



LOTERIA SANTANDER
INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011
JEFE DE CONTROL INTERNO: SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO
PERÍODO A REPORTAR: De Noviembre a Diciembre de 2019
FECHA DE ELABORACIÓN: Enero de 2020

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 156 del Decreto 2106 de 2019 la Oficina de Control Interno presenta y publica el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno en la Lotería Santander, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de noviembre y el 31 de diciembre de 2019.

El presente informe se presentará bajo la estructura del Modelo MECI, establecido en la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG denominada Política de Control Interno, la cual lo actualiza a un esquema de cinco (5) componentes: 1) Ambiente de Control; 2) Evaluación del Riesgo; 3) Actividades de Control; 4) Información y Comunicación; 5) Actividades de Monitoreo, a través de los cuales, facilita a la entidad establecer la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las dimensiones MIPG; contando para ello, con un eje articulador a través del Esquema de las Líneas de Defensa. Por lo anterior, se tratará en adelante de una evaluación de tercera línea de defensa; analizando las diferentes actividades de gestión previstas para las líneas estratégica, primera y segunda en cada uno de los componentes ya citados.

Institucionalidad

De acuerdo con lo previsto en el Decreto 648 y 1499 de 2017, la Lotería Santander actualizó los actos administrativos relacionados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cuanto a la creación del Comité Coordinador de Control Interno y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el objetivo de asegurar que la entidad cuente con una estructura de control de la gestión.

Con el fin de dar cumplimiento a la periodicidad establecida en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019, el cual actualizó la periodicidad de este informe, cada seis (6) meses, a continuación, se presenta el avance del periodo Noviembre - Diciembre de 2019 en cada uno de los componentes del MECI, para evidenciar la efectividad de los controles

diseñados desde la estructura de las Dimensiones de MIPG. Lo anterior, es posible gracias al aporte de las evidencias suministradas por todas las dependencias de la entidad:

1. AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Compromiso con la Integridad

- Fue presentado el ““Tercer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, corte a 31-dic-2019 y publicado en el portal institucional: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/INFORME_SEGUIMIENTO_PLAN_ANTICORRUPCION_3_CUATRIMESTRE_2019.pdf

Este seguimiento al Plan Anticorrupción tiene un carácter preventivo para el control de la gestión institucional e involucra acciones transversales de integridad formuladas por la entidad en cada uno de sus componentes: Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Componente 2: Racionalización de Trámites, Componente 3 Estrategia Rendición de Cuentas – Participación Ciudadana, Componente 4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Componente 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

- **Denuncias por Actos de Corrupción**

A 31 de diciembre de 2019, no se han recibido denuncias por Actos de Corrupción en la entidad.

- **Plan Estratégico y Plan de Acción**

A través del Comité Directivo se efectúa seguimiento al avance de la apuesta estratégica, alineada a los Objetivos Institucionales y establecida por la Alta Dirección mediante el Plan Estratégico Institucional 2016-2019 y el Plan de Acción Anual – PAA 2019. Durante el periodo evaluado, se evidenció, que las diferentes dependencias registraron los avances de sus productos establecidos en el Plan de Acción 2019 y la Oficina Asesora de Planeación efectuó el seguimiento y verificó que las áreas llevarán a cabo el reporte y adjuntaran las respectivas evidencias que confirman la gestión institucional desarrollada. Al corte de diciembre 2019 se contó con el cumplimiento del 85,17% de los productos programados.

Igualmente, a 31 de diciembre de 2019, el Plan Estratégico Institucional presentó un avance final del 111%, como resultado de la ejecución de los productos estratégicos establecidos para la respectiva vigencia.

Objetivo Institucional	No. de Productos Plan de Acción Anual 2019
Mejorar la productividad y la competitividad de la Lotería Santander	veintitrés (23)
Fortalecer el relacionamiento con la red de venta (Una (1)

Distribuidores y Loteros)	
Sanear finanzas de la entidad	Una (1)
Defensa judicial	Dos (2)
Procesos contractuales transparentes	Dos (2)
Fortalecer y desarrollar la plataforma tecnológica con base en TIC para la comercialización del producto de forma electrónica	Una (1)
Mejorar la productividad del talento humano de la entidad	Diecisiete (17)

METAS ALCANZADAS A 31 DE DICIEMBRE 2019

DESCRIPCIÓN	AÑO 2015 Línea Base	META PROYECTADA	AVANCE A 31 DICIEMBRE 2019	LOGRO ALCANZADO
Transferencias al sector salud de Santander	12.920.722.778	52.328.927.251	57.667.060.705	110,20%
Reserva Técnica para el pago de premios	19.276.927.606	-	32.694.653.186	69,61%*
Ventas	22.692.720.000	102.698.883.000	105.230.721.000	102,47%

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2020 se debe elaborar el nuevo Plan Estratégico para el cuatrienio 2020-2023, la OCI recomienda que los objetivos institucionales sean planteados a nivel macro y concisos de manera que apunten a la misión de la entidad.

Estructura Organizacional

La estructura de la entidad durante el periodo objeto del presente seguimiento no presentó modificaciones internas y del entorno, en cuanto a la planta de personal, el último cambio corresponde a la vinculación en el cargo de contador de la entidad del Señor Carlos Alberto Monsalve Duarte, oficializado mediante Contrato de Trabajo de fecha 31 de octubre de 2019.

Con respecto a la situación de incumplimiento de los indicadores, por tercer año consecutivo, definidos por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA), y el riesgo de la entidad de una intervención o una liquidación, que fueron expuestos en los informes pormenorizados de los periodos anteriores y teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones plasmadas en el acta de cierre de la visita de vigilancia realizada por el CNJSA, el día 24 de noviembre de 2018 en la que expresa "Se encontró pertinente que la entidad realice un estudio para la reestructuración de la planta de personal, lo anterior en consideración a que actualmente la nómina representa un porcentaje elevado en los gastos", la entidad, continuó con las actividades tendientes a llevar a cabo la recomendación del CNJSA, para lo cual, como se menciona en el tercer informe, en el mes de agosto de 2019, se dio inicio al proceso de contratación con el objeto de: **Desarrollar las actividades tendientes a producir el estudio técnico de**

modernización institucional y los proyectos de acto administrativo resultado del mismo para la actual empresa industrial y comercial del estado Lotería Santander, de conformidad con el documento de términos de referencia suministrado por la entidad y los alcances señalados en el mismo.

El cual fue declarado desierto mediante resolución No.285 del 26 de agosto de 2019, al no presentarse ofertas que fueren sujeto de clasificación y evaluación. Durante el periodo objeto del presente informe no se evidencia avances referentes a esta actividad.

1.2 Gestión Estratégica del Talento Humano

El manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG menciona: Un ambiente de control se fortalece al asegurar en la entidad una adecuada gestión del Talento Humano, que facilite el logro de los objetivos y resultados institucionales.

Teniendo en cuenta que las actividades para desarrollar en el Plan Anual de Capacitación, bienestar e incentivos 2019 fueron aprobadas a finales del mes de junio y que se proyectaron actividades para realizarse en los meses de agosto, septiembre y octubre, las cuales no se evidencia su realización o ejecución, sin embargo durante el periodo objeto del presente informe se realizaron actividades a las que se hará referencia en el ítem “Area de Calidad de Vida Laboral”

- **Ejecución Plan de Capacitación PIC - 2019:** En el periodo evaluado, se llevaron a cabo capacitaciones, sin embargo la Oficina Asesora de Control Interno no evidencia que ellas permitieran desarrollar mayor competencia en los Servidores Públicos de la entidad;. A continuación, se describe lo ejecutado en los meses de noviembre y diciembre 2019:

Actividad	Fecha de Realización	Presupuesto	Número de participantes
• Higiene postural	20/11/2019	0	17
• Inspección locativa, condiciones de trabajo		0	
• Pausas activas	05/12/2019	0	19
• Legislación laboral para trabajadores oficiales con énfasis en reestructuración de entidades, manejo y resolución de conflictos laborales”	11/12/2019	0	20

Fuente: Informe consolidado Subgerencia Administrativa Noviembre – Diciembre 2019

- **Programa de Bienestar e Incentivos**

El Comité de Capacitación, bienestar social e incentivos fue renovado mediante resolución No.167 del 29 de marzo de 2019, como se mencionó las actividades se aprobaron a finales del mes de junio, dentro de las cuales se proyectaron actividades para realizarse en los meses de julio (Actividad de integración en Menzuli) y octubre (Actividad de integración y recreación Sede recreacional Campo Alegre), las cuales no fueron ejecutadas, durante el periodo objeto del presente seguimiento la OCI evidenció la realización o ejecución de las siguientes actividades:

Área Calidad de Vida Laboral:

La Lotería Santander ha establecido las siguientes actividades para fortalecer las condiciones del ambiente laboral, que han permitido mejorar la calidad de vida laboral de los Servidores.

- Espacios Culturales: En el periodo noviembre - diciembre de 2019, se desarrollaron las siguientes actividades para generar espacios de bienestar entre los Servidores:

EVENTO CELEBRACION DE FIN DE AÑO – 26 de Diciembre de 2019



EVENTO NOVENAS DE NAVIDAD

Novena de Navidad 10-Dic-19
Novena de Navidad 11-Dic-19
Novena de Navidad 12-Dic-19
Novena de Navidad 13-Dic-19
Novena de Navidad 16-Dic-19
Novena de Navidad 17-Dic-19
Novena de Navidad 18-Dic-19
Novena de Navidad 19-Dic-19
Novena de Navidad 20-Dic-19



1.3 Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación

Este componente focaliza primordialmente el compromiso, liderazgo y lineamientos de la Alta Dirección de la entidad y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para disponer de las condiciones en el ejercicio del control interno, así como establecer los lineamientos para fortalecer el Sistema de Control Interno en la entidad.

En el “Esquema de Líneas de Defensa”, la Alta Dirección es la “Línea Estratégica” y le corresponde evaluar los controles desde el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Para ello, se llevan a cabo los siguientes Comités, en los cuales se toman decisiones para garantizar un ambiente de control y asegurar la gestión del riesgo en la entidad:

- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: No se efectuaron

Comités presenciales, durante el periodo objeto del presente informe

Se continúa sin evidenciar comunicación o articulación entre los Comités de Coordinación de Control Interno - CICCI, y el de Gestión y Desempeño – CIGD, que permitan reforzar los controles y asegurar la mejora continua del Sistema de Control Interno en la entidad.

1.4 Dimensión de Gestión con Valores para Resultados

Para fortalecer un “Ambiente de Control” se han implementado las políticas de la tercera Dimensión de MIPG “Gestión con Valores para Resultados”, cuyas actividades han permitido, durante el periodo evaluado, el logro de las metas propuestas en el Plan de Acción Institucional 2019:

1.4.1. Fortalecimiento Institucional

En el mes de diciembre de 2019, se efectuó la evaluación de la implementación del MECI, a través del Formulario Único de Avance en la Gestión – FURAG, correspondiente a la vigencia 2019.

La Lotería Santander no estableció un plan de trabajo para la vigencia 2019, a partir de los resultados FURAG de la vigencia 2018, los cuales fueron publicados en el mes de abril 2019. Se recomienda elaborar el plan de trabajo para la vigencia 2020, identificando las respectivas acciones, los tiempos estimados de cumplimiento y los responsables.

Durante el periodo evaluado (noviembre y diciembre), se evidencia permanente desarrollo de las actividades que conforman el accionar de la Entidad, en ejecución de su Plan de acción 2019 y en cumplimiento de su misión, prioritariamente las relacionadas con mejorar la productividad y la competitividad de la Lotería Santander, Durante el periodo objeto del presente informe se realizaron cinco (5) actividades promocionales así

No	FECHA	NOMBRE PROMOCIONAL	No. de Fracc.	TOTAL VENTAS FRACC	TOTAL VENTA PESOS
1	29/11/2019	NOVIEMBRE MAGICO	3	104.644	523.220.000
2	06/12/2019	FELIZ DIA DE LAS VELITAS	2	78.710	590.325.000
3	13/12/2019	SUPER PRIMA NAVIDEÑA	3	115.876	579.380.000
4	20/12/2019	MIS AGUINALDOS NAVIDEÑOS	1	49.793	746.895.000
5	27/12/2019	EL EXTRABILLETAZO DE FELIZ AÑO NUEVO 2020	1	49.849	747.735.000
TOTAL					3.187.555.000

• Venta de lotería

En la vigencia 2019 con corte a diciembre 31, se recaudaron ingresos por venta de lotería del orden de VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$27.235.540.000). lo que significó un incremento del 2,11% respecto de igual período y número de sorteos (53) de la vigencia 2018 y un incremento del 5,62% respecto de lo proyectado en el presupuesto de la entidad.

A continuación se muestra el detallado de las ventas sorteo a sorteo desde el 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2019, incluyendo la fecha del sorteo, la cantidad de fracciones vendidas y el valor en pesos de cada sorteo

FECHA	No. De SORTEO	# de FRACCIONES	VENTA EN PESOS
Nov 1	4736	96.811	484.055.000
Nov 8	4737	94.652	473.260.000
Nov 15	4738	91.618	458.090.000
Nov 22	4739	82.629	413.145.000
Nov 29	4740	104.644	523.220.000
Dic 06	4741	78.710	590.325.000
Dic 13	4742	115.876	579.380.000
Dic 20	4743	49.793	746.895.000
Dic 27	4744	49.849	747.735.000
TOTAL			5.016.105.000

Fuente: Información a corte 31 de diciembre de 2019 – subgerencia de mercadeo

- **Transferencias a las secretarías de salud para el periodo 2019**

TRANSFERENCIAS	VALOR
TRANSFERIDO A SANTANDER	14.548.597.476
IMPUESTO LOTERIAS FORANEAS	1.260.333.950
TOTAL TRANSFERENCIAS 2019	15.808.931.426

- **Transferencias Reserva Técnica con corte a 31 de diciembre del 2019**

CONCEPTO	VALORES	
Reserva Técnica Constituida a 31 de diciembre de 2019		\$32.694.653.186,20
Reserva Técnica Fondeada		\$31.551.213.803,85
Inversiones - CDT	23.364.731.114,69	
Bancos	8.186.482.689,69	
Valor por Fondear a 31 de diciembre de 2019		\$1.143.439.382,35

Fuente: Subgerencia Financiera – Tesorería. Información a corte de 31 de diciembre de 2019

1.4.2 Ejecución presupuestal: La ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2019 a nivel de compromisos alcanzó un 97.94% y a nivel de obligación alcanzó un 97,94%, en cuanto a nivel de pagos alcanzó un 95.33%, tal como se presenta a continuación:

EJECUCION PRESUPUESTAL DICIEMBRE 31 DE 2019					
	Apropiación Final 2019 \$	Ejecución Presupuestal a Nivel Compromiso		Ejecución Presupuestal a Nivel Obligación	
		Resultado		Resultado	
		%	Mil \$	%	Mil \$
Total	61.484.179.047	97.94%	60.218.911.459	97.94%	60.218.911.459

Fuente: Ejecución Presupuestal de Gastos a corte 30 de diciembre de 2019 – subgerencia Financiera

1.4.3. Relación Estado Ciudadano

A través del “Tercer Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, presentado con corte a 31-dic-2019 y publicado en: http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/INFORME_SEGUIMIENTO_PLAN_ANTICORRUPCION_3_CUATRIMESTRE_2019.pdf, fue verificada la ejecución de cada una de las actividades establecidas en el Componente #3 Estrategia de Rendición de Cuentas; así como las demás actividades de participación.

2. GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

Finalizado el año 2019, el balance presentado por la Oficina Asesora de Planeación en materia de implementación de los riesgos de la Entidad, es el siguiente:

- Adecuación y actualización de su Política de Operación, Metodología, Manual del Usuario, aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y adoptada mediante resolución No. 045 de 2019
- Sensibilización al interior de la Entidad, a través del diseño de piezas informativas como plegable con el fin de realizar la difusión y socialización de la nueva metodología, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante.
- 11 riesgos identificados para la tipología de Corrupción.

La Lotería Santander ha venido estableciendo instrumentos para la gestión de los riesgos, sin embargo es importante resaltar que estos instrumentos continúan siendo limitados en la medida que no son socializados, ni aplicados; Si bien se han definido algunos elementos de carácter formal, la cultura de gestión de riesgos, incluidos los controles, continua siendo incipiente.

Como se ha venido mencionando en los anteriores informes, la actividad de identificación y actualización de los riesgos institucionales y de corrupción, así como los controles necesarios para cada uno de ellos los continúa realizando la Oficina Asesora de Planeación sin colaboración de los profesionales de las diferentes dependencias.

- **Seguimiento Ley Anticorrupción - Componente “Gestión del Riesgo” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Fue publicado en el portal institucional el Tercer Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a diciembre 2019, en cumplimiento al artículo 73 Ley 1474 de 2011, observando un nivel de cumplimiento de las actividades programadas en dicho periodo para este componente del 100%. http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/INFORME_SEGUIMIENTO_PLAN_ANTICORRUPCION_3_CUATRIMESTRE_2019.pdf. La Oficina de Control Interno presentó las recomendaciones correspondientes.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Políticas de Operación

Durante el periodo noviembre - diciembre 2019, se actualizaron las siguientes Políticas de Operación:

PROCESO	POLITICAS DE OPERACIÓN	ESTADO
Gestión Administrativa	Política y lineamientos operativos de Talento Humano	BORRADOR En revisión de la subgerencia administrativa
Gestión Financiera	Política Contable	APROBADA Acta No.04 Comité de Gestión y Desempeño

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La Oficina de Control Interno reitera que la Lotería Santander no cuenta con un Sistema de Gestión, que permita orientar la entidad a analizar las necesidades de los clientes, a contar con un personal mejor preparado, a definir los procesos y procedimientos necesarios para la prestación de los servicios y a establecer los mecanismos necesarios para mantenerlos bajo control. La Oficina de Control Interno, evidencia que, si bien es cierto, la entidad cuenta con algunos procedimientos, no existe un control sobre ellos, en cuanto a su accesibilidad o donde pueden ser consultados, los cambios o actualizaciones que se les realiza y última versión vigente, lo anterior se concluye luego de realizar la consulta en la intranet institucional y encontrar procedimientos desactualizados, por lo que se recomienda realizar la revisión respectiva con el fin de realizar las acciones necesarias.

El manual de inducción y reinducción de la entidad fue elaborado y adoptado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante acta No. 04 del 16 de diciembre de 2019, cuyo objetivo es propiciarle al nuevo funcionario un periodo de adaptación y reconocimiento del ámbito laboral para lograr un acercamiento a la cultura de la organización y al grupo de trabajo.

El comité de Gestión y desempeño se encuentra operando, se ha reglamentado, durante el periodo objeto del presente seguimiento se evidencia la realización de una (1) reunión acta No. 04 del 16 de diciembre de 2019. Es significativo reconocer la importancia que tiene el comité como instancia asesora donde se construyen, formulan y monitorean y evalúan los diferentes planes, permitiendo realizar correctivos oportunos y tomar las decisiones para alcanzar los objetivos estratégicos con mayor facilidad, por lo tanto se sugiere reunirse con mayor periodicidad en el marco de la implementación del MIPG.

Es necesario fortalecer las estrategias en cuanto al seguimiento de los riesgos por parte de cada proceso, el cual contiene de una parte el autocontrol que cada área ejerce sobre los riesgos de las actividades que desarrolla, lo cual no se evidencia su realización en la entidad, y por otra parte el monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación, área que debe efectuar campañas para recordar y jalonar la ejecución de este compromiso en toda la Entidad.

- **Evaluar la gestión del riesgo en la entidad e informar a la Alta Dirección**

Adicionalmente, para evaluar la gestión de los riesgos de corrupción, la Oficina Asesora de Control Interno presentó el tercer "Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019", corte a 31 de diciembre, observando un nivel de cumplimiento del 100% de las actividades programadas en el Componente 1 - Gestión del

Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción, cuyos resultados y recomendaciones fueron comunicados a los Miembros del Comité, mediante correo electrónico.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 Efectuar el control a la información y a la comunicación organizacional

- **Generar y recibir información relevante y de calidad**

4.1 Comunicación interna

La entidad ha definido y documentado algunos mecanismos de comunicación con los grupos de valor, sin embargo, no tiene estructurado un proceso de comunicación para gestionar las comunicaciones tanto internas como externas, mediante la definición de lineamientos con el fin de informar de manera clara, oportuna y homogénea a los grupos de valor”.

La comunicación interna responde a la necesidad de difundir y transmitir información institucional al interior de la entidad, así como contar con Servidores Públicos informados de manera clara y oportuna sobre los objetivos, estrategias, planes, programas y la gestión de la Lotería Santander. A continuación, se detallan algunos mecanismos desarrollados por la entidad que fortalecen la comunicación interna correspondientes al periodo evaluado: noviembre a diciembre de 2019:

MEDIO DE INFORMACION	TEMA
•Mensajes directos con información puntual	Envío de noticias internas, de actividades internas como conferencia – taller “Legislación laboral para trabajadores oficiales con énfasis en reestructuración de entidades, manejo y resolución de conflictos laborales”, convocatoria a capacitaciones: pausas activas, higiene postural y inspección locativa, condiciones de trabajo, invitación a las novenas de navidad y a la celebración de fin de año, envío de los resultados de los sorteos semanales , etc
•Intranet	La entidad cuenta con una intranet, en la cual se encuentran disponibles documentos de consulta como planes, procedimientos, formatos, manuales, etc sin embargo se encuentra desactualizada y sin una organización que haga fácil su consulta.
• Piezas Publicitarias y Material promocional	La entidad elabora videos y presentaciones para la presentación a la asamblea Departamental, Dentro de las piezas diseñadas se encuentran banners, campañas publicitarias de promoción de los sorteos especiales

4.2 Comunicarse con los Grupos de Valor

La comunicación externa como mecanismo estratégico y transversal, para el cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia, que tiene como propósito contactar, difundir y transmitir información de calidad a sus grupos de valor, la Entidad presenta las siguientes estadísticas, en el periodo evaluado: noviembre a diciembre 2019:

MEDIO DE INFORMACION	TEMA
•Contenidos informativos de la Página Web	Se publicaron en el portal institucional entre los meses de noviembre y diciembre los resultados de los sorteos y noticias que dan cuenta de la gestión misional de la Entidad.
•Información para redes sociales (Twitter, Facebook y YouTube)	Se publica en forma permanente información sobre la gestión adelantada por la entidad, se evidencia en cada una de las redes.
• Piezas Publicitarias y Material promocional	Videos y presentaciones para la presentación a la asamblea Departamental, Dentro de las piezas diseñadas se encuentran banners, campañas publicitarias de promoción de los sorteos especiales
• Transmisión semanal del resultado del sorteo semanal.	Se realiza la transmisión del sorteo del premio mayor y el primer seco en directo por el canal TRO

Se viene adelantando el proceso para la definición del instrumento adecuado (encuesta, sondeo) para medir el grado de satisfacción de los usuarios o grupos de valor.

La entidad ha venido realizando ajustes al sitio Web (www.loteriasantander.gov.co) con el fin de cumplir con las especificaciones de usabilidad y accesibilidad definidas por Gobierno en Línea – GEL, sin embargo, 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.

• **Control a la información procesos contractuales**

En relación con los temas contractuales, durante el periodo evaluado, se efectuó control a la información generada por la entidad. A continuación, se describe trimestralmente el cuadro completo por número de procesos, cancelados, desierto y su total en el año 2019.

MODALIDAD DE CONTRATACION	OBJETOS CONTRACTUALES	NUMERO DE CONTRATOS EN PROCESO	NUMERO DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (MILLONES DE PESOS)
CONTRATACION DIRECTA				
	PRESTACION DE SERVICIOS	16	16	224.790.587
		24	24	220.234.266
MINIMA CUANTIA				
	MANTENIMIENTO	4	4	32.271.995
	ADQUISICION DE BIENES	5	5	72.448.050

	(COMPRAVENTA			
	PUBLICIDAD (EXPANSION COMERCIAL, JUEGO ILEGAL EVENTOS	30	30	455.434.674
SELECCIÓN ABREVIADA				
	SUMINISTRO	6	6	1.838.435.894
OTROS				
	APRENDIZ SENA	3	3	8.156.942
	TRANSACCION	0	0	0
	SEGUROS	3	3	41.271.003
	DISTRIBUCIONLO TERIA	1	1	0
	COMODATO	0	0	0
	NO SE UTILIZARON	1	1	0
PROCESO LICITATORIO				
	CONCESIONES	1	1	0
	TOTAL	94	94	2.893.043.411

Fuente: Subgerencia Jurídica – Corte a 31 de diciembre de 2019

4.2.1 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

La publicación en la página web institucional del Informe Unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), donde se detalla y analiza el resultado de los requerimientos radicados a través de los diferentes canales de atención correspondiente al segundo semestre de 2019, a la fecha de realización del presente informe se encontraba publicado en el siguiente link http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/INFORME_PQRS_SEGUNDO_SEMESTRE_2019.pdf

4.2.2 Política de Atención al Usuario

Continua pendiente por parte de la subgerencia de mercadeo la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés de la entidad, lo cual se requiere en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano. En este sentido, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés permite, entre otros, identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.

5. ACTIVIDADES DE MONITOREO O SUPERVISIÓN CONTINUA

A continuación, se relacionan las acciones de monitoreo y supervisión efectuadas, que

permiten valorar la efectividad del Control Interno en la Lotería Santander; la eficiencia, la eficacia y efectividad de los procesos; la ejecución de los planes, programas y proyectos y los resultados de la gestión. Lo anterior, con el fin de detectar las desviaciones frente a las metas planificadas y generar de manera oportuna las recomendaciones que permitan encaminar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad:

5.1 Evaluaciones y Autoevaluaciones

- ✓ Se evaluaron los indicadores de cada producto definido en el plan de acción anual, para verificar el avance de las metas y objetivos institucionales. La Oficina Asesora de Planeación realiza seguimientos periódicos. En el periodo evaluado, de acuerdo con la revisión efectuada con corte a 31 de diciembre 2019, se realizó el tercer seguimiento al cumplimiento al plan de acción antes mencionado, el cual se encuentra en el link http://www.loteriasantander.gov.co/documentos/III_AVANCE%20PLAN_ACCION_LOTERIA_SANTANDER_2019.pdf
- ✓ Se llevaron a cabo los Comités de Gerencia y de Gestión y Desempeño Institucional, instancia en la cual se realizó el seguimiento a temas estratégicos institucionales, para asegurar el cumplimiento de las metas de la entidad, en el periodo evaluado, se evidenciaron las respectivas actas, las cuales se pueden consultar en los archivos de la Gerencia General y de la Oficina Asesora de Planeación respectivamente
- ✓ La información detallada, recomendaciones y conclusiones de cada uno de los informes de seguimiento efectuados por la Oficina Asesora de Control Interno, fueron remitidos a la gerencia general y se encuentran publicados en el Portal Institucional, los cuales pueden ser consultados ingresando por el botón “CONSULTAR TRANSPARENCIA” sección “INFORMES DE CONTROL INTERNO”:
http://www.loteriasantander.gov.co/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica.php

5.2 Adelantar Auditorías Internas de Gestión

De conformidad con el Programa Anual de Actividades y Auditorías - Vigencia 2019, entre los meses de noviembre y diciembre de 2019, la Oficina Asesora de Control Interno efectuó Auditoría a los procesos Gestión de realización del Sorteo Gestión de Apuestas Permanentes y Gestión de Comercialización de Lotería, con el fin de evaluar el cumplimiento normativo y los controles generales. Se encuentra en elaboración el Informe preliminar para ser presentado a los responsables e interesados. El Informe final fue entregado al líder de los procesos, subgerente de mercadeo el 18 de noviembre de 2019. Se encontraron 4 Hallazgos, para los cuales se elaboró y aprobó el respectivo plan de mejoramiento el 28 de noviembre de 2019.

5.3 Elaborar y presentar Seguimientos e Informes de Ley

En cumplimiento a lo establecido en el “Plan Anual de Auditorías y Seguimientos – vigencia 2019”, la Oficina Asesora de Control Interno elaboró y presentó los siguientes informes ordenados por la Ley, que evidencian el seguimiento y evaluación periódica a la gestión institucional, así como verificación de la efectividad del Sistema de Control Interno en la entidad:

Oficina de Control Interno	Fecha
----------------------------	-------

Seguimientos e Informes de Ley, corte a diciembre 2019	presentación
Informe Pormenorizado Estado del Sistema de Control Interno	Noviembre 2019
Informe definitivo de auditoria a los procesos Gestión de realización del Sorteo Gestión de Apuestas Permanentes y Gestión de Comercialización de Lotería	Noviembre 2019

5.3 Plan de Mejoramiento

La Oficina Asesora de Planeación, presentó con corte a Diciembre 31 de 2019, el siguiente reporte de hallazgos por nivel de cumplimiento, registrados en el Plan de Mejoramiento Institucional:

CUADRO RESUMEN COMPORTAMIENTO DE LOS HALLAZGOS											
VIGENCIA	FECHA CUMPLIMIENTO	HALLAZGOS NUMERO	NIVEL CUMPLIMIENTO					DESVIR	TOTAL HALLAZGOS	PUNTOS CALIFICACION	TOTAL CALIFICACION
			100%	80%	65%	60%	50%				
2016 - 2017	31/03/2020	23	1						1	2	2
	30/06/2020	26				1			1	1	1
2018	31/12/2019	7,8,13	3						11	2	6
	31/03/220	23,1,3,4,6,11	6							2	12
		2					1			1	1
		12						1		1	
		9			1				2	1	1
		10					1			1	1
	HALLAZGOS DESVIRTUADOS	5						1	1	0	25
TOTAL DE HALLAZGOS ACTIVOS			10	0	1	1	2	1	15		1,79

En la tabla anterior se evidencia que de los quince (15) hallazgo, uno (1) fue desvirtuado, nueve (9) están con cumplimiento del 100% por lo tanto están para cierre, los cinco (5) restantes están en ejecución sin retraso y quedan por dar cumplimiento en la vigencia 2020

ESTADO GENERAL Y RECOMENDACIONES

- Se destaca el cumplimiento del 85,17% de los productos establecidos en el Plan de Acción Anual 2019, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento y autocontrol por parte de los Líderes de Procesos y de cada responsable de las actividades y productos establecidos en la Planeación Institucional.
- Se recomienda para la formulación del Plan de Capacitación, Bienestar Social e Incentivos de la entidad para la vigencia 2020, realizar un diagnóstico efectivo de las necesidades, es decir, debe elaborarse con base en la detección de necesidades de los servidores públicos de la entidad, y orientarse a las áreas de intervención, en el caso de bienestar social: la protección y servicios sociales y la calidad de vida laboral, así como llevar a cabo el seguimiento al cumplimiento de las actividades allí plasmadas.
- Se sugiere evaluar el nivel de riesgo asociado a las inversiones realizadas por la entidad, específicamente los CDT (Certificado de Depósito a Término) que se evidencia (según el informe de gestión a corte 31 de diciembre) están colocados en cooperativas y la suma total de los montos representan más del 50% del total de la reserva técnica.
- Se sugiere que la Subgerencia de Mercadeo realice la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, con el fin de identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo, lo cual permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder

satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad.

- Se recomienda fortalecer la operatividad y funcionalidad del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y su articulación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que cumpla las funciones de supervisión del desempeño del SCI y de determinación de las mejoras a que haya lugar.
- Se recomienda implementar los mecanismos de evaluación de la gestión institucional, es decir, medir la percepción que los Grupos de Valor y otros de interés tienen de la entidad y realizar el análisis de los resultados obtenidos para formular estrategias de mejora para la entidad.
- Se reitera la recomendación al área de Talento Humano en cuanto a coordinar y llevar a cabo ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad.
- Se sugiere la revisión general, actualización e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) en la entidad, adicionalmente, se recomienda asignar para dicha actividad una persona idónea, teniendo en cuenta que comprende un proceso que debe ser implementado por etapas, y que se basa en la mejora continua de las políticas de organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría, acciones de mejora.

Original Firmado

SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno