

**LOTERIA DEL TOLIMA – EICE**

**INFORME DE INDICADORES  
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**

**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Control interno

**Ibagué, Julio de 2020**

## **INFORME DE INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020**

### **1. INDICADORES DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Dentro del proceso Estratégico, existen dos (2) indicadores que permiten evaluar el comportamiento de los indicadores de los procesos de la entidad reportados en la matriz. Para el primer semestre de 2020, de los 10 indicadores, tienen 3 vencimiento trimestral, 7 vencimiento semestral.

De los 3 indicadores con medición trimestral, uno (1) no cumplió la meta establecida (Cumplimiento en aumento en ventas), que obtuvo un índice del 72%, el indicador con medición semestral, uno (1) no cumplió la meta establecida ( Grado de satisfacción del producto en el cliente ), que obtuvo un índice del 72,49%, uno (1) que corresponde al proceso de Control Interno no aplico, ya que la meta quedo programada para el segundo semestre, cinco (5) de los indicadores que se relacionan, si cumplieron con la meta establecida en la matriz.

**1.1 Cumplimiento de metas propuestas por proceso,** 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 de mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que se obtuvo un 92%.

**1.2 Cumplimiento de los indicadores del plan de acción,** Mide el cumplimiento de los indicadores del plan de acción de la lotería par el primer semestre 2020, este indicador tiene una medición de mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que se obtuvo un 82%.

### **INDICADORES PROCESOS MISIONALES**

Dentro de los procesos misionales, existen tres (3) procesos.

### **2. PROCESO DE MERCADEO Y PUBLICIDAD**

En este proceso, existen dos (2) indicadores:

**2.3 Establecer el grado de Satisfacción del producto en el cliente,** es un indicador que se presenta semestralmente.

Mide el Cumplimiento la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, de las encuestas aplicadas a vendedores, distribuidores y compradores, de acuerdo a las mismas fueron positivas, con un grado de satisfacción del 72,49%, frente a respuestas negativas que ascendió al 27,5%.

**2.4 Trámite de PQRs,** es un indicador que se presenta semestralmente.

El objetivo de este indicador, es el de determinar el grado de oportunidad de la respuesta de

la Entidad frente al cliente que ha elevado una petición, queja, o reclamo; buscando que la misma logre la satisfacción del quejoso. Medición que debe ser superior al 90% según la meta establecida en los indicadores; para el periodo enero a junio de 2020, se alcanzó la meta del 100%, ya que durante el semestre se recibieron 92 PQR y en su totalidad fueron tramitadas.

La empresa cuenta con un grado de respuesta satisfactorio, en donde se da trámite a toda aquella solicitud, queja o reclamo interpuesta por el cliente externo, utilizando el correo electrónico institucional. En un 50% la respuesta fue inmediata, en un día el 17%, en dos días el 13%, en tres días el 4%, en cuatro días el 5%, en 5 días o más el 10%.

Los sorteos aplazados por el tema del COVID-19, fue el tema primordial de las peticiones elevadas por los clientes externos durante el periodo.

### 3. PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

En este proceso existen dos (2) indicadores:

#### 3.5 Cumplimiento en las proyecciones de ventas, 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 a la salud, teniendo en cuenta, para el caso, la proyección de ventas para la vigencia 2020 durante el segundo trimestre, el cual arrojó un desempeño negativo del 72,6%, cuando su meta está establecida en un porcentaje mayor o igual al 90% de las ventas de fracciones, porcentaje que para el mes de abril fue de 0%, mayo 26,43% y junio 55,09%; en la historia de la Lotería del Tolima, no se había suspendido ningún sorteo programado, para el mes de abril se suspendieron los cuatro (4) sorteos, en mayo se suspendieron dos (2) sorteos, los cuales afectaron considerablemente el presupuesto de ingresos de la entidad, arrojando un cumplimiento del 72,6% por debajo de lo proyectado, debido a las medidas adoptadas por el gobierno Nacional, Departamental y Municipal frente al manejo de la pandemia del COVID.19, que generaron el cierre de los sectores económicos, incluyendo el de juego de suerte y azar. Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado.

Meses	Proyección 2020 (VR. Bruto)	Ejecutado 2020 (VR. bruto)	Porcentaje de cumplimiento
Abril	\$ 1.521.120.000	\$ 0	0%
Mayo	\$ 1.458.276.000	\$ 385.419.000	-26,43%
Junio	\$ 1.712.868.000	\$ 943.629.000	-55,09%
Total Trimestre	\$ 4.692.264.000	\$ 1.329.048.000	-72,6%

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

## INDICADORES PROCESOS DE APOYO

### 4. PROCESO GESTION FINANCIERA

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

#### 4.6 Medir la eficiencia en el cumplimiento de los procesos misionales.

El objetivo de este indicador, es la verificación oportuna de los ingresos y gastos de la entidad, medición que debe ser superior al 1% según la meta establecida en los indicadores; para el periodo del primer semestre de 2020, se puede establecer que los ingresos por la venta de la lotería fueron superiores al gasto en que incurrió la entidad durante el periodo, meta que se cumpliera en un 1,13%, para lograr el punto de equilibrio de esta medición, el resultado debe de arrojar una medición del 1%.

### 5. PROCESO GESTION HUMANA

En este proceso existen cuatro (4) indicadores:

**5.7 Medir el Desarrollo del Talento Humano**, es un indicador que se presenta semestralmente.

La intención de este indicador, es la de evaluar la efectividad de las capacitaciones que la entidad ha programado con las entidades externas, buscando aumentar la efectividad de los procesos a través de la innovación del talento humano, conllevando a que el personal se actualice permanentemente para el desarrollo y motivación de los mismos, como parte fundamental de la organización, esto con la finalidad de elevar tanto la competitividad y el talento de la empresa; entidades como el SENA, la ESAP, las Cajas de Compensación Familiar, las ARL, entre otras, son de importancia para este propósito.

El indicador está establecido en superar el 90% de las capacitaciones ejecutadas, frente a las programadas durante el periodo enero a junio de 2020. La entidad programo dos (2) capacitaciones para el periodo, cumpliendo con las mismas, indicador que se cumpliera en un 100%. Se evidencia en los soportes expuestos, en donde se realizó una capacitación con ARL-positiva-prevención COVID-19 y la otra capacitación SIPOST-472.

### 6. PROCESO DE GESTION INFORMATICA

Este proceso, cuenta con un (1) indicador:

**6.8 Programa de mantenimiento**, es un indicador que se presenta semestralmente.

Es un indicador que evalúa el óptimo estado de funcionamiento del Hardware y Software de la Lotería del Tolima, al 30 de junio del corrido año, la oficina de sistemas de la entidad llevo a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo (computadoras e impresoras), efectuándosele limpieza general, eliminación de archivos temporales y virus

respectivos. Este indicador tiene una meta de cumplimiento del 100% para el semestre, el cual se cumplió a cabalidad.

### 7. PROCESO DE CONTROL INTERNO

Este proceso, cuenta con un (1) indicador:

**7.9 Acciones de mejora realizadas al sistema de gestión de calidad**, es un indicador que se presenta semestralmente.

Este indicador permite tomar acciones para mejorar los procesos y eliminar las no conformidades resultantes de las Auditorías realizadas en el transcurso del periodo inmediatamente anterior buscando evaluar la eficacia del sistema de gestión de la entidad; este indicador tiene como meta un cumplimiento mayor o igual al 90% de las acciones de mejora para el semestre, meta que no se logró ya que no hubo planes de mejora por ausencia de auditorías.

### 8. PROCESO ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Este proceso cuenta con un (1) indicador:

**8.10 Determinar el cumplimiento de la matriz de mantenimiento**, es un indicador que se presenta semestralmente.

Este indicador permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de mantenimiento preventivo, Este indicador debe de ser superior o igual al 90% de la medición; para el caso, se cumplió en un 100%, ya que se evaluaron los funcionarios vinculados. Indicador que se cumplió.

## Consolidado de indicadores a 30 de junio de 2020 PRIMER SEMESTRE

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre II	
				Resultado	Observaciones
1	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD</b>				
1.1	Cumplimiento de Indicadores	Trimestral/semestral	>= 80%	92%	CUMPLE
1.2	Cumplimiento de planes de Acción	Semestral	>= 80%	NA	NA
	<b>PROCESOS MISIONALES</b>				
2	<b>Mercadeo y Publicidad</b>				
2.3.	Grado de satisfacción del producto en el cliente	Anual/con aplicación semestral	>=80%	72,49	NO CUMPLE
2.4	Tramite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	Semestral	>= 90%	100%	CUMPLE

3	<b>Operación de Juegos</b>				
3.5	Cumplimiento en aumento en ventas	Trimestral	>=90%	72%	NO CUMPLE
<b>PROCESOS DE APOYO</b>					
4	<b>Gestión Financiera</b>				
4.6	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	Trimestral	>1	1.13%(100%)	CUMPLE
5	<b>Gestión Humana</b>				
5.7	Eficacia de la formación a través de las capacitaciones	Semestral	>=80	100%	CUMPLE
6	<b>Gestión Informática</b>				
6.8	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	Semestral	100%	133%(100%)	CUMPLE
7	<b>Control Interno</b>				
7.9	Acciones de Mejora	Semestral	>=90%	NA	NA
8	<b>Adquisición de Bienes y Servicios</b>				
8.10	Cumplimiento de la matriz de mantenimiento	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE

### RECOMENDACIONES

- En cuanto a la calidad de las matrices, se cuenta con mejor información que contribuye a la mejor toma de decisiones y a tener un mejor seguimiento de los objetivos planteados en cada una de las áreas de la entidad.
- Existe una mejor identificación de los bienes y de los servicios que se ofrecen al cliente para su satisfacción.
- Continuar con el proceso de consolidación de las matrices que han tenido avances significativos y detectar las oportunidades de mejora en las mismas.
- Fortalecer las campañas de mercadeo de la lotería, para incrementar las ventas en estos tiempos de crisis.