Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20201400010403
Fecha: 28-01-2020

Bogotá D.C.,

MEMORANDO INTERNO

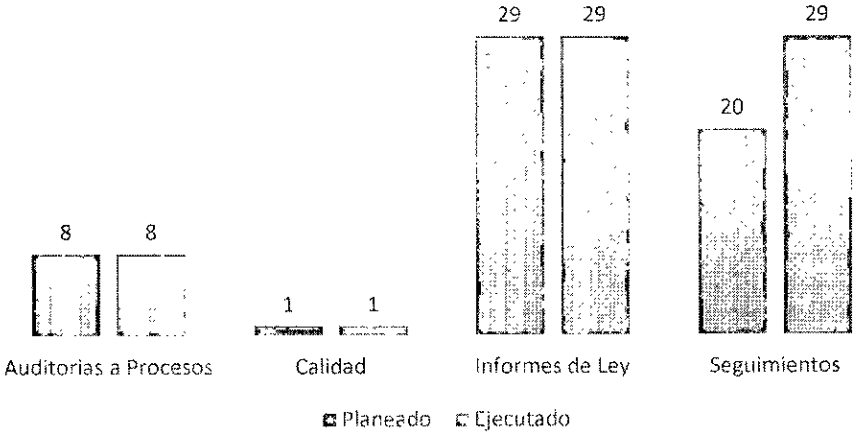
PARA: **JUAN B. PÉREZ HIDALGO**
Presidente

DE: **JAIRO CELIS PARDO**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2019

En cumplimiento de la función de informar a la Presidencia de la entidad respecto a las actividades de la Oficina de Control Interno, remito a Usted el informe de las actividades desarrolladas durante la vigencia 2019, el cual contiene algunas de las recomendaciones realizadas para optimizar el Sistema de Control Interno y avanzar en la mejora continua de la Entidad; estas recomendaciones en la actualidad son objeto de seguimiento por parte de esta Oficina, con el propósito de evidenciar su grado de implementación por parte de los diferentes líderes de proceso.

Teniendo como referente el Plan de Auditoría aprobado para la Oficina de Control Interno en la vigencia 2019; se obtuvo siguiente resultado:



Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

* Por solicitud de la presidencia de la entidad se incluyó la auditoría a liquidación sugerida vs pagada, aprobándose reemplazar la auditoría de Gestión por Procesos por la auditoría a liquidaciones sugeridas vs pagadas.

A continuación, se relaciona el enunciado de los hallazgos en las auditorías realizadas e informan algunas de las recomendaciones efectuadas:

1. Auditorías

1.1 Macro proceso Innovación y Desarrollo de Mercados

- ✓ Hallazgo 1 - Incumplimiento Plan de Acción 2018
- ✓ Hallazgo 2 – Materialización de riesgos asociado al Macroproceso
- ✓ Hallazgo 3 - Incumplimiento de los términos de Ley en la atención de PQRS por parte de Coljuegos
- ✓ Hallazgo 4 - Actas de Comité Primario – Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados
- ✓ Hallazgo 6 - Deficiencias en Juegos Novedosos

1.2 Macro proceso Gestión de Archivo y Correspondencia

- ✓ Hallazgo 1 - Duplicidad de terceros en Orfeo
- ✓ Hallazgo 2 - Radicados sin imagen
- ✓ Hallazgo 3 - Debilidades expediente único
- ✓ Hallazgo 4 - Radicados que no salen en Orfeo
- ✓ Hallazgo 7 - Radicados antiguos sin archivar
- ✓ Hallazgo 9 - Tasa de anulación de radicados
- ✓ Hallazgo 10 - Inexistencia Grupo Gestión Documental
- ✓ Hallazgo 11 – Error en la identificación del expediente
- ✓ Hallazgo 13 - Demoras y errores en la remisión a archivo de contratos administrativos
- ✓ Hallazgo 14 - Retraso en la entrega y organización del archivo de la Gerencia Financiera
- ✓ Hallazgo 15 - Demoras en el archivo físico de radicados de promocionales (GSC)
- ✓ Hallazgo 16 - Inexistencia de la hoja de Control en la etapa de trámite del expediente
- ✓ Hallazgo 17 - Debilidades en la identificación de las cajas y carpetas
- ✓ Hallazgo 18 - Desactualización del inventario documental
- ✓ Hallazgo 20 - Espacio reducido de archivo
- ✓ Hallazgo 23 - Debilidades en el cargue de los acuses de envío
- ✓ Hallazgo 27 - Diferencias en la presentación de las comunicaciones oficiales
- ✓ Hallazgo 31 - Demoras en el proceso de notificaciones
- ✓ Hallazgo 32 - Demoras para trasladar a notificar

1.3 Macro proceso Gestión Contractual

- ✓ Hallazgo 1 - Debilidades en la trazabilidad de la información contenida en la carpeta compartida "Análisis MET mes" – Gerencia de Seguimiento Contractual
- ✓ Hallazgo 2 – Ausencia de Informes de Supervisión para operadores con más de tres incumplimientos acumulados relacionados con SIPLAFT. – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Hallazgo 3 - Demoras en la radicación y entrega de soportes de visitas de Fiscalización – Gerencia de Seguimiento Contractual
- ✓ Hallazgo 4 - Ausencia de informes de supervisión por hallazgos relacionados con MET´s con apuesta diferente – Gerencia de Seguimiento Contractual
- ✓ Hallazgo 5 - Deficiencias Tecnológicas del aplicativo SIVO
- ✓ Hallazgo 6 - Desactualización Base de Datos Incumplimiento Contractual – Vicepresidencia de Operaciones
- ✓ Hallazgo 7 - Inconsistencias en la información de las cuotas del contrato – Oficina de Tecnología de la Información
- ✓ Hallazgo 8 - Información incompleta o que no corresponde en el reporte Contrato de Concesión del Módulo GCT – Gerencia de Seguimiento Contractual y Oficina de Tecnología de la Información
- ✓ Hallazgo 9 - Demoras en las respuestas de las PQRD – Juegos On Line – Gerencia de Seguimiento Contractual

1.4 Macroproceso de Servicio al Cliente

- ✓ Hallazgo 1 - Desactualización de los documentos del Macroproceso de Servicio Al Cliente
- ✓ Hallazgo 2 - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias
- ✓ Hallazgo 3. Accesibilidad
- ✓ Hallazgo 4. Plan de Acción 2019

1.5 Liquidación Sugerida

- ✓ Hallazgo 1. Debilidades en los Soportes de Depuraciones (Gerencia de Seguimiento Contractual)
- ✓ Hallazgo 2. Errores en los oficios de depuración (Gerencia de Seguimiento Contractual)
- ✓ Hallazgo 3. Inconsistencias en los valores presentados como diferencia (Gerencia de Seguimiento Contractual – Gerencia Financiera)
- ✓ Hallazgo 4. Demoras para la generación de informes de supervisión (Gerencia de Seguimiento Contractual):
- ✓ Hallazgo 5. Ausencia de lineamientos frente a mayores valores pagados (Gerencia de Seguimiento Contractual – Gerencia Financiera)
- ✓ Hallazgo 7. Ausencia de política contable para el reconocimiento de depuraciones de liquidación sugerida (Gerencia Financiera)
- ✓ Hallazgo 8. Inconsistencias en el auxiliar de contabilidad (Gerencia Financiera)
- ✓ Hallazgo 9. Cuotas negativas (Gerencia de Seguimiento Contractual – Gerencia Financiera)

1.6 Macro proceso de Control a las Operaciones Ilegales

- ✓ Hallazgo 1. Deficiencias en el Modelo de Priorización Selección de Lugares
- ✓ Hallazgo 2. Incumplimiento Políticas Macroproceso
- ✓ Hallazgo 3. Juegos Operados por Internet
- ✓ Hallazgo 4. Gestión Base de Denuncias
- ✓ Hallazgo 5. Incumplimiento Términos de Ley
- ✓ Hallazgo 6. Desactualización de los Documentos del Macroproceso

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

1.7 Macro proceso de Administración de Recursos Financieros

- ✓ Hallazgo 2. Debilidades en la aplicación del principio contable de Devengo (Gerencia Financiera; Supervisión contractual)
- ✓ Hallazgo 3. Inefectividad acciones plan de mejoramiento Control Interno Contable (Gerencia Financiera – Contabilidad)
- ✓ Hallazgo 4. Diferencias entre auxiliar y balance (Gerencia Financiera –Contabilidad)
- ✓ Hallazgo 5. Anticipos de Promocionales (Gerencia Financiera – Oficina Jurídica)
- ✓ Hallazgo 6. Desactualización manual pago de Obligaciones (Gerencia Financiera - Tesorería)
- ✓ Hallazgo 8. Debilidades en la Integridad de los Expedientes (Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional-Gerencia Administrativa)

1.8 Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información

- ✓ Hallazgo 1. Gestión de Licenciamiento de Software – Diferencias Software Instalado
- ✓ Hallazgo 2. Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio – Violación ANS definidos
- ✓ Hallazgo 3. Gestión Asignación Equipos de Computo
- ✓ Hallazgo 4. Gestión de Respaldo y Recuperación de Información

1.9 Auditoria al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

Informe final de la auditoría interna al SGSI bajo la Norma ISO 27001:2013 – Auditoria Sistema Integrado de Gestión

La auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI bajo la Norma ISO 27001:2013 se efectuó a los 18 macro procesos de la entidad entre el 28 de octubre al 15 de noviembre.
Los resultados de la auditoría arrojaron un total de 37 No conformidades, 9 fortalezas, 25 Oportunidades de Mejora y 7 observaciones. Al cierre del 2019 se estaba definiendo el líder del SGSI con el fin de identificar a cargo de quien se debía realizar el cargue en el aplicativo ISOLUCION, de las No Conformidades con el fin que sea este Macroproceso quien identifique las acciones correctivas que permitirán subsanar las No Conformidades evidenciadas, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

1. Informes de Ley:

La Oficina de Control Interno presentó durante la vigencia 2018 un total de 25 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 (1)
- Diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG (1)
- Informe Pormenorizado de Control Interno. (3)
- Informe Control Interno Contable. (1)
- Informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos. (2)

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

- Informe Austeridad en el Gasto (4)
- Informe de austeridad - Cumplimiento directiva presidencial 9 de noviembre de 2018 (DAFP) (3).
- Informe avance al plan de mejoramiento SIRECI (2)
- Informe Derechos de Autor Software – anual (1)
- Informe (eKOGUI) – (2)
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (3)
- Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP (1)
- Informe a la Junta Directiva de Coljuegos sobre la gestión del comité de auditoria (1)
- Informe trimestral sobre Planes de Prevención de Fraude y Corrupción - ITRC (4)

2. Seguimientos:

Se programaron 20 seguimientos para ser realizados en la vigencia 2019, ejecutándose un total de 29 sobre los siguientes temas:

- Informe de gestión de la Oficina de Control Interno (3)
- Informe de control y seguimiento al proceso de destrucción de Juegos de Suerte y Azar JSA (4)
- Seguimiento a la Ley de Transparencia 1712 de 2014 (1)
- Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de los macro procesos (2)
- Acompañamiento y evaluación Gestión del Riesgo (2)
- Informe estado de acciones correctivas auditoría de calidad (2)
- Seguridad SIIF nación (1)
- Seguimiento arqueo de Caja Menor (2)
- Toma física de inventarios (1)
- Seguimientos GUARDIUM (2)
- Informe de seguimiento a Planes de Mejoramiento con corte al 30.04.2019 (1)
- Informe radicados ORFEO (2)
- Informe de actividades realizadas por la OCI para el Comité de Auditoría (4)
- Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 30 de abril y 30 de agosto de 2019. (2)

3. Planes de mejoramiento:

La Oficina de Control Interno de manera constante hace seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas dentro de los planes de mejoramiento y Planes de Prevención del Fraude y la Corrupción, suscritos con los diferentes entes externos de control y la Oficina de Control Interno. Al 31 de diciembre de 2019 tenía suscritos un total de cuatro (2) planes de mejoramiento con organismos externos de control, así: 1 con la Contraloría General de la República y 1 con la Superintendencia Nacional de Salud, como resultado de las visitas inspectivas efectuadas por la mencionada Superintendencia a los operadores de Juegos de Suerte y Azar Localizados; así:

DESCRIPCIÓN	TOTAL ACTIVIDADES	ACTIVIDADES CUMPLIDAS AL 31.12.2019	ACTIVIDADES INCUMPLIDAS AL 31.12.2019	ACTIVIDADES EN PLAZO	ACTIVIDADES INEFICACES (ABIERTAS)
Plan de mejoramiento SNS					
Plan Mejoramiento SNS "Caducos"	6	6	0	0	0
Plan de mejoramiento CGR					
Plan Mejoramiento "caducos"	2	2	0	0	0
Total actividades	**8**	**8**	**0**	**0**	**0**
Nivel de Cumplimiento Planes de Mejoramiento:	100%				

Por otra parte, como resultado de las auditorías de gestión realizadas por la Oficina de Control Interno al 31 de diciembre se tenían un total de 11 planes de mejoramiento con los diferentes macro procesos de la entidad.

DESCRIPCIÓN	TOTAL ACTIVIDADES	ACTIVIDADES CUMPLIDAS AL 31.12.2019	ACTIVIDADES INCUMPLIDAS AL 31.12.2019	ACTIVIDADES EN PLAZO	ACTIVIDADES INEFICACES (ABIERTAS)
Planes de mejoramiento auditorias OCI					
Auditoria Recaudo y Transferencia	7	6	0	1	0
Auditoria a Contratación Misional	10	7	3	0	0
Auditoria Tics 2019	20	17	2	1	0
Auditoria COI 2019	15	10	2	3	0
Control Interno Contable Vig 2018	27	16	1	8	2
Plan de Mejoramiento Cobro Inspección 42	18	14	0	3	1
Auditoria Archivo y Correspondencia 2019	55	30	1	24	0
Auditoría a Macro Proceso de Seguimiento Contractual	15	14	0	0	1
Auditoria a Liquidaciones Sugeridas Vs Liquidaciones Pagadas 2019	16	14	1	1	0
Auditoria Servicio al Cliente 2019	12	7	4	0	1
Plan de mejoramiento auditoria Administración de Recursos Financieros 2019	6	6	0	0	0
Total actividades	**201**	**141**	**14**	**41**	**5**
Nivel de Cumplimiento Planes de Mejoramiento:	88%				

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

4. Interlocución con organismos de control:

- ✓ La Oficina de Control Interno atendió entre el 29 de julio y el 13 de diciembre de 2019, la auditoría de cumplimiento adelantada por la Contraloría General de la República en lo relacionado con el control del juego legal y responsable, gestionando un total de 25 requerimiento de información y la respuesta a 4 comunicaciones de observaciones. El día 23 de diciembre se recibió el informe final de la auditoría con un resultado de 16 hallazgos de carácter administrativo, 2 de ellos con connotación disciplinaria. Al 31 de diciembre los macro procesos responsables se encontraban determinando las acciones de carácter correctivo que permitirán subsanar las debilidades evidenciadas por el organismo de control.
- ✓ Entre el 16 al 20 de diciembre se atendió la auditoría especial practicada por la Superintendencia Nacional de Salud, enfocada a la operación del juego lotto en línea BALOTO, para lo cual la Oficina de Control Interno coordinó la entrega de la información solicitada por la Superintendencia.
- ✓ Durante la vigencia 2019 la Oficina de Control Interno atendió los requerimientos de información, participó y coordinó reuniones entre la Agencia ITRC y los diferentes macro procesos de la entidad, para la ejecución de las Inspecciones a "Juegos Operados por Internet" y "Procesos administrativos sancionatorios generados por el pago de derechos de explotación"; así como la verificación que realizó dicho organismo de control a la implementación de los Planes de Prevención del Fraude y la Corrupción PPFYC de las inspecciones "Proyecto METs en línea y su impacto en el inventario de los juegos de suerte y azar" y "Verificación de los controles que garanticen la transparencia del Juego Baloto".

5. Asesorías y acompañamientos

- ✓ El 8 de mayo la Oficina de Control Interno presentó a la nueva Gerente Financiera los compromisos pendientes a cargo de esta Gerencia, en los diferentes Planes de Mejoramiento.
- ✓ En el mes de junio de 2019 se efectuó asesoría y acompañamiento a la Gerencia Administrativa en la elaboración del Plan de Mejoramiento.
- ✓ En el mes de julio de 2019 se efectuó asesoría y acompañamiento a la Gerencia Financiera en la elaboración del Plan de Mejoramiento diferencias entre liquidación sugerida y pagada.
- ✓ En el mes de agosto de 2019 se efectuó acompañamiento a la Agencia ITRC en las capacitaciones de la Vicepresidencia de Operaciones, Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Tecnologías de la Información.
- ✓ Durante la vigencia 2019 la Oficina de Control Interno participó en las reuniones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación para la identificación y valoración de riesgos con los líderes de los Macroprocesos Gestión TICS, Control a las Operaciones Ilegales, Gerencia Estratégica, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Procesos, Gestión Contractual, Contratación Misional, Gestión Jurídica, Gestión de Comunicaciones, Gerencia Estratégica de Coljuegos, Servicio al Cliente.
- ✓ Se impartieron lineamientos para la adecuada atención de las visitas de los entes externos de control
- ✓ Se gestionaron mesas de trabajo con la Superintendencia Nacional de Salud, Contraloría General de la República y Agencia ITRC., con el propósito de aclarar situaciones que podrían haber resultado en hallazgos.
- ✓ Se recordaron los lineamientos para la formulación de los planes de mejoramientos y se realizaron reuniones de acompañamiento para su formulación.

6. Otras actividades:

- ✓ La Oficina de Control Interno socializó a través de C Innova y Boletín Interno los roles de la OCI según el decreto 648 de 2017.
- ✓ El 27 de julio la OCI se reunió con la Oficina de TICS y la Gerencia de Cobro con el fin de analizar los aplicativos del proceso de cobro y herramientas existentes en la entidad, para evaluar si estos permiten realizar la gestión eficiente de los procesos coactivos.
- ✓ Durante la vigencia 2018 se efectuaron seis (6) sesiones de Comité de Auditoría y tres (3) sesiones de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El detalle de cada uno de los temas antes referidos se encuentra en el documento anexo a la presente comunicación.

Atentamente.

JAIRO CELIS PARDO
Jefe Oficina de Control Interno

C.C. Dra. Mónica Patricia Uribe Botero – Miembro Comité de Auditoría mp.uribeb@gmail.com; mp.uribeb@hotmail.com
Dra. Luisa Fernanda Fernández Silva – Miembro Comité de Auditoria. luisaffs@gmail.com
Dr. Pedro Felipe Lega Gutiérrez – Miembro Comité de Auditoría. flega@urf.gov.co

Folios: (19)
Anexo: Informe sobre la Gestión de la OCI 2019
Elaboró: María Fernanda Bermeo – Profesional 1 Oficina de Control Interno
Nombre y número de expediente: Informes Oficina de Control Interno 2020 - 20201400080100001E

ANEXO

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - VIGENCIA 2019

1. **Informes de Auditoría:**

1.1 Informe de auditoría al Macro proceso Innovación y Desarrollo de Mercados

El 20 de marzo bajo radicado No. 20191400059043, se presentó informe final de esta auditoría, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable por parte de Macroproceso de Innovación y Desarrollo de Mercados, evidenciando las fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos propuestos, entre el 1 enero de 2018 al 31 de enero de 2019.

Fortalezas:

- ✓ Se evidenció la gestión oportuna ante la Oficina Asesora de Planeación para la actualización de la documentación relacionada.
- ✓ Existe conciencia de la importancia de realizar una adecuada gestión por procesos, lo que facilita el flujo de información entre las partes interesadas.
- ✓ Se realizó el lanzamiento de la página web http://juegabien.co/, que tiene como fin fortalecer el Juego Legal y Responsable.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1 - Incumplimiento Plan de Acción 2018

- ✓ Definir cronogramas para el desarrollo de las actividades propuestas, realizando seguimientos periódicos para verificar su avance y cumplimiento.
- ✓ Reportar los avances basados en las evidencias del cumplimiento de las actividades propuestas.
- ✓ Asegurar que se realice el cargue de todos los soportes que permitan evidenciar el correcto cumplimiento del plan de acción para la vigencia 2019.

Hallazgo 2 – Materialización de riesgos asociado al Macroproceso

- ✓ Teniendo en cuenta que en el 2019 la Vicepresidencia de Desarrollo Comercial tiene dentro de su plan de acción " Expedir el reglamento para la entrada en operación de un nuevo de JSA del orden nacional", es necesario identificar los riesgos que contemple las dificultades que podría acarrear crear un juego con una mecánica similar a las existentes.

Hallazgo 3 - Incumplimiento de los términos de Ley en la atención de PQRS por parte de Coljuegos

- ✓ Realizar un análisis oportuno a cada una de las peticiones con el fin de identificar si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados por la ley, se le informe al interesado antes del vencimiento del termino los motivos de la demora y a su vez el plazo razonable en que se le dará respuesta de fondo, tal como lo establece el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Hallazgo 4 - Actas de Comité Primario – Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados

- ✓ Realizar comités primarios y documentarlos, como mecanismo de autocontrol y seguimiento a las responsabilidades del Macroproceso. Es conveniente que, en estas instancias, entre otros aspectos, se comuniquen las directrices impartidas por la Alta Dirección, se revise el avance en el plan de acción, la gestión del riesgo, los compromisos frente a los organismos de control y se asignen responsabilidades y tiempos para su cumplimiento.

Hallazgo 6 - Deficiencias en Juegos Novedosos

- ✓ Promover la generación del documento que contiene el detalle de la revisión para la aprobación de los juegos Online realiza la vicepresidencia en apoyo al proceso de Contratación misional.
- ✓ Gestionar los permisos necesarios de acceso y creación de usuarios para extraer los reportes de los juegos requeridos, asegurando el uso responsable de la información sensible allí contenida.

1.2 Informe de auditoría al Macro proceso Gestión de Archivo y Correspondencia

El 12 de abril bajo radicado No. 20191400096213, se presentó informe final de la auditoría adelantada al Macroproceso de Gestión de Archivo y Correspondencia, cuyo objetivo fue el verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a los Procesos de Archivo, Correspondencia y Notificaciones, entre el 01 de enero de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Fortalezas:

- ✓ Desarrollo y puesta en producción de una funcionalidad que solo deja archivar radicados cuando están incluidos en un expediente.
- ✓ Capacitaciones al personal de archivo en marzo, septiembre y noviembre de 2018.
- ✓ Promoción del uso del Certimail por ser un mecanismo de envío eficiente y oportuno.
- ✓ Cambio de proveedor de servicios de mensajería, y en el nuevo contrato se incluyeron nuevas clausulas, como por ejemplo: "Prestar los servicios de correos al día, (entrega el mismo día) y/o entrega con carácter prioritario que no supere máximo dos días de entrega a nivel urbano garantizando un acuse de recibido o certificado de entrega"; "Contar con un supervisor en las instalaciones de Coljuegos para el seguimiento de envíos, presentadores de gestión y control a nivel nacional de novedades que se generen en el día a día y que tenga la facultad para tomar decisiones y/o que tenga contacto directo con su empresa quien deberá aplicar los procedimientos administrativos que determine Coljuegos para la ejecución del Contrato", las cuales han permitido optimizar los tiempos de entrega y minimizar los re-procesos.
- ✓ Inclusión de la cláusula en los contratos de prestación de servicios, relacionada con; "Entregar al finalizar el plazo de ejecución del contrato, todas las comunicaciones asignadas en el aplicativo ORFEO debidamente atendidas y archivadas en el expediente actual correspondiente".
- ✓ Realización de comités primarios, donde se asignan responsabilidades y realizar seguimiento a compromisos.
- ✓ Control de calidad a los documentos recibidos, dado el conocimiento de la Entidad y del flujo del negocio por parte del funcionario de la Gerencia Administrativa.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1 - Duplicidad de terceros en Orfeo

- ✓ Realizar la identificación e inactivación de los terceros que se encuentran duplicados, dejando solo uno activo, que cuente con datos básicos de identificación, como: Tipo y número de identificación, nombre, dirección.

Hallazgo 2 - Radicados sin imagen

- ✓ Tomar acciones correctivas inmediatas que permitan identificar los números de radicados que no cuentan con imagen asociada, proceder a cargar la misma y el archivo del documento. En caso de corresponder a números de radicados que no están respaldados proceder a la anulación inmediata de los mismos.
- ✓ Implementar controles preventivos que eviten que esta situación se continúe presentando.

Hallazgo 3 - Debilidades expediente único

- ✓ Inactivar los expedientes que se encuentran vacíos (sin radicados), para evitar confusión en el momento de archivar las comunicaciones
- ✓ Para los casos en los cuales un contrato presente varios expedientes, las áreas generadoras deben realizar la identificación y la unificación de los mismos.
- ✓ Publicar el número del Expediente de cada contrato, para que los funcionarios de todas las áreas conozcan en que expediente deben archivar las comunicaciones generadas.

Hallazgo 4 - Radicados que no salen en Orfeo

- ✓ Identificar la causa por la cual los radicados no pueden ser consultados en Orfeo, y cuantificar los radicados que se encuentran en esta situación, con el fin de tomar las medidas correctivas necesarias.

Hallazgo 7 - Radicados antiguos sin archivar

- ✓ Instar a los responsables que revisen, tramiten y archiven los radicados que se encuentran en sus bandejas, más aún si se tratan de PQRS y escalar las situaciones no corregidas al comité Directivo o Institucional de Gestión y Desempeño.

Hallazgo 9 - Tasa de anulación de radicados

- ✓ Analizar la causa por la cual se están realizando las anulaciones y en consecuencia tomar acciones que permitan controlar la situación.
- ✓ Todas las solicitudes de anulación deben estar debidamente justificadas y soportadas.

Hallazgo 10 - Inexistencia Grupo Gestión Documental

- ✓ Dado que actualmente se está realizando la modificación de la planta, crear un cargo de nivel profesional que tenga formación específica en archivística.

Hallazgo 11 – Error en la identificación del expediente

- ✓ Devolver los radicados mediante oficio a los responsables, identificando los errores
- ✓ Implementar controles de revisión en las áreas generadoras, que garanticen que el documento contiene parámetros de calidad mínimos que permiten continuar con el trámite.

Hallazgo 13 - Demoras y errores en la remisión a archivo de contratos administrativos

- ✓ Definir tiempos de entrega para la remisión a archivo de los contratos administrativos

Hallazgo 14 - Retraso en la entrega y organización del archivo de la Gerencia Financiera

- ✓ Realizar la intervención de manera prioritaria de las 28 cajas con archivo de la Gerencia Financiera

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88.
desde Bogotá. 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

- ✓ Realizar entregas parciales de la documentación e implementar acuerdos de nivel de servicios que definan las fechas y condiciones en que deben ser entregados.

Hallazgo 15 - Demoras en el archivo físico de radicados de promocionales (GSC)

- ✓ Realizar mesas de trabajo entre la Gerencia Administrativa y la Gerencia de Seguimiento Contractual, para llegar a acuerdos sobre la forma y condiciones en que deben ser remitidos los documentos originales al archivo de la Entidad, las cuales deben constar en acta.
- ✓ Implementar controles o analizar si es necesario solicitar un ajuste al desarrollo de la funcionalidad de radicación de promocionales.

Hallazgo 16 - Inexistencia de la hoja de Control en la etapa de trámite del expediente

- ✓ Implementar la hoja de control para los expedientes que se encuentran en etapa de trámite.

Hallazgo 17 - Debilidades en la identificación de las cajas y carpetas

- ✓ Realizar la rotulación de las cajas y expedientes, dando cumplimiento a las normas del Archivo General de la Nación.

Hallazgo 18 - Desactualización del inventario documental

- ✓ Actualizar y publicar al interior de la Entidad el FUID (Formato Único de Inventario Documental)

Hallazgo 20 - Espacio reducido de archivo

- ✓ Identificar expedientes cerrados que puedan ser remitidos a la bodega de archivo inactivo en ALPOLULAR

Hallazgo 23 - Debilidades en el cargue de los acuses de envío

- ✓ Realizar el cargue de la prueba de entrega de los documentos de manera oportuna

Hallazgo 27 - Diferencias en la presentación de las comunicaciones oficiales

- ✓ La oficina de Control Interno, evidenció que los desarrollos realizados ayudan a mejorar los procesos, no obstante, con el fin de garantizar la autenticidad, integridad y confidencialidad de la información, para los radicados generados automáticamente se recomienda utilizar firmas electrónicas o digitales, de acuerdo a lo estipulado en el ARTÍCULO 2.8.2.7.4 del Decreto 1080 de 2015.
- ✓ Definir si la radicación va a ser descentralizada, especificar las responsabilidades de cada área, y establecer cómo va a fluir la documentación al archivo tanto físico como electrónico de los expedientes.

Hallazgo 31 - Demoras en el proceso de notificaciones

- ✓ Implementar acciones correctivas inmediatas que permitan culminar los procesos atrasados y evitar que esta situación se vuelva a presentar

Hallazgo 32 - Demoras para trasladar a notificar

- ✓ Es importante que exista consciencia de la gestión por procesos y que las áreas generadoras conozcan que sus acciones retrasan la gestión de notificaciones y ocasionan que se estén incumplimiento términos legales, que ponen en riesgo la Entidad.
- ✓ Actualizar los procesos y procedimientos de las áreas generadoras y de notificaciones, definiendo claramente las responsabilidades y los tiempos que tiene cada área para realizar los trámites.

1.3 Informe de auditoría al Macro proceso Gestión Contractual

El 24 de abril bajo radicado No. 20191400121553, se presentó informe final de la auditoría adelantada al Macroproceso de Gestión Contractual, cuyo objetivo fue el verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al Macroproceso, funciones asignadas, avance de las acciones propuestas en el Plan de Acción y mapa de riesgos del proceso, entre el 1 de abril de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Fortalezas:

- ✓ Ajuste en el Instructivo de Seguimiento Integral incluyendo la revisión de la conectividad de los contratos finalizados.
- ✓ Documentación del Manual de Supervisión de Interventorías de Juegos Novedosos.
- ✓ A partir de la vigencia 2019 seguimiento integral a los operados (Informes persuasivos que incluyen los diferentes aspectos de seguimiento).
- ✓ Calificación a Operadores (correspondiente a la Vigencia 2017), evaluando aspectos como cumplimiento de obligaciones relacionadas con SIPLAFT, Pago de Derechos de Explotación, Pólizas y garantías, actualización del inventario y procesos de incumplimiento, clasificando los operadores en rangos que van desde el AAA al B. En el momento se están ajustando los parámetros de calificación para efectuar la evaluación correspondiente a la vigencia 2018.
- ✓ Campañas preventivas dirigidas a los operadores sobre pólizas, conectividad y pago oportuno de Derechos de Explotación y las implicaciones de no dar cumplimiento a estas obligaciones.
- ✓ Seguimiento a Juegos On Line: El equipo de seguimiento viene trabajando en el fortalecimiento de los mecanismos que apoyan su gestión como: Ajuste de la estructura donde se almacenan los archivos xml, Trabajo con el área de TICs para la puesta en producción de la funcionalidad de supervisión juegos online y Acompañamiento a los operadores de juegos online con el fin de mejorar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de los operadores.
- ✓ Disposición y competencia del equipo para el ejercicio de auditoría

Oportunidad de Mejora:

Radicación de actos administrativos con posterioridad a la celebración de las audiencias – Vicepresidencia de Operaciones.
De la revisión de los procesos de incumplimiento contractual, se encontraron casos en los que la radicación del acto administrativo en el sistema documento ORFEO, se da entre 11 a 34 días hábiles después de la audiencia.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1 - Debilidades en la trazabilidad de la información contenida en la carpeta compartida "Análisis MET mes" – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Establecer con la Oficina de Tecnología de la Información las necesidades de la Gerencia para trabajar en un desarrollo informático que permita obtener los reportes necesarios para la supervisión documental de manera automática evitando el riesgo de manipulación de bases de datos en Excel.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Linea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Hallazgo 2 – Ausencia de Informes de Supervisión para operadores con más de tres incumplimientos acumulados relacionados con SIPLAFT. – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Implementar en el sistema mecanismos de seguimiento y control efectivos que alerten sobre los incumplimientos presentados por los operadores incluido el tema de SIPLAFT, con el fin de emitir los informes de supervisión con la oportunidad requerida y así poder continuar con las actuaciones administrativas correspondientes.

Hallazgo 3 - Demoras en la radicación y entrega de soportes de visitas de Fiscalización – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Implementar los controles necesarios al interior del área que permitan dar cumplimiento a lo establecido en el Instructivo, con lo cual se mitiga el riesgo de pérdida de los soportes originales de las visitas de Fiscalización.

Hallazgo 4 - Ausencia de informes de supervisión por hallazgos relacionados con MET´s con apuesta diferente – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Efectuar el análisis de causas correspondiente para determinar el origen del incumplimiento del procedimiento establecido y a partir del mismo implementar las acciones correctivas necesarias, que controlen estas omisiones y garanticen la continuidad de los presuntos incumplimientos por parte de los operadores.

Hallazgo 5 - Deficiencias Tecnológicas del aplicativo SIVO

- ✓ Efectuar los ajustes necesarios por parte de la Oficina de Tecnología de la Información al aplicativo SIVO para mejorar la eficacia y eficiencia en los operativos de fiscalización.

Hallazgo 6 - Desactualización Base de Datos Incumplimiento Contractual – Vicepresidencia de Operaciones

- ✓ Coordinar con la Oficina de Tecnología de la Información los ajustes requeridos en las funcionalidades de Incumplimiento Contractual, contempladas dentro del Plan de Desarrollo 2019 –OTI, a fin de contar con una sola fuente de información que facilite la gestión del macro proceso y desestimule el uso de base de datos en Excel.

Hallazgo 7 - Inconsistencias en la información de las cuotas del contrato – Oficina de Tecnología de la Información

- ✓ Efectuar por parte de la OTI los ajustes necesarios en el Reporte Contrato de Concesión de tal forma que reflejen la realidad de la información de los mismos y dejar evidencia del origen de las inconsistencias.

Hallazgo 8 - Información incompleta o que no corresponde en el reporte Contrato de Concesión del Módulo GCT – Gerencia de Seguimiento Contractual y Oficina de Tecnología de la Información

- ✓ En el ejercicio de aceptación de pruebas se debe hacer una revisión rigurosa de la información por parte de los líderes funcionales, que permita garantizar que los datos reflejados en los reportes sí corresponden a la realidad de los contratos.
- ✓ En coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información, se deben hacer los ajustes respectivos en el reporte de "Contrato de Concesión", para que sea una herramienta útil al macro proceso de Gestión Contractual.
- ✓ Hacer uso de los reportes que genera el sistema y verificar su confiabilidad, con lo cual se optimizan los controles y se facilita la gestión del proceso.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá. 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Hallazgo 9 - Demoras en las respuestas de las PQRD – Juegos On Line – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Dotar a la Gerencia de los recursos tecnológicos necesarios para que realice una gestión de seguimiento más completa y oportuna, lo cual permitiría dedicar recurso humano para efectuar análisis de datos, optimizar el control sobre todas las obligaciones y recursos y mejoras el juego.

Hallazgo 9 - Demoras en las respuestas de las PQRD – Juegos On Line – Gerencia de Seguimiento Contractual

- ✓ Implementar estrategias que permitan minimizar el número de quejas, mediante un análisis de las principales causas por las cuales se están presentando las quejas de los usuarios, realizar con celeridad los traslados de PQRS, Implementar herramientas tecnológicas que en conjunto con el operador permitan realizar seguimiento a las respuestas de las quejas.

1.4 Informe de auditoría al Macroproceso de Servicio al Cliente

El 21 de mayo bajo radicado No. 20191400139053, se presentó informe final de la auditoría adelantada al Macroproceso de Servicio al Cliente, cuyo objetivo fue el verificar, los métodos, criterios y actividades que deben desarrollarse para contribuir al fortalecimiento y construcción de la imagen organizacional, a través del cumplimiento de los niveles de servicio ofrecidos, de la prevención y detección de daño antijurídico y riesgos que afecten la reputación de la entidad; y el apoyo a las diferentes áreas de la entidad en la comunicación saliente al público objetivo, entre el 1 de junio de 2018 al 22 de abril de 2019.

Fortalezas:

- ✓ Elaboración Acuerdo de Nivel de servicio con la Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales, denominado "Traslado directo de las denuncias recibidas a través de los diferentes canales establecidos por la Gerencia de Relacionamiento Comercial".
- ✓ Adquisición e implementación de la herramienta Scarlet por medio de la cual se controla el Call Center, identificando las llamadas por fecha, hora y número de teléfono, lo que permite su búsqueda de manera más ágil y precisa.
- ✓ Avances en la identificación de las estrategias para implementar el Programa Nacional de Servicio al Cliente, con la participación del Departamento Nacional de Planeación.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1 - Desactualización de los documentos del Macroproceso de Servicio Al Cliente

- ✓ Elaborar un cronograma de trabajo que garantice la actualización de la documentación del Macro Procesos y facilite su seguimiento y control.
- ✓ Efectuar un análisis de las funciones establecidas para las Gerencias de Relacionamiento Comercial y Administrativa, con el propósito de hacerlas coherentes frente a las responsabilidades asignadas.

Hallazgo 2 - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

2.1 Descentralización de la recepción de peticiones verbales

- ✓ Unificar la función de la recepción de peticiones y la atención de Servicio al Cliente con el fin de que ésta quede en cabeza de una sola Gerencia.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT. 900.505 060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

2.2 Insuficiencia de personal

✓ Elaborar un Plan de contingencia que garantice la atención y trámite del 100% de las peticiones que se realizan.

2.3. Falta de herramientas para la recepción de peticiones verbales en otra lengua o dialecto:

✓ Proveer el personal o las herramientas que se requieran para recibir peticiones verbales en otra lengua, teniendo en cuenta la frecuencia con que se podrían llegar a recibir.

2.4. Insuficiencia de manuales sobre la recepción de las peticiones verbales

✓ Incluir las actividades que deben adelantarse cuando se presenten peticiones verbales, bien sea en lengua española u otra lengua o dialecto; dotando a la Gerencia de Relacionamiento Comercial de las herramientas para el cumplimiento de esta labor.

2.5. No se da atención preferencial a la población vulnerable

Ajustar el sistema de asignación de turnos de tal forma que permita priorizar la población vulnerable, dejando en el sistema la trazabilidad del orden en que se atienden los usuarios.

Hallazgo 3. Accesibilidad

3.1 Espacio inadecuado para la atención de servicio al cliente de personas con discapacidad

✓ Adecuar el diseño de las instalaciones de Coljuegos, con el fin de incluir un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas.

3.2 Falta de equiparación de oportunidades para las personas sordas

✓ Definir metas para que de manera gradual se celebren los convenios necesarios, que garanticen la prestación del servicio a las personas con esta situación de discapacidad.

Hallazgo 4. Plan de Acción 2019

4.1 Ausencia de indicadores para realizar seguimiento a las labores del servicio al ciudadano

✓ Diseñar los indicadores necesarios para medir la calidad de la atención a los usuarios, y realizar los análisis correspondientes con el propósito de tomar las decisiones pertinentes para mejorar la prestación del servicio a los clientes. Cargar los soportes debidamente diligenciados y con la periodicidad establecida en su ficha técnica.

Hallazgo 5. Actas de Comité Primario de Relacionamiento Comercial

✓ Realizar las reuniones de Comités primarios con la periodicidad definida en la Circular y documentar los mismos, como mecanismo de autocontrol y seguimiento a los compromisos del Macroproceso.

1.5 Informe de auditoría de Liquidación Sugerida

El 11 de junio bajo radicado No. 20191400152133, se presentó informe final de la auditoría adelantada a Liquidaciones sugeridas vs liquidaciones pagadas, cuyo objetivo fue el verificar el procedimiento utilizado para la depuración de las diferencias presentadas entre las liquidaciones sugeridas y las pagadas por los operadores de Juegos de Suerte y Azar Localizados, comprobando aleatoriamente la suficiencia de los soportes, entre el 1 de enero de 2018 al 31 de marzo de 2019.

Mejoras presentadas en el proceso:

Con fecha 23/03/2018 la Oficina de Control Interno realizó auditoria a las diferencias entre liquidación sugerida versus pagada, la cual incluyó el seguimiento al informe de auditoría radicado No. 20181400064473 del 23/03/2018, encontrando que las situaciones evidenciadas en dicho informe se han trabajado con base en nuestra recomendaciones presentando mejoras sustanciales en el proceso, así:

- ✓ Lineamientos documentados
- ✓ Soportes de la depuración de las diferencias
- ✓ Disponibilidad de los soportes de la depuración
- ✓ Claridad de los oficios de depuración

Con el fin de lograr una mayor aceptación de la liquidación sugerida, durante la vigencia 2018 se desarrollaron actividades, con la coordinación de la Vicepresidencia de Desarrollo Organización y la Gerencia de Seguimiento Contractual, lo que conllevó a la expedición de la Resolución 20191000001944 que modifica el protocolo de liquidación, lo cual ha permitido que se logre un mayor nivel de aceptación de la liquidación sugerida, y que se cuente con una mayor trazabilidad y seguridad frente a la depuración.

Oportunidades de mejora identificadas

- ✓ Implementar control de revisión a la información incluida en el archivo "Control de saldos" de la Gerencia de Seguimiento Contractual, de tal forma que se garantice que se incluyan todos los memorandos de depuración e informes de supervisión. Adicionalmente incluir los memorandos en que el operador da respuesta a las solicitudes de información de las diferencias.
- ✓ En el archivo denominado "Control liquidación sugerida", generado por la Gerencia Financiera, identificar el periodo (mes y año) de la cuota analizada, toda vez que existen 23 registros identificados como "Vigencias anteriores.", así mismo, se recomienda remitirlo de manera mensual a la Gerencia de Seguimiento Contractual, de tal forma que cuenten con información oportuna y actualizada.
- ✓ Complementar el reporte de SIICOL de las liquidaciones modificadas, con el propósito que se muestre el valor sugerido por Coljuegos, el valor pagado por el operador y las observaciones incluidas por el Operador en el portal.
- ✓ Con el propósito de optimizar la trazabilidad de las diferencias analizadas, la Oficina de Control Interno, solicitó que se evalúe la implementación de la recomendación incluida en el informe radicado 20181400064473 el 23/03/2019 respecto: "Ajustar el reporte denominado relación de pago cuotas, a fin de visualizar el valor de las diferencias existentes en cada una, así como, evaluar la posibilidad de modificar el estado de cuenta discriminando las diferencias entre la liquidación sugerida y la liquidación pagada."
- ✓ Realizar los registros contables discriminados cuota a cuota y no de manera global, de tal forma que el auxiliar contable permita ver la trazabilidad para cada una de las cuotas de un contrato específico.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1. Debilidades en los Soportes de Depuraciones (Gerencia de Seguimiento Contractual)

- ✓ Oficializar la plantilla de liquidación dinámica en el Sistema Integrado de Gestión de Coljuegos para que sea un formato controlado.
- ✓ Definir cuales archivos se deben guardar como soporte de las depuraciones tanto en el aplicativo ORFEO como en las carpetas de "Archivos Finales", con el fin que la información sea homogénea y facilite su revisión y análisis favoreciendo la gestión del conocimiento.
- ✓ Cargar en el aplicativo ORFEO los soportes de los radicados señalados en el numeral 1.3 y validar por parte del responsable el cargue de los mismos cada vez que se genere un oficio de depuración.
- ✓ Reemplazar en ORFEO los soportes que corresponden al radicado 20195100032083 – C0921, por cuanto es la fuente oficial del sistema de gestión documental y en este momento al efectuar la consulta figuran los soportes equivocados. De igual forma implementar controles que minimicen la ocurrencia de situaciones similares.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88.
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

- ✓ Conforme con el compromiso adquirido por parte de la Gerencia de Seguimiento Contractual en el Comité de Auditoría del pasado 20 de marzo, se debe definir el plan de trabajo para la depuración de las diferencias correspondientes a las vigencias 2016, 2017 y 2018.

Hallazgo 2. Errores en los oficios de depuración (Gerencia de Seguimiento Contractual)

- ✓ Ampliar la revisión de este tipo de documentos y verificar la consistencia y calidad de la información; de la misma manera fortalecer los controles en la revisión de la información previo a la oficialización de los informes de depuración.

Hallazgo 3. Inconsistencias en los valores presentados como diferencia (Gerencia de Seguimiento Contractual – Gerencia Financiera)

- ✓ Teniendo en cuenta que la contabilidad debe reflejar todos los hechos económicos de la entidad, la fuente oficial de información es precisamente los registros contables, de ahí la importancia de efectuar permanentemente análisis de los registros y cruces de información, para garantizar la consistencia de la misma y utilizarla como fuente oficial en todos los escenarios.

Hallazgo 4. Demoras para la generación de informes de supervisión (Gerencia de Seguimiento Contractual):

- ✓ Respecto al contrato No. 1009 se debe analizar en detalle los hechos acaecidos e informar a esta Oficina las razones por las cuales no se encuentra digitalizado en ORFEO y se archivó sin adelantar la actuación administrativa. De igual forma verificar la ocurrencia de casos similares e informar las acciones y controles a implementar para garantizar que todas las diferencias presentadas, tengan el análisis y actuación correspondiente; así como la trazabilidad que evidencie de manera clara el tratamiento dado a cada una de ellas.
- ✓ Determinar qué contratos con diferencias entre liquidación sugerida y pagada se encuentran en riesgo de caducidad, elaborar un control y seguimiento permanente y priorizar su revisión a efecto de adelantar las actuaciones necesarias y relacionadas con la facultad sancionatoria que debe adelantar Coljuegos.

Hallazgo 5. Ausencia de lineamientos frente a mayores valores pagados (Gerencia de Seguimiento Contractual – Gerencia Financiera)

- ✓ Definir claramente los lineamientos para aplicar compensaciones, ya que el tratamiento debe ser equitativo para todos los operadores.

Hallazgo 7. Ausencia de política contable para el reconocimiento de depuraciones de liquidación sugerida (Gerencia Financiera)

- ✓ Definir política contable para el registro de las depuraciones solicitadas por la Gerencia de Seguimiento Contractual, identificando el momento en que surge el hecho económico y si el soporte contable corresponde al memorando interno de depuración o a la resolución ejecutoriada.

Hallazgo 8. Inconsistencias en el auxiliar de contabilidad (Gerencia Financiera)

- ✓ Revisar y ajustar la referencia 1, de tal forma que exista concordancia entre el operador y el número del contrato.
- ✓ Implementar controles de revisión mensual para verificar que los auxiliares de las cuentas generados por el sistema coincidan con el saldo del balance a un corte específico.

Hallazgo 9. Cuotas negativas (Gerencia de Seguimiento Contractual – Gerencia Financiera)

- ✓ Implementar mecanismos de control mensual, que garanticen el reconocimiento contable de los valores sugeridos por Coljuegos como resultado de los procesos de revisión adelantados por la Gerencia de Seguimiento Contractual.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505 060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

1.6 Informe de auditoría al Macro proceso de Control a las Operaciones Ilegales

El 11 de julio bajo radicado No. 20191400191073, se presentó informe final de la auditoría adelantada al Macroproceso de Control a las Operaciones Ilegales, cuyo objetivo fue el verificar, los métodos, criterios y actividades que deben desarrollarse para contribuir al fortalecimiento y construcción de la imagen organizacional, a través del cumplimiento de los niveles de servicio ofrecidos, de la prevención y detección de daño antijurídico y riesgos que afecten la reputación de la entidad; y el apoyo a las diferentes áreas de la entidad en la comunicación saliente al público objetivo, entre el 1 de junio de 2018 al 22 de abril de 2019.

Fortaleza: Conocimiento y experiencia de los funcionarios que coordinan los grupos de trabajo al interior de la Gerencia.

Oportunidades de mejora

- ✓ **Talento humano:** Durante el desarrollo de las pruebas realizadas se observa que cuando se realizan operativos contra la ilegalidad, se requiere mayor tiempo por parte de las personas que realizan la acción de control, toda vez que deben desplazarse hacia el lugar a intervenir, coordinar la logística necesaria, realizar el operativo, supervisar el cargue y transporte de los elementos incautados, así como regresar a la ciudad. Al respecto no se evidencia que existan registros o estudios de las horas a invertir en los operativos y tampoco que existan políticas de personal que definan claramente los criterios para asignar cargas de trabajo y compensaciones de tiempo. Por lo anterior consideramos que de acuerdo con lo establecido con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y específicamente lo contenido en la Dimensión 1 de Talento Humano, es importante que de manera institucional y con la participación de la Oficina Asesora de Planeación y la Gerencia Administrativa, se determine si las cargas de trabajo son adecuadas, se definan claramente los criterios de compensación de tiempo y se evalúe si es necesario o no asignar mayores recursos a esta Gerencia, para que cumpla a cabalidad con todas sus funciones y obligaciones.
- ✓ El Manual de Funciones con radicado 20192300000924 del 16/01/2019, establece que el Profesional Especializado 1 de la Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales debe dentro de sus funciones esenciales "Liderar las acciones necesarias para ejecutar el plan anual para combatir la operación ilegal de los juegos de suerte y azar, en coordinación con las entidades y autoridades competentes" y "Liderar la logística y realización de acciones de control y la recolección de las pruebas que sustenten la operación ilegal de juegos de suerte y azar", no obstante lo anterior, al realizar las entrevistas se evidenció que el desarrollo de estas funciones están a cargo de profesionales 1 de la Gerencia.
- ✓ **Datos estadísticos:** No existen registros que evidencien la cantidad de acciones de control que por motivos ajenos al grupo de campo resultan no efectivas, cabe resaltar que por la experticia de los profesionales que realizan estos procedimiento se gestiona inmediatamente para ubicar otros establecimientos dentro de la zona de operación, sin embrago es importante contar con datos y registros que sean fuente de información para identificar y analizar las causas de esta inefectividad y tomar acciones que permitan reducir y controlar el fallo en la acciones de control previamente programadas.
- ✓ **Verificación Establecimientos con presunta Operación Ilegal:** Existe una disminución considerable en las visitas de verificación de establecimientos presuntamente ilegales, pasando para el periodo enero mayo de 2018 al mismo periodo de 2019, de 151 visitas a 26; por lo anterior es importante que se evalúe la posibilidad de contar con funcionarios o contratistas que realicen esta actividad para apoyar la gestión de verificación de las denuncias de operaciones ilegales en juegos de suerte y azar, así como apoyar la recolección de pruebas que sustenten la operación ilegal de JSA.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1. Deficiencias en el Modelo de Priorización Selección de Lugares

- ✓ Revisar de manera completa todos los criterios utilizados para la selección de lugares con el fin de optimizar el modelo y ajustarlo a la realidad operativa de la entidad y de la ilegalidad en el país.
- ✓ Definir mecanismos que permitan reglamentar el modelo, como garantizar que el resultado del mismo cuente con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Hallazgo 2. Incumplimiento Políticas Macroproceso

- ✓ Consultar permanentemente las políticas y adelantar las acciones necesarias para su estricto cumplimiento, puesto que las mismas tienen como propósito fijar los lineamientos para una adecuada gestión del proceso, bajo controles mínimos que aseguren el mismo.

Hallazgo 3. Juegos Operados por Internet

- ✓ Actualizar el manual definido para juegos operados por Internet de acuerdo a la realidad operativa del proceso y/o formalizar el documento con el cual actualmente la gerencia realiza la verificación de sitios web no autorizados.

Hallazgo 4. Gestión Base de Denuncias

- ✓ Estandarizar el contenido de la base de denuncias con el fin de poder tener información precisa sobre la gestión que realiza la gerencia a cada una de la denuncia allegada.

Hallazgo 5. Incumplimiento Términos de Ley

- ✓ Realizar un análisis de causas que permita establecer el motivo de los incumplimientos que se están presentando en el Macroproceso e implementar actividades que permitan gestionar en debida forma actuaciones administrativas dentro de los términos establecidos.

Hallazgo 6. Desactualización de los Documentos del Macroproceso

- ✓ Elaborar un plan de trabajo que permita definir los tiempos para la actualización de todos los documentos del Macroproceso y que facilite su seguimiento y control.

1.7 Macroproceso de Administración de Recursos Financieros

El 30 de agosto bajo radicado No. 20191400242503, se presentó informe final de la auditoría adelantada al Macroproceso de Administración de Recursos Financieros, cuyo objetivo fue el verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al Macroproceso de Administración de Recursos Financieros, entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019.

Fortalezas:

- ✓ Se ha consolidado y estabilizado el equipo de trabajo de la Gerencia Financiera, y las personas que hacen parte del mismo conocen la operación de la Entidad.
- ✓ En el primer semestre del año 2019, se observa un avance en la oportunidad de los cierres contables en SIICOL y en la publicación de los estados financieros en la sección de transparencia de la página web de transparencia.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Oportunidades de Mejora

Antigüedad en las solicitudes de pago (Gerencia Financiera – Tesorería)

De acuerdo al reporte de solicitudes de pago suministrado por la Oficina de Tecnología de la Información, mediante mesa de ayuda SR14863, al 30/06/2019 se observan 165 en estado REVISADO TESORERIA, las cuales no fueron obligadas, sin embargo, continúan activas en el sistema.

Recomendaciones:

- ✓ Fortalecer las revisiones previas a los documentos soporte, a fin de registrar solo las solicitudes de pago que cuentan con todos los soportes y por tanto pueden ser registradas, obligadas y pagadas.
- ✓ Evaluar el desarrollo de la funcionalidad de solicitudes de pago y realizar los ajustes que sean necesarios para los casos en los cuales las solicitudes de pago registradas no van a ser obligadas.
- ✓ Revisar las solicitudes de pago en estado REVISADO TESORERIA, y verificar porque no fueron obligadas y realizar los ajustes que correspondan.

Observaciones:

Doble pago (Gerencia Financiera – Tesorería): En la revisión realizada, se identificó que en el mes de mayo de 2018, se realizó doble pago por concepto de la cuenta de cobro 04 del contrato de prestación de servicios profesionales C-025 de 2018. Los pagos se realizaron el 16 y el 24 de mayo de 2018, esta situación fue detectada por la Gerencia Financiera y mediante radicado 20182100104923 del 29/05/2018 se solicita al contratista la devolución del dinero consignado de manera errónea, posteriormente mediante radicado 20182100104923 del 25/06/2018, el contratista remite el soporte de la consignación realizada a la cuenta de Coljuegos.

Modificación cuenta bancaria (Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional-Contratación Administrativa): En las pruebas de recorrido realizadas con Tesorería, no se evidenció la existencia de un control que garantice la existencia de un otro sí cuando se realizan cambios en las cuentas bancarias. No obstante lo anterior se identificó que existe un control que garantiza que los dineros son girados a la cuenta del proveedor, ya que la primera vez que se va a realizar un pago o cuando se realiza cambio de la cuenta bancaria, se solicita el certificado bancario y se valida el nombre, identificación y número de cuenta.

Recomendación: El seguimiento y autorización de los pagos hace parte de las funciones propias de la supervisión contractual, por lo cual se recomienda complementar el FORMATO_INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CONTRATOS (100-200-10-4-305), incluyendo un control que permita llevar la trazabilidad del otro sí suscrito cuando se realicen cambios de cuenta bancaria, en caso de no haberse suscrito el Otro sí, considerar devolver al supervisor los documentos.

Depuración contable (Gerencia Financiera - contabilidad): En la revisión realizada a las cuentas de balance 30/06/2019 se observaron saldos de terceros menores a $501 pesos, sobre los cuales se recomienda realizar un análisis y depuración de los mismos.

Recomendación: Fijar una política de depuración contable que permita establecer y depurar de la contabilidad montos inmateriales

Reuniones de comité primario (Gerencia Financiera): En la revisión realizada se observa que las reuniones de comité primario no se están realizando con la frecuencia establecida en la mencionada circular y en las actas

no se plasma el seguimiento a las tareas asignadas. Las actas de comité primario suministradas por la Gerencia Financiera corresponden a las realizadas al 24/04/2019, 07/06/2019 y 02/08/2019.

Recomendación: Realizar las reuniones de Comités primarios con la periodicidad definida en la Circular y documentar los mismos, como mecanismo de autocontrol y seguimiento a los compromisos del Macroproceso.

Errores en los documentos de pago (Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional-Contratación Administrativa): Se pudo evidenciar que continuamente la Gerencia Financiera elabora radicados de devolución de facturas y/o cuentas de cobro por inconsistencias presentadas en los documentos. Esta situación se presenta todos los meses y está generando desgaste administrativo y carga adicional a la Gerencia Financiera, ya que es responsabilidad de los supervisores entregar la documentación de manera completa a tesorería a fin de registrar y pagarlas obligaciones.

Recomendaciones:

- ✓ Tener en cuenta el conocimiento y experiencia profesional al momento de nombrar supervisores de los contratos.
- ✓ Cuando se nombren nuevos supervisores y periódicamente, realizar capacitación explicándoles sus responsabilidades, obligaciones y cada uno de los pasos que deben realizar para tramitar los pagos.

Antigüedad otras cuentas por cobrar (Gerencia Financiera): En la revisión realizada se identificaron saldos de retenciones en la fuente generadas entre 2017 y 2018 con BANCO DE BOGOTA por $13.701.939 registradas en la cuenta 1.3.84.90.01 OTRAS CUENTAS POR COBRAR, las cuales, de acuerdo a información suministrada por la Gerencia Financiera deben ser reintegradas por el banco, sin embargo, durante el proceso auditor no se obtuvo los soportes que demuestren el trámite de estos dineros con la entidad bancaria.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 2. Debilidades en la aplicación del principio contable de Devengo (Gerencia Financiera; Supervisión contractual)

- ✓ Reconocer el pasivo en el momento en que surge la obligación para Coljuegos, es decir, en el momento que se recibe el bien o la prestación del servicio.
- ✓ Implementar medidas para que los supervisores informen las obligaciones que ha adquirido Coljuegos, con independencia del flujo de efectivo.

Hallazgo 3. Inefectividad acciones plan de mejoramiento Control Interno Contable (Gerencia Financiera – Contabilidad)

- ✓ Definir acciones que subsanen la situación detectada, e involucrar a las áreas productoras de la información en la formulación de las mismas.

Hallazgo 4. Diferencias entre auxiliar y balance (Gerencia Financiera –Contabilidad)

- ✓ Analizar la causa por la cual se presenta la diferencia, con el fin de evitar que se vuelva a repetir y realizar seguimiento a la solución de la mesa de ayuda enviada a la Oficina de tecnóloga de la Información.

Hallazgo 5. Anticipos de Promocionales (Gerencia Financiera – Oficina Jurídica)

- ✓ Verificar el estado de los juegos promocionales y en caso de estar aprobados realizar el giro de recursos a la salud o los ajustes que sean necesarios.

Hallazgo 6. Desactualización manual pago de Obligaciones (Gerencia Financiera - Tesorería)

✓ Revisar periódicamente los manuales y actualizarlos de tal manera que garanticen los controles sobre el proceso del registro y pago de obligaciones.

Hallazgo 8. Debilidades en la Integridad de los Expedientes (Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional-Gerencia Administrativa)

✓ Revisar los expedientes e Incorporar todos los documentos tanto en el expediente físico como en Orfeo

1.8 Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información

El 30 de agosto bajo radicado No. 20191400242683, se presentó informe final de la auditoría adelantada al Macroproceso de Administración de Recursos Financieros, cuyo objetivo fue el verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable al Macroproceso de Gestión de TIC's, evidenciando las fortalezas, oportunidades de mejora y hallazgos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos propuestos, entre el 1 de mayo de 2018 al 15 de julio de 2019.

Fortalezas:

✓ Se evidenció el trabajo que está realizando la oficina en pro del fortalecimiento de los Líderes funcionales, demostrado en la definición de la matriz de líderes y el borrador de la resolución que incluye las responsabilidades y funciones de los mismos.

✓ Se evidenció la adopción de las recomendaciones efectuadas por la Oficina de control interno en anteriores auditorias, por ejemplo, la actualización de las políticas del Macroproceso y de Seguridad de la información, de acuerdo a la realidad del proceso.

Observaciones:

Gestión Usuarios por Novedades de Talento Humano: Se están gestionando tickets de novedades de personal que incluyen personas que ya se encuentran en vacaciones o que en meses anteriores se han retirado de la Entidad.

Reuniones comité primario: Las reuniones de Comité primario no se realizan de manera regular; siendo ésta una instancia de comunicación y seguimiento de los compromisos y gestión de la Oficina

Planeación Mantenimiento Infraestructura Tecnológica: Los proveedores envían a la Oficina de Tecnología la información relacionada con los mantenimientos que realizarán y qué servicio impactarán, sin embargo, no se evidenció que se cuente con un cronograma para la vigencia que incluya toda la infraestructura tecnológica, ni se pudo evidenciar cuál fue el resultado de dichas ventanas de mantenimiento.

Hallazgos y Recomendaciones:

Hallazgo 1. Gestión de Licenciamiento de Software – Diferencias Software Instalado

✓ Definir estrategias y/o lineamientos en el grupo de Soporte atención usuarios que permitan tener controles puntuales para una gestión adecuada del licenciamiento con que cuenta la entidad, confirmando y depurando las licencias instaladas y disponibles y así mantener actualizada la información relacionada con el licenciamiento de la entidad y prevenir el uso incorrecto del licenciamiento adquirido por la entidad.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Hallazgo 2. Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio – Violación ANS definidos

- ✓ Establecer mecanismos que permitan tener controles más efectivos para la resolución de incidentes y solicitudes de servicio dentro de los tiempos acordados en el catálogo de servicios.
- ✓ Proponer estrategias de comunicación con los usuarios en donde se les informe cuando la solución de la solicitud conllevara más tiempo del definido, o que requiere una gestión diferente a la propuesta inicialmente, así mismo documentar con más detalle y precisión la solución entregada al usuario.
- ✓ Proponer la implementación de una Gestión de problemas en la entidad que permita hacer seguimiento a incidentes reiterativos con el fin de encontrar la causa raíz de los mismos e implementar las soluciones.

Hallazgo 3. Gestión Asignación Equipos de Computo

- ✓ Actualizar las políticas del Macroproceso e incluir lo relacionado con la definición de responsabilidades sobre el control del inventario de equipos de cómputo y equipos de comunicaciones que tiene la entidad.
- ✓ Realizar el levantamiento del inventario real de equipos de cómputo y de comunicaciones y a su vez definir mecanismos que permitan a la oficina tener la evidencia de la formalización de la entrega de equipos.

Hallazgo 4. Gestión de Respaldo y Recuperación de Información

- ✓ Definir estrategias que permitan asegurar la realización y actualización del catálogo de backups para los repositorios de información de la entidad.
- ✓ Propender porque las actividades descritas en el instructivo PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN V2, se continúen ejecutando toda vez que están encaminadas al fortalecimiento de los controles sobre las rutinas de backup y restauración correcta de los mismos.

2. Informes de Ley:

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

Informe de Control Interno Contable Vigencia 2018:
Se aplicó la encuesta contenida en la Resolución 193 de 2016 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 donde se pudo concluir que con el trabajo realizado, las evidencias obtenidas y el resultado de la calificación que fue de 4.31; que el control interno contable de Coljuegos es EFICIENTE, sin embargo, se deben implementar las acciones correctivas necesarias frente a las observaciones señaladas.

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 2018, 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. El informe fue trasmitido el 27 de febrero de 2018, cumpliendo con los plazos establecidos.
Para este propósito la Oficina de Control Interno efectuó acompañamiento a las áreas en la revisión de los formatos de la cuenta anual consolidada correspondiente a la vigencia 2018, con el fin de que fueran ajustados antes de ser transmitidos en el aplicativo SIRECI.

Reporte avance Plan de Mejoramiento Contraloría General de la República:

Se rindió en el aplicativo SIRECI informe de avance del Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR, resultado de las visitas inspectivas efectuadas por la Superintendencia Nacional de Salud a los operadores de Juegos de Suerte y Azar Localizados. El reporte se hizo con corte al 31.12.2018 y el segundo con corte al 30.06.2019, fecha en la cual estos planes estaban en plazo.

Al 31 de diciembre de 2019, las dos actividades del plan de mejoramiento anteriormente mencionado se encontraban cumplidas al 100%.

Reporte avance Plan Anticorrupción:
Durante la vigencia 2019 se presentaron 3 seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad.

El primer reporte de avance se efectuó con corte al 31.12.2018; encontrando que 1 de las 50 actividades propuestas no se cumplieron a la fecha antes señalada; las cuales están relacionadas con:

- ✓ Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad evaluación de resultados de la ejecución del Plan de Participación y la implementación de la figura del Defensor del Ciudadano para Coljuegos.

En el segundo reporte con corte al 30/04/2019, se encontraron que 9 acciones de tratamiento que tienen fecha de compromiso para mayo y junio, es decir que estaban próximas a vencer no reportaban ningún avance, las cuales estaban relacionadas con:

- ✓ Implementar acciones de seguridad de la información. (bloqueos de puertos USB, CDS, y correos personales).
- ✓ Utilización de un modelo de caracterización de los operadores para realizar el Plan Fiscalización.
- ✓ Utilización de un modelo de caracterización de los operadores para realizar el Plan Fiscalización.
- ✓ Implementar acciones de seguridad de la información: (Política de seguridad de la información) y Generación electrónica de cheques.
- ✓ Se requiere que el correo electrónico de Notificaciones judiciales tenga acuse de recibo al remitente de forma automática.
- ✓ Se requiere que las Normas sean publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.
- ✓ Registro de publicaciones, se requiere que estas estén automáticamente disponibles.
- ✓ El Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, no cumple con los ítems solicitados.
- ✓ El formulario para la recepción de solicitudes de información pública no cumple con los ítems solicitados.

El último reporte se efectuó con corte a agosto de 2019, encontrando que 3 de las actividades propuestas no se cumplieron a la fecha antes señalada; las cuales están relacionadas con:

- ✓ Incluir en la propuesta de ajuste de la planta de personal las necesidades del proceso.
- ✓ Realizar las especificaciones funcionales del software de denuncias.
- ✓ Realizar las especificaciones técnicas de las necesidades del software de denuncias de Control a las Operaciones Ilegales.

Avance Planes de Prevención de Fraude y Corrupción - PPFYC:

Al 31.12.2019 Coljuegos tenía vigente 1 Plan de prevención de Fraude y Corrupción – PPFYC suscrito con la ITRC, a los cuales la Oficina de Control Interno hace seguimiento permanente y remite informe de avance a la Agencia ITRC de manera trimestral.

Informe sobre el manejo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias – PQRD recibidas en Coljuegos
En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Circular Externa N°001 del 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, y la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se efectuó seguimiento a las PQRD´s recibidas entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018 y entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019. Del análisis realizado la OCI recomendó:

- ✓ Consolidar bajo una sola gerencia la gestión de las PQRD recibidas en la entidad a través de los diferentes canales de atención, puesto que el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016 establece "Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial."
- ✓ Gestionar oportunamente en ORFEO los radicados asignados, toda vez que se encontró peticiones que se resuelven a tiempo, pero no se gestionan en el sistema de información, por tanto, en los reportes generados muchos pueden aparecen como incumplidos en los términos de ley.
- ✓ Realizar la actualización de los documentos y procedimientos de los macro procesos involucrados de acuerdo a la realidad de cada uno de ellos para el control y trámite de PQRD, verificar las TRD existentes en ORFEO y el tiempo de ley que tienen asignado, ajustando los parámetros que sean necesarios de tal manera que se optimice el control sobre cada tipo de PQRD.
- ✓ Solicitar a los responsables que se presente cada trimestre a la Alta Dirección un análisis sobre la totalidad de las PQRD mediante el cual se identifique las causas raíz de las mismas y se propongan estrategias para su disminución y control.

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 de la entidad y publicó en la página web, el informe pormenorizado del estado del sistema de control interno para los periodos (Noviembre 2018 – Marzo 2019), (Marzo – Julio 2019) y (Julio – Noviembre de 2019) en los cuales se efectuó seguimiento al avance del plan de implementación del MIPG señalando los avances y oportunidades de mejora encontradas.

Informes de Austeridad en el Gasto Público:
De conformidad con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Decreto 1068 de 2015 y Directiva Presidencial 1 de 2016, la Oficina de Control Interno efectuó seguimiento y presentó a la Presidencia de la Entidad, los informes correspondientes a Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público, para el IV trimestre de 2018 y I, II y III trimestre de 2019. De acuerdo con el análisis efectuado y las pruebas selectivas realizadas, se concluye que para el periodo objeto de análisis en términos generales se cumple con las directrices de austeridad en el gasto, presentándose debilidades en lo relacionado con aplazamiento e interrupción de vacaciones, disminución de contratos de prestación de servicios; aspectos que se han venido trabajando por parte de la Gerencia Administrativa.
Así mismo se evidencia que se han venido implementando medidas como: Racionalización en el pago de horas extras a conductores y en el uso de los vehículos, asignación de teléfonos celulares de acuerdo a la estipulado en la norma y disminución en la interrupción de vacaciones a los trabajadores.

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 Oficina Jurídica en cuanto al adecuado y oportuno ingreso y retiro de usuarios del Sistema eKOGUI, la capacitación que reciben estos usuarios y el registro de las conciliaciones que Coljuegos tenía inscritos en el aplicativo; evidenciando que se encuentra registrado en eKOGUI la información de los procesos judiciales y las conciliaciones del segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019.

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 12 de marzo de 2019, donde se informó que no se evidenció el uso de software ilegal.

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 la Gerencia Administrativa realiza seguimiento al cumplimiento de la presentación de la declaración de bienes y rentas, para lo cual en la presente vigencia fortaleció las campañas a través de C Innova; se observan casos en que se presentó la misma por fuera de los términos establecidos. De igual manera, se evidencian dificultades para el acceso al aplicativo por parte de algunos trabajadores, errores en los periodos declarados por los funcionarios que se han retirado de la entidad y situaciones relacionadas directamente con el manejo del aplicativo que deben ser corregidas por los responsables de su administración.

Informe de Gestión Comité de Auditoría vigencia 2018:
Atendiendo a lo establecido en el literal O Artículo 6° del Acuerdo 04 de 2018; la Oficina de Control Interno elaboró el Informe de Gestión del Comité de Auditoría, correspondiente a la vigencia 2018, el cual fue enviado a los miembros del Comité por correo electrónico el día 31 de enero de 2019, documento en el que se resume las principales recomendaciones del Comité sobre los temas abordados a lo largo de las 4 sesiones realizadas en la vigencia 2018.

3. Seguimientos:

Informe de seguimiento al plan de acción vigencia 2018:
La Oficina de Control Interno – OCI, adelantó el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas dentro Plan de Acción 2018 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 del 98% en la vigencia 2018 y del 96,4% de las actividades relacionadas con la implementación del MIPG, por lo cual se realizaron las siguientes recomendaciones:

Formulación de metas:
- ✓ Establecer lineamientos para que cada macro proceso defina el peso de cada una de las actividades que componen la meta general, de acuerdo con su complejidad, de tal manera que permita determinar el cumplimiento real de los indicadores.
- ✓ Promover estrategias para el cumplimiento de las metas comerciales desde su formulación, puesto que durante las vigencias 2017 y 2018 no se han cumplido para los Juegos promocionales y Baloto – Revancha.
- ✓ Asesorar a los procesos en la formulación de acciones, de tal forma que exista relación entre las actividades propuestas, los entregables y los indicadores asociados.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Recomendaciones relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ✓ Integrar el SGSST en el Sistema Integrado de Gestión de Coljuegos, a fin de garantizar la disponibilidad y control de la documentación requerida en el sistema.
- ✓ En el plan de Emergencias del SGSST se encuentran algunos lineamientos relacionados con la continuidad del negocio y gestión del cambio, se recomienda, incluir e integrar estos lineamientos en el Plan de Continuidad de la Entidad.
- ✓ Formalizar el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo – PSST (firmado) especificando los objetivos, metas, responsabilidades, recursos, cronograma.
- ✓ Formular y documentar los programas de gestión del riesgo, de promoción y prevención y de-más planes requeridos por el sistema.

Recomendaciones relacionadas con el Plan Estratégico de Talento Humano

- ✓ Adoptar, divulgar y apropiar el Código de Integridad del Servicio Público tomando como base el modelo y la caja de herramientas definidos por la Función Pública- A la fecha no se ha adoptado
- ✓ Desarrollar actividades de capacitación y jornadas de reflexión institucional en el día del servidor público según lo establecido en el Decreto 1083 de 2015
- ✓ Formular las acciones del Plan Estratégico de Talento Humano, definiendo fechas, entregables y responsables, coherentes a la actividad formulada, alineadas a los criterios del MIPG, con el fin de facilitar su ejecución y seguimiento.

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:

- ✓ Todos los bienes de la Entidad deben ser asignados a los funcionarios responsables, quienes tienen la obligación de estar al tanto de su custodia y buen uso.
- ✓ Cada vez que se produzca un traslado de personal o su retiro, debería actualizarse inmediatamente su inventario a cargo.
- ✓ Soportar debidamente los bienes dados de baja, debiendo contar con el acta respectiva.
- ✓ Corregir la resolución y consignar la información de acuerdo a la realidad, dejando las justificaciones pertinentes.
- ✓ Identificar aquellos activos que por su estado u obsolescencia no sean productivos para la Entidad y proponer darles de baja.
- ✓ Colocar la plaqueta de identificación en sitios de fácil acceso y verificar el inventario del centro de cómputo en día no hábil.
- ✓ Definir políticas que permitan determinar cuáles bienes corresponden a activos (devolutivos y consumibles) y deben ser incorporados al inventario con el fin de administrarlos y controlarlos, y cuales corresponden a mejoras a la infraestructura.
- ✓ Realizar la revisión y depuración de los terceros en el Sistema Neón, utilizando como clave principal el tipo y número de identificación.
- ✓ Revisar en conjunto con la Gerencia Financiera, la forma en que se va a realizar la conciliación entre NEON y la información contable.

Informe de seguimiento al mapa de Riesgos:

Se evaluó la matriz de riesgos aprobada para la entidad al 31 de diciembre de 2018, la cual estaba compuesta por un total de 60 riesgos. Del ejercicio realizado se recomendó:

- ✓ Incluir en la matriz de riesgos la descripción del mismo, con el fin de facilitar su correcta interpretación.
- ✓ Asegurar por parte de los líderes de los macro procesos que los riesgos de seguridad de la información identificados, sean incluidos en la matriz de riesgos de la entidad
- ✓ Efectuar un riguroso análisis de causas para determinar acciones de tratamiento que sean eficaces a la hora de prevenir la materialización de los riesgos.
- ✓ Aplicar lo dispuesto en la actividad 12 del Manual de Aseguramiento y Gestión del Sistema de Riesgo GPR- MA-03; "Es responsabilidad del líder del Macroproceso de establecer acciones de contingencia y ejecutarlas al momento de materializarse un riesgo en pro de buscar la solución inmediata al hecho negativo; de igual forma debe revalorar el riesgo tomando como guía el instructivo Clasificación y Valoración del riesgo y actualizar el plan de tratamiento con las acciones implementadas y con nuevas acciones de tratamiento, ya que si se materializó el riesgo las acciones establecidas inicialmente no fueron efectivas. (Subrayado fuera del texto original).
- ✓ Analizar los límites de tolerancia de los indicadores asociados a los riesgos para determinar si es necesaria su reformulación.
- ✓ Analizar la redacción e indicadores asociados a los riesgos "La disponibilidad de personal y su entrenamiento no es el adecuado para garantizar la calidad del servicio de la empresa en general" del Macroproceso Gestión de Capital Humano y "Prescripción de las Acciones de Cobro Coactivo" del macroproceso Gestión Contractual.

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 57 productos exigibles a Coljuegos, se tienen implementados al 100% un total de 51 y 6 están parcialmente implementados. Por lo anterior, esta Oficina recomendó Actualizar la Matriz de seguimiento a Transparencia y acceso a la Información Pública diseñada por la Oficina Asesora de Planeación, tomando como referente la guía de la Procuraduría que fue actualizada para la vigencia 2019; asignar responsables por dependencia para las nuevas categorías, e implementar las acciones prioritarias tendientes a completar la implementación de los ítems faltantes.

Seguimiento No Conformidades:
Se hizo seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas para subsanar las debilidades encontradas en la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad vigencia 2016, encontrando que al 31 de diciembre de 2018, se habían cerrado un total de 63 No Conformidades equivalentes al 98.4%, sin embargo la única pendiente por ser cerrada, corresponde a una NC identificada en el macro proceso de Desempeño de Funciones JSA – Nivel Territorial, la cual fue calificada como no eficaz. De las 48 No Conformidades generadas en la auditoría interna al SGC vigencia 2017, 43 se encuentran cerradas, 3 vencidas (Servicio al Cliente y Administración De Recursos Financieros y Gestión Contable) y 2 fueron marcadas como ineficaz (Gestión de Archivo y Correspondencia y Gestión de TIC´s).
Se recomendó que para la acción de tratamiento de la auditoria del año 2016, se escale al Comité Institucional de Gestión y Desempeño esta situación para definir el tratamiento a dar a la No Conformidad pendiente de cierre, tema que no ha sido analizado en esa instancia y para el caso de las NC generadas en la vigencia 2017, se recomendó que para las acciones marcadas como ineficaces se realizará un nuevo análisis de causas y se definirán actividades adicionales en ISOLUCION a más tardar el 14 de marzo y para las vencidas es prioritario que se cumplan a la mayor brevedad posible, y en caso de requerir modificación de las acciones propuestas, estas sean llevadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su consideración.
Finalmente de la Auditoria al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI 2018 se identificaron un total de 25 No Conformidades, sin embargo en los Macroproceso Servicio al Cliente, y Administración de

Recursos Financieros y Gestión Contable no se han definido acciones para su tratamiento por lo que se recomendó realizar de forma prioritaria la identificación de las causas y las acciones de tratamiento necesarias para subsanar las No Conformidades evidenciadas en la pasada auditoria al Sistema de Gestión dela Seguridad de la Información.

Informe de evaluación y seguimiento al proceso de destrucción de los Elementos de JSA en la ciudad de Barranquilla y Bogotá:

Se verificó el desarrollo de las actividades programadas por la Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales se llevara a cabo de acuerdo con lo establecido en el instructivo de destrucción de elementos de juegos de suerte y azar, evidenciándose que en el acompañamiento realizado en la planta de Lito S.A.S Barranquilla, Bogotá y Medellín cumplió con los criterios establecidos, sin embargo, se recomendó:

- ✓ Planear que las destrucciones de los EJSA, se realicen en un plazo no superior a los 4 meses posteriores a la autorización de la destrucción, con el fin de dar cumplimiento a la línea base de la fórmula del indicador "Disminución de tiempos de almacenamiento" del Macroproceso Control a las Operaciones Ilegales.
- ✓ Definir claramente en los instructivos los casos en que las maquinas no pueden ser destruidas, así como el procedimiento a seguir en estos casos, como registro fotográfico, detalle en las actas del estado del Elemento, levantamiento de información en campo a través de actas, proceso de reclamación ante el contratista, y destrucción final del EJSA..
- ✓ Establecer mecanismos de verificación con el proveedor de almacenamiento, tendientes a garantizar la exactitud de los registros e inventarios tanto por parte del proveedor como de Coljuegos. Debería evaluarse la posibilidad de efectuar aleatoriamente la verificación de los inventarios y su estado, independientemente del proceso de destrucción.
- ✓ Documentar claramente el manejo que se le debe dar al dinero en caso de no poder ser consignado en la ciudad en que se realizó la destrucción con el fin dar lugar a discrecionalidades por parte de los trabajadores.
- ✓ Procurar por la conservación y buen estado de los sellos que identifican las maquinas decomisadas, durante cada una de las etapas del proceso de su incautación y verificar que contengan todos sus componentes.
- ✓ Crear los formatos que el Macroproceso requiera para la entrega de los elementos decomisados en la bodega de Almagrario con el fin de propender por la no modificación de los formatos asociados en SINGE.
- ✓ Ante cualquier demora o incumplimiento por parte del proveedor, efectuar los requerimientos formales correspondientes, con el propósito de garantizar la agilidad y efectividad del proceso de destrucción.
- ✓ Teniendo en cuenta que durante el proceso de destrucción de EJSA, no se encontraron en la bodega de Almacenamiento de Itagüí 8 elementos, se deben adelantar las actuaciones necesarias ante Almagrario tendientes a la ubicación, restitución o pago de los elementos faltantes.
- ✓ Realizar actualización a la base de elementos de juegos de suerte y azar en lo correspondiente a la identificación de los elementos y evitar la descripción de "OTROS".
- ✓ Proponer estrategias que permitan disminuir los tiempos de almacenamiento de EJSA posterior a la fecha de resolución que autoriza la destrucción, disminuyendo el riesgo de pérdida de elementos y los costos de almacenamiento.
- ✓ Evaluar la posibilidad de dotar a los funcionarios de una cámara de video de alta resolución, adquirir un contador de monedas que cumpla con características industriales, adquirir elementos de protección adecuados que permitan proteger a los funcionarios durante la recolección de dinero entre los residuos de las máquinas, contar con tulas especiales y resistentes para separar el dinero por auto comisorio.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Informe de Seguimiento Reportes Herramienta GUARDIUM:
IBM Security Guardium es una plataforma completa de protección de datos que permite a los equipos de seguridad analizar automáticamente lo que sucede en las bases de datos, para ayudar a minimizar el riesgo de modificaciones no autorizadas, proteger los datos confidenciales de amenazas internas y externas. Guardium ayuda a garantizar la integridad de la información sensible que gestiona la entidad, teniendo en cuenta que Coljuegos cuenta con esta herramienta, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento en su implementación evidenciando que, si bien la Entidad ha avanzado en el suministro de herramientas para proteger la información sensible, aún faltan acciones para lograr la mayor eficiencia y efectividad en el uso de la misma, por lo que se recomendó:

- ✓ Impartir las instrucciones necesarias para que se agilice con el proveedor, entre las horas de soporte y mantenimiento, los ajustes requeridos que permitan tener acceso a la herramienta y a su vez retomar el seguimiento a los reportes previamente configurados.
- ✓ En relación con el ejercicio de auditoría al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información realizado el pasado mes de octubre, y en donde se evidenciaron oportunidades de mejora en relación a los reportes y alertas generados por la herramienta IBM GUARDIUM, igualmente se recomendó impartir las instrucciones necesarias para:
- ✓ Realizar una revisión con los líderes de proceso y líderes MIPG sobre la información contenida en los reportes con el fin de validar si la información recibida es de completa utilidad para el proceso.
- ✓ Capacitar nuevamente a los líderes MIPG sobre los reportes que genera la herramienta y que son enviados a los correos electrónicos institucionales, con el fin de fortalecer y mejorar la lectura e interpretación de los mismos.
- ✓ Informar a la oficina de TICs cuando los responsables de recibir los reportes salen a vacaciones, licencias o son reemplazados por otro funcionario, para que se realice el ajuste en el destinatario de los reportes. Lo anterior en razón a que el responsable de la Oficina Jurídica se encuentra en Licencia de Maternidad y no se informó ni modificó el destinatario de los reportes durante esta ausencia.

No Conformidades resultantes auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad al 30.06.2019
La Oficina de Control Interno – OCI, adelantó seguimiento efectuado a las acciones definidas por los diferentes macro procesos para subsanar las No conformidades resultantes en la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo la norma NTC GP 1000:2009, correspondiente a la auditoría vigencias 2016 y 2017, y auditoría al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) bajo la Norma ISO 27001:2013, efectuada en la vigencia 2018, determinando que si bien en su mayoría los procesos en un ejercicio de autocontrol han implementado las acciones propuestas, es prioritario que para los casos señalados en el presente informe se cumplan a la mayor brevedad posible las acciones propuestas. Adicionalmente para el hallazgo pendiente de la auditoria al SGC vigencia 2016 se reitera lo recomendado en los informes radicados N° 20181400119143 y 20191400019803, en cuanto a que el macroproceso DESEMPEÑO DE FUNCIONES JSA – NIVEL TERRITORIAL escale al Comité Institucional de Gestión y Desempeño esta situación para definir el tratamiento a dar a la No Conformidad.

Seguimiento a Radicados en Orfeo I
Se evidenciaron 19 radicados que fueron asignados en Orfeo por un Profesional 1 de la Vicepresidencia de Operaciones, cuando la única dependencia autorizada para efectuar esta radicación es la Gerencia Administrativa; de estos 19 radicados, evidenciamos que 7 corresponden a resoluciones que resuelven recursos de apelación con fechas de febrero y marzo de 2019 y que al 28 de mayo no estaban firmadas ni notificadas; lo cual podría llegar a generar responsabilidad patrimonial y disciplinaria de acuerdo a lo establecido en el artículo 52 del Código

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentistico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505 060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Linea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esta situación se trasladó a la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional para lo de su competencia en cumplimiento de sus funciones de Control Disciplinario Interno.

Seguimiento a Radicados en ORFEO II

Hallazgo 1 Modificación Contenido De Radicados:

Caso 1: Radicado 20192000004284 del 19/02/2019

- ✓ Estando en estado archivado el radicado 20192000004284, se observa que se cambió la digitalización de la imagen, pasado del oficio de turnos de compensación de semana santa a la resolución de vacaciones de la trabajadora JENNY CALDERON.
- ✓ Estando en estado archivado el radicado 20192300000604, se observa que se cambió la digitalización de la imagen, pasando de la resolución de vacaciones de la trabajadora JENNY CALDERON a la resolución por la cual se declara la terminación de la actuación administrativa contra Unión revisoría Fiscal Coljuegos.

Caso 2. Radicado 20192300123503 del 29/04/2019

El radicado 20192300123503 del 29/04/2019 tiene asociados dos documentos con contenido diferente, el documento original revisado por la Oficina de Control Interno corresponde a una solicitud de permiso y la imagen asociada en Orfeo corresponde a un memorando interno de solicitud de información.

Caso 3: Radicado 20182300000444 del 12/01/2018

Esta Oficina pudo constatar que la imagen digitalizada en Orfeo para el radicado 20182300000444 del 12/01/2018, correspondía a una resolución por la cual se concedía licencia de luto a la trabajadora Lina Marcela García Pinto, sin embargo, el día 20/06/2019 se realizó el cambio de la imagen por la resolución que resuelve el recurso de apelación contra la resolución 20175100000264 del 11 de enero de 2017, al verificar el expediente del contrato C1122, se encontró el original de la mencionada Resolución; sin embargo la firma de la misma aparentemente no es la original.

Hallazgo 2 Modificación imagen digitalizada: Se evidencia que la imagen digitalizada para un radicado puede ser cambiada en ORFEO en cualquier momento. Por ejemplo, para el radicado 20185001018611 del 19/09/2018, se evidencia que la digitalización de la imagen se realizó 49 veces entre el 19/09/2018 y el 16/10/2018, variando continuamente en el número de folios.

Hallazgo 3 Modificación radicados archivados: En la revisión realizada se evidencio que estando los radicados en estado archivado, el sistema permite realizar modificaciones al mismo. Por ejemplo, el radicado 20182300232112 del 21/06/2018, se archivó el 22/06/2018, no obstante la digitalización de la imagen se realizó el 24/01/2019, es decir 7 meses después.

Hallazgo 4 Digitalizaciones con diferencia de 8 meses: Se encontraron dos radicados 20185000032864 y 20185000032874 que fueron digitalizados el 05/09/2018 y se volvieron a digitalizar 8 meses después el 21.05.2019.

Hallazgo 5 Radicados sin imagen digitalizada: Existen resoluciones que no tienen imagen asociada en ORFEO, no obstante ya se encuentran archivados.

Hallazgo 6 Radicación realizada por personal ajeno a la Gerencia Administrativa: Adicional a lo mencionada en el Informe de radicados ORFEO número 20191400145973 del 29/05/2019, se observa que existen radicados que fueron asignados por personal de áreas diferentes a la Gerencia Administrativa.

Hallazgo 7 Uso pre radicados archivados de vigencias anteriores: En la revisión realizada se evidenciaron casos en los cuales se asigna radicado a pre radicados archivados de vigencias anteriores.

Hallazgo 8 Debilidades en el Proceso de Radicación y en Sistema de Gestión Documental:

- ✓ El sistema permite que los radicados se archiven sin tener digitalizada la imagen
- ✓ No existe restricción para la impresión de los stickers en cuanto a tiempo y cantidad, ya que los mismos pueden ser impresos en cualquier momento.
- ✓ Existen debilidades en la administración de los permisos en ORFEO
- ✓ El sistema no permite realizar trazabilidad a la digitalización de las imágenes, por cuanto existen digitalizaciones con cero paginas ejemplo: Radicados N°20185000024964, 20185000025174, 20185000025194; generando incertidumbre sobre la integridad y contenido de los documentos.

Hallazgo 9 Diferencia de número de digitalizaciones entre el histórico de ORFEO y el reporte de TICS: Existen diferencias en el número de digitalizaciones entre la base de radicados suministrada por la Oficina de Tecnología de información mediante SR14018 y el histórico consultado en ORFEO.

Conclusiones y Recomendaciones
Como se informó en nuestra comunicación 20191400145973, se evidencian debilidades en los controles de los radicados en ORFEO, que podrían llegar a generar responsabilidad patrimonial y disciplinaria.

En el proceso de radicación, es importante tener en cuenta el artículo quinto del Acuerdo 60 de 2001 AGN, el cual establece que "Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; (...). Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados." Adicionalmente, el sistema no debe permitir modificaciones cuando el radicado ya fue archivado.

Este informe se copia a la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional en desarrollo de sus competencias de control disciplinario interno.

Informe Arqueo Caja Menor Gerencia Financiera (Junio 2019)

Oportunidades de mejora

- ✓ Al 12 de junio de 2019, se han ejecutado $1.832.600 por conceptos de transporte, los cuales podrían ser optimizados solicitando el vehículo que tiene asignado la Entidad.
- ✓ Observar en todo momento las directrices presidenciales contenidas en la directiva presidencial 9 de 2018

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Hallazgo 1. Ausencia arqueos periódicos: No se evidenció la realización de arqueos de las cajas menores como ejercicio de autocontrol por parte del responsable del proceso. Es importante que la Entidad realice arqueos periódicos y sorpresivos dejando constancia de los mismos.

Recomendación: Realizar arqueos periódicos y sorpresivos liderados por la Gerencia Financiera y con personal diferente al área de tesorería.

Hallazgo 2. Debilidades en los soportes de caja menor

- ✓ En la revisión realizada a los soportes de legalización se observa que los correspondientes a los recibos de caja RC 06 del 07/02/2019, RC 13 del 20.02.2019, RC 14 del 26.02.2019, RC 18 del 05.03.2019, RC 19 del 06.03.2019, RC 30 del 02.04.2019 y RC 36 del 10.04.2019 se encuentran el papel químico y algunos son parcialmente legibles, lo cual va en contravía de lo establecido en el artículo 12 del Acuerdo 60 de 2001 del 30 de octubre de 2001 del Archivo General de la Nación.
- ✓ Los campos de fecha y firma del responsable de la legalización del RC 21 del 11/03/2019, tienen evidencias que fueron borrados y reescritos, lo cual va en contravia del artículo 1 del Acuerdo 6 de 2014 del Archivo General de la Nación.

Recomendaciones:

- ✓ Sacar fotocopia de los soportes que se encuentran en papel químico y archivarlas como soporte.
- ✓ En caso de equivocaciones al diligenciar formatos, estos deben ser anulados o cambiados.

Hallazgo 3. Ausencia digitalización resolución que modifica la caja menor: Mediante resolución 20192100004814 del 27/02/2019, se realiza modificación a la resolución 20192100000904 del 16 de enero de 2019, mediante la cual se creó la caja menor, sin embargo, al consultar el número de radicado en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, la misma no se encuentra digitalizada, lo cual es un incumplimiento a la actividad 16 del manual de gestión de archivo y correspondencia (Vigencia 19/02/2019, Versión 3).

Hallazgo 4. Asignación de funciones: Mediante radicado 20192300038423 se asigna la función de tesorero de la empresa a un profesional 1 de la Gerencia Financiera, por su parte la resolución de caja menor número 20192100000904 establece que el responsable del manejo de la caja menor será el funcionario que ejerza el cargo de Profesional Especializado I de la Gerencia Financiera a quien se le hayan asignado las funciones de Tesorero de Coljuegos, quien deberá adoptar controles internos para garantizar el uso y el manejo adecuado de los recursos. Sin embargo, al revisar la resolución 20192300000924 del 16/01/2019 que modifica el manual se funciones de Coljuegos, no se evidencia el cargo de tesorero en la estructura de la entidad.

Informe Arqueo Caja Menor Gerencia Control a las Operaciones Ilegales (Julio 2019)

Oportunidad de mejora: En revisión realizada al 18 de julio de 2019, observa que los cheques 0197, 0203, 0204, 0205, 0206, 0207, 0208, 0209, no han sido cobrados, no obstante, corresponden a gastos que en los cuales ya fueron legalizados.

Hallazgo 1. Ausencia arqueos periódicos: No se evidenció la realización de arqueos de las cajas menores como ejercicio de autocontrol por parte del responsable del proceso. Es importante que la Entidad realice arqueos periódicos y sorpresivos dejando constancia de los mismos.

Hallazgo 2. Registro Presupuestal sin obligar: En la revisión realizada, se observa que al 19/07/2019 el RP 2019000358 del 08/02/2019, tiene un saldo de $2.483.913, situación que debe ser revisada, con el fin de determinar si el RP debe ser obligado y reembolsado a la Caja Menor o por el contrario debe ser decrementado.

Hallazgo 3. Integridad de la información: Como medida de control, la Gerencia de Control a las Operaciones Ilegales, lleva el listado de los recibos de caja expedidos discriminando el recibo de caja menor, la fecha, el beneficiario, el concepto (mencionando número de resolución, objeto del gasto, número de cheque), y el valor del gasto legalizado, el cual es un control que permite realizar seguimiento a la ejecución presupuestal de la caja y a las legalizaciones de cada gasto, sin embargo, en la revisión realizada se observaron algunas inconsistencias en la información registrada en el archivo de excel, lo cual debilita el control y dificulta el seguimiento a la caja menor.

Recomendaciones:

- ✓ Realizar arqueos periódicos y sorpresivos liderados por la Gerencia Financiera.
- ✓ Verificar a que se debe el saldo del RP 2019000358 del 08/02/2019, y solicitar el reembolso o su decremento, según corresponda.
- ✓ Fortalecer los procesos de revisión en la información incluida en la base de control de gastos.
- ✓ Evaluar la posibilidad de realizar un anticipo para los gastos de transporte en los que incurra el personal comisionado, el cual debe ser legalizado dentro de los 5 días siguientes a su realización, de acuerdo a la resolución de la caja menor.

Conclusión: El valor del arqueo coincide con el valor de la caja menor de la Resolución 20195200012054 del 2 de mayo de 2019, sin embargo, es necesario fortalecer los controles sobre los recursos de la Caja Menor revisando la base de recibos de caja y realizando arqueos periódicos y sorpresivos.

Informe de Seguimiento al Plan de Acción al 30 de Junio de 2019

Se realizó seguimiento al cumplimiento del plan de acción al 30 de junio de 2019, en donde se recomendó y concluyo:

- ✓ El avance general del plan de acción al 30.06.2019 es del 49%, sin embargo, los casos señalados anteriormente esta Oficina no pudo evidenciar el avance real de algunas de las actividades reportadas.
- ✓ Es importante priorizar el desarrollo de las actividades que tienen 0% de avance a la fecha, así éstas estén definidas para ser ejecutadas en el tercer y cuarto trimestre del año, por cuanto se podría correr el riesgo de no tener el tiempo suficiente para desarrollarlas o estructurar un plan de choque en caso de no cumplirse.
- ✓ En la formulación de las actividades que tienen participación de otras áreas e involucran recursos, es importante que se realice una adecuada planeación y coordinación entre las mismas.
- ✓ Para los planes que señala el Decreto 612, se deben incluir actividades concretas, fechas de cumplimiento y responsables, en caso de no aplicar algún plan, es recomendable argumentar jurídicamente las razones. Así mismo implementar estrategias de seguimiento que permitan medir el avance y cumplimiento de cada uno, por cuanto actualmente, la Entidad no ha implementado indicadores de seguimiento que permitan establecer su avance.
- ✓ Implementar acciones orientadas a trabajar en el borrador de los planes solicitados en el Decreto 612 desde el último trimestre de 2019, con el fin que la publicación que se realice en enero de 2020 contenga los planes definitivos a trabajar durante esa vigencia.

Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos al 30 de Junio de 2019

Se efectuó seguimiento al mapa de riesgos de los macro procesos, encontrando que si bien la entidad en los últimos años ha trabajado en la gestión de riesgos, para la presente vigencia se evidencia un retroceso en la misma, dado que el mapa de riesgos de gestión sólo se terminó de consolidar hasta finales del mes de junio, no ha sido socializado a la entidad y no se ha capacitado a los trabajadores en la nueva metodología que fue utilizada

para la revaloración de riesgos. Por otra parte, no se han gestionado los riesgos de seguridad de la información identificados en la vigencia 2018.

Seguimiento al Cumplimiento de las Políticas de Seguridad SIIF 2019

- **Ausencia de Coordinador SIIF**

De acuerdo a la revisión documental realizada a las designaciones de Coordinador SIIF Nación Entidad y a la información suministrada por la Gerencia Administrativa, respecto a la fecha de retiro de los Gerentes Financieros, se pudo determinar que la Entidad no tuvo Coordinador SIIF Nación Entidad en el periodo de tiempo del 23/04/2019 (fecha de retiro de la Gerente Financiera Sandra Narváez) al 22/07/2019 (Fecha de emisión del certificado digital del actual Gerente Financiero Iván Rodríguez).

En ausencia del coordinador, se dificulta el cumplimiento de las funciones asignadas a este perfil, como por ejemplo: Responder por la creación de usuarios; replicar oportunamente a los usuarios del SIIF Nación todas las comunicaciones emitidas e informadas por el Administrador del Sistema; verificar las restricciones de uso del aplicativo.

- **Debilidades en el control de certificados digitales**

En la revisión de los certificados digitales vigentes, se observó que al cierre de septiembre de 2019, se encontraban vigentes los tokens de la anterior Vicepresidente de Desarrollo Organizacional, quien se retiró el 31/05/19 y la anterior Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien estuvo vinculada con la Entidad hasta 01/07/19

Como beneficio del proceso auditor, la Gerencia Financiera solicitó la anulación de los certificados digitales el día 3 de octubre de 2019.

- **Suspensiones temporales o definitivas**

De acuerdo a la revisión realizada y a manifestaciones de los usuarios, no en todas las ocasiones los usuarios solicitan al coordinador SIIF de la entidad la suspensión temporal o definitiva de su cuenta de usuario cuando ocurren novedades de personal, como retiro temporal (licencias, vacaciones) retiro definitivo, cambio de funciones, traslados del funcionario o cualquier otro evento que lo amerite.

- **Debilidades en asignación de roles**

El perfil "Beneficiario cuenta", está asignado a los usuarios MHghernanr y MHdrobayo con perfil de nivel profesional, debiendo ser del nivel directivo, asesor o ejecutivo de acuerdo a lo establecido en el reglamento de uso de SIIF.

Recomendaciones:

- ✓ Ajustar la asignación de los permisos de acuerdo con los parámetros establecidos por SIIF na-ción, mediante su reglamento Versión 1 del 15-02-2013.
- ✓ Aunque el sistema inhabilita a los usuarios después de 15 días sin haber ingresado, se recomienda que el Coordinador de la entidad, como responsable del sistema, realice inmediatamente las suspensiones temporales o definitivas de las cuentas según la novedad presentada.
- ✓ Se recuerda que el usuario es personal e intransferible y en caso de ausencia el usuario debe solicitar la suspensión temporal del mismo.

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

Seguimiento Guardium

La Oficina de Control Interno verificó el uso de la herramienta IBM Security Guardium, que es una plataforma completa de protección de datos que permite a los equipos de seguridad analizar automáticamente lo que sucede en las bases de datos para ayudar a minimizar el riesgo de modificaciones no autorizadas, proteger los datos confidenciales de amenazas internas y externas; ayudando a garantizar la integridad de la información sensible que gestiona la entidad.

De los reportes configurados en la herramienta GUARDIUM solo se encontró registro de alertas en los reportes correspondientes a los Macroprocesos de Contratación Misional y Control Operaciones Ilegales, de la información allí contenida con corte a 17.10.2019 se tomó una muestra para validar que se esté cumpliendo con tener un ticket asociado que soporte la eliminación, inserción y/o actualización de datos sensibles de las bases de datos críticas de la entidad.

Resultado de la verificación del Macroproceso de Contratación Misional **se encontraron** 39 registros del reporte "Reporte de violación de políticas detallado CMI" no tienen ningún ticket asociado que soporte la modificación realizada en base de datos, lo cual es contrario a lo definido en el INSTRUCTIVO MODIFICACIÓN DE DATOS V3. Frento a lo cual la Oficina de Control Interno recomendó fortalecer tanto en los lideres MIPG como en los responsables de correr los scripts en el área de TIC's sobre la importancia de tener el ticket correspondiente en service manager que permita tener la traza y justificación de la modificación y a su vez tener los argumentos técnicos desde la oficina de tecnología sobre los ajustes realizados en base de datos, tal y como lo establece el INSTRUCTIVO MODIFICACIÓN DE DATOS V3.

Otras actividades

Durante la vigencia 2019 se ejerció la secretaria técnica en seis (6) sesiones de Comité de Auditoría, y tres (3) del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en los cuales se trataron los siguientes temas:

- Comités de auditoría:

FECHA	TEMAS TRATADOS
19.02.2019	✓ Nombramiento Presidente Comité ✓ Roles y Competencias de los Auditores ✓ Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno ✓ Aprobación Plan de Auditoria Vigencia 2019 ✓ Estado de Planes de Mejoramiento al 31.12.2018
20.03.2019	✓ Gestión del Riesgo ✓ Diferencias entre liquidación sugerida vs pagada ✓ Evolución auditorias a los sistemas de gestión
18.06.2019	✓ Informes Interventoría Baloto ✓ Requerimiento de Información ITRC ✓ Inspección ITRC Juegos Online ✓ Seguimiento a Compromisos
	✓ Nombramiento Secretario Ad Hoc ✓ Aprobación Acta anterior

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

FECHA	TEMAS TRATADOS
10.09.2019	✓ Informe Interventor Baloto ✓ Conexión en Línea ✓ Informe sobre el control de inventarios de MET´s ✓ Plan Mejoramiento Supersalud – Baloto ✓ Visita CGR y Avance Inspección ITRC
20.11.2019	✓ Plan de Inversión TIC´s ✓ Matriz de Riesgos Coljuegos ✓ Avance Plan de Acción ✓ Estado Planes de Mejoramiento ✓ Visita Contraloría General de la Republica y Avance Inspección ITRC
13.12.2019	✓ Matriz de Riesgos Coljuegos ✓ Avance Auditoria CGR ✓ Resultados Auditoria al SGSI 2019 ✓ Varios

- Comités Coordinación de Control Interno:

FECHA	TEMAS TRATADOS
13.03.2019	✓ Informe de Gestión de la Oficina de Control Interno ✓ Socialización Plan de Auditoría Vigencia 2019 ✓ Control Interno Contable ✓ Resultado seguimiento a Matriz de Riesgos 2018 ✓ Estado de Planes de Mejoramiento a 28.02.2019 ✓ Solicitud modificación fechas PM - CGR
14-11-2019	✓ Solicitud Prórroga Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR
11-12-2019	✓ Presentación de la Política de Administración de Riesgos. ✓ Aprobación de matriz de riesgos 2019. ✓ Análisis de los riesgos propuestos por la Oficina de Planeación de acuerdo a la solicitud del Comité de Auditoria

Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 N°93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88.
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co