



**LOTERIA DEL TOLIMA - EICE**

**INFORME DE INDICADORES CUATRO TRIMESTRE DE 2016**

**FERNANDO REYES MOSCOSO**  
Control interno

**IBAGUE, FEBRERO DE 2017**

**INFORME DE INDICADORES AL CUARTO TRIMESTRE 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](http://www.loteriadeltolima.com)

**“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”**

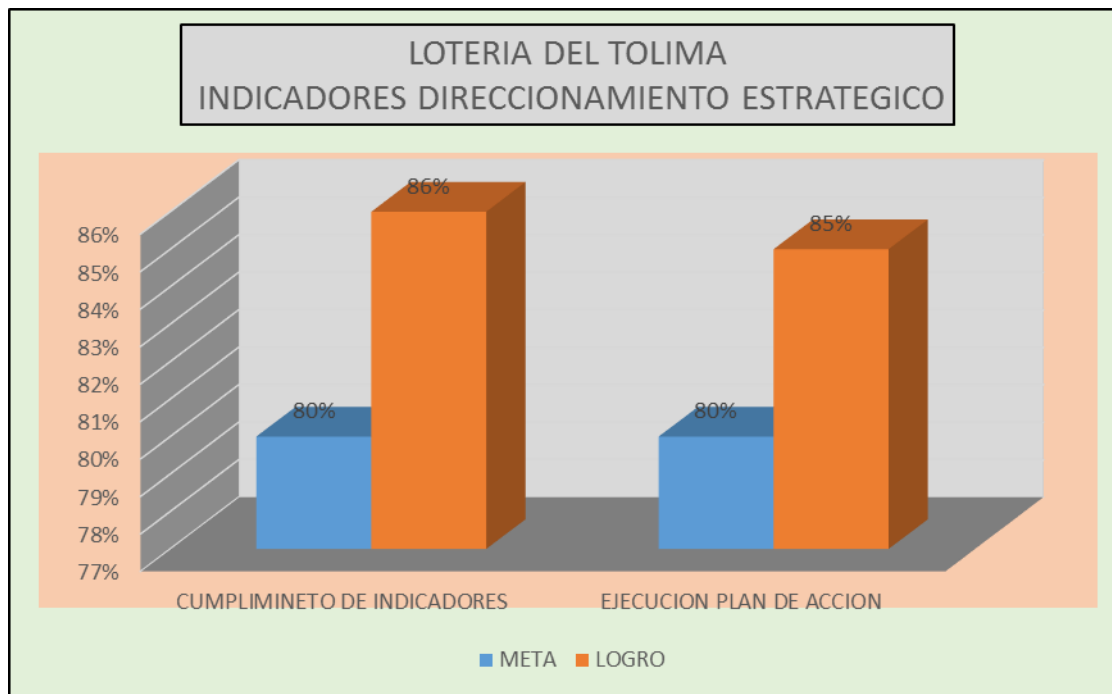
## INDICADORES TRIMESTRALES DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

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

Para el cuarto trimestre de los 24 indicadores de la matriz, 7 tienen vencimiento trimestral, 14 semestral y 3 anuales.

De los 24 indicadores con medición anual semestral y trimestral los 23 cumplieron con la meta establecida en la matriz de indicadores es decir un cumplimiento del 95%.

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



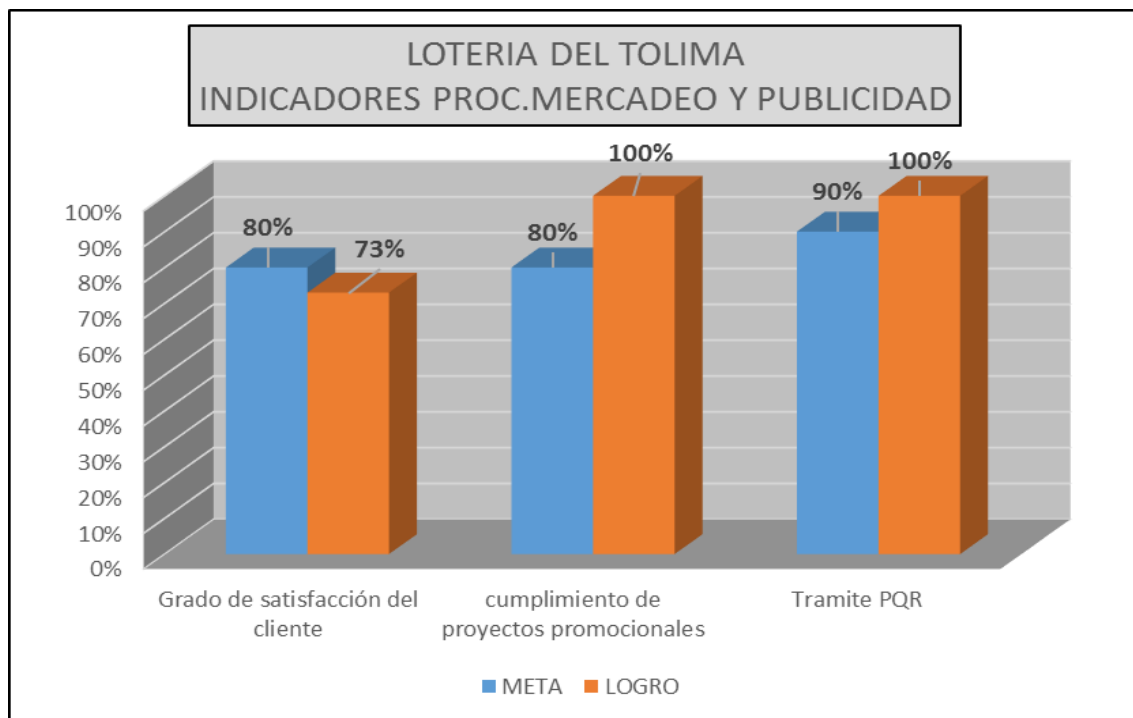
El plan de acción se cumplió en un 85%, ya que quedo pendiente varios compromisos como el mantenimiento del Sistema Integrado De Gestión, la compra de baloterías, la completitud de los contratos de distribución, la apertura de nuevos distribuidores fue mínima.

## INDICADORES TRIMESTRALES PROCESOS MISIONALES

### Proceso Mercadeo y publicidad

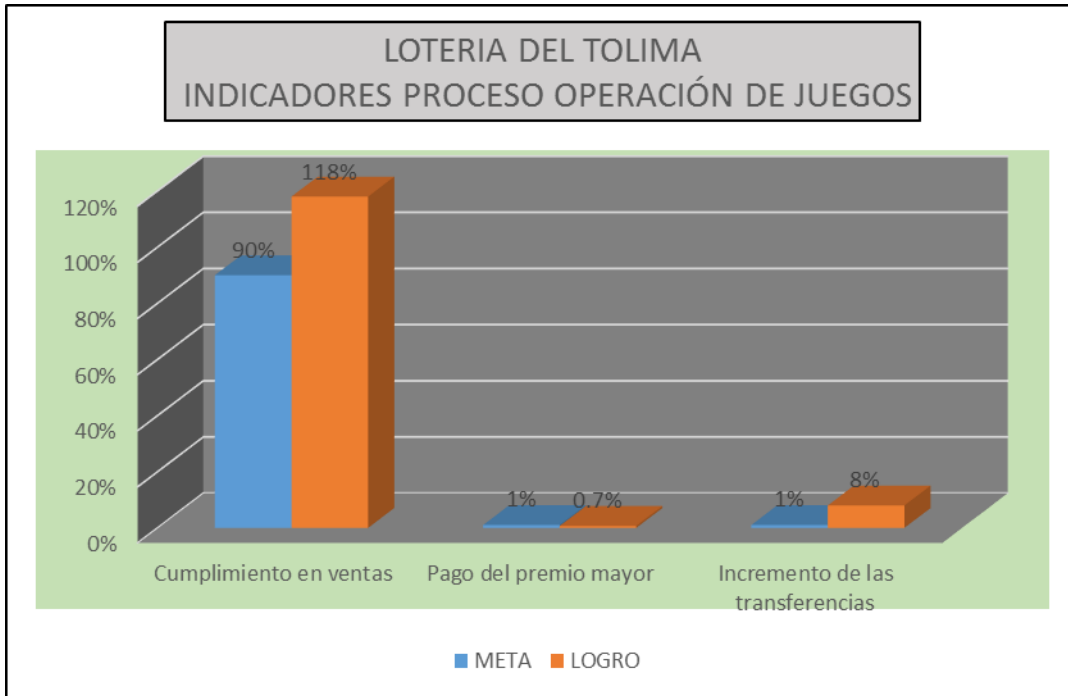
El grado de satisfacción del cliente no cumplió con la meta establecida en el indicador, el cual sirve para conocer la opinión que tienen los clientes de la lotería del Tolima, frente al producto y la operación del juego. Los vendedores consideran que el premio mayor debe aumentar, se considera por parte de los distribuidores que los incentivos dados son regulares, y que los promocionales efectuados no fueron significativos.

De otra parte los trámites de solicitudes quejas y reclamos cumplieron satisfactoriamente con el indicador, todas la PQRs del periodo (44), fueron contestadas dentro del término. Ver grafica control de juegos.



### Proceso Operación de Juegos

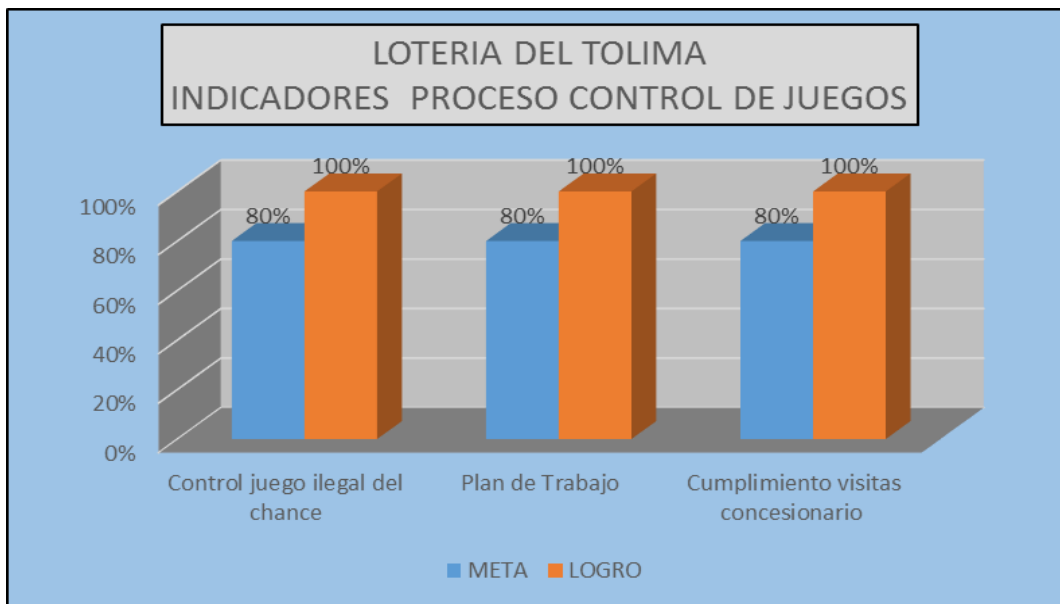
Las ventas del año 2016 superaron las ventas programadas en un 19%, el premio mayor fue cancelado dentro del término y se incrementaron las transferencias cumpliendo con las metas de los indicadores establecidos por el sistema integrado de gestión.



### Proceso control 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 19% por encima de las ventas proyectadas y establecidas para la elaboración del presupuesto de ingresos vigencia fiscal 2016. (Ventas proyectadas \$ 11.671.8 millones, ventas reales \$ 13.917 millones).

El indicador para pago de premios fue calculado, en el 0.7 cumpliendo con la meta establecida, este, debe ser menor o igual a 1, 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. Para este periodo hubo un solo ganados y se hizo efectivo en un término de 18 días. El 70% del tiempo estimado en el procedimiento.



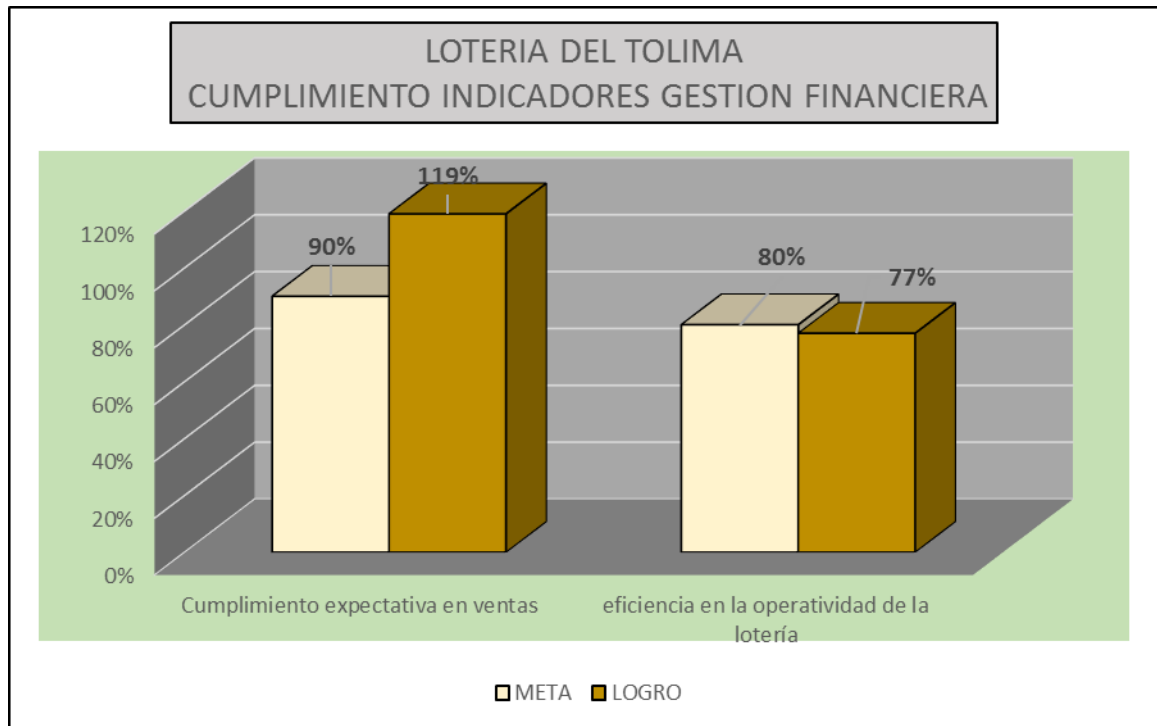
## INDICADORES TRIMESTRALES PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo cuentan con un total de 13 indicadores que miden su gestión.

### Proceso de Gestión Financiera

El procesos 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 diciembre de 2016 se proyectaron ventas inicialmente por \$11.671 millones y se obtuvieron ingresos por venta de lotería por valor de \$13.917 millones un 19% más, de lo proyectado inicialmente. Es además un 7.8% más, de lo ingresado en el año 2015.

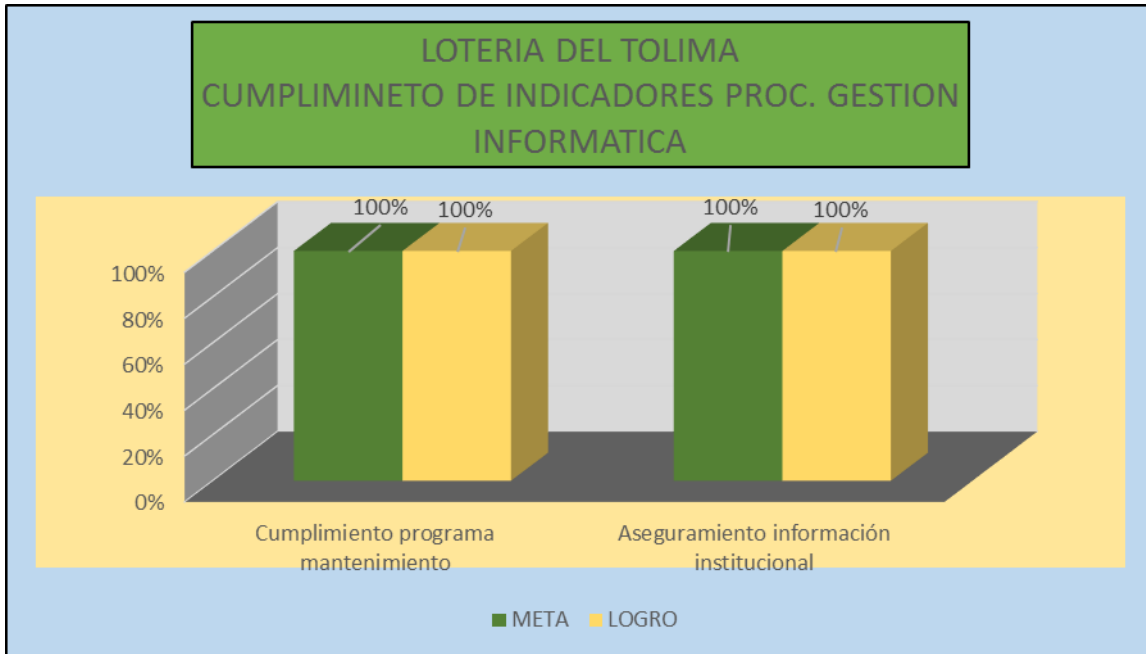
El impacto de los gastos inherentes al sorteo frente a los ingresos recibidos por ventas se encuentra en el 77%, cuya meta no debe superar el 80%, para ser operativo el juego de la lotería, según los cálculos del proceso de gestión financiera.



### 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 Gestión Informática.

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.

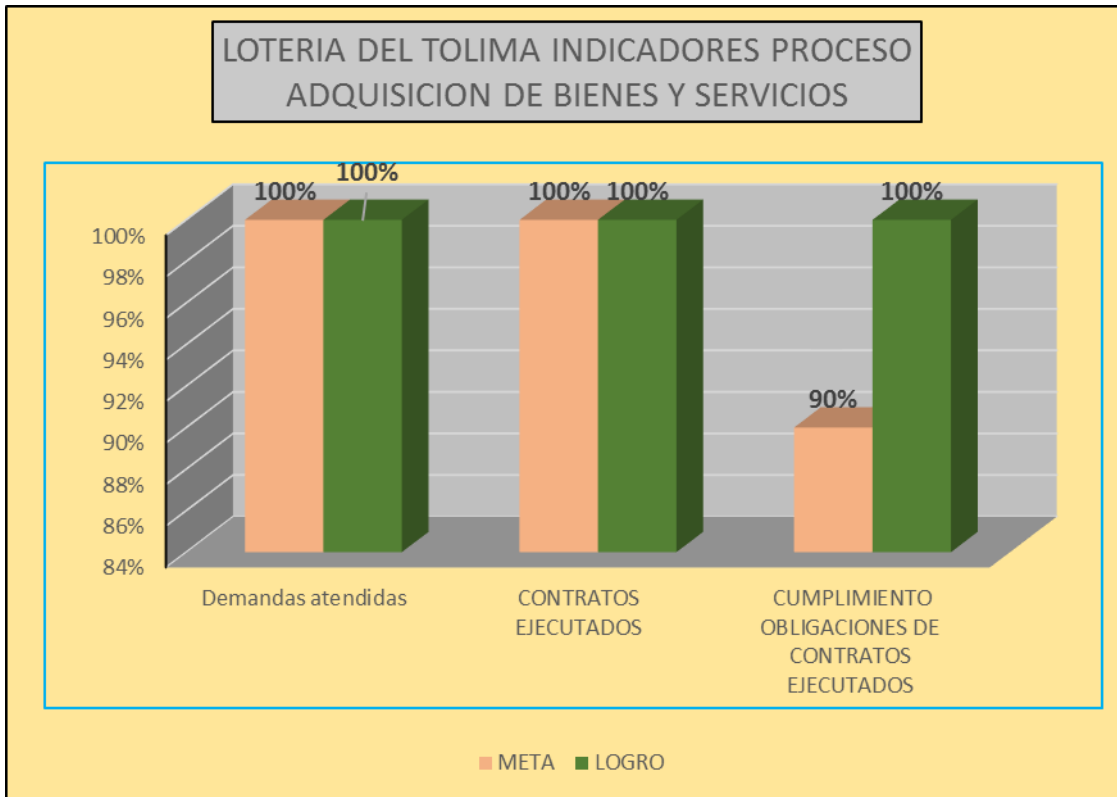


### Adquisición de Bienes y Servicios

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

Los procesos se pueden subdividir en:

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



**Existen objeciones por parte del supervisor del contrato 151 de 2016, suscrito con el señor JHON ALEXANDER ROLDAN BEDOYA, cuyo objeto es el suministro de 70 anchetas con logos y eslogan de la lotería del Tolima con destino a los distribuidores de lotería**

**Contrato No 158 de 2016, suscrito con SARA MILENA ECHANDIA ALVAREZ, por valor de \$ 2.400.000.00, OBJETO suministro de Seis paradores publicitarios estilo pendón, de 2 metros de ancho con base en aluminio y soporte para estabilidad, impresión digital full color con imagen promocional de la lotería del Tolima y gobernación del Tolima con bordes terminado en conteo.**

**Se ha verificado que la base fabricada para para el parador publicitario está hecha en tubo cuadrado de hierro y varilla de hierro, es inestable y en consecuencia no llenó las características**

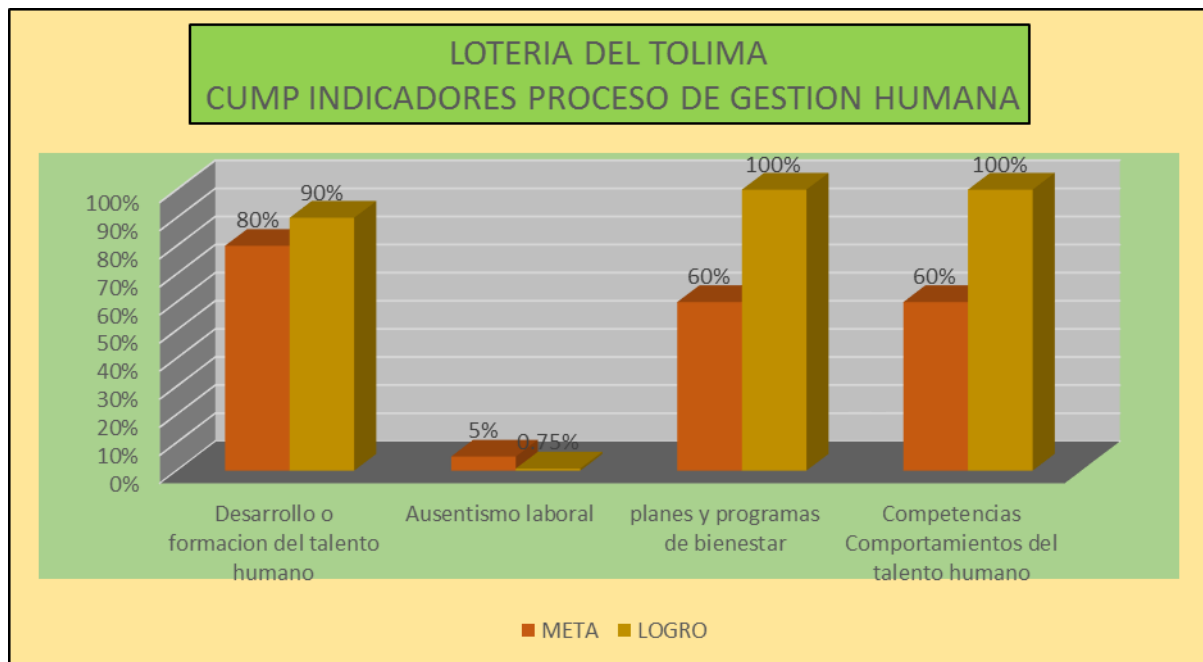


técnicas planteadas en el contrato y demás documentos que hacen parte del contrato. No existió objeción en el recibí.

Esta situación no fue tomada en cuenta al momento de calcular el indicador de cumplimiento de las obligaciones por parte de los contratistas.

### Procesos de Gestión Humana

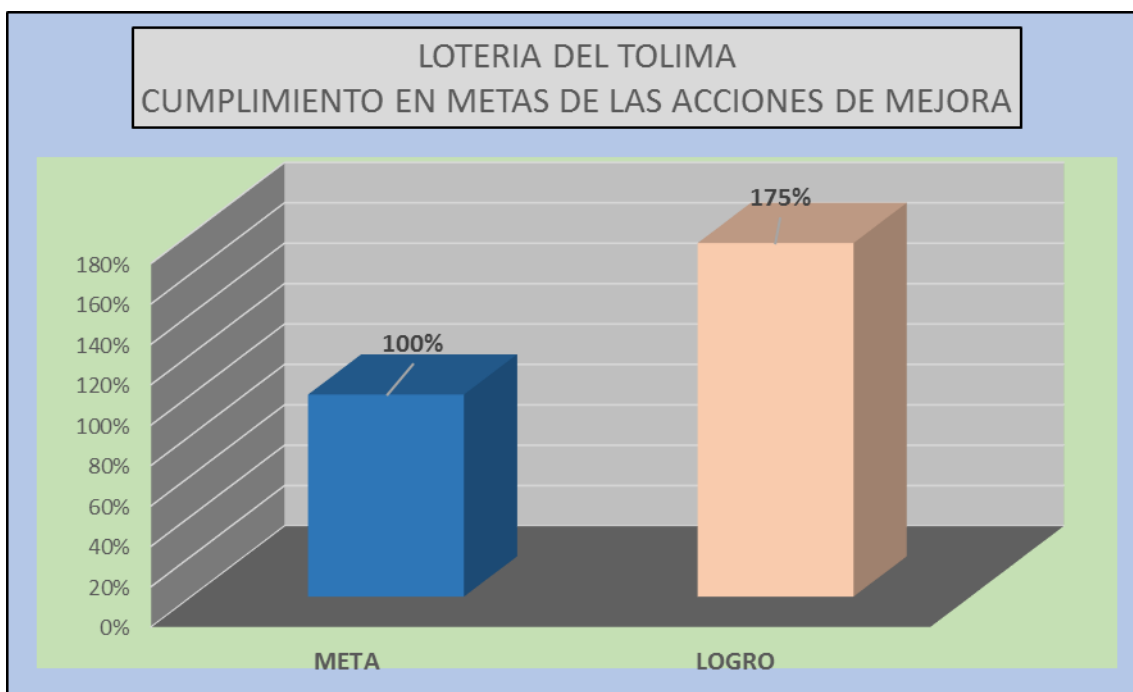
No obstante del cumplimiento de las proyecciones realizadas en materia de capacitación y de bienestar social, existe en la Lotería del Tolima un presupuesto deficitario para acceder a una capacitación amplia y suficiente que garantice tanto a los funcionarios como la organización, estar siempre preparados para todos las funciones, informes y transformaciones que deben asumir las entidades y que dichas obligaciones se lleven a cabo de manera eficiente.



## Proceso control interno

### Proceso Control Interno

Las acciones correctivas preventivas y de mejora, de las cuales se propusieron para el año 2016, un total de 20, se han cumplido 35 durante toda la vigencia, con lo cual se dio cumplimiento a la meta establecida, cumpliendo además con la norma de calidad de un mejoramiento continuo.



Se anexa consolidado de indicadores a 31 de diciembre de 2016

| No.      | PROCESO   | FRECUENCIA                      | Meta   | Trimestre IV |                                  |
|----------|---|---------------------------------|--------|--------------|----------------------------------|
|          |   |                                 |        | Resultad     | Observa.                         |
| <b>1</b> | <b>DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD</b>                                     |                                 |        |              |                                  |
| 1.1      | Cumplimiento de indicadores   | TRIMESTRAL                      | >= 80% | 175%         | CUMPLE                           |
| 1.2      | Cumplimiento de planes de acción  | SEMESTRAL                       | >= 80% | 85%          | CUMPLE                           |
| <b>2</b> | <b>CONTROL DE JUEGOS</b>  |                                 |        |              |                                  |
| 2.3      | Control juego ilegal de chance  | SEMESTRAL                       | >=80%  | 100%         | CUMPLE                           |
| 2.4      | Plan de trabajo control juego ilegal - Eficiencia en el control de juegos | SEMESTRAL                       | >=80%  | 100%         | CUMPLE                           |
| 2.5      | Cumplimiento visitas concesionario - Controlar el juego ilegal de chance  | SEMESTRAL                       | >=80%  | 100%         | CUMPLE                           |
| <b>3</b> | <b>MERCADEO Y PUBLICIDAD</b>  |                                 |        |              |                                  |
| 3.6      | Grado de satisfaccion del cliente   | ANUAL/ con aplicación semestral | >=80%  | 73%          | NO CUMPLE                        |
| 3.7      | Cumplimiento de proyectos promocionales                                   | ANUAL                           | >=80%  | 100%         | CUMPLE                           |
| 3.8      | Tramite PetIciones Quejas y Reclamos (PQR)                                | SEMESTRAL                       | >= 90% | 100%         | CUMPLE                           |
| <b>4</b> | <b>OPERACIÓN DE JUEGOS</b>  |                                 |        |              |                                  |
| 4.9      | Cumplimiento en ventas  | TRIMESTRAL                      | >=90%  | 118%         | CUMPLE                           |
| 4.10     | Pago de premios mayor   | TRIMESTRAL                      | <=1    | 0.70         | CUMPLE                           |
| 4.11     | Incrementar las transferencias respecto a la vigencia anterior            | ANUAL                           | >=1%   | 8%           | CUMPLE                           |
| <b>5</b> | <b>GESTIÒN FINANCIERA</b>   |                                 |        |              |                                  |
| 5.12     | Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería                             | TRIMESTRAL                      | >=90%  | 119%         | CUMPLE                           |
| 5.13     | Eficiencia de la operatividad de la Loteria del Tolima                    | SEMESTRAL                       | <=80%  | 77%          | CUMPLE                           |
| <b>6</b> | <b>GESTIÒN HUMANA</b>   |                                 |        |              |                                  |
| 6.14     | Desarrollo o Formacion del talento humano                                 | SEMESTRAL                       | >=80   | 0.9          | CUMPLE                           |
| 6.15     | Ausentismo laboral  | SEMESTRAL                       | <=5%   | 0.0075       | CUMPLE                           |
| 6.16     | Planes y programas de bienestar   | SEMESTRAL                       | >=60%  | 1            | CUMPLE                           |
| 6.17     | Competencias y comportamiento del talento humano                          | SEMESTRAL                       | >=60%  | 100.00%      | CUMPLE                           |
| <b>7</b> | <b>GESTION INFORMATICA</b>  |                                 |        |              |                                  |
| 7.18     | Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo                         | SEMESTRAL                       | 100%   | 1            | CUMPLE                           |
| 7.19     | Aseguramiento de la información institucional                             | MENSUAL/ TRIMESTRALES           | 100%   | 100%         | CUMPLE                           |
| <b>8</b> | <b>CONTROL INTERNO</b>  |                                 |        |              |                                  |
| 8.20     | Cumplimiento programación de auditorias internas                          | SEMESTRAL                       | 90%    | NA           | realizadas en el primer semestre |
| 8.21     | Acciones de Mejora  | SEMESTRAL                       | >=90%  | 1            | CUMPLE                           |
| <b>9</b> | <b>ADQUISICIÒN DE BIENES Y SERVICIOS</b>                                  |                                 |        |              |                                  |
| 9.22     | Contratos ejecutados  | ANUAL                           | 100%   | 100%         | CUMPLE                           |
| 9.23     | Indicador de demandas atendidas   | TRIMESTRAL                      | 100%   | 100%         | CUMPLE                           |
| 9.24     | cumplimiento de las obligaciones del contrat                              | SEMESTRAL                       | >=90%  | 100%         | CUMPLE                           |



## RECOMENDACIONES

La satisfacción del cliente es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. Como el indicador no superó la meta esperada, sobre la satisfacción del cliente, la lotería deberá tomar acciones al respecto, para tratar de mejorar la percepción que tienen los clientes frente al producto y frente a la lotería del Tolima.

Para inclusión de nuevos indicadores, el líder, 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 Proceso 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.