

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 Auditoría.

Una vez ejecutado el Plan de Auditoría 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 auditoría.

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,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

Hoja de recibo Comunicación Interna, Auditorías de calidad mayo 2025

NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS

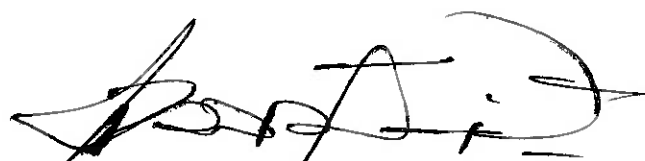
BLANCA ENA BARRAGAN TORO

JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

NILLY ROCIO YATE GUZMAN

JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno

Ibagué, 3 de junio de 2025

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: NILLY ROCIO YATE GUZMAN, Técnico en Sistemas

DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

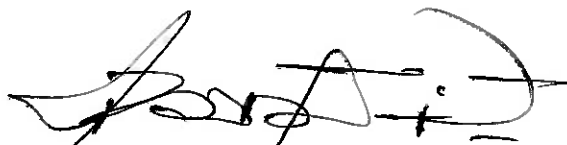
ASUNTO: No Conformidades halladas en la Auditoria Interna de Calidad 2025.

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

Recibi
03-06-2025


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



		FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 3	CÓDIGO: CI-R-010

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

FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD 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 ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA



FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023**

PAGINA:
2 DE 3

CÓDIGO: CI-R-010

		IMPLEMENTACION				
Diligenciar correctamente el formato GI-R-003 control mantenimiento de equipos de cómputo, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado	Técnico en sistemas	PROGRAMADA	Control Interno	X		13/6/20
		REAL				
Diligenciar correctamente el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado.	Técnico en sistemas	PROGRAMADA	Control interno	X		13/6/20
		REAL				

OBSERVACIONES Se anexa formato GI-R-003 control de mantenimiento equipos de cómputo, debidamente diligenciado.

Se anexa formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico, debidamente diligenciado.

FECHA DE CIERRE

FIRMA

Control de cambios

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. 2. 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

LOTERIA DEL TOLIMA		MATRIZ DE ANÁLISIS CAUSA RAIZ		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-06-2023	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: CTR-014

MATRIZ ANALISIS CAUSA RAIZ (ACR)											
PLAN DE ACCION											
PROCESO	REQUISITO DE LA NORMA	CAUSA RAIZ	ANALISIS DE LA CAUSA RAIZ	CAUSA 1 - Porqué	CAUSA 2 - Porqué	CAUSA 3 - Porqué	CAUSA 4 - Porqué	CAUSA 5 - Porqué	SOLUCIONES	TIEMPO REQUERIDO PARA LA ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE
Gestión Informática	7.5/7.5.1/7.5.2/7.5.3	Falla en el procedimiento de gestión informática GI-P-001 (soporte técnico), el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo, 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 control mantenimiento de equipos de computo	Porque no se diligencia correctamente el formato de calidad	Porque responsable del procedimiento siguiendo establecido	Porque el hay control esta efectivo para no asegurarse el que se sigan cumplir los procedimientos establecidos	Porque no es responsable del proceso no tiene claridad de los procedimientos establecidos	Porque el responsable del proceso no tiene claridad de los procedimientos establecidos	Diligenciar correctamente el formato de calidad de control la GI-R-003 de mantenimiento de equipos de cómputo, buscando que el beneficiario reciba a satisfacción el servicio prestado, previa capacitación del líder del proceso	Siete (7) días	Técnico Gestión Informática
Gestión Informática	7.5/7.5.1/7.5.2/7.5.3	Falla en el procedimiento de 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 se diligencia correctamente el formato de calidad	Porque responsable del procedimiento siguiendo establecido	Porque el hay control esta efectivo para no asegurarse el que se sigan cumplir los procedimientos establecidos	Porque no es responsable del proceso no tiene claridad de los procedimientos establecidos	Porque el responsable del proceso no tiene claridad de los procedimientos establecidos	Diligenciar correctamente el formato de calidad de control la GI-R-004 de soporte técnico, buscando que el beneficiario reciba a satisfacción el servicio prestado,	Siete (7) días	Técnico Gestión Informática

		CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003

Fecha Revisión: 28-03-2025 No de Activo 01318 Nombre Equipo A-BERENZIA-PC
Funcionario Responsable: Enrique Cañon Uaxon
Cargo del responsable: Aux. Admi. de Gerencia Área: Gerencia
Inspeccionado Por: Nilly Roco este 9

ITEM REVISADO	ESTADO			OBSERVACIONES	TIPO CORRECCIÓN
	NA	B	M		
1. LIMPIEZA					
* Limpieza general		✓			
2. INSPECCION					
* Sistema Eléctrico		✓			
3. MANTENIMIENTO					
* Revisión		✓			
* Cambio Periféricos					
* Cambio Partes					

NA: NO APLICA B: BIEN M: MAL

Observaciones Adicionales: _____

Recibí a satisfacción,
Firma Responsable: _____

		CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003

Fecha Revisión: 28-03-2025 No de Activo 01318 Nombre Equipo A-BERENZIA-PL
 Funcionario Responsable: Eugenio Cañon Uaran
 Cargo del responsable: Aux. Admi. de Gerencia Área: Gerencia
 Inspeccionado Por: Nilly Roco yote 9

ITEM REVISADO	ESTADO			OBSERVACIONES	TIPO CORRECCCIÓN
	NA	B	M		
1. LIMPIEZA					
* Limpieza general		✓			
2. INSPECCION					
* Sistema Eléctrico		✓			
3. MANTENIMIENTO					
* Revisión		✓			
* Cambio Periféricos					
* Cambio Partes					

NA: NO APLICA B: BIEN M: MAL

Observaciones Adicionales: _____

Recibí a satisfacción,
 Firma Responsable: 



 LOTERÍA DEL TOLIMA		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

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. 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	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	1. Creación Del documento

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO		
NOMBRE DEL SOLICITANTE	CARGO	FECHA
ANITA HERNANDEZ	PIPSOPEST	06/06/2025

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOPORTE		
Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones que se describen a continuación:		

Asistencia Técnica		Revisión y/o Mantenimiento		Instalar / Reinstalar Programas	
Indique los problemas que presenta el equipo:		Indique los dispositivos con problemas:		Seleccione los programas a instalar:	
☐ No prende	☐ Lentitud	☐ Impresora	☐ Teclado / Ratón	☐ Todos *1 (Completa)	☐ Lector de PDF
☐ No inicia	☐ Se reinicia	☐ Puertos USB	☐ Pantalla	☐ Antivirus	☐ Quemador CD / DVD
☐ Mensaje de error	☐ Malware (virus)	☐ Sonido	☐ Regulador	☐ Impresora	☐ Java
☐ Conexión a la red/servidor	☐ Configurar correo	☐ Unidad CD / DVD	☐ Otros	☐ Reproductor DVD	☒ Otros
☐ Configurar impresora	☐ Archivos perdidos			☐ Flash	
☐ Bloqueo	☐ Otros			☐ Paquete Office	

OBSERVACIONES (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas ó lista de otros programas)
Se realizó eliminación de temporales para el dispositivo de computo

Copia de seguridad (Si se decide instalar Todo)		A Otro computador	
Indique los elementos a respaldar:		(Diligenciado por Soporte Técnico)	
☐ Outlook Express	☐ Microsoft Outlook	☐ Aplicativos	☐ Favoritos
☐ Mis documentos	☐ Escritorio	☐ Unidad "D"	☐ Otros
No. ACTIVO		AREA	

OBSERVACIONES (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico)

Otros
Si ninguna de las anteriores opciones satisface los requerimientos de su solicitud:

DESCRIPCIÓN (Breve detalle de su solicitud)

Recuerde firmar su solicitud en la parte final del documento (Hoja 2). Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Soporte Técnico

mjpg

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 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	CASO (Soporte Técnico)
3. DIAGNOSTICO Y SOLUCIONES	
DIAGNÓSTICO Eliminación de temporales	DIA 05 MES 06 AÑO 2025
SOLUCIÓN se eliminó los temporales	DIA 05 MES 06 AÑO 2025
OBSERVACIONES Se realizó la eliminación de temporales y mantenimiento preventivo al dispositivo de cómputo	
*** 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 (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 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 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 hará 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:

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. 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	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	1. Creación Del documento

mipa

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO		
NOMBRE DEL SOLICITANTE	CARGO	FECHA
ANITA HERNANDEZ	PERSONAL	06/06/2025

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOPORTE		
Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones que se describen a continuación:		

Asistencia Técnica		Revisión y/o Mantenimiento		Instalar / Reinstalar Programas	
Indique los problemas que presenta el equipo:		Indique los dispositivos con problemas:		Seleccione los programas 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 correo	☐ Sonido	☐ Regulador	☐ Reproductor DVD	☒ Otros
☐ Configurar impresora	☐ Archivos perdidos	☐ Unidad CD / DVD	☐ Otros	☐ Flash	
☐ Bloqueo	☐ Otros			☐ Paquete Office	

OBSERVACIONES (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas ó lista de otros programas)
Se realizó eliminación de temporales para el dispositivo de computo

Copia de seguridad (Si se decide Instalar Todo)		A Otro computador (Diligenciado por Soporte Técnico)	
Indique los elementos a respaldar:			
☐ Outlook Express	☐ Microsoft Outlook	☐ Aplicativos	☐ Favoritos
☐ Mis documentos	☐ Escritorio	☐ Unidad "D"	☐ Otros

OBSERVACIONES (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico)
Otros

Si ninguna de las anteriores opciones satisface los requerimientos de su solicitud:
DESCRIPCIÓN (Breve detalle de su solicitud)

Recuerde firmar su solicitud en la parte final del documento (Hoja 2). Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Soporte Técnico



 LOTERÍA DEL TOLIMA		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 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	CASO (Soporte Técnico)
3. DIAGNOSTICO Y SOLUCIONES	
DIAGNÓSTICO <i>Eliminación de temporales</i>	DIA MES AÑO <i>06 06 2025</i>
SOLUCIÓN <i>Se eliminó los temporales</i>	DIA MES AÑO <i>06 06 2025</i>
OBSERVACIONES <i>Se realizó la eliminación de temporales y mantenimiento preventivo al dispositivo de control</i>	
*** RECOMENDACIONES GENERALES ***	
1. Seleccionando Todos en la ficha de Instalar / Reiniciar 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 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 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 hará 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:

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. 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	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	1. Creación Del documento

mipg

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.

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

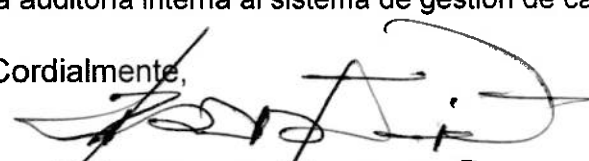
DE Freddy Mauricio Bastidas Ortiz
Control Interno (Auditor Líder)

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 auditoría; 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.

COMUNICADO INFORME DE AUDITORIA (Hoja 2)

NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS

BLANCA ENA BARRAGAN TORO

JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

NILLY ROCIO YATE GUZMAN

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 las 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 líder 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

Control de cambios

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. 2. 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