

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

INFORME DE INDICADORES

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Control interno
Ibagué, julio de 2022

Ibagué, 3 de agosto de 2022

Doctora
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores segundo trimestre 2022.

Respetada doctora Nidia Victoria,

De acuerdo a la matriz de indicadores que la Lotería del Tolima tiene establecido como herramienta de planeación para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, tiene identificado trece (13) indicadores que se evalúan de forma trimestral y semestral, de los cuales me permito presentar el informe del segundo trimestre del presente año.

1. INDICADORES PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Dentro del proceso Direccionamiento Estratégico, existen dos (2) indicadores que permiten evaluar el comportamiento de los indicadores de los procesos de la entidad reportados en la respectiva matriz; uno, que permite medir el sistema integrado de gestión y aumentar la efectividad de los procesos, indicador que tiene una medición trimestral, su objetivo, es la de analizar si las metas propuestas por procesos durante el periodo evaluado (abril-junio del año 2022), si se han cumplido.

El otro indicador dentro del proceso, es el que permite medir la ejecución del plan de acción para contribuir a las transferencias de recursos al sector salud del departamento, con una medición semestral, su objetivo es la de calcular si las acciones propuestas por la entidad en materia de recaudo, cumplen con los objetivos direccionados a fortalecer las transferencias al sector salud.

- 1.1 **Cumplimiento de metas propuestas por proceso**, indicador que se presenta de manera trimestral; Mide el Cumplimiento de las metas propuestas por cada proceso de la entidad en un periodo establecido, según el porcentaje acumulado de cada proceso, este indicador tiene una medición mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que obtuvo un 100% de la meta propuesta; este

resultado surge de la sumatoria del resultado porcentual de los doce (12) indicadores de los procesos misionales y de apoyo evaluados, el resultado porcentual, es dividido entre 12, que son los procesos valorados.

1.2 Cumplimiento de los indicadores del plan de acción, indicador que se presenta de manera semestral; Mide el cumplimiento de los indicadores del plan de acción de la lotería para el primer semestre 2022, este indicador tiene una medición de mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que se obtuvo un 99%, la lotería del Tolima dando cumplimiento a su plan de acción 2022, oriento sus acciones para que las transferencias al sector Salud del Departamento se incrementaran.

2. INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Dentro de los procesos misionales, existen cuatro (4) indicadores, como aquellos, que son la esencia de la entidad y son los más relevantes para el cumplimiento de la misión y visión; los mismos permiten evaluar la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, tales como: cumplimiento de los ingresos por venta de lotería, cumplimiento de las respuestas de las PQRS allegadas, y controlar el juego ilegal.

2.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

En este proceso existen dos (2) indicadores a evaluar:

2.1.3 Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente, indicador que se presenta de manera semestral.

Mide el cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido por la entidad, se determinó mediante encuestas realizadas a vendedores, distribuidores y compradores; su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 80%; el cual se cumplió en un 100%, la unidad operativa y comercial de la Lotería, cuenta con 5 encuestas de satisfacción dirigidas a las partes interesadas con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado por la entidad, y que servirán para la mejora de los procesos de la entidad, encuesta que apuntan al premio, mezcla de la billetera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de las PQRS, entrega oportuna de billetera y de los volantes de resultados del juego.

La primera encuesta está dirigida a los distribuidores de lotería, quienes con su gestión hacen parte vital para el crecimiento de las ventas de la entidad, para el periodo evaluado se encuestaron 108 distribuidores de los cuales el 98,1% manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

La segunda encuesta estuvo dirigida a los vendedores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 83 vendedores, de los culés el 100% manifestaron que se encuentran satisfechos con la lotería.

La tercera encuesta estuvo dirigida a los compradores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 150 clientes, de los culés el 98% manifestaron que se encuentran satisfechos con el producto.

La cuarta encuesta estuvo dirigida a los proveedores, quienes prestan un servicio de alta calidad para la realización del juego; para el periodo evaluado el 100% de los encuestados manifestaron encontraren satisfechos con la relación comercial establecidas por la entidad.

La quinta encuesta está dirigida al concesionario de la lotería, se pudo constatar que se encuentra en un 100% satisfecho con el producto, debido a que se viene dando cumplimiento con las características de los formularios de rollos bond y térmicos, el cual se ajusta a la normatividad; le agrada la atención brindada al cliente por parte de la lotería del Tolima.

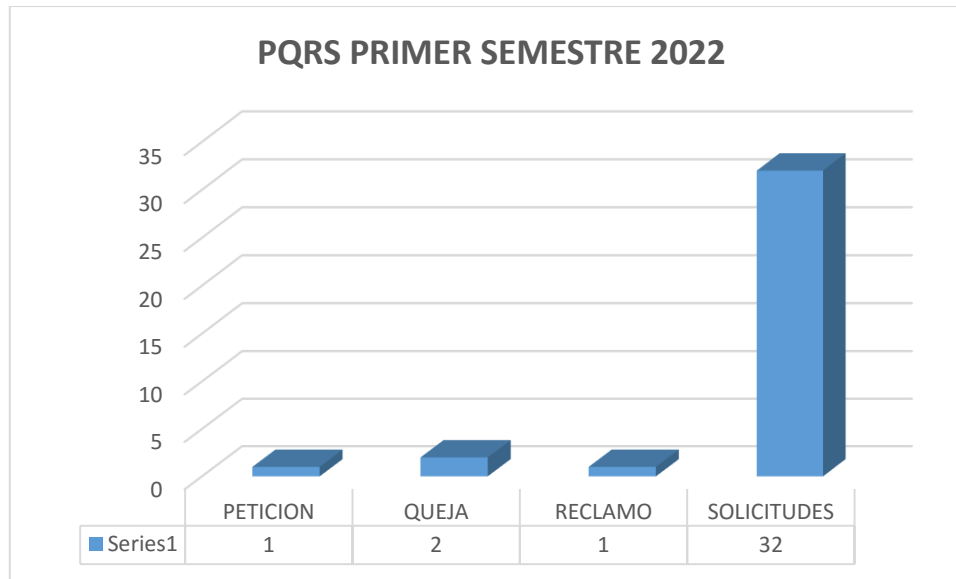
2.1.4 Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente, indicador que se presenta de manera semestral.

Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS recibidas; con este indicador se busca la oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho; durante el primer semestre de 2022, la Lotería del Tolima recepcionó por los canales disponibles 36 PQRS, las cuales fueron resueltas oportunamente, su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 90%, el cual se cumplió en un 100%; los clientes externos de la lotería enviaron las solicitudes a través del correo electrónico por medio de la página Web y fueron contestadas por este mismo medio; de las 36 solicitudes recibidas, 19 fueron respondidas inmediatamente, 7 dentro del día siguiente, 3 a los dos días, 4 dentro de los tres días, 0 a los 4 días y 3 fueron resueltas a los cinco días o más de haberse recibido las solicitudes, evidenciando que existe compromiso en el proceso para satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, como el mayor insumo que tiene la entidad para la apuesta hacia la mejora continua en sus procesos de calidad.

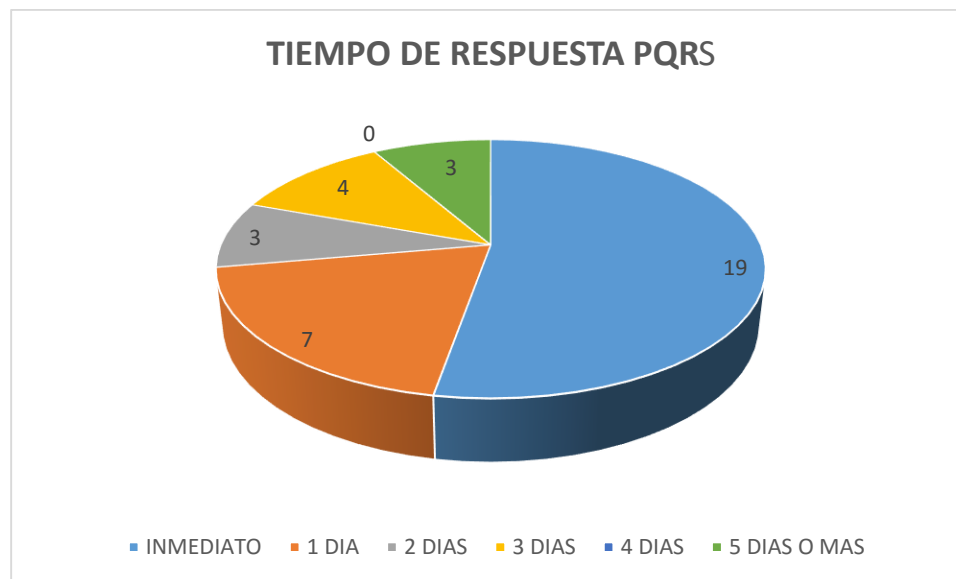
El 53% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 39% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días, y el 8% de las solicitudes son contestadas a los 5 días o más, especialmente cuando llegan los días viernes después del horario laboral.

La página Web de la entidad, las redes sociales y la difusión en los medios de comunicación han sido herramientas indispensables para que el ciudadano conozca de la Lotería, los resultados, las promociones, entre otras, lo que ha generado una cultura de búsqueda de información y contenidos de forma oportuna, lo que ha generado una disminución considerable de solicitudes de PQRS de este periodo frente al semestre anterior.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



TIEMPO DE RESPUESTA PQRS PRIMER SEMESTRE 2022



2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

En este proceso existe un (1) indicador a evaluar:

2.2.5 Cumplimiento en las proyecciones de ventas del producto Lotería, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el Cumplimiento de las proyecciones de venta aprobadas por la Lotería, reflejando el crecimiento de las ventas de los distribuidores y aumento de las transferencias. Para el segundo trimestre, arrojo un desempeño positivo del 182%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 2.282.578.057 de lo ejecutado frente a lo proyectado en la venta de fracciones de lotería; las estrategias comerciales impuestas por la alta dirección para el incremento en las ventas, motivando a los apostadores e incentivar a los vendedores con atractivos premios y estímulos, permitieron aumentar las ventas para el periodo evaluado, generando con esto, que las transferencias a la salud de los tolimeses se incrementara; en cada sorteo efectuado en el trimestre, se realizaron atractivos premios para los compradores de billete completo, ya que podían participar en el sorteo de un carro Mazda 2 0 KM, una cuota inicial de una casa, un viaje para dos personas al destino que el ganador escogiera con todos los gastos pagos; incentivos que generaron en efecto positivo en las ventas, al igual que las estrategias del billete UNIFRACCIONAL, entre otros.

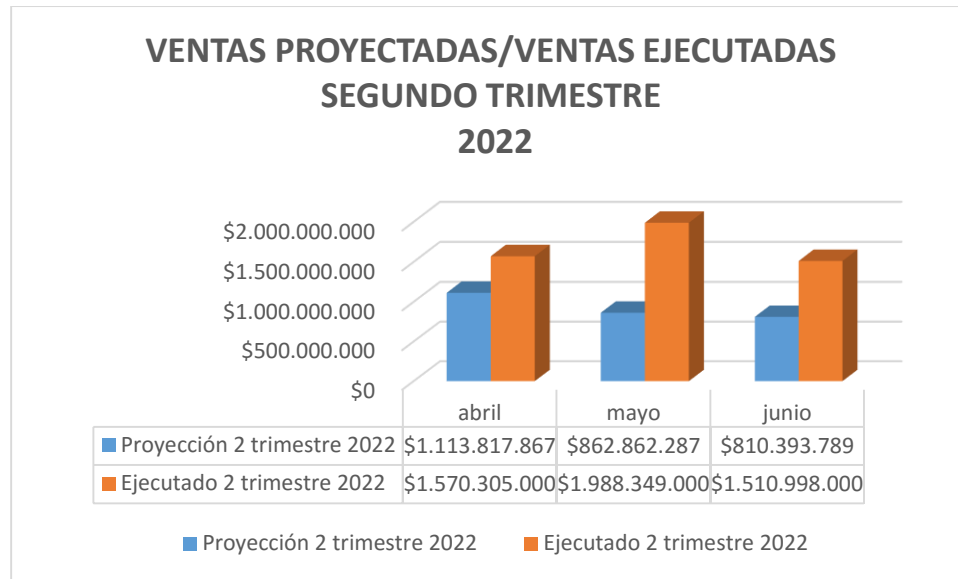
Para el segundo trimestre del año en curso, la unidad operativa y comercial, logró el cumplimiento de la meta proyectada y además la superó en un 61%; en el mes de abril la meta se superó en un 41%, para el mes de mayo en un 130% y para el mes de junio en un 86%., conllevando a que las transferencias a la salud del departamento se incrementaran por este periodo.

Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 2 trimestre 2022	Ejecutado 2 trimestre 2022	Porcentaje de cumplimiento
abril	\$ 1.113.817.867	\$ 1.570.305.000	141%
mayo	\$ 862.862.287	\$ 1.988.349.000	230%
junio	\$ 810.393.789	\$ 1.510.998.000	186%
Total Trimestre	\$ 2.787.073.943	\$ 5.069.652.000	182%

Cifras tomadas del reporte en ventas, proyecciones en ventas y listado de ventas semanales, hoja de vida indicadores.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



2.3 PROCESO CONTROL DE JUEGOS

2.3.6 Plan de trabajo control juego ilegal, indicador que se presenta de manera semestral.

Mide la satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente a través del juego ilegal, la entidad mediante actividades y controles efectivos, busca satisfacer las necesidades del cliente, de suma importancia estos controles ya que con ellos la lotería incrementa las transferencias a la Salud del Departamento. Con corte al 30 de junio, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%, respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 80%, la entidad realizó tres (3) actividades en el semestre, de cuatro (4) proyectadas para el año.

A nivel Departamental, la Lotería del Tolima llevó a cabo campañas a través de los medios de comunicación de la promoción del juego legal, bajo el slogan Tolima juega legal y la legalidad nos une; además se enviaron comunicaciones a los cuarenta y siete (47) municipios del Departamento para recordar de la importancia de la legalidad y el deber que les asiste a las autoridades municipales de apoyar estas iniciativa, como concientizar a los pobladores acerca de la importancia de esta campaña contra el juego ilegal.

Complemento a estas actividades, la entidad de manera semanal viene realizando sensibilización a las partes interesadas mediante caravanas y ruta de la legalidad para promocionar el juego legal.

GRAFICA

3. INDICADORES PROCESOS DE APOYO

Dentro del proceso de apoyo, existe un (1) indicador con medición trimestral, el cual es de suma importancia para la entidad, ya que orienta su análisis al cumplimiento de la misión y objetivos; los mismos permiten evaluar el cumplimiento de los ingresos de los gastos generados por la entidad durante este periodo.

3.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

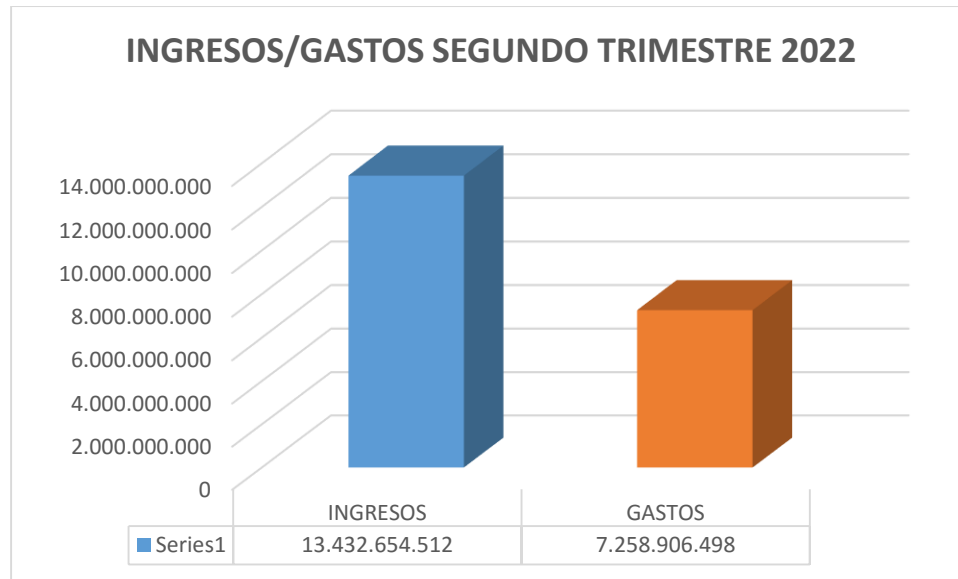
Gestión Financiera es un proceso que tiene un (1) indicador:

3.1.7 Verificación oportuna de ingresos y gastos. Indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es la verificación oportuna de los ingresos y gastos de la entidad, medición que debe ser igual o superior al 1% de la meta establecida; para el periodo del segundo trimestre de 2022, se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 6.173.748.014 (ingresos \$ 13.432.654.512/gastos \$ 7.258.906.498), los ingresos de la entidad superaron los gastos en un 54,04%; de tener en cuenta que el incremento de los ingresos para el periodo, se genera porque la entidad para el periodo evaluado realizo la incorporación inicial de bancos al presupuesto, al buen resultado de las ventas de la lotería e ingresos generados de acuerdo al giro normal del negocio.

La entidad refleja el manejo adecuado de los recursos respecto a los gastos totales en los que incurre en las actividades propias de la comercialización, para el periodo evaluado, los ingresos superaron los gastos producto de un buen comportamiento en el recaudo, acompañado de una administración adecuada de los recursos.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



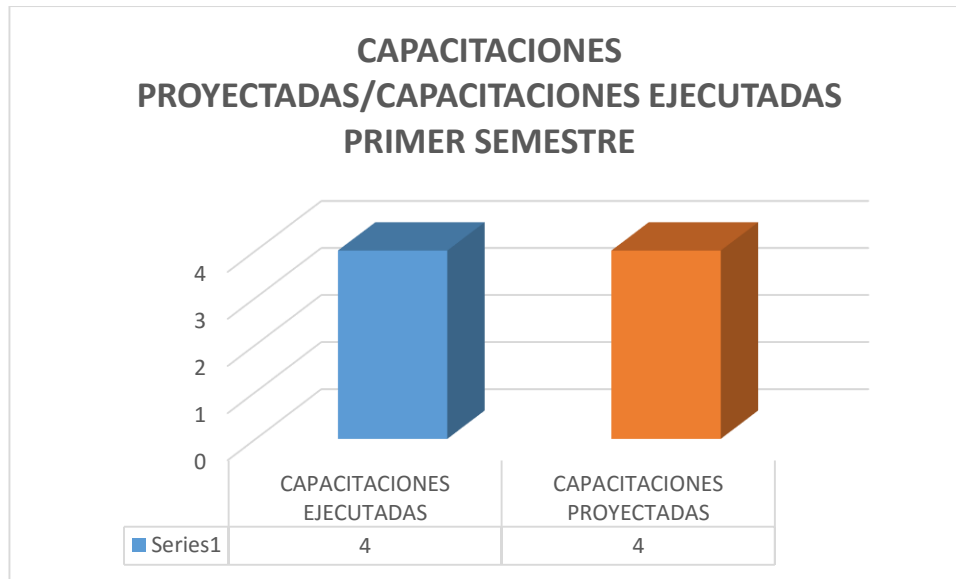
3.2 PROCESO GESTION HUMANA

Gestión Humana es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

3.2.8 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones, indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es determinar el cumplimiento del plan de capacitaciones de la entidad. La entidad orienta estas capacitaciones con el ánimo de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así mismo, fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de sus servicios, orientados al aumento en la efectividad de los procesos institucionales; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad para el periodo evaluado tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar cuatro (4) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, estas, se orientaron a sistema de información de Loterías, riesgos laborales, comunicación asertiva y trabajo en equipo.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



3.2.9 Medir la efectividad de las capacitaciones, indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es el de verificar el cumplimiento de la calidad de las capacitaciones, la entidad interesada en fortalecer los procesos de la entidad, busca mediante las capacitaciones mejorar el desempeño de las competencias laborales, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 75%, indicador que al 30 de junio cumplió en un 96,42%; para la medición del presente indicador, se utilizó el formato R-104 (evaluación de la capacitación), en donde el personal capacitado calificó la aplicación de los conocimientos adquiridos en las respectivas capacitaciones y cómo influyen en su vida laboral; la entidad tenía programadas 4 capacitaciones enfocadas para este indicador (sistema de información de Loterías, riesgos laborales, comunicación asertiva y trabajo en equipo), las cuales se cumplieron dentro de las fechas establecidas; el resultado surge de dividir la sumatoria del puntaje obtenido de la evaluación del asistente sobre el número de evaluaciones reportadas por 40 según la referencia de la evaluación según formato R-104 y luego se divide entre 100. $((1315/(35 \times 40)) \times 100)$.

Ver hoja de vida indicador.

3.3 PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS

A este proceso existen dos (2) indicadores a evaluar:

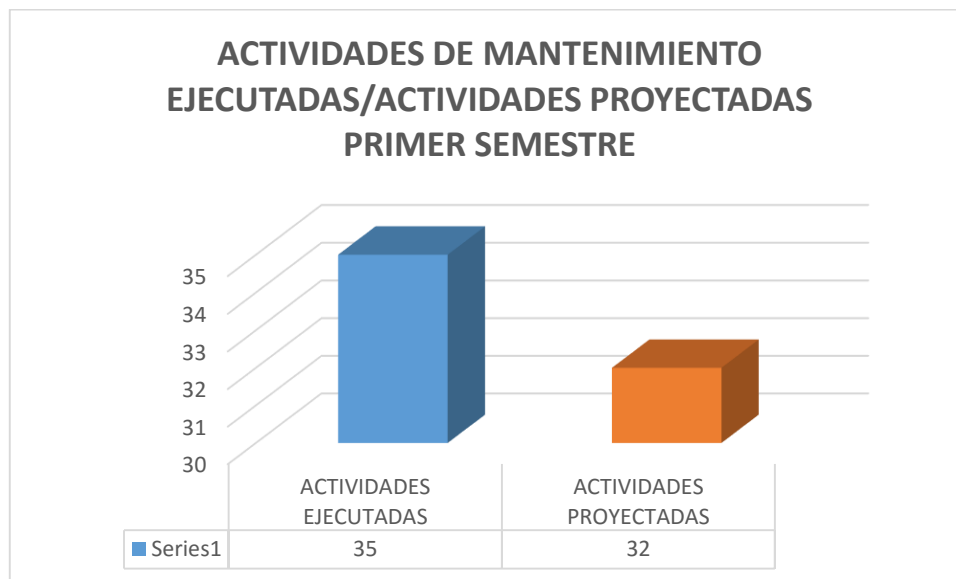
3.3.10 Determinar el cumplimiento de la matriz de mantenimiento, Indicador que se presenta de manera semestral.

Permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de mantenimiento, la lotería del Tolima con el fin de preservar las instalaciones locativas y parque automotor, describe en la matriz

una planificación de tareas de mantenimiento periódicas necesarias, que busquen facilitar un buen ambiente de trabajo en áreas adecuadas, limpias e higiénicas, contando a su vez con vehículos confiables para su operatividad, creando una cultura de preservación y cuidado de las instalaciones y vehículos como una actividad permanente y continua, la cual debe ser ajustada a un estricto control de gastos para racionalizar el uso de los ingresos correspondientes al servicio prestado; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, actividades que para el periodo evaluado tuvieron un cumplimiento del 100%; la entidad para el periodo evaluado proyectó 32 actividades de 64 que tiene programadas para el año, de los cuales se ejecutaron 35 para el primer semestre.

La entidad realizó durante el periodo evaluado, entre otras actividades, la de la reparación y mantenimiento del vehículo, pago de servicios públicos, administración de la copropiedad, contrato de combustible, revisión técnico mecánica y seguros entre otros, como ingrediente al sistema integrado de gestión de calidad implementado por la empresa.

De resaltar, que la entidad, tiene pendiente actividades para ejecutar por este concepto, las que ejecutaría en el transcurso del resto de año.



3.3.11 Determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones. Indicador que se presenta de manera anual, por lo tanto, su medición se llevara a cabo con corte al 31 de diciembre del año 2022.

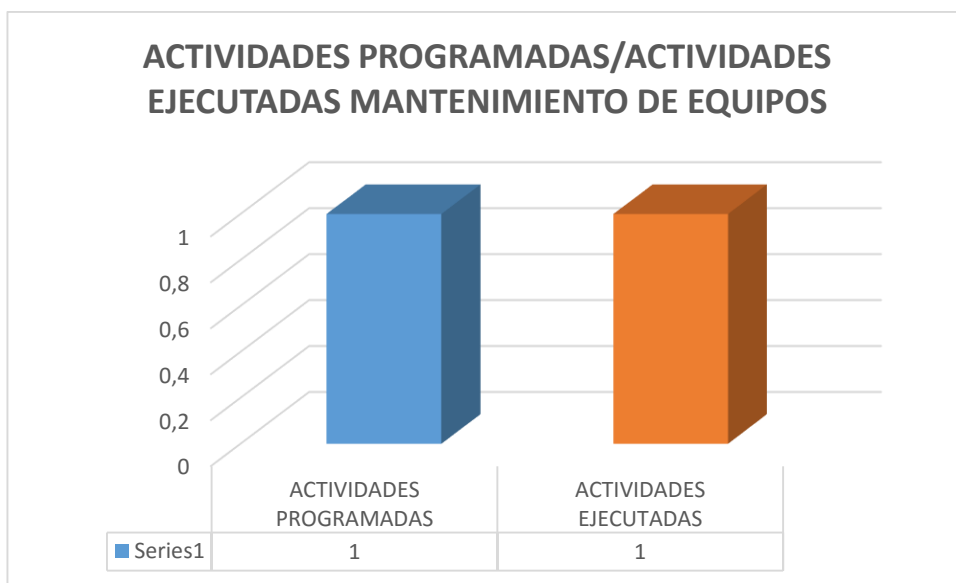
3.4 PROCESO GESTION INFORMATICA

Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

3.4.12 Mantener en óptimo estado de funcionamiento el Hardware y Software de la Lotería, Indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de mantenimiento, enfocado a conservar en óptimo estado de funcionamiento el hardware y software de la entidad, actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 85%, para el periodo evaluado, se tenía proyectada una (1) de las dos (2) que se tiene programadas en el año, actividades que se enfocaron dentro del plan de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de la entidad y mantenimiento preventivo de la UPS (sistema de alimentación ininterrumpida), las cuales se cumplieron, arrojando un resultado del 50%, en la hoja de vida del indicador se evidencian las actividades desarrolladas a cada equipo e impresora de la entidad.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



3.5 PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Gestión Control interno, es un proceso que tiene un (1) indicador:

3.5.13 Mejoramiento Continuo, Indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las acciones de mejora de los procesos de la entidad, con el fin de eliminar las no conformidades. La oficina de control interno no llevo a cabo

auditoria interna durante el periodo evaluado a los procesos, las auditorias están programadas para el segundo semestre del año.

CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 30 DE JUNIO DE 2022

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre II	
				Resultado	Observaciones
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
1.1	Cumplimiento de Indicadores de los procesos	Trimestral	>= 80%	99%	CUMPLE
1.2	Cumplimiento del plan de Acción	Semestral	>= 80%	99%	CUMPLE
2	PROCESOS MISIONALES				
2.1	Mercadeo y Publicidad				
2.1.3	Grado de satisfacción del producto en el cliente	Anual/con aplicación semestral	>=80%	100 %	CUMPLE
2.1.4	Tramite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	Semestral	>= 90%	100%	CUMPLE
2.2	Operación de Juegos				
2.2.5	Cumplimiento en aumento en ventas	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2.3	Control de Juegos				
2.3.6	Controlar el juego ilegal	Semestral	>=80%	100%	CUMPLE
3	PROCESOS DE APOYO				
3.1	Gestión Financiera				
3.1.7	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	Trimestral	>100%	100%	CUMPLE
3.2	Gestión Humana				
3.2.8	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.2.9	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Semestral	>=75%	96%	CUMPLE
3.3	Adquisición de Bienes y Servicios				
3.3.10	Cumplimiento de la matriz de mantenimiento	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.3.11	Cumplimiento plan anual de adquisiciones	Anual	>=85%	N/A	N/A
3.4	Gestión Informática				
3.4.12	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	Semestral	>=85%	100%	CUMPLE
3.5	Evaluación y seguimiento				
3.5.13	Acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las NC (4)	Semestral	>=70%	N/A	N/A

En la siguiente gráfica, se visualiza el cumplimiento de los indicadores



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el segundo trimestre de 2022, los trece (13) indicadores que miden la gestión de los procesos evaluados, 11 cumplieron sus proyecciones, generando con ello un valor que demuestra la eficacia, eficiencia y efectividad con que la entidad a través de los procesos viene cumpliendo con las metas y objetivos propuestos, conllevando a que la alta dirección tome directrices oportunas que se reflejan en la gestión institucional, los dos(2) procesos restantes, cumplimiento plan anual de adquisiciones con medición anual con corte al 31 de diciembre y evaluación y seguimiento que proyecta las auditorias para el segundo semestre, no fueron objeto de medición en este periodo.

El cumplimiento de los indicadores a los procesos de la entidad para el periodo evaluado, representan una medida gerencial que permite evaluar el desempeño de la organización frente a sus metas y objetivos, coadyuvando a que la gestión de la organización sea eficaz y eficiente.

RECOMENDACIONES

Seguir fortaleciendo las estrategias comerciales que ha implementado la alta dirección y que han permitido el incremento en la venta de la lotería y por ende el incremento de las transferencias a la salud del departamento.

Mantener dentro de las estrategias comerciales, los incentivos ofrecidos a los distribuidores, loteros y partes interesadas para motivarlos a que el incremento de la venta de la lotería no solo beneficia a los tolimenses, sino que ellos también son beneficiados con la buena gestión de su actividad.

La importancia y la efectividad de seguir fortaleciendo la página Web de la entidad como herramienta tecnológica el cual favorece a los clientes internos y externos de acceder de una forma ágil y oportuna a la información de los productos, y servicios, noticias, promociones, gestión administrativa, entre otros; generando a sus clientes un alto nivel de confianza del producto ofrecido.

Cordialmente,

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control interno