



GP-CER418680



SC-CER418692

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

INFORME DE INDICADORES CUARTO TRIMESTRE DE 2015

FERNANDO REYES MOSCOSO
Control interno

IBAGUE, ENERO 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 A INDICADORES CUARTO TRIMESTRE DE 2015

INDICADORES DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Direccionamiento estratégico cuenta con dos indicadores que miden de una parte el cumplimiento de los indicadores y el cumplimiento del Plan de Acción al término del periodo evaluado.

El cumplimiento de indicadores se cumplió en un 96%, llegando con la meta establecida del 80%, el resultado del indicador no fue del 100% por que el indicador que determina el cumplimiento del control del juego ilegal, que está basado en la ejecución presupuestal, presenta una ejecución del 63.98% siendo la meta >80%, es decir la ejecución de recursos en esta importante labor estuvo por debajo de lo esperado.

Cumplimiento de Plan de Acción: Como resultado de la aplicación de este indicador debo manifestar que control interno lo calculó con base en la informe del plan de acción el cual a criterio de esta oficina se cumplió en un 92%, con lo cual se supera la meta establecida en el indicador que debe ser > al 80%.

INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Existen ocho indicadores misionales distribuidos, tres en el proceso de MERCADEO Y PUBLICIDAD, que miden satisfacción del cliente cuya meta es del \geq al 80%, alcanzando un 81%, el cumplimiento de proyectos promocionales con una ejecución del 100%, superando la meta del 80% y un trámite de PQRs oportuno del 100%, cuyo indicador establece una meta superior al 90%.

Tres indicadores en el proceso misional de CONTROL DE JUEGOS, que cumplieron con lo establecidos en el indicador, así: Control de juego ilegal de chance, mide el cumplimiento de visitas programadas en un 100% en el segundo semestre frente a una meta del 80%, el indicador eficiencia en el control de juego ilegal está dada por el cumplimiento de la ejecución



GP-CER418680



SC-CER418692

pptal cuya meta está en >80% y su cumplimiento fue del 63.98%, es decir que no se cumplió el indicador y en consecuencia requiere su replanteamiento en el formato de acciones correctivas preventivas o de mejora. El indicador de cumplimiento de visitas al concesionario para control de juego ilegal de chance determina que las el cumplimiento de visitas programadas debe ser superior o mayor 80% y su ejecución se cumplió en un 100%.

El procesos misional OPERACIÓN DE JUEGOS, también presenta tres indicadores que son: Cumplimiento en ventas indicador trimestral que ha cumplido con las ventas de fracciones proyectadas o programadas cuya meta es del >90% y su ejecución se ubicó en el último trimestre de 2015 en el 119%. El indicador de plago oportuno del premio mayor su ranzón tiene una meta \geq a 1 es decir que el pago del premio mayo por parte de la lotería del Tolima no puede superar los días establecidos para su pago el cual en el cuarto trimestre se cumplió ubicándose en 0.63 de los días programados para el pago.

Como consecuencia de la aplicación de razones de los procesos misionales solo un indicador no cumplió con la meta establecida.

INDICADORES PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo que son según el mapa de procesos cinco (5) cuentan con un total de 13 indicadores que miden su gestión:

- El proceso de Gestión Humana posee cuatro (4) indicadores que son: Desarrollo del talento Humano que si bien cumplió la meta establecida superior al 80%, este proceso requiere que las capacitaciones tengan un respaldo económico presupuestal para que los funcionarios logren obtener una capacitación de calidad. El ausentismo laboral de la lotería es otro indicador que determina el grado de ausencia de los funcionarios, el mismo se ubica en un porcentaje de tan solo 0.56%, cumpliendo con la meta. Los planes y programas de bienestar de la lotería cuya meta de ejecución debe ser mayor al 60% presentan semestralmente una ejecución del 100%. Las competencias de y comportamiento del talento humano es un indicador que se da como resultado de la auditoria externa y que



GP-CER418680

SC-CER418692

- pretende medir las calidades y competencias del personal vinculado a la lotería de manera que el vinculado cuente con el perfil exigido, su nivel de aplicación es del 100%
- Gestión Financiera es un proceso que tiene dos indicadores, Cumplimiento expectativa de Ventas de Lotería el cual debe estar por encima del 90% de las proyecciones y su fuente es la ejecución PPTAL de ingresos, el resultado del último trimestre es del 116% (incremento anual). La eficiencia de la operatividad de la lotería del Tolima esta medida por el nivel de gastos inherentes al sorteo sobre el total de ingresos brutos, lo que da como resultado unos gastos operacionales de del 62% con relación al ingreso.
Al observar este indicador no se precisan las ventajas de tener esta información y no existe un parámetro de medición que oriente su utilidad en el Proceso de Gestión Financiera, o en su defecto se encuentra mal formulado.
 - El proceso de Gestión informática cuenta con dos indicadores los cuales pretenden el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo de la lotería del Tolima para evitar fallas y traumatismo especialmente el día de los sorteos, de acuerdo a la hoja de vida del indicador se cumplió el programa de mantenimiento de acuerdo a lo previsto en el semestre II de 2015 en un 100%. De otra parte el indicador de aseguramiento de la información institucional a 31 de diciembre de 2015, presenta un aseguramiento del 100% de la información.
 - Control interno cuenta con dos indicadores, el primero tiene que ver con el cumplimiento de la programación de auditorías para lo cual el plan de auditorías se cumplió en un 100%. Con motivo de la auditoria externa para certificación del sistema, el mismo se ejecutó para todos los procesos con el objeto de evidenciar la implementación del Sistema Integrado De Gestión. El segundo indicador tiene que ver con las acciones de mejora realizadas al sistema de gestión de calidad, en el segundo semestre de 2015, para lo cual y como resultado de las auditorias se plantearon 24 acciones correctivas de las cuales se llevaron a cabo 22 y se habían programado 9 acciones de mejora es decir que el indicador superó el 100% de las programadas.
 - En el proceso de ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS, se tienen dos razones dos propias del proceso como son: Contratos ejecutados para determinar si los contratos celebrados fueron ejecutados en su totalidad, que para el caso su ejecución según el indicador es del 100%. El otro indicador determina el cumplimiento de las obligaciones del contratista, para lo cual se acude a la supervisión de los contratos pues cada contrato debe ser supervisado,



GP-CER418680

SC-CER418692

indicador que de acuerdo a la ficha diligenciada nos da que se cumplió en un 100% las obligaciones de los contratistas.

Este proceso 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 18 procesos judiciales los cuales vienen siendo monitoreados y atendidos en un 100%.

Se anexa consolidado de indicadores a 31 de diciembre de 2015



GP-CER418680

SC-CER418692

LOTERIA DEL TOLIMA											
RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO AÑO 2015											
No.	PROCESO	FRECUENCIA	Meta	Trimestre I		Trimestre II		Trimestre III		Trimestre IV	
				Resultado	Observa.	Resultado	Observa.	Resultado	Observa.	Resultado	Observa.
1	DIRECCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD										
1.1	Cumplimiento de indicadores	TRIMESTRAL	>= 80%	83%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	96%	CUMPLE
1.2	Cumplimiento de planes de acción	SEMESTRAL	>= 80%	NA	NA	87%	CUMPLE	NA	NA	92%	CUMPLE
2	CONTROL DE JUEGOS										
2.3	Control juego ilegal de chance	SEMESTRAL	>=80%	NA	NA	100%	CUMPLE	NA	NA	100%	CUMPLE
2.4	Plan de trabajo control juego ilegal -Eficiencia en el control de juegos	SEMESTRAL	>=80%	NUEVO	NUEVO	NUEVO	NUEVO	NA	NA	63.98%	NO CUMPLE
2.5	Cumplimiento visitas concesionario - Controlar el juego ilegal de chance	SEMESTRAL	>=80%	NUEVO	NUEVO	NUEVO	NUEVO	NA	NA	100%	CUMPLE
3	MERCADEO Y PUBLICIDAD										
3.6	Grado de satisfaccion del cliente	ANUAL/ con aplicación semestral	>=80%	NA	NA	91%	CUMPLE	NA	NA	81%	CUMPLE
3.7	Cumplimiento de proyectos promocionales	ANUAL	>=80%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	CUMPLE
3.8	Tramite PetIciones Quejas y Reclamos (PQR)	SEMESTRAL	>= 90%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE
4	OPERACIÓN DE JUEGOS										
4.9	Cumplimiento en ventas	TRIMESTRAL	>=90%	109.00%	CUMPLE	119%	CUMPLE	117%	CUMPLE	119%	CUMPLE
4.10	Pago de premios mayor	TRIMESTRAL	<=1	0.27	CUMPLE	0.50	CUMPLE	0.13	CUMPLE	0.63	CUMPLE
4.11	Incrementar las transferencias respecto a la vigencia anterior	ANUAL	>=1%	NUEVO	NUEVO	NUEVO	NUEVO	NA	NA	12%	CUMPLE
5	GESTIÓN FINANCIERA										
5.12	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	TRIMESTRAL	>=90%	NA	NA	113%	CUMPLE	115%	CUMPLE	116%	CUMPLE
5.13	Eficiencia de la operatividad de la Lotería del Tolima	SEMESTRAL	<=80%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	62%	CUMPLE
6	GESTIÓN HUMANA										
6.14	Desarrollo o Formacion del talento humano	SEMESTRAL	>=80	NA	NA	100.0%	CUMPLE	NA	NA	100%	CUMPLE
6.15	Ausentismo laboral	SEMESTRAL	<=5%	NA	NA	9%	CUMPLE	NA	NA	0.56%	CUMPLE
6.16	Planes y programas de bienestar	SEMESTRAL	>=60%	NA	NA	100%	CUMPLE	NA	NA	100%	CUMPLE
6.17	Competencias y comportamiento del talento humano	SEMESTRAL	>=60%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	CUMPLE
7	GESTION INFORMATICA										
7.18	Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	SEMESTRAL	1	NA	NA	1	CUMPLE	NA	NA	100%	CUMPLE
7.19	Aseguramiento de la información institucional	MENSUAL/ TRIMESTRALES	100%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE

Telefono.2631883 Conmutador -2611023 EXT 200-203 - Ibagué Tolima

www.loteriadeltolima.com

“SOLUCIONES QUE TRANSFORMAN”



GP-CER418680

SC-CER418692

8	CONTROL INTERNO										
8.20	Cumplimiento programación de auditorias internas	SEMESTRAL	90%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	CUMPLE
8.21	Acciones de Mejora	SEMESTRAL	>=90%	NA	NA	355%	CUMPLE	NA	NA	266%	CUMPLE
9	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS										
9.22	Contratos ejecutados	ANUAL	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	CUMPLE
9.23	Indicador de demandas atendidas	TRIMESTRAL	100%	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE	100%	CUMPLE
9.24	cumplimiento de las obligaciones del contrato	SEMESTRAL	>=90%	NA	NA	100%	CUMPLE	NA	NA	100%	CUMPLE
<p>Nota: El proceso Gestion Finciera presneto un cambio en indicador</p> <p>Ausentismo laboral pasa del 25% al 5%</p> <p>Grado de satisfaccion del cliente PASA DEL 60% AL 80%</p> <p>Los procesos judiciales SON 18</p> <p>Contratos celebrados 63 segundo semestre</p> <p>Total contratos celebrados año 105</p> <p>Durante el segundo semestre las acciones de mejora correspondieron a resultados de auditoria</p> <p>24 acciones correctivas</p>											

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

RECOMENDACIONES

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 datos de los 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 establecido 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 aceptable o insatisfactorio, pueda usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora. Con el fin de implementar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora es necesario que los procesos apliquen su respectivo plan de mejoramiento por procesos - acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora establecido en el SIG. Estas acciones de mejora adelantadas deben ser socializadas en cada una de las dependencias responsables del proceso, los documentos soportes deben estar disponibles para efectos de auditoría.



GP-CER418680



SC-CER418692

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”