

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	10	<b>Mes:</b>	06	<b>Año:</b>	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Macroproceso:</b>	Gestión de Mercadeo
<b>Proceso:</b>	PROCEDIMIENTO DE APUESTAS PERMANENTES PROCEDIMIENTO DE CONTROL BILLETARIA DEVUELTA Y NO VENDIDA
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	ADRIANA ALEXANDRA CARREÑO SANCHEZ
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Verificar la aplicación de cada una de las actividades enmarcadas dentro del Manual de procesos y procedimientos, cumplimiento a la normatividad. Verificar el control adecuado de la billetería devuelta y no vendida Seguimiento al Plan de Acción.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Revisión realizada al periodo comprendido del 01-01-2021 al 31-12-2021
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	Aplicación de los procedimientos internos del Manual de procesos, cumplimiento del Decreto 3034 de 2013 y Ley 643 de 2001

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
<b>Día</b>	28	<b>Mes</b>	04	<b>Año</b>	2022	<b>Desde</b>	02/05/2022	<b>Hasta</b>	31/05/2022	<b>Día</b>	10	<b>Mes</b>	06	<b>Año</b>	2022
							D / M / A		D / M / A						

### RESUMEN EJECUTIVO

#### PROCEDIMIENTO DE APUESTAS PERMANENTES

La ley 643 de 2001 en su artículo 21 establece que: *“Apuestas permanentes o chance. Es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el jugador, en formulario oficial, en forma manual o sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero, de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario”*; de igual manera en su artículo 22 indica que *“solo se podrá operar el juego de apuestas permanentes o chance, a través de terceros seleccionados mediante licitación pública, y por un plazo de cinco (5) años”*.

Con base en lo anterior la presente auditoria busca verificar el adecuado control que se realiza sobre el contrato de apuestas permanentes, cumplimiento del mismo y las obligaciones de ley.

### PROCEDIMIENTO DE CONTROL BILLETERIA DEVUELTA Y NO VENDIDA

Según lo establece el Decreto 3034 de 2013 en su artículo 32 “*Los billetes preimpresos que tengan los distribuidores y que no hayan sido vendidos, serán entregados por estos a una empresa de transporte especializada, debidamente perforados, por lo menos una (1) hora antes de la realización del sorteo*”; de igual manera estipula que los distribuidores deben reportar al operador en este caso Lotería Santander, la relación de los billetes que no fueron vendidos, esto con antelación al sorteo, por cualquier medio electrónico de tal manera que si este procedimiento no se realiza, deberán asumir el valor de los billetes no reportados.

De igual manera el Manual de procesos y procedimientos de la entidad contempla que Los billetes devueltos y no vendidos por los distribuidores estarán bajo la custodia del almacén general en una bodega exclusiva para tal fin y monitoreada por cámaras de seguridad las 24 horas del día, hasta la aprobación de su destrucción y traslado final; así mismo La Lotería de Santander realizará la destrucción definitiva de los billetes devueltos y no vendidos por los distribuidores de los diferentes sorteos programados y jugados.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza la auditoria del procedimiento de control billeteria devuelta y no vendida.

### PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### 1. PROCEDIMIENTO DE APUESTAS PERMANENTES

Con fecha 11 de Septiembre de 2019 se firma contrato No. 079 entre la Lotería Santander y Juegos y apuestas La Perla S.A; en la cláusula Novena se especifica: “El plazo de ejecución del presente contrato será de cinco (5) años, contados a partir del 12 de Febrero de 2020 hasta el 11 de Febrero de 2025 inclusive. Este se encuentra publicado en el Secop 1 en el link. [https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=19-1-203557&q-recaptcha-response=03AGdBq27eUjL-byzITjKPIOJIK9Mo-IOVJ0Sirj4SgAXzZGS3UGUSaIXQOC02xOF4uOAAbka4YKQeAoJX12fHzZd JTZU8Ff9Oy\\_xey4ochofbl2Sy0TRpfhaH-o\\_ZwCOM6lzdfOX64RRISq9R4NxmOyJFVrEZyhOE31eXMP5XVjtOGwRLX9KZxxvjGKQpH6q13s-Y36hYlumcETKI-GtFObps5RdroqoAcSID2vpJiCVzJt4JUQ6neB-RiOchtllv4\\_L9gAgzNvgGknvCKORy3VBfMFVqj4MvovnNu6JHeWf0WEY6VDEsASAQBFYOon66YZDQvw0idK2pQjzbc4RWs41cFhCyHnrPI8JV3BlmHH6KaSJYLw\\_mZCn8\\_GS8KmagPnyDWPimCgVwhjyTFZuL7rzt\\_U962FgppwJKWYe1zCTR\\_gnaAHMIN0PxT\\_nps\\_EeZ6V7ZLD3WSJulqsa1vRsjUPoMC45zImQWZICamcR83L12rNfgNMYbTo](https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=19-1-203557&q-recaptcha-response=03AGdBq27eUjL-byzITjKPIOJIK9Mo-IOVJ0Sirj4SgAXzZGS3UGUSaIXQOC02xOF4uOAAbka4YKQeAoJX12fHzZd JTZU8Ff9Oy_xey4ochofbl2Sy0TRpfhaH-o_ZwCOM6lzdfOX64RRISq9R4NxmOyJFVrEZyhOE31eXMP5XVjtOGwRLX9KZxxvjGKQpH6q13s-Y36hYlumcETKI-GtFObps5RdroqoAcSID2vpJiCVzJt4JUQ6neB-RiOchtllv4_L9gAgzNvgGknvCKORy3VBfMFVqj4MvovnNu6JHeWf0WEY6VDEsASAQBFYOon66YZDQvw0idK2pQjzbc4RWs41cFhCyHnrPI8JV3BlmHH6KaSJYLw_mZCn8_GS8KmagPnyDWPimCgVwhjyTFZuL7rzt_U962FgppwJKWYe1zCTR_gnaAHMIN0PxT_nps_EeZ6V7ZLD3WSJulqsa1vRsjUPoMC45zImQWZICamcR83L12rNfgNMYbTo)

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

Se firma acta de inicio con fecha 12 de Febrero de 2020, por parte del concesionario por el Dr. Álvaro Garzón Serrano, como supervisor del contrato la Dra. Martha Ligia Villamizar B. y el subgerente jurídico Dr. Iván Andrés Caballero Parra.

Se encuentra dentro de la carpeta un oficio con fecha 11 de Febrero de 2020 en donde JUEGOS Y APUESTAS LA PERLA S.A, solicita ratificar la resolución de aprobación de incentivos a los productos de chance hasta en un 25% del valor de las apuestas o del valor en los premios con cobro o sin cobro y para las diferentes modalidades que actualmente se están utilizando. En respuesta a este oficio la Lotería Santander expide la resolución 071 del 12 de febrero de 2020 en donde autoriza al concesionario Juegos y Apuestas La Perla, incentivos sin cobro al juego de apuestas permanentes o chance en el Departamento de Santander.

Mediante resolución 072 del 12 de Febrero de 2020 se autoriza el funcionamiento de Juegos y apuestas la perla S.A, para operar el juego de apuestas permanentes en el Departamento de Santander a partir del 12 de Febrero de 2020 y hasta el 11 de febrero de 2025. De igual forma se diseñó una licencia de funcionamiento y se le entregó al concesionario.

Según lo estipula el proceso de apuestas permanentes, a partir del primer día de la concesión se debe expedir acto administrativo por el cual se le autoriza los sorteos (tradicional y autorizado) a jugar por parte del concesionario. Dicha autorización debe ser previamente solicitada por el concesionario. Para esto la Lotería Santander expide con fecha 12 de febrero de 2020 la resolución 070 de 2020 en donde autoriza la utilización de los resultados de las loterías y juegos autorizados, para operar el juego de apuestas permanentes en el Departamento de Santander.

**ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS:** Se evidencia la elaboración mensual de los informes que contienen porcentaje de avance del contrato de concesión, análisis de ingresos brutos, valores transferidos a la Secretaria de salud por concepto de derechos de explotación y cumplimiento por este concepto de la ley 643 de 2001 y modificada por la ley 1393 de 2010; de igual manera se informa la transferencia del porcentaje derivado por gastos de administración y premios caducados.

### CONTROL Y FISCALIZACION:

**AUDITORIAS:** Para realizar la auditoría al concesionario JUEGOS Y APUESTAS LA PERLA S.A, se debe tener en cuenta las obligaciones del contrato, la propuesta, adendas, normas que regulan las apuestas permanentes, entre otras. Revisada la auditoria se evidencia a verificación en las siguientes áreas:

(Datos verificados con el informe de supervisión de la vigencia 2020, al concesionario Juegos y Apuestas La Perla S.A)

### OPERATIVA:

Se realiza visita a puntos de venta y agencias verificando cumplimiento de las obligaciones del contrato en cuanto a licencias, comercialización, identificación de vendedores, incentivos y publicidad. Se verifica el control y entrega de los rollos y su

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

distribución a las diferentes oficinas y se realiza control de suministro a promotores y vendedores; se comprueba la venta de chance en los 87 municipios del Departamento.

Se hace revisión al procedimiento de pago de premios, cómo se están cancelando y tipo de retenciones que se le aplican. De igual manera el procedimiento de escrutinio y medidas de seguridad para el mismo.

### FINANCIERA:

Para este concepto se realiza revisión de los libros de contabilidad, se evidencia el análisis de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2020, contabilización y constitución de la reserva para pago de incentivos, contabilización de ingresos al igual que contabilización de pago de rollos térmicos y talonarios. Se verifica también el pago de los derechos de explotación y gastos de administración concluyendo que es una información fiable.

Se verificó mediante un mayor analítico, el pago de premios efectuado mes a mes durante la vigencia 2020 y fracción del año 2021 de forma consolidada; así mismo la contabilización y respectivo pago de las obligaciones con la DIAN y seguridad social.

Se verificó también que el concesionario mantiene un patrimonio técnico como lo exige el pliego de condiciones y el contrato de concesión.

Se evaluó los indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad que establece la resolución 5430 de 2009 y en general cumple con la norma, demostrando que tiene liquidez, bajo riesgo en nivel de endeudamiento y capital de trabajo para responder por sus obligaciones.

### SISTEMAS:

El equipo auditor de la parte de sistemas confirma que Apuestas la perla cuenta en este momento con un canal con la Lotería Santander, empleado para la consulta del sistema de información AZAR & AZAR, que soporta la gestión administrativa y operativa de la Compañía el cual cuenta con un sistema de monitoreo continuo y detecta cualquier falla que interrumpa la continuidad del negocio, en donde la Lotería Santander puede efectuar el seguimiento, control, auditoria en línea y en tiempo real a las transacciones de las apuestas.

De igual manera verifica que se cuenta con equipos idóneos para realizar la actividad, realizando pruebas de conexión, evidenciando mantenimientos preventivos, comprobando cumplimiento en los requerimientos del pliego de condiciones, asegurando datos reales en los informes de ventas y premios, afirmando que el software cuenta con todos los requerimientos para el adecuado funcionamiento y gestión de los procesos que se realizan.

Finalmente el equipo que realizó la auditoria a Apuestas Permanentes, recomienda el cambio en el equipo de cómputo de la Lotería de Santander por uno más eficiente en la consulta y descarga de reportes para optimizar los tiempos de respuesta. Igualmente realizar mejoras en la consulta de ventas y premios de los módulos a los que puede

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

acceder la Lotería de Santander en el sistema AZAR &AZAR para generar reportes de la información de una forma más eficiente.

Una vez verificado el Manual de Proceso documentado para las apuestas permanentes y revisada cada una de las actividades que lo contemplan se observa que este se encuentra desactualizado ya que hay actividades que ya no se realizan como es la actividad 7 dentro del flujograma en donde se menciona los ajustes del sorteo de la culona en el mes de febrero y alquiler de la sala de juegos.

### 2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL BILLETERIA DEVUELTA Y NO VENDIDA

El objetivo de este procedimiento es garantizar el adecuado control, custodia y disposición final de la billetería devuelta y no vendida por los distribuidores de lotería de la entidad en cada sorteo realizado; verificando además que se reciba perforada, despachos autorizados y control de la disposición final.

La billetería devuelta y no vendida es recibida por el auxiliar operativo y entregada junto con las guías de recepción, por la empresa transportadora autorizada para tal fin.

Se deposita en el sitio destinado por la Lotería Santander, en donde es monitoreada por la empresa de vigilancia con una cámara que se encuentra en la recepción; periódicamente se entrega a la entidad contratada para su destrucción y reciclaje.

Una vez destruida y empacada, se traslada a las instalaciones de pesaje designada por la Lotería y la empresa recicladora con el acompañamiento del funcionario encargado de Almacén, quien informa a financiera para que se realice el respectivo cobro de la venta de reciclaje por este concepto.

Se revisaron las evidencias de los procesos requeridos en el Manual, en donde se observa que no hay un control en los soportes tales como certificación de billetería de sorteos a destruir e informe de revisión de billetería devuelta.

Con la presente auditoria se realiza revisión de la devolución de billetería de Junio a Diciembre desde el sorteo 4812 hasta el sorteo 4842 del 02 de Junio al 31 de Diciembre respectivamente que equivale aproximadamente a 28 sorteos; tiempo por el cual se tiene contrato con CADENA S.A mediante contrato No. 049 en donde se establece un plazo de ejecución equivalente al término que corresponda a la realización de veintiocho sorteos a partir del dos de julio de 2021 y cuyo objeto es: "Impresión y suministro, transporte y distribución de 6.780.000 billetes de Lotería Santander, para veintiocho(28) sorteos a partir del 02 de Julio (02) de 2021 y hasta el treinta y uno de Diciembre de 2021, así como la recolección de la devolución y premios de los sorteos", por un valor de \$1.293.493.824.

Revisada la devolución de la billetería se observa que durante el periodo mencionado es en promedio del 85,87% del 100% de la billetería impresa.

BILLETES IMPRESOS	BILLETES DEVUELTOS Y NO DESPACHADOS(DESTRUIR)	PORCENTAJE
6.778.420	5.820.426	85,87%

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

Información suministrada por funcionario Coordinador de despachos (E)

VALOR BILLETES IMPRESOS	VALOR BILLETES DEVUELTOS Y BILLETES NO DESPACHADOS (DESTRUCCION)
\$ 1.293.186.967,60	\$ 1.110.420.872,28

Durante la vigencia 2021 se recibió por concepto de la venta del reciclaje de esta billetería devuelta la suma de \$23.511.000.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 1:

Una vez verificado el Proceso documentado para las apuestas permanentes, se observa que este se encuentra desactualizado y contempla actividades que ya no se están realizando.

#### RESPUESTA SUBGERENCIA DE MERCADEO:

La Subgerencia de Mercadeo y Ventas con el fin de continuar con los procesos de mejora continua está de acuerdo con lo consignado por la Jefe de la Oficina de Control Interno, por lo anterior debemos proceder conjuntamente con la oficina Asesora de Planeación, a actualizar el manual de procedimientos del proceso de apuestas permanentes, para eliminar la actividad que aún aparece que es la realización del sorteo La Culona, procedimiento que desde diciembre de 2019, ya no se está realizando aquí en la entidad.

#### CONCLUSION DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO:

**Se confirma la oportunidad de mejora para que la Oficina de Mercadeo realice el plan de mejoramiento para subsanarla teniendo en cuenta actividades a realizar y fecha límite para el cumplimiento de la misma.**

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 2:

Revisado el volumen de billetería devuelta, se evidencia un porcentaje de devolución promedio de 85%, con respecto a la billetería impresa, durante los meses de Junio a Diciembre de 2021; esto para concluir que solo se está utilizando el 15% de la billetería que se imprime, lo que muestra deficiencia en la planeación y efectividad de los recursos para la realización del sorteo.

#### RESPUESTA SUBGERENCIA DE MERCADEO

La subgerencia de mercadeo y ventas ha venido realizando las actividades de mejora para disminuir la cantidad en el cupo de billetería a cada de nuestros distribuidores de las cuales describimos a continuación:

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

a) cuando se tiene a un distribuidor actual y este solicita aumento para atender un nuevo mercado la subgerencia de mercadeo le solicita que del mismo cupo actual que tiene de distribuya para ese nuevo punto ejemplo de ello es con el distribuidor multi loterías de la ciudad de barranquilla que abrió una nueva sucursal en Cartagena.

b) para nuevos distribuidores se les está exigiendo un tope en el % de ventas.

c) actualmente el mercado(comprador) nos exige que el lotero disponga de variada numeración; se da como ejemplo el caso de nuestro mayor distribuidor GELSA en la ciudad de Bogotá que cuenta con más de 3.500 puntos para comercialización de nuestro producto colocando en cada punto una mínima cantidad de billetes para ofrecer al cliente

d) esta subgerencia continua en conversaciones con los distribuidores para seguir en la reducción del cupo actual ; esto por que se ha venido realizando una trazabilidad de los billetes no vendidos y devueltos continuamente en cada uno de los sorteos.

### CONCLUSION DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO:

Tal como lo manifiesta la Subgerencia de Mercadeo, se han venido realizando esfuerzos para disminuir la billetería devuelta y no vendida, sin embargo es necesario trazar metas que reflejen por medio de indicadores la gestión que se realiza para disminuir el gasto que le genera a la entidad la devolución de billetería.

Es por esto que se confirma esta oportunidad de mejora para que en coordinación con el equipo de mercadeo se generen estrategias que se puedan evidenciar mediante indicadores que nos permitan disminuir el gasto que se genera por este procedimiento.

FICHA TECNICA
<b>Herramientas Utilizadas:</b>
Auditoría realizada en el 2021, al concesionario de Apuestas permanentes La Perla de la vigencia 2020. Manual de procesos y procedimientos, Decreto 3034 de 2013, Ley 643 de 2001, Contrato No. 49 de 2021.
<b>Universo:</b> Auditoria operativa, financiera y de sistemas de apuestas permanentes del año 2020 realizada en el 2020, billetería devuelta y no vendida del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.
<b>Población objeto:</b> Contrato apuestas permanentes, contrato de impresión, suministro, transporte y distribución de billetes de lotería Santander.
<b>Marco estadístico:</b> Billetería impresa, devuelta, despachada y vendida.

### RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO

Realizar revisión a los procedimientos que se encuentran ya documentados y generar las modificaciones que sean necesarias junto con el funcionario encargado del mismo, con el fin de contar con una herramienta efectiva y funcional para el desempeño de cada uno de los procesos.

Es importante tener en cuenta las evidencias que requiere el manual de procesos y procedimientos en cada una de las actividades propuestas y generarlas para que queden como soporte del cumplimiento de los procesos.

Implementar indicadores que sean soporte para la toma de decisiones en el momento de definir la impresión de billetería necesaria para la realización de los sorteos.

Buscar herramientas que ayuden a disminuir el porcentaje de devolución de billetería, enfocándolo en una planeación eficiente y eficaz de los sorteos, que se vea reflejado financieramente.

Identificar estrategias que incentiven a los distribuidores a incrementar las ventas de la Lotería Santander, mediante un beneficio financiero mutuo.

### Riesgos

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo		Monitoreo y Revisión		
Procesos	Riesgo	Causa	Consecuencia	Control	Zona de riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
MISIONAL GESTION APUESTAS PERMENANTES	Alteración y/o omisión de la información entregada por el concesionario.	• Reportes de Información Susceptibles de manipulación y/o adulteración.	• Liquidación unilateral del contrato • Procesos jurídicos Omisión e inexactitud en la Información • Sanciones y/o multas	Realizar auditorias al contrato del concesionario de apuestas permanentes	MODERADO	Auditorias anuales	Supervisora contrato apuestas permanentes	100%

### ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Los manuales de procesos y procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una empresa, en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. De igual manera son necesarios para revisar,

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

cuestionar y supervisar la forma en que se realiza el trabajo de la Lotería Santander ayudando a reducir el riesgo de equivocaciones que afecten la continuidad de un proceso.

Es por esto que se sugiere la revisión de los mismos, para mantener la información documentado y actualizada de cada uno de ellos como herramienta y soporte para efectividad en la ejecución de cada una de las actividades que se identifican para el correcto funcionamiento de cada proceso.

Por otra parte es importante tener datos claros, basados en la realidad de la venta de lotería, a la hora de tomar decisiones para la impresión y distribución de la billetería, que nos ayude a mejorar los beneficios financieros y así utilizar los recursos de manera eficiente, logrando un desempeño favorable que nos ayude a obtener las metas y resultados esperados.

### PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENTES DE AUDITORIAS ANTERIORES (2021)

Ítem	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	% cumplimiento
1	Incumplimiento al artículo 2 de la resolución 356 de 2015. Inadecuado funcionamiento del comité de mercadeo y ventas en la vigencia 2021.		Revisar y actualizar la resolución 356 de 2015 del comité de mercadeo y ventas, adaptándolo para una mejor operatividad y así dar cumplimiento a su función.	04/02/2022	28/02/2022	100%
2	Elementos y sistemas para realizar el sorteo, hace mención a mínimo tres juegos de balotas identificadas con colores diferentes, evaluar si la entidad cumple con el requisito o se debe redactar de otra forma.		Solicitar la compra de carácter urgente a la Gerencia General de la compra de otro juego completo de nuevas baloteras.	04/02/2022	28/06/2022	0%

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Se puede evidenciar un adecuado control al proceso de apuestas permanentes, reflejado en los informes de auditoría realizada, en donde se tiene en cuenta las actividades requeridas en el Manual de procesos tanto para la elaboración del contrato por parte de la Lotería Santander, como para el seguimiento a su ejecución, control y fiscalización verificando aspectos financieros, operativos y de sistemas requeridos para su funcionamiento.

La oportunidad de mejora mencionada en la auditoría tiene como finalidad adelantar la actualización del procedimiento teniendo en cuenta que hay actividades que ya no se están realizando y que no aplican para este proceso.

En cuanto al procedimiento de billetería devuelta y no vendida, se evidencia la seguridad en el sistema, ya que se tiene control sobre la misma con la devolución semanal por parte

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA

de los distribuidores, generando tranquilidad en cuanto a posible fraude que genere responsabilidad a la Lotería Santander.

Sin embargo es importante aumentar el autocontrol que se tiene sobre este proceso, mejorando la calidad en las evidencias de cada una de las actividades que se realizan y que son propias del mismo.

Es importante revisar el proceso de impresión de billetería, mejorar los indicadores que nos permitan tomar una decisión acorde a la realidad de las ventas que se generan semanalmente en cada sorteo, disminuyendo el porcentaje de billetería devuelta.

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado
1	Una vez verificado el Proceso documentado para las apuestas permanentes, se observa que este se encuentra desactualizado y contempla actividades que ya no se están realizando.	No contar con el conocimiento fundamental documentado para el autocontrol del proceso.
2	Revisado el volumen de billetería devuelta, se evidencia un porcentaje de devolución promedio de 85%, con respecto a la billetería impresa, durante los meses de Junio a Diciembre de 2021; esto para concluir que solo se está utilizando el 15% de la billetería que se imprime, lo que muestra deficiencia en la planeación y efectividad de los recursos para la realización del sorteo.	Deficiencia en el manejo de indicadores que permitan tomar una decisión precisa para la impresión de la billetería acorde al consumo de los distribuidores.

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
ROSMARY MEJIA SERRANO	SUBGERENTE DE MERCADEO (E)	
ANA BELEN PINILLA PLATA	JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	