

# INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

## LOTERÍA DE MEDELLÍN

### PROCESO AUDITADO: GESTIÓN LOGÍSTICA DE LOTERÍAS

Medellín, 21 de octubre de 2019



## DEFINICIÓN DEL MARCO GENERAL DEL INFORME

### Introducción

La oficina de Auditoría Interna, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y el manual de funciones, llevó a cabo auditoría al Proceso de Gestión Logística de Loterías, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría del año 2019, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

La Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar la gestión de la Entidad. Ayuda a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno, a través de servicios de aseguramiento y consultoría (Rol de las Oficinas de Control Interno – Departamento Administrativo de la Función Pública).

**NOMBRE DE LA AUDITORIA:** Auditoría de Gestión Logística de Loterías.

**PROCESO EVALUADO:** Gestión Logística de Loterías

### OBJETIVO:

Evaluar de manera independiente y objetiva la Gestión Institucional del proceso de Gestión Logística de Loterías, verificando el nivel de desarrollo y efectividad de los controles establecidos, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales dentro de un proceso de retroalimentación y mejoramiento.

### ALCANCE:

Verificar el cumplimiento del procedimiento desde el Sistema Integrado Calidad y Gestión, y proponer las mejoras necesarias y revisión de los procedimientos existentes en la caracterización de éste proceso.

### CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se aplicaron criterios para verificar el cumplimiento de lo definido en el Objetivo de la Auditoría a desarrollar, las siguientes acciones: 1) Se solicitó la información y documentación necesarias y pertinentes a los funcionarios de la Dirección de Loterías, a través de entrevistas directas y correos electrónicos. 2) Se recibió, analizó y se determinó la veracidad y confiabilidad de la información y documentación proporcionada por los funcionarios de la Dirección de Loterías, de tal manera que se estableciera si se podían considerar soportes o evidencias sólidas que demostraran que el proceso auditado cumplía con su objetivo. 3) Se formularan claramente las observaciones, si hubiere lugar a ellas, 4) Se Plantean las recomendaciones que se consideren apropiadas, esperando que sean tenidas en cuenta al momento de elaborar el respectivo Plan de Mejoramiento que deberá suscribir y ejecutar el Líder del Proceso auditado.

### NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 643 de 2001 “Régimen Propio de Monopolio rentístico de Juegos de Suerte y Azar”, y sus decretos reglamentarios.
- Ley 80 de 1993.
- Ley 87 de 1993.
- Ley 1150 de 2007
- Decreto 3034 de 2013
- Decreto 1068 de 2015
- Manual SIPLAFT
- Decreto 493 de 2001
- Decreto 2482 de 2003
- Decreto 0146 de 2004
- Decreto 2121 de 2004
- Decreto 4142 de 2011
- Decreto 2104 del 2016
- Decreto 176 del 2017
- Decreto 1499 de 2017

#### **EQUIPO AUDITOR:**

Luz Adriana Jaramillo Rendón – Directora Auditoría Interna  
William Muñetón Acevedo – Profesional Universitario.

**Nota:** Se analizó toda la información entregada por el equipo auditado y aquellas situaciones anómalas a los procesos descritos en la respectiva caracterización, se dejan como observaciones, para que una vez revisadas por las partes, se tenga la posibilidad de debatir sobre ella y dar la posibilidad de evidenciar o demostrar que el proceso y procedimiento se viene cumpliendo a cabalidad, caso en el cual la observación se retirará del informe preliminar, de lo contrario quedará como observación en el informe definitivo y sobre ella se deberá construir un Plan de Mejoramiento.

Se dejaron entonces en el informe aquellas recomendaciones que el equipo auditor considero necesarias para el mejoramiento continuo, pero de éstas no es necesario levantar Plan de Mejoramiento.

Esta Auditoría agradece al equipo Auditado la disposición y entrega de todos los documentos solicitados en el tiempo previsto.

#### **DESARROLLO DE LA AUDITORIA:**

El proceso de Gestión Logística de Loterías acorde con su caracterización C-GLL-01 Versión 12, establece que éste proceso está encargado de: Incrementar la efectividad en la gestión logística de loterías, mediante la:

- Administración y control eficaz del contrato de suministro y distribución de la billetería.
- La eficiencia en el servicio de administración y control de los distribuidores

## PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA DE LOTERÍAS

En el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se cuenta con caracterización del proceso asociado y los procedimientos correspondientes, descritos a continuación:

- P-GLL-01, versión 08. Selección y evaluación de proveedores.
- P-GLL-02, versión 09. Impresión, distribución, recolección y custodia de billetería y destrucción de planchas.
- P-GLL-03, versión 02. Novedades y mezcla.
- P-GLL-04, versión 04. Despacho, cuadro de sorteo, unión de cupos y facturación.
- P-GLL-08, versión 11. Presorteo y sorteo.
- P-GLL-09, versión 02. Lectura de premios.
- P-GLL-10, versión 13. Devolución de billetería.
- P-GLL-11, versión 11. Mantenimiento equipos y pesaje de balotas.
- P-GLL-12, versión 01. Pago de premios promocionales.

Al momento de la Auditoría, se revisó cada uno de los procedimientos establecidos en el SIGC para el proceso Gestión Logística de Loterías, encontrándose lo siguiente:

**1. Procedimiento P-GLL-01, versión 08.** Selección y evaluación de proveedores. Este procedimiento se aplica para los Proveedores que prestan el servicio de mantenimiento de las baloterías, calibración, pesaje de las balotas y para los Proveedores que imprimen y distribuyen la billetería siempre y cuando tengan continuidad.

### RECOMENDACIÓN:

- Se recomienda revisar y actualizar la base legal del procedimiento.

## CONTRATOS

### CONTRATO Nro. 62 de 2018

**CONTRATISTA:** AUTOMATIZACIÓN INGENIERÍA & CONTROL S.A. AI&C S.A.

**OBJETO:** Compra de equipo neumático para la automatización del sistema de sorteo, con equipo de cómputo para administrar el sistema y la gestión documental de los resultados de los sorteos.

**PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será de 90 días calendarios contados desde la suscripción del acta de inicio.

**VALOR:** \$ 495.000.000, IVA incluido.

### OBSERVACIONES:

SIN OBSERVACIONES

### CONTRATO Nro. 217 de 2017

**CONTRATISTA:** UT LOTERÍA CADENA 2017 (Integrado por: CADENA COURRIER S.A.S. con el 80% de participación y CADENA S.A. con el 20% de participación)

**OBJETO:** Impresión, distribución, custodia y devolución de billetería para los sorteos que realice la Beneficencia de Antioquia” (hoy Lotería de Medellín).

**PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será del 15 de septiembre de 2017 hasta el 20 de julio de 2019, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.

**VALOR: \$ 6.833.395.905**

**VALOR OTROSI No. 1: \$ 185.640.000**

**VALOR OTROSI No. 2: \$ 55.077.246**

**VALOR OTROSI No. 3: \$ 618.244.984**

**VALOR OTROSI No. 4: \$ 110.154.492**

**VALOR OTROSI No. 5: \$ 955.901.772**

**AMPLIACIÓN DEL PLAZO:** Amplíese el plazo del contrato hasta el 31 de diciembre de 2019.

#### **OBSERVACIONES:**

- El equipo auditor observó que en la Justificación Otrosí No. 3 del Contrato 217 de 2017 Sorteo Súper Extra Navideño No. 007 de 2018 y Promocionales, con fecha del 21 de agosto de 2018, en las Especificaciones Esenciales no aparece el valor del otrosí No. 3, solo aparecen los valores del otrosí No. 1 \$ 185.640.000, y el otrosí No. 2 \$ 618.244.984, y para esa fecha ya se habían realizado dos modificaciones al contrato: Modificación No. 1: Adición al valor: \$ 185.640.000 y Modificación No. 2: Adición al valor: \$ 55.077.246, presentándose errores en los valores de adición en la Justificación del Otrosí No. 3.

#### **RECOMENDACIÓN:**

- Revisar con detenimiento por parte de los funcionarios que participan en la elaboración y revisión del documento (Justificación Otrosí), cada uno de los valores a adicionar al contrato y verificar por parte del supervisor del contrato, que los valores en la justificación del otrosí, coincidan con los valores relacionados en las modificaciones al contrato.

**2. Procedimiento P-GLL-02, versión 09.** Impresión, distribución, recolección y custodia de billetería y destrucción de planchas. Este procedimiento comprende las actividades relacionadas con la impresión, custodia y despacho de la billetería de la compañía impresora, además de la destrucción de planchas y películas de impresión.

### **Informes de Supervisión Contrato de Billetería**

FACTURA	FECHA FACTURA	SORTEO	CANTIDAD	VALOR	VALOR INF. SUPERVISIÓN	INF. SUPERVISIÓN FIRMADO	OBSERVACIÓN
78	22/01/2019	4458	539.710	43.692.601	43.692.601	SI	
79	22/01/2019	4459	538.910	43.627.836	43.627.836	SI	
80	22/01/2019	4460	538.910	43.627.836	43.627.836	SI	
81	22/01/2019	4461	537.210	43.490.212	43.490.212	SI	
82	12/02/2019	4462	537.210	43.490.212	43.490.212	SI	
83	12/02/2019	4463	537.210	43.490.212	43.490.212	SI	
84	12/02/2019	4464	537.210	43.490.212	43.490.212	SI	
85	12/02/2019	4465	537.210	43.490.212	43.490.212	SI	
88	8/03/2019	4468	537.210	98.381.685	98.381.685	SI	PROMOCIONAL
90	19/03/2019	4470	537.750	43.533.928	43.533.928	SI	
94	15/04/2019	4474	536.250	43.412.494	43.412.494	SI	
1	16/05/2019	4475	536.250	98.107.259	98.107.259	SI	PROMOCIONAL
2	16/05/2019	4476	536.250	43.412.494	43.412.494	SI	
3	16/05/2019	4477	536.250	98.107.259	98.107.259	SI	PROMOCIONAL
4	16/05/2019	4478	534.850	43.299.156	43.299.156	SI	
101	14/06/2019	4479	534.750	43.291.061	43.291.061	SI	
103	14/06/2019	4480	534.750	43.291.061	43.291.061	SI	
104	14/06/2019	4481	536.350	98.125.554	98.125.554	SI	PROMOCIONAL
105	14/06/2019	4482	536.350	43.420.590	43.420.590	SI	
108	9/07/2019	4485	539.750	43.695.839	43.695.839	SI	
109	9/07/2019	4486	539.750	43.695.839	43.695.839	SI	
110	15/07/2019	4487	539.750	43.695.839	43.695.839	SI	
111	18/07/2019	4488	539.750	98.747.586	98.747.586	SI	PROMOCIONAL
114	9/08/2019	4491	539.750	43.695.839	43.695.839	SI	
115	21/08/2019	4492	539.750	43.695.839	43.695.839	SI	

En la revisión efectuada a los informes de supervisión al contrato No. 217 de 2017, vigente para la fecha, los informes de supervisión se han realizado sin ninguna objeción y están elaborados de acuerdo al Manual de Supervisión de la Entidad.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones.

**- DESTRUCCIÓN DE PLANCHAS:**

Las planchas y películas (moldes en láminas de acetato para la impresión de los billetes de la Lotería), deben destruirse dentro de 15 y 25 sorteos. La entidad viene cumpliendo con esta disposición relacionada con el Control de planchas y películas.

El equipo auditor observo, que en cumplimiento al Contrato No 217 de 2017, y actuando bajo los roles del Enfoque hacia la Prevención y Evaluación y Seguimiento, el Director de la Dirección de Loterías y la Directora de Auditoría Interna de la Lotería de Medellín, se desplazaron a la Empresa Cadena en la



Ciudad de Cali, a destruir las planchas y películas en las siguientes fechas que se relacionan a continuación:

**Enero 28 de 2019**, Se destruyen las planchas de los siguientes sorteos: 4430, 4431, 4432, 4433, 4434, 4435, 4436, 4437, 4438, 4439, 4440, 4441, 4442, 4443, 4444, 4445, 4446, 4447, 4448, 4449, 4450 y 4451 (correspondientes a los sorteos que van desde el viernes 22 de junio de 2018 al viernes 16 de noviembre de 2018).

**Mayo 23 de 2019**, Se destruyeron las planchas de los siguientes sorteos: 4452, 4453, 4454, 4455, 4456, 4457, 4458, 4459, 4460, 4461, 4462, 4463, 4464, 4465, 4466, 4467, 4468, 4469, 4470, 4471, 4472, 4473, 4474 y 4475 (correspondientes a los sorteos que van desde el viernes 23 de noviembre de 2018 al viernes 3 de mayo de 2019).

**Septiembre 17 de 2019**, Se destruyeron las planchas de los siguientes sorteos: 4476, 4477, 4478, 4479, 4480, 4481, 4482, 4483, 4484, 4485, 4486, 4487, 4488, 4489, 4490, 4491, 4492, 4493 y 4494 (correspondientes a los sorteos que van desde el viernes 10 de mayo de 2019 al viernes 13 de septiembre de 2019).

**3. Procedimiento P-GLL-03, versión 02.** Novedades y mezcla. Este procedimiento tiene por objeto asignar a los distribuidores de la Lotería de Medellín de conformidad con el cupo asignado la numeración, para la distribución y comercialización de los productos Lotería de Medellín, Súper Extra Navideño y otros que la Entidad establezca. Contiene los pasos necesarios para la realización de la mezcla por sorteo. ®

#### OBSERVACIONES:

- **No se encontraron observaciones a este procedimiento.**

**4. Procedimiento P-GLL-04, versión 04.** Despacho, cuadro de sorteo, unión de cupos y facturación. Esta metodología se aplica para el despacho de la lotería física a los distribuidores de acuerdo al cupo asignado, hacer un cierre de sorteo donde se asigne a cada distribuidor la numeración despachada o desasignar en caso de que no se realice el despacho.

#### Análisis de los Despachos

Se revisaron los 35 despachos a los distribuidores durante los meses de enero a agosto de 2019, correspondientes a los sorteos 4458, 4459, 4460, 4461, 4462, 4463, 4464, 4465, 4466, 4467, 4468, 4469, 4470, 4471, 4472, 4473, 4474, 4475, 4476, 4477, 4478, 4479, 4488, 4481, 4482, 4483, 4484, 4485, 4486, 4487, 4488, 4489, 4490, 4491 y 4492 de 2019; el resultado del estudio se presenta en el cuadro siguiente:

ITEM	DISTRIBUIDORES	FRACCIONES DESPACHADAS 35 SORTEOS	FRACCIONES DEVUELTAS 35 SORTEOS	FRACCIONES VENDIDAS 35 SORTEOS	% DE VENTAS	% DE DEVOLUCIÓN
1	AGENCIA DE LOTERIAS RIONEGRO LTDA	257.500	226.904	30.596	11,88%	88,12%
2	ANGEL DE DIAZ LUZ MARINA	49.000	41.340	7.660	15,63%	84,37%
3	APONTE AREVALO RIGOBERTO	154.500	131.940	22.560	14,60%	85,40%
4	CHAVEZ BUENO OSCAR	212.300	173.619	38.681	18,22%	81,78%
5	CODESA	5.150.000	4.981.003	168.997	3,28%	96,72%
6	COMERCIALIZADORA LOTTIRED S.A.S	431.041	0	431.041	100,00%	0,00%
7	COOPERATIVA DE LOTEROS DEL VALLE	309.000	251.275	57.725	18,68%	81,32%
8	CORREA DE ANGEL GRACIELA	92.700	85.154	7.546	8,14%	91,86%
9	CUESTA PERTUZ KAREN JHONANNA	360.500	232.272	128.228	35,57%	64,43%
10	EL TREBOL DE ORO MILLONARIO LTDA	515.000	397.182	117.818	22,88%	77,12%
11	FARFAN TORRES OLGA CENELIA	265.000	212.788	52.212	19,70%	80,30%
12	FEDEBAN	1.081.500	677.738	403.762	37,33%	62,67%
13	GARCIA ROSALES FANNY	179.000	144.841	34.159	19,08%	80,92%
14	GERENA DE GONZALEZ ROSALBINA	144.200	134.568	9.632	6,68%	93,32%
15	GONZALEZ MUNOZ PABLO EMILIO	618.000	439.338	178.662	28,91%	71,09%
16	INVERSIONES CIUDAD PLANETA RICA	381.100	284.435	96.665	25,36%	74,64%
17	INVERSIONES Y COMERCIALIZADORA SUPER PUBENZA LTDA	278.100	235.726	42.374	15,24%	84,76%
18	LLANOSUERTE S.A.S	226.600	192.836	33.764	14,90%	85,10%
19	LOTerias DEL NORTE LTDA	206.000	172.236	33.764	16,39%	83,61%
20	LOTerias Y SERVICIOS COLOMBIA S.A	22.329.440	19.402.328	2.927.112	13,11%	86,89%
21	MONTOYA PELAEZ DIANA PATRICIA	72.100	54.759	17.341	24,05%	75,95%
22	MULTIJUEGOS S.A	72.000	58.910	13.090	18,18%	81,82%
23	PATINO EDITH	206.000	162.072	43.928	21,32%	78,68%
24	PAYARES AGUILAR ALBERTO	1.632.600	1.207.699	424.901	26,03%	73,97%
25	RAMIREZ DE GARCIA MARIA CENEIDA	61.800	39.682	22.118	35,79%	64,21%
26	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S	13.068.100	11.382.166	1.685.934	12,90%	87,10%
27	REPRESENTACIONES LA DORADA LTDA	144.200	125.063	19.137	13,27%	86,73%
28	RIVERA CAICEDO LUIS GABRIEL	48.500	32.842	15.658	32,28%	67,72%
29	ROMERO PEREZ HENRY	192.300	102.501	89.799	46,70%	53,30%
30	SERVICIOS UNIRED S.A.S	4.532.000	3.248.406	1.283.594	28,32%	71,68%
31	SOCIEDAD COMERCIAL GANAR LTDA	309.000	260.734	48.266	15,62%	84,38%
32	TORRES HENAO JOSE GUILLERMO	226.600	199.648	26.952	11,89%	88,11%
33	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS EL ZIPA LTDA	131.500	102.381	29.119	22,14%	77,86%
34	PEDRO IGNACIO ROZO CORTES Y CIA S EN C	143.900	116.887	27.013	18,77%	81,23%
35	RAMOS ALVAREZ CARLOS EMILIO	721.000	520.512	200.488	27,81%	72,19%
36	OSORIO HERNANDEZ PIEDAD	61.800	46.096	15.704	25,41%	74,59%
37	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	780.050	500.233	279.817	35,87%	64,13%
38	FORTICH SOSA CARLOS DE JESUS	309.000	244.538	64.462	20,86%	79,14%
39	MARTINEZ RICO LUIS CARLOS	103.000	76.023	26.977	26,19%	73,81%
40	LOZANO LAZARO CRISTO RAMON	175.100	96.396	78.704	44,95%	55,05%
41	GOMEZ PEÑA ANTONIO JOSE	300.000	259.923	40.077	13,36%	86,64%
42	HERNANDEZ GARIZAO DORA ESTHER	30.000	17.886	12.114	40,38%	59,62%
43	JIMENEZ OSPINA LYDA	41.200	33.361	7.839	19,03%	80,97%
44	VALENCIA QUINTERO BEATRIZ ELENA	144.200	105.956	38.244	26,52%	73,48%
45	RAMIREZ MONSALVE LINA MARCELA	51.500	39.952	11.548	22,42%	77,58%
46	LASSO FERNANDEZ LEIDY ESMERALDA	88.000	67.519	20.481	23,27%	76,73%
47	MARIN RESTREPO CARLOS ARTURO	20.600	13.918	6.682	32,44%	67,56%
48	USTARIZ MENDOZA LILIANA ISABEL	463.500	395.007	68.493	14,78%	85,22%
49	GAMBA FRANCISCO	463.500	365.592	97.908	21,12%	78,88%
50	MARTINEZ ORTIZ ESTANISLAO FABIAN	291.800	257.949	33.851	11,60%	88,40%



ITEM	DISTRIBUIDORES	FRACCIONES DESPACHADAS 35 SORTEOS	FRACCIONES DEVUELTAS 35 SORTEOS	FRACCIONES VENDIDAS 35 SORTEOS	% DE VENTAS	% DE DEVOLUCIÓN
51	CARDONA RAMIREZ DARIO DE JESUS	66.950	38.033	28.917	43,19%	56,81%
52	MUÑOZ WILLIAM RICARDO	284.600	232.510	52.090	18,30%	81,70%
53	RESTREPO HENAO CARLOS ALBERTO	97.850	68.547	29.303	29,95%	70,05%
54	MONTAÑEZ OVALLEZ GILBERTO	169.300	139.307	29.993	17,72%	82,28%
55	SOLANO ABRIL LUIS FERNANDO	37.800	32.979	4.821	12,75%	87,25%
56	MORENO VARGAS JHON JAIRO	185.400	149.509	35.891	19,36%	80,64%
57	ROMERO AMANDA	50.000	44.550	5.450	10,90%	89,10%
58	IMBETT RICARDO OLGA REGINA	103.000	85.601	17.399	16,89%	83,11%
59	PULIDO ACEVEDO MAGDA YANED	39.000	33.922	5.078	13,02%	86,98%
60	MONTOYA CASTAÑEDA BEATRIZ ELENA	51.500	16.643	34.857	67,68%	32,32%
61	OTALVARO VALENCIA HECTOR GERMAN	602.400	507.186	95.214	15,81%	84,19%
62	BARON RAMIREZ CRISTHIAN	90.100	80.831	9.269	10,29%	89,71%
63	BARROS ROJAS JORGE IVAN	123.600	75.973	47.627	38,53%	61,47%
64	ZULETA ORCASITA BERNARDO DE JESUS	51.500	41.287	10.213	19,83%	80,17%
65	LOTERIAS LA ESTRELLA MILLONARIA S.A.S	288.400	220.225	68.175	23,64%	76,36%
66	COMPANIA BEDOYA OSORIO S.A.S	360.500	274.122	86.378	23,96%	76,04%
67	BERNAL QUEVEDO MARIO DAVID	206.000	186.312	19.688	9,56%	90,44%
68	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS MEJIA Y USMA LTDA	185.400	149.065	36.335	19,60%	80,40%
69	DISLOTERIAS A Y E	51.500	45.109	6.391	12,41%	87,59%
70	MERCANTIL DE LOTERIAS DEL VALLE LTDA	242.050	181.880	60.170	24,86%	75,14%
71	MULTILOTERIAS S.A.S	2.678.000	2.242.922	435.078	16,25%	83,75%
72	RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A	226.600	103.064	123.536	54,52%	45,48%
73	INVERSIONES SOLUCION CARIBE S.A.S	710.700	544.126	166.574	23,44%	76,56%
74	LOTERIAS LA DICHA LTDA	484.100	381.580	102.520	21,18%	78,82%
75	CORDOBESA DE LOTERIAS Y COMPANIA LTDA	1.699.500	1.361.238	338.262	19,90%	80,10%
76	ANTONIO MENDOZA ASOCIADOS S.A.S	164.800	113.951	50.849	30,85%	69,15%
77	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS HUNELCA LTDA	103.000	95.126	7.874	7,64%	92,36%
78	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A	7.279.000	6.701.256	577.744	7,94%	92,06%
79	DISTRIBUCIONES JOMAR LTDA	154.500	135.379	19.121	12,38%	87,62%
80	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS EL QUINDIO LTDA	113.300	78.787	34.513	30,46%	69,54%
81	RAMIREZ BALLESTEROS LTDA	154.500	138.465	16.035	10,38%	89,62%
82	REPRESENTACIONES RESTREPO Y RUIZ LTDA	309.000	246.584	62.416	20,20%	79,80%
83	CACHARRERIA Y MUEBLERIA COPACABANA LTDA	41.200	24.221	16.979	41,21%	58,79%
84	DISOCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	1.339.000	1.070.471	268.529	20,05%	79,95%
85	COOPERATIVA DE LOTEROS DE SUCRE	339.900	243.037	96.863	28,50%	71,50%
86	IMPORTACIONES Y RIFAS LA FORTUNA LTDA	247.200	200.332	46.868	18,96%	81,04%
87	LA ESPIGA MILLONARIA LTDA	82.400	67.448	14.952	18,15%	81,85%
88	LA RUEDA MILLONARIA S.A.S	206.000	177.715	28.285	13,73%	86,27%
89	SANTANDEREANA DE LOTERIAS S.A.S	154.500	138.964	15.536	10,06%	89,94%
90	ROLDAN OSPINA ISABEL CRISTINA	515.000	407.421	107.579	20,89%	79,11%
91	GUERRERO DIAZ JULIAN DAVID	188.000	130.846	57.154	30,40%	69,60%
92	LA NUEVA LERY DISTRIBUCIONES S.A.S	206.000	187.721	18.279	8,87%	91,13%
93	REPRESENTACIONES SIACHOQUE S.A.S	80.000	73.374	6.626	8,28%	91,72%
94	EL TREBOL LTDA	51.500	46.284	5.216	10,13%	89,87%
95	LOTERIA DE MEDELLIN	181.690	0	181.690	100,00%	0,00%
96	MERCALOTERIAS S.A	309.000	204.561	104.439	33,80%	66,20%
97	LOTERIAS DEL CAFE	121.800	98.608	23.192	19,04%	80,96%
98	RODRIGUEZ LOPEZ LUZ MERY	14.500	11.934	2.566	17,70%	82,30%
<b>Total General</b>		<b>79.566.871</b>	<b>66.381.140</b>	<b>13.185.731</b>	<b>16,57%</b>	<b>83,43%</b>

**Nota:** Es de aclarar, que en el análisis del cuadro anterior se tomaron todos los cupos por canales de ventas a cada uno de los distribuidores de la Lotería de Medellín, el análisis presenta fracciones despachadas, fracciones devueltas y fracciones vendidas, mientras que el análisis de eficiencia de billetería, según el uso del cupo asignado de los distribuidores del canal impreso para los treinta y cinco (35) sorteos, en el período comprendido entre el sorteo N° 4458 jugado el viernes 4 de enero de 2019 y el sorteo N° 4492 jugado el viernes 30 de agosto de 2019, fue del 20,55%.

Del total de devoluciones con respecto a las ventas el porcentaje de devolución es del 83,43%, dentro de los cuales existen 14 distribuidores con el porcentaje de devolución inferior al 65%, 16 distribuidores con un porcentaje de devolución entre el 66% y el 75%, 43 distribuidores con un porcentaje de devolución entre el 75,5% y el 85,5%, 17 distribuidores con un porcentaje de devolución entre el 86% y el 90% y 8 distribuidores con un porcentaje del 91% al 97%.

#### **OBSERVACIÓN POSITIVA:**

- Es importante señalar que en la Lotería de Medellín se han venido realizando esfuerzos a través del Comité de Billetería, el cual ha realizado una reducción de cupos a los distribuidores con dificultades económicas.

#### **RECOMENDACIÓN:**

- Se debe revisar la mezcla y gestionar la resolución de distribuidores para que sea el Comité el que genere políticas claras sobre la impresión de la billetería y los análisis de las devoluciones o la asignación de nuevos cupos.
- Continuar con el análisis distribuidor por distribuidor, teniendo en cuenta su historial de despachos, venta y devoluciones y ajustar la mezcla en procura de optimizar los recursos.

**5. Procedimiento P-GLL-08, versión 11.** Presorteo y sorteo. Este procedimiento se aplica desde la programación y ejecución de los sorteos que se realizan en la Lotería de Medellín hasta la aprobación y envío del acta a las partes interesadas.

Se asistió al sorteo No. 4468 del 15 de marzo de 2019, en donde se realizó la auditoría a todo el procedimiento del Presorteo y Sorteo.

La Dirección de Loterías presenta a la Gerencia para la aprobación, el personal que participará en el sorteo del mes. La Dirección de Auditoría Interna verifica que esto se cumpla de acuerdo con la carta firmada por la Gerencia.

De acuerdo con el formato establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad P-GLL-08 versión 11, se viene cumpliendo con el procedimiento establecido para el Presorteo y Sorteo.

Se realizó por parte de la auditoría la revisión de los formatos y documentos establecidos para cada uno de los procesos del sorteo así:

- Acta pruebas del Presorteo.
- Oficio personal de devolución que labora en el sorteo.
- Acta entrega cierre de devolución, la cual fue verificada por el auditor y se estuvo en dicho proceso.
- Reporte de Devoluciones
- Libro de ingreso al Templo de los Millones.
- Listas de chequeo del sorteo, el cual fue verificado por el auditor, el cual estuvo en dicho proceso.
- Acta de Resultados Sorteo.
- Video del sorteo.
- Sello de seguridad en la puerta de ingreso.

#### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**6. Procedimiento P-GLL-09, versión 02.** Lectura de premios. Este procedimiento define la metodología para realizar la lectura de premios.

Se revisó el procedimiento establecido en el formato P-GLL-09, versión 02 para la lectura de premios; y se verificó que se cumple con éste.

#### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones.

**7. Procedimiento P-GLL-10, versión 13.** Devolución de billetería. Tiene por objeto establecer la metodología para todas las actividades relacionadas con la devolución de billetería de los distribuidores de la Lotería de Medellín. Esta metodología se aplica para todo el proceso de recibo de la devolución de los distribuidores, hasta el cierre de la devolución previa a la realización del sorteo.

De acuerdo con el formato establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad P-GLL-10 versión 13, dentro de este formato se contempla que los horarios de devolución vía internet el día de realización del sorteo es hasta las 9:00 p.m. Se está cumpliendo con esta directriz.

#### Revisión de Despachos y devoluciones de lotería.

Se revisaron las guías de devolución del sorteo 4468 del 15 de marzo de 2019, con los siguientes números 32061042192, 32061042096 y 32061042521, en las cuales se identifica la devolución oportuna de la billetería física.

#### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones.

**8. Procedimiento P-GLL-11, versión 11.** Mantenimiento equipos y pesaje de balotas. Este procedimiento se aplica para el pesaje, revisión, mantenimiento y reparación de todos los equipos e instalaciones involucrados en el sorteo.

El equipo auditor revisó el cronograma de mantenimiento equipos y del pesaje de balotas para el año 2019, en donde se comprobó que la entidad está cumpliendo con el cronograma, en donde al 30 de septiembre del presente año, se han realizado nueve (9) mantenimientos al equipo neumático y nueve (9) pesajes de balotas, es decir un mantenimiento y un pesaje de balotas cada mes, tal como se describe en el procedimiento.

El equipo auditor verificó la lista de chequeo para el mantenimiento de los equipos donde se registra la fecha del mantenimiento, actividades realizadas, elementos cambiados, actividades pendientes, pruebas realizadas y resultados y responsable del mantenimiento.

Se encuentran los análisis de los informes de mantenimiento preventivo de los equipos, los cuales permiten verificar el cumplimiento de los protocolos, y por ende se realiza un mejor control al contrato.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**RECOMENDACIONES:**

- Definir la base legal del procedimiento.
- Se recomienda adoptar un formato de informe de mantenimiento, ya que estos mantenimientos se realizan mensualmente.

**9. Procedimiento P-GLL-11, versión 01.** Pago de Premios Promocionales. Tiene por objeto el pago de premios promocionales e incentivos de la Lotería de Medellín, ya sea por billete tradicional, por ventas electrónicas a través del portal y Comercializadora Lottired. Este procedimiento cubre el pago de premios promocionales en billete tradicional, por ventas electrónicas a través del portal y Comercializadora Lottired y demás actividades a desarrollar por la subgerencia Comercial y de Operaciones para el desarrollo de sus estrategias de mercadeo y publicidad.

**PROMOCIONALES:**

El equipo auditor realizó la revisión aleatoria al procedimiento Pago de Premios Promocionales y a los respectivos documentos que lo soportan, verificando que cada pago cumpla con lo estipulado dentro del procedimiento, los siguientes son los premios entregados a los ganadores con el respectivo sorteo:

### Premios: Vehículos y Motocicletas

Acta de Entrega	Sorteo	Fecha	Premio	Ganador	N° de Cedula
21/01/2019	4453	30/11/2018	Renault Logan Life	Esperanza Serna Cortes	21.934.256
07/06/2019	4477	17/05/2019	Renault Sandero Life	Andrés Flipe Escobar Alzate	1.088.017.885
12/02/2019	4457	28/12/2018	Motocicleta Dynamic Pro	Juan Agustín Echeverri Arias	8.317.535
16/03/2019	4456	21/12/218	Motocicleta Dynamic Pro	Javier David Jaramillo Valencia	71.782.581
08/05/2019	4475	03/05/2019	Motocicleta Dynamic Pro	Carlos Alberto Hurtado Pérez	98.514.393

La entrega de estos premios esta soportada con los siguientes documentos:

- Fotocopia de la cedula del ganador.
- Tiquete original (Raspa original).
- Formato de pago de premios promocionales F-01-P-GLL-14 versión 06, diligenciado con los datos del ganador.
- Validación del premio por el Sistema SID.
- Resolución del promocional.
- Consignación del valor de la retención en la fuente, por ganancias ocasionales, cuando haya lugar.
- Fotocopia de la factura de venta del vehículo o motocicleta.
- Fotocopia del trámite de matrícula y traspaso.

### Otros Premios

Formato Ganador	Sorteo	Fecha	Premio	Ganador	No. de Cedula
06/03/2019	4466	01/03/2019	Bono de Un Millón	Juan Nicolás Bolívar Calle	71.664.282
20/08/2019	4475	03/05/2019	Tablet	Piedad Cristina Martínez Jaramillo	42.755.487
16/08/2019	4488	02/08/2019	Tablet	Ceiner Enrique Fernández	1.120.741.636
06/08/2019	4488	02/08/2019	Tablet	Tomas Acosta Silva	13.453.737
15/07/2019	4477	17/05/2019	Bono de Un Millón	Alejandro David Restrepo Echeverri	71.746.312
28/05/2019	4477	17/05/2019	Celular	Alba Cecilia Martínez	37.892.417
05/08/2019	4488	02/08/2019	Nevera	Laura Fernanda Sande Díaz	1.067.946.696
26/06/2019	4481	14/06/2019	Bicicleta	José Omar Lozano Guzmán	14.209.271

La entrega de estos premios esta soportada con los siguientes documentos:

- Fotocopia de la cedula del ganador.

- Tiquete original (Raspa original), Fotocopia del Raspa, fotocopia documento Lottired, fotocopia documento portal (El original se envía a Financiera).
- Formato de pago de premios promocionales F-01-P-GLL-14 versión 06, diligenciado con los datos del ganador.
- Validación del premio por el Sistema Sid o Cygnus.
- Guía de envío del premio por Servientrega o firma de recibido del ganador en el formato.

#### OBSERVACIONES:

- La auditoría observó, que en las carpetas de los promocionales: Bicicletas, Tablet, Lavadoras, Celulares, Neveras, Bonos de un millón de pesos en electrodomésticos y Bonos Promocionales no aparece la Resolución del promocional correspondiente, el cual está descrita en el Procedimiento P-GLL-12 versión 01 Pago de Premios Promocionales, “Anexar Resolución del promocional”.
- El equipo auditor observo, que en cada una de las carpetas correspondientes a los pagos de los promocionales las fracciones ganadoras no se encuentran perforadas, contrario a lo que se expresa en el Procedimiento Pago de premios promocionales P-GLL-12 versión 01, “perforar la fracción premiada en un lugar que no afecte el código de barras ni información del premio”.

#### RECOMENDACIONES:

- Los funcionarios responsables de tramitar la entrega de cada uno de los premios promocionales, deben anexar la Resolución correspondiente donde se establecen las reglas del incentivo de cada promocional, antes del pago del premio.
- Una vez realizada la verificación e impresión del premio obtenido a través del SID, el funcionario encargado, paso seguido debe perforar dicha fracción para que ésta no sea cambiada o reemplazada por otra, lo cual puede ocasionar el riesgo de ser cobrada nuevamente.
- El equipo auditor recomienda analizar la posibilidad de realizar la encuesta de satisfacción del cliente apostador, para los premios entregados en los diferentes promocionales, la cual serviría para tomar decisiones y conocer el nivel de satisfacción de los clientes.

#### 10. PAGO DE PREMIOS:

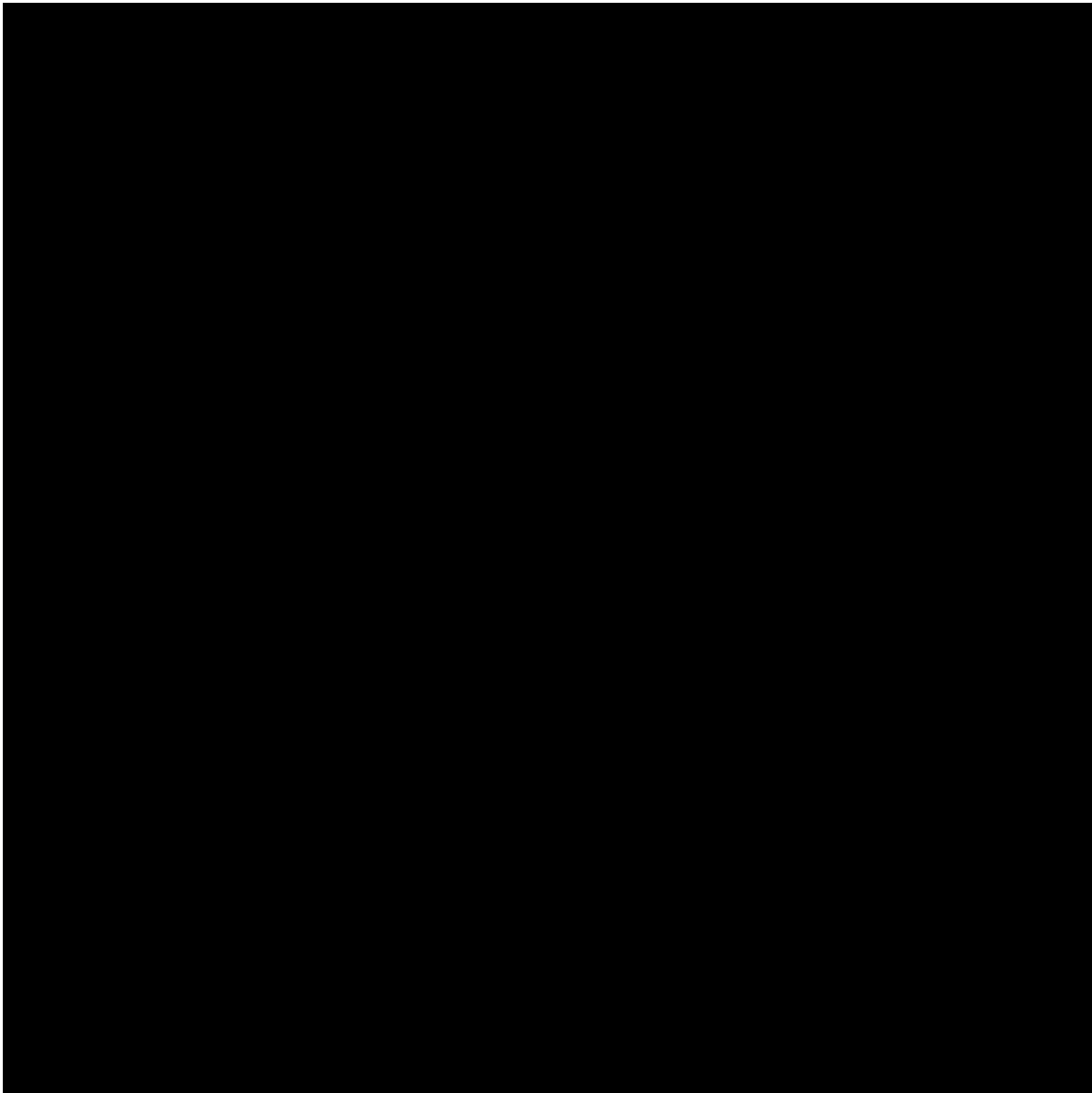
Igualmente se revisó y evaluó el procedimiento establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad **Procedimiento Pago de Premios P-GF-04, versión 16**. El cual hace parte del Proceso Gestión Financiera, y tiene por objeto el pago de premios de la Lotería de Medellín u otras loterías ya sean por billete tradicional, por ventas electrónicas a través del portal, Comercializadora Lottired entre otros. Este procedimiento cubre el pago de

premios de billete tradicional, premios electrónicos y el portal ya sean mayores, secos o aproximaciones que son cobrados directamente por los ganadores.

### Pagos de premios realizados en La Lotería de Medellín:

Numero de sorteo	4468	4468	4468	4483	4488
fecha del sorteo	15/03/2019	15/03/2019	15/03/2019	28/06/2019	2/08/2019
Premio	Seco de \$400 millones (1) fraccion	Seco de \$400 millones (1) fraccion	Seco de \$400 millones (1) fraccion	Mayor (3 fracciones)	Mayor (1 fraccion)
Numero y Serie Ganador	5792-313	5792-313	5792-313	0077-013	5240-276
Ganador	Juan Manuel Naranjo Naranjo	German Augusto Hernandez Giraldo	Carlos Mario Giraldo Pulgarin	Juan Guillermo Murillo Gomez	Froilan Torres
N° Cedula	70.954.377	70.950.845	70.954.222	5.789.684	5.271.000
Formato pago de Premios F-02-P-GF-04	SI	SI	SI	SI	SI
Siplaf	SI	SI	SI	SI	SI
Formato control de Seguridad de los Billetes de Loteria F-01-GF-04	SI	SI	SI	SI	N/A
Formato Constancia de Venta del Ticket Ganador F-GF-PP-04	N/A	N/A	N/A	N/A	SI
Formato Control de Seguridad de los Formularios de loteria Electronica, distribuida por Codesa, Gelsa, Loticolombia F-GF-PP-04A	N/A	N/A	N/A	N/A	SI
N° de reporte de verificacion relacion de premios	683990	683951	691641	704948	712999
Volante de Resultados	SI	SI	SI	SI	SI
Tirilla de Verificacion	SI	SI	SI	SI	N/A
Validacion de la autenticidad por el impresor	SI	SI	SI	SI	SI
Sello de Verificacion de archivo enviado a la Superintendencia de Salud	SI	SI	SI	SI	SI
Encuesta de satisfaccion del cliente	No acepto diligenciarla	No acepto diligenciarla	SI	SI	No acepto diligenciarla
N° comprobante de Egreso	755	754	773	19	3967
Transferencia electronica	\$ 88,533,333	\$ 88.533.333	\$ 88.533.333	\$ 7.968.000.000	\$ 3.984.000.000
Fecha de pago	22/03/2019	22/03/2019	2/05/2019	3/07/2019	6/08/2019
N° y fecha de Disponibilidad Pptal	172 del 18/03/19	172 del 18/03/19	172 del 18/03/19	383 del 28/06/19	483 del 05/08/19
N° y fecha de Compromiso Pptal.	350 del 18/03/19	350 del 18/03/19	350 del 18/03/19	609 del 18/06/19	707 del 05/08/19

## Pagos de premios realizados por el Distribuidor:



Se constató que los billetes o fracciones premiados fuesen perforados en un lugar diferente al código de barras vertical, así mismo se validaron los cálculos matemáticos sobre los impuestos con cargo al ganador (Impuesto del 17% sobre premios de lotería y el 20% Retención en la fuente loterías, apuestas y similares).

El formato F-09-P-GF-04 versión 04, "Encuesta de Satisfacción del Cliente Apostador". En el pago de premios realizado por la Lotería de Medellín en el sorteo N° 4468, los ganadores con la fracción N° 2 y la fracción N° 3 no aceptaron diligenciar la encuesta de satisfacción, y en el sorteo N° 4488 el ganador con la fracción N° 1 no acepto diligenciar la encuesta. En el pago de premios realizado por el distribuidor al sorteo N° 4464 y el sorteo N° 4481, no se realizó la encuesta de satisfacción.



## RECOMENDACIÓN:

- Se debe solicitar a los ganadores de los premios de la Lotería de Medellín, diligenciar la encuesta de satisfacción, tabularse y analizar los resultados, y en caso de que el ganador no quiera llenar la encuesta, dejar por escrito la situación presentada.

## 11. CARTERA DE DISTRIBUIDORES DURANTE ADMINISTRACIÓN ACTUAL.

Se solicitó a la servidora encargada del tema de cartera, la relación de todos los cobros de cartera que se han realizado durante los años 2016 – 2019, de lo cual entregó la siguiente relación:

DISTRIBUIDOR	NIT	CIUDAD	VALOR DEUDA AL MES DE SEPT/2019	FECHA INICIO PROCESO	FECHA ENVÍO A SECRETARIA GENERAL
MARTÍN BUILES MUÑETÓN	98.575.371	MONTERIA	\$ 39.818.756	8/04/2016	18/05/2016
CERVANTES MORENO HASLEY YAMILETH	26.274.613	QUIBDÓ	\$ 23.018.437	28/07/2017	21/09/2017
DIST. DE LOTERIAS EL CASTILLO LTDA	800192358	CALI	\$ 16.996.791	19/01/2018	14/03/2018
FELIPE NERIS ORTEGA – LOTERIA EL AMPARO	9.038.573	CARTAGENA	\$ 49.142.322	9/03/2018	ABRIL DE 2018
URZOLA CORDERO ADA LUZ	50.868.372	COROZAL	\$ 23.103.142	13/04/2018	4/05/2018
BATISTA ARRIETA ARMANDO SEGUNDO	77.007.699	BOSCONIA	\$ 24.983.935	6/07/2018	03/08/2018
<b>TOTAL ADEUDADO</b>			<b>\$ 177.063.383</b>		

Se solicitó también a Secretaria General un informe de actividades realizadas por su área, con el fin de realizar el cobro coactivo y recuperar el dinero adeudado y me hace llegar copia de la última reunión de cartera realizada en la Entidad con fecha 18/09/2019, donde me relaciona lo siguiente:

DISTRIBUIDOR	OBSERVACIÓN	FECHA RECIBO SECRETARIA GENERAL
MARTÍN BUILES MUÑETON	Ya se le realizó afectación de póliza	18/05/2016
CERVANTES MORENO HASLEY YAMILETH	Se le citó a audiencia de siniestro de contrato y no compareció, se va a proceder a dar por terminado el contrato	21/09/2017
DIST. DE LOTERIAS EL CASTILLO LTDA	Está en proceso de afectación de póliza	14/03/2018

<b>FELIPE NERIS ORTEGA – LOTERIA EL AMPARO</b>	Se le siniestró el contrato y se realizará proceso ejecutivo.	ABRIL DE 2018
<b>URZOLA CORDERO ADA LUZ</b>	Se citó a audiencia de siniestro de contrato y no compareció, se va a proceder a dar por terminado.	4/05/2018
<b>BATISTA ARRIETA ARMANDO SEGUNDO</b>	Está en proceso de afectación de póliza.	03/08/2018

### OBSERVACIÓN:

- Desde el 19 de septiembre la Auditoría Interna solicitó por medio de correo electrónico a la Secretaría General: *“Con el fin de avanzar en el proceso del asunto, solicito me informen por escrito y con fechas exactas, que actuaciones se han llevado para el cobro jurídico de cartera a los siguientes distribuidores y estado actual de los mismos”:*

1. Martín Builes Muñetón.
2. Cervantes Moreno Hasley Yamileth.
3. Distribuidor de Lotería el Castillo Ltda.
4. Felipe Neris Ortega - Lotería el Amparo
5. Urzola Cordero Ada Luz
6. Batista Arrieta Armando Segundo.

“Solicito ésta información a mas tardar para el próximo miércoles 25 de septiembre de 2019”.

Como la información no fue enviada tal como se solicitó, se procedió a analizar lo recibido (acta Comité de cartera), sin obtener información suficiente para poder hacer recomendaciones puntuales que permitan implementar controles que mejoren éste proceso.

### RECOMENDACIONES:

- La Secretaría General debe revisar si los tiempos empleados por su área, luego de que recibe el cobro persuasivo por parte de la Dirección de Loterías, se ajusta a los requerimientos de la Entidad para realizar las actividades de cobro o éstos se han dilatado.
- La Entidad a través de la Secretaria General debe agilizar todas las actuaciones permitidas por Ley para evitar pérdida de recursos de la Entidad.
- Se debe realizar e implementar el procedimiento de cartera de Distribuidores dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, donde se detalle el paso a paso de las actividades y sus responsables, para evitar riesgos que afecten el normal desempeño de la entidad.

## 12. RIESGOS PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA DE LOTERÍAS:

El equipo auditor observó, que en el proceso Gestión Logística de Loterías aparecen diez (10) riesgos identificados en el Mapa de Riesgos, con los Controles Existentes y las Opciones para el Tratamiento del Riesgo, los cuales fueron actualizados en el mes de septiembre de 2018, a continuación se relacionan los riesgos del proceso:

- Errores en la información de la mezcla.
- Diferencia entre lo físico recibido y el verificado de los premios enviados por el distribuidor.
- No transmisión del sorteo.
- Pérdida de premios.
- No realizar el sorteo oportunamente.
- Fallas en la preparación del sorteo.
- Problemas en el proceso de devolución.
- Problemas en el archivo de la devolución.
- Posibilidad de errores en la información de los resultados.
- Fraude en el sorteo.

Según la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, define la Identificación de Riesgos de la siguiente manera: *“La identificación del riesgo se lleva a cabo determinando las causas con base en el contexto interno, externo y del proceso que pueden afectar el logro de los objetivos. Algunas causas externas no controlables por la entidad se podrán evidenciar en el análisis del contexto externo, para ser tenidas en cuenta en el análisis y valoración del riesgo”*. En este orden de ideas se identifica el riesgo, el cual estará asociado a aquellos eventos o situaciones que pueden entorpecer el normal desarrollo de los objetivos del proceso o los estratégicos. Igualmente la Guía define el Control como: *“medida que modifica el riesgo (procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones)”*.

### RECOMENDACIÓN:

- Es necesario actualizar los riesgos establecidos en el Mapa de Riesgos del Proceso Gestión Logística de Loterías de acuerdo a la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

Cordialmente;

**LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN**  
Directora Auditoría Interna