

## INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

### LOTERÍA DE MEDELLÍN

#### PROCESO AUDITADO: GESTIÓN LOGÍSTICA DE APUESTAS

Medellín, 26 de mayo 2020

## DEFINICIÓN DEL MARCO GENERAL DEL INFORME INTRODUCCIÓN

La Dirección de Auditoría Interna, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Estatuto de Auditoría Interna y la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión No 2, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar el Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

De igual forma, teniendo en cuenta que el numeral 6 del Art. 6º del Decreto 648 de 2017 establece que le corresponde a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en cada entidad “*Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles adoptados por la entidad*”, así como asesorar y apoyar a los directivos en el desarrollo y mejoramiento del Sistema Institucional de Control Interno a través del cumplimiento de los roles establecidos mediante la formulación de recomendaciones y observaciones para lograr el cumplimiento de las funciones y objetivos, y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2020, la Dirección de Auditoría Interna, se permite presentar el Informe de Auditoría del proceso GESTIÓN LOGÍSTICA DE APUESTAS, en los siguientes términos:

**NOMBRE DE LA AUDITORÍA:** Auditoría al Proceso Gestión Logística de Apuestas.

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Evaluar de manera independiente y objetiva la Gestión Institucional del proceso de Gestión Logística de Apuestas 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 continuo.

**ALCANCE:** Se verificará el cumplimiento de la conformidad legal de las políticas y lineamientos que regulan el desarrollo del proceso de Gestión Logística de Apuestas, la planeación y los procedimientos asociados al 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 Operaciones, 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 la Dirección de Operaciones, 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 formularon claramente las observaciones 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:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993. *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 643 del 2001
- Ley 1753 de 2015
- Ley 312 del Código Penal
- Ley 80 de 1993
- Ley 1393 de 2010
- Ley 734 de 2002
- Decreto 1068 del 2015
- Decreto 1350 de 2003
- Decreto 1355 de 2018
- Decreto 4643 de 2005
- Decreto 3535 de 2005
- Decreto 176 de 2017
- Circular externa 014 de 2005
- Circular externa 017 de 2005
- Circular Externa 130 de 2002
- Contrato de Concesión
- Contrato de Impresión de Formularios
- Manual de Contratación de la Lotería de Medellín
- Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud

## EQUIPO AUDITOR:

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

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Esta auditoría resalta la disposición y compromiso del equipo auditado, lo cual se hizo evidente durante el desarrollo de la auditoría con la atención oportuna de las solicitudes, la concertación de horarios y la disposición personal y profesional de los funcionarios encargados de las actividades asociadas al proceso Gestión Logística de Apuestas.

## PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA DE APUESTAS

El Proceso Gestión Logística de Apuestas acorde con su caracterización C-GLA-01 versión 04, establece que éste proceso está encargado de: Asegurar el cumplimiento efectivo de las obligaciones del contrato de concesión de Apuestas Permanentes en Antioquia.

### Procedimientos Internos asociados al Proceso Gestión Logística de Apuestas.

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

- P-GLA-03, versión 05. Visitas de escrutinio.
- P-GLA-04, versión 04. Auditorias concesionario.
- P-GLA-05, versión 05. Visitas agencia y puntos de venta.
- P-GLA-07, versión 07. Brigadas de control.
- P-GLA-08, versión 02. Cobro de premios no reclamados.
- P-GLA-09, versión 05. Control de los derechos de explotación.
- P-GLA-10, versión 05. Selección y evaluación de proveedores.
- P-GLA-15, versión 04. Preparación y realización de los sorteos autorizados.
- P-GLA-16, versión 06. Atención de quejas por el no pago de premios al apostador.
- P-GLA-18, versión 05. Registro de máquinas.
- P-GLA-19, versión 05. Registro de control.
- P-GLA-20, versión 06. Registro de colocadores.

Al momento de la Auditoría, se revisó y analizó cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SICG) para el Proceso Gestión Logística de Apuestas, encontrándose lo siguiente:

## I. Procedimiento P-GLA-03, Versión 05. Visitas de escrutinio.

### OBSERVACIONES:

- **No 1.** En entrevista realizada al profesional universitario de la Dirección de Operaciones, el día 17 de marzo del presente año, éste expresó que las visitas de escrutinio no se realizaron en el año 2019. Incumpliendo lo estipulado en la caracterización del procedimiento P-GLA-03 versión 5, en su numeral 6. METODOLOGÍA. # Ac. 1 *“Programar las visitas de escrutinio previas a una auditoria, especificando la fecha y el responsable. Se programa el número de visitas a realizar según el plan de acción para el año.”*. Así mismo el Decreto 1350 del 27 de mayo de 2003, en su Artículo 23 manifiesta que: *“Escrutinios; En ejercicio de las facultades de vigilancia y control del monopolio de los juegos de suerte y azar, la Superintendencia Nacional de Salud y las entidades administradoras del monopolio del orden departamental y del Distrito Capital, ejercerán las funciones de su competencia. Para el efecto, podrán, cuando lo estimen conveniente, estar presentes en los procesos de escrutinio realizados por los concesionarios de apuestas permanentes o chance, así mismo podrán solicitar la información que requieran sobre estos, para el ejercicio de su actividad de control.*

*Las entidades de vigilancia y control y las administradoras del monopolio en ejercicio de sus funciones, deberán observar las normas o condiciones de seguridad señaladas por el concesionario”. Si bien es cierto que éste artículo dice que **“CUANDO LO ESTIME CONVENIENTE (...)**”, para el equipo auditor es evidente que no se programaron las visitas de escrutinio para la vigencia 2019, por ende, no se realizaron las visitas de escrutinio, tal como lo manifestó en la entrevista el profesional universitario de la Dirección de Operaciones *“este procedimiento no se realizó en el año 2019”*.*

### RECOMENDACIONES:

- **No 1.** Programar y realizar las visitas de escrutinio, tal como lo establece el procedimiento P-GLA-03 versión 5, del Proceso Gestión Logística de Apuestas, igualmente darle cumplimiento al Decreto 1350 de 2003 en su



Artículo 23. *“Escrutinios. En ejercicio de las facultades de vigilancia y control del monopolio de los juegos de suerte y azar, la Superintendencia Nacional de Salud y las entidades administradoras del monopolio del orden departamental y del Distrito Capital, ejercerán las funciones de su competencia. Para el efecto, podrán, cuando lo estimen conveniente, estar presentes en los procesos de escrutinio realizados por los concesionarios de apuestas permanentes o chance, así mismo podrán solicitar la información que requieran sobre estos, para el ejercicio de su actividad de control.*”

- II. Procedimiento P-GLA-04, versión 04. Auditorías concesionario.** Este procedimiento describe la metodología bajo la cual se recopila información para realizar y desarrollar con efectividad y prontitud una revisión objetiva al Concesionario, con el fin de establecer la razonabilidad de las obligaciones establecidas en el contrato de concesión.

El equipo auditor revisó el procedimiento Auditorías al Concesionario; y se verificó que se cumple con éste.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**RECOMENDACIONES:**

- Elaborar el informe de auditoría en el formato F-01-P-GLA-04 (Acta de Auditoría), tal como lo establece el Procedimiento P-GLA-04, versión 04. Auditorías concesionario, en el numeral 6 Metodología, # Ac. 6 *Registro sobre resultados de la auditoría*; si el formato no cumple con el fin para el cual se diseñó, revisar el procedimiento y hacer los ajustes correspondientes.

- III. Procedimiento P-GLA-05, versión 05. Visitas Agencia y Puntos de Venta.**

**Análisis de las Visitas Agencias y Puntos de Venta.**

El equipo auditor revisó nueve (9) carpetas correspondientes a las visitas administrativas a las agencias y puntos de venta donde se explota el juego de apuestas permanentes o chance, correspondientes a los meses de junio, agosto y octubre de 2019, con su respectiva programación, observándose lo siguiente:

El resultado del estudio se presenta en los siguientes cuadros:

VISITAS ADMINISTRATIVAS JUNIO-2019				
ZONA	MUNICIPIO	PUNTOS	FECHA	PRUEBAS
SUROESTE	MONTEBELLO	2	05/06/2019	60
SUROESTE	SANTA BÁRBARA	6	05/06/2019	
SUROESTE	LA PINTADA	5	05/06/2019	
SUROESTE	VALPARAISO	4	06/06/2019	
SUROESTE	CARAMANTA	2	06/06/2019	
SUROESTE	TÁMESIS	6	06/06/2019	
SUROESTE	JERICÓ	5	07/06/2019	
ORIENTE	PUERTO TRIUNFO	4	18/06/2019	45
ORIENTE	SAN LUÍS	2	18/06/2019	
ORIENTE	SAN FRANCISCO	4	18/06/2019	
ORIENTE	GRANADA	2	19/06/2019	
ORIENTE	COCORNÁ	6	19/06/2019	
ORIENTE	SAN CARLOS	8	19/06/2019	
ORIENTE	SAN RAFAEL	5	19/06/2019	
ORIENTE	GUATAPÉ	6	20/06/2019	45
BAJO CAUCA	TARAZÁ	5	25/06/2019	
BAJO CAUCA	CÁCERES	2	25/06/2019	
BAJO CAUCA	CAUCASIA	21	25/06/2019	
BAJO CAUCA	EL BAGRE	8	27/06/2019	
BAJO CAUCA	ZARAGOZA	5	28/06/2019	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>108</b>		<b>150</b>

VISITAS ADMINISTRATIVAS AGOSTO-2019				
ZONA	MUNICIPIO	PUNTOS	FECHA	PRUEBAS
ORIENTE	NARIÑO	15	13/08/2019	35
ORIENTE	ARGELIA			
ORIENTE	SONSÓN			
ORIENTE	ABEJORRAL	20	14/08/2019	
ORIENTE	LA UNIÓN			
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>35</b>		<b>35</b>

VISITAS ADMINISTRATIVAS OCTUBRE-2019				
ZONA	MUNICIPIO	PUNTOS	FECHA	PRUEBAS
NORTE	SAN PEDRO	24	08/10/2019	24
NORTE	BELMIRA			
NORTE	DON MATÍAS			
NORTE	ENTRERIOS			
NORTE	SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA	18	09/10/2019	
NORTE	SANTA ROSA DE OSOS			
ORIENTE	ALEJANDRÍA	9	28/10/2019	24
ORIENTE	CONCEPCIÓN			
ORIENTE	SAN VICENTE			
ORIENTE	GUARNE	23	29/10/2019	
ORIENTE	BARBOSA			
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>74</b>		<b>48</b>

RESUMEN VISITAS ADMINISTRATIVAS JUNIO-AGOSTO-OCTUBRE- 2019		
MUNICIPIOS	PUNTOS	PRUEBAS
<b>36</b>	<b>217</b>	<b>233</b>

**OBSERVACIONES:**

- **No 2.** Se seleccionaron tres (3) carpetas para revisar el formato de Acta de Visita Administrativa, Puntos de Venta y el formato Acta de Visita Administrativa - Agencia, en las cuales el equipo auditor encontró lo siguiente: En la carpeta Informe de visitas Administrativa del 28 al 29 de octubre 2019 ORIENTE, algunos formatos F-01-P-GLA-05 Acta de Visita Administrativa - Puntos de Venta, no se encuentran diligenciados en su totalidad, para este caso existen sin llenar once (11) formatos en los cuales aparece en blanco la verificación del carnet, ocho (8) formatos que aparece en blanco en donde dice: Permitió la Revisión y nueve (9) formatos en los cuales no aparece la firma del colocador. Igualmente, en la carpeta Visitas Administrativas puntos de



Ventas Agencias agosto 2019, realizadas en la ciudad de Medellín, aparecen formatos F-01-P-GLA-05 Acta de Visita Administrativa - Puntos de Venta sin su diligenciamiento total, los cuales aparecen así: sin firma del colocador once (11) formatos, Permitió la Revisión si( ) – no ( ), seis (6) formatos sin diligenciar y la Verificación del Carnet si( ) – no ( ) diez (10) formatos sin diligenciar, y en el formato F-02-P-GLA-05 versión 03 Acta de Visita Administrativa - Agencia, no se encuentran diligenciados totalmente algunos puntos del formato, los cuales aparecen en sin diligenciar. Así mismo se revisó la carpeta Informe de Visitas Administrativas del 25 al 28 de junio 2019 BAJO CAUCA, en la cual se constató que los formatos F-01-P-GLA-05 Acta de Visita Administrativa- Puntos de Venta y los formatos F-02-P-GLA-05 versión 03 Acta de Visita Administrativa - Agencia, los formatos se encuentran diligenciados en su totalidad. A su vez el equipo auditor encontró que las Carpetas Visita Administrativas Puntos de Ventas - Agencias de agosto 2019 y de octubre de 2019, no contienen el Informe correspondiente a la Visita Administrativa.

El equipo auditor solicita verifica los motivos por los cuales no se diligencian los formatos en su totalidad, en las carpetas mencionadas anteriormente. Por una parte, se está incumpliendo con lo estipulado en el Procedimiento Visitas Agencias y Puntos de Venta en el numeral 6. METODOLOGÍA Actividad 1 y 2. Diligenciar formatos F-01-P-GLA-05 Acta de Visita Administrativa - Puntos de Venta y F-02-P-GLA-05 versión 03 Acta de Visita Administrativa - Agencia, y a su vez no se está ejecutando el control de verificación **Sí** se expidió el carnet al Colocador, permitiendo una posible materialización del Riesgo No. 50 “No expedir el carnet”, el cual está definido en la matriz de Riesgos del proceso Gestión Logística de Apuestas.

### RECOMENDACIONES:

- **No 2.** Los formatos están diseñados para ser diligenciados en su totalidad como apoyo al Procedimiento Visitas Agencias y Puntos de Venta y éste como parte esencial en los Controles Existentes a los riesgos del Proceso. Con respecto a la verificación si el colocador tiene carnet, se controla el Riesgo No. 50 “No expedir el carnet”. Por ende, deben ser llenados en cada uno de sus puntos los formatos; si se presenta alguna irregularidad, describirla en la parte de Observaciones del formato y en el informe de la visita hacerle saber al Director de Operaciones para que tome las medidas correspondientes.
- El equipo auditor recomienda establecer una metodología para la elaboración y presentación del Informe de Visitas Administrativa; en el cual se debe plasmar

cada uno de los detalles y los inconvenientes presentados durante la visita, informar cuántos puntos se encuentran cerrados y cuántos colocadores no tienen carnet, o cualquiera otra irregularidad que se presente en la visita.

#### **IV. Procedimiento P-GLA-07, versión 07. Brigadas de control.**

El objetivo de este procedimiento es describir la metodología bajo la cual se realiza la verificación de las apuestas permanentes o chance emitida y suministrada por la Lotería de Medellín al Concesionario, con el fin de detectar formularios conformes, no conformes e ilegales y validar los formularios comprados si fueron premiados.

El equipo auditor revisó el procedimiento Auditorías al Concesionario; y se verificó que se cumple con éste.

#### **OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

#### **RECOMENDACIONES:**

- Verificar con el apoyo del Profesional Universitario de la Oficina de Planeación, si el procedimiento P-GLA-07, versión 07 Brigadas de control, es una actividad de otro procedimiento dentro del Proceso Gestión Logística de Apuestas, y si es el caso, ajustarlo dentro del SICG. Igualmente se recomienda utilizar los formatos F-04-P-GLA-07 formato validación de premios, F-02-P-GLA-07 Formulario no conformes y F-03-P-GLA-07 Explotación ilegal, tal como indica el procedimiento P-GLA-07, versión 07 Brigadas de control, si dichos formatos no son necesarios, revisar y hacer los ajustes respectivos.

#### **V. Procedimiento P-GLA-08, versión 02. Cobro de premios no reclamados.**

En entrevista realizada el día 17 de marzo de 2020 con el profesional universitario de la Dirección de Operaciones, manifestó que, durante el año 2019 no existen “Notificaciones realizadas al concesionario sobre el traslado a las cuentas correspondientes de los premios no cobrados y cruce con la consignación.”. Al cierre del año 2019 no se presentó ningún inconveniente de estas características en el cumplimiento de la norma por parte del concesionario.

El equipo auditor revisó la Carpeta INFORME CADUCOS AGOSTO DE 2019 SAAP y se cruzó la información con la Carpeta DECLARACIONES DE

DERECHOS DE EXPLOTACIÓN DE CONCESIÓN 073 DE 2016 CARPETA No. 2. Las cuales contienen la información solicitada, se verificó la documentación para la auditoria al procedimiento P-GLA-08, versión 02. Cobro de premios no reclamados, en la cual se constató que los controles existentes para tratar el Riesgo 54: “No dar traslado a los premios caducos”, son efectivos y se están aplicando de acuerdo a lo establecido en la caracterización del Riesgo, se hace seguimiento y auditoría al sistema de información en el tema de los premios pagados y no cobrados (Sistema SAAP), se aplica el procedimiento definido por el Ministerio para el traslado de los dineros, los cuales deben ser consignados en un plazo inferior a 3 días (Procedimiento), se da aplicabilidad de la norma (Contrato de Concesión 073 de 2016 y la legislación actual) y se realiza el seguimiento al mantenimiento al aplicativo SAAP (Contrato de Mantenimiento). Este procedimiento cumple con lo establecido en su caracterización y con los controles establecidos para darle tratamiento al riesgo.

En el siguiente cuadro se detalla los valores de los premios caducos correspondientes al mes de agosto de 2019.

INFORME MES DE AGOSTO DE 2019 SAAP			
Premios Caducos Recaudados	Total Premios Caducos	Premios Caducos para DSSA 75%	Premios Caducos para Lotería de Medellín 25%
AGOSTO 2019	\$ 725,422,255	\$ 544,066,691	\$ 181,355,564
Valor consignado	\$ 725,484,563	\$ 544,113,423	\$ 181,371,140

**Nota:** En los valores consignados se encuentran incluidos los intereses generados en la cuenta especial, de conformidad con la Ley 1393 de 2010, dicha consignación se realizó en el mes de septiembre de 2019.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**VI. Procedimiento P-GLA-09, versión 05. Control de los derechos de explotación.**

**Verificación al Control de los Derechos de Explotación y Gastos de Administración Vigencia 2019**

La auditoría revisó la carpeta Declaraciones de Derechos de Explotación de

Concesión 073 de 2016 Carpeta No. 2, en la cual aparecen los formularios de la declaración de derechos de explotación del juego de apuestas permanentes y demás soportes de la vigencia 2019, a partir del 22 de octubre de 2019 los formularios cambian por disposición del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar mediante el Acuerdo 498 de 2019 **“Por medio del cual se expide el formulario de declaración, liquidación, pago y giro de los derechos de explotación y gastos de administración del juego de apuestas permanentes o chance”**, a partir del mes de noviembre se empezó a diligenciar el nuevo formulario por parte del Concesionario, los cuales se verificaron con los demás soportes, encontrándose lo siguiente:

En el siguiente cuadro se muestra el comparativo de seis meses del año 2019 seleccionados:

COMPARATIVO CONTROL DE LOS DERECHOS DE EXPLOTACIÓN Y GASTOS DE ADMINISTRACIÓN VIGENCIA 2019						
Derechos Transferidos DSSA- Período de Declaración	Ingresos Declarados	Derechos Declarados Contrato 073 de 2016	Derechos Mínimo Contrato 073 de 2016	Recaudos por Transferencia a la Salud Contrato 073 de 2016	Gastos de Administración	Fecha de Consignación
Febrero de 2019	\$ 35.142.740.015	\$ 4.217.128.802	\$ 4.309.958.096	\$ 3.984.884.914	\$ 42.171.288	06/03/2019
Abril de 2019	\$ 34.830.323.571	\$ 4.179.638.829	\$ 4.309.958.096	\$ 3.843.048.319	\$ 41.796.388	08/05/2019
Mayo de 2019	\$ 38.594.976.355	\$ 4.631.397.163	\$ 4.309.958.096	\$ 4.970.215.914	\$ 46.313.972	10/06/2019
Julio de 2019	\$ 38.454.029.418	\$ 4.614.483.530	\$ 4.452.617.709	\$ 4.890.059.973	\$ 46.144.835	08/08/2019
Septiembre de 2019	\$ 37.006.536.426	\$ 4.440.784.371	\$ 4.452.617.709	\$ 4.208.852.358	\$ 44.407.844	07/10/2019
Octubre de 2019	\$ 38.414.014.891	\$ 4.609.681.787	\$ 4.452.617.709	\$ 4.736.354.849	\$ 46.096.818	08/11/2019

#### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

#### VII. Procedimiento P-GLA-10, versión 05. Selección y evaluación de proveedores.

Este procedimiento tiene por objeto describir la metodología para evaluar los

proveedores de la Lotería de Medellín, de tal forma que se asegure que éstos cumplan los requisitos comerciales y legales requeridos y que ofrezcan confiabilidad para la empresa.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**RECOMENDACIONES:**

- Revisar y ajustar el Procedimiento P-GLA-10, versión 05. Selección y evaluación de proveedores, en su Metodología en el # Ac. *Análisis del desempeño de Proveedores y Acciones a tomar*, pues dice que se analiza trimestralmente el desempeño de los proveedores; y éste se realiza cada seis (6) meses, según lo manifestó el profesional universitario de la Dirección de Operaciones.

**VIII. Procedimiento P-GLA-15, versión 04. Preparación y realización de los sorteos autorizados.**

Se realizó por parte de la auditoría la revisión de los formatos y documentos entregados por el auditado para los sorteos autorizados.

- Acta de pesaje y medición de balotas (Balotera Principal y Balotera de Contingencia).
- Acta de pruebas del pre-sorteo.
- Acta de Resultados Sorteo.
- Listas de chequeo del sorteo, Formato F-11P-GLL-08 versión 02
- Sello de seguridad en la puerta de ingreso.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**IX. Procedimiento P-GLA-16, versión 06. Atención de quejas por el no pago de premios al apostador.**

En entrevista realizada el día 17 de marzo de 2020, con el profesional universitario de la Dirección de Operaciones manifestó que, durante el año 2019 no se presentaron quejas por el no pago de premios al apostador.

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.



#### X. Procedimiento P-GLA-18, versión 05. Registro de máquinas.

El profesional universitario de la Dirección de Operaciones, el día 24 de marzo del presente año, envió al equipo auditor pantallazo de validación de registros en el SAAP de terminales para la operación de apuestas permanentes, el cual hace parte de los Controles Existentes al tratamiento del Riesgo 49 “No registrar las terminales”, establecido en la matriz de Riesgos del Proceso Gestión Logística de Apuestas.

A continuación, se relaciona el pantallazo de validación de registros en el SAAP: Numeral 12 del acta Registro en el SAAP de terminales móviles y pc 18.084

The screenshot displays the SAAP (Sistema de Administración de Apuestas Permanentes) interface. It features a navigation menu on the left with categories like 'Administración', 'Seguridad', 'Operación', 'Módulo de juego', 'Terminales', 'Eje de control', 'Validaciones', 'Procesamiento', 'Acceso a datos', and 'Control de Flujos de Datos'. The main area is a large table with numerous columns and rows of data, likely representing terminal records. The table headers are not clearly legible due to the image resolution, but the structure suggests a detailed data entry system.

#### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

#### XI. Procedimiento P-GLA-19, versión 05. Registro de control.

El equipo auditor revisó la carpeta Registros de Control, en la cual aparecen los registros y documentos del procedimiento Registros de Control, igualmente se

verificaron los Controles Existentes y las opciones para el tratamiento del Riesgo 48 “No expedir el registro de control”, observándose que se está cumpliendo con los controles establecidos en la matriz de Riesgos del Proceso Gestión Logística de Apuestas.

Los siguientes son los registros y documentos confrontados por el equipo auditor pertenecientes a la vigencia 2019:

- Carta de Concesionario (Requerimientos Registros de Control).
- Listado de Registros de Control.
- Oficio de la Dirección de Operaciones (Registros de Control)

### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

## XII. Procedimiento P-GLA-20, versión 06. Registro de colocadores.

El día 24 de marzo del presente año, el profesional universitario de la Dirección de Operaciones envió al equipo auditor pantallazo de validación de registros en el SAAP de colocadores en la operación de comercialización de las apuestas permanentes o chance en el Departamento de Antioquia.

A continuación, se relaciona el pantallazo de validación de registros en el SAAP:

Numeral 13 del acta registró en el SAAP de colocadores 53.215 activos e inactivos

Colocadores activos 12.258

**OBSERVACIONES:**

- No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**OBSERVACIONES A LA MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA DE APUESTAS:**

- **No 3.** El equipo auditor al revisar con el profesional del área de Dirección de Operaciones y de forma individual, los Riesgos del Proceso Gestión Logística de Apuestas, encontró deficiencias en la gestión de riesgos y controles, identificando los siguientes aspectos: Se advierten deficiencias en la forma como están descritos los riesgos identificados, carecen de una definición y diseño adecuado y coherente, igualmente se advierten deficiencias en cuanto a la definición y diseño de los controles, no existe una descripción clara del control y el propósito, en donde se registre la evidencia y ésta quede documentada, no se especifican las fechas y el periodo de seguimiento, los riesgos no se encuentran clasificados, es decir la tipología del riesgo (riesgos financieros, riesgos operativos, riesgos estratégicos, riesgos tecnológicos, riesgos de corrupción, entre otros), y se confunden las causas con las consecuencias. Contraviniendo lo establecido en los Numerales 2.15, 2.18,



2.20, 2.22, 2.25, 2.26, 2.29 y el Numeral 3 PRINCIPIOS, de la NTC ISO 31000/2011 Gestión del Riesgo. Principios y Directrices (ICONTEC).

### RECOMENDACIONES.

- **No 3.** El equipo auditor recomienda revisar con el profesional universitario de Riesgos de la Entidad, el diseño y definición de los riesgos, y actualizar los riesgos establecidos en la matriz de Riesgos del Proceso Gestión Logística de Apuestas, de acuerdo a lo establecido en la NTC ISO 31000/2011 Gestión del Riesgo. Principios y Directrices (ICONTEC), y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 4 de 2018. Así mismo analizar los posibles riesgos no identificados dentro del Proceso de Gestión Logística de Apuestas, para diseñar los nuevos riesgos identificados y actualizar el Mapa de Riesgos en lo relacionado con el Proceso.

### OBSERVACIONES GENERALES AL PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA DE APUESTAS.

- **No 4.** La auditoría al revisar cada uno de los procedimientos del Proceso Gestión Logística de Apuestas, encontró deficiencias en la definición y redacción del Objetivo y Alcance en cada uno de ellos, no es claro el alcance de los mismos. El Objetivo identifica la intensión y finalidad del procedimiento hacia la cual deben dirigirse los recursos y los esfuerzos para dar cumplimiento a una meta, es un enunciado que expresa una acción por lo tanto debe iniciarse con un verbo fuerte. El Alcance identifica los límites del procedimiento, su inicio, su finalización y su cobertura, determina desde donde inicia y los principales productos que va a generar, nos determinará las actividades y demás elementos necesarios para alcanzar los objetivos.
- **No 5.** Dentro del SICG, la caracterización del proceso de Gestión Logística de Apuestas, aparecen dos procedimientos identificados así: P-GLA-02 Autorización de rifas y P-GLA-21 Autorización de sorteos, los cuales en comunicación con el Director y el profesional Universitario de la Dirección de Operaciones, en el momento de la realización del Acta de Apertura, informan que éstos dos procedimientos no hacen parte del proceso Gestión Logística de Apuestas, situación necesaria de revisar y modificar si fuera necesario por el área encargada del tema.

## RECOMENDACIONES:

- **No 4.** Revisar con el apoyo y la asesoría del profesional universitario encargado del SICG, cada uno de los procedimientos que hacen parte del Proceso Gestión Logística de Apuestas, para analizar la definición y redacción de cada Objetivo y Alcance en los procedimientos, hacer los correctivos que consideren necesarios en cada uno de ellos. Igualmente, el equipo auditor recomienda actualizar la base legal de los procedimientos, determinar cuáles son actividades y cuáles son procedimientos, y si estas actividades se pueden incluir en algún procedimiento establecido dentro del Proceso Gestión Logística de Apuestas.
- **No 5.** Se recomienda analizar y retirar del proceso Gestión Logística de Apuestas los procedimientos P-GLA-02 Autorización de rifas y P-GLA-21 y llevarlos al proceso al que pertenecen, ya que, por información del personal auditado, éstos dos (2) procedimientos no pertenecen al proceso que se audita.

## CONCLUSIONES

- Se analizó toda la información entregada por el equipo auditado y la existente en el Sistema de Gestión de Calidad, se realizó informe preliminar donde se evidencian observaciones que fueron discutidas con el equipo auditado y una vez debatidas, el equipo auditor con las pruebas presentadas las dejó como observaciones en el informe definitivo o las retiró de éste.
- Al realizar la evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el Proceso de Gestión Logística de Apuestas definidas en su documentación, de manera general se determina que, exceptuando las observaciones detectadas, el proceso sigue las disposiciones establecidas para dar cumplimiento al objetivo del proceso, la normatividad aplicable, la misión, la visión, los objetivos institucionales y políticas administrativas de la entidad.
- Se debe fortalecer el tema de riesgos y controles en el proceso con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento eficientes que permitan cumplir los objetivos institucionales.



- Es importante resaltar la cordialidad, disponibilidad y atención prestada por el Director y funcionarios de la Dirección de Operaciones para con el equipo auditor, mostrando un alto grado de compromiso frente la cultura del control.

Cordialmente;

**LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN**  
Directora Auditoría Interna