



GP-CER418680



SC-CER418692

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME DE INDICADORES JULIO SEPTIEMBRE DE 2016

FERNANDO REYES MOSCOSO
Control interno

IBAGUE, OCTUBRE 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”



GP-CER418680

SC-CER418692

INFORME DE INDICADORES TERCER TRIMESTRE DE 2016

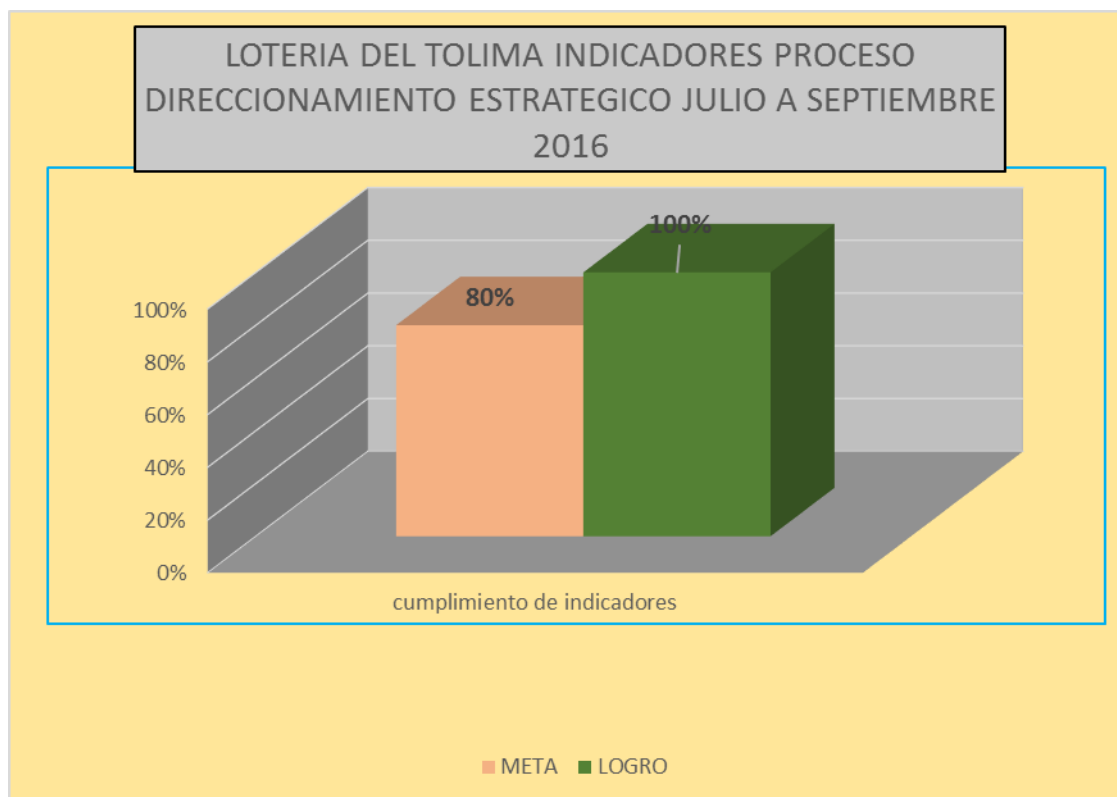
INDICADORES TRIMESTRALES DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Es responsabilidad del proceso de Direccionamiento estratégico, observar el comportamiento de los indicadores de todos los procesos para verificar su cumplimiento.

Para el TERCER trimestre de los 24 indicadores de la matriz, 7 tienen vencimiento trimestral.

De los 7 indicadores con medición trimestral los 7 cumplieron la meta establecida en la matriz de indicadores es decir un cumplimiento del 100% frente a una meta del 80%

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





GP-CER418680

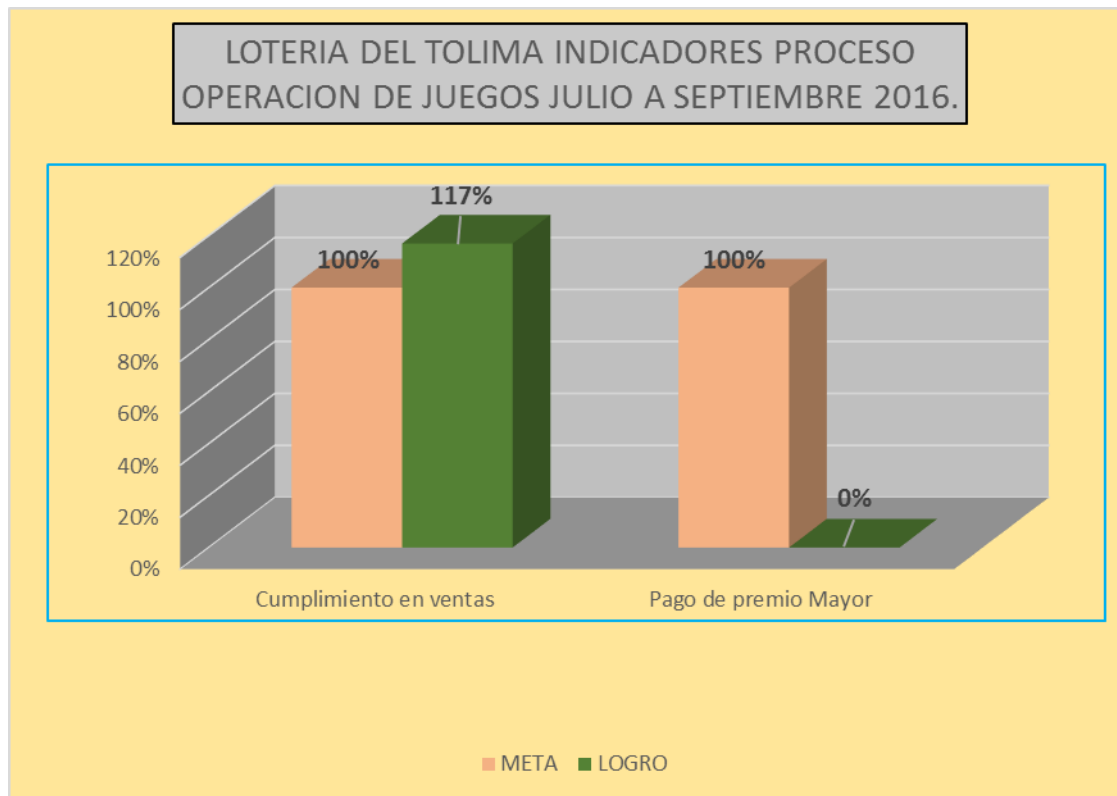
SC-CER418692

INDICADORES TRIMESTRALES 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 17% por encima de la las ventas proyectadas y establecidas para la elaboración del presupuesto de ingresos vigencia fiscal 2016. (Ventas proyectadas TERCER trimestre \$ 3024.2 MILLONES, ventas \$ 3.537.7 MILLONES)

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.





GP-CER418680

SC-CER418692

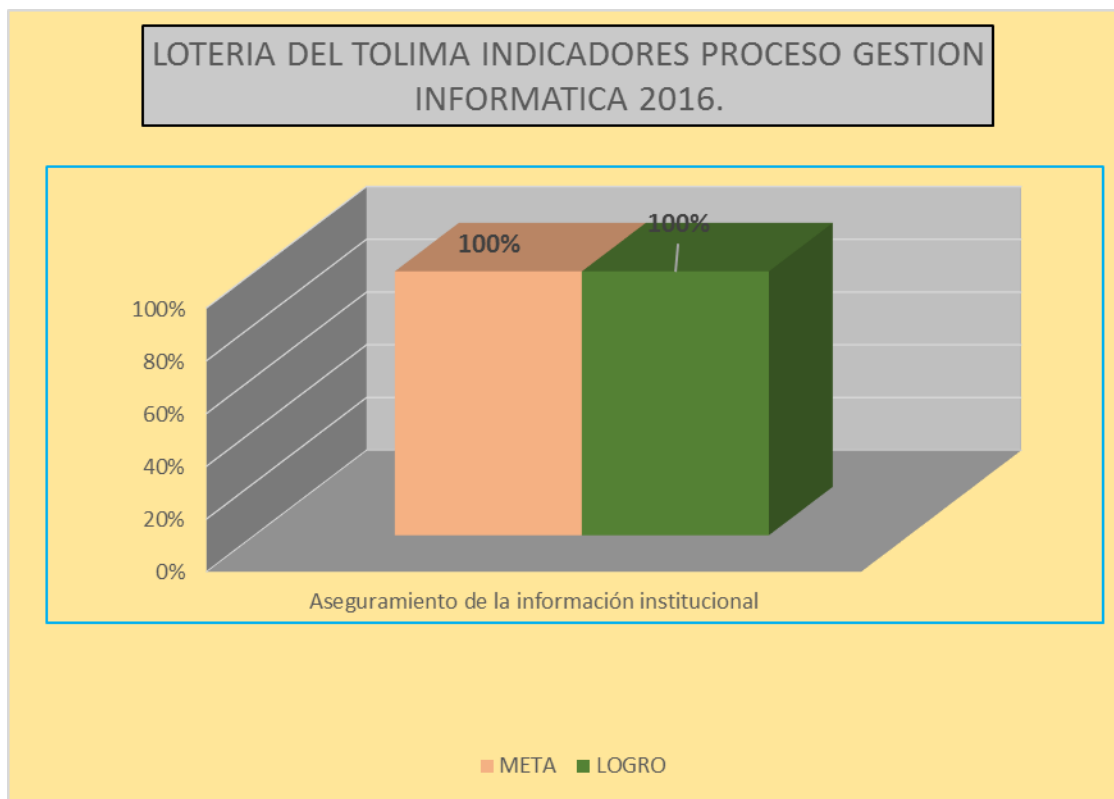
INDICADORES TRIMESTRALES PROCESOS DE APOYO

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 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 indicador de aseguramiento de la información determina que la totalidad de la información de los aplicativos se encuentra debidamente protegida y que la información de los procesos fue enviada por los dueños de procesos a Gestión informativa para su aseguramiento y custodia





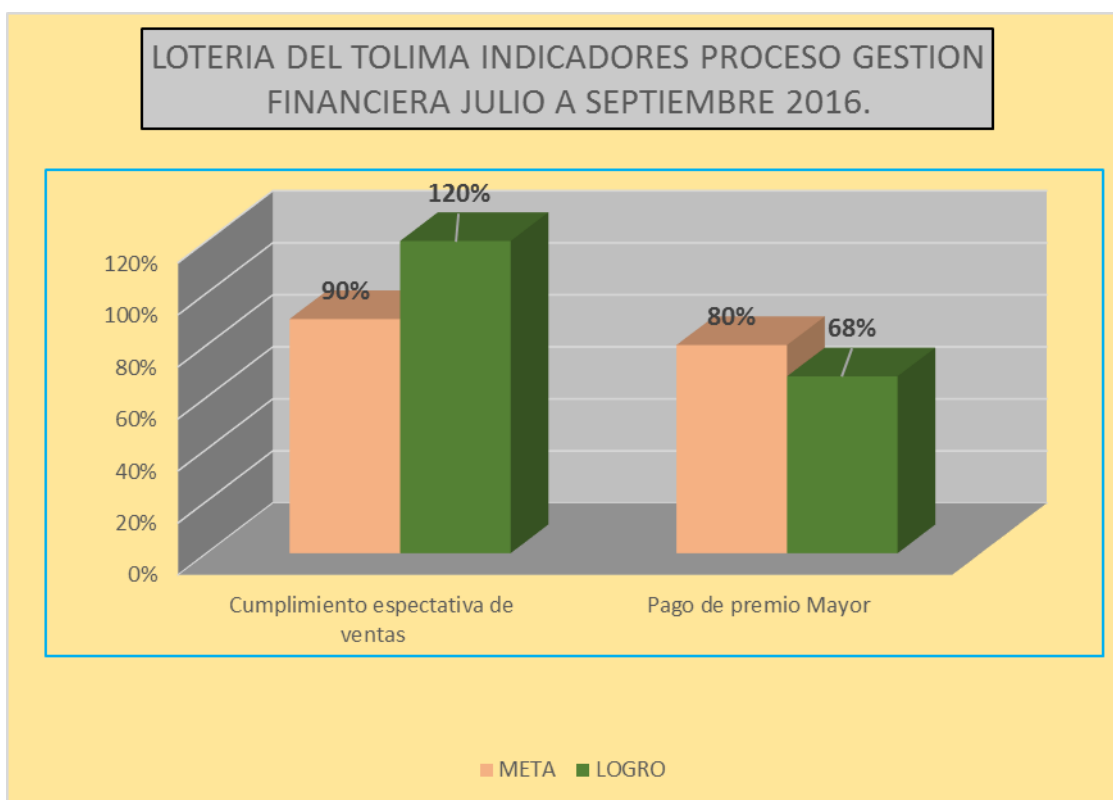
GP-CER418680

SC-CER418692

Proceso de Gestión Financiera

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 septiembre de 2016 se proyectaron ventas por \$8693.7 millones y se obtuvieron ingresos por venta de lotería por valor de \$10393.6 un 20% por encima de lo estimado. Los valores del indicador son acumulados enero a septiembre de 2016

El impacto de los gastos inherentes al sorteo frente a los ingresos recibidos por ventas se encuentra en el 68%, cuya meta no debe superar el 80%, para ser operativo el juego de la lotería, según los cálculos del proceso de gestión financiera.



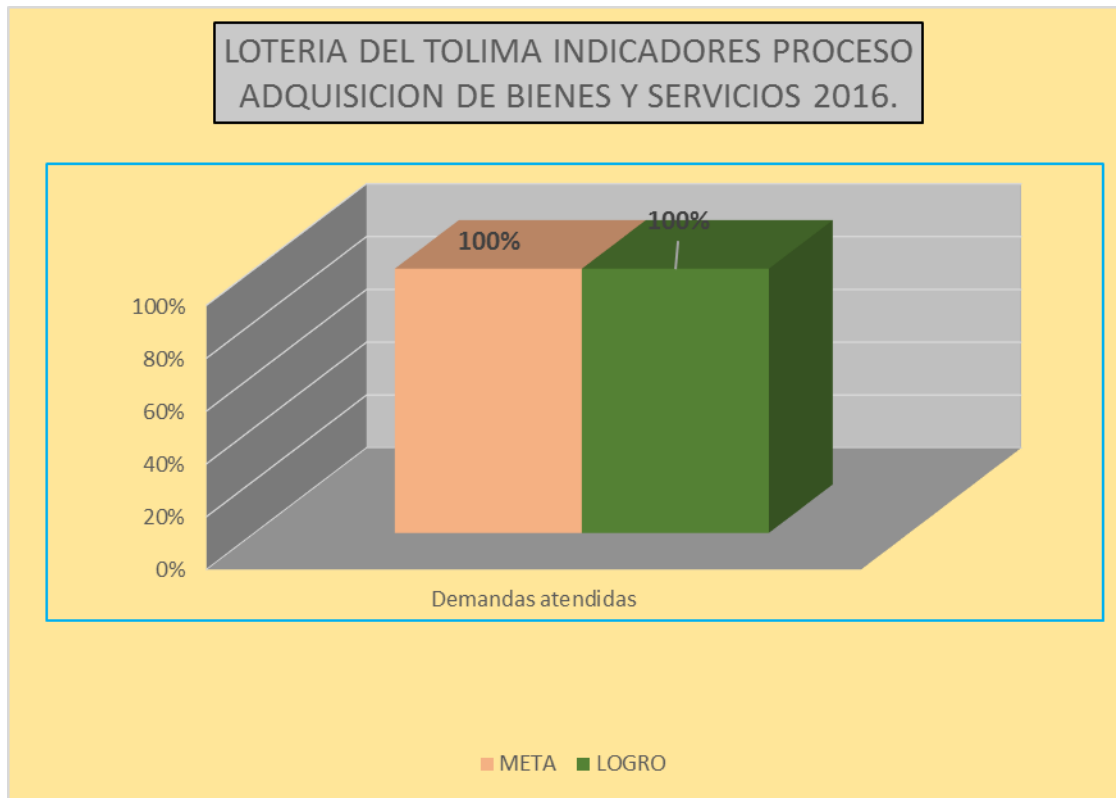


GP-CER418680

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 26 procesos judiciales los cuales vienen siendo monitoreados y atendidos en un 100%, por el asesor jurídico contratado por la entidad.





GP-CER418680

SC-CER418692

Los procesos se pueden subdividir en:

| | |
|----|--|
| 7 | laborales |
| 2 | Nulidad y restablecimiento del derecho |
| 1 | Ejecutivo |
| 1 | Acción de reparación directa |
| 11 | Penales |
| 1 | Sancionatorio |
| 3 | Administrativos |

Se anexa consolidado de indicadores a 30 de septiembre de 2016



GP-CER418680

SC-CER418692

| No. | PROCESO | FRECUENCIA | Meta | Trimestre III | |
|------|--|---------------------------------|--------|---------------|----------|
| | | | | Resultado | Observa. |
| 1 | DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD | | | | |
| 1.1 | Cumplimiento de indicadores | TRIMESTRAL | >= 80% | 100% | CUMPLE |
| 1.2 | Cumplimiento de planes de acción | SEMESTRAL | >= 80% | NA | NA |
| 2 | CONTROL DE JUEGOS | | | | |
| 2.3 | Control juego ilegal de chance | SEMESTRAL | >=80% | NA | NA |
| 2.4 | Plan de trabajo control juego ilegal -Eficiencia en el control de juegos | SEMESTRAL | >=80% | NA | NA |
| 2.5 | Cumplimiento visitas concesionario - Controlar el juego ilegal de chance | SEMESTRAL | >=80% | NA | NA |
| 3 | MERCADEO Y PUBLICIDAD | | | | |
| 3.6 | Grado de satisfaccion del cliente | ANUAL/ con aplicación semestral | >=80% | NA | NA |
| 3.7 | Cumplimiento de proyectos promocionales | ANUAL | >=80% | NA | NA |
| 3.8 | Tramite PetIciones Quejas y Reclamos (PQR) | SEMESTRAL | >= 90% | NA | NA |
| 4 | OPERACIÓN DE JUEGOS | | | | |
| 4.9 | Cumplimiento en ventas | TRIMESTRAL | >=90% | 117% | CUMPLE |
| 4.10 | Pago de premios mayor | TRIMESTRAL | <=1 | 0.00 | CUMPLE |
| 4.11 | Incrementar las transferencias respecto a la vigencia anterior | ANUAL | >=1% | NA | NA |
| 5 | GESTIÓN FINANCIERA | | | | |
| 5.12 | Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería | TRIMESTRAL | >=90% | 120% | CUMPLE |
| 5.13 | Eficiencia de la operatividad de la Lotería del Tolima | SEMESTRAL | <=80% | 68% | NA |
| 6 | GESTIÓN HUMANA | | | | |
| 6.14 | Desarrollo o Formacion del talento humano | SEMESTRAL | >=80 | NA | NA |
| 6.15 | Ausentismo laboral | SEMESTRAL | <=5% | NA | NA |
| 6.16 | Planes y programas de bienestar | SEMESTRAL | >=60% | NA | NA |
| 6.17 | Competencias y comportamiento del talento humano | SEMESTRAL | >=60% | NA | NA |
| 7 | GESTION INFORMATICA | | | | |
| 7.18 | Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo | SEMESTRAL | 100% | NA | NA |
| 7.19 | Aseguramiento de la información institucional | MENSUAL/ TRIMESTRALES | 100% | 100% | CUMPLE |
| 8 | CONTROL INTERNO | | | | |
| 8.20 | Cumplimiento programación de auditorias internas | SEMESTRAL | 90% | NA | NA |



GP-CER418680

SC-CER418692

| | | | | | |
|------|---|------------|-------|------|--------|
| 8.21 | Acciones de Mejora | SEMESTRAL | >=90% | NA | NA |
| 9 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | | | | |
| 9.22 | Contratos ejecutados | ANUAL | 100% | NA | NA |
| 9.23 | Indicador de demandas atendidas | TRIMESTRAL | 100% | 100% | CUMPLE |
| 9.24 | cumplimiento de las obligaciones del contrato | SEMESTRAL | >=90% | NA | NA |



GP-CER418680

SC-CER418692

RECOMENDACIONES

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.

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

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.

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

Se considera conveniente que indicadores determinados por el Consejo Nacional De Juegos De Suerte Y Azar sean incorporados a la matriz de indicadores para su cálculo periódico y control.