ITEM REVISADO		ESTADO	· · · · · ·	OBSERVACIONE	s	TIPO CORRECCCIÓN
	NA	В	м			
1. LIMPIEZA						
* Limpieza general		~				
2, INSPECCION						
* Sistema Eléctrico		1/				
3. MANTENIMIENT	0					
* Revisión		V				
* Cambio Periférico	s					
* Cambio Partes						
Observaciones Ad	cionales:			N	A: NO APLICA	A B: BIEN M: MAL

CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO

TOLIMA

Recibí a satisfacción,

Firma Responsable:





CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA: 2 DE 2

CÓDIGO: GI-R-003

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	 Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Técnico en sistemas	Comité de calidad	 Se implementa el SIGC. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	Creación Del documento



To	LIMA	sc	DLICITUD DE SOPO	RTE TÉC	NICO
VERSIÓN: 02	RESPONSA TÉCNICO E	ABLE: IN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

MYRIA HOL	RE DEL SOLICITA	INTE	P/PSOPOES +	ZARGO		FECHA 06 /06 / 2025
1	of the lates	TRILLIA-TRILLIA-TRILLIA		e se describen a con		06 /06 / 2025 ción:
Asistencia		Revisión y/o M				alar Programas
dique los p	roblemas que	Indique los dis	positivos con	Selectione los pre		
resenta el equipo):	problemas:		Todos *1	Ī	Lector de PDF
No prende	Lentitud			(Completa)	-	Factor de L.D.
No Inicia	Se reinicia	Impresora	Teclado / Ratón	Antivirus		Quemador CD / DVC
Mensaje de	Malware	Puertos	Contalle	Impresora		Java
Conexión a la	(virus) Configurar	USB	Pantalla	Reproductor	X	Olros
red/servidor	correo	Sonido	Regulador	DVD	1	1 04100
Configurar	Archivos perdidos	Unidad CD / DVD	Otros	Flash		
Bloqueo	Oiros	1:-:		Paquete Office		
RSERVACIONES	Unformación ad	Iclonal, breve det	alle de las anon	nalías, aclaración d	e otr	os problemas ó lista
e otros programa Le Realizo Confuto	as) Gliminacio	on de te	mbiges pai	a el disp	08i-	4:00 de
e otros programa Le Realiza Computo Copia de segurid Instalar	as) Gliminacio ad (Si se decide	on de te	mboules pai	A Otro compi	utado	r
e otros programa Le Realiza Confecto Copia de segurid Instalar Edique los elemen	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar:	on dp tr	mbiues pai	A Otro compi	utado	
e otros programa Le Realiza Competa Copia de segurid Instalar	as) Gliminacio ad (Si se decide	on of the	Favoritos	A Otro compi	utado por S	r
cotros programa. Realiza Copia de segurid Instalar dique los elemen Outlook Express Mis	ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook	Aplicativos	Favoritos	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
copia de segurid instalar dique los elemen Outlook Express	ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook	Aplicativos	Favoritos	A Otro compi (Diligenciado	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
copia de segurid instalar dique los elemen Outlook Express	ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook	Aplicativos	Favoritos	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
copia de segurid instalar idique los elemen Outlook Express Mis documentos	as) Gliminacia (ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" s y archivos a resp	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
cotros programa. Recalizo copia de segurid instalar dique los elemen Outlook Express Mis documentos DESERVACIONES	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" y archivos a responses satisface los requ	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
cotros programa e Realizo Copia de segurid Instalar I	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" y archivos a responses satisface los requ	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
cotros programa e Realizo Copia de segurid Instalar I	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" y archivos a responses satisface los requ	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
cotros programas e Realizo Copia de segurid Instalar	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" y archivos a responses satisface los requ	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
copia de segurid instalar dique los elemen Outlook Express Mis documentos	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" y archivos a responses satisface los requ	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA
corres programs Realize Copia de segurid Instalar Instalar Outlook Express Mis documentos DESERVACIONES	as) Gliminacio ad (SI se decide Todo) los a respaldar: Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Aplicativos Unidad "D" y archivos a responses satisface los requ	Favoritos Otros paldar, u otros p	A Otro comp (Diligenciado No. ACTIV programas de corre	utado por S	r Soporte Técnico) AREA



=



SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

VERSION: 02 RESPONSABLE: FECHA DE INÍCIO O PÁGINA: CÓDIGO: GI-R-004 TÉCNICO EN SISTEMAS ACTUALIZACIÓN: 2 DE 2 9/05/2023

	No. ACTIVO DEL EQUIPO		7.7		SO (Soporte Técnico)			
		3. DIAGNO	STICO Y SOLUCIO	ONES				
	Eliminacion di	trma	7/210			DIA	MES 06	AÑO 2025
SOLUCIÓN 26	C111-1110	s ten	18/वाह		i k	DIA	MES	AÑO 208
observacione Sp Realiza Preventiva		10 df	temporales computo	7	man train	1000	40	

*** RECOMENDACIONES GENERALES ***

- Seleccionando Todos en la ficha de Iristalar / Reinstalar programas el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción Copia de seguridad que elementos se deberán respaldar previamente.
- 2. El respaldo de los datos se realizará en una carpeta temporal en la ruta asignada al área solicitante.
- 3. Si requiere respaídar otras carpetas o archivos favor anotar la rula completa de estos, ejm: "c:\personal\documentos", no utilice rulas incompletas o nombres irrelevantes como "todo", "carpeta del spss", "carpeta de fulanito", etc. Seleccionando las carpetas indicadas en este formato (ejm: Mis documentos), la selección aplicará para todas las cuentas de usuario del equipo, a menos que se especifique lo contrario. El área de Soporte Técnico no se bará responsable por el respaldo de los archivos de usuario que no se indiquen con claridad o no se especifiquen en la presente solicitud.

Firma Solicitante Soporte Técnico:

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con e procedimiento control de la información de la control de la
1	30-06-2022	Técnico en sistemas	Comité de calidad	información documentada. 1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	Creación Del documento



L] roi	IMA	SOLICITUD DE SOPO	RTE TÉCI	NICO
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

MADIA LUM	E DEL SOLICITA	ANTE	(4(0)))111111111111111111111111111111111	CAR	30		FECHA
ושור ושאוא	and P.A.		P185080857	T	1		06 106 12025
./ (ANTE					> * *
Asistencia	Técnica	Revisión y/o M	antenimiento		instalar / R	elnst	alar Programas
dique los pr esenta el equipo	roblemas que	Indique los dis	positivos con	Sele	ecione los pro	gran	nas a instalar:
No prende	Lentitud				Todos *1 (Completa)		Lector de PDF
No Inicia	Se reinicia	Impresora	Teclado / Ratón		Antivirus		Quemador CD / DVD
Mensaje de error	Malware (virus)	Puertos USB	Pantalla	×	Impresora		Java
Conexión a la red/servidor	Configurar	Sonido	Regulador	1 1 1	Reproductor DVD	Х	Otros
Configurar impresora	Archivos perdidos	Unidad CD / DVD	Otros		Flash		
Bloqueo	Olros	1,000	10.00		Paquele Office		
Instalar					A Otro compu		
Instalar Indique los elemen Outlook	Todo)	Aplicativos	Favoritos			por S	oporte Técnico) AREA
Instalar adique los elemen Outlook Express Mis	Todo) los a respaldar; Microsoft Outlook	Linksd "D"	Otros	progra	(Diligenciado No. ACTIV	por \$	oporte Técnico) AREA
instalar adique los elemen Outlook Express Mis	Todo) los a respaldar; Microsoft Outlook		Otros	progra	(Diligenciado No. ACTIV	por \$	oporte Técnico) AREA
Instalar Indique los elemen Outlook Express Mis documentos DBSERVACIONES	Todo) los a respaldar; Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Unidad "D" s y archivos a resp	Otros paldar, u otros p Otros		(Diligenciado No. ACTIV amas de correc	por \$	oporte Técnico) AREA
Instalar ndique los elemen Outlook Express Mis documentos OBSERVACIONES	Todo) los a respaldar; Microsoft Outlook Escritorio S (Otras carpetas	Unidad "D" s y archivos a resp	Otros paldar, u otros p Otros		(Diligenciado No. ACTIV amas de correc	por \$	oporte Técnico) AREA





SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

VERSION: 02

RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023

PÁGINA: 2 DE 2

CÓDIGO; GI-R-004

No. ACTIVO DEL EQUIPO

Elimino

CASO (Soporte Técnico)

3. DIAGNOSTICO Y SOLUCIONES

troportion

tempolales 105

SOLUCIÓN DP **OBSERVACIONES**

SP BEG1120 19 Preventivo

DIAGNOSTICO ELIMITECION

ton Porcies dy 6)imn-cion

menteniniento 7

27 computo dis Pacitivo

*** RECOMENDACIONES GENERALES ***

1. Seleccionando Todos en la ficha de Instalar / Reinstalar programas el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (tipicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción Copia de seguridad que elementos se deberán respaldar previamente.

2. El respaldo de los datos se realizará en una carpeta temporal en la ruta asignada al área solicitante.

3. Si requiere respaldar otras carpetas o archivos favor anotar la ruta completa de estos, ejm: "c:\personal\documentos", no utilice rutas incompletas o nombres irrelevantes como "todo", "carpeta dei spss", "carpeta de fulanito", etc. Seleccionando las carpetas indicadas en este formato (ejm: Mis documentos), la selección aplicará para todas las cuentas de usuario del equipo, a menos que se especifique lo contrario. El área de Soporte Técnico no se bará responsable por el respaldo de los archivos de usuario que no se indiquen con claridad o no se especifiquen en la presente solicitud.

Firma Solicitante Soporte Técnico:

Rev,	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la
1	30-06-2022	Técnico en sistemas	Comité de calidad	información documentada. 1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	Creación Del documento









Ibagué, 13 de junio de 2025

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima E.I.C.E

Asunto

Cierre de No Conformidades Auditoría Interna al sistema

integrado de Gestión de Calidad 2025.

Respetada Doctora Nancy Liliana,

La oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoría interna de calidad 2025 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 6,7 y 8 de mayo de 2025, evidenció dos (2) No Conformidades al proceso de Gestión Informática, del cual se le notifico al respectivo líder del informe definitivo de la auditoria; se presentó un plan de acción de mejora que registro en el formato CI-R-010(seguimiento de acciones correctivas y de mejora), CI-R-014(matriz de análisis causa raíz) y CI-R-015(plan de acción no conformidades). el líder presento en el plan las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Me permito informarle que, finalizado el tiempo establecido en el cronograma, la oficina de control interno verificó que la información allegada por el líder del proceso para subsanar las No Conformidades, han sido eficaces y oportunas, por lo cual, da por cerrado el ciclo de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2025.

Cordialmente,

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Jefe Control Interno.

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023 Línea de atención al Cliente 018000 942542









COMUNICADO INTERNO

FECHA

13 de junio de 2025

PARA

Nancy Liliana Cristancho Santos

Gerente

Blanca Ena Barragán Toro

Profesional Especializado Unidad Administrativa

Jairo Alexander Gutiérrez Riveros

Profesional Especializado Unidad Financiera

Paul Andrea Valderrama Suarique

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

Jesús Alberto Montealegre García

Auxiliar Administrativo Nilly Rocio Yate Guzman Técnico en Sistemas

DE

Freddy Mauricio Bastidas Ortiz Control Interno (Auditor Líder)

ASUNTO

Informe Cierre observaciones Auditoría Interna al sistema

integrado de Gestión de Calidad 2025.

La oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoría interna de calidad 2025 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 6,7 y 8 de mayo de 2025, evidenció dos (2) No Conformidades al proceso de Gestión Informática, del cual se le notificó al respectivo líder del informe definitivo de la auditoria; se presentó un plan de acción de mejora que registro en el formato CI-R-010(seguimiento de acciones correctivas y de mejora), CI-R-014(matriz de análisis causa raíz) y CI-R-015(plan de acción no conformidades). el líder presento en el plan las acciones oportunas con los respectivos soportes encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Me permito informarle que, finalizado el tiempo establecido en el cronograma, la oficina de control interno verificó que la información allegada por el líder del proceso para subsanar las No Conformidades, han sido eficaces y oportunas, por lo cual, da por cerrado el ciclo de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2025.

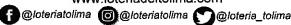
Cordialmente

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Jefe Control Interno.

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima Tel. (608) 2631883 - (608) 2611023 Linea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com











COMUNICADO INFORME DE AUDITORIA (Hoja 2)
UHO 1
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
MANOT LILIANA CIVISTANCITO SANTOS
BLANCA ENA BARRAGAN TORO
BLANCA ENA BARRAGAN TORO
Via.
JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS
(1686XV)
4 Custo 1/2
PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
1.0
NILLY ROCIO YATE GUZMAN
WILL I ROCIO TATE GOZINAN
JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA



ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA: 1 DE 2

CÓDIGO: CI-R-005

ACTA No. 004

TEMA:

Cierre de las No Conformidades Auditoria Interna al Sistema Integrado de Gestión

de Calidad 2025

LUGAR:

Gerencia

Auditor Líder: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Grupo Auditor: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Anyela Judith Hernández

La oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoria interna de calidad 2025 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 6,7 y 8 de mayo de 2025, evidencio dos (2) No Conformidades en el proceso de Gestión Informática: 1. Dentro del procedimiento gestión informática GI-P-001, Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo, el cual no se diligencia correctamente, no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo.2. (Dentro del procedimiento gestión informática GI-P-001Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico, el cual no se diligencia correctamente, al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada), del cual se le notificó al respectivo líder del informe definitivo de la auditoria; del cual presentó un plan de acción de mejora que registro en el formato seguimiento de acciones correctivas y de mejora CI-R-010. El líder presento en el plan acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Finalizado el tiempo establecido en el cronograma, la oficina de control interno verificó que la información allegada por el lídere del proceso para subsanar la No Conformidad, han sido eficaces y oportunas; por lo tanto, da por cerrado el ciclo de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2025.

De la presente decisión, se dará conocimiento a los respectivos líderes de los procesos

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Jefe Control Interno





ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA **INTERNA**

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA: 2 DE 2

CÓDIGO: CI-R-005

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se módica el cuadro de control de cambios
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	Creación del documento

