



GP-CER418680

SC-CER418692

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME DE INDICADORES A JUNIO DE 2016

FERNANDO REYES MOSCOSO
Control interno

IBAGUE, julio de 2016

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”

INFORME DE INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

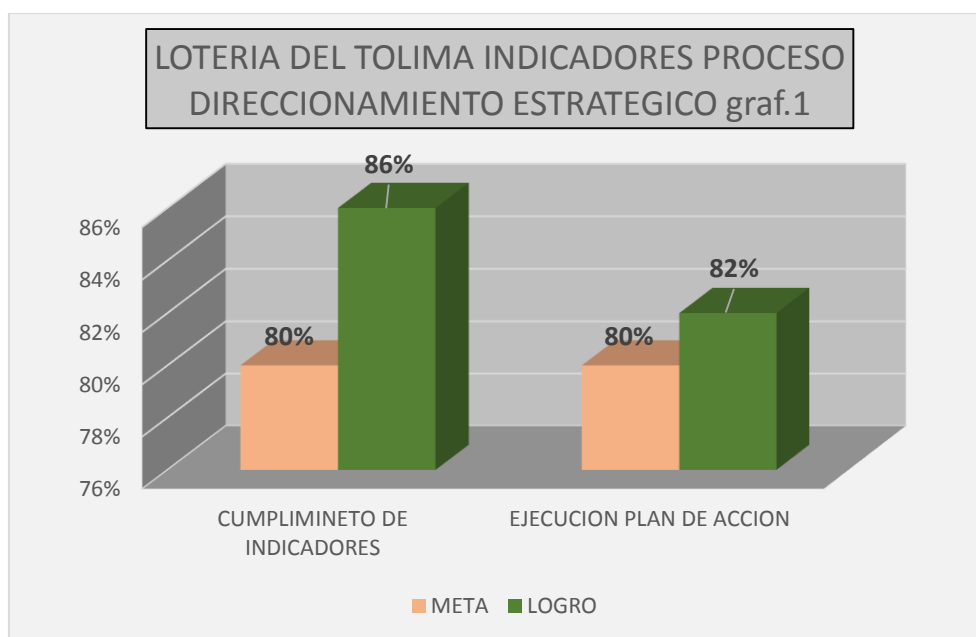
INDICADORES DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Es responsabilidad del proceso de Direccionamiento estratégico, observar el comportamiento de los indicadores de todos los procesos para verificar su cumplimiento. Para el segundo trimestre de los 24, 21 tienen vencimiento trimestral y semestral.

De los 21 indicadores con medición trimestral y semestral 18 cumplieron la meta establecida en la matriz de indicadores tres de los indicadores no cumplieron con la meta establecida así:

- El indicador de operación de juegos que determina la eficiencia en el manejo de los recursos de juego ilegal no alcanzó la meta de ejecución presupuestal del 80%, la misma fue solo del 50%, para lo cual se requiere una acción correctiva.
- No se ejecutaron visitas a puntos de venta durante el primer semestre. En consecuencia el resultado del indicador es cero.
- Se programaron nueve (9) auditorías y se ejecutaron ocho (8).

En consecuencia los resultados de los indicadores de direccionamiento estratégico es el siguiente ver grafica 1. Donde los indicadores superan la meta ver grafica 1





GP-CER418680

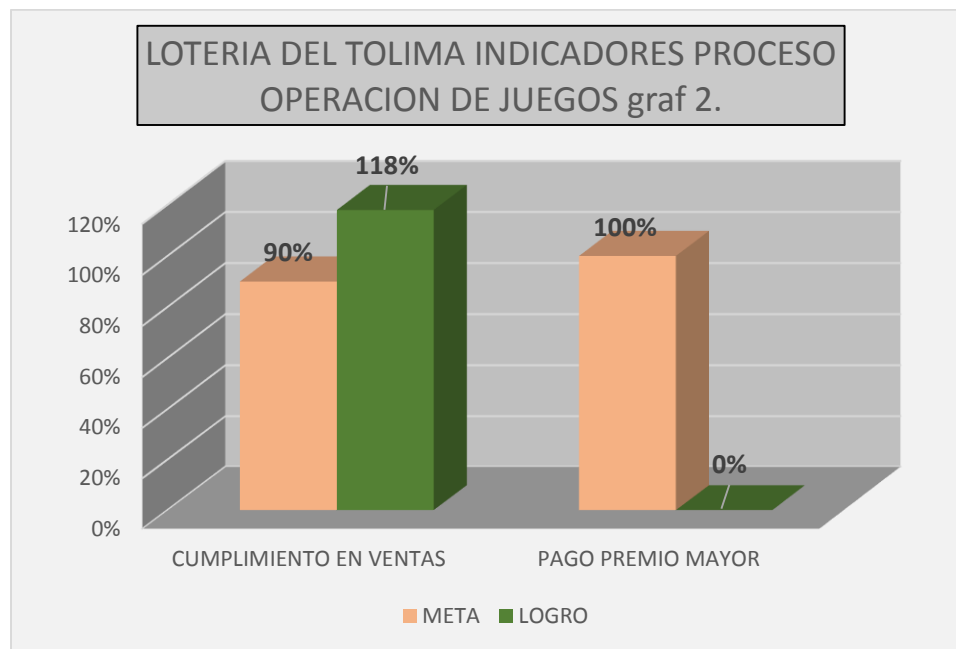
SC-CER418692

INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Proceso Operación de Juegos

Existen ocho indicadores misionales distribuidos, en tres procesos de los cuales dos son trimestrales y cuatro semestrales y dos anuales, pertenecientes al proceso Operación de Juegos y tienen que ver con el cumplimiento en ventas meta que se cumplió en un 18% por encima de la las ventas proyectadas y establecidas para la elaboración del presupuesto de ingresos vigencia fiscal 2016. (Ventas proyectadas segundo trimestre \$ 2.831.950.000, ventas \$ 3.596.022.000)

El indicador para pago de premios no fue calculado, en razón a que está elaborado para calcular el tiempo de pago de un premio mayor desde el momento en que se recibe el billete ganador hasta el momento del pago. En el periodo no hubo ganadores ni cancelación de premios mayores. **Ver gráfica 2.**



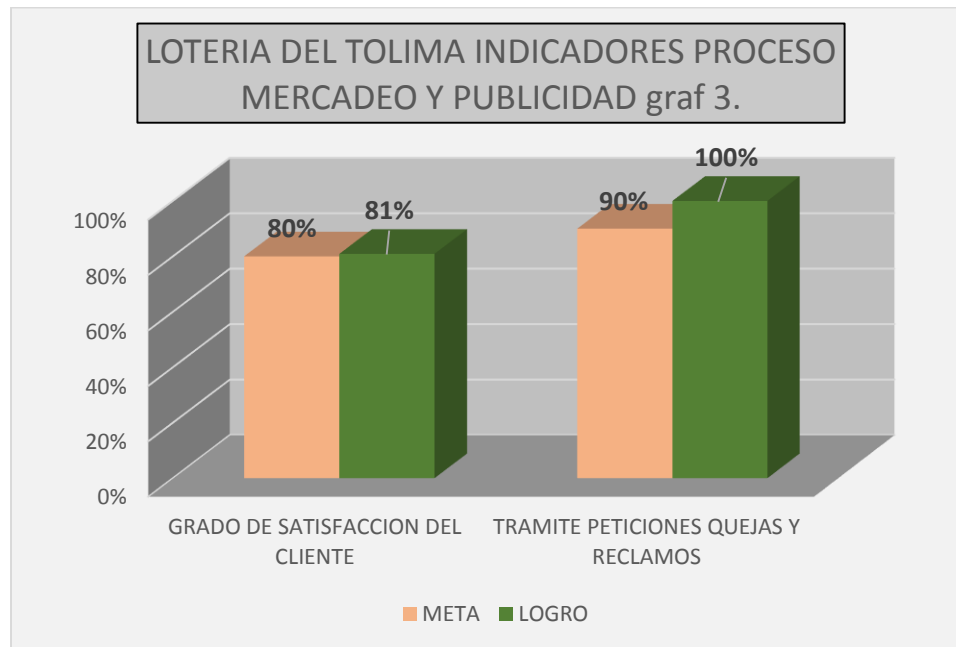


GP-CER418680

SC-CER418692

Proceso Mercadeo y Publicidad

Las encuestas aplicadas a los clientes sobre las actividades de la operación y venta de la lotería del Tolima los vendedores muestran un grado de satisfacción alto frente al p0lan de premios se solicitan en te otras cambios del diseño del billete se califica como regular los incentivos dados en el primer semestre por parte de la entidad por concepto de venta. De las 162 encuesta aplicadas 131 fueron satisfactorias. **Ver gráfica 3**



Proceso Control Operación de Juego

Los indicadores del proceso de Control de Operación de Juegos está dirigido a control del juego ilegal, ser eficientes en el manejo y aplicación de los recursos del juego ilegal y el control del contrato de apuestas permanentes.

Se realizaron actividades para combatir el juego ilegal dentro de la campaña Tolima juega legal, llevadas a cabo en los municipio de chaparral Ibagué, Murillo, Lérica, Fresno, Espinal, Melgar, Natagaima. La lotería del Tolima

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima

www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”

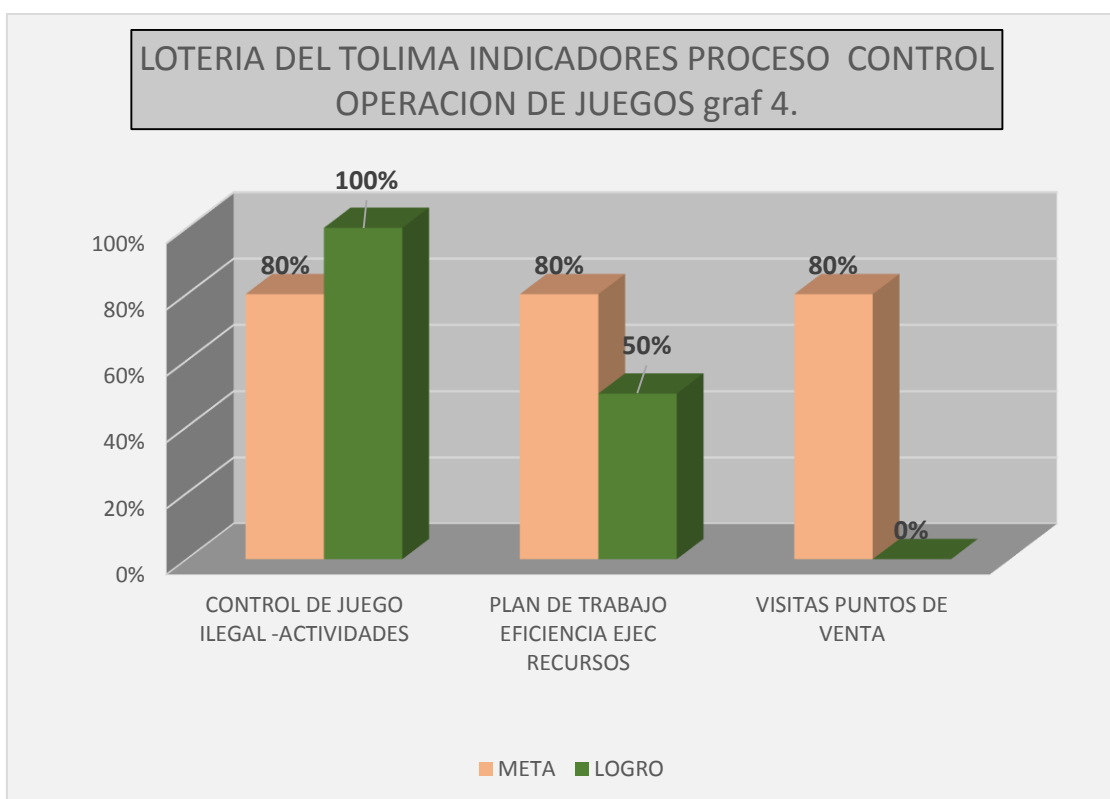


GP-CER418680

SC-CER418692

durante el primer semestre hizo presencia con la campaña juega legal en eventos de importancia regional y nacional como Fiesta nacional del folclor, expo vida, conversatorio de la comuna 7, vuelta el Pijao en alianza con el ejercito, promoción de la campaña juega legal en el canal PYC.

La ejecución de los recursos del juego ilegal no cumplió con lo establecido en la meta. Igualmente no se visitaron puntos de venta.





GP-CER418680

SC-CER418692

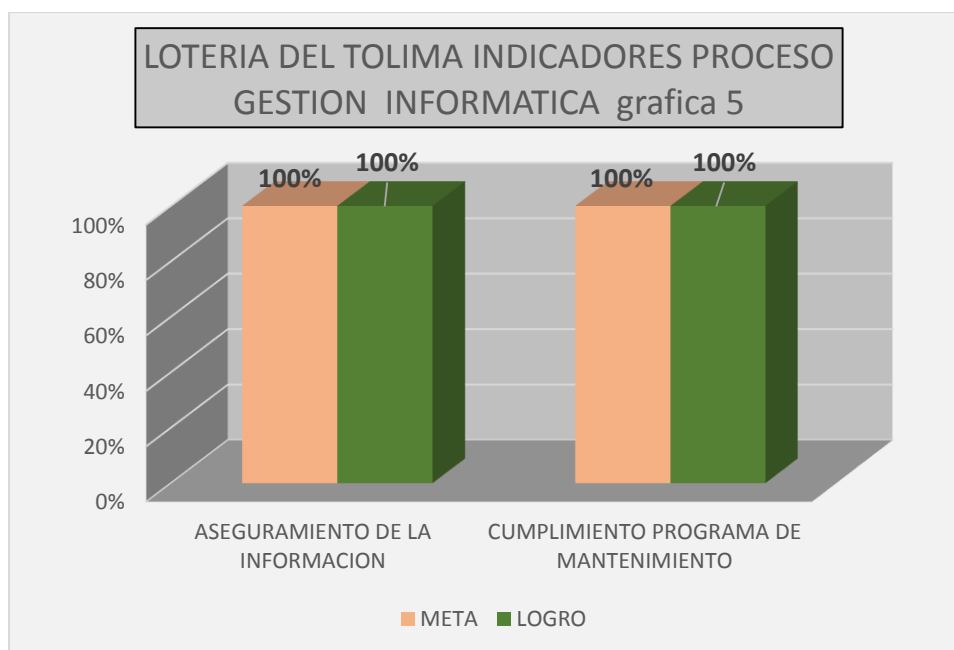
INDICADORES PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo cuentan con un total de 13 indicadores que miden su gestión no obstante indicadores trimestrales solo hay tres:

Proceso de Gestión informática

El aseguramiento de la información de la lotería del Tolima, en su gran mayoría lo realiza automáticamente el aplicativo Azen, contabilidad, presupuesto y proceso de devolución cartea almacén la plataforma a del concesionario con un computador espejo hacen las copias de la información del juego de chance, la demás informaciones acumulada por el proceso de gestión informática en cada uno de los puntos de trabajo. Ver indicador en grafica 5.

El mantenimiento se realiza acorde con lo programado Ver resultado del indicador.



Proceso de Gestión Financiera

CARRERA 2 No. 11 – 59, 2º. PISO Edificio comercial la once
Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima
www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”

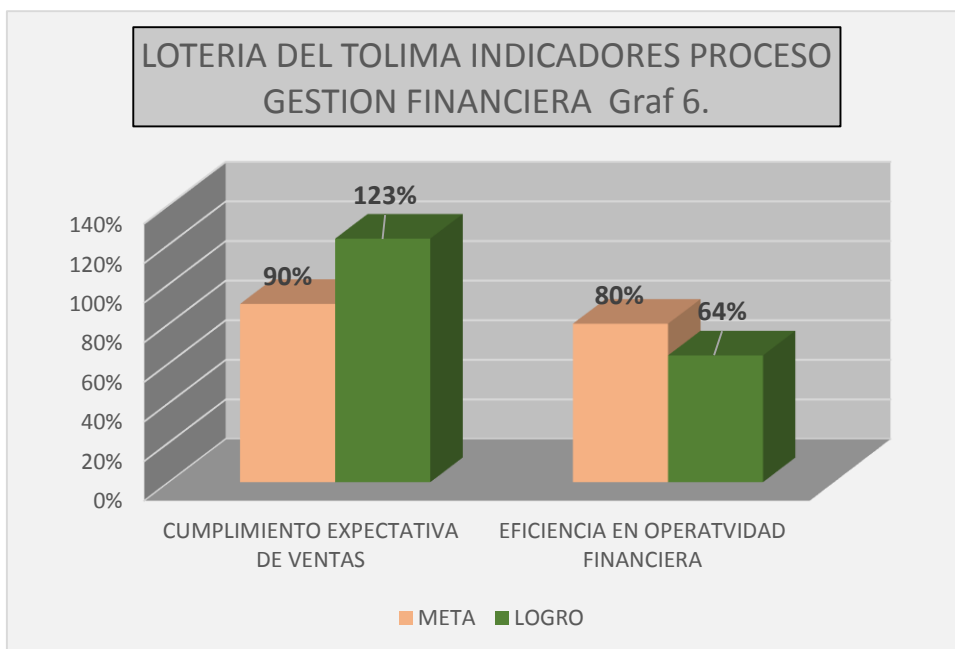


GP-CER418680

SC-CER418692

El proceso de Gestión Financiera presenta de manera trimestral el indicador denominado Cumplimiento de las expectativas de venta de la lotería tomando como base los ingresos por venta de lotería proyectado en el presupuesto para el periodo y lo efectivamente ejecutado, Indicador que debe ser superior al 90% según la meta establecida en los indicadores y para el periodo enero a junio de 2016 se proyectaron ventas por \$5669.3 millones y se obtuvieron ingresos por venta de lotería por valor de \$6.855.9 un 21% por encima de lo estimado. Este indicador a criterio de la oficina de control interno debe medirse con relación a los ingresos del mismo periodo del año inmediatamente anterior, evitando la dualidad o similitud de este indicador con el presentado por el proceso de Operación de Juego denominado cumplimiento en ventas.

El impacto de los gastos inherentes al sorteo frente a los ingresos recibidos por ventas se encuentra en el 64%, cuya meta no debe superar el 80%, para ser operativo el juego de la lotería, según los cálculos del proceso de gestión financiera ver Graf. 6





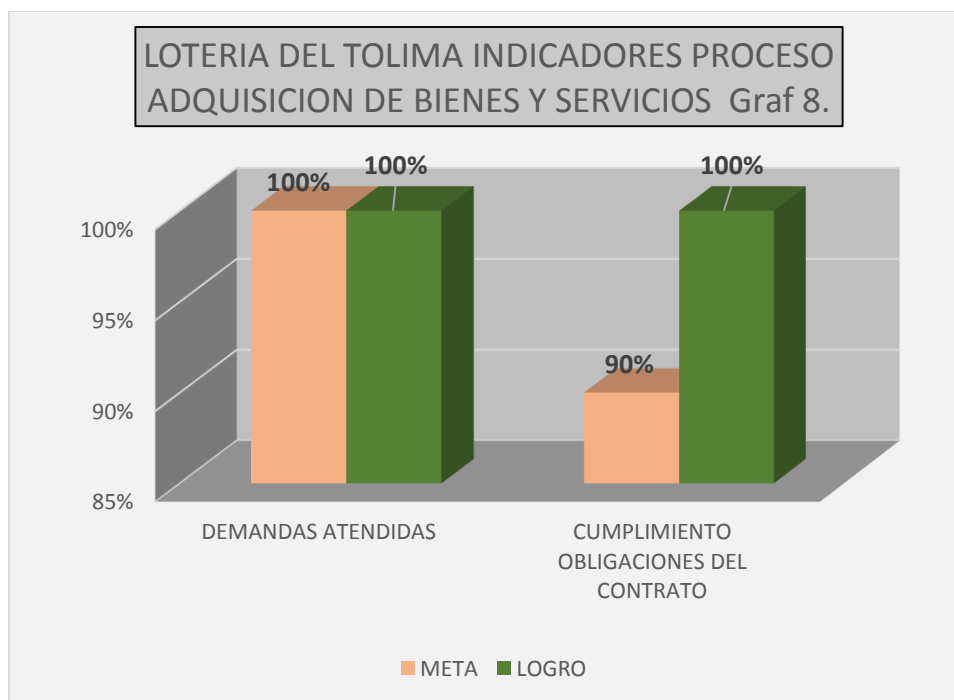
GP-CER418680

SC-CER418692

Adquisición de Bienes y Servicios

Como se dijo anteriormente el proceso de **ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**, cuenta con un indicador que debe ser reclasificado a otro proceso ya que tiene que ver con los litigios que cursan en las diferentes instancias judiciales en contra de los intereses de la lotería y a los cuales se les debe medir el grado de actuación por parte de la lotería para evitar un fallo que lesione los intereses. Existen 23 procesos judiciales los cuales vienen siendo monitoreados y atendidos en un 100%.

Las obligaciones de los contrato según supervisaría de los contratos existe un cumplimiento del 100% de las obligaciones contractuales.





GP-CER418680

SC-CER418692

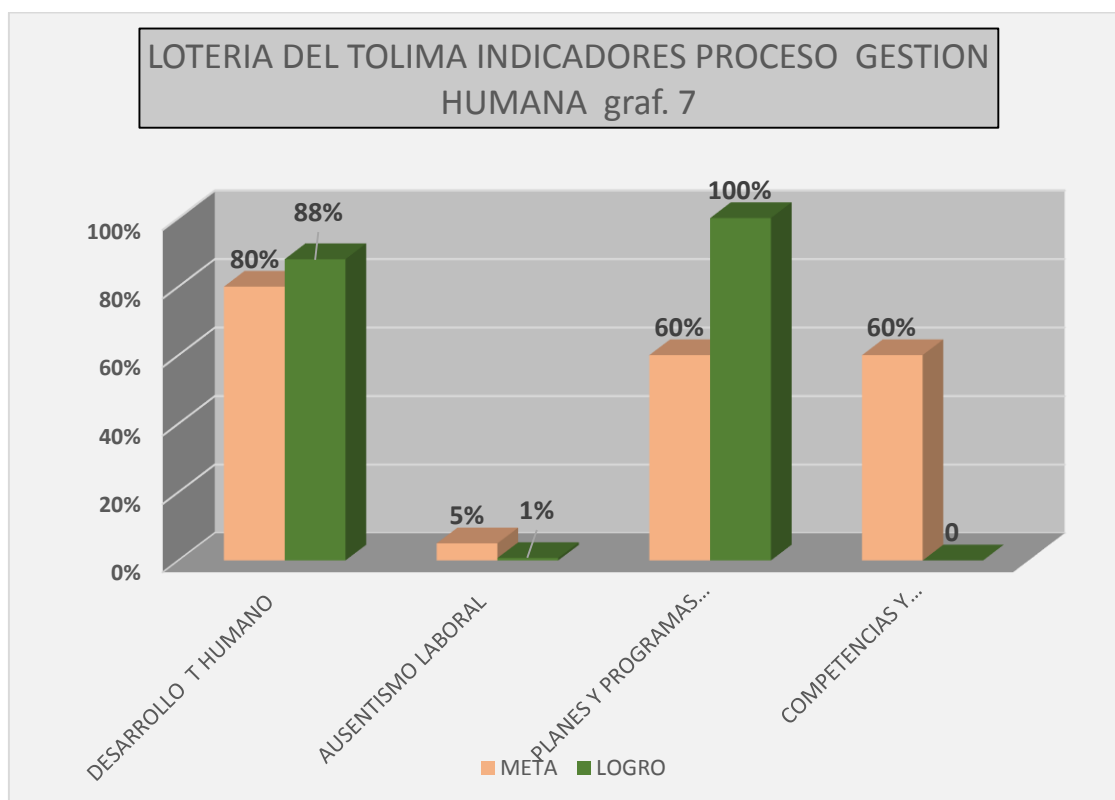
Proceso Gestión Humana

Las capacitaciones para el mejoramiento de las competencias laborales programadas se ejecutaron en un 88% de una meta del 80%.

El ausentismo registrado durante el periodo de medición es del 0.7% cumpliendo el indicador respectivo.

Así, mismo los planes y programas de bienestar social se han cumplido.

No existio vinculación de funcionarios para la aplicación de este indicador.





GP-CER418680

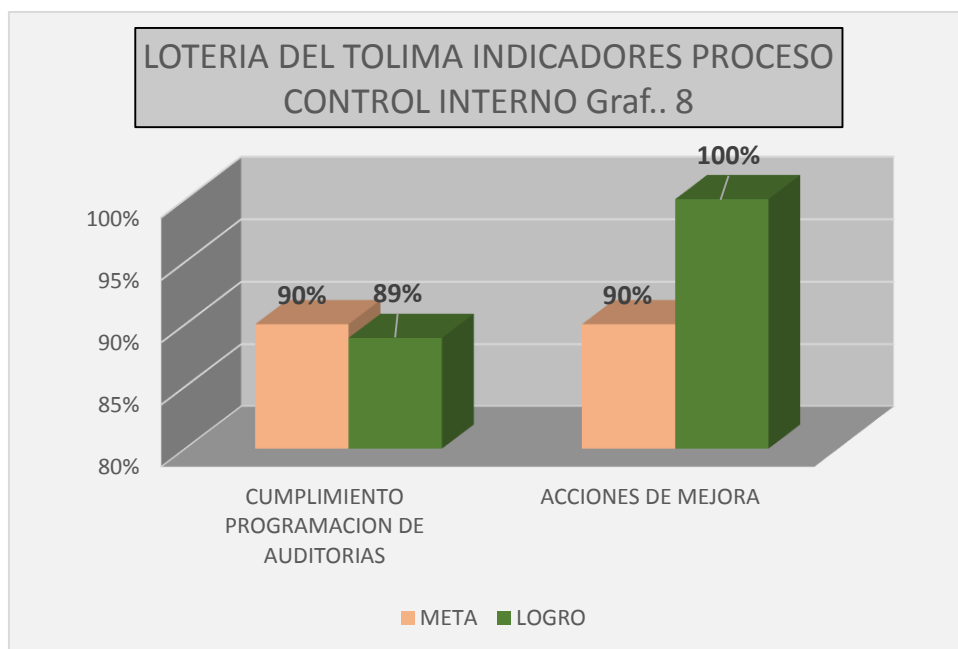
SC-CER418692

Proceso Control Interno

Se programaron un total de 99 auditorías y solo se ejecutaron 8, con lo cual no se alcanzó la meta establecida en la matriz de indicadores. Ver

Gráfica 8.

Las acciones correctivas preventivas y de mejora, de las cuales se propusieron para el año 2016, un total de 20, se han cumplido diez en el primer semestre con lo cual se dio cumplimiento a la meta establecida



Se anexa consolidado de indicadores a 30 de junio de 2016



GP-CER418680

SC-CER418692

No.	PROCESO	FRECUENCIA	Meta	Trimestre I		Trimestre II	
				Resultado	Observa.	Resultado	Observa.
1	DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD						
1.1	Cumplimiento de indicadores	TRIMESTRAL	>= 80%	100%	CUMPLE	86%	CUMPLE
1.2	Cumplimiento de planes de acción	SEMESTRAL	>= 80%	NA	NA	82%	CUMPLE
2	CONTROL DE JUEGOS						
2.3	Control juego ilegal de chance	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA	100%	CUMPLE
2.4	Plan de trabajo control juego ilegal -Eficiencia en el control de juegos	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA	50%	NO CUMPLE
2.5	Cumplimiento visitas concesionario - Controlar el juego ilegal de chance	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA	0%	NO CUMPLE
3	MERCADEO Y PUBLICIDAD						
3.6	Grado de satisfaccion del cliente	ANUAL/ con aplicación semestral	>=80%	NA	NA	81%	CUMPLE
3.7	Cumplimiento de proyectos promocionales	ANUAL	>=80%	NA	NA		
3.8	Trámite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	SEMESTRAL	>= 90%	NA	NA	100%	CUMPLE
4	OPERACIÓN DE JUEGOS						
4.9	Cumplimiento en ventas	TRIMESTRAL	>=90%	123.00%	CUMPLE	118%	CUMPLE
4.10	Pago de premios mayor	TRIMESTRAL	<=1	0.00	CUMPLE	NA	NA
4.11	Incrementar las transferencias respecto a la vigencia anterior	ANUAL	>=1%	NA	NA	NA	NA
5	GESTIÓN FINANCIERA						
5.12	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	TRIMESTRAL	>=90%	123%	CUMPLE	121%	CUMPLE
5.13	Eficiencia de la operatividad de la Lotería del Tolima	SEMESTRAL	<=80%	NA	NA	64%	CUMPLE
6	GESTIÓN HUMANA						
6.14	Desarrollo o Formacion del talento humano	SEMESTRAL	>=80	NA	NA	88.9%	CUMPLE
6.15	Ausentismo laboral	SEMESTRAL	<=5%	NA	NA	1%	CUMPLE
6.16	Planes y programas de bienestar	SEMESTRAL	>=60%	NA	NA	100%	CUMPLE
6.17	Competencias y comportamiento del talento humano	SEMESTRAL	>=60%	NA	NA	NA	NA
7	GESTION INFORMATICA						
7.18	Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	SEMESTRAL	100%	NA	NA	1	CUMPLE
7.19	Aseguramiento de la información institucional	MENSUAL/ TRIMESTRALES	100%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE
8	CONTROL INTERNO						
8.20	Cumplimiento programación de auditorias internas	SEMESTRAL	90%	NA	NA	88.90%	NO CUMPLE
8.21	Acciones de Mejora	SEMESTRAL	>=90%	NA	NA	100%	CUMPLE
9	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						
9.22	Contratos ejecutados	ANUAL	100%	NA	NA	NA	NA
9.23	Indicador de demandas atendidas	TRIMESTRAL	100%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE
9.24	cumplimiento de las obligaciones del contrato	SEMESTRAL	>=90%	NA	NA	100%	CUMPLE



GP-CER418680

SC-CER418692

RECOMENDACIONES

Se solicita mayor compromiso en la entrega de los resultados de los indicadores y efectuar las mejoras y correctivos necesarios para aquellos indicadores que no cumplieron con las metas previstas

Si el proceso considera la inclusión de nuevos indicadores deberá utilizar el formato de acciones correctivas preventivas y de mejora y socializarlos en comité SIG para su aprobación. Estas acciones de mejora que se adelanten deben ser socializadas en Comité SIG y en cada una de las dependencias responsables del proceso, los documentos soportes deben estar disponibles para efectos de auditoría.

Nuevamente se recomienda evaluar el cambio del indicador del Procesos de Gestión Financiera denominado Cumplimiento de expectativa de ventas de lotería en razón a lo expuesto en el análisis del indicador.

Con el fin de garantizar la cultura del mejoramiento continuo al interior de la LOTERIA DEL TOLIMA, después de realizar la medición de los indicadores los líderes de los procesos junto con sus grupos de trabajo deben realizar el análisis de resultados e implementar las acciones preventivas y/o de mejora a que haya lugar, y de ser necesario la modificación de los indicadores que así lo requieran.

Los documentos soporte de las mediciones adelantadas deberán ser socializados y archivados por parte del responsable de la medición de los indicadores.

Adicionalmente deben estar disponibles para efectos de auditoría.

De acuerdo con el formato R-029 Hoja de vida de indicadores establecidos para el seguimiento y medición a través de indicadores se debe tener en cuenta que todos los reportes de indicadores de gestión deben venir acompañados del respectivo análisis de datos como herramienta de control y en caso de que el reporte sea por debajo de la meta o superior a esta, pueda usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.