



**LOTERIA DEL TOLIMA - EICE**

**INFORME DE INDICADORES PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

**FERNANDO REYES MOSCOSO**  
**Control interno**

**IBAGUE, ABRIL DE 2017**

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)

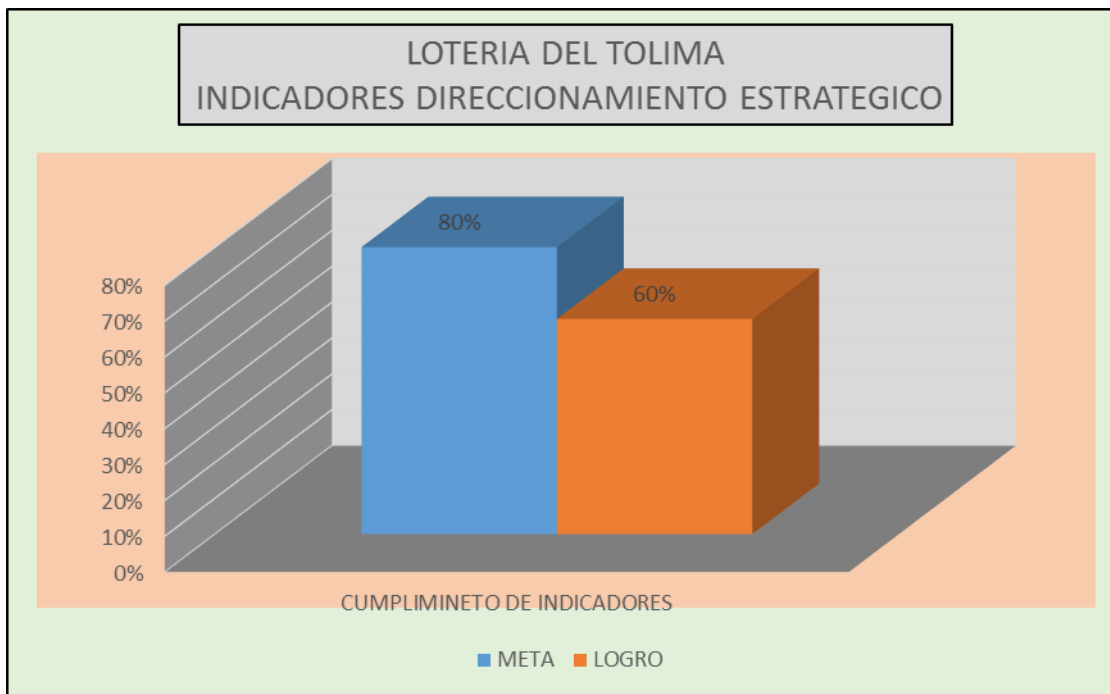
**“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”**

## INFORME DE INDICADORES AL PRIMER TRIMESTRE DE 2017 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 primer trimestre de los 24 indicadores de la matriz, 5 tienen vencimiento trimestral.

De los 5 indicadores con medición trimestral los 3 cumplieron la meta establecida en la matriz de indicadores es decir un cumplimiento del 60% frente a una meta del 80%



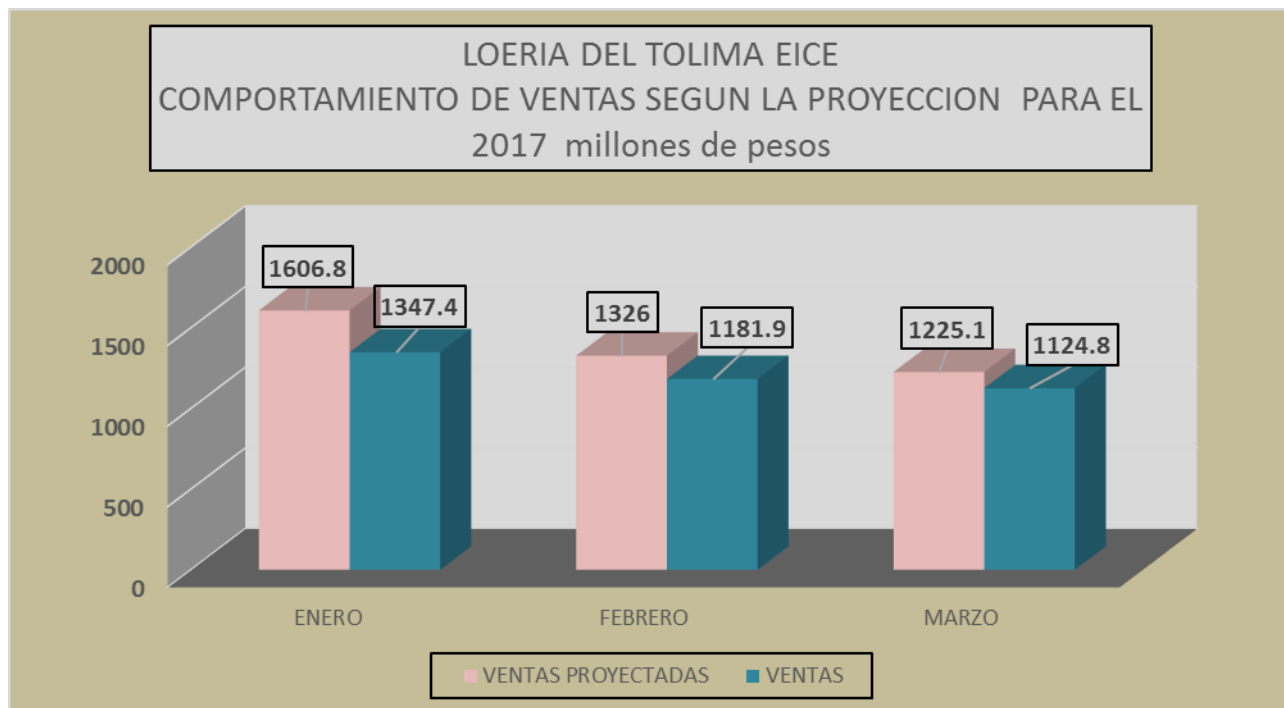
## INDICADORES TRIMESTRALES PROCESOS MISIONALES

### Proceso Mercadeo y publicidad

El proceso de mercadeo y publicidad no cuenta con indicadores trimestrales

### Proceso Operación de Juegos

Las ventas efectuadas en el primer trimestre del año 2017 no superaron las ventas programadas pues solamente 87.67%. es decir se vendieron en el trimestre \$3654.3 millones de una proyección de \$4157.9 millones



### Proceso control Operación de Juegos

El proceso Control Operación de Juegos no tiene indicadores trimestrales

## INDICADORES TRIMESTRALES PROCESOS DE APOYO

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

### **Proceso de Gestión Financiera**

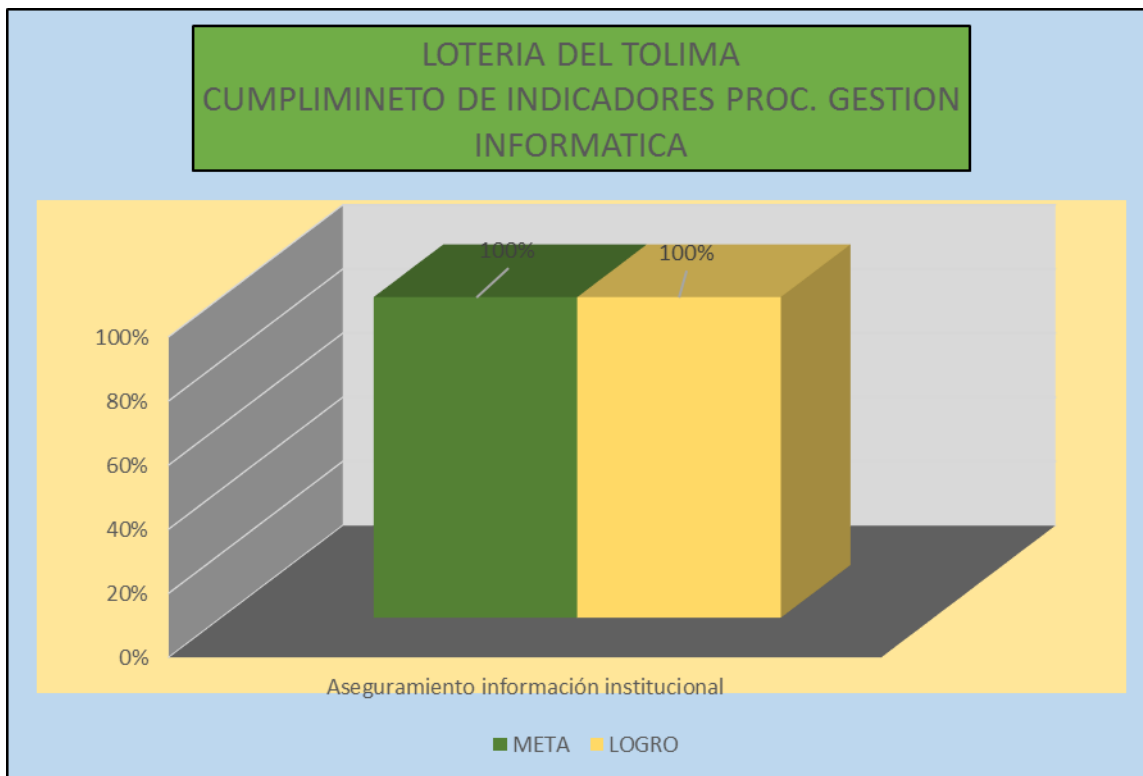
**El proceso de Gestión Financiera presenta de manera trimestral el indicador denominado Cumplimiento de las expectativas de venta de la lotería tomando como base los ingresos por venta de lotería proyectado en el presupuesto para el periodo y lo efectivamente ejecutado, Indicador que debe ser superior al 90%, según la meta establecida en los indicadores y para el periodo enero a marzo de 2017 se proyectaron ventas inicialmente por \$4.157.9 millones y se obtuvieron ingresos por venta de lotería por valor de \$3.654,3 millones lo cual indica que existen fallas en la proyección efectuada, o en las políticas de comercialización.**

**Este indicador se encuentra en el proceso de Operación de Juego y en consecuencia se debe proponer un cambio al mismo y considerar indicadores de austeridad.**

### **Proceso de Gestión informática**

**El aseguramiento de la información de la lotería del Tolima, en su gran mayoría lo realiza automáticamente el aplicativo AZEN, es decir contabilidad, presupuesto, tesorería y proceso de devolución, cartera y almacén. La plataforma del concesionario con un computador espejo hacen las copias de la información del juego de chance. Ver indicador en grafica Gestión Informática.**

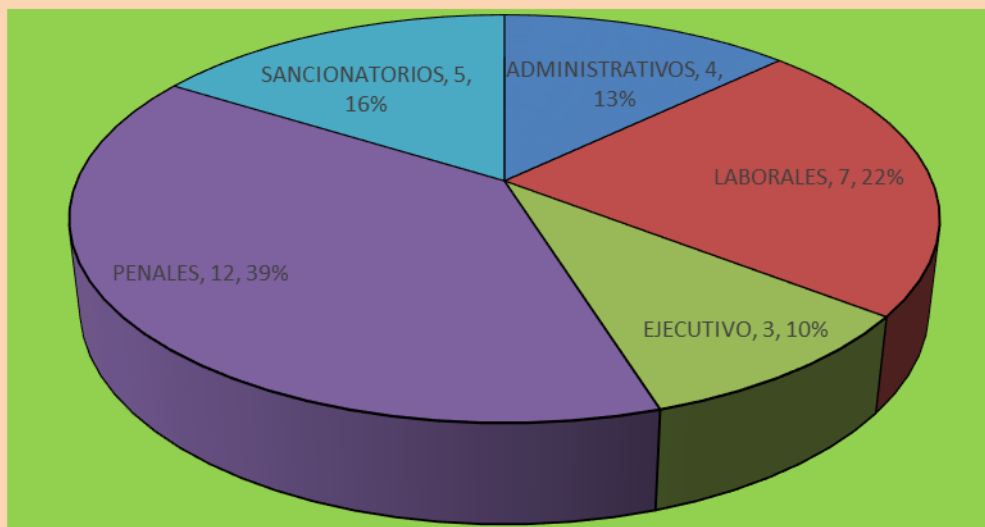
**El indicador de aseguramiento de la información determina que la totalidad de la información de los aplicativos se encuentra debidamente protegida y que la información de los procesos fue enviada por los dueños de procesos a Gestión Informativa para su aseguramiento y custodia.**



### 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 y en favor 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 31 procesos judiciales los cuales vienen siendo monitoreados y atendidos en un 100%, por el asesor jurídico contratado por la entidad. Ver grafica

**LOTERIA DEL TOLIMA EICE  
DISTRIBUCION DE DEMANDAS A MARZO DE 2017**



■ ADMINISTRATIVOS   
 ■ LABORALES   
 ■ EJECUTIVO   
 ■ PENALES   
 ■ SANCIONATORIOS

Se anexa consolidado de indicadores a 31 de marzo de 2017

<b>LOTERIA DEL TOLIMA</b>					
<b>RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO AÑO 2017</b>					
No.	PROCESO	FRECUENCIA	Meta	Trimestre I	
				Resultado	Observa.
<b>1</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD</b>				
<b>1.1</b>	Cumplimiento de indicadores	TRIMESTRAL	>= 80%	60%	<b>NO CUMPLE</b>
<b>1.2</b>	Cumplimiento de planes de acción	SEMESTRAL	>= 80%	NA	NA
<b>2</b>	<b>CONTROL DE JUEGOS</b>				
<b>2.3</b>	Control juego ilegal de chance	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA

<b>2.4</b>	Plan de trabajo control juego ilegal - Eficiencia en el control de juegos	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA
<b>2.5</b>	Cumplimiento visitas concesionario - Controlar el juego ilegal de chance	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA
<b>3</b>	<b>MERCADEO Y PUBLICIDAD</b>				
<b>3.6</b>	Grado de satisfacción del cliente	ANUAL/ con aplicación semestral	>=80%	NA	NA
<b>3.7</b>	Cumplimiento de proyectos promocionales	ANUAL	>=80%	NA	NA
<b>3.8</b>	Tramite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	SEMESTRAL	>= 90%	NA	NA
<b>4</b>	<b>OPERACIÓN DE JUEGOS</b>				
<b>4.9</b>	Cumplimiento en ventas	TRIMESTRAL	>=90%	87.67%	NO CUMPLE
<b>4.10</b>	Pago de premios mayor	TRIMESTRAL	<=1	0.00	CUMPLE
<b>4.11</b>	Incrementar las transferencias respecto a la vigencia anterior	ANUAL	>=1%	NA	NA
<b>5</b>	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>				
<b>5.12</b>	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	TRIMESTRAL	>=90%	80.67%	NO CUMPLE
<b>5.13</b>	Eficiencia de la operatividad de la Lotería del Tolima	SEMESTRAL	<=80%	NA	NA
<b>6</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>				
<b>6.14</b>	Desarrollo o Formacion del talento humano	SEMESTRAL	>=80	NA	NA
<b>6.15</b>	Ausentismo laboral	SEMESTRAL	<=5%	NA	NA
<b>6.16</b>	Planes y programas de bienestar	SEMESTRAL	>=60%	NA	NA

<b>6.17</b>	Competencias y comportamiento del talento humano	SEMESTRAL	>=60%	NA	NA
<b>7</b>	<b>GESTION INFORMATICA</b>				
<b>7.18</b>	Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	SEMESTRAL	100%	NA	NA
<b>7.19</b>	Aseguramiento de la información institucional	MENSUAL/ TRIMESTRALES	100%	100%	CUMPLE
<b>8</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>				
<b>8.20</b>	Cumplimiento programación de auditorias internas	SEMESTRAL	90%	NA	NA
<b>8.21</b>	Acciones de Mejora	SEMESTRAL	>=90%	NA	NA
<b>9</b>	<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>				
<b>9.22</b>	Contratos ejecutados	ANUAL	100%	NA	NA
<b>9.23</b>	Indicador de demandas atendidas	TRIMESTRAL	100%	100%	CUMPLE
<b>9.24</b>	cumplimiento de las obligaciones del contrato	SEMESTRAL	>=90%	NA	NA



## RECOMENDACIONES

Como se observa las metas de los indicadores de cumplimiento de ventas se encuentran por debajo de lo establecido por el comité SIG, lo que indica que existen fallas de proyección o fallas en las políticas de ventas, que deben ser revaluadas y ajustadas.

Para inclusión de nuevos indicadores, el líder, deberá utilizar el formato de acciones correctivas. 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 de mejoras 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.

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.