

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX



Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ INFORME FINAL

Auditoria al Proceso de Gestión de Recaudo 2021

Agosto 10 de 2021

**Emitido a: Durley E. Romero Torres
Secretaría General**

**Andrés Mauricio Pinzón Rojas
Jefe Unidad Financiera y Contable**

**Copias: LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA
Gerente General**

**Emitido por: Rubén A. Mora Garcés
Jefe Oficina de Control Interno (E)**

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX



Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Resultados de la Auditoria
3. Procedimientos Realizados
4. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora
5. Anexo 1. Criterios para la Valoración de Observaciones de Auditoria

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

Objetivo

Evaluar el proceso Gestión de Recaudo y la aplicación de los procedimientos vinculados al proceso, para establecer la exposición a los riesgos identificados, y emitir informe de opinión independiente con base en el resultado de dicha evaluación.

Alcance

Este proceso de auditoría interna cubre la oportunidad en la información para el despacho o retención de billetería, la oportunidad y precisión en la presentación de autoliquidaciones y pago de saldos por parte de los distribuidores, la precisión en la facturación de billetería, el establecimiento de saldos adeudados por los distribuidores y la gestión adelantada con los distribuidores morosos, en consideración de los procedimientos establecidos para tales fines y de su exposición a los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos. La evaluación cubre el periodo comprendido entre julio 2020 y abril 2021.

En cuanto al software administrativo, financiero y misional se realizará una revisión de cada uno de los formularios involucrados en los procedimientos del proceso de recaudo, revisiones que tienen como objeto determinar los cuellos de botella y deficiencias del software en cuanto a la usabilidad y efectividad del software como herramienta que optimice las tareas.

Se identificará el grado de madurez del software y cuanto aporta a la automatización de tareas realizadas por el talento humano involucrado en el proceso de recaudo.

Estas actividades se realizarán utilizando el estándar ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) para pruebas a sistemas de información, haciendo énfasis en la cuantificación de riesgos informáticos

El desarrollo de la auditoría tomará como referente las diferentes actividades descritas en el mapa de procesos y procedimientos para el proceso de Gestión de Recaudo; verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada acción, responsables, tiempos, puntos de control y documentos.

2. Resultado de la Auditoría

De las siete (7) observaciones comunicadas, cinco (5) presentan una probabilidad “probable” y una (1) una probabilidad “casi segura” para un impacto Mayor, por lo que la valoración del riesgo es Alto, y una (1) presenta una probabilidad “posible” y un impacto moderado, por lo que la valoración del riesgo es Medio, en tal sentido, se hace necesario que se definan y ejecuten planes de mejoramiento que coadyuven a minimizar la materialización de riesgos. Es importante asegurar la presentación a los Comités institucionales, según corresponda, de los hallazgos y del plan de mejoramiento establecido para los mismos, con el fin de contar con las herramientas necesarias para su seguimiento.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

NIVEL DE RELEVANCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	MEDICIÓN	ACCIONES A SEGUIR
	PROBABLE	MAYOR	ALTA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es DÉBIL.</p> <p>2. Gestión de Riesgos: Existen riesgos relevantes que están descubiertos o sin medida de tratamiento adecuada de acuerdo al nivel de riesgo inherente.</p> <p>Otros Aspectos evaluados: Existen desviaciones normativas en el proceso que comprometen el logro de los objetivos, y/o situaciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Intervención del Representante Legal y planes de mejoramiento liderados por la Subgerencia General</p> <p>Presentación de los riesgos y plan de acción a los Comités institucionales, según corresponda.</p> <p>Presentación de la observación y su plan de mejoramiento CICCI para su conocimiento y pronunciamiento.</p>

3. Procedimientos Realizados

De acuerdo con el alcance previsto, el desarrollo de la auditoría involucró la validación de aspectos relacionados con la gestión de recaudo, como la precisión en la facturación de billetería y por consiguiente la presentación de autoliquidaciones y pago de saldos por parte de los distribuidores para cada sorteo realizado, el control en el despacho o retención de billetería a los distribuidores, estado de cuenta de los distribuidores y la gestión adelantada con los distribuidores morosos, así como el seguimiento a los acuerdos de pago celebrados con los distribuidores en función de recuperar la deuda.

Para efecto de lo anterior se adelantaron los siguientes procedimientos:

- ✓ Revisión y análisis de información sobre el proceso, matriz de riesgos y de más normas concordantes.
- ✓ Entrevistas con los responsables del proceso y de la implementación de los controles (Profesional de cartera).
- ✓ Definición de muestra y solicitud de información relacionada con la gestión de la Unidad en desarrollo de los procedimientos correspondientes.
- ✓ Definición y validación de observaciones.

Con base en el análisis de la información presentada por la Unidad Financiera y Contable, se generaron las observaciones correspondientes; no obstante, en la socialización preliminar de dichas observaciones, la Unidad aportó nueva información que no fue presentada en su momento. Con lo anterior, se da lugar a la materialización del riesgo **Opinión de auditoría inapropiada** por la causa **“Omisión, inconsistencia o inoportunidad en la entrega de**

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

información” generando como consecuencia la **“1. Afectación de la credibilidad respecto de la labor de la OCI; 2. Inconsistencia de las recomendaciones y; 3. Incumplimiento de propósitos de la Auditoría”**, por lo anterior, se llama la atención al Área Responsable (Secretaría General- Unidad Financiera y Contable) en el sentido de garantizar la entrega de la totalidad de la información de manera oportuna.

Las observaciones de auditoría fueron comunicadas a la Unidad Financiera y Contable y a su equipo de trabajo, vía correo electrónico del 13 de julio de 2021, para efectos de revisión y formulación de los comentarios, junto con los soportes que se consideran pertinentes.

Posteriormente, en reunión virtual del 21 de julio de 2021, se escucharon los comentarios expuestos por el equipo de la Unidad Financiera y Contable, así como de la Secretaría General y Subgerencia General, unidades vinculadas al proceso auditado y se acordó, proceder a su revisión y, si se consideran fundados, la OCI realizará los ajustes correspondientes; en caso contrario se mantendrá la observación, mencionando los comentarios recibidos.

Transcurrida la reunión y una vez incorporadas las observaciones que se consideraron fundadas y mencionadas aquellas que se desestimaron, mediante oficio radicado 3-2021-901 _1 se remitieron las observaciones definitivas, junto con el formato para la formulación del plan de mejoramiento, para lo cual se concedió un término de cinco (5) días; se indicó que una vez transcurrido éste término, se procedería a la presentación del informe final, incorporando las acciones de mejora, si fueran propuestas por el área responsable.

Transcurrido el término indicado sin que el área responsable entregara el respectivo plan de mejoramiento, el informe que se presenta, incorpora las observaciones presentadas como resultado de la auditoría, con la anotación sobre la ausencia de plan de mejoramiento por parte del área responsable.

4. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

Observación 1. Deficiencias estructurales (caracterización de procesos, procedimientos, riesgos)

Calificación: Media



Criterio:

-Manual Operativo del MIPG, dimensión 3 (Gestión con Valores para el Resultado)

Revisados la caracterización y los procedimientos del proceso, se observan las situaciones descritas a continuación:

- a. Conforme a lo previsto en la caracterización del Proceso de Gestión de Recaudo, el objeto de este es el de **“Garantizar que los recursos del producto lotería se recauden oportunamente”**, y su alcance **“El proceso de recaudo inicia con el seguimiento y**

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

verificación de los pagos y termina con una gestión de cobro exitosa para la Lotería. Este proceso cubre el rubro de venta de lotería”.

De acuerdo con lo anterior, la gestión de cobro en la Lotería de Bogotá se encuentra prevista únicamente para distribuidores de lotería, sin tener en cuenta gestión de cobro de otros conceptos tales como, rifas y promocionales, sanciones administrativas, préstamos a empleados, arrendamientos, etc. Esta situación no permite la posibilidad de unificar las gestiones de cobro para los deudores de la entidad y posibilita que se presente incremento de cuentas por cobrar por conceptos diferentes a distribución de lotería.

a.1. En la caracterización del proceso de recaudo PRO310-338-1, vigente desde 12-07-2018, se listan los siguientes procedimientos: PRO-310-244-7 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CARTERA, PRO103-229-7 PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO y PRO103-228-7 RECAUDO DE CARTERA MOROSA.

No obstante, dentro de la estructura de procesos de la entidad, se identifican los procedimientos de PRO-310-244-8 GESTIÓN DE CARTERA, PRO-103-229-8 COBRO COACTIVO y PRO-103-386-1 COBRO PERSUASIVO, siendo este último, un procedimiento nuevo adoptado por la entidad; los dos primeros procedimientos enunciados dentro de dicha caracterización siguen vigentes y objetos de actualizaciones según se requiera, caso contrario al procedimiento de Recaudo de Cartera morosa. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia la desactualización de la caracterización del proceso, por la ausencia de una permanente revisión y verificación del proceso, que permita una mayor claridad y documentación de los procedimientos que actualmente lo conforman.

b. Con el fin de dar cumplimiento al objetivo ‘Gestión eficiente en el recaudo de cartera’ del procedimiento RO 310-244-7 Gestión de Cartera, la actividad 2 señala que la tesorera debe “Enviar diariamente a través del correo electrónico la información de bancos correspondientes a las consignaciones de los distribuidores, a cartera y a la jefe de la Unidad Financiera” y la actividad 6 precisa que se debe ‘Analizar sorteo comparando la autoliquidación contra cargue de premios y consignaciones al aplicativo’.

En la forma como actualmente se desarrollan las actividades mencionadas, y de acuerdo con lo mencionado por la profesional de cartera, todas las consignaciones que realizan los distribuidores llegan directamente por Tesorería, no obstante, cuando los distribuidores realizan transferencias para un determinado sorteo, se dificulta la actividad de verificación de los pagos toda vez que, no se pueden identificar con facilidad a que distribuidor pertenecen, lo que implica la comunicación directa por vía telefónica para realizar el dicho proceso de identificación.

Así mismo, y teniendo en cuenta que los distribuidores tienen la obligación contractual de cargar la liquidación para los sorteos por la opción de la página web de la entidad dispuesta para tal fin, no todos los distribuidores lo hacen, actividad que no permite que cada sorteo quede debidamente documentado por cada uno de los distribuidores que participaron, si se tienen en cuenta los expedientes (carpetas) creados para cada sorteo realizado. Adicional, en los casos en que los sorteos no presentan diferencias, es decir, se encuentran a paz y salvo, para el área de cartera no resulta pertinente la solicitud de dichos soportes, teniendo en cuenta que, para todos los casos se lleva el control del estado del distribuidor en lo referente a la facturación, cargue de premios y pagos, y los distribuidores que no hacen el envío de los mismos son pocos.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

b.1. Revisada la caracterización del procedimiento PRO-103-386-1 Cobro Persuasivo, se identifica lo siguiente:

- Se encuentra que, en la actividad cinco (5) “¿Se efectuó el pago total de la obligación?” se señala “...Si hubo pago total de la obligación pasa a la actividad 7. Hubo solicitud de acuerdo de pago pasa a la actividad 8...”; no obstante, al revisar las actividades enunciadas se encuentra que la actividad siete (7) se refiere a “Verificar si hubo solicitud de acuerdo de pago o facilidad de pago”, lo que no es razonable, teniendo en cuenta que, si la obligación fue cubierta en su totalidad, no habría lugar a la gestión del trámite de gestión de acuerdo de pago.

- Situación similar ocurre en la actividad once (11), donde se enuncia que si “Se encontraron bienes objeto de medida cautelar: Si ir a la actividad 16 y 17”; se evidencia que no existe continuidad en las actividades derivados del error en la numeración, ya que, de la actividad 11 pasa a la 14 y de esta, a la 17, las cuales hacen mención a las actuaciones llegado el caso de haber encontrado bienes objetos de medida cautelar.

Lo anteriormente evidenciado, refleja que la estructura general del procedimiento (representación gráfica e interacción de las actividades del proceso), presenta inconsistencias en la formulación de las actividades que lo conforman, además de, algunos problemas de redacción, que no permiten una adecuada interacción de las actividades dentro del procedimiento.

c. Para efectos de realizar seguimiento al desempeño del proceso, se tienen definidos dos indicadores:

- ID-15 Nivel de Recaudo de Cartera
- ID 16 Nivel de Oportunidad en el pago

Revisada la información publicada en la carpeta pública de planeación estratégica P:\Desempeño Procesos, el día 16 de junio del 2021, se encuentra que, desde febrero del 2020 a la fecha para el primer indicador (ID-15) y desde enero del 2019 para el segundo (ID-16), no se registra un reporte efectivo de los mismos (reporte incompleto y ausencia de análisis), con lo cual, no se cuenta con información oportuna y confiable que permita validar el comportamiento de la gestión de cartera en la entidad, que sirva de base para la toma de decisiones.

d. Respecto de la gestión de riesgos, se encuentra identificados dos riesgos:

RIESGO	CONTROL
RGC-30 Incremento de la cartera vencida	Retención de distribuidores.
	Cargue de consignaciones.
	Seguimiento de cobro persuasivo por parte de cartera.
	Revisión reporte premios leídos con cartera.
RGC-31 Estados de cuenta incorrectos	Cargue de consignaciones
	Revisión reporte premios leídos con cartera

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Dentro de las causas identificadas dentro de la matriz de riesgos al proceso, no se tiene en cuenta la asociada a la debilidad en la identificación de los deudores morosos y el reporte inoportuno de los mismos, lo cual deriva en la ausencia y/o falta de documentación de controles relativos al reporte de deudores morosos para la gestión del cobro por las diferentes vías dentro del marco legal vigente.

Causa: En criterio de esta Oficina, las observaciones planteadas, tienen origen en deficiencias conceptuales, metodológicas y operativas en la definición de los procesos y procedimientos y demás instrumentos necesarios, lo que no permite que las actividades actualmente desarrolladas y asociadas a los mismos estén debidamente documentadas, para un mejor seguimiento y control de la gestión del proceso.

Consecuencia: Como consecuencia de las situaciones advertidas, se expone a la entidad a la eventual materialización de riesgos identificados u otros eventos, no documentados, que afecten o amenacen el logro de los objetivos de los procesos objeto de revisión.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 2. Deficiencias en la estructuración del proceso de Gestión de Recaudo y sus procedimientos vinculados.

Calificación: Alto



Criterio:

- Manual Operativo del MIPG, dimensión 3 (Gestión con Valores para el Resultado)
- PRO310-338-1 Proceso Gestión de Recaudo
- PRO-310-244-7 Procedimiento Gestión de Cartera
- PRO103-386-1 Cobro Persuasivo
- PRO-103-229-8 Cobro Coactivo

1. Revisados la caracterización y los procedimientos del proceso, se observan las situaciones descritas a continuación:

Proceso/Procedimiento	Objetivo	Alcance
PRO310-338-1 Proceso Gestión de Recaudo	"Garantizar que los recursos del producto lotería se recauden oportunamente."	"El proceso de recaudo inicia con el seguimiento y verificación de los pagos y termina con una gestión de cobro exitosa para la Lotería. Este proceso cubre el rubro de venta de lotería."
PRO-310-244-7 Procedimiento Gestión de Cartera	"Gestión eficiente en el recaudo de cartera"	"Inicia con la generación de facturas, con la recepción del control de autoliquidación y reporte de cartera y finaliza con el recaudo de la cartera o el envío de la misma a Gestión Judicial".

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

PRO103-386-1 Cobro Persuasivo	<i>“Ejercer el control a la cartera morosa por las vías persuasivas, con el fin de obtener el pago voluntario de las acreencias a favor de la entidad, según la priorización vigente”.</i>	<i>“Inicia con la recepción del título constitutivo del valor a cobrar, con el estado respectivo de cuenta y culmina con el pago voluntario de la obligación y archivo del proceso o envío para cobro coactivo o ejecutivo”</i>
PRO-103-229-8 Cobro Coactivo	<i>“Establecer los pasos a seguir para obtener la recuperación de las obligaciones pendientes a favor de la entidad”.</i>	<i>“El procedimiento aplica para la recuperación de las obligaciones a favor de la Lotería de Bogotá, que inicia con el recibo del título ejecutivo y finaliza con el archivo del expediente. El propósito del presente documento es estandarizar los procedimientos, métodos, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades que a continuación se señalan a continuación”.</i>

El propósito del presente documento es estandarizar los procedimientos, métodos, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades que a continuación se señalan a continuación”.

- El objetivo del proceso de Gestión de Recaudo se circunscribe a los recursos del producto lotería, lo que excluye del alcance de la gestión de recaudo, a las demás obligaciones a favor de la entidad, relacionadas con recursos diferentes a los del producto loterías.

- Dentro del procedimiento PRO-310-244-7 Gestión de Cartera, cuyo alcance señala “...finaliza con el recaudo de la cartera o el envío de la misma a Gestión Judicial”, luego de verificar si existen distribuidores en mora (actividad 12), se remite a la secretaría general mediante memorando interno dejando constancia del cobro persuasivo realizado por cartera (correos electrónicos o cualquier información que apoye las actividades realizadas), para iniciar gestión del cobro jurídico, afectación de garantía y liquidación del contrato atípico si procede (actividades 13 a 18). En caso de recibir solicitud de acuerdo de pago por parte del distribuidor (actividad 19), se adelanta el trámite correspondiente para elaborar el mismo con base en la tabla de amortización, el cual debe ser firmado y comunicado al distribuidor, para luego iniciar con la verificación de que el distribuidor efectúe los pagos en las fechas estipuladas en el acuerdo de pago, actividad realizada por el área de cartera (actividades 20 a 26); el procedimiento culmina con el inicio del proceso de Demanda Judicial, en caso de que el distribuidor no haya cancelado la deuda.

En cuanto al procedimiento PRO103-386-1 Cobro Persuasivo se señala que el mismo “Inicia con la recepción del título constitutivo del valor a cobrar, con el estado respectivo de cuenta y culmina con el pago voluntario de la obligación y archivo del proceso o envío para cobro coactivo o ejecutivo”. Llama la atención que, dentro del presente procedimiento, las actividades 7 a la 10 hacen referencia a la gestión del trámite de acuerdo de pago que se encuentran a cargo del profesional de cartera y/o el profesional designado, y el jefe de la Unidad Financiera y Contable, situación que genera incertidumbre si se tiene en cuenta que en el procedimiento de Gestión de Cartera, las gestiones para dicho trámite recaen en la Secretaría General y Subgerencia General, algunas en acompañamiento con la Unidad Financiera y Contable y profesional de Cartera durante cobro jurídico, una vez culminado el proceso de cobro persuasivo por el profesional de cartera.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Lo anterior, además, no permite claridad entre los procedimientos vinculados al proceso de Gestión de Recaudo, toda vez que, permite la posibilidad de que el cobro persuasivo que se realiza específicamente en lo atinente a los distribuidores es diferente al que se realiza dentro del PRO103-386-1 Cobro Persuasivo para el recaudo efectivo de las acreencias a favor de la entidad, según la priorización vigente.

2. A la fecha la Lotería de Bogotá, no ha expedido formalmente un Reglamento Interno del Recaudo de Cartera; sobre este particular, la Ley 1066 de 2006, en su artículo 2° señala:

“ARTÍCULO 2o. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE TENGAN CARTERA A SU FAVOR. Cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán:

1. *Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.*
2. (...)

En relación con este aspecto, el Decreto 397 de 2011, Por el cual se establece el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones señala.

Artículo 1º. Ámbito de aplicación. Están obligados a aplicar el presente Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, las entidades y organismos del nivel Central de la Administración del Distrito Capital y el Sector de las Localidades, que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de éstas tengan que recaudar rentas o caudales públicos.

*Parágrafo. El presente Reglamento Interno de Recaudo de Cartera **podrá ser aplicable a las entidades y organismos del nivel descentralizado**, mientras son adoptados por los mismos.*

Así las cosas, el Reglamento Interno de Cartera de la Lotería no puede ser tomado en cuenta como documento soporte dentro de los procedimientos de PRO103-386-1 Cobro Persuasivo y PRO-103-229-8 Cobro Coactivo, como están enunciados en ellos, en tanto no se proceda con la aprobación y expedición formal de dicho reglamento.

Causa: En criterio de esta auditoría, las observaciones planteadas se originan en la ausencia de una adecuada orientación desde el punto de vista jurídico, que ha conllevado a mantener vacíos e inconsistencias en las normas internas y en los procesos y procedimientos relacionados con la gestión de la cartera de la entidad.

Consecuencia: Las situaciones descritas, además de exponer a la entidad a la materialización de los riesgos RGC-30 Incremento de la cartera vencida y RGC-31 Estados de cuenta incorrectos, vinculados al proceso de Gestión de Recaudo; pueden dar lugar a la imposición de sanciones de diversa índole, por el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 3. Deficiencias en el control de retención de billetería.

Calificación: Alto



Criterio:

- Manual de Distribuidores (Resolución 069 de 2013), artículos 18° y 19°.

Con base en la revisión de los memorandos de retención de billetería aportados por el área auditada objetos de la muestra, sorteos de los meses de junio y diciembre del 2020 y marzo del 2021, se evidenció que los distribuidores a los que se les suspende el despacho presentan mora en general de 1 sorteo previo, ya sea por pago o póliza sin actualizar; sin embargo, se encontraron casos de distribuidores de lotería virtual con más de 4 sorteos de más de 33 semanas o hasta de años anteriores en mora por algún concepto (billetería, premios, promocionales, póliza, o verificación de premios y consignaciones). A manera de ejemplo se citan algunos de los más representativos, indicando entre paréntesis cuántas semanas de mora representa cada sorteo:

a. GELSA- GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A- Bogotá:

- Sorteo 2545 (16-jul-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (19 semanas antes), 2545
- Sorteo 2546 (23-jul-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (20 semanas antes), 2545 (1 semana antes)
- Sorteo 2547 (30-jul-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (21 semanas antes), 2545 (2 semana antes)
- Sorteo 2566 (10-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (40 semanas antes), 2545 (21 semanas antes)
- Sorteo 2567 (17-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (41 semanas antes), 2545 (22 semanas antes)
- Sorteo 2568 (24-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (42 semanas antes), 2545 (23 semanas antes)
- Sorteo 2569 (31-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (43 semanas antes), 2545 (24 semanas antes)
- Sorteo 2579 (11-mar-2021) mora de 8 sorteos: 2267 (sorteo 2015), 2273 (sorteo 2015), 2274 (sorteo 2015), 2321 (sorteo 2016), 2325 (sorteo 2016), 2521 (sorteo 2019), 2533 (53 semanas antes), 2545 (34 semanas antes)

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

- Sorteo 2580 (18-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2577 (3 semanas antes), 2578 (2 semanas antes)
- Sorteo 2581 (25-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2577 (4 semanas antes), 2578 (3 semanas antes)

b. **GTECH - IGT Foreign Holdings Corporation Sucursal Colombia- Bogotá:**

- Sorteo 2545 (16-jul-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (20 semanas antes), 2533 (19 semanas antes), 2545 (1 semana antes)
- Sorteo 2546 (23-jul-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (21 semanas antes), 2533 (20 semanas antes), 2545 (1 semana antes)
- Sorteo 2547 (30-jul-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (22 semanas antes), 2533 (21 semanas antes), 2545 (2 semana antes)
- Sorteo 2566 (10-dic-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (41 semanas antes), 2533 (40 semanas antes), 2545 (21 semanas antes)
- Sorteo 2567 (17-dic-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (42 semanas antes), 2533 (41 semanas antes), 2545 (22 semanas antes)
- Sorteo 2568 (24-dic-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (43 semanas antes), 2533 (42 semanas antes), 2545 (23 semanas antes)
- Sorteo 2569 (31-dic-2020) mora de 3 sorteos: 2532 (44 semanas antes), 2533 (43 semanas antes), 2545 (24 semanas antes)
- Sorteo 2579 (11-mar-2021) mora de 3 sorteos: 2532 (54 semanas antes), 2533 (53 semanas antes), 2545 (34 semanas antes)
- Sorteo 2580 (18-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2577 (3 semanas antes), 2578 (2 semanas antes)
- Sorteo 2581 (25-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2577 (4 semanas antes), 2578 (3 semanas antes)

c. **LOTTI- COMERCIALIZADORA LOTTIRED SAS- Medellín:**

- Sorteo 2545 (16-jul-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (19 semanas antes), 2545
- Sorteo 2546 (23-jul-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (20 semanas antes), 2545 (1 semana antes)
- Sorteo 2547 (30-jul-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (20 semanas antes), 2545 (2 semana antes)
- Sorteo 2566 (10-dic-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (40 semanas antes), 2545 (21 semanas antes)
- Sorteo 2567 (17-dic-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (41 semanas antes), 2545 (22 semanas antes)
- Sorteo 2568 (24-dic-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (42 semanas antes), 2545 (23 semanas antes)
- Sorteo 2569 (31-dic-2020) mora de 2 sorteos: 2533 (43 semanas antes), 2545 (24 semanas antes)
- Sorteo 2579 (11-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2533 (53 semanas antes), 2545 (34 semanas antes)
- Sorteo 2580 (18-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2577 (3 semanas antes), 2578 (2 semanas antes)
- Sorteo 2581 (25-mar-2021) mora de 2 sorteos: 2577 (4 semanas antes), 2578 (3 semanas antes)

d. **CODES - CODESA- Cali:**

- Sorteo 2545 (16-jul-2020) mora de 2 sorteos: 2544 (1 semanas antes), 2545
- Sorteo 2546 (23-jul-2020) mora de 2 sorteos: 2544 (2 semanas antes), 2545 (1 semanas antes)
- Sorteo 2547 (30-jul-2020) mora de 2 sorteos: 2544 (3 semanas antes), 2545 (2 semanas antes)
- Sorteo 2566 (10-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2544 (22 semanas antes), 2545 (21 semanas antes), 2546 (20 semanas antes), 2547 (19 semanas antes), 2548 (18 semanas antes), 2549 (17 semanas antes), 2550 (16 semanas antes), 2557 (9 semanas antes)
- Sorteo 2567 (17-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2544 (23 semanas antes), 2545 (22 semanas antes), 2546 (21 semanas antes), 2547 (20 semanas antes), 2548 (19 semanas antes), 2549 (18 semanas antes), 2550 (17 semanas antes), 2557 (10 semanas antes)

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

- Sorteo 2568 (24-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2544 (24 semanas antes), 2545 (23 semanas antes), 2546 (22 semanas antes), 2547 (21 semanas antes), 2548 (20 semanas antes), 2549 (19 semanas antes), 2550 (18 semanas antes), 2557 (11 semanas antes)
- Sorteo 2569 (31-dic-2020) mora de 8 sorteos: 2544 (25 semanas antes), 2545 (24 semanas antes), 2546 (23 semanas antes), 2547 (22 semanas antes), 2548 (21 semanas antes), 2549 (20 semanas antes), 2550 (19 semanas antes), 2557 (12 semanas antes)
- Sorteo 2579 (11-mar-2021) mora de 8 sorteos: 2544 (35 semanas antes), 2545 (34 semanas antes), 2546 (33 semanas antes), 2547 (32 semanas antes), 2548 (31 semanas antes), 2549 (30 semanas antes), 2550 (29 semanas antes), 2557 (22 semanas antes)
- Sorteo 2580 (18-mar-2021) mora de 5 sorteos: 2550 (30 semanas antes), 2557 (23 semanas antes), 2577 (3 semanas antes), 2578 (2 semanas antes), 2579 (1 semana antes)
- Sorteo 2581 (25-mar-2021) mora de 5 sorteos: 2550 (31 semanas antes), 2557 (24 semanas antes), 2577 (4 semanas antes), 2578 (3 semanas antes), 2579 (2 semana antes)

En el caso particular de este distribuidor, en los memorandos de retención de los sorteos de diciembre del 2020 y marzo del 2021, enunciaban claramente que no se debía despachar la billetería, teniendo en cuenta que los sorteos identificados se encontraban en verificación de premios y consignaciones, y póliza desactualizada.

-. Si bien en los citados memorando de retención, se deja la nota “Se está autorizando el despacho a algunos distribuidores que tienen premios pendientes de cargue, teniendo en cuenta que se verifico en el listado de relaciones que ya están leídos, pendientes de ser verificados”, se puede evidenciar que en los mismos se relacionan sorteos con mora muy antigua por dicho concepto entre otros; el caso más representativo es el de GELSA, quien hasta el sorteo 2579, presentaba sorteos en mora de años anteriores (2015, 2016 y 2019) por concepto de premios en verificación y pagos.

Así, de acuerdo con lo anterior dos de los distribuidores de lotería virtual retenidos durante los sorteos objeto de análisis, fueron por concepto de verificación de premios y otro (GELSA-CODES), mientras que GTECH y LOTTI, por concepto de “premios y pago”.

Respecto a la observación, el profesional de cartera mencionó que los distribuidores al estar divididos en dos grupos (Lotería virtual y Lotería física), desde el área se puede llevar el control de la retención de la billetería únicamente para los distribuidores de lotería física, teniendo en cuenta que, para los de la lotería virtual se les debe hacer un tratamiento totalmente diferente, toda vez que, desde el área no se pueden retener, sin perjuicio de que se registren en los memorandos de retención para cada uno de los sorteos a realizar.

Adicional, el jefe de la Unidad de Financiera señaló que “se debe identificar cuál será la acción para tomar para la retención de dichos distribuidores, ya sea por el área de sistemas, la Subgerencia o la Unidad de Loterías”.

Dichos comentarios, no desvirtúan el sentido y alcance de la observación planteado, por lo tanto, la misma se mantiene.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Causa: La situación anteriormente descrita, evidencia deficiencias derivadas de la falta de oportunidad en el proceso de verificación y cargue de los premios reportados por los distribuidores y de verificación de otros conceptos (consignaciones) por parte de los funcionarios responsables de realizar cada una de dichas actividades, toda vez que, se siguen reportando sorteos muy antiguos en mora por dichos conceptos. Adicional, si se tiene en cuenta que dicha información es relevante para determinar el estado de cuenta de los distribuidores, y este a su vez, uno de los aspectos claves para la retención de billetería en cada sorteo, el no contar con un reporte de información real y completo, no permite una adecuada gestión del control de billetería.

Consecuencia: El hecho de continuar despachando billetería a los distribuidores que presentan mora muy antigua, permite la materialización del riesgo **RGC-30 Incremento de la cartera vencida** por la causa **"Despachos de billetería a distribuidores con incumplimiento de pago de acuerdo a los lineamientos de pago"** y sus potenciales riesgos de recuperación de cartera.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 4. Inconsistencias en el registro y reporte de información en el aplicativo comercial.

Calificación: Alto



Criterio: Conforme a lo previsto en el procedimiento PRO310:244-8 Gestión de Cartera, se entiende que toda la gestión de cargue de información que alimenta el estado de cuenta de los distribuidores, debe ser realizado por el aplicativo comercial, dejando actualizado cada uno de los registros de las consignaciones (responsable del área financiera) y cargue de premios y promocionales (responsable de la Unidad de Loterías) para cada uno de los sorteos en los que los distribuidores participan.

- PRO-410-206-10 Procedimiento Validación y Lectura De Premios Promocionales, actividad 10.
- Decreto 397 de 2011, 13°. Saldo contables de cartera, numeral e.

1-. En consulta realizada el 19/05/2021 en el aplicativo Administrativo, Financiero y Contable-modulo comercial-Cartera-Listados de Cartera, se generó reporte "Extracto de Sorteo No.2543 al 2585" que hace referencia al estado de cuenta de los distribuidores durante el periodo auditado, de acuerdo con lo expresado por el profesional de cartera; se observa que, debido a inconsistencias en los registros por diferentes conceptos, deben ser ajustados con reversiones, Notas Débito o Notas Crédito, generando a su vez saldos pendientes de pago por parte de los distribuidores o saldos a favor de éstos. A modo de ejemplo, se transcriben algunos de los registros mencionados:

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Dist.	Sorteo	Partida que origina el saldo	Saldo Sorteo
CORDO	2581	Abonos Promocionales sorteo 2582 Distribuidor: CORDO- R.9735. \$438.000 (02/05/2021) Abonos Promocionales sorteo 2582 Distribuidor: CORDO- R.9735. \$438.000 (02/05/2021) Doc. 90242413- N.D. Doble registro R.9735 promocionales CORDO – NDB \$438.000 (04/05/2021)	\$ 20.600
GANAR	2582	Abonos Promocionales sorteo 2582 Distribuidor: GANAR \$78.000 - R.9765 (02/05/2021) Abonos Promocionales sorteo 2582 Distribuidor: GANAR \$78.000 - R.9765 (03/05/2021) Doc. 90242402- N.D. Registro doble R-9765 promocionales – NDB \$78.000 (03/05/2021) Doc. 90242423- N.D. Doble registro R-9765 Promocionales GANAR – NDB \$ 78.000 (04/05/2021) Doc. 90242430 - Reversión N.D. Registro doble R-9765promocionales - NDB – NCR \$78.000 (06/05/2021)	\$1.200
LUINA	2579	Abonos Promocionales sorteo 2579 Distribuidor: LUINA R.9646 \$62.000 (18/03/2021) Abonos Promocionales sorteo 2579 Distribuidor: LUINA R.9646 \$62.000 (18/03/2021) Doc. 90242396- n.d. Promocional registrado doble – NDB \$62.000 (03/05/2021)	\$1.382.000
REDCO	2580	Abonos Promocionales sorteo 2580 Distribuidor: REDCO \$86.000 - R.9756 (02/05/20201) Abonos Promocionales sorteo 2580 Distribuidor: REDCO \$86.000 - R.9756 (02/05/20201) Doc. 90242419- N.D. Doble registro .9756 Promocionales REDCO – NDB \$86.000 (04/05/20201) Doc. 90242415- N.D. Doble registro R.9756 Promocionales REDCO – NDB \$86.000 (04/05/20201) Doc. 90242427. Reversión N.D. Doble registro .9756 Promocionales REDCO – NCR \$86.000 (06/05/2021)	\$9.198.000
VARUS	2574	Abonos Premios sorteo 2574 Distribuidor: VARUS R.114662. \$805.000 (07/03/20201) Abonos Premios sorteo 2574 Distribuidor: VARUS R.114664. \$805.000 (07/03/2021) Doc. 90242398 - N.D. Registro doble por premios – NDB \$805.000 (03/05/2021) Doc. 90242411. Traslado R.114662.Abonos Premios sorteo 2574 Distribuidor: VARUS – NDB \$805.000 (04/05/2021) Doc. 90242428 Reversión N.D. Registro doble por premios - NDB – NCR \$805.000 (06/05/2021)	\$92.000

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Según lo reportado por la profesional de cartera, cuando se presenció la situación de los registros dobles se realizaron los ajustes pertinentes desde cartera, así mismo se le notificó al área de sistemas y se realizó una reunión entre la Unidad Financiera y Contable, el ingeniero responsable, la jefe del área de Sistemas y la Gerente para revisión e identificación de la causa que origina la situación presentada.

Adicional, el jefe de la Unidad Financiera y Contable agregó que, *“el error se viene presentando al momento de verificar las relaciones de premios y promocionales ya que, en algunos casos, el sistema efectúa una carga doble de dichos premios. La causa de este error no es conocida por nosotros en la Unidad Financiera, los hechos fueron puestos en conocimiento de los ingenieros de la Lotería y de la jefe de la Unidad de Loterías para su solución”*.

De acuerdo a todo lo anterior, se evidencia que la información por conceptos de premios y promocionales, generada por el aplicativo comercial, en algunos casos carece de veracidad y objetividad, toda vez que presenta inconsistencias en el cargue por registros dobles, lo cual conlleva a que, desde el área de cartera, se deba realizar el correspondiente ajuste que genera saldos a favor o en contra de los distribuidores, y no refleje la realidad de los saldos que conforman cada una de las cuentas de los distribuidores para cada sorteo.

2-. En consulta realizada el 22/06/2021 en el aplicativo comercial, modulo cartera-Listado de cartera, el aplicativo permite generar entre otros reportes:

- Saldos a fecha (Documento Excel y en PDF)
- Conciliación (Documento Excel por distribuidor)
- Cartera vs Contabilidad (Documento Excel)

De acuerdo con lo anterior se procedió a generar reporte de “cartera vs contabilidad” a corte 31 de diciembre del 2020 (periodo julio-diciembre) y corte a 31 de marzo del 2021 de los distribuidores activos durante el periodo auditado. (Ver Tabla N°1. Comparativos saldos de cartera y contabilidad con corte a 30 de diciembre del 2020 y Tabla N°2. Comparativos saldos de cartera y contabilidad con corte a 31 de marzo del 2021, Observación N°4)

Tal y como se evidencia, los saldos a 31 de diciembre no se encuentran conciliados para ninguno de los distribuidores activos durante el periodo de consulta. De otra parte, en el reporte generado para el periodo comprendido entre enero y marzo del 2021, se evidencia diferencias entre los saldos registrados por ambas áreas, para la mayoría de los distribuidores activos, una vez se realiza el proceso de conciliación de los movimientos generados para cada uno de los sorteos dentro del periodo objeto de análisis.

Adicional, se evidencia la consolidación de los códigos pertenecientes a un distribuidor, mientras que, en los reportes generados desde el aplicativo, opción “Saldos a fecha” y opción “Conciliación”, la información perteneciente a los saldos se presenta de manera individual para cada uno de los códigos asociados a los distribuidores. (Ver Tabla N°3. Saldos a fecha, corte 31 de marzo del 2021, Observación N°4)

El profesional de contabilidad expresó que en lo que se refiere a las opciones para la generación de dichos reportes en el aplicativo, que es manejado por la profesional de cartera,

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

en la actualidad no se encuentra funcionando correctamente y por lo tanto, el proceso de conciliación se convierte en uno dispendioso, teniendo en cuenta que además de que el registro para el distribuidor en contabilidad, se asocia al NIT y no al código asignado y por ende, además de que se debe hacer esa clasificación, hay que tomar saldo por saldo reportado por cartera y realizar su respectiva conciliación para generar los registros contables asociados a la cuenta de cartera.

Así mismo, según lo reportado por la profesional de cartera, la situación actual con el aplicativo comercial descrita en el punto número 1, no ha permitido que se realice una adecuada conciliación entre el área de cartera y contabilidad.

De acuerdo con todo lo anterior, los reportes generados por el aplicativo asociados a los conceptos anteriormente descritos carecen de veracidad y objetividad, toda vez que presentan inconsistencias, lo cual conlleva a que la información que se reporta no refleje la realidad de los hechos a los que hace referencia.

Respecto a la observación, la Unidad Financiera y Contable señalo que, son los más perjudicados cuando las situaciones anteriormente mencionadas se presentan, debido a que si bien los registros que se realizan desde la Unidad de Loterías por cargue de premios, o las consignaciones por Tesorería quedan registrados una única vez, el sistema en el módulo comercial, opción de cartera los duplica, ellos deben generar un ajuste con notas débito o crédito, para resolver dichas inconsistencias identificadas en el estado de cuenta de los distribuidores.

Causa: La situación enunciada se origina en las deficiencias en la parametrización del sistema, toda vez que el mismo no permite que los registros por concepto de promocionales y premios estén libres de inexactitudes para un adecuado control de los estados de cuenta de los distribuidores, que a su vez no permite una adecuada conciliación con el área de contabilidad.

Así mismo, las deficiencias con las funciones específicas para la generación de los reportes referentes a saldos a fecha, conciliación y Cartera vs Contabilidad afectan el buen desarrollo de las actividades asociadas al proceso, toda vez que no reflejan información verídica y confiable para la toma de decisiones, lo que implica la realización de actividades alternas para la presentación de la información requerida, por no contar con un aplicativo funcional.

Consecuencia: Teniendo en cuenta las deficiencias presentadas en el aplicativo relacionadas al sistema, y que los ajustes solicitados para subsanar las mismas, se encuentran en proceso, esto no permite que todos los reportes que sean generados, asociados a los saldos y estados de cuenta de los distribuidores para un determinado corte de la vigencia y su respectiva conciliación con contabilidad, este libre de inconsistencias e inexactitudes y por tanto sea información verídica y confiable para un adecuado control sobre los mismos y toma de decisiones, exponiendo a la entidad a la materialización del riesgo **RGC-31 Estados de cuenta incorrectos** por la causa **“Inconsistencias en la parametrización del sistema”**.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Observación 5. Deficiencias en los controles establecidos para la gestión del Cobro Persuasivo.

Calificación: Alto



Criterio: Conforme a lo previsto en el procedimiento PRO103-386-1 Cobro Persuasivo, se entiende que toda la gestión del trámite del cobro por las vías persuasivas, deber ser realizado por el profesional de cartera, desde el momento en que se genere una obligación clara y expresa a favor de la entidad dentro del marco legal vigente.

En razón de dar cumplimiento al objetivo “Ejercer el control a la cartera morosa por las vías persuasivas, con el fin de obtener el pago voluntario de las acreencias a favor de la entidad, según la priorización vigente” del procedimiento PRO103-386-1 Cobro Persuasivo, las actividades 1 a la 3 señalan respectivamente:

*“1. **Recibir información cartera caracterizada, calificada y priorizada.** Recibir todos los documentos que contengan una obligación clara, expresa y exigible a favor de la entidad. El profesional encargado recibe los títulos ejecutivos o acreencias, registrándolos en el sistema o carpeta creada para tal fin. Revisa cada acto administrativo, registra el tipo de sanción, multa o acreencia y la fecha de ejecutoria; verifica el número de folios relacionados. Comparar la cartera contra la cartera anterior para determinar la entrada y salida de registros, identificar los registros para depuración de cartera y para determinar el cobro”.*

*“2. **Definir estrategias y plan operativo.** De acuerdo con la cartera que se haya asignado se determinará las acciones a desarrollar, teniendo en cuenta la información disponible y estableciendo los formatos a utilizar dependiendo de la estrategia de comunicación: guion para llamada de cobro, plantilla para oficio de cobro, o correo electrónico, guion de invitación. (...)”*

*“3. **Inicio cobro persuasivo.** El primer oficio se enviará por correo electrónico o en físico dentro de los diez 10 días siguientes al reparto del expediente. Así mismo se realizarán llamadas telefónicas (si se tiene número telefónico del deudor)”*

El funcionario encargado elaborará el documento, y pasará para la firma de la jefe de Unidad Financiera y Contable. Se deberá otorgar un término prudencial de cinco (5) días contados a partir del recibo de la comunicación para que el deudor se manifieste o transcurrido el tiempo de dos meses de reiterar la fase persuasiva, se dará inicio a la investigación de bienes. Si el deudor se manifiesta pasa a la actividad 5”.

Realizado el seguimiento de las actividades descritas para el procedimiento, en el manual de procesos y procedimientos de la Entidad, previamente fue solicitada la información a la Secretaría General mediante correo electrónico el día 20/05/2021 entre otras cosas, evidencia de la gestión de cobro persuasivo adelantada durante el periodo auditado y luego en comunicación reiterativa el 08/06/2021; teniendo en cuenta la comunicación telefónica entablada con el profesional de cartera, persona responsable del reporte de dicha información el día 08/06/2021, comunicó que las gestiones del cobro persuasivo son adelantadas mediante envío de correos electrónicos diarios a los distribuidores, comunicando las diferencias presentadas en cada uno de los sorteos por saldos o premios, lo que representa un volumen de información considerable para reportar a la profesional de Secretaría General, responsable de

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

consolidar la información para dar respuesta adecuada al requerimiento en su totalidad. Por consiguiente, se acuerda que dicho reporte sea remitido directamente al auditor para su respectiva verificación y análisis.

No obstante, una vez revisada la información reportada se remite comunicación el día 09/06/2021 al profesional de cartera con copia a la Secretaría General, informando que la información previamente enviada (36 correos reenviados) como muestra de evidencia del cobro persuasivo a los distribuidores que se adelanta en el área de cartera, no permitía un análisis crítico a la misma gestión, teniendo en cuenta que, se debería contar con expedientes debidamente organizados y separados por cada uno de los distribuidores que reflejen cada una de las comunicaciones enviadas en el desarrollo de dicho cobro y por tanto, no podía ser aceptada como respuesta al requerimiento solicitado ante la Secretaría General, para el desarrollo de la presente auditoría; comunicación que no fue atendida en su momento.

Luego, ante la solicitud de aclaración el día 11/06/2021 vía correo electrónico de parte de la Secretaría General sobre si el reporte de información por parte del profesional de cartera al requerimiento solicitado cumplía con la adecuada respuesta al mismo, se le remite el mismo día comunicación enviada al profesional de cartera frente al mismo para las consideraciones a que tuvieran lugar.

Finalmente, el 16/06/2021 el profesional de cartera remite nuevamente quince (15) documentos que relacionan las comunicaciones vía correo electrónico, como cuenta del resumen de la gestión de cobro por vías persuasivas adelantada por el área de cartera (Correos electrónicos en formato PDF, consolidado en la carpeta Evidencias Cobro Persuasivo). (Ver Tabla N°1. Detalle Cobro persuasivo, Observación N°5)

De lo anterior, se puede evidenciar que dos de los correos no hacen referencia a cobros para pagos de obligaciones por parte de los distribuidores, sino a otros conceptos relacionados a los sorteos. Además, de que la información reportada no da cuenta efectiva, de la gestión que se debe realizar para el proceso de cobro por vías persuasivas, sumado a una posible falta de trazabilidad y evidencias de la gestión adelantada para dicha gestión.

Frente a la observación, la Unidad Financiera y Contable señaló que, la cantidad de actividades que debe realizar el profesional de cartera asociadas al proceso de gestión de recaudo no permite el tiempo para la implementación de los expedientes para cada uno de los distribuidores, por cada uno de los correos enviados en función de documentar toda la gestión de cobro persuasivo que se realiza. No obstante, señala la posibilidad de implementar estrategias a implementar en el proceso de envío de comunicaciones vía correo electrónico que facilite el filtro de los mismos, cuando se necesite revisar el histórico de las comunicaciones enviadas.

Lo anterior, no desvirtúa el sentido y alcance de la observación, por tal razón la observación se mantiene.

Causa: Si bien dentro del proceso de cobro persuasivo en la actividad 2 “Definir estrategias y plan operativo”, se menciona que como registro o evidencia se debe dejar una base de seguimiento de procesos, constancia de llamada, correos, oficios, no se determina que los mismos deberían ser archivados en expedientes debidamente separados y documentados por

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

cada uno de los deudores, en este caso distribuidores, de tal forma que facilite el acceso a los mismos cuando se necesite revisar el histórico de los cobros realizados por vías persuasivas por los diferentes conceptos que adeuden.

No obstante, la situación enunciada se origina en la falta de rigurosidad (autocontrol), no solo por parte de los servidores responsables de llevar a cabo todas las actividades contempladas dentro del proceso de cobro por vías persuasivas, sino también de la Unidad Financiera y Contable, en el sentido de no prever que, por el grado de volumen de información generada en la realización de dichas actividades, es necesario la adopción de mecanismos y controles que permitan llevar los registros y evidencias adecuadamente organizadas y documentadas.

Consecuencia: En la forma como actualmente se desarrollan las actividades mencionadas, en donde las comunicaciones enviadas a los distribuidores por diferencias presentadas luego del análisis de cada sorteo comparando la autoliquidación contra cargue de premios y consignaciones al aplicativo, son de carácter diario vía correo electrónico enviados por el profesional de cartera de acuerdo a lo definido dentro del procedimiento, el no contar con expedientes por cada distribuidor, donde se evidencien las citadas comunicaciones así como las respuestas a las mismas si se presentan, no permite una adecuada trazabilidad y documentación de una de las actividades establecidas dentro del respectivo proceso.

Además, si se tiene en cuenta que, dentro del procedimiento PRO310:244-8 Gestión de Cartera, en la actividad 12 al momento de informar a la Secretaría General de los distribuidores en mora se debe dejar constancia del cobro persuasivo “(correos electrónicos o cualquier información que apoye las actividades realizadas por el profesional de cartera)”, no contar con toda la información debidamente organizada y archivada por cada caso, puede generar vacíos en el reporte de información, demoras en los procesos de cobro persuasivo y coactivo, y pérdidas de competencia y por tanto no dar cuenta efectiva de las actividades realizadas, incumpliendo en parte con el objetivo del procedimiento adoptado, por la deficiencia en la **no existencia de un control definido** para evitar que situaciones imprevistas como la enunciada, afecten el buen desarrollo de las actividades previstas dentro del procedimiento.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 6. Deficiencias relacionadas con la oportunidad y efectividad de los distribuidores para cancelar las deudas contraídas con la entidad, en función del cumplimiento de los acuerdos de pago celebrados, contemplados dentro del Procedimiento de Cobro persuasivo.

Calificación: Alta



Criterio:

- Decreto 808 del 04 de junio del 2020, artículo 4. Acuerdos de pago con distribuidores de lotería.
- Circular informativa No. 33 de 2020, expedida por la Lotería de Bogotá.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

- Ley 1066 de 2006, artículo 2, numeral 6°.
- Decreto 397 de 2011, Por el cual se establece el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, artículo 16°. Resolución de otorgamiento de la facilidad de pago.
- Acuerdos de pago suscritos por la Lotería de Bogotá y el distribuidor, Clausula Cinco. CLÁUSULA ACELERATORIA.

Dentro del proceso PRO-103-386-1 COBRO PERSUASIVO, las actividades de la 7 a la 10, hacen referencia a la ejecución de los acuerdos de pago o facilidades de pago, que la Lotería de Bogotá puede conceder a los distribuidores bajo la normatividad aplicable, con previo análisis a la solicitud presentada por el distribuidor para subsanar las deudas contraídas por los mismos.

De acuerdo con la información entregada por la Secretaría General, la Subgerencia General reportó doce (12) acuerdos de pago celebrados en el mes de diciembre del año 2020 entre la Lotería de Bogotá y los distribuidores en marco de la normatividad vigente, con el objetivo de subsanar la deuda contraída por el distribuidor derivada de la billetería vendida de los sorteos 2533, 2534 y 2535 realizados en el mes de marzo.

Teniendo en cuenta que la actividad 9 de dicho procedimiento señala “Cruzar la base de pagos y/o cartera contra la base de facilidades de pago otorgadas...”, y de acuerdo con el control de dichos acuerdos, llevado por el profesional del área de cartera (documento Excel- Detalle cartera) con corte a 26 de mayo. (Ver Tabla N°1. Ejecución Acuerdos de pagos celebrados, Observación N°6)

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que los acuerdos de pago celebrados entre las dos partes, no se vienen cumpliendo efectivamente dentro de las condiciones pactadas inicialmente por parte de los distribuidores. A continuación, se describe algunas de las situaciones evidenciadas dentro del análisis realizado por la OCI:

-. Nueve (9) de los doce acuerdos de pago celebrados (distribuidores-Código: CRIBA-DAVID-DORIS-HUBOY-MULBA-PEDRO-RABAL-SILVI y WILLI), que tenían contemplado el último pago en el mes de mayo de la presente vigencia, de acuerdo con lo pactado, presentan lo siguiente:

- a. El pago de las cuotas, no se han cumplido efectivamente por parte de los distribuidores, si se tiene en cuenta que se vienen realizando con valores y en fechas diferentes a los acordados. (Ver Tabla N°2. Detalle de los acuerdos celebrados con los distribuidores, Observación N°6)

Para el distribuidor con código MULBA, además se evidencia un pago de \$100.000 efectuado el 20/05/2021 por concepto del incentivo “Subiendo Nivel I”, y en el caso particular de SILVI, un pago por valor de \$1.000.000 efectuado el 21/12/2021 presentando, además inconsistencias en el reporte de información.

- b. No se evidencia pago de las cuotas acordadas, o se evidencia un solo pago como cuota para cubrir las cuotas anteriores que no se cancelaron en su debido momento. (Ver Tabla N°3. Detalle de los acuerdos celebrados con los distribuidores, Observación N°6)

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

Como se puede observar, para el distribuidor con código PEDRO no hay evidencia que haya realizado el pago de ninguna de las cuotas, mientras que para RABAL el valor reportado por \$1.072.520 como pago realizado el 09/03/2021 corresponden a las primeras cuatro (4) cuotas que debían ser canceladas en fechas diferentes cada una.

- Los dos (2) acuerdos con fecha de cumplimiento para diciembre de la presente vigencia (distribuidores-Código: DICHA y VARUS), y el acuerdo previsto para abril del año 2022 (distribuidor-Código: LAFOR), presentan las mismas situaciones descritas anteriormente.

Frente a la observación, la Unidad Financiera y Contable señalo que, si bien los acuerdos de pago son para cumplirse, hay situaciones particulares para cada distribuidor que están sustentadas por el Subgerente General cuando no se pueden realizar los pagos definidos en las fechas estipuladas, por lo tanto, se presenta la disyuntiva de que si es necesario ceñirse a lo que esta textualmente escrito para hacer cumplir la normatividad o se tiene en cuenta el propósito y objetivo de la entidad como empresa que depende de la venta de lotería para la generación de recursos. Adicional, de que no todos los distribuidores son cumplidos en temas relacionados con los pagos, a pesar de que, diariamente se realiza la gestión de cobro relacionada con los acuerdos de pago.

Así mismo, el 22 de julio el profesional de cartera hace envío de un documento que contiene el estado de los acuerdos de pago actualizados a dicha fecha. (Ver Tablas de la N°4. a N°17, Observación N°6)

Una vez analizada la información remitida por el área de cartera, en respuesta a la reunión de validación de las observaciones llevada a cabo el 21 de julio del 2021, se evidencia en primer lugar, el detalle del estado de trece acuerdos de pago, uno más de diferencia (CORDO), frente a los doce inicialmente reportados. En segundo lugar, se destaca la gestión de cobro que ha venido realizando el área en materia de los acuerdos de pago celebrados con los distribuidores señalados anteriormente, toda vez, que a la fecha la entidad logró recaudar la deuda contraída para los sorteos realizados en el mes de marzo tal y como se pretendía con la celebración de dichos acuerdos (CRIBA-SILVI-DAVID-DORIS).

Para los demás distribuidores, se viene adelantado la gestión y seguimiento a las facilidades de pagos, tal y como se tiene contemplado en la actividad del procedimiento de Cobro Persuasivo adoptado por la entidad, lo que ha permitido un avance significativo en la materia, no obstante, se reitera lo señalado anteriormente en relación con que algunos distribuidores vienen realizando pagos por valores y en fechas diferentes a las estipuladas en los acuerdos de pago, que afectan la validez de los mismos, en el sentido en que, si se estipulan unas condiciones y periodos de pago, el objetivo es que se cumplan al mismo tiempo en que se recupera la deuda a favor de la entidad; así mismo, evidenciando el incumplimiento en la cláusula aceleratoria incluida dentro de cada uno de dichos acuerdos, que pueden derivar en problemas de tipo disciplinario y jurídico por el no cumplimiento.

Por tanto, lo anterior no desvirtúa el sentido y alcance de la observación, por tal razón la misma se mantiene.

Causa: La situación enunciada se origina de una parte en deficiencias relacionadas con la oportunidad y efectividad de los distribuidores para cancelar las deudas contraídas con la

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

entidad, de acuerdo con las condiciones estipuladas dentro de los acuerdos de pago celebrados, y de otra a las actuaciones cuando dichas situaciones se presentan por parte de la Unidad Financiera y Contable, teniendo en cuenta, que por ser la entidad una empresa industrial que depende de la venta de loterías para la generación de recursos para la salud, retener a los distribuidores que son quienes le colaboran a la entidad, afectaría en parte con el objetivo primordial de la entidad.

Consecuencia: Tal y como se prefiere en los citados acuerdos de pago, el incumplimiento en el pago de dos (2) de las cuotas es causal de terminación unilateral del acuerdo de pago, otorgándole a la entidad la potestad de exigir el pago inmediato de las cuotas pendientes, dando continuidad al proceso de cobro coactivo; situación a la que no se le ha dado cumplimiento, si se tiene en cuenta el comportamiento de los pagos reflejados por los distribuidores, en los que se evidencian pagos por valores y en fechas diferentes a lo contemplado dentro de dichos acuerdos. Adicional, que en el control que se lleva los incentivos como el de “Subiendo Nivel I”, sean registrados como parte de pago de las cuotas, evidencia la aceptación de pagos por conceptos diferentes a los estipulados dentro del acuerdo de pago.

De otra parte, es cierto que el incumplimiento por parte del distribuidor genera que se profiera la Resolución de Incumplimiento de una Facilidad de Pago, lo que da lugar al reinicio del cobro, como se señala dentro del procedimiento de Cobro Persuasivo, la entidad debería asegurar el cumplimiento de las facilidades de pago acordadas para lograr un efectivo recaudo y evitar la prescripción de la deuda que, de lugar al inicio del cobro por otras vías, exponiendo a la entidad a la materialización del riesgo **RGC-30 Incremento de la cartera vencida** por la causa **“Falta de diligencia en los procesos de cobro persuasivo y coactivo”**.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Observación 7. Deficiencias en la Gestión de cartera de la entidad.

Calificación: Alto



Criterio:

- PRO310:244-8 Gestión de cartera.

En reunión adelantada con la persona encargada del área de cartera el día 19 de mayo del 2021, para el conocimiento del proceso, conocimiento de cada una de las actividades desarrolladas y el manejo del aplicativo comercial en lo atinente a cartera, las situaciones que a continuación se enuncian fueron expuestas en el marco de la entrevista de dicha reunión:

1. La profesional responsable de la cartera recibió el cargo el 1 de julio de 2020 con información con corte a diciembre de 2019; la información de enero a julio fue reconstruida en una base de datos de Excel que es la que actualmente soporta todos los movimientos de la cartera, como herramienta para el control del detalle del estado de cuenta de los distribuidores, lo que evidencia una desactualización o actividades no descritas dentro del procedimiento; se destaca la labor de la profesional actual, en buscar ese tipo de control

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

- para subsanar las deficiencias en el recaudo de cartera.
2. No se adelantó una entrega del cargo, situación que genera un alto riesgo dada la naturaleza del mismo.
 3. La información entregada por los distribuidores no siempre está organizada y detallada lo que dificulta la gestión de la cartera, especialmente la relacionada con los promocionales y/o pago de sorteos anteriores.
 4. La herramienta de autoliquidaciones requiere algunas mejoras que permitan mayor detalle en la información reportada por los distribuidores.
 5. Algunos de los distribuidores no hacen envío de las autoliquidaciones cuando los sorteos no presentan diferencias, entendiéndose así que, los sorteos se encuentran en paz y salvo.
 6. A la fecha, no se ha podido realizar una adecuada conciliación con contabilidad, entre otras razones, por la deficiencia en los registros dobles en el aplicativo por cargues dobles de premios y a su vez, la identificación, revisión y depuración de dichos saldos que le permita a la Unidad Financiera y Contable contar con información real y verídica del estado de cuenta de los distribuidores, situación por la que se presentó un requerimiento al ingeniero responsable en su momento, para la solución de los inconvenientes, según correspondiera; así mismo aún no se ha adelantado la gestión de identificación de los funcionarios responsables para la actividad de conciliación.

Causa: Las situaciones anteriormente descritas, obedecen a deficiencias derivadas en primer lugar de la inadecuada planificación y organización para la entrega del cargo al funcionario responsable de la gestión de cartera, lo mismo que, a la ausencia de controles para prevenir que situaciones como las descritas, afecten el buen desarrollo de las actividades que se adelantan dentro del proceso.

Consecuencia: Como consecuencia de las situaciones advertidas, se expone a la entidad a la eventual materialización de riesgos identificados u otros eventos no documentados, que afecten o amenacen el logro de los objetivos del proceso y procedimientos objeto de revisión.

Plan de Mejoramiento: El área no formuló plan de mejora; el mismo deberá ser presentado con posterioridad al presente informe.

Recomendaciones

- ✓ Se hace necesario revisar la secuencia lógica y la completitud del contenido de los procedimientos con el fin que consideren la totalidad de las operaciones que se llevan a cabo en la entidad, que identifiquen con precisión las situaciones que impidan el despacho de billetería, que indiquen la oportunidad en que se considera la suspensión del despacho y que incluya la totalidad de las acciones a realizar ante la materialización de los riesgos identificados.
- ✓ Garantizar la alineación con los estándares definidos en el Manual Operativo del MIPG, la Guía de Riesgos del DAFP y demás documentos de referencia.
- ✓ Validar las acciones a realizar, en lo relacionado con las obligaciones contractuales a

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

cargo de los distribuidores para la participación en cada uno de los sorteos, sin perjuicio del objetivo primordial de la entidad para la generación de recursos para la salud.

- ✓ Adelantar, en asocio con la Oficina de Planeación y con la intervención de todas las áreas vinculadas, la revisión y ajuste de los documentos básicos de los procesos objeto de auditoría (caracterizaciones, procedimientos, indicadores, riesgos y controles,)
- ✓ Expedir, con la mayor brevedad posible, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, atendiendo las disposiciones de la Ley 2066 de 2006 y demás normas reglamentarias, garantizando que el mismo defina el trámite adecuado para las diferentes tipologías de cartera propias de la entidad, o en su defecto, adoptar transitoriamente, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital, establecido en el Decreto 397-2011, de conformidad con el parágrafo del art. primero.
- ✓ Adelantar, en asocio con la Oficina de Planeación y con la intervención de todas las áreas vinculadas, la revisión y ajuste de los procedimientos con el fin de identificar el mecanismo más apropiado para establecer términos de retención de billetería para los casos de mora en remisión de premios, mora en la remisión de promocionales, mora en el pago de billetería, y/o mora por combinación de los conceptos mencionados, para brindar tratamiento diferenciado en cada caso.
- ✓ Así mismo, determinar en asocio con las áreas vinculadas el tratamiento de retención de billetería para los distribuidores de lotería virtual, bajo el entendido que desde la unidad financiera-área de cartera no se pueden retener, porque su tratamiento es totalmente diferente al de los distribuidores de lotería física.
- ✓ Evaluar, en asocio con la intervención de todas las áreas vinculadas la posibilidad de implementar la aplicación de los pagos realizados por los distribuidores a su deuda más antigua, con el fin de mantener en cartera únicamente las cuentas por cobrar más recientes.
- ✓ Evaluar la posibilidad de implementar un desarrollo de sistemas que realice el cruce de información de manera automática para asegurar la identificación de la liquidación total de cada sorteo
- ✓ Asegurar la adecuada trazabilidad de la gestión de verificación adelantada.
- ✓ Teniendo en cuenta que la situación expuesta actualmente se encuentra en seguimiento y observación por los procesos involucrados, es necesario que desde la Unidad Financiera-área de cartera se garantice que todos los ajustes que sean necesarios para subsanar las deficiencias presentadas en el aplicativo, sean efectivos y realizados a la mayor brevedad posible, a fin de evitar que dichas situaciones sigan presentándose, dificultando el buen desarrollo de las actividades asociadas al proceso y el control adecuado de los estados de cuenta de los distribuidores.
- ✓ Revisar y ajustar el procedimiento de Cobro Persuasivo, con el fin de establecer claramente que los registros y evidencias adelantadas durante las actividades de cobro persuasivo, deban quedar archivados en expedientes debidamente separados y documentados por cada uno de los deudores, en este caso distribuidores, de tal forma que facilite el acceso a los mismos cuando se necesite revisar el histórico de los cobros realizados por vías persuasivas por los diferentes conceptos que adeuden.
- ✓ Realizar un análisis y/o estudio de cargas laborales de los cargos que actualmente conforman el área de cartera, a fin de establecer si todas las actividades que actualmente realiza el profesional de cartera están definidas para un solo funcionario, o si es necesario la contratación de nuevo personal para suplir las necesidades del área y

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX



- una adecuada segregación de funciones.
- ✓ Identificar alternativas y/o estrategias con las cuales garantizar una mayor oportunidad y efectividad en los pagos realizados por los distribuidores en relación con los acuerdos de pago, a fin lograr un recaudo efectivo y evitar incumplimientos que desencadenen prescripción de las deudas y, por ende, la materialización de los riesgos identificados u otros no identificados dentro del proceso.
 - ✓ Analizar si los acuerdos de pago, es el documento adecuado para garantizar a la entidad el efectivo recaudo de las deudas contraídas por los distribuidores, con el fin de evitar que situaciones como las anteriormente descritas vuelvan a presentarse, que luego puedan originar sanciones de tipo administrativo, fiscal o jurídico por parte de entes de control, por no asegurar el cumplimiento de los mismos.
 - ✓ Revisar de manera detallada la Gestión de Cartera de la entidad, a fin de identificar oportunidades de mejora, así como controles que contribuyan a subsanar las situaciones anteriormente descritas y a la prevención de nuevas situaciones similares, que no permitan un buen desarrollo de las actividades, que a su vez comprometan el logro de los objetivos del proceso.
 - ✓ Elaborar y ejecutar las actividades precisas con el fin de ajustar, corregir y/o subsanar los hallazgos descritos y los controles asociados; como medidas preventivas necesarias para la mitigación de los riesgos.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA	CÓDIGO:	XXX
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	XX/XX/XXXX

2. Anexo 1. Criterios para la Valoración de Observaciones de Auditoría

CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE AUDITORÍA					
NIVEL DE RELEVANCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	MEDICIÓN	ACCIONES A SEGUIR
	EXCEPCIONAL	IN SIGNIFICANTE	BAJA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es FUERTE.</p> <p>2. Gestión de Riesgos: Los riesgos relevantes identificados se encuentran adecuadamente gestionados y dentro de los intervalos de tolerancia definidos por Lotería de Bogotá.</p> <p>3. Otros Aspectos evaluados: No se identifican aspectos sobre los asuntos evaluados que puedan comprometer la buena operación del proceso para el cumplimiento de sus objetivos, ni situaciones que puedan ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>No se requiere definir acciones de mejora sobre los asuntos evaluados.</p> <p>Mantener un adecuado control interno y buscar la optimización del proceso con el mejoramiento continuo.</p>
	IMPROBABLE	MENOR	BAJA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es FUERTE.</p> <p>2. Gestión de Riesgos: Los riesgos relevantes identificados se encuentran adecuadamente gestionados y dentro de los intervalos de tolerancia definidos por Lotería de Bogotá.</p> <p>3. Otros Aspectos evaluados: Existen oportunidades de mejora en el proceso para llevarlo a un nivel de desempeño satisfactorio que asegure el cumplimiento de sus objetivos, y/o en algunas situaciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Definir acciones de mejoramiento ajustando las observaciones reportadas mediante procedimientos de rutina.</p> <p>La prioridad en la implementación de las recomendaciones es discrecional del dueño del proceso.</p>
	POSIBLE	MODERADO	MEDIA	<p>Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para el riesgo es MODERADA.</p> <p>Gestión de Riesgos: Existen riesgos relevantes no identificados matriz del proceso, o que requieren actividades de control complementarias.</p> <p>Aspectos evaluados: Existen debilidades en el proceso que podrían comprometer el logro de sus objetivos, y/o algunas acciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Definir acciones de mejoramiento ajustando las observaciones reportadas.</p> <p>Necesita atención del dueño del proceso para la gestión del tratamiento, y seguimiento de la Subgerencia General.</p> <p>Monitoreo y seguimiento dentro de la gestión normal del proceso.</p>
	PROBABLE	MAYOR	ALTA	<p>3. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es DÉBIL.</p> <p>4. Gestión de Riesgos: Existen riesgos relevantes que están descubiertos o sin medida de tratamiento adecuada de acuerdo al nivel de riesgo inherente.</p> <p>5. Otros Aspectos evaluados: Existen desviaciones normativas en el proceso que comprometen el logro de los objetivos, y/o situaciones que pueden ocasionar la materialización de riesgos según los criterios de impacto.</p>	<p>Intervención del Representante Legal y planes de mejoramiento liderados por la Subgerencia General</p> <p>Presentación de los riesgos y plan de acción a los Comités institucionales, según corresponda.</p> <p>Presentación de la observación y su plan de mejoramiento CICC</p>
	CASI SEGURO	MAYOR	ALTA	<p>1. Evaluación de Controles: La solidez del control evaluado para mitigar el riesgo es muy débil</p>	<p>Requiere acción inmediata, atención del Representante y del CICC</p>