

TERCER INFORME PORMENORIZADO SOBRE EL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA LOTERIA SANTANDER.

Elaborado por la oficina de control interno dando cumplimiento al artículo 9° de la Ley 1474 de 2011

JUSTIFICACIÓN.

La Ley 1474 de 2011 establece: “El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”.

La estructura del presente informe contempla las directrices emanadas del Decreto 0943 del 21 de mayo de 2014 y el manual técnico MECI que es parte integral del Decreto.

1. MODULO DE PLANEACION Y GESTION

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO.

El documento que contiene los principios y valores de la entidad fue actualizado mediante resolución 395 del 04 de Diciembre de 2014. Durante la vigencia 2015 se han venido realizando acciones de socialización a través de diferentes actividades, dando a conocer y explicando cada uno de los principios éticos: (buena fé, honestidad, imparcialidad, transparencia, reserva y utilización de la información, lealtad, profesionalismo y cumplimiento.); Al igual que los valores: (compromiso, responsabilidad, transparencia, trabajo en equipo, solidaridad y liderazgo.); con el propósito de que los comportamientos éticos y morales se enmarquen dentro las buenas prácticas en el ejercicio de la función pública y los fines del estado.

Los acuerdos de gestión entre los actuales subgerentes de la entidad y el superior jerárquico se pactaron de acuerdo con lo establecido en la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1227 de 2005. Se encuentran pendientes las acciones de valoración y evaluación de los compromisos propios de cada cargo, de los compromisos adicionales adquiridos y de los compromisos de mejora gerencial que se hayan pactado, los cuales deben ser evaluados al finalizar el periodo de la vigencia 2015 por parte del superior jerárquico según lo contempla el artículo 108 del Decreto 1227 de 2005.

En cuanto a las obligaciones laborales de los trabajadores oficiales continúan desactualizadas. Se realizó una primera etapa de revisión del contenido que forma parte

de cada uno de los contratos y se pudo constatar que algunos trabajadores no vienen cumpliendo con las funciones propias del cargo para las cuales fueron contratadas y que se encuentran consignadas en el contrato. Se dio como explicación que se estaba a la espera de la culminación de la tarea de documentación y actualización de los procesos y procedimientos del sistema de Gestión de la Calidad SGC, labor que a la fecha se encuentra en desarrollo.

La última actualización del manual de funciones y competencias laborales de los empleados públicos se realizó bajo la resolución 403 de 2013. Sin embargo terminada la tarea de documentación y actualización de los manuales de procesos y procedimientos del sistema de Gestión de la Calidad SGC que se viene desarrollando en la actual vigencia, se deben revisar nuevamente las funciones y competencias laborales de los cargos de la planta y realizar los ajustes y actualizaciones pertinentes.

El procedimiento de inducción y re-inducción fue aprobada mediante acta de comité de control interno No. 04 del 19 de Noviembre de 2015 y se encuentra documentado en la entidad como un procedimiento del proceso de Gestión administrativa. Los funcionarios vinculado a la planta de la entidad recibieron la correspondiente etapa de inducción pero NO se evidenció un plan de reinducción tal y como está establecido en el numeral 8.2 del “procedimiento de inducción y reinducción de los servidores públicos y contratistas de la entidad.”

Se creó el comité de capacitación y bienestar social mediante resolución 245 del 01 de Agosto de 2014. Al inicio de la vigencia 2015 se planteó un plan de bienestar social, capacitación e incentivos para los servidores públicos de la Lotería Santander, Se proyectó un programa anual de capacitaciones que a la fecha alcanza un porcentaje de 50%. Para 2015 se plantearon capacitaciones que no se han ejecutado como derecho pensional, derecho disciplinario, configuraciones en servidores ASTEC, desarrollo de aplicaciones JSP, Estrategias de mercado e investigación de mercados, Comunicación asertiva consideradas de gran importancia para la misión y objetivos de la entidad.

Por medio de la resolución 389 del 01 de Diciembre de 2014 se creó el comité de salud y seguridad en el trabajo. La entidad recibió un diagnóstico del estado de salud ocupacional en los diferentes puestos de trabajo realizado por aprendices del SENA. El estudio fue presentado a revisión ante el comité COPASST y se determinó la imposibilidad de ejecutarlo debido a dificultades de presupuesto en la vigencia 2015.

Se realizaron modificaciones al reglamento interno de trabajo que fueron socializadas pero se encuentra pendiente la adopción por acto administrativo.

El procedimiento para la realización de evaluaciones a las obligaciones laborales de los trabajadores oficiales de la entidad fue documentado como un procedimiento del

proceso de Gestión administrativa y aprobado en acta de comité de control interno No. 04 del 19 de Noviembre de 2015. Es importante socializarlo para iniciar el proceso de evaluación en la siguiente vigencia.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La entidad formuló y publicó en la página WEB para la vigencia 2015 un plan de acción u operativo el cual se ha ejecutado en un porcentaje superior al 80%.

En 2015 se rindió informe de gestión sobre la vigencia 2014 ante la Asamblea Departamental de Santander. Nuevamente el 13 de Octubre de 2015 la gerencia presenta ante la duma Departamental un informe de gestión a septiembre de 2015. Los informes se encuentran publicados en la página WEB de la entidad para consulta de la ciudadanía.

La entidad adoptó para la vigencia 2015 el plan anticorrupción y de atención al ciudadano mediante resolución 062 del 30 de Enero de 2015, el cual se encuentra en ejecución y publicado en la página WEB de la entidad en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012. Los monitoreos realizados con corte a 30 de Abril de 2015 y 31 de Agosto de 2015 fueron publicados en la página WEB de la entidad y reflejan un porcentaje de cumplimiento inferior al 60%. Los informes han sido comunicados al cuerpo directivo de la entidad a través de los correos electrónicos institucionales y socializados en comité coordinador de control interno junto con las conclusiones y recomendaciones a fin de que se tomen las medidas necesarias para que se corrijan las observaciones plasmadas en el informe.

El presupuesto de ingresos y gastos de la entidad fue aprobado mediante acuerdo de junta directiva 022 del 17 de diciembre de 2014 por valor de \$41.680.447.490. Se adiciono por acuerdo 004 del 25 de Marzo de 2015 en \$61.021.761,07. Nuevamente se adicionó por \$156.368.761 mediante acuerdo 05 de Marzo de 2015. El 28 de Agosto de 2015 por Resolución No. 010 se adicionó en \$140.000.000 y finalmente el 30 de Octubre de 2015 en resolución 012 se adicionó en \$97.161.841,87. Todos los soportes documentales requeridos para realizar las adiciones presupuestales fueron corroborados.

El plan de compras inicial de la LOTERIA SANTANDER fue aprobado por valor de \$1.800.000.000 millones de pesos, adoptada por resolución No. 061 del 27 de Enero de 2015, publicado en el portal WEB de contratación pública www.contratos.gov.co.

La misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, objetivos estratégicos, de la LOTERIA SANTANDER se adoptaron por medio de resolución 334 del 15 de Diciembre de 2014. Esta fue se comunicó a todos los funcionarios y contratistas de la entidad con el

propósito de dar cumplimiento a los objetivos propuestos por la entidad dentro de la citada resolución.

Por medio acuerdo 012 de 2012 la junta directiva de la entidad aprobó el manual de contratación el cual reglamenta y regula el proceder contractual de la Lotería Santander. El manual requiere ser revisado y actualizado en virtud de la última normatividad expedida principalmente el Decreto 1510 de 2013.

Las Resoluciones 327 y 432 de 2014, establecen las políticas, directrices y condiciones adoptadas por la entidad con los distribuidores de Lotería Santander.

La entidad ha adoptado algunas políticas que le permiten tener criterios claros y definidos en el desarrollo de algunos procesos en cumplimiento de la misión y objetivos Institucionales. Tiene pendiente por documentar políticas, claras, que guíen de manera precisa el accionar de algunos procesos financieros, jurídicos, administrativos y de mercadeo en concordancia con la normatividad aplicable a la entidad.

Sobre la operatividad de los comités adoptados por la entidad se estableció para la vigencia 2015 como elemento de control un cronograma que involucraba hora y fecha para la realización de las reuniones, varios de los comités dieron cumplimiento y otros NO, aunque la programación fue socializada a los presidentes, secretarios técnicos e integrantes de cada comité.

La resolución 389 del 01 de Diciembre de 2014 renovó el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo. Se presentó ante el comité un diagnóstico sobre los factores de salud ocupacional de los diferentes puestos de trabajo en la Entidad, realizado por un practicante del SENA que no fue tomado en cuenta por falta de recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para la implementación. El trabajo del comité ha sido mínimo a la fecha.

El Gobierno nacional a través del Decreto 1443 del 31 de Julio de 2014, estableció las disposiciones para la implementación de un “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST” en todas las entidades públicas que consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. El Decreto determinó un plazo de 24 meses para las empresas entre 10 y 200 trabajadores y a la fecha la labor no ha iniciado.

La resolución 245 del 01 de Agosto de 2014 adoptó el comité de capacitación y bienestar social. La resolución aprobó reuniones trimestrales de las cuales se realizaron dos en la vigencia 2015. Se realizó un plan de capacitación y de bienestar social acompañado de una programación de la cual se dio cumplimiento al 50%. Es importante destacar que las capacitaciones al interior de la entidad contribuyen al mejoramiento del desarrollo integral, al mejoramiento del nivel de vida y a mejorar la calidad en el desempeño laboral de los servidores públicos de la entidad.

La resolución 335 del 15 de Octubre de 2014 modificó la resolución 013 de 2007 y actualizó el comité de archivo. En esta se establecieron condiciones de funcionamiento. Las tres reuniones efectuadas en la vigencia 2015 de las 4 programadas no proporcionaron una mejora al procedimiento de gestión documental de la entidad. El Gobierno nacional emitió el Decreto 2609 del 14 de Diciembre de 2012 y el Archivo General de la Nación por medio de los acuerdos 004, 005 de 2013 y 002 de 2014 reglamento el Decreto ibídem. Por lo cual la entidad requiere dar aplicación a la normatividad expedida.

La resolución 390 de 2014 renovó el comité de convivencia laboral y adoptó su funcionamiento. En la vigencia 2015 se realizaron 4 reuniones en las cuales el estrés laboral provocó situaciones de conflicto que fueron tratadas en comité. La Resolución 652 del 30 de Abril de 2012 emitida por el ministerio de trabajo reglamenta la operatividad del comité de convivencia laboral y establece reuniones mensuales.

El comité de bajas adoptado por resolución 322 del 16 de Noviembre de 2010 realizó en 2015 una reunión en la cual recomendó dar de baja algunos bienes obsoletos e inservibles y que fueron aprobados a través de la Resolución 397 del 21 de Octubre de 2015. La citada resolución ordena que los bienes deben “retirarse de los inventarios de propiedad planta y equipo y descargarse de los registros contables correspondientes para lo cual deberá a llegar a la subgerencia financiera y a almacén de la lotería Santander copia de la presente resolución con los correspondientes soportes” además de “Proceder en lo que respecta la venta de los bienes declarados obsoletos y / o inservibles cumplir con el procedimiento establecido en el manual interno de contratación y respecto a las demás determinaciones sobre los otros bienes (donación, disposición final por recolección y reciclaje) aplicar las disposiciones correspondientes relativas a la materia.” y continua por “Efectuar la entrega de los bienes obsoletos y / o inservibles vendidos en Venta Directa, perfeccionando dicho Acto mediante Acta firmada.” Y finaliza diciendo que “Los recursos provenientes por concepto de la venta de los Bienes deberán ingresar a la Tesorería de la entidad y su recaudo se efectuará de acuerdo con los procedimientos establecidos”.

De lo ordenado por la resolución citada anteriormente solo se han retirado los bienes del inventario de propiedad planta y equipo, denotándose falta de acciones administrativas que permitan el cabal cumplimiento del procedimiento ordenado.

El comité coordinador del sistema de control interno modificado por medio de resolución 300 del 08 de Septiembre de 2014, ha realizado durante la actual vigencia 4 reuniones de trabajo dentro de las cuales se logró la aprobación del plan de auditorías de la oficina de control interno, las evaluaciones a los informes sobre el cumplimiento del Decreto 0943 de 2014 relacionados con la actualización del MECI y a los informes pormenorizados de control interno presentados por el jefe de la oficina de control interno, la actualización de los actos administrativos para poner en funcionamiento los comités de la entidad, la información presentada sobre el avance de las auditorías internas a los procesos, el análisis de los monitoreos realizados al plan anticorrupción y atención al ciudadano, el liderazgo para iniciar con el proceso de implementación del sistema de Gestión de calidad, la aprobación de los documentos de:(mapa de procesos, caracterización, procedimientos, matriz DOFA, mapa de riesgos, mapa de indicadores, planes de acción y normogramas) correspondientes a los procesos de: Gestión de apuestas permanentes, Gestión de comercialización de lotería, Gestión de realización del sorteo, Gestión administrativa, Gestión documental y Gestión financiera.

El comité de conciliaciones se actualizó mediante resolución 169 del 15 de Abril de 2015. Dentro del articulado se definieron como integrantes del comité a las cuatro subgerencias, los dos asesores y el Gerente, todos con derecho a voz y voto. Quedaron consignadas las funciones del comité. Las sesiones podrán deliberar con un mínimo de tres miembros del comité y adoptará decisiones por mayoría simple, reuniéndose por lo menos dos veces semestralmente. Además se asignaron las funciones del secretario técnico, la obligatoriedad en el cumplimiento de las decisiones tomadas por el comité, las acciones de repetición, el llamamiento en garantía, los informes semestrales a la Dirección de Defensa Jurídica del Estado, publicación de los acuerdos en la página WEB.

El Artículo 19° del Decreto 1716 de 2009 establece que “El comité de conciliación ejercerá las siguientes funciones:

1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico.
2. Diseñar las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses de la entidad”.

La formulación de una política de prevención del daño antijurídico es una función a cargo del Comité de Conciliación y para su formulación se deben seguir los pasos definidos por la Agencia nacional de Defensa Jurídica del Estado y que hasta el momento no ha tenido el liderazgo de la subgerencia Jurídica.

Sobre el comité de mercadeo y ventas fue actualizado por Resolución 356 del 17 de Septiembre de 2015, dentro del contenido se observó su reglamentación en cuanto a conformación, reuniones, quorum, funciones del comité y secretario, responsable de la secretaria. El numeral 6 del artículo primero de la Resolución ibídem cita al asesor de control interno como integrante con voz y voto dentro del comité. El parágrafo único del artículo 12 de la Ley 87 establece “En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones.”

En cuanto a la operatividad del comité este se reunió durante 7 oportunidades en la vigencia 2015 evidenciándose un trabajo operativo importante.

El comité de sostenibilidad financiera se actualizó mediante Resolución No. 334 del 01 de Septiembre de 2015. Dentro de su contenido se establecen los integrantes, presidente y secretario, funciones del comité, periodicidad de las reuniones ordinarias, quorum para deliberar y tomar decisiones, funciones del secretario técnico.

Dentro del cronograma establecido para ejercer control en la realización y operación de los comités se formularon 4 fechas de las cuales no se evidencian actas que permitan verificar la operatividad del comité de sostenibilidad en lo transcurrido de la vigencia 2015.

El comité de planeación de la entidad programó un total de tres reuniones para la vigencia 2015 de las cuales no se evidencian actas que permitan verificar la operatividad de dicho comité.

Se documentó y aprobó un nuevo mapa de procesos para la entidad. El proceso de documentación de los manuales de procesos y procedimientos con sus correspondientes: (Matriz DOFA, caracterización, procedimientos, plan de acción, mapa de riesgos, mapa de indicadores, flujograma) y que corresponden a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento versión 1.0 se encuentran en su etapa final para ser adoptados inmediatamente se documenten.

Se consolidó una matriz de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad tanto de la gestión de los procesos como para planes, programas y proyectos que fortalezcan la medición y el autocontrol en la planeación, gestión, evaluación y contribuyan en la toma de acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento continuo de la entidad.

Se encuentran pendientes la documentación e implementación de políticas de operación indispensables para el desarrollo eficiente de los procesos y a su vez faciliten la toma de decisiones de la Gerencia y las Subgerencias. La entidad adolece de Política de talento humano, política de recursos físicos y tecnológicos, política de información y comunicación, política financiera, política de mercadeo y ventas, políticas de administración del riesgo, política de medio ambiente, política de defensa judicial y prevención del daño antijurídico.

La entidad cuenta con un manual de contratación aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva 012 del 21 de Noviembre de 2012 y publicado en la página WEB de la entidad; manual de distribuidor adoptado por resolución 327 del 14 de Octubre de 2014 sin publicar; manual de supervisión adoptado por resolución 095 de 2015 sin publicar.

La entidad no ha construido los manuales de presupuesto y contabilidad en el área financiera, No ha actualizado el manual de obligaciones laborales en el área

administrativa, ni documentado el manual de operaciones o manual de calidad que es una guía de control interno establecido en el MECI y el SGC por medio del Decreto 943 de 2014 y la NTCGP1000:2009, el cual debe contener la misión, visión, objetivos estratégicos, todas las políticas de operación de la entidad, metodología para la administración del riesgo, los procesos que tiene la entidad, procedimientos, controles, indicadores, planes de acción, programas, proyectos, planes de mejoramiento, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, roles y responsabilidades del sistema de control interno; manual que debe ser socializado facilitando el acceso para que sirva como instrumento de consulta permanente a todos los servidores de la entidad.

La estructura organizacional de la entidad no es flexible, lo cual impide responder a cambios del entorno que puedan generar impactos positivos en el corto y mediano plazo que requieren de la adopción y ejecución de planes, proyectos y procesos innovadores en cumplimiento de la misión y objetivos institucionales. Se espera que la documentación y actualización de procesos y procedimientos versión 1.0 contribuyan y sean el punto de partida para actualizar los manuales de obligaciones laborales y funciones tanto de trabajadores oficiales como empleados públicos y se logre tener una planta flexible en la estructura organizacional de la entidad.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

No existe un acto administrativo mediante el cual se adopte la política de administración del riesgo para la entidad.

Se actualizaron los mapas de riesgos de los procesos de comercialización de lotería, apuestas permanentes, realización del sorteo, gestión documental, gestión administrativa y gestión financiera. Los demás mapas de riesgos se encuentran en proceso de actualización de acuerdo a la guía para la administración del riesgo suministrada por el Departamento Administrativo de la función pública. De igual forma se están definiendo controles para reducir o eliminar la posible materialización de los riesgos y el impacto que puedan generar en la entidad. El mapa de riesgos de corrupción formulado y adoptado por resolución 062 del 30 de Enero de 2015 y publicado en la página WEB de la entidad.

2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL.

La oficina de control interno de la entidad efectuó para la actual vigencia actividades encaminadas a sensibilizar a todos los funcionarios de la entidad la importancia del autocontrol, autogestión y autorregulación como los principios rectores del sistema de

control interno. Además se realizó la socialización de la nueva estructura MECI adoptada por medio del decreto 0943 de 2014 y su manual de implementación MECI.

El equipo operativo MECI-CALIDAD para dar cumplimiento al Decreto 0943 de 2014, ha venido trabajando y desarrollando las fases de conocimiento, diagnóstico, planeación y ejecución. El Equipo MECI- CALIDAD tomo como punto de partida una autoevaluación realizada por la oficina de control interno que reflejó el estado real del sistema de control interno bajo el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la cual permitió la toma de decisiones.

El equipo se ha reunido en 5 oportunidades a la fecha y el proyecto de actualización continua su gestión en la fase de ejecución.

2.2 COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

La oficina de control interno formuló para la vigencia 2015 un programa anual de auditorías que involucra los procesos estratégicos, de apoyo y misionales de la entidad, el cual fue aprobado en acta del 26 de Marzo de 2015 por parte del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno. A la fecha se viene cumpliendo el cronograma trazado.

El desarrollo de las auditorias ha permitido identificar falencias importantes en el diseño y aplicación de controles en todos los procesos, principalmente los relacionados con la publicación y divulgación de información pública. La oficina de control interno debe efectuar tareas de sensibilización sobre el autocontrol en la gestión por procesos.

Se han realizado seguimientos al sistema de Control Interno de la entidad según lo contemplado en la Ley 1474 de 2011 y los informes pormenorizados han sido publicados en la página WEB de la entidad y entregados al Comité Coordinador del Sistema de control interno con el propósito de tomar las decisiones apropiadas para el mejoramiento continuo.

La oficina de control interno rindió en 2015 el informe ejecutivo anual del estado del sistema de control interno sobre la vigencia 2014 ante el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, obteniéndose una calificación de 47.5 sobre 100%. El estado de madurez que alcanzó el MECI en 2014 fue considerada como NIVEL INTERMEDIO, indicando que la entidad aplicaba el modelo MECI de manera primaria; sobre el particular la oficina de control interno realizó las respectivas conclusiones y recomendaciones a través de diferentes informes pero las acciones de mejora tardan en implementarse. Por ejemplo en la vigencia 2014 hubo poco interés por parte de la Gerencia en propiedad para adelantar todo el proceso de implementación MECI, en el 2015 la Gerencia que llegó lideró y dispuso recursos humanos, físicos y financieros para apoyar el proyecto de actualización MECI y a la fecha continua pendiente culminar y cerrar el proceso.

2.3 COMPONENTE DE PLANES DE MEJORAMIENTO

La entidad no cuenta con un procedimiento estandarizado para la elaboración, formulación, seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento.

La contraloría General de Santander realizó auditoria con enfoque integral a la Lotería Santander por la vigencia 2013, de la cual se recibió el informe definitivo de CGS No. 000184 del 08 de Octubre de 2014, sobre el cual se formuló un plan de mejoramiento que fue aprobado por la CGS el 01 de Diciembre de 2014 y con fechas de cumplimiento en 2015. A la fecha ese plan de mejoramiento se encuentra en proceso de ejecución.

En la vigencia 2015 la Contraloría General de Santander realizó nuevamente auditoria gubernamental con enfoque integral modalidad regular No. 000157 con fecha 19 de Octubre de 2015 en la cual se formularon 26 hallazgos de tipo administrativo. Sobre el particular se formuló un plan de mejoramiento el cual fue aprobado por parte de CGS sin observaciones.

Los seguimientos de la oficina de control interno y planeación han permitido reflejar que a la fecha se encuentran aún pendientes hallazgos por subsanar sobre los planes de mejoramiento pactados con la CGS de las vigencias 2011, 2012, 2013. En consecuencia es importante realizar las acciones y correctivos tendientes a cerrar dichos planes de mejoramiento.

Los responsables de los procesos auditados formularon en 2015 planes de mejoramiento por proceso que alcanzaron un porcentaje de ejecución superior al 60%. Es importante establecer si esos planes han generado mejora en el proceso auditado.

En la entidad no se han formulado planes de mejoramiento individuales por cuanto no se han realizado evaluaciones de desempeño laboral a los servidores públicos.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

No se ha adoptado una política de información y comunicación que permita establecer las directrices para el manejo de la información interna y externa en la entidad.

La Entidad dispone de una oficina de Atención al usuario la cual se encarga de la recepción de peticiones, quejas y reclamos presentada por la ciudadanía en general bien sea de forma directa a través de un formato establecido para tal fin o accediendo a través del link de preguntas quejas y reclamos dispuesto de la página WEB de la entidad.

La entidad dispuso de un buzón de sugerencias como mecanismo para recoger información externa de los clientes y usuarios el cual no cumple con las condiciones mínimas exigidas.

Las fuentes de información que se generan al interior de la entidad como manuales, acuerdos, actos administrativos, informes, actas, guías, formatos, protocolos, planes, programas, proyectos y que son de gran importancia para el funcionamiento y la gestión de la entidad **NO** son de fácil acceso y **NO** están disponibles para consulta permanente para los funcionarios de la entidad o clientes internos.

El sistema de información principal que tiene la entidad procesa y administra los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos además de generar informes importantes para los entes de control como: COLGUEGOS, Contraloría General de Santander CGS y Contaduría general de la nación CGN; pero no ha tenido un adecuado soporte técnico en mantenimiento y actualización.

Las tablas de retención documental se encuentran desactualizadas y no se han generado acciones gerenciales de fondo que permitan el mejoramiento del proceso de gestión documental. Se adolece de un Plan de Gestión documental que le permita detallar las actividades para cumplir eficientemente con el desarrollo de los procesos de gestión documental como: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

La entidad utiliza los correos institucionales como red de comunicación interna con todos los funcionarios de la entidad, pero NO ha dispuesto un servicio de intranet que permita ser usada para compartir información al interior de la entidad.

La página Web de la entidad www.loteriasantander.gov.co es la principal herramienta comunicación con clientes externos, su diseño y estructura son obsoletos y los contenidos no reflejan información completa y actualizada según lo ordenado por la ley 1712 de 2014 y el Decreto nacional 103 de 2015 referente a la publicación y divulgación de información pública.

Es importante valorar la importancia de la página WEB, como una de las mejores herramientas de comunicación que puede ser utilizada para ampliar el espectro de comunicación a nuestros diferentes grupos de clientes.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales el sistema de control interno de la entidad basado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI continua presentando debilidades en algunos de sus componentes y elementos, es importante formular un plan de mejoramiento del sistema tomando como base las auditorías realizadas por la Contraloría General de Santander y la Oficina de control Interno de la Entidad en sus diferentes informes.

Sobre el proyecto de actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI ordenado mediante Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014, se puede decir que en lo corrido de 2015 se han venido ejecutando acciones que corresponden a la fase de fase de ejecución, pero que es importante acelerar el proceso ya que los términos de finalización del proyecto vencieron en 2014.

La resolución interna No. 300 de 2014 es clara en establecer roles y responsabilidades para el fortalecimiento del sistema de control interno MECI y del sistema de gestión de calidad SGC en la entidad, por tanto se recomienda a la Gerente, al Comité coordinador del sistema de control interno, a la representante de la dirección para el MECI y el SGC, al equipo operativo multidisciplinario MECI-CALIDAD ser más proactivos en el desarrollo de las acciones del proyecto para que se generen con la oportunidad que se requieren a fin de poder continuar con la fase de cierre del proceso de actualización y cumplir lo ordenado en el Decreto 943 de 2014.

Se recomienda igualmente dejar evidencias y llevar un archivo documental de todas las reuniones efectuadas con todos los soportes del trabajo realizado por el equipo operativo MECI-CALIDAD sobre el desarrollo de cada una de las etapas del proceso de actualización del MECI (conocimiento, diagnostico, planeación, ejecución y cierre), que den fé del cumplimiento del proyecto.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

EDGAR PEREZ PARRA

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno