

Bogotá D.C.,

Dependencia destino PRESIDENCIA



Memorando Interno No. 20181400028463

Fecha: 2018-02-12 14:50:49

Folios: 15

MEMORANDO INTERNO

PARA: JUAN B. PÉREZ HIDALGO
Presidente

ERWIN FABÍAN ÁLVAREZ ROJAS
Jefe Oficina Asesora Planeación

SARA SANDOVNIK MORENO
VP Desarrollo Organizacional

DIANA BLANCO GARZON
VP Desarrollo Comercial

LUIS ALFREDO GOMEZ GUERRERO
VP de Operaciones

SERGIO ANDRÉS SOLER ROSAS
Jefe Oficina De Tecnología De La Información

FEDERICO ALFONSO NÚÑEZ GARCÍA
Jefe Oficina Jurídica

DE: JAIRO CELIS PARDO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2017

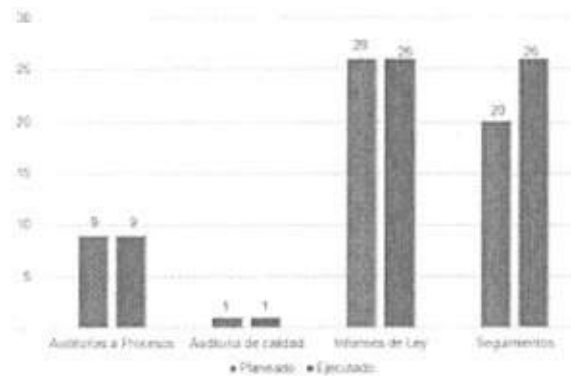
En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, remito el informe de las actividades desarrolladas por esta Oficina durante la vigencia 2017, el cual contiene algunas de las recomendaciones realizadas para optimizar el Sistema de Control Interno y avanzar en la mejora continua de la Entidad.

En el documento anexo se encuentra el detalle de las actividades desarrolladas, las recomendaciones efectuadas y las acciones adelantadas por los responsables.

Teniendo como referente el Programa de Auditoría aprobado para la vigencia 2017; se obtuvo siguiente resultado:



Ejecución Programa de Auditoria 2017



1. Auditorías:

Se efectuaron las siguientes auditorías a los Macro procesos de:

- ✓ Tecnología de la Información
- ✓ Contratación Misional
- ✓ Control a las Operaciones Ilegales
- ✓ Administración de Recursos Financieros y Recaudo y Transferencia.
- ✓ Innovación y Desarrollo de Mercados
- ✓ Gestión Contractual
- ✓ Gerencia Estratégica
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Archivo y Correspondencia

Adicionalmente se realizó la Auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009

Teniendo en cuenta la criticidad de los temas se destacan las siguientes recomendaciones:

Tecnología de la Información:

- ✓ Fortalecer los mecanismos para el seguimiento y control al licenciamiento de Software de Microsoft de la entidad mediante el registro de las licencias usadas y las licencias disponibles.
- ✓ Efectuar una revisión detallada de los roles y privilegios asignados e implementar las acciones pertinentes para fortalecer los controles sobre el acceso a la información; adicionalmente aplicar las políticas establecidas a todo el personal de la entidad, incluidos los ingenieros que forman parte de la Oficina de TIC's, a quienes el Jefe de la Oficina debe autorizarles los roles y privilegios, de acuerdo con sus funciones.

- ✓ Depurar la información almacenada en el servidor con el fin de restablecer el uso de WINSXP y garantizar el resguardo de la información de los funcionarios, así mismo realizar verificaciones periódicas que permitan eliminar archivos no permitidos apoyados con la generación de cultura en los funcionarios de modo que se mantenga un uso adecuado de las herramientas para salvaguardar la información institucional.
- ✓ Restringir al máximo el cambio de la data, por lo cual se debe garantizar el uso del FORMATO_SOLICITUD_ACTUALIZACIONDATOS-2016-11-01-V10, toda vez que son el soporte de las partes que intervienen y suministran la trazabilidad de los ajustes realizados.
- ✓ Establecer pautas que permitan mantener documentada la gestión realizada por todos los ingenieros del equipo, esto con el propósito de fortalecer la gestión del conocimiento dentro del macro proceso.

Contratación Misional:

- ✓ Actualizar el manual de "Atención, estudio y aprobación de juegos localizados" teniendo en cuenta las actividades que se automatizaron desde la entrada en operación del Portal del Operador y las resoluciones vigentes
- ✓ Evaluar los puntos de control establecidos para el proceso de autorización de los contratos, con el propósito de garantizar que se cumplan estrictamente con los requisitos definidos, así como analizar la pertinencia de los mismos a efecto de realizar los ajustes correspondientes en la normatividad, de tal manera que fortalezcan los controles y los hagan efectivos para el otorgamiento de los contratos.
- ✓ Con el propósito de optimizar los controles sobre estos procesos, es importante que se fijen directrices claras para el trámite y elaboración oportuna de los contratos u otros, puesto que esto afecta la oportunidad de la entrada en operación de los juegos y por consiguiente del ingreso de los recursos.
- ✓ Implementar controles a través del sistema que permitan detectar estas situaciones y prevenir el desgaste administrativo
- ✓ Analizar la posibilidad de exigir que los expedientes contengan una documentación mínima para la finalización de cada solicitud de acuerdo a los pasos que se den en el trámite; independientemente de los expedientes únicos que se están desarrollando.
- ✓ Identificar los cruces y cálculos mínimos necesarios para la aceptación de la información financiera, procediendo a sistematizarlos para que dichos controles sean automáticos.
- ✓ Revaluar los controles existentes para la revisión de los estados financieros, con el propósito de asegurar el proceso de autorización de los contratos misionales.

Control a las Operaciones Ilegales:

- ✓ Antes de correr el modelo de priorización se debe realizar la verificación de las denuncias contenidas en la base de datos, tal y como lo establece el Manual de Denuncias V1.
- ✓ Documentar de manera completa todos los criterios utilizados para la selección de los establecimientos a visitar por la presunta operación ilegal de JSA, ajustándose a los procedimientos establecidos por la entidad.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de verificación de información previa al operativo, e implementar acciones que se orienten al control de las posibles fugas o pérdidas de información identificadas como causa para que los operativos no sean exitosos.
- ✓ En cuanto a la duplicidad de seriales implementar acciones que optimicen los controles establecidos sobre EJSAs decomisados; analizando la posibilidad de iniciar la definición de los criterios de homologación del parque de máquinas a mediano plazo, y a corto plazo implementar acciones que garanticen el cruce de los seriales y

Página 3 de 30

marcas de las MET, tanto en la autorización como en las incautaciones, dejando en estos casos las evidencias necesarias que demuestren el origen y estado de cada una de ellas

- ✓ Analizar las causas del retraso para la expedición de la resolución de decomiso de EJSa y a partir de ellas proceder a implementar las acciones correctivas necesarias; con lo cual se logra mayor eficiencia y control sobre dichos elementos.
- ✓ Establecer lineamientos para el traslado oportuno a la Gerencia de Cobro de los títulos ejecutoriados con los actores responsables de las actividades relacionadas con: Emitir, notificar y ejecutar actos administrativos.

Administración de Recursos Financieros y Recaudo y Transferencia:

- ✓ Ajustar la funcionalidad desarrollada para efectuar la conciliación automática entre cartera y contabilidad, la cual no está en uso puesto que presenta errores en el cargue de la información. Al poner en producción esta funcionalidad se optimiza el control sobre la cartera y se cumple con el compromiso adquirido con la CGR.
- ✓ Implementar las medidas de control que garanticen que el registro de los actos administrativos se realice en el mismo mes de su ejecutoria. Las áreas de Operaciones Ilegales, Seguimiento Contractual, Gestión de Archivo y Correspondencia, Cobro Coactivo y Contabilidad, dentro del esquema de gestión por procesos, deben realizar un análisis de causas y determinar las acciones a seguir para garantizar el registro oportuno de los actos administrativos.
- ✓ Definir el tratamiento que se les debe dar a los saldos a favor de los operadores y que no sean solicitados por ellos, para todas las modalidades de juegos de suerte y azar, revisando especialmente los saldos a favor, originados en juegos promocionales y mayores valores pagados en la declaración modificada por el operador de localizados vs. la declaración sugerida por Coljuegos.
- ✓ Establecer esquemas de capacitación permanentemente a los responsables del uso de SIICOL para que registren correctamente el estado en que se encuentran los trámites, puesto que se impacta de manera directa la oportunidad en el giro de los recursos
- ✓ En cuanto a las debilidades en el control de Consecutivos de los registros contables y traslados presupuestales se recomendó identificar el origen de tal debilidad e implementar los controles necesarios para eliminar esta situación, insistiendo en la necesidad de no modificar a final de mes los consecutivos.
- ✓ Culminar al 100% las actividades definidas para la implementación del nuevo marco normativo, e incluir un cronograma detallado de las especificaciones y su estado.
- ✓ Definir metas parciales como parámetro a tener en cuenta en el análisis de los indicadores y así poder identificar las desviaciones oportunamente e implementar las acciones necesarias en procura del logro de los objetivos propuestos
- ✓ Efectuar análisis de las cargas de trabajo, revisión de perfiles y definición de necesidades de recursos, para garantizar la prestación oportuna y eficiente del servicio.

Innovación y Desarrollo de Mercados:

- ✓ Continuar con el seguimiento puntual para determinar las acciones de mejora implementadas por el operador producto de las debilidades evidenciadas y relacionadas con la atención en el punto de venta, la ubicación y visibilidad del producto "Las Deportivas" en el punto de venta y los aspectos relacionados con la apuesta; que permitan explotar comercialmente el juego y obtener mayores ingresos.
- ✓ Redefinir las estrategias de mercadeo utilizadas para alcanzar las metas de recaudo propuestas dentro del Plan de Acción 2017.

- ✓ Subir al aplicativo ISOLUCION los cronogramas de trabajo internos que faciliten el seguimiento a las actividades propuestas vs actividades ejecutadas; así como evidenciar en el aplicativo los avances de las acciones.
- ✓ Es prioritario una adecuada planeación con el fin de evitar que se presenten intervalos de tiempo sin contrato de interventoría, pues se evidencia que la supervisión efectuada ha sido parcial, máxime teniendo en cuenta la complejidad e inconvenientes que ha tenido el juego ADP desde su entrada en operación. (Responsable: Gerencia de Seguimiento Contractual).
- ✓ Documentar el manual de supervisión para los juegos novedosos en los cuales se especifique de manera detallada cómo se debe efectuar la revisión a este tipo de juegos. (Gerencia de Seguimiento Contractual)

Gestión Contractual:

- ✓ Evaluar y analizar institucionalmente las circunstancias a las que se ve expuesta la Entidad, frente a la posibilidad de que a través de un contrato que se entregue en concesión, pueda ser utilizada para lavar activos; determinando la necesidad de implementar la totalidad del SIPLAFT en Coljuegos.
- ✓ Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información, las acciones a adelantar para poner en funcionamiento la totalidad del módulo de actuaciones administrativas, fijando un cronograma que permita controlar el avance en el desarrollo y puesta en producción y revisar la calidad de la información registrada en Excel y establecer un control dual de manera provisional y hasta la puesta en producción del módulo de SIICOL.
- ✓ En cuanto al tema del incumplimiento del término en las citaciones para notificación personal se debería establecer el motivo de las demoras e implementar actividades que permitan controlar el envío de las actuaciones administrativas dentro de los términos establecidos, para ser notificados.
- ✓ Identificar las dificultades para lograr suscribir las actas de liquidación por mutuo acuerdo de los contratos dentro del término pactado contractualmente, y a partir de ellas implementar las correcciones y acciones correctivas necesarias que garanticen la liquidación de los contratos dentro de los cuatro meses, cuando puedan realizarse por mutuo acuerdo.
- ✓ Efectuar revisión de la documentación de los juegos promocionales pendientes de paz y salvo, identificando la información faltante para expedir los paz y salvos y analizar las herramientas jurídicas procedentes, para lograr la efectividad de los cobros de premios en los que aplica la prescripción de que trata el artículo 12 de la ley 1393 del 2010.
- ✓ Optimizar la labor de fiscalización teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y redefiniendo las estrategias utilizadas, contemplando entre otras opciones, la ubicación de los establecimientos a visitar y los recorridos a realizar.

Gerencia Estratégica:

- ✓ Para los ejercicios de planeación se sugiere que cada una de las actividades planteadas se encuentre definida de manera concreta en el tiempo y se carguen en el aplicativo ISOLUCION los cronogramas propuestos, para facilitar su control y seguimiento oportuno, con lo cual se facilita la toma de decisiones tendientes al logro de los objetivos propuestos
- ✓ Establecer estrategias que complementen los controles existentes para que los responsables de adelantar acciones las cumplan dentro de los plazos establecidos en el Plan Estratégico Sectorial.
- ✓ Efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de las metas de ingreso definidas por cada tipo de juego, con el propósito que los responsables implementen las acciones oportunas tendientes al logro de las metas; por otra

parte determinar en las instancias competentes la viabilidad o no de la aprobación del juego KENO, para hacer los ajustes en el Plan Estratégico Institucional.

- ✓ Analizar el documento de Gobierno Corporativo y las acciones definidas dentro del Plan, con el fin de determinar su actualización y cumplimiento.
- ✓ Alinear la documentación del Macro proceso de Gerencia Estratégica con lo establecido por el Decreto 1451 de 2015, y revisar las competencias y funciones atribuidas a cada área (Gerencia Financiera y Oficina Asesora de Planeación) respecto de la Ejecución Presupuestal.

Servicio al Cliente:

- ✓ Definir acciones que garanticen la calificación del servicio prestado por cualquiera de los canales definidos por la entidad, lo anterior con el objetivo de contar con datos y hechos reales y certeros para la construcción de acciones de mejora encaminadas a la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Establecer estrategias que permitan realizar seguimientos oportunos a las solicitudes que son escaladas a las diferentes áreas de la entidad, con el fin de entregar la solución al usuario final dentro de los tiempos de ley definidos, así mismo promover capacitaciones al equipo de servicio al cliente por parte de las áreas sensibles de la entidad sobre los temas más relevantes buscando aumentar la solución en primer nivel de la mayor cantidad de solicitudes posible.
- ✓ Proponer estrategias en conjunto con todos los procesos de la entidad que permitan disminuir la cantidad de PQRD'S y solicitudes sin archivar, teniendo en cuenta que no es claro cuáles de todas las reportadas a la fecha ya han sido resueltas y cuáles no.
- ✓ Evaluar la pertinencia o no de contar con una herramienta tecnológica específica para la gestión de servicio al cliente, que permita apoyar a la entidad en el cumplimiento de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición, y también que permita definir estrategias para fidelizar a nuestros clientes.
- ✓ Definir si las grabaciones se establecen como un activo de información, y de ser así construir con apoyo de la oficina de TIC'S la documentación requerida para su adecuada gestión y conservación.
- ✓ Establecer una política de Backup que permita transferir la información a un medio físico y este a su vez quede bajo custodia del área de archivo y correspondencia, lo anterior con el fin de liberar espacio en el servidor virtual.

Archivo y Correspondencia:

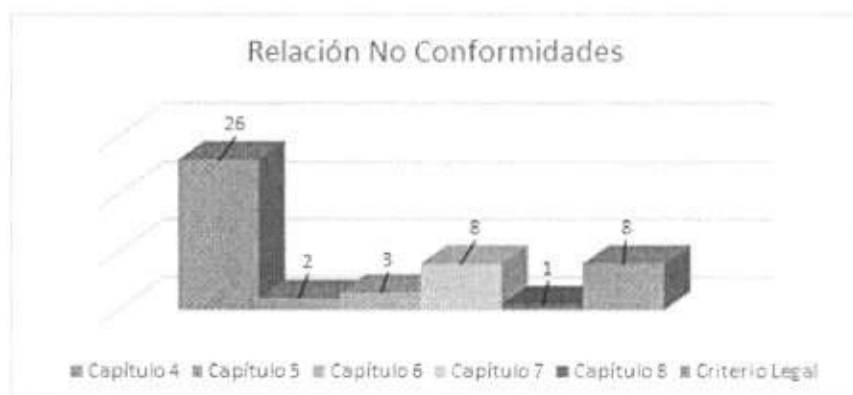
- ✓ Incluir todos los instrumentos archivísticos descritos en el decreto 1080 de 2015, junto con las acciones necesarias que garanticen su implementación dentro de las fechas establecidas en el Plan de Gestión Documental - PGD.
- ✓ Adoptar por acto administrativo el programa de gestión documental, el registro de activos de información, el índice de información clasificada y el esquema de publicación de información.
- ✓ El registro de activos de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada debe tener las características establecidas en la matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación.
- ✓ Realizar seguimiento a los pre radicados que no son usados, evaluar cuál va a ser su tratamiento e implementar controles que permitan que la situación no se vuelva a presentar.
- ✓ Implementar un control en Orfeo, de tal forma que los radicados solo puedan ser archivados cuando están incluidos en un expediente.

- ✓ Implementar medidas correctivas urgentes para subsanar la falta de espacio para el almacenamiento de archivos y realizar estudios sobre si el peso del mismo pone en riesgo la seguridad de los funcionarios, de la información y la estructura de la edificación.
- ✓ Adelantar las gestiones necesarias para realizar la disposición final de esta documentación.
- ✓ Realizar un seguimiento exhaustivo al cumplimiento de las obligaciones contractuales y compromisos adquiridos por la empresa de mensajería.
- ✓ Gestionar oportunamente las actividades contenidas en el Plan de Gestión Documental PGD, a fin de cumplir con las fechas establecidas.
- ✓ Realizar las capacitaciones en cuanto a las políticas de seguridad de la información.
- ✓ Realizar la sensibilización del PGD a los funcionarios de Coljuegos
- ✓ Integrar la política de gestión documental el PGD con las políticas del macroproceso
- ✓ Evaluar la posibilidad de modificar el procedimiento de préstamos y devolución de documentos, de tal forma que sea más eficiente y permita un adecuado seguimiento, incluyendo alertas sobre los vencimientos y posibilidad de prórrogas.
- ✓ Revisar la parametrización del sistema, de tal forma que los reportes que genera sirvan para realizar un seguimiento al estado de los préstamos y cumplimiento de políticas.
- ✓ **Informe final de la auditoría interna al SGC bajo la Norma NTCGP 1000:2009 – Auditoría de Calidad**

La auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC GP 1000:2009 se efectuó a los 18 macro procesos de la entidad entre el 23 de octubre al 14 de noviembre. Para este ejercicio se contó con la activa participación de 25 trabajadores de la entidad los cuales fueron capacitados por BureauVeritas como auditores.

Los resultados de la auditoría arrojaron un total de 48 No conformidades, 95 fortalezas, 123 Oportunidades de Mejora y 6 observaciones. Al cierre del 2017 los macro procesos responsables se encontraban en proceso de cargar en el aplicativo ISOLUCION las acciones correctivas que permitirán subsanar las NC encontradas, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la OCI.

Las No Conformidades se distribuyeron de la siguiente manera:



2. Informes de Ley:

La Oficina de Control Interno presentó durante la vigencia 2017 un total de 26 informes, dentro de los plazos establecidos y en concordancia con la normatividad aplicable. Se destacan los siguientes conforme con su importancia en la gestión de la entidad:

- Informe Cuenta Anual Consolidado para la Contraloría General de la República. Publicados en el SIRECI "Sistema de Rendición Electrónica de Cuenta e Informes".
- Informe Ejecutivo Anual Evaluación del Sistema de Control Interno de cada vigencia.
- Informe Pormenorizado de Control Interno. (3)
- Informe Control Interno Contable. - anual
- Informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos. (2)
- Informe Austeridad en el Gasto – (4)
- Informe avance al plan de mejoramiento – (2)
- Informe Derechos de Autor Software - anual
- Informe de actualización en el Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado (eKOGUI) – (2)
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, incluye Seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción. (3)
- Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público "SIGEP"
- Informe a la Junta Directiva de Coljuegos sobre la gestión del comité de auditoría.
- Informe trimestral sobre Planes de Prevención de Fraude y Corrupción - ITRC (4)

3. Seguimientos:

Se programaron 20 y se realizaron 26 al finalizar la vigencia; esto teniendo en cuenta la dinámica y necesidades puntuales de la entidad. Respecto de los seguimientos efectuados se destacan los siguientes:

- Macroproceso Gestión de Comunicaciones
- Acompañamiento y evaluación Gestión del Riesgo (2)
- Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno
- Informe de Control y Seguimiento al proceso de destrucción de JSA (4)
- Seguimiento ley de transparencia 1712/2014
- Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de los macro procesos (3)
- Seguridad SIIF nación
- Arqueos de Caja Menor (2)
- Toma física de inventarios
- Informe estado acciones correctivas auditoria de calidad (2)
- Informe sobre la base de datos de Elementos de JSA decomisados a 30 de Octubre de 2016
- Informe sobre seguimiento a las ruletas decomisadas en los autos comisorios #223-225 y 226 del 16 de octubre de 2013
- Artículo publicado por Mundo Video donde refiere presuntas irregularidades en las actuaciones administrativas adelantadas por Coljuegos.
- Análisis del tiempo requerido para trámite de Juegos Localizados.
- Informe de seguimiento actividades con un porcentaje bajo de cumplimiento en el Plan Anticorrupción.
- Denuncia sobre Juegos Localizados.

4. Planes de mejoramiento:

La OCI de manera constante hace seguimiento a las acciones propuestas dentro de los planes de mejoramiento y PPFYC suscritos con la CGR e ITRC respectivamente. Al 31 de diciembre se tenía un total de siete (7) planes de mejoramiento; con el siguiente avance:

Estado	Contraloría General de la República (PM Vigencias 2013 y 2014)	Contraloría General de la República (PM Vigencias 2016)	ITRC (4 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción)	SUPERSALUD (PM Vigencia 2016)	Auditorías de Gestión OCI (11 Planes de Mejoramiento)
Actividades formuladas	41	2	62	67	92
Actividades cumplidas al 31/12/2017	39	0	43	12	71
Actividades Incumplidas	0	0	8*	6	11
Actividades dentro del plazo	2	2	11	49	10

*Acciones contempladas en los PPFYC de las Inspecciones Nos. 17070334, 1707000335 y 1707032402

5. Interlocución con organismos de control:

La Oficina de Control Interno atendió durante la vigencia 2017 un total de 70 requerimientos de información solicitados por el Ministerio de Salud, la ITRC, la Contraloría General de la República - CGR y la Superintendencia Nacional de Salud - SNS. Así mismo se gestionó la información solicitada por el Fondo Monetario Internacional (64 ítems en total), y se coordinó y acompañó las diversas reuniones solicitadas por los organismos de control y el Fondo Monetario Internacional.

En cuanto a la ITRC, la Oficina de Control Interno asistió a las mesas de aclaraciones e innovación donde se discutió el informe preliminar de la inspección adelantada a Baloto y la formulación del Plan de Prevención del Fraude y la Corrupción, recomendando que las para la formulación de dichos planes se realicen los análisis de causa, no incluir acciones que dependan de terceros, ser razonables en los tiempos, concertar los compromisos con las áreas involucradas, entre otros. Igualmente participamos en la capacitación sobre la metodología de sensibilización al fraude y la corrupción brindada por la ITRC.

6. Otras actividades:

En el mes de marzo se lanzó la campaña "Y Tú Cómo te Auto Controlas?" liderada por la Oficina de Control Interno, en la cual se busca fortalecer la cultura del autocontrol en todos los niveles de la organización, a través de mensajes para ser aplicados en las labores diarias, de tal forma que este principio forme parte de la cultura organizacional de Coljuegos. Con este propósito se enviaron a los correos de los trabajadores tres mensajes en las siguientes fechas: 21 de marzo, 27 de junio y 16 de noviembre de 2017.

- ✓ Con el propósito de fortalecer la cultura de control y autocontrol en Coljuegos, la Oficina de Control Interno proyectó Circular Interna No. 20171000000086 que fue aprobada por la Presidencia y socializada el día 21 de julio a todos los funcionarios para su conocimiento y aplicación permanente. Esta circular imparte directrices sobre la realización de Comités Primarios, responsabilidad de los planes de mejoramiento y gestión del conocimiento.
- ✓ Se efectuaron 3 sesiones del Comité de Coordinación de Control Interno el día 30 de enero, 08 de marzo y 02 de agosto de 2017.

- ✓ Durante la vigencia 2017 se realizaron 6 sesiones del Comité de Auditoría en las siguientes fechas: 22 de febrero, 29 de marzo, 22 de junio, 13 de septiembre, 21 de noviembre y 13 de diciembre de 2017.

Cordial saludo.



JAIRO CELIS PARDO

Jefe Oficina de Control Interno

C.C.

Mónica Patricia Unibe Botero mp.unibeb@gmail.com

Silvia Lucía Reyes Acevedo silvia.reyes@minhacienda.gov.co

Pablo Cárdenas Rey pablocardenasrey@gmail.com

Folios: (15)

Anexo: Informe Ejecutivo sobre la Gestión de la OCI 2017

Elaboró: María Fernanda Bermeo Chacón – Profesional 1 

Nombre y número de expediente: Informes Oficina de Control Interno 2018 - 20181400490100001E

ANEXO

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - VIGENCIA 2017

1. Informes de Auditoría:

Auditoría al macro proceso de Tecnología de la Información

El 06 de marzo bajo radicado No. 20171400015693, se presentó informe final de la auditoría adelantada al proceso de TIC's, con el fin de evaluar la gestión integral del proceso entre el 01 de enero al 30 de diciembre de 2017.

Fortalezas:

- ✓ Verificación línea a línea de código para encontrar la causa raíz de un fallo en los sistemas de información de la entidad, por ejemplo: SIICOL, Portal del Operador.
- ✓ Innovación en el desarrollo del portal del operador que le permite al operador facilitar la ejecución de trámites ante la entidad.
- ✓ Conocimiento y experiencia en cada uno de los Ingenieros del área.

Recomendaciones:

- ✓ Fortalecer los mecanismos para el seguimiento y control al licenciamiento de Software de Microsoft de la entidad mediante el registro de las licencias usadas y las licencias disponibles. *Avance: Se evidencia en el inventario de las licencias de Microsoft actualizado con corte a diciembre de 2017.*
- ✓ Ajustar la matriz de roles y privilegios definidas para los sistemas de información y garantizar que esta actividad tenga un soporte periódico que permita evidenciar la depuración y gestión de usuarios de acuerdo a las necesidades de quienes hacen uso de los sistemas de información e implementar las acciones pertinentes para fortalecer los controles sobre el acceso a la información. *Avance: se evidencia en la matriz de roles y privilegios por aplicación.*
- ✓ Depurar la información almacenada en el servidor con el fin de restablecer el uso de WINSXP y garantizar el resguardo de la información de los funcionarios, así mismo realizar verificaciones periódicas que permitan eliminar archivos no permitidos apoyados con la generación de cultura en los funcionarios de modo que se mantenga un uso adecuado de las herramientas para salvaguardar la información institucional. *Avance: Se depuró la información almacenada en el servidor donde se resguarda la información de los funcionarios, ya que la unidad D no contaba con espacio de almacenamiento (0 Mb disponibles).*
- ✓ Restringir al máximo el cambio de la data, por lo cual se debe garantizar el uso del FORMATO_SOLICITUD_ACTUALIZACIONDATOS-2016-11-01-V10, toda vez que son el soporte de las partes que intervienen y suministran la trazabilidad de los ajustes realizados. *Avance: En el instructivo de revisión-modificación datos proceso liquidación, recaudo distribución y transferencia, el cual está pendiente de cambio de nombre a "instructivo modificación de datos", hace exigible adjuntar el formato "cambio o actualización directa en bases de datos". Adicionalmente todos los servicios que llegan a la mesa de servicio y solicitan cambio en las bases de datos deben contener el formato debidamente diligenciado y firmado.*
- ✓ Establecer pautas que permitan mantener documentada la gestión realizada por todos los ingenieros del equipo, esto con el propósito de fortalecer la gestión del conocimiento dentro del macro proceso. *Avance: En el año 2017 y 2018 se ha venido actualizando la documentación (formatos, manuales e instructivos) de SINGE, se estandarizó el uso de la base de gestión de conocimiento (CMDDB), la cual se está actualizando mediante los elementos de configuración (CI), se creó el instructivo de liquidación aspectos técnicos. Pendiente: creación del*

nuevo formato "Ficha técnica de los sistemas de información" y creación del instructivo de gestión de configuración.

Informe de auditoria al macro proceso de Archivo y Correspondencia:

Mediante radicado No. 20171400023503 del 29 de marzo se efectuó auditoria al proceso de la referencia, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al Macro proceso y el cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan de Acción, programa de gestión documental y el mapa de riesgos, con un alcance del 01 de enero de 2016 al 28 de febrero de 2017.

Fortalezas:

- ✓ Disposición, competencia y conocimiento del proceso por parte del equipo de archivo y correspondencia.
- ✓ Los siguientes desarrollos de Orfeo realizados durante 2016 permitieron mejorar el proceso de correspondencia:
 - Asociación masiva de imágenes
 - Generación de radicados masivos
 - Restricción en la creación de terceros en Orfeo
 - Eliminación de la planilla física e implementación del envío por Orfeo
- ✓ Los envíos realizados mediante Certimail y el mensajero asignado a Coljuegos son eficientes y oportunos.
- ✓ Entre el 1 de enero de 2017 al 10 de marzo de 2017 se han tramitado 2.509 radicados de salida y en el 99.8% de los casos, la entrega de Coljuegos a la empresa de mensajería (ADS) ha sido oportuna.
- ✓ Para la vigencia 2016 se implementó un control diario para todos los radicados de entradas y salidas, el cual permite identificar la procedencia y ubicación del documento físico.
- ✓ Para la vigencia 2017, las áreas responsables identifican a que expediente corresponde cada oficio. Anteriormente, esta labor era realizada directamente por personal de archivo. Con este nuevo procedimiento se optimizan los controles para que los expedientes contengan la información que efectivamente le corresponde.

Recomendaciones:

- ✓ Implementar todos los instrumentos archivísticos descritos en el decreto 1080 de 2015 y cumplir las fechas establecidas para ello en el Plan de Gestión Documental - PGD. *Avance: A 31 de diciembre se cumplieron las actividades programadas en el PGD para la vigencia 2017.*
- ✓ Adoptar por acto administrativo el programa de gestión documental, el registro de activos de información, el índice de información clasificada y el esquema de publicación de información. *Avance: Se adoptó el programa de gestión documental por acto administrativo, sin embargo, está pendiente el registro de activos de información, el índice de información clasificada y el esquema de publicación de información.*
- ✓ Realizar seguimiento a los pre radicados que no son usados, evaluar cuál va a ser su tratamiento e implementar controles que permitan que la situación no se vuelva a presentar. *Avance: Se desarrolló una funcionalidad para eliminar el pre radicado, sin embargo, no se evidencia la puesta en producción ni las actas de capacitación a los usuarios.*
- ✓ Implementar un control en Orfeo, de tal forma que los radicados solo puedan ser archivados cuando están incluidos en un expediente. *Avance: Se desarrolló una funcionalidad acogiendo la recomendación.*
- ✓ Implementar medidas correctivas urgentes para subsanar la falta de espacio para el almacenamiento de archivos y revisar si el peso del mismo no pone en riesgo la seguridad de los funcionarios, de la información y la

estructura de la edificación. *Avance: Se realizó análisis de peso, se reubico a los trabajadores del archivo y se redistribuyeron las cajas.*

- ✓ Realizar las gestiones necesarias para realizar la disposición final de esta documentación. *Avance: Se realizó la eliminación de duplicidad documental, lo cual fue aprobado por el comité institucional de Desarrollo Administrativo.*
- ✓ Realizar un seguimiento exhaustivo al cumplimiento de las obligaciones contractuales y compromisos adquiridos por la empresa de mensajería. *Avance: El supervisor del contrato realizó supervisión quincenal.*
- ✓ Evaluar la posibilidad de modificar el procedimiento de préstamos y devoluciones, de tal forma que sea más eficiente y permita un adecuado seguimiento, incluyendo alertas sobre los vencimientos y posibilidad de prórrogas. *Avance: Se desarrolló una funcionalidad para mejorar el proceso de prestado documental, sin embargo, no se evidencia la puesta en producción ni las actas de capacitación a los usuarios.*
- ✓ Revisar la parametrización del sistema, de tal forma que los reportes que genera sirvan para realizar un seguimiento al estado de los préstamos y cumplimiento de políticas. *Avance: Se desarrolló una funcionalidad para mejorar el proceso de prestado documental, sin embargo, no se evidencia la puesta en producción ni las actas de capacitación a los usuarios.*

Informe de Auditoría al macro proceso de Contratación Misional:

Se presentó informe final de auditoría al proceso de la referencia, en el cual se analizó la gestión realizada entre el 01 de junio de 2016 al 28 de febrero de 2017.

Fortalezas:

- ✓ Capacidad para la implementación de planes de choques durante las contingencias.
- ✓ Unificación de criterios con el equipo de trabajo de manera permanente.

Recomendaciones:

- ✓ Actualizar el manual de "Atención, estudio y aprobación de juegos localizados" teniendo en cuenta las actividades que se automatizaron desde la entrada en operación del Portal del Operador y las resoluciones vigentes. *Avance: Se actualizó el manual de "CONTRATACIÓN MISIONAL ATENCIÓN, ESTUDIO Y APROBACIÓN DE JUEGOS LOCALIZADOS 1" V8 en Resolución el día 20 de octubre de 2017.*
- ✓ Evaluar los puntos de control establecidos para el proceso de autorización de los contratos, con el propósito de garantizar que se cumplan estrictamente con los requisitos definidos, así como analizar la pertinencia de los mismos a efecto de realizar los ajustes correspondientes en la normatividad, de tal manera que fortalezcan los controles y los hagan efectivos para el otorgamiento de los contratos. *Avance: Se realizan reuniones con los analistas, abogados revisores, asesora jurídica y Jefe de la Oficina Jurídica para unificar criterios en la revisión documental de los trámites de juegos localizados.*
- ✓ Con el propósito de optimizar los controles sobre estos procesos, es importante que se fijen directrices claras para que de manera oportuna se elaboren y tramiten los contratos u otros, puesto que esto afecta la oportunidad de la entrada en operación de los juegos y por consiguiente del ingreso de los recursos. *Avance: El Técnico I de la Oficina Jurídica lleva un control permanente en excel del tiempo de suscripción y oportunidad de la elaboración del contrato u otro.*
- ✓ Implementar controles automáticos que no permitan la duplicidad de solicitudes de juegos promocionales, el con el fin de prevenir el desgaste administrativo. *Avance: Se desarrolló una nueva funcionalidad de Juegos Promocionales a través del Portal del Operador, la cual se espera que sea liberada a producción en el mes de febrero.*

- ✓ Es importante analizar la posibilidad de exigir que los expedientes contengan una documentación mínima para la finalización de cada solicitud de acuerdo a los pasos que se den en el trámite; independientemente de los expedientes únicos que se están desarrollando. *Avance: Se incluyó en el manual de juegos localizados V9 (borrador) todas las personas y áreas involucradas en el flujo del proceso para que la Oficina de Tecnología genere el desarrollo en el aplicativo SIICOL.*
- ✓ Siendo el Macro proceso de Contratación Misional dependiente de otros macro procesos, es necesario trabajar coordinadamente y analizar la posibilidad de establecer acuerdo de servicio, que permitan optimizar el proceso, hacerlo más seguro, eficiente y efectivo, debiéndose realizar seguimiento permanente a los compromisos adquiridos y efectuar los ajustes necesarios que garanticen la mejora del proceso. *Avance: La Oficina Jurídica a través de memorandos internos, solicita a las áreas involucradas el estado de los elementos retirados, incautados y destruidos, durante el estudio de la autorización de los juegos.*

Informe de auditoría al macro proceso de Control a las Operaciones Ilegales:

El 31 de mayo bajo radicado No. 20171400044983, se presentó informe final de la auditoría adelantada al macro proceso de COI, con el fin de evaluar la gestión del proceso entre el 01 de junio de 2016 hasta el 30 de marzo de 2017.

Fortalezas:

- ✓ Perfeccionamiento en la ejecución del proceso de destrucciones de EJSA en la ciudad de Bogotá.
- ✓ Aumento de las acciones de control exitosas

Recomendaciones:

- ✓ Fortalecer los mecanismos de verificación de información previa al operativo e implementar acciones que se orienten al control de las posibles fugas o pérdidas de información identificadas como causa para que los operativos no sean exitosos. *Avance: Se realizó reunión con la vicepresidencia de Operaciones en los que se estableció los mecanismos de traslado de información referente a la caducidad de los contratos y contratos terminado sin renovación.*
- ✓ Antes de correr el modelo de priorización se debe realizar la verificación de las denuncias contenidas en la base de datos, tal y como lo establece el Manual de Denuncias V1. *Avance: Con corte al mes de diciembre se registra en la base de denuncias de COI un acumulado de 908 con una verificación del 100%. Cumpliendo con el indicador definido de nivel de Verificación de denuncias.*
- ✓ Documentar de manera completa todos los criterios utilizados para la selección de los establecimientos a visitar por la presunta operación ilegal de JSA, ajustándose a los procedimientos establecidos por la entidad. Teniendo en cuenta que tan solo el 1% de los establecimientos visitados son producto del resultado de correr el modelo, se debería de manera prioritaria replantear el modelo, a efecto de garantizar el control a la discrecionalidad en los operativos. *Avance: Con corte a octubre de 2017 se incluyeron en las actas de selección de lugares los criterios adicionales que se tienen en cuenta para las acciones de control. Se realizó actualización a los lineamientos para la priorización selección de lugares. Vigencia 17.10.2017.*
- ✓ Implementar acciones que optimicen los controles establecidos sobre EJSA decomisados; analizando la posibilidad de iniciar la definición de los criterios de homologación del parque de máquinas a mediano plazo y en el momento implementar acciones que garanticen el cruce de los seriales y marcas de las MET, tanto en la autorización como en las incautaciones, dejando en estos casos las evidencias necesarias que demuestren el origen y estado de cada una de ellas. *Avance: Se realizaron reportes de los EJSA en el aplicativo SIICOL cada vez que termina la acción de control programada por la Gerencia COI, Registro al 100%. Adicionalmente se realizó reunión con la oficina Jurídica, TIC y COI, con el fin de establecer los requerimientos necesarios para generar alertas por cada movimiento de inventario de los elementos autorizados vs los elementos retirados que reposan en SIICOL, para la vigencia 2017.*

- ✓ Analizar las causas del retraso en la imposición de multas e implementar las acciones correctivas necesarias; con lo cual se logra mayor eficiencia y control sobre dichos elementos. *Avance: Se realizaron mesas de trabajo periódicas para identificar las problemáticas más reiteradas en el proceso, y se realizó la contratación de personal que apoye las actividades desarrolladas por el grupo de actuaciones administrativas.*
- ✓ Establecer lineamientos para el traslado de los títulos ejecutoriados con los actores responsables de las actividades relacionadas con: Emitir, notificar y ejecutar actos administrativos. *Avance: Se realizaron mesas de trabajo con Contabilidad, Cobro, Notificaciones, en las que se establecieron las necesidades por parte de cada área y los tiempos de reporte de los actos administrativos que se encuentran en firme.*

Informe de auditoría al macro procesos de Administración de Recursos Financieros y Recaudo y Transferencia:

Mediante memorando No. 20171400061313 del 29 de junio, se presentó informe final a los macro procesos de ARF y RYT; en el cual se verificó el cumplimiento aplicable a los macro procesos y el cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan de Acción, programa de gestión documental y mapa de riesgos.

Fortalezas:

- ✓ Se fortalecieron los controles en la solicitud del CDP la cual solo puede ser diligenciada por el Presidente, Vicepresidentes, jefes de Oficina, gerentes de proceso o asesores. De igual forma, la expedición del CDP es aprobada por el ordenador del gasto.
- ✓ Por solicitud de Coljuegos, el BBVA puso a disposición el mecanismo de control denominado PRE-INSCRIPCIÓN DE CUENTAS, el cual permitirá registrar las cuentas beneficiarias.
- ✓ Se implementó el cronograma de cierre mensual dando cumplimiento a lo estipulado en el manual de operaciones contables.

Recomendaciones:

Respecto a esta auditoría no se definió el plan de mejoramiento solicitado; sin embargo, se realizó seguimiento al avance de acciones teniendo el siguiente resultado:

- ✓ Implementar las correcciones elaborando las conciliaciones pendientes de la cartera vs contabilidad y definir las acciones correctivas encaminadas a solucionar de raíz el hallazgo evidenciado, revisando la funcionalidad desarrollada y ajustándola de tal manera que se logre generar la conciliación de manera automática, con lo cual se optimiza el control sobre la cartera y se cumple con el compromiso adquirido con la CGR. *Avance: Se envió el requerimiento SR2647 a Tics*
- ✓ Implementar las medidas de control que garanticen que el registro de los actos administrativos se realice en el mismo mes de su ejecutoria. Las áreas de Operaciones Ilegales, Seguimiento Contractual, Gestión de Archivo y Correspondencia, Cobro Coactivo y Contabilidad deben realizar un análisis de causas y determinar las acciones a seguir de tal forma que esta situación sea subsanada. *Avance: El 23-11-2017 se realizó mesa de trabajo con las áreas involucradas.*
- ✓ Definir el tratamiento que se les debe dar a los saldos a favor de los operadores y que no sean solicitados por ellos, para todas las modalidades de juegos de suerte y azar. Revisando especialmente los saldos a favor, originados en juegos promocionales y mayores valores pagados en la declaración modificada por el operador de localizados vs la declaración sugerida por Coljuegos.
- ✓ En cuanto a las debilidades en el control de Consecutivos de los registros contables y traslados presupuestales se recomendó identificar el origen de tal debilidad e implementar los controles necesarios para eliminar esta situación, insistiendo en la necesidad de no modificar a final de mes los consecutivos. *Avance: Se levantó la especificación funcional comprobante contable automático*

- ✓ Analizar las cargas de trabajo, revisión de perfiles, y definición de necesidades de recursos, para garantizar la prestación oportuna y eficiente del servicio. *Avance: En enero de 2018, se realizó redistribución de funciones del equipo de contabilidad.*
- ✓ Culminar al 100% las actividades definidas para la implementación del nuevo marco normativo, e incluir un cronograma detallado de las especificaciones y su estado. *Avance: Al cierre de 2017, Se aprobaron 16 políticas contables bajo el nuevo marco normativo y desde el 1 de enero de 2018, la entidad debe llevar la contabilidad en el marco normativo de la resolución 533 de 2015.*

Informe de auditoría a macro proceso de Innovación y Desarrollo de Mercados:

Con radicado No. 20171400065083 del 04 de julio se oficializó informe de auditoría el cual tuvo como alcance Gestión realizada por el macroproceso entre el 1 de enero de 2016 al 30 de abril de 2017. Por solicitud de los miembros del Comité de Auditoría se extendió el alcance al macro proceso de Seguimiento Contractual con el fin de verificar la labor de la interventoría, cumplimiento de funciones y responsabilidades; informes presentados y su trámite por parte de Coljuegos para los juegos ADP y Baloto. Por lo anterior, se presentaron hallazgos para los procesos de IDM y GCT. El plan de Mejoramiento fue remitido a la OCI el 21 de noviembre con radicado N° 20174000146193.

Fortalezas:

- ✓ Actualización de documentación relacionada con el macro proceso: Políticas, Manual de Desarrollo, evaluación y aprobación de juegos, manual de identificación y actualización de portafolio de juegos y manual de Análisis de Mercado.
- ✓ Introducción en el Manual de Evaluación y aprobación de juegos de actividades relacionadas con el seguimiento al comportamiento de los juegos reglamentados.
- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Seguimiento al avance de las actividades propuestas en el Plan de Acción vigencia 2017.
- ✓ Trabajo coordinado con la Vicepresidencia de Operaciones y la interventoría en cuanto al seguimiento a ADP
- ✓ Socialización de los proyectos de reglamento de nuevos juegos con partes interesadas.

Recomendaciones:

- ✓ Continuar con el seguimiento puntual para determinar las acciones de mejora implementadas por el operador producto de los debilidades evidenciadas y relacionadas con la atención en el punto de venta, la ubicación y visibilidad del producto "Las Deportivas" en el punto de venta y los aspectos relacionados con la apuesta; que permitan explotar comercialmente el juego y obtener mayores ingresos. *Avance: Se elaboró Plan de Mejoramiento para subsanar este hallazgo. Las acciones propuestas se cumplieron al 31 de diciembre de 2017.* Redefinir las estrategias de mercadeo utilizadas para alcanzar las metas de recaudo propuestas dentro del Plan de Acción 2017. Subir al aplicativo ISOLUCION los cronogramas de trabajo internos que faciliten el seguimiento a las actividades propuestas vs actividades ejecutadas; así como evidenciar en el aplicativo los avances de las acciones adelantadas. *Avance: La Junta Directiva en sesiones del 23 de mayo, 25 de julio y 22 de agosto discutió y aprobó la modificación de metas comerciales y metas de gestión para el Plan de Acción.*
- ✓ Es prioritario una adecuada planeación con el fin de evitar que se presenten intervalos de tiempo sin contrato de interventoría, pues se evidencia que la supervisión efectuada ha sido parcial, máxime teniendo en cuenta la complejidad e inconvenientes que ha tenido el juego ADP desde su entrada en operación. (Responsable: Gerencia de Seguimiento Contractual). En la eventualidad de presentarse espacios sin interventoría se debe instruir a los funcionarios designados como supervisores; para que cumplan a cabalidad con las funciones establecidas, por el término que sea necesario hasta la firma del contrato de interventoría. (Gerencia de Seguimiento Contractual). *Avance: la Gerencia de Seguimiento Contractual propuso como acción correctiva un cronograma en el que para a partir del mes de marzo de 2018 se definan los estudios previos para el concurso de méritos de la interventoría de las Deportivas para el periodo comprendido entre el 01 de agosto de 2018 al 03 de noviembre de 2019. Es importante indicar que los otros dos juegos novedosos (Baloto y Super Astro), cuentan con interventoría por un término igual al de su etapa preoperativa.*

- ✓ Documentar el manual de supervisión para los juegos novedosos en los cuales se especifique de manera detallada cómo se debe efectuar la revisión a este tipo de juegos. (Gerencia de Seguimiento Contractual). *Avance: Al momento se cuenta con un avance del 10% en esta actividad. Se tiene previsto su cumplimiento para el 31 de julio de 2018.*

Informe de auditoría macro proceso de Gestión Contractual:

El día 13 de julio con radicado N°.20171400074733 se presentó informe de auditoría, el en cual se evaluó la gestión y resultados del macro proceso entre el 01 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2017.

Fortalezas:

- ✓ Implementación de las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento producto de la auditoría realizada en la vigencia 2016.
- ✓ Seguimiento permanente a las recomendaciones de los informes de interventoría del Juegos Super Astro, presentados en el 2017.

Recomendaciones:

- ✓ Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información, las acciones a adelantar para poner en funcionamiento la totalidad del módulo de actuaciones administrativas, fijando un cronograma que permita controlar el avance en el desarrollo y puesta en producción y revisar la calidad de la información registrada en Excel y establecer un control dual de manera provisional y hasta la puesta en producción del módulo de SIICOL. *Avance: En el mes de octubre de 2017 se realizó el levantamiento de los casos de uso para el rediseño de la funcionalidad y se remitió a la Oficina de Tecnologías de la Información.*
- ✓ Establecer el motivo de las demoras e implementar actividades que permitan controlar el envío de las actuaciones administrativas dentro de los términos establecidos, para ser notificados. *Avance: En el mes de octubre de 2017 se realizó el levantamiento de los casos de uso para el rediseño de la funcionalidad y se remitió a la Oficina de Tecnologías de la Información.*
- ✓ Identificar las dificultades para lograr suscribir las actas de liquidación por mutuo acuerdo de los contratos dentro del término pactado contractualmente, y a partir de ellas implementar las correcciones y acciones correctivas necesarias que garanticen la liquidación de los contratos dentro de los cuatro meses, cuando puedan realizarse por mutuo acuerdo. *Avance: Se realizó el cronograma de liquidación de contratos para llevar a cabo la liquidación de los mismos.*
- ✓ Efectuar revisión de la documentación de los juegos enunciados, identificando la información faltante para expedir los paz y salvos y analizar las herramientas jurídicas procedentes, para lograr la efectividad de los cobros de premios en los que aplica la prescripción de que trata el artículo 12 de la ley 1393 del 2010. *Avance: Se requirió a la Oficina de Tecnologías de la Información la funcionalidad para el ajuste de esta observación.*
- ✓ Analizar la disponibilidad de recursos y redefinir las estrategias orientas a lograr el cumplimiento de las metas establecidas o efectuar los ajustes al plan que se consideren procedentes, contemplando entre otras opciones la ubicación de los establecimientos a visitar, los recorridos a realizar para ser más eficientes en la labor de fiscalización, así como las demás que procedan. *Avance: Se tuvo que modificar el número de visitas pasando de 1561 a 1133, teniendo en cuenta que disminuyó de 4 a 3 parejas para realizar las visitas.*
- ✓ Evaluar y analizar institucionalmente las circunstancias a las que se ve expuesta la Entidad, frente a la posibilidad de que a través de un contrato que se entregue en concesión, pueda ser utilizada para lavar activos; determinando la necesidad de implementar la totalidad del Sistema en Coljuegos.

- ✓ Analizar el lineamiento dado respecto a los informes de supervisión con el fin de dar estricto cumplimiento a lo señalado en la Resolución No. 20161200005274 del 10 de marzo de 2016. *Avance: El manual fue actualizado en su instructivo de Seguimiento Integral.*
- ✓ Fortalecer los controles establecidos para la generación oportuna de los Informes de Supervisión a todos aquellos que la normatividad lo exija, garantizando la imparcialidad e igualdad en el tratamiento a todos los operadores. *Avance: Se solicitó a OTI mediante solicitud de requerimiento el 03/10/2017, un ajuste en el sistema para generar alertas del cumplimiento de los tiempos para la realización de informes.*

Informe de auditoría macro proceso de Gerencia Estratégica

Con radicado No. 20171400084553 del 13 de agosto se presentó informe de auditoría con el objetivo de Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al Macroproceso, avance del Plan de Acción Institucional y reprogramaciones, cumplimiento de las políticas establecidas y tratamiento de los riesgos identificados. El alcance establecido fue desde el 1 de enero de 2016 al 30 de junio de 2017.

Fortalezas:

- ✓ Actualización del Plan Estratégico de la entidad en el cual se re definió la ruta de la entidad del 2017 al 2027.
- ✓ Adecuada segregación de funciones
- ✓ Seguimiento permanente a los diferentes planes vigentes en la entidad
- ✓ Actualización de la política integral de Coljuegos, incluyendo los riesgos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo – LAFT.
- ✓ Implementación de campañas informativas sobre los avances de la planeación de la entidad.
- ✓ Asesoría y acompañamiento de la OAP a los macroprocesos para la definición del Plan de Acción.
- ✓ Avance en la implementación del modelo de gestión del conocimiento.

Recomendaciones:

- ✓ Establecer estrategias que complementen los controles existentes para que los responsables de adelantar acciones las cumplan dentro de los plazos establecidos en el Plan Estratégico Sectorial. *Avance: Al 31 de diciembre se cumplieron las actividades programadas dentro del Plan Estratégico sectorial y se reportó su avance al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.*
- ✓ Para próximos ejercicios de planeación se sugiere que cada una de las actividades planteadas se encuentre definida de manera concreta en el tiempo y se carguen en el aplicativo ISOLUCION los cronogramas propuestos, para facilitar su control y seguimiento oportuno, con lo cual se facilita la toma de decisiones tendientes al logro de los objetivos propuestos. *Avance: Conforme con las políticas asociadas al nuevo modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la OAP está trabajando en la consolidación del Plan de Acción 2018, para lo cual se definirán acciones concretas determinando el tiempo de ejecución para cada una de ellas.*
- ✓ Alinear la documentación del Macro proceso de Gerencia Estratégica con lo establecido por el Decreto 1451 de 2015, y revisar las competencias y funciones atribuidas a cada área (Gerencia Financiera y Oficina Asesora de Planeación) respecto de la Ejecución Presupuestal. *Avance: La Oficina de Planeación contempló para la vigencia 2018 unos recursos que se destinarán al desarrollo de una herramienta que permita obtener los reportes de presupuesto en tiempo real. Así mismo se está ajustando el Manual de Formulación y seguimiento de Plan de Acción y Anteproyecto de Presupuesto en el cual se incluirá la función de seguimiento al presupuesto acorde al Decreto 1451 de 2015.*

Informe de auditoría al macro proceso de Servicio al Cliente:

Con memorando No. 20171400065413 del 05 de julio, se oficializó el informe final al macro proceso antes citado. El alcance del mismo fue la gestión y resultados del proceso entre el 01 de junio al 30 de mayo de 2017.

Fortalezas:

- ✓ El equipo del Call Center cuenta con habilidad y destreza en el trámite de las solicitudes, teniendo en cuenta que simultáneamente reciben solicitudes a través de más de un canal de atención (Call center, página web y/ o chat).
- ✓ Experticia y conocimiento de la entidad por parte del equipo de trabajo de la gerencia, lo que permite diligencia para atender en primer nivel las situaciones de los usuarios.

Recomendaciones:

- ✓ Definir acciones que garanticen la calificación del servicio prestado por cualquiera de los canales definidos por la entidad, lo anterior con el objetivo de contar con datos y hechos reales y certeros para la construcción de acciones de mejora encaminadas a la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Establecer estrategias que permitan realizar seguimientos oportunos a las solicitudes que son escaladas a las diferentes áreas de la entidad con el fin de entregar la solución al usuario final dentro de los tiempos de ley definidos, así mismo promover capacitaciones al equipo de servicio al cliente por parte de las áreas sensibles de la entidad sobre los temas más relevantes buscando aumentar la solución en primer nivel de la mayor cantidad de solicitudes posible. *Avance: Con él envío de los informes semanales se realiza el seguimiento y se generan alertas a las diferentes áreas con los radicados que se encontraban sin gestionar y /o archivar fuera los plazos establecidos.*
- ✓ Proponer estrategias en conjunto con todos los procesos de la entidad que permitan disminuir la cantidad de PQRD'S y solicitudes sin archivar, teniendo en cuenta que no es claro cuáles de todas las reportadas a la fecha ya han sido resueltas y cuáles no.
- ✓ Evaluar la pertinencia, o no, de contar con una herramienta tecnológica específica para la gestión de servicio al cliente, que permita apoyar a la entidad en el cumplimiento de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición, y también que permita definir estrategias para fidelizar a nuestros clientes. *Avance: Dentro del proyecto de presupuesto se incluyó una propuesta para la adquisición de un software especializado para la gestión de Cliente. (CRM)*
- ✓ Definir si las grabaciones se establecen como un activo de información, y de ser así construir con apoyo de la oficina de TIC'S la documentación requerida para su adecuada gestión y conservación. *Avance: Todas las llamadas quedaron definidas como activos de información, y en caso de requerirse sirven como soporte en un proceso administrativo.*
- ✓ Establecer una política de Backup que permita transferir la información a un medio físico y este a su vez quede bajo custodia del área de archivo y correspondencia, lo anterior con el fin de liberar espacio en el servidor virtual. *Avance: Se solicitó a través del ticket SR4108 el Backup de las grabaciones de llamadas de la vigencia 2017, las cuales fueron movidas a los servidores virtuales de la entidad.*
- ✓ Plantear una estrategia que permita realizar el etiquetado de las grabaciones de las llamadas, con el fin de promover la disponibilidad y accesibilidad de la información. *Avance: Se habilitaron las ventanas emergentes que permiten copiar el número de identificación de la llamada en el radicado generado, lo que facilita la ubicación de una llamada para los casos en donde se tiene el número de radicado en ORFEO.*

2. Informes de Ley:

La Oficina de Control Interno elaboró y presentó los siguientes informes de Ley conforme con la normatividad aplicable:

Cuenta Anual Consolidada en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República:

La Entidad rindió en el aplicativo SIRECI el reporte de Informe Anual Consolidado vigencia 2016, con información relacionada con la planta de personal, plan anual de compras, plan de acción, programas desarrollados, presupuesto ejecutado, contratación misional y administrativa, e indicadores de gestión entre otros. Este informe fue transmitido el 02 de marzo de 2017, cumpliendo con los plazos establecidos.

Informe Ejecutivo Anual del estado del sistema de control interno vigencia 2016

De acuerdo con la metodología de la Función Pública se aplicó la encuesta correspondiente al estado de madurez del MECI en la entidad obteniendo un porcentaje de avance del 79.45% ubicándose en nivel satisfactorio lo que significa que: *La Entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. La Política de Riesgos es conocida y aplicada por todos los procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.* A continuación, se presenta la evolución que se ha tenido en la calificación del estado de madurez del SCI:

FACTOR	PUNTAJE 2014	PUNTAJE 2015	PUNTAJE 2016
ENTORNO DE CONTROL	3,3	2,93	3,4
INFORMACION Y COMUNICACION	3,79	3,82	3,99
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3,22	3,38	4,28
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	2,97	4,19	4,71
SEGUIMIENTO	3,6	3,55	4,51
INDICADOR DE MADUREZ MECI	59,40%	64,35%	79,45

Informe Pormenorizado de Control Interno

Atendiendo a lo consagrado en el Artículo 74 del Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presentó a la Presidencia y publicó en la página web de la entidad, el informe pormenorizado del estado del sistema de control interno de manera cuatrimestral en los meses de marzo, julio y noviembre de 2017, señalando los avances y oportunidades de mejora encontradas.

Informe de Control Interno Contable Vigencia 2016:

Se aplicó la encuesta contenida en la Resolución 357 de 2008 de la Contaduría General de la Nación con el propósito de valorar el control interno contable en la entidad, determinando su calidad, el nivel de confianza la eficacia, efectividad y economía de los controles para la prevención y neutralización del riesgo inherente a la gestión contable, obteniendo una calificación general de 4.43, que sitúa a la entidad en rango adecuado. No obstante la OCI recomendó fortalecer los siguientes aspectos:

- Actualización de manuales de políticas contables y procedimientos
- Publicación mensual de los estados contables en sitios visibles a la comunidad.
- Autoevaluaciones a los resultados del proceso contable
- Implementar desarrollos a solicitudes que son reiterativas a través de mantis a la OTIC (cartera, recaudo y distribución)

- Archivo de los soportes documentales de los registros contables
- Realizar la conciliación de inventarios e implementar las conciliaciones con fiscalización y nómina

Informe de PQRD's:

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y debe rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. Por tal razón la Oficina de Control Interno elaboró el citado informe para las manifestaciones recibidas en Coljuegos en el segundo semestre de 2016 y I semestre de 2017.

Como resultado del trabajo realizado, se concluye que no todas las PQRD son respondidas dentro de los términos establecidos ni existen mecanismos que permitan controlar la calidad de las respuestas, por lo que se recomienda adelantar las gestiones necesarias para el uso adecuado de los desarrollos adelantados en el aplicativo ORFEO, complementando los controles sobre los términos de ley y verificando que las alertas efectivamente se presenten y los responsables actúen a partir de ellas, controlando de esta manera el riesgo de responder por fuera de los términos legales.

De otro lado es importante definir una política orientada a la óptima clasificación de las PQRD, que tenga en cuenta la capacidad de la entidad para gestionarlas adecuadamente y contar con las herramientas que optimicen el control y sirvan para el análisis de información, identificación de los tipos más frecuentes de PQRD y sus causas raíz, que a su vez permitan implementar acciones tendientes a su control y como consecuencia a una mayor eficiencia y gestión de la entidad.

Informes de Austeridad en el Gasto Público:

De conformidad con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, decreto 1068 de 2015 y Ley 1815 del 7 de diciembre de 2016, la Oficina de Control Interno ha hecho seguimiento y presentado a la Presidencia de la Entidad, los informes correspondientes a Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público, para el IV trimestre de 2016 y I, II y III trimestre de 2017. De acuerdo con el análisis efectuado y las pruebas selectivas realizadas, se concluye que la entidad cumple con la normatividad referente a la restricción del gasto. No obstante resaltamos que los rubros de honorarios y de viáticos y gastos de viaje han presentado una tendencia creciente.

Informe Derechos de Autor:

Conforme con lo establecido en la Circular 17 de 2011, se rindió el informe correspondiente, a la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor; el día 09 de marzo de 2017, donde se informa que no se evidenció el uso de software ilegal.

Certificación Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado (ekogui):

De conformidad con el Decreto 1069 de 2015, en el artículo 2.2.3.4.1.14 la OCI verificó la gestión adelantada por la OJ en cuanto al adecuado y oportuno registro de los procesos judiciales y conciliaciones que Coljuegos tenía inscritos en el aplicativo; para lo cual se rindió los informes correspondientes al segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, encontrando que de acuerdo a las pruebas realizadas se concluye que se deben reforzar los controles al interior del proceso con el fin de registrar oportunamente las novedades que se presenten, con el fin de fortalecer la calidad, oportunidad y seguridad sobre la información registrada en el sistema.

Avance Plan Anticorrupción

La OCI adelantó la verificación del cumplimiento de las acciones propuestas y publicó en la página web de la entidad el avance de forma cuatrimestral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; el cual de las 52 actividades propuestas incumplió 2 para la vigencia 2017; las cuales están relacionadas con:

- ✓ Capacitar al 30% de los operadores de juegos localizados sobre el uso de aplicaciones del portal del operador.
- ✓ Lograr disminuir y mantener en 15 días el tiempo de autorización de los trámites completos de juegos localizados.

Informe de Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP

La OCI adelantó seguimiento al estado de la información registrada en el aplicativo SIGEP, encontrando que si bien la información reportada en el portal no estaba actualizada en un 100%; la Gerencia Administrativa adoptó las correcciones sobre las observaciones hechas por esta Oficina, de manera inmediata. No obstante se recomendó reforzar las campañas de información y asesoría para que todos los funcionarios actualicen oportunamente la información, así como revisar permanentemente en el sistema el avance y cumplimiento de esta obligación, con el propósito de garantizar que la información del 100% de los cargos provistos en la entidad este actualizada en el sistema y coincida con el número de hojas de vida y declaraciones de bienes y rentas reportadas.

Informe de Gestión Comité de Auditoría vigencia 2016:

Atendiendo a lo establecido en el Artículo 10° del Acuerdo 03 de 2015; la Oficina de Control Interno elaboró el informe de gestión del Comité de Auditoría, correspondiente a la vigencia 2016, el cual fue entregado a los miembros de miembros del Comité en sesión efectuada el día 22 de febrero, documento en el que se resume las principales recomendaciones del Comité sobre los temas abordados a lo largo de las 5 sesiones realizadas en la vigencia 2016.

3. Seguimientos:

Informe de seguimiento a Macro proceso de Gestión de Comunicaciones:

Se presentó el resultado del seguimiento efectuado a la gestión integral del macro proceso, a la luz de lo establecido en el Manual Técnico de MECI 2014, en cuanto al eje Transversal de Información y Comunicación y los documentos del macro proceso; evidenciando que la entidad ha avanzado de manera significativa en cuanto al fortalecimiento de estrategias de comunicación internas y externas, que le permiten llegar a un mayor público objetivo, visibilizando la gestión y logros de Coljuegos; sin embargo se hicieron las siguientes recomendaciones: Para la siguiente Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se recomendó propiciar una mayor participación de las partes interesadas (Operadores, entes de control, veedurías ciudadanas y público en general); y atender lo sugerido en el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP, en cuanto a tener disponible en la página web de la entidad la información a socializar con mínimo 15 días calendario de antelación a la realización del evento. *Avance: La audiencia pública de rendición de cuentas se efectuó en el mes de agosto de 2017; para este ejercicio se hizo una convocatoria más amplia utilizando las redes sociales, invitaciones masivas y aprovechando los espacios de pactos por la Legalidad, lo cual le dio una mayor visibilidad al ejercicio de rendición de cuentas. No obstante no se publicó la información a rendir en el tiempo sugerido por el DAFP de 15 días calendario de antelación a la rendición.*

Analizar la criticidad de los eventos identificados para el proceso, para determinar si deben continuar o no como riesgos altos. *Avance: Durante la vigencia 2017 en el ejercicio de revaloración de riesgos; se bajó la valoración a medio.*

Tomar como base el documento diseñado por la Oficina Asesora de Planeación en el mes de diciembre de 2016, en el cual se identificaron los grupos de interés de Coljuegos, y proceder a la identificación de las necesidades de los mismos para desarrollar estrategias tendientes a generar valor a la gestión que desarrolla la entidad. *Avance: El área de Comunicaciones manifiesta que las necesidades de los grupos de interés se han identificado a través de las solicitudes de los operadores y reuniones con los gremios, y se han cubierto a través*

de campañas, habilitación de nuevos espacios (redes sociales); y se han priorizado en temas de trámites. No obstante, la OCI no obtuvo soporte o evidencia documental que recoja esas necesidades.

Analizar la información proveniente de la encuesta aplicada a los operadores sobre la página web de la entidad, y la información suministrada por los usuarios de C- Innova, para implementar acciones de mejora, que le permitan a la entidad satisfacer las necesidades de sus cliente externos e internos. *Avance: Con base en los resultados obtenidos en la encuesta, se efectuaron ajustes en el estilo de las publicaciones internas (C innova) y se generaron contenidos relacionados con datos curiosos sobre los JSA en la página web.*

Informe de seguimiento al mapa de riesgos 2017:

Se efectuó seguimiento al mapa de riesgos de los macro procesos de Cobro Coactivo, Gestión Jurídica, Capital Humano, Gestión de Bienes y Servicios y Desempeño de funciones JSA territorial, con corte al 30 de junio de 2017, encontrando que la entidad bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, continúa avanzando en la gestión del riesgo, sin embargo es importante que se fortalezca el análisis de causas que permitan definir acciones de tratamiento eficaces a la hora de prevenir la materialización de los riesgos. Así mismo, es prioritario aplicar a los riesgos materializados lo establecido en el Manual de Aseguramiento y Gestión del Sistema de Riesgo GPR- MA-03; referente ejecutar acciones de contingencia, revalorar el riesgo y actualizar el plan de tratamiento implementando acciones de manejo que permitan su control de manera efectiva. Para la vigencia 2018 la OCI efectuará seguimiento al mapa de riesgos y el cumplimiento de acciones propuestas para su mitigación, al corte del 31 de diciembre de 2017.

Informes de evaluación y seguimiento al proceso de las destrucciones de los EJSA:

Durante la vigencia 2017 la Oficina de Control Interno acompañó 4 operativos de destrucción de elementos de JSA, verificando que el desarrollo de las actividades programadas por la Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales, cumpliera con lo establecido en el instructivo de destrucción de elementos de juegos de suerte y azar vigente a la fecha de destrucción, encontrando como fortalezas las siguientes:

- ✓ Trabajo en equipo con los proveedores de servicio, tanto de almacenamiento como los de destrucción; lo que permitió ejecutar la actividad en su totalidad en la mitad del tiempo programado y cumplimiento de los protocolos de seguridad y los lineamientos definidos por Coljuegos.
- ✓ Trabajo en equipo de los operarios del proveedor de destrucción Lito S.A.S y los funcionarios de Coljuegos, lo que permitió ejecutar la destrucción de forma organizada y bajo las medidas de seguridad requeridas.
- ✓ Trabajo organizado por parte del equipo de operarios e ingenieros del proveedor de destrucción Lito S.A.S, lo que permitió ejecutar la actividad en su totalidad en menos tiempo del programado.
- ✓ Coljuegos recibe el 16% de retorno sobre el material recuperado, y este es aplicable en cada facturación.
- ✓ Disposición y compromiso por parte de los responsables de la bodega de almacenamiento y la planta de destrucción, para realizar todas las actividades previas al movimiento de elementos, teniendo en cuenta la ubicación geográfica de cada una de estas; adicionalmente a pesar de no contar con bascula para realizar el pesaje del vehículo se realizaron las coordinaciones pertinentes para cumplir la actividad como lo establece el Instructivo para la destrucción de EJSA COI-IN-02 V4.

No obstante, con el fin de mejorar el proceso se recomendó de manera general lo siguiente:

- ✓ Asegurar que se incluyan dentro de los estudios de mercado especificaciones de mayor resistencia y durabilidad para la próxima contratación de sellos autoadhesivos (sellos de seguridad).
- ✓ Implementar un protocolo especial de verificación del componente de aquellas máquinas que tengan el sello roto, con el propósito de controlar que no sean manipuladas en su interior.
- ✓ Describir de manera precisa en la lista de chequeo para destrucción de elementos de juego de suerte y azar en la columna "TIPO DE ELEMENTO", el elemento de JSA a destruir, toda vez que actualmente para elementos

como televisores, monitores, tableros de bingo, pendones, etc. se relaciona el elemento como "OTRO", y no queda la descripción del elemento destruido.

- ✓ Analizar junto con el área Jurídica la posibilidad que COLJUEGOS pueda donar aquellos EJSA decomisados tales como sillas, televisores, computadores, tableros; que son elementos que se podrían utilizar en las escuelas o ancianatos.
- ✓ Contemplar actividades adicionales para el equipo de trabajo, en caso de terminar la actividad de destrucción en un menor tiempo, a efecto de aprovechar al máximo los recursos disponibles.
- ✓ Verificar la antigüedad de los EJSA decomisados y proceder a su destrucción lo más pronto posible
- ✓ Prever alternativas que permitan realizar oportunamente la actividad de traslado y destrucción de los EJSA, para los casos en donde los elementos a destruir deban trasladarse a ubicaciones geográficamente distantes, teniendo en cuenta los posibles imprevistos como el cierre de vías.

Verificación al cumplimiento de la Ley Transparencia y Acceso a la Información:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, se adelantó seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 de 2015 y el Decreto 1081 de 2015, encontrando que de los 51 productos exigibles a Coljuegos se tienen implementados al 100% un total de 41, están parcialmente implementados 6 y 4 están pendientes de implementación. Por lo anterior, esta Oficina hizo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Con el liderazgo de la Oficina de Planeación, establecer un cronograma en el cual se definan las acciones, responsables y fechas para cumplir al 100% con los requerimientos normativos.
- ✓ Definir el protocolo que establezca la periodicidad de la publicación de la información en la página web.
- ✓ Asignar responsables por dependencia de reportar la información, verificando la calidad de la información y que esta se publique en los formatos indicados. *Avance: En la vigencia 2017 se realizará verificación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 junto con la Resolución No. 3564 de 2015 con el fin de verificar su estado actual*

Informe de seguimiento al plan de acción vigencia 2016:

La Oficina de Control Interno – OCI, adelantó el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas dentro Plan de Acción 2016 por parte de cada uno de los macroprocesos, determinando la consistencia y coherencia de la información reportada, así como los mecanismos utilizados para su seguimiento y control, encontrando que el cumplimiento del plan de acción de la Entidad fue 94% en la vigencia 2015 y del 83,6% en la vigencia 2016, por lo cual se recomendó reforzar los mecanismos de seguimiento para mejorar el cumplimiento en la presente vigencia.

Así mismo se recomendó insistir en la necesidad de incluir en el aplicativo ISOLUCION los soportes de las actividades ejecutadas de manera completa y oportuna con el fin de detectar las desviaciones e implementar los correctivos de manera oportuna.

Informe de cumplimiento a las Políticas de Seguridad SIIF:

La OCI verificó de manera selectiva el cumplimiento de las políticas de seguridad, reglamento de uso y funciones establecidas para usuarios SIIF en el Decreto 1068 de 2015; encontrando que se han fortalecido los controles en cumplimiento de las políticas de seguridad y responsabilidades establecidas por SIIF; sin embargo se deben validar las funcionalidades relacionadas con registrador de usuarios, beneficiario cuenta y registrador SIIF entidad.

Arqueo Caja Menor:

El 20 y 27 de junio y 28 de noviembre de 2017 se realizó el arqueo a las cajas menores de la Gerencia Financiera y la Gerencia Control a las Operaciones Ilegales respectivamente, los resultados del arqueo

Página 24 de 30

realizado fueron satisfactorios, evidenciado en la conciliación del efectivo, en la organización en el archivo y conservación con la documentación relacionada, disposición y colaboración de los responsables de las cajas menores y custodia adecuada del dinero en las cajas fuertes respectivas.

Informe de seguimiento al manejo y gestión de inventarios:

Se adelantó verificación sobre el manejo y control de los inventarios, tomando como referente la caracterización del macroproceso Gestión de Bienes y Servicios, las políticas y el manual de registro y control de inventarios vigentes. Producto del trabajo realizado se realizaron las siguientes recomendaciones:

- ✓ Efectuar el levantamiento y valoración del 100% de los activos propiedad de Coljuegos, conciliando con contabilidad los mismos.
- ✓ Implementar rutinas de conciliación periódica de la base de datos de inventarios con contabilidad a fin de garantizar la integridad y confiabilidad de la información.
- ✓ Fortalecer el autocontrol y seguimiento presentando los informes establecidos en las políticas y el manual de inventarios.
- ✓ Identificar aquellos activos que por su estado u obsolescencia no sean productivos para la Entidad y proponer darles de baja, previa verificación de requisitos
- ✓ Realizar la entrega formal de los activos a cada uno de los funcionarios.
- ✓ Identificar y controlar el 100% de los activos mediante el uso de plaquetas (en la medida que estos por su condición lo permitan), y revisar el material y calidad de las placas, las cuales no se deben borrar ni poder quitar con facilidad.
- ✓ Actualizar el manual de gestión de inventarios y las políticas, de tal manera que reflejen adecuadamente las actividades y formatos relacionados.
- ✓ Desarrollar y/o implementar una herramienta tecnológica que permita la gestión adecuada de los inventarios e integre la conciliación con contabilidad de manera automática.

Informe de seguimiento a No Conformidades resultantes auditoría interna al SGC:

La OCI efectuó seguimiento a las acciones propuestas por los diferentes macro procesos para subsanar las No Conformidades evidenciadas en la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, efectuada en la vigencia 2016, encontrando que de la totalidad de las acciones propuestas para subsanar las No Conformidades el 95% fueron cerradas y el 5% se encuentran vencidas.

Informe sobre seguimiento a las ruletas decomisadas en los autos comisorios #223-225 y 226 del 16 de octubre de 2013

El seguimiento se llevó a cabo con el fin de verificar el estado actual de 5 ruletas decomisadas en los autos de la referencia encontrando que existen debilidades sobre el control de los EJSA decomisados, lo cual afecta la efectividad de la gestión y control que debe realizar Coljuegos para combatir la ilegalidad.

A la fecha de este informe el estado de las RULETAS incautadas continuaba siendo incierto, aun cuando esta oficina el 19 de marzo de 2015 y bajo el radicado número 20152180010193 advirtió sobre esta situación, se recomendó adelantar las gestiones necesarias para aclarar la situación de estas ruletas y si es del caso visitar los establecimientos donde se realizaron los operativos; adicionalmente todo elemento que se encuentre

presuntamente operando de manera ilegal debe ser relacionado en el acta de hechos e incorporado a los inventarios de elementos incautados, con lo cual se fortalece el control y trazabilidad.

Informe de seguimiento sobre artículo publicado por Mundo Video:

La Oficina de Control Interno atendiendo a instrucciones impartidas por la Presidencia de la entidad, presentó informe de seguimiento sobre la noticia publicada por Mundo Video en el cual se refieren presuntas irregularidades en las actuaciones administrativas adelantadas por Coljuegos, del seguimiento efectuado esta Oficina no encontró evidencia que permita determinar la veracidad de las afirmaciones ni de los cuestionamientos publicados en la página web de Mundovideo. No obstante, este informe fue copiado a la VDO, quien ejerce las funciones de Control Disciplinario Interno, para adelantar el análisis de su competencia.

Análisis del tiempo requerido para trámite de Juegos Localizados:

Se realizó muestreo a los trámites de Juegos Localizados encontrando que si bien se cumple en promedio con los tiempos establecidos para la expedición de autorización del contrato, también se presentan demoras en el trámite desde la firmeza de la resolución de autorización hasta la suscripción del contrato, toda vez que no tienen un término establecido para llevarse a cabo; por lo que sería importante incluir un indicador que controle los tiempos hasta la firma del contrato, con lo cual se podrían detectar desviaciones y corregirlas oportunamente frente al servicio que se le debe presentar al cliente.

Seguimiento especial para trámite de Juegos Localizados:

Atendiendo la solicitud efectuada por el Presidente de Coljuegos el 26 de octubre de 2017, mediante memorando interno 20172300134893, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al proceso de autorización de contratos nuevos y novedades en los juegos localizados y en la autorización de los juegos On Line, sobre los tramites del 1 de enero al 31 de octubre de 2017, del cual se generó informe con radicado 20171400149833 el 28 de noviembre de 2017.

4. Seguimiento a Planes de mejoramiento:

Coljuegos al 31 de diciembre de 2017 tenía suscritos un total de siete (7) planes de mejoramiento, dos de ellos con la Contraloría General de la República correspondientes a las vigencias 2013 y 2014, vigencia 2016. Así mismo 4 Planes de Prevención el Fraude y Corrupción con la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC y un (1) plan de mejoramiento con la Supersalud de la vigencia 2016.

La Oficina de Control Interno de manera permanente hace seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en los diferentes planes de mejoramiento, generando alerta sobre el vencimiento de las mismas.

Avance: Al 31 de diciembre se tiene el siguiente resultado:

Estado	Contraloría General de la República (PM Vigencias 2013 y 2014)	Contraloría General de la República (PM Vigencias 2016)	ITRC (4 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción)	SUPERSALUD (PM Vigencia 2016)	Auditorías de Gestión OCI (11 Planes de Mejoramiento)
Actividades formuladas	41	2	62	67	92
Actividades cumplidas al 31/12/2017	39	0	43	12	71
Actividades Incumplidas	0	0	8*	6	11
Actividades dentro del plazo	2	2	11	49	10

*Acciones contempladas en los PPFYC de las Inspecciones Nos. 17070334, 1707000335 y 1707032402.

Plan de Mejoramiento Contraloría General de la República:

De acuerdo con la auditoría efectuada a las vigencias 2013 -2014, Coljuegos propuso 41 acciones de mejora para subsanar los 13 hallazgos identificados por el ente auditor. Al 31 de diciembre se tiene un balance de 39 acciones cumplidas lo que equivale a un cumplimiento del 95%. Las acciones pendientes tienen plazo para el 30 de junio de 2018; conforme a la decisión adoptada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Con respecto a la auditoría vigencia 2016, Coljuegos propuso 2 acciones de mejora para subsanar los (1) un hallazgo identificado por el ente auditor, las cuales tienen plazo para el 28 de febrero de 2018.

Planes de Prevención de Fraude y Corrupción:

Al 31 de diciembre Coljuegos tenía vigentes 4 Planes de Prevención de Fraude y Corrupción –PPFYC- suscritos con la ITRC, a los cuales la Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de las acciones propuestas dentro de los plazos establecidos y reporta los avances de manera trimestral a la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector Nacional de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC. Se contemplaron un total de 62 acciones de mejora de las cuales a la fecha de corte, se han cumplido 43, equivalente a un cumplimiento del 69%; dentro de plazos se encuentran un total de 11 acciones y las 8 restantes no se cumplieron en las fechas propuestas por los responsables. Las actividades incumplidas corresponden a las Inspecciones No. 17070334, 1707000335 y 1707032402, así:

Inspección No. 17070334 Implementación SIICOL - Procesos de Liquidación, Declaración y Recaudo (Versión 2 resultado del informe de verificación de la ITRC)

Acción No.3: Asegurar la exactitud y razonabilidad de las liquidaciones sugeridas que se generan automáticamente en el sistema SIICOL con la documentación y adopción de un instructivo de liquidación y un instructivo de validación, revisión y aprobación.

Producto: Instructivo de Liquidación Instructivo de validación, revisión y aprobación de las liquidaciones sugeridas automáticas que genera el sistema SIICOL. Fecha finalización: 31/11/2017.

Sobre esta acción la VDO el día 19 de diciembre de 2017, realizó el cargue de los siguientes documentos para aprobación: - Instructivo Liquidación Sugerida - Manual Conexión en línea. No hay evidencia de aprobación del documento.

Inspección No.1707000335 Inspección recursos de explotación de Juegos Novedosos:

Acción: Sistematizar el proceso de recaudo y estado de cuenta de los juegos novedosos en SIICOL.

Producto: Documento implementación módulo SIICOL. Fecha de finalización: 31 de noviembre de 2017

Avance: Se evidencian los casos de uso, actas de prueba y de liberación para el desarrollo de cargue de ventas, liquidación y declaración de los juegos novedosos, sin embargo no se evidencia la documentación de la sistematización de los estados de cuenta de los juegos novedosos de SIICOL.

Inspección No. 1707032402 Inspección recursos de explotación de Juegos Novedosos:

Riesgo 1

Acción 3: Adelantar reunión con el Concesionario y la Fiduciaria para revisar la instrumentación de los controles existentes, que permitan verificar que el ganador del premio a pagar por la Fiduciaria no se encuentre incurso en ninguna inhabilidad legal.

Producto: Acta de Reunión. Con seguimiento de los acuerdos que surjan de la misma, si hay lugar a ello.

Fecha de finalización: 11 de diciembre de 2017.

Avance: El 04 de diciembre de 2017, fuimos informados de la reunión adelantada con IGT Juegos S.A.S., operador del juego Baloto y la Fiduciaria de Occidente, sin embargo, no encontramos evidencia formal de dicha reunión.

Acción 4: Elevar consulta a la Oficina Jurídica del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP frente a la facultad legal para extender el alcance de las practicas que deben evitarse para la prevención de conflicto de intereses, la limitación a participar o ser beneficiario de los premios de juegos de suerte y azar a los funcionarios de otros niveles distintos a los Directivos, como los profesionales que tienen funciones relacionadas con el juego.

Producto: Concepto jurídico. De la respuesta que sobre la materia expida el DAFP se informará al ITRC para definir las acciones a seguir.

Fecha de finalización: 20 noviembre de 2017.

Avance: Se evidencia la consulta realizada a la Oficina Jurídica del DAFP, sin embargo no se le ha informado al ITRC las acciones a seguir.

Riesgo 2

Acción 5: Adelantar reunión con el Concesionario y la Interventoría para socializar la recomendación del ITRC, y analizar de manera conjunta y a la luz de las obligaciones contractuales, la posibilidad de levantar una base de datos que sea de fácil actualización frente a la información del personal que interviene en el sorteo, perfil, experiencia y datos personales. Fecha de finalización: 21 de diciembre de 2017.

Acción 6: Adelantar reunión con el Concesionario y la Interventoría para socializar la recomendación del ITRC, y analizar de manera conjunta y a la luz de las obligaciones contractuales, la posibilidad de legal y contractual de mantener el universo de 8 sets para el segundo sorteo semanal de Baloto. Fecha de finalización: 21 de diciembre de 2017.

Acción 7: Adelantar reunión con el Concesionario y la Interventoría para socializar la recomendación del ITRC, y analizar de manera conjunta y a la luz de las obligaciones contractuales, la posibilidad de legal y contractual de utilizar guantes desechables. Fecha de finalización: 22 de diciembre de 2017.

Acción 8: Adelantar reunión con el Concesionario y la Interventoría para socializar la recomendación del ITRC, y analizar de manera conjunta y a la luz de las obligaciones contractuales, la posibilidad de legal y contractual de disponer de cámaras fijas en la bóveda y el set de televisión para grabar el sorteo, así como adelantar la revisión de los videos de grabación para mínimo 2 sorteos por mes. Fecha de finalización: 26 de diciembre de 2017.

El producto para estas cuatro actividades es Acta de reunión. Con seguimiento de los acuerdos que surjan de la misma, si hay lugar a ello; sin embargo el 21 de diciembre de 2017, la Gerencia de Seguimiento Contractual solicitó la ampliación de plazo hasta el 5 de febrero de 2018 para su cumplimiento, la cual no fue autorizada por el ITRC el 12 de enero de 2018, ya que no se solicitan las prórrogas con la debida anticipación y justificación.

Superintendencia Nacional de Salud:

Entre el 26 al 30 de diciembre de 2016 Coljuegos atendió la visita de auditoría sobre la vigencia 2015 y el primer semestre de 2016; los temas auditados fueron: Gestión de la empresa, Liquidación. Financiera, Recaudo, Autorizaciones y/o contratos de concesión del monopolio, Control a la Ilegalidad, Infraestructura tecnológica y Seguimiento Contractual. El informe final de la auditoría practicada se recibió en la entidad en el mes de

Página 28 de 30

septiembre de 2017; por lo que Coljuegos suscribió plan de mejoramiento con dicho organismo para lo cual propuso un total de 67 acciones correctivas de las cuales al 31 de diciembre se cumplieron 13, 49 están en plazo y 3 se cumplieron por fuera de los términos establecidos y las restantes 3 no se cumplieron en la fecha programada.

Planes de Mejoramiento resultado de auditorías de gestión

La Oficina de Control Interno atendiendo a su rol de evaluación y seguimiento y con el propósito de coadyuvar en el fortalecimiento del SCI, solicita a los macro procesos auditados definir acciones correctivas que conlleven a subsanar las debilidades evidenciadas; es así que al 31 de diciembre se tenían concertados 11 planes de mejora producto de los ejercicios de auditoría interna de gestión. Al corte se tienen: 71 actividades cumplidas de 92 formuladas; 10 actividades en plazo y 11 incumplidas.

5. Interlocución con organismos de control:

La Oficina de Control Interno ha atendido un total de 70 requerimientos de información solicitados por la ITRC, Contraloría General de la República – CGR, Superintendencia Nacional de Salud – SNS y Ministerios de Salud. Así mismo se gestionó la información solicitada por el Fondo Monetario Internacional (64 ítems en total), y se coordinó y acompañó las diversas reuniones solicitadas por la Comisión Auditora de la Contraloría General de la República. De igual manera se realizó acompañamiento a todas las reuniones sostenidas por los expertos del Fondo Monetario Internacional con los diferentes macro procesos de la entidad.

En cuanto a la ITRC, la Oficina de Control Interno asistió a la mesa de aclaraciones y de innovación donde se discutió el informe preliminar de la inspección adelantada a Baloto y se planteó el PPFC. Adicionalmente participó en la capacitación sobre la metodología de sensibilización al fraude y la corrupción brindada por la ITRC.

6. Otras actividades:

- ✓ En el mes de marzo se lanzó la campaña "Y Tú Cómo te Auto Controlas?" liderada por la Oficina de Control Interno, en la cual se busca fortalecer la cultura del autocontrol en todos los niveles de la organización, a través de mensajes para ser aplicados en las labores diarias, de tal forma que este principio forme parte de la cultura organizacional de Coljuegos. Con este propósito se enviaron a los correos de los trabajadores tres mensajes en las siguientes fechas: 21 de marzo, 27 de junio y 16 de noviembre de 2017.
- ✓ Con el propósito de fortalecer la cultura de control y autocontrol en Coljuegos, la Oficina de Control Interno proyectó Circular Interna No. 20171000000086 que fue aprobada por la Presidencia y enviada el día 21 de julio a los correos de los funcionarios para su conocimiento y aplicación permanente. Esta circular imparte directrices sobre la realización de Comités Primarios, responsabilidad de los planes de mejoramiento y gestión del conocimiento.
- ✓ Se recalcó sobre la importancia de un adecuado análisis de causas para procurar que las acciones implementadas subsanen las debilidades evidenciadas en las diferentes auditorías; por tal razón se remitió nuevamente a los correos de todos los funcionarios de Coljuegos la Cartilla de Análisis de Causas diseñada por la OCI.
- ✓ La OCI lideró reunión con la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional, Gerencia Financiera; Contabilidad, Tesorería y Presupuesto, con el fin de preparar a estas áreas en cuanto a las acciones de mejora adelantadas dentro de los planes de mejoramiento vigencias 2013 -2014 a auditar por parte de la CGR.
- ✓ Se efectuaron 3 sesiones del Comité de Coordinación de Control Interno el día 30 de enero, 08 de marzo y 2 de agosto de 2017.

- ✓ La Oficina de Control Interno en coordinación con la Oficina de Planeación elaboró el programa de auditoría al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, definiendo el alcance, criterios, cronograma y equipos de auditores que efectuaron la auditoría interna entre el 23 de octubre al 14 de noviembre de 2017.
- ✓ Durante la vigencia 2017 se realizaron 6 sesiones del Comité de Auditoría así:

FECHA	TEMAS TRATADOS
22/02/2017	Metodología priorización y programa de auditoría 2017 Resumen de la visita de la Superintendencia Nacional de Salud Propuesta de temas a tratar en el 2017 Liquidación sugerida vs pagada
29/03/2017	Interventoría Juegos Novedosos Modelo de Fiscalización JSA Avances liquidación sugerida Estado Planes de Mejoramiento Inspección No. 17070303-42 Calificación MECI y Control Interno Contable
22/06/2017	Conexión en línea Objeto de la conexión en línea Dificultades a partir de la conexión en línea y sus consecuencia
13/09/2017	Inventario MET's Visita CGR y avance Informe Preliminar Auditoría SNS Resultados Preliminares Asesoría Técnica FMI
21/11/2017	Seguimiento a Juegos On Line Denuncia Veeduría ciudadana Planes de Mejoramiento Estatuto de Auditoría y Código de Ética Auditor
13/12/2017	Riesgos y puntos de control Macroproceso CMI. Estado de Planes de Mejoramiento Resultado auditoría financiera Contraloría General de la República Estatuto de auditoría y Código de ética del auditor. Aprobación Acuerdo Comité de Auditoría.