



# LOTERÍA DEL QUINDÍO E.I.C.E.



INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL  
INTERNO

LEY 1474 DE 2011

A 31 DE AGOSTO DE 2014

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

## METODOLOGÍA APLICADA

### CALIFICACION DEL USUARIO

0	1	2	3
NO EXISTE	EN PROCESO	DOCUMENTADO	EVALUADO Y REVISADO

### TABLA DE VALORACIÓN

Implementación total - Viva la Mejora Continua!	100
Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!	80 -99
Implementación parcial - Trabajemos la mejora!	50-80
Implementación deficiente - Debemos mejorar	20-50
No se han implementado - A trabajar, lo lograremos!	0 - 10

## COMPONENTE TALENTO HUMANO

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Documento con los principios y valores de la entidad.	Documentado	2	Código de Ética	El Código de Ética de la entidad fue formulado en el año 2008, sin embargo es importante revisarlo nuevamente debido a que a la fecha ha cambiado el Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión), las Políticas y Objetivos de la organización, además del Plan Estratégico Institucional
2	Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad.	Documentado	2	Resolución 052 del 23 de febrero de 2005 Resoluciones Nos. 237 y 234 del 5 de diciembre de 2005	Existe la Resolución 052 del 23 de febrero de 2005 por medio de la cual se adopta el Código de Ética de la Lotería del Quindío, documento que se entrega oficialmente al personal, sin embargo aparece la Resolución Nos. 237 del 5 de diciembre de 2008 por medio de la cual también se adopta el documento y no deroga la anterior
3	Socialización de los principios y valores de la entidad	Evaluado-Revisado	3	Registro GAF-R-17 inducción y reinducción	Se realiza mediante los procesos de inducción al personal nuevo como lo establece el procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02
			7		
1.1.1	<b>CALIFICACIÓN ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS</b>		78%		

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Manual de funciones y competencias laborales	Documentado	2	Manual Especifico de Funciones, competencias y requisitos; Resolución No.10 enero 21 de 2013	El Manual de funciones de la entidad se diseñó conforme los parámetros establecidos en los Decretos Leyes 770, 785 y 2539 de 2005; sin embargo en la adopción de competencias comportamentales jerárquicas para los cargos del nivel profesional no se tuvieron en cuenta los conceptos establecidos cuando se tiene personal a cargo; adicional a esto debe incorporarse los lineamientos de las competencias funciones como son: criterios de desempeño, conocimientos esenciales, rango o campo de aplicación, evidencias
2	Plan Institucional de Formación y Capacitación	Evaluado-Revisado	3	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Plan Institucional de Formación y Capacitación GAF-D-02	La entidad tiene establecido un Plan Institucional de Formación y Capacitación el cual cubre cada vigencia, en el mismo documento se realiza seguimiento a su cumplimiento y cualquier reprogramación que se requiera
3	Implementación del Plan institucional de formación y capacitación	Evaluado-Revisado	3	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Plan Institucional de Formación y Capacitación GAF-D-03	La entidad da cumplimiento a la programación establecida
4	Programa de Inducción	Evaluado-Revisado	3	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Registro GAF-R-17 inducción y reinducción Plan Institucional de Formación y Capacitación GAF-D-02	La entidad realiza los procesos de inducción conforme lo establece el procedimiento de "Gestión del Talento Humano"

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
5	Implementación del programa de inducción	Documentado	2	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Registro GAF-R-17 inducción y reinducción Plan Institucional de Formación y Capacitación GAF-D-02	Aunque las actividades de inducción están documentadas su implementación es bastante débil ya que no se realiza cumpliendo las fases descritas en forma oportuna
6	Programa de reinducción (Cambios organizacionales, técnicos o normativos)	Evaluado-Revisado	3	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Registro GAF-R-17 inducción y reinducción Plan Institucional de Formación y Capacitación GAF-D-02	La entidad realiza los procesos de reinducción conforme lo establece el procedimiento de "Gestión del Talento Humano"
7	Implementación del programa de reinducción	Evaluado-Revisado	3	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Registro GAF-R-17 inducción y reinducción Plan Institucional de Formación y Capacitación GAF-D-02	El programa de reinducción se realiza conforme lo establecido
8	Programa de Bienestar	En proceso	1	Resolución No. 242 de 2008	No se tiene formulado plan de bienestar social para el año 2014
9	Implementación del programa de bienestar	En proceso	1	No se ha realizado la actualización del programa para la vigencia 2014	Aunque se realizan las actividades del programa de bienestar social, no se tiene documentado un cronograma de actividades que permita evidenciar su planeación

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
10	Plan de Incentivos	En proceso	1	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02	Aunque se tiene establecido como obligación dentro del procedimiento establecer el plan de incentivos dando cumplimiento a la normatividad aplicable, la entidad no lo ha formulado a la fecha
11	Procesos de selección definidos e implementados	Evaluado-Revisado	3	La entidad cuenta con el procedimiento de selección, vinculación y retiro de personal GAF-P-01 donde se definen los pasos a seguir en el momento en que se tenga vacantes dentro de la planta de personal del nivel profesional, técnico y asistencial	Es importante incluir en el procedimiento como se realiza la selección de los dos únicos cargos directivos de la entidad (gerente y jefe oficina control interno)
12	Sistema de evaluación del desempeño aplicable a la entidad	Evaluado-Revisado	3	Registros de GAF-R-022 Seguimiento al desempeño nivel directivo; GAF-R-08 Seguimiento al desempeño nivel profesional; GAF-R-16 Seguimiento al desempeño laboral nivel asistencial  Evaluación del desempeño en carrera administrativa  Existen acuerdos de gestión suscritos entre el gerente y la gobernadora del departamento del Quindío en el cual se establecen los objetivos de su gestión.	La entidad aplica anualmente el seguimiento al desempeño laboral  Se evalúa anualmente al único funcionario de carrera administrativa de la entidad conforme lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública  Este documento es de total manejo del organismo departamental

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1.1.2	CALIFICACIÓN DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		78%		
1.1.	CALIFICACIÓN TALENTO HUMANO		78%		

## COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
2	Misión y visión institucionales divulgados	Evaluado-Revisado	3	GG-D-03 Direccionamiento Estratégico (cuadro expuesto en el primer piso)	Aunque la entidad comunica promueve su direccionamiento estratégico considera importante establecer nuevas formas de divulgación y socialización
3	Misión y visión institucionales adoptados	Evaluado-Revisado	3	GG-D-03 Direccionamiento Estratégico	La entidad dando cumplimiento a los requisitos del Sistema Gestión de Calidad tiene adoptado su componente estratégico
4	Objetivos institucionales adoptados	Evaluado-Revisado	3	GG-D-03 Direccionamiento Estratégico	La entidad dando cumplimiento a los requisitos del Sistema Gestión de Calidad tiene adoptado su componente estratégico
5	Objetivos institucionales divulgados	Evaluado-Revisado	3	GG-D-03 Direccionamiento Estratégico (cuadro expuesto en el primer piso)	Aunque la entidad comunica promueve su direccionamiento estratégico considera importante establecer nuevas formas de divulgación y socialización
6	Documento que soporte la revisión sobre necesidades de los clientes (requisitos, aclaración de dudas, inquietudes)	En proceso	1	GCS-P-02 Procedimiento Manejo y Control de Abonados GCS-P-01 Procedimiento Manejo y control de Distribuidores	Aunque el proceso comercial tiene formuladas sus estrategias de atención a los clientes (compradores, abonados, distribuidores y loteros) estos mecanismos no se encuentran formalmente establecidos, documentados y divulgados

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
7	Documento que soporte la revisión sobre necesidades legales	Evaluado-Revisado	3	Normograma Institucional GC-R-12	Normograma institucional se actualiza conforme se presentan los cambios en la legislación colombiana que incidan en el objeto social de la entidad
8	Documento que soporte la revisión a las necesidades de los presupuesto	Documentado	2	Plan Anual de Adquisiciones	El Plan Anual de Adquisiciones se formula anualmente y se realiza seguimiento periódico
9	Planes operativos con cronogramas y responsables	Evaluado-Revisado	3	GG-D-04 Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015	Los líderes de procesos reportan mensualmente el avance y cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y la oficina de control interno realiza su seguimiento
10	Proyectos identificados	Evaluado-Revisado	3	GG-D-04 Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015	Todos los proyectos de la entidad se tienen formulados en el Plan de Desarrollo
11	Fichas de indicadores para medir el avance de planes, programas y proyectos	Evaluado-Revisado	3	Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04	Los líderes de procesos reportan el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Institucional y la oficina de control interno realiza seguimiento Cuando las metas no se cumplen se establecen las acciones correctivas pertinentes
12	Procesos de seguimiento y evaluación	Evaluado-Revisado	3	Actas de comités GG-R-02 Acta de Revisión Gerencial	Los procesos de seguimiento y medición se realizan mediante la reunión de los diferentes comités de la entidad y a través de la Revisión Gerencial que se efectúa anualmente. Adicional a esto la entidad recibe auditorías externas con el fin de conservar su certificación en Sistema de Calidad.

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
13	Medición de satisfacción del usuario y partes interesadas	Evaluado-Revisado	3	GC-R-11 Encuesta de medición satisfacción clientes Buzón de sugerencias ubicado en la ventanilla única de correspondencia	Anualmente se aplica, tabula y analiza la encuesta de satisfacción del cliente a: loteros, distribuidores, abonados y compradores en general, dependiendo de los resultados se toman acciones de mejora  Se cuenta con un buzón de sugerencias pero no está definido mediante procedimiento su tratamiento
<b>1.2.1</b>	<b>CALIFICACIÓN PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</b>		<b>85%</b>		
1	Caracterización de procesos de la entidad	Evaluado-Revisado	3	Caracterizaciones: Gestión Gerencial Gestión De Calidad Comercialización Y Sorteo Gestión Recursos Tecnológicos Gestión Control Y Evaluación Gestión Jurídica Gestión Administrativa Y Financiera Gestión Tesorería Y Bienes	La entidad tiene formuladas las caracterizaciones donde se describe la secuencia e interacción de procesos, sin embargo se hace necesario revisarlas nuevamente debido a que muchos procesos han tenido cambios de tipo legal y procedimental
2	Divulgación de los procesos	Evaluado-Revisado	3	Documentos publicados en la carpeta compartida "mis sitios de red" sistema gestión de calidad. Carpeta de normativos por cada proceso	NA
3	Mapa de procesos de la entidad	Evaluado-Revisado	3	GG-D-01 Mapa de procesos	El mapa de procesos se revisa permanente y se garantiza su actualización

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
4	Indicadores por proceso	Evaluado-Revisado	3	GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos	La entidad cuenta con el diseño de un cuadro de mando de indicadores por procesos, el cual es reportado por cada líder los primeros días de cada mes, permitiendo controlar aquellas variables más sensibles de desviación o el aporte de información de relevancia para cada proceso
5	Revisión de los procesos que permitan ajustes	Evaluado-Revisado	3	Actas comité de gerencia comité coordinador de control interno	Las necesidades de los procesos se discuten y hacer llegar a través de los comités de gerencia o comités de coordinación de control interno
6	Procedimientos documentados de acuerdo a los procesos	Documentado	2	Procedimientos de cada proceso dispuestos en el siguiente link. Documentos compartidos en Control Interno (Control interno)	Debe realizarse revisión y ajuste a los procedimientos de la entidad en las áreas donde se hayan presentado cambios
7	Divulgación de los procedimientos	Evaluado-Revisado	3	Manual de procesos y procedimientos	Todos los procedimientos que tienen los procesos son divulgados y socializados al personal
8	Seguimiento a los controles	Documentado	2	Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04 GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos Informes de auditorías de control interno y calidad Listas de chequeo de los procesos GCE-R-05 informe de	Cada proceso define la metodología necesaria para realizar seguimiento a los controles de sus actividades

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
				<p>auditorías internas GCE-R-06 seguimiento al proceso financiero GCE-R-07 seguimiento comités de conciliación GC-R-10 Administración acciones preventivas GCE-D-03 Mapas de riesgo GC-R-14 Control de producto y/o servicio no conforme</p> <p>Aunque se tienen establecidos los controles al producto no conforme, en la realidad su identificación, reporte y tratamiento es bastante débil por parte de los procesos misionales</p>	
9	Medición de satisfacción del usuario y partes interesadas	Evaluado-Revisado	3	GC-R-11 Encuesta de medición satisfacción clientes	Anualmente se aplica, tabula y analiza la encuesta de satisfacción del cliente a: loteros, distribuidores, abonados y compradores en general, dependiendo de los resultados se toman acciones de mejora
1.2.2	<b>CALIFICACIÓN MODELO OPERACIÓN POR PROCESO</b>		93%		

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos	Evaluado-Revisado	3	Organigrama Institucional Planta de cargos	La Lotería del Quindío cuenta con una estructura definida para trabajar por procesos, por esta razón se establecen los profesionales especializados como los líderes de procesos y sus equipos como el grupo de apoyo para poder ejecutar los procedimientos, además la entidad cuenta con una planta de cargos globalizada que permite el movimiento de aquellos empleados por niveles que se requieren en determinados momentos
2	Manual de funciones y competencias laborales	Documentado	2	Manual Especifico de Funciones, competencias y requisitos; Resolución No.10 enero 21 de 2013	El Manual de funciones de la entidad se diseñó conforme los parámetros establecidos en los Decretos Leyes 770, 785 y 2539 de 2005; sin embargo en la adopción de competencias comportamentales jerárquicas para los cargos del nivel profesional no se tuvieron en cuenta los conceptos establecidos cuando se tiene personal a cargo; adicional a esto debe incorporarse los lineamientos de las competencias funciones como son: criterios de desempeño, conocimientos esenciales, rango o campo de aplicación, evidencias
3	Sensibilización sobre la relación de la estructura orgaznizacional y los procesos	Evaluado-Revisado	3	Procedimiento Gestión del Talento Humano GAF-P-02 Registro GAF-R-17 inducción y reinducción	Se realiza mediante los procesos de inducción
<b>1.2.3</b>	<b>CALIFICACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>89%</b>		



ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Fichas de indicadores	Evaluado-Revisado	3	GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04	Se cuenta con la ficha de indicadores por cada proceso
2	Seguimiento a los indicadores	Evaluado-Revisado	3	GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04	Mensualmente se realiza por cada líder de proceso seguimiento a los indicadores y por parte de la oficina de control interno y calidad su seguimiento
3	Cuadros de control para el seguimiento de los indicadores clave	Evaluado-Revisado	3	GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04	En el modelo establecido y diseñado por la oficina de calidad los líderes de proceso reportan el seguimiento a los indicadores y por parte de la oficina de control interno y calidad su seguimiento
4	Revision de los indicadores donde se verifique su pertinencia	Evaluado-Revisado	3	GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04	Verificar su pertinencia

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
<b>1.2.4</b>	<b>CALIFICACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN</b>		<b>100%</b>		
<b>1</b>	Establecimiento de las políticas de operación	Documentado	2	Procedimientos de cada proceso	Aunque la entidad tiene definidas sus políticas de operación por procesos, estas se encuentran desagregadas en los diferentes documentos que las emiten o adoptan
<b>2</b>	Divulgación de las políticas de operación	Documentado	2	Divulgación de las políticas de operación de los procesos	A través de los diferentes medios de comunicación se divulgan como página web y a través de la información de cada oficina, adicional a esto la información se encuentra disponible en "sitios compartidos" sistema gestión de calidad
<b>3</b>	Manual de operaciones adoptado y divulgado	Evaluado-Revisado	3	GC-MA-01 Manual de Calidad	El manual de calidad se encuentra vigente y aprobado por la gerencia
<b>1.2.5</b>	<b>CALIFICACIÓN POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>		<b>78%</b>		
<b>1.2</b>	<b>CALIFICACIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>89%</b>		

## COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
2	Divulgación de políticas para el manejo de los riesgos	Documentado	2	GCE-D-02 Plan de Acción	La entidad tiene definida una política para la administración del riesgo la cual ha sido socializada a toda la organización
3	establecimiento de metodología para la administración de riesgos	Evaluado-Revisado	3	GCE-P-02 procedimiento para la administración del riesgo	La entidad cuenta con un procedimiento y un modelo de formato para el tratamiento e identificación de los riesgos
4	Mapa de riesgo institucional	Evaluado-Revisado	3	La entidad tiene documentado el mapa de riesgos institucional el cual contempla los riesgos de mayor probabilidad e impacto	Se realiza seguimiento periódico
5	Divulgación del mapa de riesgo institucional	Documentado	2	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Aunque se tiene documentado el mapa de riesgos institucional es importante establecer estrategias de divulgación
6	Seguimiento al mapa de riesgo institucional	Evaluado-Revisado	3	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Mensualmente se realiza seguimiento al mapa de riesgos institucional
7	Seguimiento al mapa de riesgo procesos	Evaluado-Revisado	3	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Aunque se dejan actas de la revisión de los mapas de riesgo por parte de las oficinas de control interno y calidad, no se dejan evidencias cuando éstos se revisan por parte de los líderes de procesos con su grupo de trabajo
1.3.1	<b>CALIFICACIÓN POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGO</b>		<b>76%</b>		

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Identificación de los factores internos y externos de riesgo (Contexto estratégico)	Documentado	2	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Incluidos en el análisis de riesgos del proceso gerencial
2	Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad	Documentado	2	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Incluidos en el análisis de riesgos
<b>1.3.2</b>	<b>CALIFICACIÓN IDENTIFICACIÓN DE RIESGO</b>		<b>67%</b>		
1	Análisis del Riesgo (Análisis del riesgo)	Evaluado-Revisado	3	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	La oficina de control interno asesora a los líderes de proceso en el planteamiento de los riesgos, sin embargo debe empoderarse a los líderes de procesos porque son realmente ellos quienes deben administrarlos con su equipo de trabajo
2	Identificación de controles	Evaluado-Revisado	3	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Cada mapa de riesgos por proceso tiene definidos sus controles
3	Evaluación de controles del Riesgo (Análisis del riesgo)	Documentado	2	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Los líderes de procesos no evalúan la efectividad de los controles de los mapas de riesgos, esta actividad solo se realiza cuando son requeridos por la oficina de control interno
4	Valoración de riesgo	Documentado	2	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	Aunque los riesgos son valorados por los líderes de procesos esta actividad no se realiza con la medida necesaria para garantizar que los controles obedezcan al impacto que su materialización pueda generar en la entidad
5	Mapa de riesgo por proceso	Evaluado-Revisado	3	GCE-D-03 Matriz identificación y tratamiento a los riesgos	La metodología propuesta es pertinente y se ajusta a las necesidades de la organización

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1.3.3	CALIFICACIÓN ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGO		87%		
1.2	CALIFICACIÓN ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		77%		

## COMPONENTE AUTO EVALUACION INSTITUCIONAL

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación	Documentado	2	Taller sobre los principios y valores de la entidad Mensajes sobre la importancia del autocontrol a través de correo electrónico y publicación en cartelera	Es importante establecer las actividades que se van a desarrollar durante cada año
2	Herramientas de autoevaluación definidas	No existe	0	No se encontró	No están documentadas las estrategias
3	Aplicación de las herramientas de autoevaluación definidas por la entidad	No existe	0	No se encontró	No se aplican estrategias en este componente
4	Resultados de la autoevaluaciones realizadas	No existe	0	No se encontró	No se tienen resultados debido a que no se aplican estrategias
5	Indicadores de procesos con mediciones y análisis	Evaluado-Revisado	3	GG-R-03 política y objetivos de calidad por procesos	Mensualmente se realiza por cada líder de proceso seguimiento a los indicadores y por parte de la oficina de control interno y calidad su seguimiento
6	Indicadores de planes, programas y proyectos con mediciones y análisis	Evaluado-Revisado	3	Medición de indicadores Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015 GG-R-04	Mensualmente se realiza por cada líder de proceso seguimiento a los indicadores del plan estratégico y por parte de la oficina de control interno y calidad su seguimiento

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
7	Informes de gestión por proceso	No existe	0	Informes de gestión	Se presenta en comité de gerencia informe del estado de cada uno de los procesos de la entidad
8	Informes de gestión institucional	Evaluado-Revisado	3	Presentaciones de los informes para la rendición de cuenta a la ciudadanía Cartilla de la gobernación del Quindío sobre la gestión de la entidad Se publica el informe de gestión en la página web de la entidad	Se presenta informe a la gobernación del Quindío con el fin de rendir cuenta a la comunidad
2.1.1	<b>CALIFICACIÓN AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN</b>		<b>46%</b>		
2.1	<b>CALIFICACIÓN AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>46%</b>		

## COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Procedimiento de auditoría Interna (establecido y documentado)	Evaluado-Revisado	3	GCE-P-01-Procedimiento Auditorías internas	Se aplica lo establecido en el procedimiento
2	Programa de auditoría interna (control interno) establecido	Evaluado-Revisado	3	GCE-R-02 programa de auditorías internas GG-D-05 Cronograma de actividades control interno	Se tiene definido el cronograma de auditorías internas y se publica en mis sitios de red para consulta de todos los funcionarios
3	Planes de auditoría formulados	Evaluado-Revisado	3	GCE-R-03 Plan de auditoria	Se formula por cada auditor el plan de auditoria de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de auditoria
4	Ejecución del programa de auditoría	Evaluado-Revisado	3	Papeles de trabajo GG-D-05 Cronograma de actividades control interno	Se ejecutan las auditorias de acuerdo con lo establecido en el programa de auditorías,
5	Informes de auditoria elaborados y divulgados	Evaluado-Revisado	3	GCE-R-05 informe de auditorías internas	Se presentan los informes de auditoría interna por cada proceso y se publican en la carpeta compartida "mis sitios de red" sistema gestión de calidad para consulta de quienes lo requieran
6	Informe ejecutivo anual del Sistema de Control Interno	Evaluado-Revisado	3	Informe ejecutivo anual GG-D-05 Cronograma de actividades control interno	Anualmente se presente el informe ejecutivo anual de control interno y se envía al DAFP.
7	Informes sobre el estado de control interno (cada 4 meses-pormenorizado)	Evaluado-Revisado	3	Informe pormenorizado GG-D-05 Cronograma de actividades control interno	Cada cuatro meses se presenta el informe pormenorizado de control interno, el cual se publica en la pagina web de la entidad

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
8	Informes de control interno divulgados con la alta dirección	Evaluado-Revisado	3	Actas de comité coordinador de control interno GG-D-05 Cronograma de actividades control interno	Se realizan los comités y se publican los informes de auditoría en los sitios de red de control interno
2.2.1	CALIFICACIÓN AUDITORIA INTERNA		100%		
2.2	CALIFICACIÓN AUDITORIA INTERNA		100%		

## COMPONENTE PLAN DE MEJORAMIENTO

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento	Evaluado-Revisado	3	GC-P-04 Procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora GC-R-10 Administración acciones correctivas, preventivas y de mejora	De manera integral la Lotería del Quindío tiene unificado un único mecanismo para establecer los planes de mejoramiento
2	Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento	Evaluado-Revisado	3	GC-R-10 Administración acciones correctivas, preventivas y de mejora GG-R-02 Acta de Revisión Gerencial	Los líderes de proceso realizan seguimiento a los planes de mejoramiento propuestos y la oficina de gestión de calidad y control interno realizan seguimiento posterior  En la revisión gerencial que se realiza anualmente la entidad revisa el estado de estos planes para la toma de decisiones por parte de la gerencia
3	Socialización del resultado del plan de mejoramiento	Evaluado-Revisado	3	Actas de comité de gerencia Actas comité coordinador de control interno	El estado de los planes de mejoramiento son llevados a los diferentes comités para su socialización
2.3.1	<b>CALIFICACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO</b>		<b>100%</b>		
2.3	<b>CALIFICACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO</b>		<b>100%</b>		

## EJE TRANSVERSAL DE INFORMACION Y COMUNICACION

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
1	Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos	Evaluado-Revisado	3	GJ-P-02 Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos. GJ-R-13 Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias GJ-R-09 Control de peticiones, quejas, reclamos sugerencias Atención directa a través de la ventanilla única de correspondencia Buzón de sugerencias GC-R-11 Encuesta de medición satisfacción clientes	La entidad cuenta con mecanismos claramente definidos para el tratamiento de PQRS
2	Mecanismos de consulta para la obtención requerida para la gestión de la entidad	Evaluado-Revisado	3	Para la gestión de la entidad se cuenta con: Plan Estratégico Institucional, formulado y alineado con las políticas del ente departamental, con el que se busca realizar gestión en beneficio del sector salud y clientes de la organización. GCS-P-05 procedimiento mercadeo y publicidad Actividades de apoyo a la gestión departamental	NA

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
3	Publicación de la información relacionada con la planeación institucional (página Web)	En proceso	1	<p>Informes de gestión</p> <p>Requisitos Promocionales</p> <p>Seguimiento Plan Anticorrupción</p> <p>Requisitos Rifas</p> <p>Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014</p> <p>Resolución plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones</p> <p>Contratación</p> <p>Reglamentos internos</p> <p>Normatividad aplicable</p>	La entidad no tiene implementadas las estrategias de gobierno en línea
4	Publicación de formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos (Página Web)	Evaluado-Revisado	3	No se encontraron	La entidad no requiere de formularios para el diligenciamiento por parte de los usuarios
5	Publicación de trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos (Página Web)	Evaluado-Revisado	3	Requisitos Rifas publicados página web	Se tiene publicados los requisitos para los tramites referentes a las rifas
6	Proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía establecido	Evaluado-Revisado	3	Informes de gestión	Se presenta informe a la gobernación del Quindío con el fin de rendir informe a la comunidad
7	Rendición de cuentas realizados anualmente	Evaluado-Revisado	3	GCE-P-03 Procedimiento para Rendición de cuentas a la CGQ Informes de Rendición de cuenta realizado por la gobernación del Quindío	Se presenta informe a la gobernación del Quindío con el fin de rendir cuentas a la comunidad
8	Publicación del resultado de la rendición de cuentas realizada (Página Web)	En proceso	1	Informe general	El informe se publica en la página de la Gobernación

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
9	Informes de gestión institucional	Evaluado-Revisado	3	Presentaciones de los informes para la rendición de cuenta a la ciudadanía Cartilla de la gobernación del Quindío sobre la gestión de la entidad Se publica el informe de gestión en la página web de la entidad	Se presenta informe a la gobernación del Quindío con el fin de rendir cuenta a la comunidad
10	Establecimiento de otros mecanismos que permitan el contacto con la ciudadanía	Evaluado-Revisado	3	GCS-P-05 procedimiento mercadeo y publicidad	Las actividades de activación de marca permiten tener un contacto directo con la comunidad, atender sus inquietudes y dar a conocer los productos que tiene la organización
<b>3-1</b>	<b>CALIFICACIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA</b>		<b>87%</b>		
1	Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias o solicitudes de los funcionarios	Documentado	2	Resolución No.	A través del comité de convivencia laboral
2	Tablas de retención documental establecidas	Evaluado-Revisado	3	Tablas de retención documental	Se tienen las tablas adoptadas por el comité departamental de archivo y se actualizan cuando se requiera por parte del comité de archivo de la entidad

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
3	Normatividad interna u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos identificados	Evaluado-Revisado	3	Manual de cartera Manual del Distribuidor Manual de contratación Manual de supervisión e interventoría Manual de procesos y procedimientos de la entidad Manual de calidad GSC-D-03 programa de bienestar social empresarios de lotería	Estos documentos son la base fundamental para dar aplicación a los procedimientos
4	Normatividad interna u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos identificados	Evaluado-Revisado	3	Registros Procedimientos	Se tienen documentadas todas las actividades que desarrollan los procesos
5	Fácil acceso a la Normatividad interna u otros documentos (manuales, procedimientos, entre otros) necesarios para la gestión de los procesos identificados	Evaluado-Revisado	3	A través de los sitios de red se accede a toda la información de los procesos	Toda la documentación del SGC se encuentra disponible para los funcionarios que requieran consultarla o hacer uso de ella.
6	Política de comunicaciones establecida y adoptada formalmente	En proceso	1	GCS-D-02 Planilla de control pautas GCS-D-02 Planilla de control pautas	El plan de comunicaciones de la entidad está definido a través de las estrategias de mercadeo sin embargo es importante definir el alcance de este documento y establecer los documentos que hagan falta
7	Política de comunicaciones socializado con los funcionarios (inducción y reinducción)	En proceso	1	GCS-P-05 procedimiento mercadeo y publicidad GCS-D-02 Planilla de control pautas	El plan de comunicaciones de la entidad está definido a través de las estrategias de mercadeo sin embargo es importante definir el alcance de este documento y establecer los documentos que hagan falta

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
8	Plan de comunicaciones establecido y adoptado formalmente	En proceso	1	GCS-P-05 procedimiento mercadeo y publicidad GCS-D-02 Planilla de control pautas	El plan de comunicaciones de la entidad está definido a través de las estrategias de mercadeo sin embargo es importante definir el alcance de este documento y establecer los documentos que hagan falta
9	Plan de comunicaciones divulgado	En proceso	1	GCS-P-05 procedimiento mercadeo y publicidad GCS-D-02 Planilla de control pautas	El plan de comunicaciones de la entidad está definido a través de las estrategias de mercadeo sin embargo es importante definir el alcance de este documento y establecer los documentos que hagan falta
10	Matriz de responsabilidades	Evaluado-Revisado	3	Manual Especifico de Funciones, competencias y requisitos; Resolución No.10 enero 21 de 2013	Las responsabilidades del personal están establecidas en el Manual de Funciones
<b>3-2</b>	<b>CALIFICACIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>		<b>70%</b>		
1	Manejo organizado y sistematizado de la correspondencia	Evaluado-Revisado	3	Software de gestión documental Beesoft	Se cuenta con un software documental que cumple con las expectativas de la entidad
2	Manejo organizado y sistematizado de los recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos)	En proceso	1	Software AZEN (contabilidad, talento humano, presupuesto, tesorería, almacén)	Se tienen dificultades con el software referente a: seguridad, consignaciones, ejecuciones presupuestales, consolidación de informes
3	Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés (Necesidades y prioridades)	Evaluado-Revisado	3		

ITEM	PRODUCTO MINIMO	ESTADO	VALOR	EVIDENCIA ENCONTRADA	OBSERVACIONES
4	Identificación de los medios de acceso a la información con que cuenta la entidad	Evaluado-Revisado	3		
5	Página Web actualizada y con información pertinente de acuerdo a lo establecido en Gobierno en línea	En proceso	1	<a href="http://www.loteriaquindio.gov.co">www.loteriaquindio.gov.co</a>	La entidad no tiene establecido las políticas de gobierno en línea
6	Manejo de la información bajo parametros de un sistema de seguridad de la información	En proceso	1	Resolución 102 de 2011 por medio de la cual se implementa el plan de contingencia, la seguridad de la información y el uso de recursos tecnológicos en la entidad	Se tiene un acto administrativo con el fin de adoptar las políticas de seguridad de la información, sin embargo este documento debe revisarse en virtud de los nuevos cambios normativos establecido en las directrices de gobierno en línea
<b>3-3</b>	<b>CALIFICACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>67%</b>		
<b>3</b>	<b>CALIFICACIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>74%</b>		

## CONSOLIDADO DE CALIFICACION

ITEM EVALUADO		CALIFICACIÓN	ESTADO
0	SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECI 2014	79%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1	MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	81%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.1.	COMPONENTE TALENTO HUMANO	78%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.1.1	ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	78%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.1.2	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	78%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.2.	COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	89%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.1	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	85%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.2	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO	93%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	89%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.4	INDICADORES DE GESTIÓN	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.2.5	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	78%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.3.	COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	77%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.3.1	POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	76%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.3.2	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	67%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.3.3	ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGO	87%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
2	MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	82%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
2.1.	COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	46%	Implementación deficiente - Debemos mejorar
2.1.1	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y DE GESTIÓN	46%	Implementación deficiente - Debemos mejorar
2.2.	COMPONENTE AUDITORIA INTERNA	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.1.1	AUDITORÍA INTERNA	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!



ITEM EVALUADO		CALIFICACIÓN	ESTADO
2.3.	COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.3.1	PLAN DE MEJORAMIENTO	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
3	EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	74%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!

**JORGE ANDRES PULIDO RESTREPO**  
Jefe de Oficina de Control Interno  
LOTERÍA DEL QUINDÍO