

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

INFORME DE INDICADORES CUARTO TRIMESTRE DE 2020

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Control interno
Ibagué, enero de 2021

1. INDICADORES PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Dentro del proceso Direcciónamiento 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 (octubre-diciembre del año 2020), 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 92,12% de la meta propuesta; este resultado surge de la sumatoria del resultado porcentual de los dos 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 segundo semestre 2020, este indicador tiene una medición de mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que se obtuvo un 87%, la lotería del Tolima dando cumplimiento a su plan de acción 2020, oriento sus acciones para que las transferencias al sector Salud del Departamento se incrementaran.

2. INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Dentro de los procesos misionales, existen con 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 96,7% la unidad operativa y comercial de la Lotería, realizo 30 encuestas a los distribuidores con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado por la entidad, encuesta que apuntó al premio, mezcla de la billetera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de PQRS, entrega oportuna de billetera y de los volantes de resultados del juego; un 3,3% de los encuestados evidenciaron que los distribuidores y los loteros no se encuentran satisfechos con los incentivos ofrecidos por la Lotería, mostrando además inconformismos por el plan de premios, la mezcla de la billetera, y entrega oportuna de billetera.

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 segundo semestre de 2020, la Lotería del Tolima recepcionó por los canales disponibles 122 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%; de las 122 solicitudes recibidas, 68 fueron respondidas inmediatamente, 21 dentro del día siguiente, 5 a los dos días, 9 dentro de los tres días, 2 a los 4 días y 17 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.



2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

2.2.5 Cumplimiento en las proyecciones de ventas del producto Lotería, indicador que

se presenta de manera trimestral.

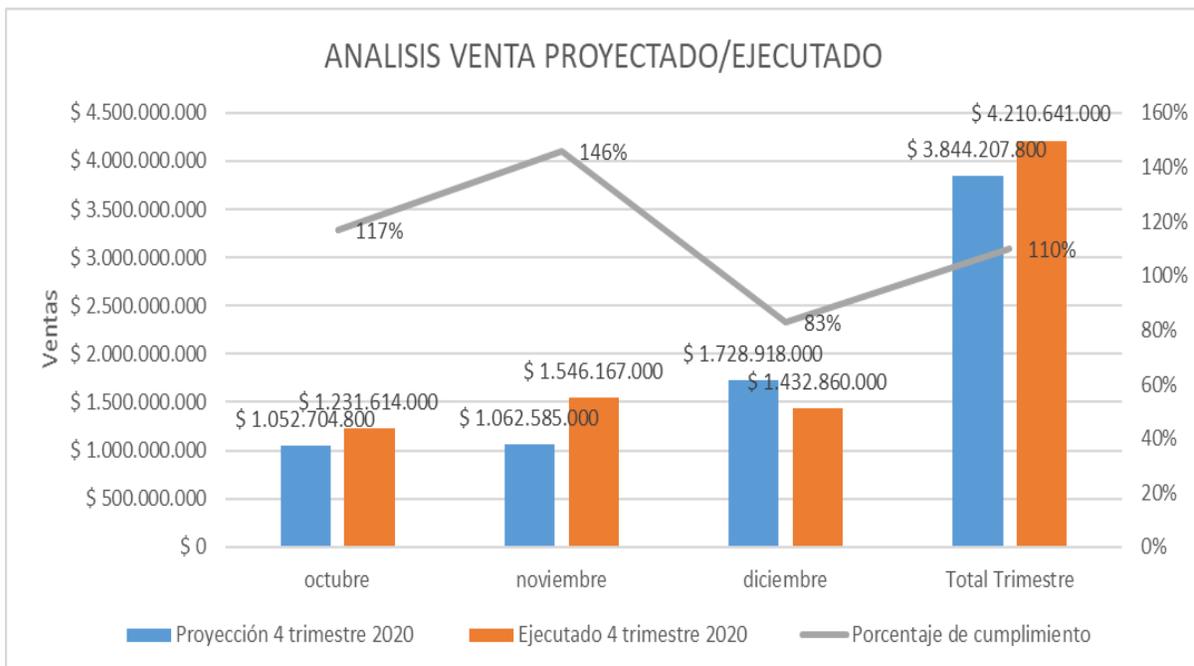
Mide el Cumplimiento de las proyecciones de venta aprobadas por la Lotería, reflejando el crecimiento de las ventas de los distribuidores y aumento de las transferencias a la salud, teniendo en cuenta, para el caso, la proyección de ventas para la vigencia 2020 durante el cuarto trimestre, el cual arrojo un desempeño positivo del 10% por encima de la meta proyectada que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 366.433.200 de lo proyectado frente a lo ejecutado en las ventas de fracciones de lotería; las estrategias comerciales impuestas por la alta dirección para el incremento en las ventas enfocadas a motivar a los apostadores e incentivar a los vendedores con atractivos premios y recompensas, permitieron aumentar las ventas para el periodo evaluado, incrementando las transferencias a la salud de los tolimenses.

Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 4 trimestre 2020	Ejecutado 4 trimestre 2020	Porcentaje de cumplimiento
octubre	\$ 1.052.704.800	\$ 1.231.614.000	117 %
noviembre	\$ 1.062.585.000	\$ 1.546.167.000	146%
diciembre	\$ 1.728.918.000	\$ 1.432.860.000	83%
Total Trimestre	\$ 3.844.207.800	\$ 4.210.641.000	110%

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:

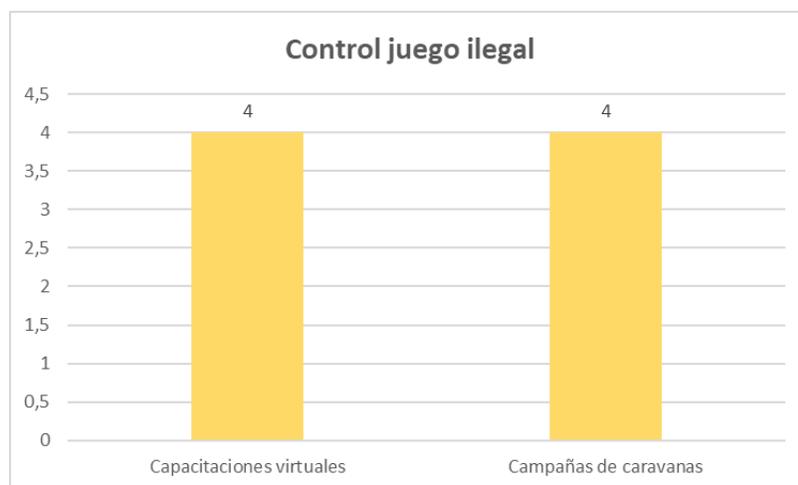


2.3 PROCESO CONTROL DE JUEGOS

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 31 de diciembre, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%, respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 80%, la entidad realizó cuatro (4) capacitaciones virtuales a los 47 municipios del Departamento, dividiéndose en zona centro, zona norte, estas capacitaciones fueron dirigidas a los alcaldes, secretarios de gobierno, personeros, e inspectores de policía, además, se llevó a cabo una capacitación al interior de la entidad para los colaboradores, contando con la exposición de Coljuegos, Seapto, Fedelco y la Lotería del Tolima. Además, se realizaron cuatro (4) campañas de caravanas para promover la legalidad del Lotería y el chance, tres (3) en la ciudad de Ibagué, y una (1) en el Municipio de Fresno, buscando concientizar al apostador de la importancia de jugar legalmente y el beneficio que trae para la salud del departamento la legalidad de la apuesta.

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



3. INDICADORES PROCESOS DE APOYO

3.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

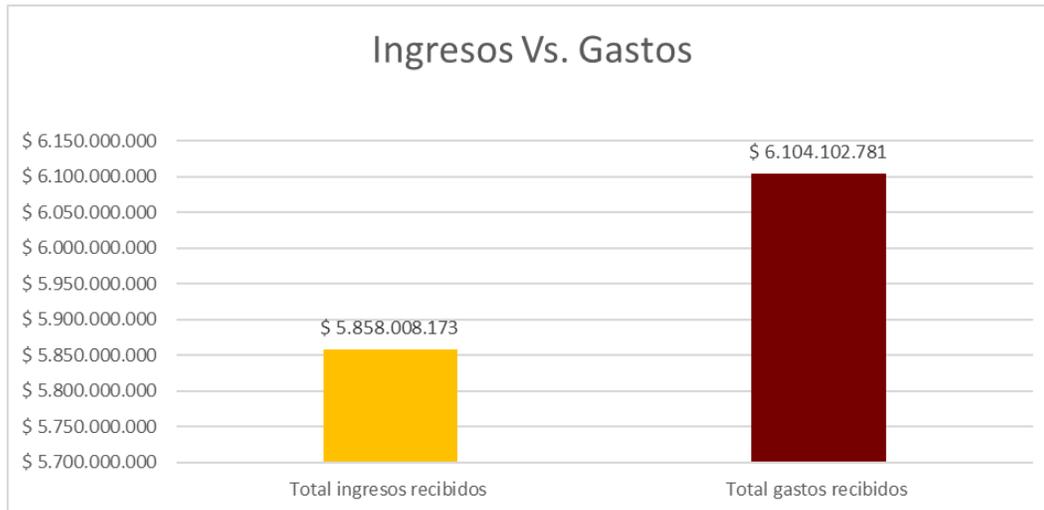
Gestión Financiera es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

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 en los indicadores; para el periodo del cuarto trimestre de 2020, se puede establecer, que los

ingresos por la venta de la lotería fueron inferiores a los gastos incurridos por la entidad en un 96% (gastos \$ 6.104.102.781/ ingresos \$ 5.858.008.173), el pago del premio mayor de la lotería, afecto considerablemente el rubro de gastos, a pesar de ese impacto negativo, la entidad cerro la vigencia con un balance a favor de \$ 737.874.950 de los ingresos frente a los gastos.

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



3.1.8 Cumplimiento normativo legal vigente, Indicador que se mide de manera trimestral, a pesar que hay informes que se deben de presentar de forma mensual

El objetivo de este indicador, es Determinar el cumplimiento del total de la aplicación normativa legal vigente, la entidad dentro del curso normal de su actividad, debe de cumplir con diferentes compromisos normativos como la presentación de informes de Ley, informes tributarios, entre otros, el incumplimiento de los mismos acarrea sanciones disciplinarias y económicas a la entidad; por ser un indicador de estricto cumplimiento, su medición tiene que ser del 100%. El área financiera cumplió dentro de los términos establecidos por las entidades de control, como la DIAN, CONTRALORIA DEPARTAMENTAL Y NACIONAL, CONTADURIA GENERAL Y SUPERSALUD, los informes requeridos.

3.2 PROCESO GESTION HUMANA

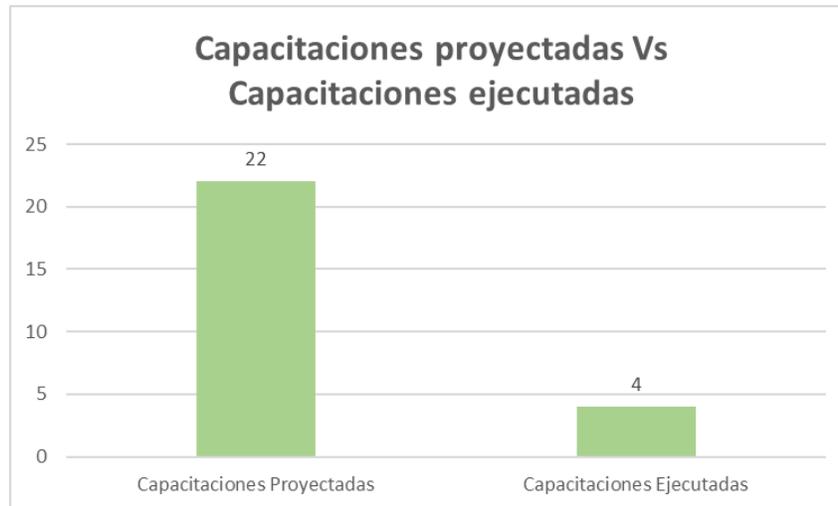
Gestión Humana es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

3.2.9 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 veinte dos (22) actividades, de las cuales se cumplieron cuatro (4), estas, se orientaron a la celebración del servidor público, indicadores de gestión, celebración del día del amor y la amistad y prevención del Covid-19, de tal manera la entidad cumplió en un 18,18% de esta actividad, las actividades pendientes por realizar, se afectaron por el confinamiento decretado por el Gobierno Nacional, Departamental y Municipal a raíz del Covid-19.

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



3.2.10 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, es un indicador que al 31 de diciembre cumplió con un 99,5%, 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 2 capacitaciones, las cuales se cumplieron dentro de las fechas establecidas. Ver hoja de vida indicador.

3.3 PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS

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

3.3.11 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

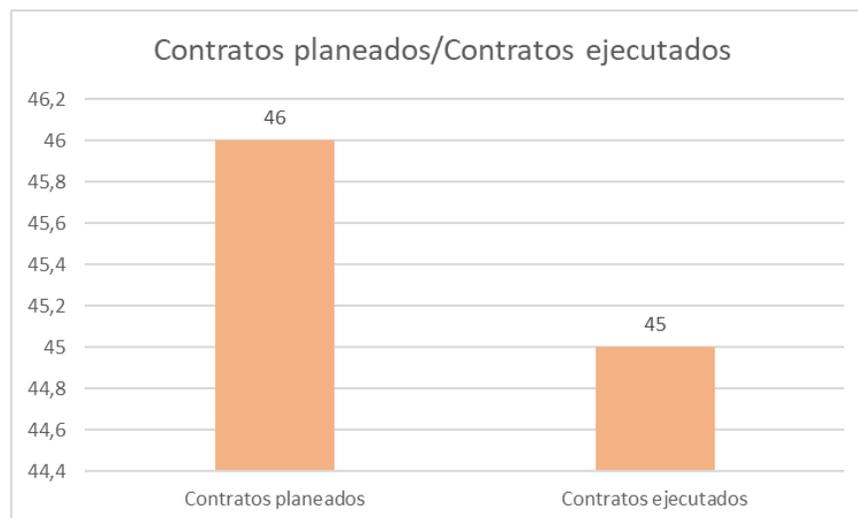
adecuadas, limpias e higiénicas, contando a su vez con vehículos confiables para su operatividad, creando una cultura de preservación y cuidado de las instalaciones y vehículos como una actividad permanente y continua, la cual debe ser ajustada a un estricto control de gastos para racionalizar el uso 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 98%; el presupuesto destinado para desarrollar estas actividades ascendieron a \$ 57.963.573 respecto al presupuesto de las actividades que estaban planificadas que ascendían a \$ 59.093.896.

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

3.3.12 Determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones. Indicador que se presenta de manera semestral.

Determina el cumplimiento del plan anual de adquisiciones para la vigencia; la entidad interesada en el buen cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas, elabora el plan anual de adquisiciones que será un insumo determinante para identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios; y diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia de los procesos. Es un indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 85%; actividades que, para el periodo evaluado, cumplió con un 97%, ya que de los 46 contratos planeados por la entidad, se ejecutaron 45; la buena planificación de la entidad en el proceso de la compra de bienes y servicios para su normal funcionamiento, permitieron una eficiencia en el proceso de contratación; dentro de los contratos más significativos se encuentran los de prestación de servicios profesionales, adquisición de material promocional y publicitario.

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



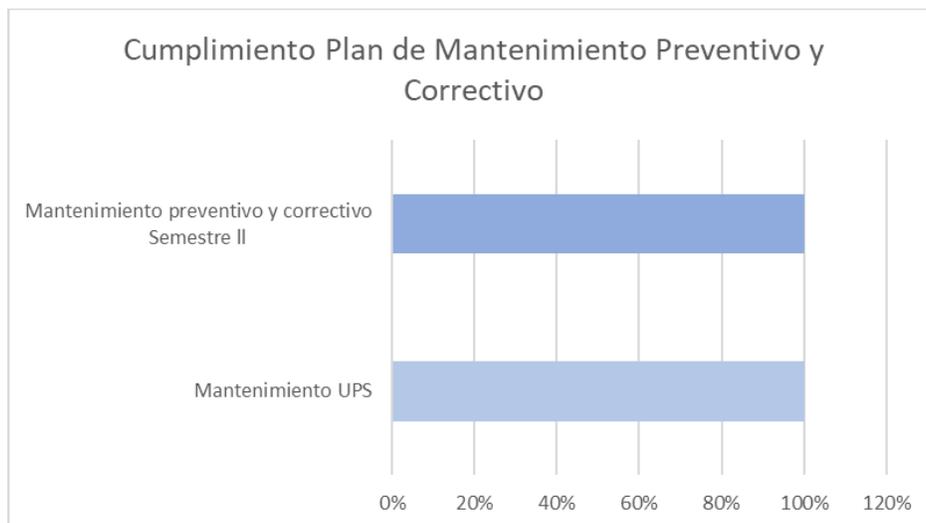
3.4 PROCESO GESTION INFORMATICA

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

3.4.13 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 tenían proyectadas dos (2) actividades 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 100%, 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 GESTION CONTROL INTERNO

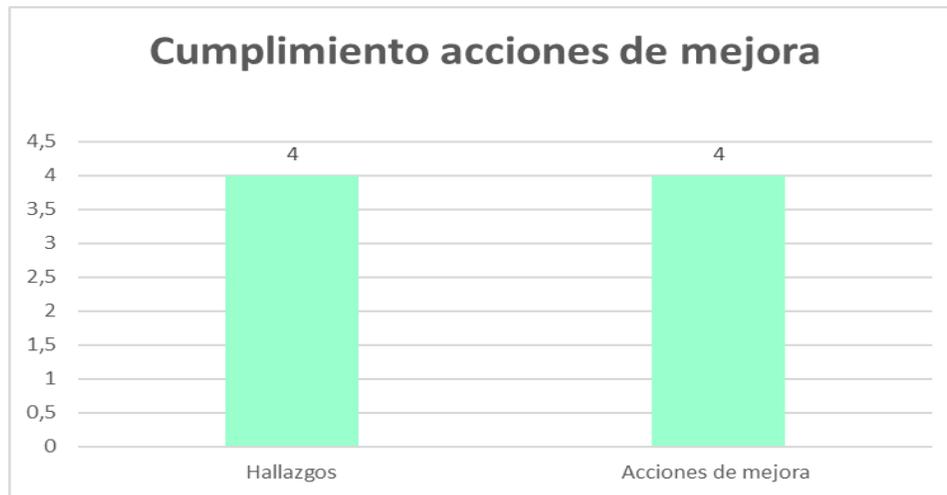
Gestión Control interno, es un proceso que tiene un (1) indicador:

3.5.14 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 llevo a cabo auditoria interna durante el periodo evaluado a los procesos, en el cual se detectaron cuatro (4) hallazgos, de los cuales los líderes de los procesos ejecutaron acciones de mejora que permitieron la optimización de los mismos, las no conformidades

detectadas apuntaron al incumplimiento de la norma, para lo cual se tomaron acciones correctivas conducentes a eliminar las causas de las no conformidades cuyo fin fue el de optimizar el desempeño de los procesos, asegurando su oportunidad y pertinencia. Es un indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 70%, actividad que se cumpliera en un 100%, ya que las acciones de mejora para los hallazgos detectados fueron oportunos y eficaces.

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



CONSOLIDADO DE INDICADORES A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre III	
				Resultado	Observaciones
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD				
1.1	Cumplimiento de Indicadores de los procesos	Trimestral	>= 80%	92,12%	CUMPLE
1.2	Cumplimiento del plan de Acción	Semestral	>= 80%	87%	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%	96,7%	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
	PROCESOS DE APOYO				
3.1	Gestión Financiera				
3.1.7	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	Trimestral	>100%	96%	NO CUMPLE

3.1.8	Cumplimiento normativo	Trimestral	100%	100%	CUMPLE
3.2	Gestión Humana				
3.2.9	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Semestral	>=90%	18,18%	NO CUMPLE
3.2.10	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Semestral	>=75%	99,5%	CUMPLE
3.3	Adquisición de Bienes y Servicios				
3.3.11	Cumplimiento de la matriz de mantenimiento	Semestral	>=90%	98%	CUMPLE
3.3.12	Cumplimiento plan anual de adquisiciones	Semestral	>=85%	97%	CUMPLE
3.4	Gestión Informática				
3.4.13	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	Semestral	>=85%	100%	CUMPLE
3.5	Control Interno				
3.5.14	Acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las NC (4)	Semestral	>=70%	100%	CUMPLE

CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cuarto trimestre de 2020, de los catorce (14) indicadores que miden la gestión de los procesos evaluados, doce (12) de ellos tuvieron un comportamiento positivo, por encima de las metas proyectadas; dos (2) de ellos no cumplieron con el porcentaje establecido en la meta; uno (1) ligado al proceso de Gestión financiera (cumplimiento expectativo de ventas de lotería), en el cual se tenía una meta proyectada del 100%, que los ingresos fueran mayores a los gastos totales incurridos por la entidad por este periodo, su cumplimiento fue del 96%, el pago del premio mayor de la lotería tuvo un impacto considerable en los gastos de la empresa.

El otro indicador que no cumplió y está ligado al proceso de gestión humana (eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones) y que tenía una meta proyectada de cumplimiento por encima del 90%, obtuvo un resultado del 18,18%, muy por debajo de lo planeado, la pandemia del Covid-19 afectaron considerablemente el cumplimiento al plan anual de capacitaciones de bienestar social de la entidad.

RECOMENDACIONES

Se hace necesario que la entidad que está enfocada al tema de la calidad en sus procesos, y que apuntan a satisfacer las necesidades de los clientes, direccionen los esfuerzos al cumplimiento del plan de capacitaciones, como un herramienta para la formación, adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades y conductas para el desempeño de las actividades del empleado; actividad que se debe hacer de manera dinámica teniendo en cuenta no solamente cambios tecnológicos, de conocimientos, habilidades, sino también actitudinales.

De importancia que los líderes de los procesos estén concientizados de la calidad que son los indicadores como herramienta de valoración sobre la gestión desarrollada, permitiendo tomar las acciones de mejora si fuera del caso, de forma oportuna orientados al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Cordialmente,

Original Firmado
Freddy Mauricio Bastidas Ortiz
Jefe Control interno