



Medellín, 31 de octubre de 2025



Fecha de Indexación: 4/11/2025 8:34

Folios: 1

Radicado: 2025001361

Doctor
NESTOR FERNANDO ZULUAGA GIRALDO
Gerente
Lotería de Medellín

ASUNTO: Informe definitivo de Auditoría al Proceso de Comunicación Organizacional de la Lotería de Medellín.

Respetado Doctor,

La Dirección de Auditoría Interna con fundamento en la Ley 87 de 1993, practicó Auditoría de seguimiento al Proceso de Comunicación Organizacional de la Lotería de Medellín.

La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría y según el Artículo 17 del Decreto 648 del 19 de abril del 2017, el cual reza "Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, y relación con entes externos de control". En cumplimiento del plan de auditorías de esta oficina, me permito remitir informe definitivo de auditoría realizada al Proceso de Comunicación Organizacional, el cual contiene las situaciones encontradas y las recomendaciones efectuadas para mejorar la gestión y generar controles al proceso.

Es importante anotar que el informe preliminar fue remitido a la Oficina de Comunicaciones por medio de correo electrónico el 15 de octubre del 2025, para que, si lo consideraban pertinente, realizaran las observaciones a que hubiera lugar. Se remitió en informe definitivo el 23 de octubre, quedando en el informe definitivo cuatro (4) hallazgos y tres (3) recomendaciones.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47/49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01-8000 941 160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Quedamos atentos a sus comentarios.

Atentamente,

DIEGO ALONSO BOTERO ALVAREZ
Director Auditoría Interna



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47 # 49 - 124 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 944 160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

LOTERÍA DE MEDELLÍN

PROCESO AUDITADO: ORGANIZACIÓN COMUNICACIONAL

Medellín, 23 de octubre de 2025



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivo de la auditoría:.....	3
Alcance de la auditoría:	3
Criterios de la Auditoría:.....	3
Metodología utilizada:	3
RESUMEN EJECUTIVO.....	4
Caracterización del proceso Comunicación Organizacional:	4
Desarrollo de la auditoría:	4
Procedimientos:	4
Seguimiento a la supervisión de los contratos	8
Seguimiento a la gestión de riesgos del proceso.....	9
HALLAZGOS	12
RECOMENDACIONES	13
CONCLUSIONES.....	15
REVISIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO	16
INSUMOS PARA PRÓXIMA AUDITORÍA.....	16





INTRODUCCIÓN

Proceso Evaluable:	Comunicación Organizacional
Responsable del Proceso:	Sonia Díaz Mantilla
Objetivo de la auditoría:	Evaluar de manera independiente y objetiva el cumplimiento y gestión del proceso de la Comunicación Organizacional con relación a planes institucionales y personal, con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento, el grado de avance y aplicación al proceso y sus procedimientos, la identificación de riesgos y la efectividad de los controles establecidos, con el fin de verificar el cumplimiento y aplicación de la normatividad legal vigente al proceso.
Alcance de la auditoría:	Establecer el nivel de cumplimiento y la adecuada ejecución del proceso y sus procedimientos internos (SIGC). Verificar la efectividad de los controles establecidos para los riesgos del proceso de Comunicación Organizacional. Lo anterior para el período comprendido entre 1 julio de 2024 al 31 de julio de 2025.
Criterios de la Auditoría:	La regulación que rige el aspecto evaluado es la siguiente: • Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículos 8, 15, 20, 72 y 74 • Ley 87 de 1993 – Control Interno • Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción • Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia • Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación de la Administración Pública • Manual de contratación • Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos • Ley 2345 de 2023 – Unificar la imagen de las entidades estatales mediante la implementación de un Manual de Identidad Visual. • Ley 1581 de 2012 – Ley de Protección de Datos Personales • Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. • Resolución 1519 de 2020 – Establece los estándares y directrices para la publicación de información señalada en la Ley 1712 de 2014 • Decreto 1499 de 2017 – Integra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), • Norma ISO 9001 2015 • Directivas de la Procuraduría • Normativas adicionales que guían la transparencia y el acceso a la información pública • Manuales del proceso • Mapa de riesgos del proceso • Entre otros
Metodología utilizada:	Las técnicas implementadas para el desarrollo de la auditoría son el método de observación, análisis de información, conteos y entrevistas.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	03	Mes	06	Año	2025	Desde	03/06/2025 D / M / A	Hasta	15/09/2025 D / M / A	Día	23	Mes	10	Año	2025

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
Diego Alonso Botero Álvarez	Sandra Jannette Marín Taborda





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

RESUMEN EJECUTIVO

Caracterización del proceso Comunicación Organizacional:

Objetivo: Garantizar la adecuada administración, custodia y preservación de la documentación de la Lotería de Medellín mediante la implementación y uso de instrumentos archivísticos que aseguren el manejo eficiente de la información. Con el fin de fortalecer la gestión institucional, mejorar la atención al ciudadano y asegurar la disposición oportuna de la información, cumpliendo con los requerimientos legales y organizacionales establecidos para garantizar un servicio eficaz y transparente.

Alcance:

Inicio: Producción o recepción de documentos.

Fin: Disposición final del documento.

Después de revisar cada una de las actividades de la caracterización y de contrastarlos con sus correspondientes productos, se concluye que el proceso está estructurado conforme al ciclo PHVA, aunque podría fortalecerse la trazabilidad de la fase de verificación y actuación, detallando los indicadores de gestión utilizados y los mecanismos de evaluación de la eficacia de los planes de mejoramiento.

Desarrollo de la auditoría:

Teniendo como base los criterios establecidos en el objetivo y alcance de la presente auditoría, se presentan a continuación los resultados de la auditoría de gestión a las actividades establecidas en el proceso Comunicación Organizacional y en sus procedimientos.

Procedimientos:

Al momento de la auditoría, se revisó y analizó los procedimientos:

1. P-CO-001 VERSIÓN: 2: Comunicación Interna
2. P-CO-002 VERSIÓN: 2: Comunicación Externa
3. P-CO-003 VERSIÓN: 1: Adopción y actualización del esquema de publicación de la información

1. P-CO-001 VERSIÓN: 2: Comunicación Interna

Para analizar este procedimiento se revisaron los siguientes documentos:

- Plan de Acción de Comunicaciones.
- Manual de Comunicaciones.
- Manual de comunicación en situación de crisis.
- Manual de contingencia de la oficina de comunicaciones.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47/49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 1511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- Manual de identidad visual LM.
- Formato de Solicitud a Comunicaciones recibidas entre 1 enero y 31 de julio de 2025.
- Diseños y registros de habladores de ascensores del periodo auditado
- Fondos de escritorio y descansadores de pantalla utilizados en el periodo auditado.
- Registros de reuniones "Puertas Abiertas".
- Evaluaciones de satisfacción de los funcionarios.

El equipo auditor revisó la información y realizó entrevistas al personal del área auditada y encontró lo siguiente:

El Plan de Comunicaciones 2024-2027 incluye varios medios de comunicación interna que no están presentes en el procedimiento. Estos medios adicionales son:

1. **En Línea:** Una lista de difusión de WhatsApp para compartir piezas gráficas de la entidad.
2. **Pantallas sala de premios y Atención al cliente:** Se actualizarán cada vez que se requiera.

El procedimiento de comunicación interna el cual fue actualizado el 6 de agosto de 2025 incluye los siguientes medios:

1. **Solicitudes a comunicaciones:** Solicitud de campaña y/o publicación de información diligenciada por el área que lo requiera
2. **Correo electrónico institucional:** Para informar al personal sobre devoluciones y sorteos asignados.
3. **Lotería al Día:** Revista digital mensual con noticias importantes de las áreas de la entidad.
4. **Lottinoticia:** Mailing que informa a los servidores el personal de devolución y sorteo asignado para cada mes.
5. **Noticias del sector:** Boletín con noticias principales del gremio.
6. **Puertas abiertas:** Este medio es el canal directo de comunicación del Gerente con el público interno. A discreción del Gerente y su disponibilidad, se cita a los funcionarios y colaboradores a reuniones de interés general.
7. **Habladores de los ascensores:** Información sobre el sorteo semanal.
8. **Wallpaper y descansa pantallas:** Actualización de fondos de escritorio y pantallas de descanso.
9. **Sistema de Audio Interno:** Medio para informar actividades en tiempo real.

Se evidencia que el Plan de Comunicaciones 2024-2027 ha modificado la definición de algunos medios de comunicación interna e incorporado nuevos medios que no fueron contemplados en la última actualización del procedimiento de comunicación interna.

Medios de comunicación interna modificados:

1. **Habladores de los ascensores:** Se instalarán piezas con información relevante del mes y/o campaña actual.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47 # 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511-58-55 - Línea de atención al cliente 01-8000-941-160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

2. **Lotería al Día:** Boletín quincenal tipo mailing con las noticias que las áreas quieran comunicar a los colaboradores. El formato será tipo video.
3. **Lotinoticia:** Mailing que informa noticias de última hora con carácter interno y/o externo que son de vital importancia para los colaboradores.
4. **Noticias del sector:** Pieza diseñada con las tres noticias principales del gremio. Se enviará cada mes al grupo de Directivos

El Manual de Comunicaciones hace referencia al DAFP 2014, estas son directrices y normativas que, aunque fueron relevantes en su momento, pueden haber sido superadas por normativas más recientes. Es importante tener en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) actualiza periódicamente sus lineamientos para asegurar que las entidades públicas cumplan con los estándares de gestión y control más actuales. El Decreto 1499 de 2017: integra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), estableciendo la necesidad de contar con planes de comunicación adoptados por la Alta Dirección para garantizar la legalidad y agilidad en la toma de decisiones para el manejo de la información.

El Manual de identidad visual LM está alineado con la normativa vigente establecida por la Ley 2345 de 2023. Cumple con los requisitos de unificación de la imagen institucional, prohibición de marcas de gobierno y medidas de austeridad en la publicidad estatal. Esto asegura que la Lotería de Medellín mantenga una identidad visual coherente y eficiente, en línea con las directrices actuales. Sin embargo, el manual no incluye los cambios realizados en el segundo semestre de 2023 en los colores corporativos. Según el parágrafo del artículo 2 de la ley anteriormente mencionada, las empresas industriales y comerciales del Estado, tanto societarias como no societarias, están excluidas de los efectos de este artículo. No obstante, dado que nuestra entidad ya ha adoptado un manual de identidad visual, es recomendable que se cña a las mejores prácticas y directrices establecidas en la ley para garantizar una representación coherente y alineada con la identidad institucional.

2. P-CO-002 VERSIÓN: 2: Comunicación Externa

Para analizar este procedimiento se revisaron los siguientes documentos:

- Manual de voceros para atención a medios.
- Formato de Boletines de Prensa.
- Autorizaciones para tratamiento de imagen.
- Avisos de registro fotográfico o filmico.
- Boletines de prensa emitidos y publicados.
- Ruedas de prensa realizadas (convocatorias, asistentes, resultados).
- Actualizaciones del sitio web (con links y fechas).
- Parrillas de contenido en redes sociales.
- Publicaciones en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.
- Videos del sorteo publicados.



www.loteriadamedellin.com.co - Carrera 47A/49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01-8000 941 160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

El equipo auditor revisó la información y realizó entrevistas al personal del área auditada y encontró lo siguiente:

No se está realizando el diligenciamiento de las **Autorizaciones para tratamiento de imagen**, Este documento es fundamental para asegurar que la Lotería de Medellín cumpla con **Ley 1581 de 2012**, conocida como la Ley de Protección de Datos Personales. Esta ley establece las disposiciones generales para la protección de datos personales, incluyendo el tratamiento de imágenes de personas naturales.

Es crucial que la Gestión de Comunicación Organizacional asegure que este documento sea diligenciado por todas las personas cuya imagen será utilizada. Esto no solo garantiza el cumplimiento de las normativas legales, sino que también protege a la Lotería de Medellín de posibles reclamaciones futuras.

3. P-CO-3 VERSIÓN: 1: Adopción y actualización del esquema de publicación de la información

Para analizar este procedimiento se revisaron los siguientes documentos:

- **Resultados de consultas ciudadanas semestrales (encuestas, PQRS, recomendaciones).**
- **Evidencias de actualización del esquema (versiones anteriores vs. actual).**
- **Comunicaciones internas sobre ajustes realizados.**
- **Registros de publicación en la sección de Transparencia del sitio web.**
- **Alertas emitidas por incumplimiento o desactualización de información.**

El equipo auditor revisó la información y realizó entrevistas al personal del área auditada y encontró lo siguiente:

El procedimiento tiene como finalidad establecer las actividades para identificar y publicar de manera permanente la información de utilidad para los grupos de interés de la Lotería de Medellín.

El equipo auditor concluye que:

- La página web de la Lotería de Medellín no cumple en su totalidad con la normativa establecida, lo que puede afectar la transparencia y el acceso a la información pública.
- Existe desconocimiento entre los funcionarios de la entidad sobre el debido diligenciamiento de la Matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) y la estructura para publicar en la pestaña de transparencia de la página web.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47/49-12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



Seguimiento a la supervisión de los contratos

CONTRATO N°:	14 de 2025
CONTRATISTA:	LIA CRISTINA VELASQUEZ RESTREPO
OBJETO:	Prestación de servicios profesionales a la Oficina de Comunicaciones.
PLAZO:	11 meses
ACTA DE INICIO:	3 de febrero de 2025
VALOR:	\$ 74.951.789
FECHA DE TERMINACIÓN:	02 de enero de 2026

CONTRATO	14 DE 2025	LIA CRISTINA VELASQUEZ RESTREPO			43.732.635		
Fecha pago	Concepto	↑	↓	Saldo	Fecha seguimiento	Fecha supervisión	
3/02/2025	Contrato	74.951.789		74.951.789			
19/02/2025	Pago 1		2.952.645	71.999.143	3/02/2025	15/02/2025	17/02/2025
6/03/2025	Pago 2		3.406.900	68.592.243	16/02/2025	28/02/2025	28/02/2025
18/03/2025	Pago 3		3.406.900	65.185.343	1/03/2025	15/03/2025	14/03/2025
3/04/2025	Pago 4		3.406.900	61.778.443	16/03/2025	30/03/2025	31/03/2025
11/04/2025	Pago 5		3.406.900	58.371.543	1/04/2025	15/04/2025	9/04/2025
30/04/2025	Pago 6		3.406.900	54.964.643	16/04/2025	30/04/2025	30/04/2025
16/05/2025	Pago 7		3.406.900	51.557.743	1/05/2025	15/05/2025	15/05/2025
30/05/2025	Pago 8		3.406.900	48.150.843	16/05/2025	30/05/2025	30/05/2025
17/06/2025	Pago 9		3.406.900	44.743.943	1/06/2025	15/06/2025	16/06/2025
27/06/2025	Pago 10		3.406.900	41.337.043	16/06/2025	30/06/2025	27/06/2025
15/07/2025	Pago 11		3.406.900	37.930.143	1/07/2025	15/07/2025	15/07/2025
30/07/2025	Pago 12		3.406.900	34.523.243	15/07/2025	30/07/2025	30/07/2025

En el marco de la auditoría y durante el seguimiento a la supervisión del contrato previamente detallado, el equipo auditor evidenció que, en los siguientes informes de supervisión, la fecha registrada de supervisión es anterior a la fecha de seguimiento:

N°	Fecha seguimiento	Fecha supervisión
3	1/03/2025	15/03/2025
5	1/04/2025	15/04/2025
10	16/06/2025	30/06/2025





Seguimiento a la gestión de riesgos del proceso

Con relación a los riesgos el proceso tiene establecidos tres (3) riesgos clasificados como de gestión, los cuales están publicados en la herramienta SIGC (Isolución ® 6) de la Lotería de Medellín. Los riesgos identificados son los siguientes:

Riesgos	Descripción del riesgo	Clasificación del riesgo	Zona de riesgo inherente	Controles	Zona de riesgo residual
CO-1	Posibilidad de Afectación de la imagen institucional por pérdida de credibilidad y buen nombre debido al uso inadecuado de los canales de comunicación	Gestión	Excesiva	El Comunicador Organizacional de manera permanente emite la información de la Lotería de Medellín una vez analizada con su equipo y socializada con el líder del proyecto velando para que éstos cumplan con lo definido en los procedimientos establecidos dentro del proceso y el plan de comunicaciones con un seguimiento trimestral	Alto
CO-2	Posibilidad de afectación de la imagen reputacional debido al incumplimiento en las actividades plasmadas en el plan de comunicaciones por falta de cumplimiento con las actividades programadas.	Gestión	Excesiva	El Comunicador Organizacional realiza de manera permanente seguimiento a las actividades que componen el Plan de Comunicaciones y trimestralmente reporta los avances a la Oficina de Planeación.	Alto





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Riesgos	Descripción del riesgo	Clasificación del riesgo	Zona de riesgo inherente	Controles	Zona de riesgo residual
CO-3	Posibilidad de afectación de la imagen reputacional debido a la pérdida de confianza al interior de la entidad por un inadecuado manejo de la comunicación interna	Gestión	Medio	El Comunicador Organizacional permanentemente apoya, verifica y aprueba para que cada uno de los mensajes a emitir cumpla con lo definido dentro del procedimiento de comunicaciones internas y así mismo con las actividades definidas dentro del plan acción de comunicaciones. De manera semestral se realiza una medición a la satisfacción de los funcionarios respecto a las actividades realizadas desde Comunicación Interna	Bajo

CO-1: El riesgo está bien establecido según la estructura propuesta por la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, Versión 7, del DAFP. La descripción incluye el impacto, la causa inmediata y la causa raíz, lo que permite una comprensión clara del riesgo y facilita la implementación de controles adecuados para mitigarlo.

El control propuesto aborda de manera adecuada la causa raíz del riesgo identificado, ya que:

- Asegura que la información sea revisada y aprobada antes de su emisión.
- Establece un responsable claro para la emisión de la información.
- Alinea la emisión de información con los procedimientos y el plan de comunicaciones de la entidad.
- Incluye un seguimiento periódico para monitorear y ajustar el cumplimiento de los procedimientos.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47/49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01-8000-941160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

CO-2: El riesgo identificado no está adecuadamente formulado, ya que no se distingue claramente entre la causa inmediata y la causa raíz. Ambas causas mencionan el incumplimiento de las actividades programadas, lo que dificulta la identificación precisa del evento o condición que directamente provoca el riesgo (causa inmediata) y el origen subyacente que permite que la causa inmediata ocurra (causa raíz). Dado que el riesgo identificado no está adecuadamente formulado, es fundamental reformular el riesgo para asegurar que la causa inmediata y la causa raíz estén claramente diferenciadas. Una vez reformulado el riesgo, el control propuesto puede ser evaluado nuevamente para asegurar su efectividad en abordar la causa raíz del riesgo.

CO-3: La causa raíz debe ser específica y abordar el origen subyacente del problema de manera clara. "Un inadecuado manejo de la comunicación interna" es una descripción muy general y no proporciona suficiente detalle sobre el origen del problema. Se recomienda reformular el riesgo haciendo una causa raíz más específica como, por ejemplo, Posibilidad de afectación de la imagen reputacional debido a la pérdida de confianza al interior de la entidad por la falta de protocolos claros y capacitación continua para el manejo adecuado de la comunicación interna.

Seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción

La Dirección de Auditoría Interna, de acuerdo con la estructura propuesta por el Manual de riesgos de la entidad y los lineamientos dados por el DAFP en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7 2025, Capítulo VI, Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública -SIGRIP; realiza seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción al proceso Comunicación Organizacional, donde evidencia que dentro del Mapa de Riesgos de Corrupción no aparecen riesgos de corrupción asociados al proceso.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47# 49-12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511-58-55 - Línea de atención al cliente 01-8000-941-160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

HALLAZGOS

Hallazgo N°1:

Referencias a Normativas Desactualizadas: El Manual de Comunicaciones hace referencia al DAFP 2014, que puede haber sido superado por normativas más recientes. El uso de normativas desactualizadas puede afectar la efectividad y legalidad de las comunicaciones. Las referencias al DAFP 2014 proporcionan un contexto histórico y una base para entender cómo se han desarrollado las políticas de comunicación en la Lotería de Medellín. Sin embargo, es crucial que estas referencias se complementen con las directrices actuales para asegurar la eficacia y relevancia de las estrategias de comunicación.

Hallazgo N°2:

Falta de Diligenciamiento de Autorizaciones para Tratamiento de Imagen: No se evidencia el diligenciamiento de las Autorizaciones para tratamiento de imagen, lo cual es fundamental para cumplir con la Ley 1581 de 2012. La falta de cumplimiento de esta normativa puede exponer a la Lotería de Medellín a posibles reclamaciones legales.

Hallazgo N°3:

Desconocimiento de la Matriz ITA y Publicación en la Página de Transparencia: Se evidencia desconocimiento entre los funcionarios de la entidad sobre el debido diligenciamiento de la Matriz ITA y la estructura para publicar en la pestaña de transparencia de la página web. Adicionalmente la página web de la Lotería de Medellín no cumple en su totalidad con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, lo que puede afectar la transparencia y el acceso a la información pública.

Hallazgo N°4:

Discrepancias en las fechas de elaboración y seguimiento de los informes de supervisión: Durante el desarrollo de la auditoría, se identificaron inconsistencias en las fechas consignadas en los informes de supervisión correspondientes al contrato N.º 14 de 2025, suscrito con Lía Cristina Velásquez Restrepo. En dichos documentos, se evidenció que la fecha de supervisión registrada es anterior a la fecha de seguimiento, lo cual contraviene lo estipulado en el Manual de Supervisión e Interventoría de la entidad, específicamente en el Artículo 84 - *Facultades y deberes de los supervisores e interventores*.

Esta práctica reviste especial gravedad, ya que implica la elaboración de informes sobre hechos y actividades que aún no han ocurrido, comprometiendo así la veracidad y confiabilidad del proceso de supervisión. La generación de informes con fechas anticipadas puede inducir a interpretaciones erróneas, generar una percepción distorsionada del cumplimiento contractual y afectar negativamente la transparencia e integridad del proceso.

Además, esta situación pone en riesgo la adecuada ejecución de los contratos y puede derivar en decisiones institucionales basadas en información inexacta, lo que vulnera los principios de legalidad, eficacia y responsabilidad en la gestión contractual.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47/49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



RECOMENDACIONES

Recomendación N°1:

Referencias a Normativas Desactualizadas: Revisar y actualizar el Manual de Comunicaciones para alinearlo con las normativas más recientes del DAFP, especialmente considerando la integración del MIPG con el MECI en 2017 y las actualizaciones del Marco General del MIPG en 2023, asegurando el cumplimiento de los estándares actuales de gestión y control.

Recomendación N°2:

Falta de Diligenciamiento de Autorizaciones para Tratamiento de Imagen: Implementar un proceso riguroso para asegurar que todas las personas cuya imagen será utilizada completen las autorizaciones correspondientes, garantizando el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.

Recomendación N°3:

Desconocimiento de la Matriz ITA y Publicación en la Página de Transparencia:

3.1: Revisar y actualizar la página web de la Lotería de Medellín para asegurar que cumpla con los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020

3.2: Implementar un proceso claro y estructurado para el diligenciamiento de la Matriz ITA, asegurando que toda la información relevante se publique de manera oportuna y precisa en la pestaña de transparencia de la página web

3.3: Establecer mecanismos de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las normativas y asegurar que la información publicada sea actualizada y relevante para los grupos de interés. Asegurando que todos los funcionarios estén informados y comprometidos con las políticas de transparencia y acceso a la información pública.

Recomendación N°4:

Discrepancias en las fechas de elaboración y seguimiento de los informes de supervisión: Se recomienda revisar y ajustar los procedimientos de elaboración de informes de supervisión para asegurar que las fechas reflejen con precisión el periodo supervisado. Además, se deben implementar controles estrictos para verificar la exactitud de las fechas antes de la emisión de los informes.

Recomendación N°5:

Falta de Actualización del Manual de Identidad Visual LM: Se evidenció que el manual de identidad visual no incorpora los ajustes realizados en el segundo semestre de 2023. Es fundamental que este documento refleje los colores corporativos vigentes, con el fin de preservar la coherencia gráfica y fortalecer la imagen institucional.

La ausencia de actualización puede generar inconsistencias en la comunicación visual, lo cual podría afectar la percepción de la marca por parte de los diferentes grupos de interés. Por lo anterior, se recomienda revisar y ajustar el manual conforme a las mejores prácticas





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

y a las directrices legales aplicables, garantizando así una representación alineada con la identidad institucional.

Se recomienda actualizar el Manual de identidad visual para incluir los cambios realizados. Esta actualización debe reflejar los colores corporativos actuales y cualquier otra modificación relevante para asegurar la coherencia y la imagen de la marca.

Recomendación N° 6:

Inclusión y modificación de Medios de Comunicación Interna en P-CO-001 VERSIÓN:

2: Comunicación Interna: El Plan de Comunicaciones 2024-2027 incluye y modifica varios medios de comunicación interna que no están presentes en el procedimiento actualizado. Los medios adicionales son: Lotinoticia, En Línea y Puertas Abiertas. Los medios modificados son: Habladores de los ascensores, Lotería al Día, Lotinoticia y Noticias del sector. La falta de actualización del procedimiento puede generar inconsistencias en la implementación y seguimiento de las actividades de comunicación interna.

Se recomienda actualizar el procedimiento de comunicación interna para incluir los nuevos medios de comunicación y actualizar los identificados en el Plan de Comunicaciones 2024-2027, asegurando su correcta implementación y seguimiento, y garantizar que todas las estrategias y herramientas de comunicación estén alineadas.

Recomendación N° 7:

Riesgos del proceso: La auditoría recomienda validar que los riesgos asociados al proceso estén alineados con este y que los controles implementados aborden la causa raíz de dichos riesgos. Es fundamental asegurar que los controles sean efectivos y específicos para mitigar los riesgos identificados. Adicionalmente, aplicar la estructura propuesta por el Manual de Riesgos de la entidad y seguir los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), de septiembre de 2025.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47# 49-12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 53 55 - Línea de atención al cliente 01-8000-944 160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

CONCLUSIONES

1. Se resalta la disposición y colaboración de los servidores de Comunicación Organizacional que participaron en la realización de entrevistas y suministraron la información de manera oportuna que permitió desarrollar la labor de auditoría, centrada en la verificación de la efectividad de los controles establecidos en su proceso.
2. El presente informe de auditoría ha identificado diversas áreas de mejora en los procesos internos de Comunicación Organizacional. Las recomendaciones emitidas buscan fortalecer la eficiencia y la efectividad de estos procesos, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la mitigación de riesgos.
3. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá significativamente a la mejora continua de los procedimientos internos, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia y la efectividad de la organización.
4. De acuerdo con los resultados de la auditoría se puede concluir que el Sistema de Control Interno vinculado con el proceso de Comunicación Organizacional es susceptible de mejoramiento conforme a las situaciones identificadas para cada uno de los aspectos evaluados, sobre los cuales se presentan hallazgos y recomendaciones con el fin de contribuir al fortalecimiento de los mecanismos de control interno asociados al proceso, estamos seguros de que se realizarán los ajustes pertinentes.



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47 # 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511-58-55 - Línea de atención al cliente 01-8000-941-160



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

REVISIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO

Al cierre de la presente auditoría, no se encuentran pendientes por planes de mejoramiento de auditorías anteriores del proceso de Comunicación Organizacional.

INSUMOS PARA PRÓXIMA AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría se identificaron hallazgos que fueron documentados y tratados conforme al procedimiento establecido. Sin embargo, no se identificaron insumos adicionales que requieran seguimiento en la próxima auditoría, más allá de los hallazgos y recomendaciones ya registradas.

Para constancia se firma en Medellín, a los 23 días del mes de octubre del año 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Diego Alonso Botero Álvarez	Director Auditoría Interna	
Sandra Jannette Marín Taborda	Profesional universitaria Auditoría Interna	



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47# 49-12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 5855 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160