



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

PRESENTACIÓN

La Lotería del Quindío es una Empresa Industrial y Comercial del Estado creada mediante Decreto 064 de 1966 y transformada por la Ordenanza 009 de 1995, con autonomía administrativa, patrimonio propio y personería jurídica.

Nuestro Objeto Social se basa en la administración y explotación de lotería y los demás juegos de suerte y azar, rentas que de conformidad con lo que dispone la Constitución Nacional, estarán destinadas exclusivamente a los servicios de salud.

Es así como dentro del Plan de Desarrollo Institucional 2012 -2015 nos propusimos incrementar las transferencias efectivas al sector salud y cumplir con la meta cuatrienal de 25.000 millones de pesos, meta que se cumplió con gran satisfacción dado que a diciembre de 2015 transferimos la suma de 32.900 millones aproximadamente.

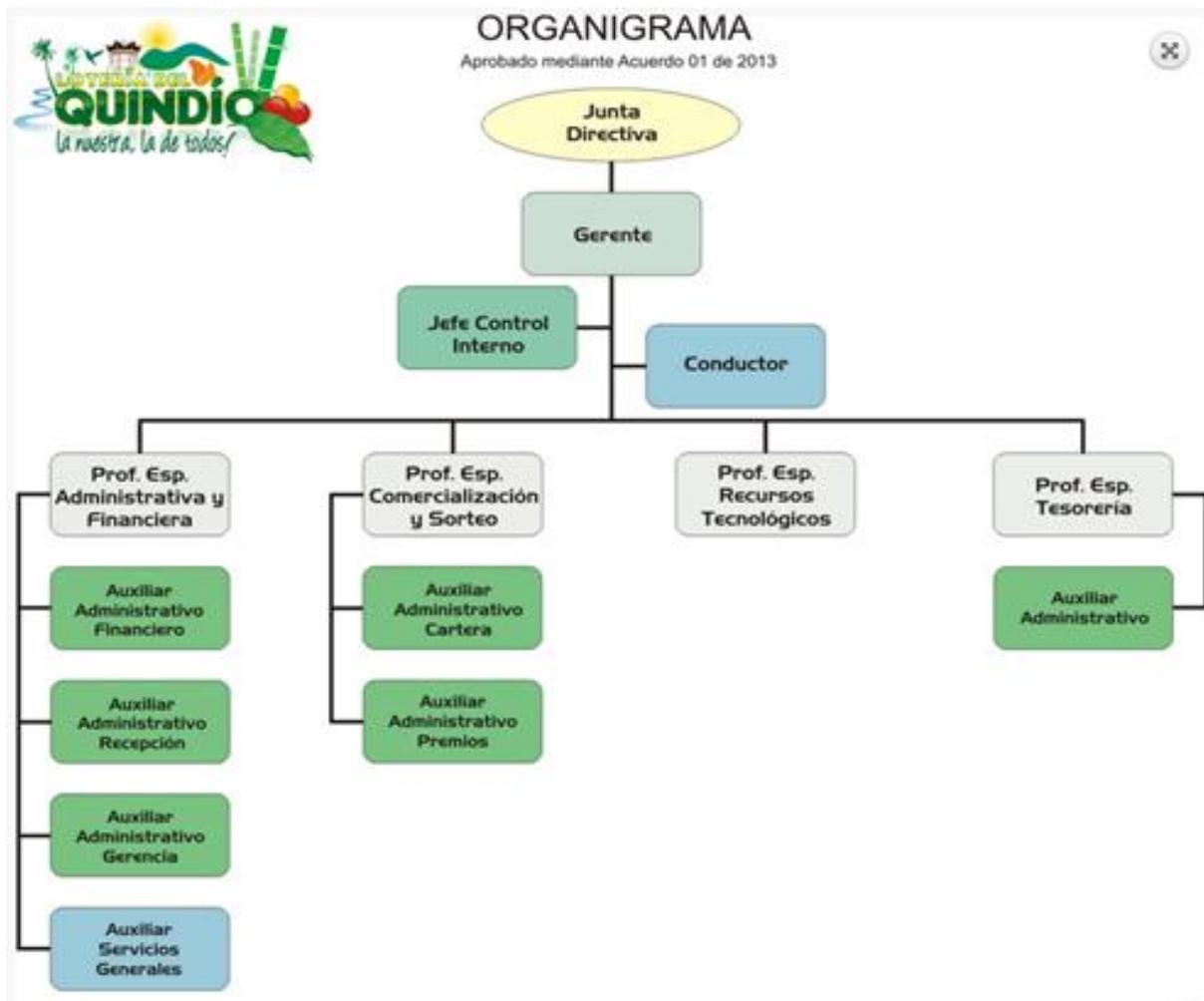
Articulando los acuerdos programáticos establecidos dentro del PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL “GOBIERNO FIRME POR UN QUINDÍO MAS HUMANO 2012 - 2015”, se consolidó durante la vigencia una LOTERIA DEL QUINDIO humana, socialmente incluyente, moderna y eficaz, donde se recuperó el sorteo de la lotería para los Quindianos a partir del 16 de febrero de 2012 (Sorteo No 2290), lo que permite que el sorteo se lleve a cabo cada jueves en las instalaciones de la Lotería del Quindío.

Hoy, ponemos en manos de la ciudadanía en general el Informe de Gestión de la Lotería del Quindío del periodo 2012 -2015, para que sea demostrada la transparencia con que fueron realizados los sorteos, el pago oportuno de los premios y las transferencias a la salud, que consolidaron una Lotería más humana y socialmente incluyente, además de como a través de las políticas emanadas por la gerencia de la nueva administración, se logró fortalecer nuestra lotería a nivel regional y nacional.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Lotería del Quindío determina un nivel de mando, responsabilidad y jerarquía, encontrándose debidamente armonizada con el mapa de procesos de la Entidad.

1.1 Organigrama



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

1.2 Empleos por Nivel Jerárquico

NIVEL DEL CARGO	NUMERO DE VACANTES
Gerente	1
Directivo	2
Profesional	4
Técnico	0
Asistencial	8
Total	15

La Lotería del Quindío cuenta actualmente con 15 cargos de planta los cuales a continuación se relacionan:

CARGO	VINCULACIÓN	EMPLEADO PÚBLICO	TRABAJADOR OFICIAL
Gerente	Libre Nombramiento y Remoción	X	
Profesional Especializado de Gestión de Tesorería y Bienes	Libre Nombramiento y Remoción	X	
Profesional Especializado de Gestión Administrativa y Financiera	Libre Nombramiento y Remoción	X	
Profesional Especializado de Recursos Tecnológicos	Libre Nombramiento y Remoción	X	
Profesional Especializado de Gestión de Comercialización y Sorteo	Libre Nombramiento y Remoción	X	
Profesional Especializado en Gestión de Recursos Tecnológicos	Provisionalidad	X	
Jefe de Control Interno	Periodo	X	
Auxiliar Administrativo	Trabajador Oficial		X
Auxiliar Administrativo	Trabajador Oficial		X
Auxiliar Administrativo	Trabajador Oficial		X
Auxiliar Administrativo	Trabajador Oficial		X
Auxiliar Administrativo	Trabajador Oficial		X
Auxiliar Administrativo	Trabajador Oficial		X
Conductor	Libre Nombramiento y Remoción	X	
Servicios Generales	Trabajador Oficial		X



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Las funciones que se deben desempeñar en cada uno de los cargos, se encuentran establecidos en el Manual de Funciones Resolución No 010 de 2013.

El Jefe de la oficina de control interno, se encuentra vinculado a la entidad mediante la modalidad de periodo desde enero de 2014 hasta diciembre de 2017.

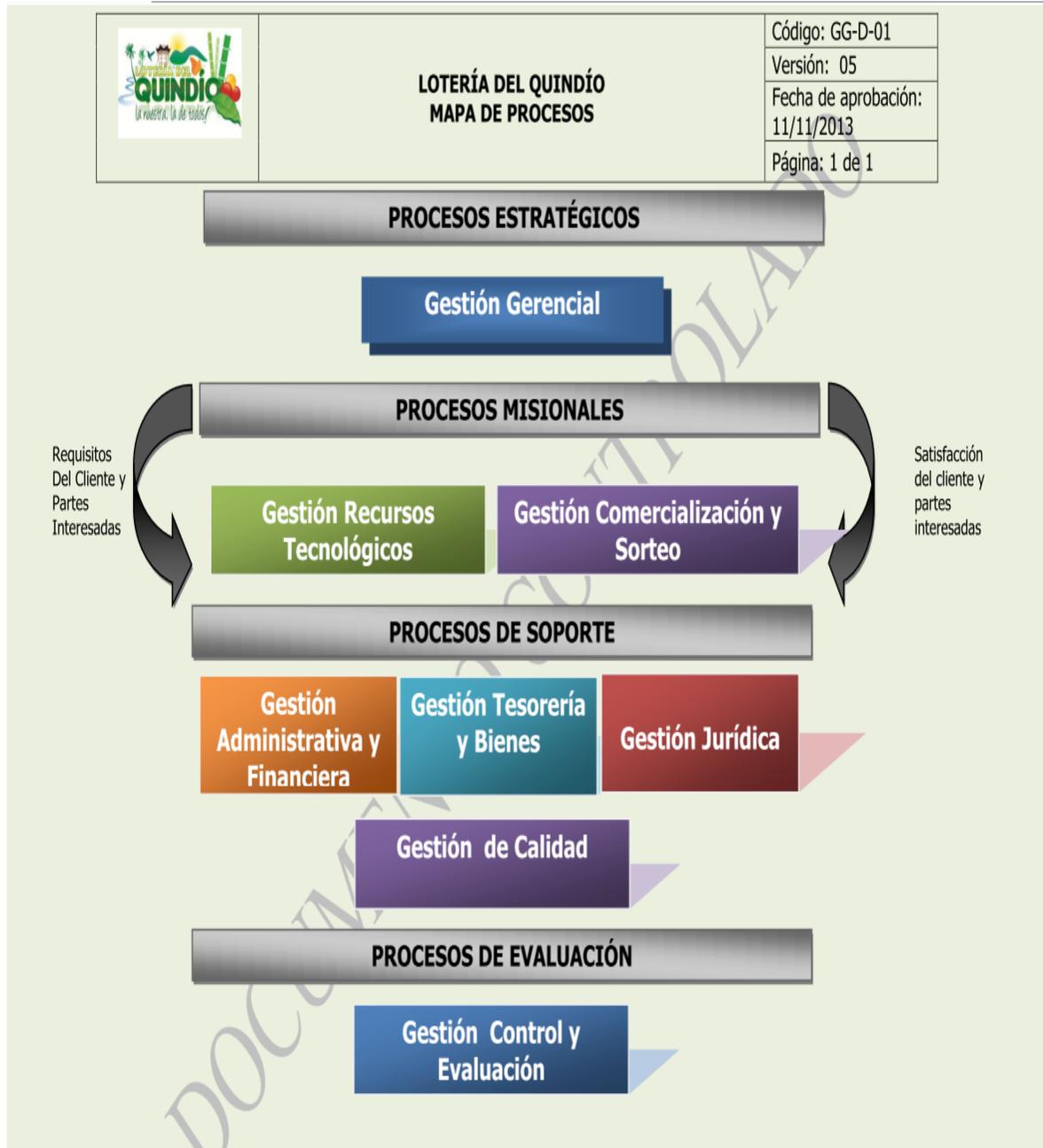
Los Auxiliares Administrativos se encuentran vinculados mediante Contrato de Trabajo (Trabajadores Oficiales).

El Profesional Especializado en Gestión de Recursos Tecnológicos se encuentra vinculado a la entidad en Provisionalidad.

Es preciso anotar que la información relacionada a continuación se entregó de manera física con el Informe de Empalme de que trata la Circular Conjunta No 018 expedida por la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación:

- Acto Administrativo por medio del cual se fija la Planta de Personal.
- Manuales de Funciones y de Competencias Laborales y de Procesos y Procedimientos.
- Informe Anual de Evaluación de Desempeño.
- Informe sobre la implementación del Plan Institucional de Formación y Capacitación (incluida la inducción y reinducción), con presupuesto asignado y ejecutado y número de beneficiados.
- Informe sobre la implementación del Plan de Bienestar Social e Incentivos, con presupuesto asignado y ejecutado y número de beneficiados.
- Informes de Procesos Disciplinarios en curso y Control Disciplinario Interno.
- Informe sobre la implementación de Planes de Adaptación Laboral.
- Informe sobre la implementación de Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Documento que contiene los Principios Éticos de la Entidad.

2. MAPA DE PROCESOS





Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

3.1 Misión

Fortalecer y humanizar la salud, mediante la generación de recursos a través de la administración de la lotería tradicional y el control de juegos de suerte y azar, basados en principios de economía, transparencias, eficiencia y eficacia.

3.2 Visión

En el año 2015 se la mejor lotería del país, incrementando la participación de las ventas, generando mayores recursos para la salud en el mercado de los juegos de suerte y azar.

3.3 Política de Calidad

En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con las políticas gubernamentales enmarcadas en el fortalecimiento y humanización de la salud, mediante la generación de recursos económicos por la explotación, organización, administración, operación y control de la lotería tradicional y la explotación y fiscalización de apuestas permanentes, el cumplimiento de requisitos legales, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

La LOTERIA DEL QUINDIO, como monopolio rentístico de juegos de suerte y azar en el Departamento del Quindío, está compuesto por tres negocios los cuales se detallan a continuación:

4. NEGOCIOS QUE HACEN PARTE DE LA LOTERÍA DEL QUINDÍO

4.1 Lotería Tradicional:

El negocio de Lotería Tradicional se centra en la venta directa de billetes de lotería de forma física o virtual en el territorio nacional. Actualmente la empresa cuenta con 108 distribuidores activos en el territorio nacional, los cuales permitieron que la Entidad finalizara el año con un promedio de ventas por sorteo de 81.135 fracciones, demostrándose la fortaleza en los Departamentos de Quindío, Valle y Bogotá.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Cabe anotar que la venta de lotería tradicional representa más del 95 por ciento del total de los ingresos de este negocio, el 5 por ciento restante se encuentra representado en rendimientos financieros, recuperación de cartera, premios caducados, arrendamientos, aprovechamientos y cuotas partes pensionales. Cabe resaltar que los ingresos que constituyen el 5 por ciento restante, acorde a lo preceptuado en el Acuerdo No 108 de 2014, no son tenidos en cuenta para la aplicación de los Indicadores de Gestión; medida que nos parece arbitraria y desmedida toda vez que en la estructura de costos y gastos de administración que se establece en el 15 por ciento de los ingresos brutos solo por venta de lotería, si se incluyen tanto costos de operación como gastos de administración, que tienen relación directa con ingresos que representan el 5 por ciento reseñados en este párrafo.

4.2 Apuestas Permanentes:

Este negocio recibe el 1 por ciento para gastos de administración, calculados sobre el total de derechos de explotación transferidos por el concesionario de apuestas permanentes en el departamento.

Para el año 2016 el presupuesto se calculó en aproximadamente 50 millones de pesos, siendo los gastos de administración de que trata el párrafo anterior la única fuente de ingresos de este negocio, dado que el concesionario Apuestas Ochoa manifestó su intención de no continuar con el juego novedoso del CUYABRITO, manifestando resultados negativos en la relación costo/beneficio, el cual estaba en operación desde marzo de 2008 y constituía el principal ingreso para este negocio.

4.3 LotiQuindío:

El negocio de LotiQuindío inició en el año 2002 con participación de la Gobernación del Quindío y la Lotería del Quindío, fue creado con el propósito de controlar las rifas y promocionales en el Departamento del Quindío, permaneció inmóvil e ineficaz hasta la llegada de la administración departamental de los años 2012 – 2015, en cabeza de la doctora Sandra Paola Hurtado Palacio, aumentando las transferencias de 300 mil pesos en el 2011 a 80 millones de pesos en el 2012, 100 millones de pesos en el 2013, 180 millones de pesos en el 2014 y finalmente 170 millones de pesos en 2015.

En la actualidad y gracias a la actividad comercial que tuvo este negocio a partir del año 2012 con respecto al desarrollo de su objeto social, que aumento considerablemente



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

las transferencias para la salud del departamento, se recomienda no liquidar la empresa y por el contrario impulsarla de la manera que se hizo durante estos cuatro años de administración para garantizar su sostenibilidad.

En el siguiente cuadro se muestran los ingresos obtenidos para Gastos de Administración por concepto de rifas y promocionales, desde el año 2008 hasta el año 2015; como podemos observar se ha presentado un aumento considerable desde que inicio la gestión de la doctora Sandra Paola Hurtado Palacio, debido al control permanente ejercido por la Entidad y las capacitaciones continuas que se realizaron inculcándole a la ciudadanía la importancia de cumplir con la normatividad.

AÑO	VALOR (Gastos de Administración)	PROMEDIO MENSUAL	AÑO	VALOR (Gastos de Administración)	PROMEDIO MENSUAL
2008	739.545	61.629	2012	1.477.026	123.086
2009	597.973	49.831	2013	2.484.744	207.062
2010	481.333	40.111	2014	2.610.771	217.564
2011	937.474	78.123	2015	4.602.930	383.578

5. GESTIÓN JURÍDICA

Frente a las PQRS se encuentra el formato de seguimiento con código GJ-R-21 Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, lo cual permite tanto al Proceso de Gestión Jurídica como a la Oficina de Control Interno hacer el debido seguimiento y responder en los términos que indica la ley, es preciso anotar que la respuestas a dichas solicitudes se dejan al día.

En la actualidad se adelantan dos procesos administrativos sancionatorios, el primero en contra del señor GILBERTO MEJÍA RIVERA, propietario de la EDS “ESSO Sucre” el cual se encuentra en etapa de fallo, para ello la respectiva providencia se encuentra en proyección. El segundo procesos es en contra del distribuidor INVERSIONES HERRERA K.E. Ltda. frente al cual se decidió su archivo.

Es preciso anotar que la Entidad adelanta un cobro coactivo en contra de YOUR MARIBEL GONZÁLEZ PERALTA, se enviaron los oficios pertinentes a las entidades bancarias y a las oficinas de tránsito y de instrumentos públicos para llevar a cabo el respectivo embargo.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Con respecto a las agencias que presentan acreencias con la Lotería del Quindío, cabe resaltar que se realizó oportunamente el cobro pre jurídico, incluyendo el capital y los intereses a que hubiera lugar.

Actualmente la Lotería del Quindío tiene procesos en cobro jurídico de los suscriptores del Club de Abonados y Distribuidores, por este motivo se recomienda continuar con el seguimiento a estos cobros con el fin de que sean canceladas las deudas pendientes.

Se adelantó un proceso judicial en contra del señor ALEXANDER MONTOYA, quien tiene en arriendo la oficina 905 de propiedad de la Lotería del Quindío, mediante el cual se declaró la falta de jurisdicción a raíz de que el contrato de arrendamiento suscrito remitía los conflictos generados en virtud de este ante un tribunal de arbitramento, el cual resulta oneroso para la entidad y se procede a efectuar un acercamiento con el arrendatario para realizar un acuerdo de pago.

Durante la vigencia 2015 se llevaron a cabo oportunamente los Comités de Conciliación, de lo cual reposan como constancia las actas de las reuniones en el archivo de la Entidad.

6. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL PARA EL LOTERO

Dando cumplimiento a la política de humanización se plantearon desde la gerencia actividades encaminadas a propender el bienestar de los Loteros del Quindío, pues son estos el activo más importante que posee nuestra organización y su gerencia efectiva será la clave para el éxito; pero tal éxito dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos con nuestros empresarios de Lotería del Quindío.

Una gerencia incluyente favorece la integración al conseguir que todos los miembros de la organización participen y trabajen unidos en la consecución de un propósito común. De lo anterior surge la importancia del diseño, gestión, implementación, aplicación de metodologías y desarrollo del Plan de Bienestar e Incentivos en la Lotería del Quindío, para todos los empresarios de la suerte.

Para cada vigencia del periodo 2012 – 2015, se creó un Plan de Bienestar Social que describe jornadas específicas para los empresarios de lotería del Departamento del



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Quindío, las cuales fueron ejecutadas en un 100 por ciento, donde se destacaron las siguientes:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
BRIGADAS DE SOLIDARIDAD	Actividades de cultura, recreación y deporte.
	Jornadas de embellecimiento.
	Concursos y entrega de regalos y reconocimientos.
CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES	Día de la mujer y día de la madre.
	Día del hombre y día del padre.
	Amor y amistad.
	Cumpleaños de Lotería
	Promocional "Plan Colilla" (reconocimiento extra en el mes de diciembre).
	Fiesta de navidad y fin de año.
	Novenas navideñas para los hijos, nietos y familiares de los Loteros.
JORNADA DE PROMOCIÓN A LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES	Jornada de Salud, hábitos de vida saludable, hábito de higiene, suministro de medicamentos.
JORNADA DE SOLIDARIDAD ADULTO MAYOR	Entrega de ayudas técnicas y elementos de higiene (Bastones, Muletas, Caminadores, Lentes, Sillas de Ruedas, Prótesis dentales, Audífonos, Pañales, Kits de Higiene Dental, entre otras).
ATENCIÓN A LA MUJER	Charlas y Talleres de sensibilización en el cuidado de la Salud (Prevención de enfermedades).

Estas actividades se desarrollaron con el propósito de mejorar la calidad de vida de los empresarios de la suerte, al brindarles jornadas de esparcimiento donde pudieron recrearse, cuidar de su salud y fortalecer sus conocimientos como vendedores, ayudando esto a posicionar el producto y con esto aumentar sus ingresos y los recursos para la salud del Departamento.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Es importante destacar como uno de los logros más importantes de esta administración, la entrega de mejoramientos de vivienda para 65 loteros del Departamento, que cumplieron con los requisitos establecidos para adquirir tal beneficio, este proyecto liderado por la Gobernadora Sandra Paola Hurtado Palacio ayudo a que estos empresarios y sus familias mejoraran considerablemente su calidad de vida, ya que el mejoramiento iba dirigido a convertir sus casas en viviendas saludables, mejorando las condiciones de los baños, cocinas, patios, pisos, techos y paredes entre otras, este proyecto se ejecutó a través de la Promotora de Vivienda y Desarrollo del Quindío PROVIQUINDÍO con un valor aproximado de 204.650 mil pesos m/cte.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA SALUDABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO				
MUNICIPIO	LOTeros FASE 1		LOTeros FASE 2	
	No. Viviendas	Valor Ejecutado	No. Viviendas	Valor Ejecutado
Armenia	29	75.092.695,63	19	75.712.254,32
Buenavista	0	0	1	3.939.284,27
Calarcá	0	0	8	25.092.466,05
Circasia	0	0	1	3.993.842,96
Córdoba	0	0	0	0
Filandia	0	0	0	0
Génova	0	0	1	3.984.629,88
La Tebaida	0	0	1	3.944.059,02
Montenegro	0	0	5	12.890.692,95
Pijao	0	0	0	0
Quimbaya	0	0	0	0
Salento	0	0	0	0
TOTAL	29	75.092.695,63	36	129.557.229,45

Se les brindo a los loteros del Departamento del Quindío los servicios de previsión exequial, a través de un plan integral que ofrece cubrimiento total a sus necesidades, este proyecto de igual forma liderado por la Gobernadora como Presidenta de la Junta Directiva de la Lotería, brinda tranquilidad a los empresarios y sus familias y da cumplimiento a la política de humanización del Gobierno FIRME.

Durante el año se llevaron a cabo actividades tendientes a resaltar la labor de los loteros por lo que en diferentes eventos otorgamos reconocimientos al mejor lotero del mes, al lotero de mayor trayectoria, a los mejores vendedores del Departamento, entre otros. Todas las jornadas estuvieron acompañadas de detalles, regalos y sorpresas.

Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Otro aspecto importante a destacar, fue la carnetización de los loteros del Departamento, la cual se realizó con el propósito de brindarle a los clientes, seguridad y respaldo al momento de comprar la Lotería del Quindío.

El Programa de Bienestar para nuestros empresarios de Lotería, logró fortalecer el vínculo comercial y la importancia que tiene para el equipo de trabajo el bienestar de cada uno de ellos. Dentro de este programa se enmarcaron anualmente proyectos que suplen las necesidades básicas.

Brigadas de Salud: estas jornadas fueron realizadas constantemente durante los cuatro años de gobierno, en ellas tuvimos la oportunidad de entregar ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, muletas, lentes formulados, prótesis dentales, audífonos, además de hacer entrega de medicamentos, pañales, kits de salud oral, productos de aseo, entre otros. Con esto brindamos la posibilidad de mejorar considerablemente la calidad de vida de nuestros empresarios de la suerte y con ello dignificar su arduo trabajo.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015



Jornadas de Recreación: Durante las jornadas de recreación llevadas a cabo por la Lotería del Quindío se realizó la entrega de mercados, anchetas, artículos publicitarios como gorras, camisetas, portabilletes, maletines, tacos, agendas, almanaques, lapiceros, entre otros. Es importante destacar que durante estas celebraciones y gracias al trabajo aunado que se llevó a cabo a nivel nacional, se hicieron participes de dichas celebraciones loterías como la de Bogotá, Medellín, Valle, Tolima y Extra de Colombia, las cuales llegaban cargadas de regalos y sorpresas para nuestros empresarios de la suerte.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015



Entrega de Kits Escolares: En la Lotería del Quindío siempre nos preocupamos porque los niños que son la razón fundamental de nuestro Departamento ya que en ellos están puestas nuestras esperanzas, recibieran una ayuda importante para el regreso a clases, es por eso que durante los 4 años de gobierno de la doctora Sandra Paola Hurtado Palacio fueron entregados a los hijos y nietos de nuestros empresarios de la suerte, kits escolares que contenían elementos importantes como cuadernos, lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, regla, carpeta y colores.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Celebración de la Navidad: Le navidad es una época para compartir y resaltar a quienes amamos cuan importantes son para nosotros, es por eso que gracias al apoyo de la doctora Sandra Paola Hurtado Palacio que durante los cuatro años de gestión se realizaron para los loteros del departamento, jornadas de esparcimiento y regocijo en torno al amor al Niño Dios, novenas navideñas para los loteros y sus familias, donde tuvimos la oportunidad de entregar regalos a los hijos y nietos menores de 12 años que compartieron con nosotros de esta dulce actividad y la fiesta navideña, actividad realizada única y exclusivamente para los empresarios de la suerte donde compartían junto a la Gobernadora y todo su equipo de trabajo un día lleno de atenciones, regalos y muchas sorpresas, además de disfrutar de los shows y el acompañamiento de importantes loterías del país que se vincularon con detalles para todos.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015



Acompañamiento a las Actividades del Nivel Central: Durante el transcurso de este gobierno FIRME, participamos de todas las actividades lideradas por la Gobernadora, mediante las cuales activamos marca en los diferentes municipios del Departamento del Quindío, vinculamos suscriptores al club de abonados e incrementamos ventas ofreciéndole a todos los ciudadanos una lotería seria, responsable y cumplidora de sus obligaciones al realizar el pago oportuno de sus premios, además de llevar a cabo su función social pues transferimos cumplidamente cifras históricas para la salud del departamento. Algunas de las actividades donde hizo presencia la Lotería del Quindío fueron las siguientes: día del campesino, día del profesor, día de la familia, fiestas barriales, día de los niños, fiestas aniversarias de los municipios, entre otras.





7. RED DE COMERCIALIZACIÓN

Los puntos relacionados a continuación son los pilares en los cuales se centró la red de comercialización de la Lotería a nivel local y nacional:

7.1 Distribuidores:

Actualmente la Lotería del Quindío cuenta con cuatro canales de distribución:

- **Canal Físico:** Agencias distribuidoras de lotería física.
- **Canal Virtual:** Agentes distribuidores de lotería virtual.
- **Canal Directo:** La Lotería dispone semanalmente de un cupo de 1.000 billetes para que funcionarios de la entidad comercialicen en las actividades de promoción de marca que la entidad programe.
- **Club de Abonados:** Modalidad de venta de lotería mediante la cual los compradores reservan y juegan el mismo número durante uno, tres, seis, o doce meses.

La Lotería del Quindío en procura de lograr un incremento sostenible de las ventas, tuvo durante todo el tiempo un contacto permanente con la fuerza de ventas a nivel



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

nacional; esto, en aras de hacer un trabajo conjunto y coordinado que logró el posicionamiento de Lotería en todo el país, recuperando la credibilidad y permitiendo fortalecer la relación con los clientes (Distribuidores y Empresarios de la Suerte).

Se consolidaron redes de comercialización locales, regionales y a nivel nacional, realizando visitas a varios departamentos del país presentando a los diferentes agentes distribuidores y a los loteros de toda Colombia la política de la nueva administración y las estrategias comerciales estipuladas, lo que permitió que la Lotería del Quindío se convirtiera en una de las más atractivas en el mercado.

Actualmente la Lotería cuenta con 108 Distribuidores activos, los cuales comercializan nuestro producto en todo el territorio nacional ubicándonos principalmente en los siguientes Departamentos:

DEPARTAMENTO	AGENCIAS DISTRIBUIDORAS
Amazonas	1
Antioquia	7
Arauca	2
Atlántico	4
Bogotá	7
Bolívar	4
Boyacá	1
Caldas	10
Caquetá	1
Casanare	1
Cauca	1
Cesar	1
Choco	3
Córdoba	1
Cundinamarca	3
Guainía	1
Guajira	2
Guaviare	1
Huila	3
Magdalena	1
Meta	1



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

DEPARTAMENTO	AGENCIAS DISTRIBUIDORAS
Nariño	3
Norte de Santander	2
Putumayo	2
Risaralda	6
San Andrés	2
Santander	3
Sucre	1
Tolima	4
Valle del Cauca	22
Vaupés	1
Quindío	8

Lo anterior es respuesta al trabajo conjunto que se ha realizado de mano de la administración departamental y la efectividad de las estrategias comerciales direccionadas por la gerencia de la Entidad.

7.2 Club de Abonados:

El Club de Abonados de la Lotería del Quindío se fortaleció durante estos cuatro años, brindando un excelente servicio a sus clientes y realizando actividades con el fin de ofrecer y promocionar el producto, lo que permitió un incremento de los suscriptores y con esto en las ventas, realizando más transferencias a la salud del departamento.

AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE
436	369	356	386

Con el fin de fortalecer el Club de Abonados, durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015 se han logrado realizar convenios con las siguientes entidades:



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Entidad Convenio	Entidad Responsable	Inicio Convenio	Final Convenio
ALCALDÍA DE CIRCASIA	Alcaldía de Circasia	6 de febrero de 2013	Término Indefinido
ESAQUIN	ESAQUIN	8 de enero de 2012	Término Indefinido
GOBERNACIÓN DEL QUINDIO	Gobernación del Quindío	15 de enero de 2012	Término Indefinido
PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDIO	Promotora de Vivienda y Desarrollo del Quindío	6 de febrero de 2013	Término Indefinido
ALCALDIA DE MONTENEGRO	Alcaldía de Montenegro	10 de febrero de 2013	Término Definido (Diciembre 2015)
ALCALDIA DE CORDOBA	Alcaldía de Córdoba	10 de febrero de 2013	Término Definido (Diciembre 2015)
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	Universidad del Quindío	13 de febrero de 2013	Término Indefinido
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	Hospital sagrado corazón	18 de febrero de 2013	Término Definido
FUNDACIÓN FARO	Fundación FARO	28 de febrero de 2013	Término Indefinido
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	Fundación FARO	20 de noviembre de 2012	Término Indefinido
HOSPITAL MENTAL DE FILANDIA	Hospital Mental de Filandia	10 de diciembre de 2012	Término Indefinido
CONCEJO MUNICIPAL DE FILANDIA	Concejo Municipal	15 de enero de 2013	Término Indefinido
ACTUAR FAMIEMPRESA	Actuar Famiempresa	20 de enero de 2012	Término Indefinido
AQUINSURE	AQUINSURE	23 de julio de 2012	Término Indefinido
CORPORACIÓN AUTONOMA DEL QUINDÍO	CRQ	15 de junio de 2013	Término Indefinido
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO	IDTQ	01 de mayo de 2014	Término Indefinido
HOSPITAL DE CIRCASIA	Hospital de Circasia	25 de septiembre de 2013	Término Indefinido
ALCALDIA DE SALENTO	Alcaldía de Salento	20 de noviembre de 2012	Término Indefinido
HOSPITAL DE CIRCASIA	Hospital de Circasia	10 de septiembre de 2012	Término Indefinido
ALCALDIA DE QUIMBAYA	Alcaldía de Quimbaya	18 de enero de 2012	Término Indefinido
ALCALDIA DE PIJAO	Alcaldía de Pijao	10 de abril de 2012	Término Indefinido
ALCALDIA DE GÉNOVA	Alcaldía de Génova	5 de mayo de 2013	Término Indefinido
ALCALDIA DE CALARCÁ	Alcaldía de Calarcá	01 de abril de 2012	Término Indefinido
INDEPORTES	INDEPORTES	01 de mayo de 2012	Término Indefinido
HOSPITAL LA MISERICORDIA DE CALARCÁ	Hospital la Misericordia de Calarcá	01 de mayo de 2014	Término Indefinido

A continuación se muestran las actividades realizadas para fomentar las suscripciones al Club de Abonados de la Lotería del Quindío:



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
MUNICIPIO DE LA TEBAIDA	IDTQ	ACTUAR FAMIEMPRESAS	ASOCIADOS AQUINSURE – FINCA SEDE AQUINSURISTA
MUNICIPIO DE CIRCASIA	MUNICIPIOS CORDILLERANOS	FIESTAS ANIVERSARIAS MUNICIPIO DE FILANDIA	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
BIOEXPO	CENTRO DE CONVENCIONES	FERIAS EMPRESARIALES CON LA CRQ	PROMOTORA DE VIVIENDA Y DESARROLLO DEL QUINDÍO
MUNICIPIO DE FILANDIA	PARQUE DE LOS ARRIEROS	FERIA EQUINA CENEXPO	MUNICIPIO DE SALENTO
	MUNICIPIO DE CIRCASIA	EXPOCIRCASIA	INSTITUTO TEBAIDA
		MERCAR	FERIA EQUINA CENEXPO
		FIESTAS DE LA LIBERTAD	

7.3 Actividades de Apoyo Comercial:

La Gerencia de la Lotería del Quindío, orienta sus esfuerzos en recuperar el sentido de pertenencia dentro y fuera de la región, descentralizando las actividades de apoyo comercial en los diferentes Departamentos, Municipios, Ciudades y Comunas, logrando la participación ciudadana propia de una empresa que camina FIRME hacia el mejoramiento de la salud pública y el desarrollo social del Departamento.

El 16 de febrero de 2012 día en que se jugó No 2290 de nuevo en las instalaciones de la lotería ubicadas en la ciudad de Armenia, se llevó a cabo la celebración “**DE REGRESO A CASA**”, igualmente para los sorteos No 2304 y No 2411 del 31 de mayo de 2012 y 03 de julio de 2014 respectivamente, se llevaron a cabo eventos del lanzamiento de los nuevos planes de premios, los cuales estuvieron acompañados de presentaciones de actividades culturales, recreativas, entrega de premios, presentaciones musicales con artistas distinguidos de la región y sorpresas.

Se fortaleció el posicionamiento de la marca en propios y foráneos, abriendo camino en los espacios sociales, culturales, deportivos y lo más importante en función de la confianza de los jugadores y vendedores de la Lotería del Quindío.

Cumpliendo a cabalidad la función social de la empresa no solo se incrementaron las transferencias, también a través del fortalecimiento de la cultura del Departamento se han destacado los valores artísticos de los Quindianos, aunado a la recreación de los



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

niños y ancianos en los diferentes espacios, lo cual hace parte fundamental de la responsabilidad social de la Lotería del Quindío.

Se llevaron a cabo jornadas de activación de marca en los diferentes municipios del Departamento del Quindío, donde se transmitía el sorteo de la Lotería del Quindío en presencia de todo el público, lo cual tuvo como resultado el posicionamiento de la marca y el sentido de pertenencia en cada uno de los habitantes; así mismo, se realizó acompañamiento a todas las actividades emprendidas por la administración central como fueron, día del campesino, día de los niños, día del profesor, día del tendero, fiestas de los empleados, fiestas barriales, fiestas aniversarias de los municipios, entre otras, haciendo entrega de artículos publicitarios y realizando rifas para incentivar las ventas y las suscripciones al club de abonados.

Como estrategia de comercialización de la Lotería del Quindío, se elaboró un plan de contingencia para llevar a cabo todos los jueves, dado que es el día que ciertamente se realiza la venta de nuestro producto, este plan contemplo la realización de actividades en la plazuela principal ubicada en las instalaciones de la Lotería, donde hacían acompañamiento diferentes artistas que deleitaron a los compradores con sus espectáculos, llevamos a cabo rifas para fomentar la venta, realizamos concursos entre los apostadores y regalamos material publicitario, estas jornadas se llevaron a cabo activamente durante todo el periodo.

7.4 Publicidad:

Un aspecto importante a destacar es el rediseño del billete de Lotería, buscando simplificar información y haciendo uso de los nuevos espacios con campañas comerciales, destacando la imagen de los loteros del Departamento con el fin de hacer más llamativo el billete y reconocer el trabajo de los mismos.

Se realizaron cambios en la página web de la lotería, haciendo de esta una más dinámica, que permite visibilizar la información más relevante para los usuarios y promocionar las últimas acciones de mercadeo para incentivar la compra del producto.

Para dar a conocer los resultados del Plan de Premios de la Lotería del Quindío, se adquirió un moderno equipo de proyección pantalla Led, lo cual moderniza la imagen de la Lotería del Quindío y permite ver claramente dicha información, además ofrece una



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

alternativa económica llamativa para comercializar pauta publicitaria para entidades públicas y/o privadas.

Es importante resaltar el apoyo de la doctora Sandra Paola Hurtado Palacio como presidenta de la Junta Directiva de la Lotería del Quindío, ya que debido a los recortes presupuestales que tuvimos que realizar en la Entidad con el ánimo de cumplir los lineamientos establecidos a nivel nacional, tuvimos que sacrificar en gran medida el rubro de publicidad y dada la importancia de la comercialización de nuestro producto para el sostenimiento de la empresa, la Gobernadora se vinculó significativamente en la realización de diferentes campañas publicitarias que ayudaron a posicionar la Lotería como una de las más representativas a nivel nacional, además de fortalecer el producto en nuestro departamento; su iniciativa y liderazgo fueron fundamentales para que junto a la gerencia se pudiera fortalecer el club de abonados y el sentido de pertenencia por la Lotería.

7.5 Plan de Premios:

Para el mes de mayo de 2012 la Lotería del Quindío presentó un nuevo Plan de Premios modificando los ya existentes y disminuyendo el número de secos, pero conservo su número de fracciones y su valor nominal, lo que la hizo en su momento mucho más atractiva en el mercado, en ese entonces la lotería conservo su estructura de un billete por valor de 5 mil pesos conformado por dos fracciones a 2.500 pesos cada una.

A continuación se presenta la composición del Plan de Premios de la Lotería del Quindío a partir del 31 de mayo de 2012:



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015



PLAN DE PREMIOS

VIGENTE A PARTIR DEL SORTEO 2304 DE MAYO 31 DE 2012

Cant.	Descripción	Billete Sin Descuento	Neto Billete	Total Plan
1	MAYOR	500,000,000.00	332,000,000.00	500,000,000.00
1	SUELDAZO CAFETERO	24,000,000.00	15,936,000.00	24,000,000.00
1	SUELDAZO CAFETERO	24,000,000.00	15,936,000.00	24,000,000.00
1	PREMIO SECO	10,000,000.00	6,640,000.00	10,000,000.00
1	PREMIO SECO	5,000,000.00	3,320,000.00	5,000,000.00
1	PREMIO SECO	5,000,000.00	3,320,000.00	5,000,000.00
1	PREMIO SECO	5,000,000.00	3,320,000.00	5,000,000.00
7	TOTAL MAYORES Y SECOS			573,000,000.00

APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR				
79	MAYOR EN DIFERENTE SERIE	1,204,819.28	1,000,000.00	95,180,722.89
9	TRES ULTIMAS CON SERIE	1,204,819.28	1,000,000.00	10,843,373.49
9	TRES PRIMERAS CON SERIE	1,204,819.28	1,000,000.00	10,843,373.49
711	TRES PRIMERAS	9,638.55	8,000.00	6,853,012.05
711	TRES ULTIMAS	9,638.55	8,000.00	6,853,012.05
720	DOS PRIMERAS Y ULTIMA	9,638.55	8,000.00	6,939,759.04
6480	DOS PRIMERAS	7,228.92	6,000.00	46,843,373.49
7200	DOS ULTIMAS	7,228.92	6,000.00	52,048,192.77
71280	ULTIMA CIFRA	6,024.10	5,000.00	429,397,590.36
87199	TOTAL APROXIMACIONES AL MAYOR			665,802,409.64

APROXIMACIONES A SUELDAZOS Y SECOS				
474	SUELDAZOS Y PREMIOS SECOS EN DIFERENTE SERIE	12,048.19	10,000.00	5,710,843.37
474	TOTAL APROXIMACIONES A SUELDAZOS Y SECOS			5,710,843.37
87680	TOTAL			1,244,513,253.01
	% DEL PLAN / VALOR TOTAL DE LA EMISION			31%
	% DEL MAYOR / VALOR TOTAL DEL PLAN			40%

CANTIDAD DE BILLETES	800,000	EL PLAN TIENE 800,000 NÚMEROS DE CUATRO (4) DÍGITOS Y OCHENTA (80) SERIES DEL 00-79, CON UNA EMISIÓN DISTRIBUIDA EN BILLETES Y BONOS
CANTIDAD DE FRACCIONES POR BILLETE	2	
CANTIDAD DE SERIES	80	
VALOR TOTAL DE LA EMISION	4,000,000,000	
VALOR BILLETE AL PUBLICO	5,000	
VALOR FRACCION AL PUBLICO	2,500	

A través del Acuerdo No. 004 del 29 de mayo de 2014 se adoptó la nueva estructura del Plan de Premios para la Entidad. Esta nueva estructura dio cumplimiento al artículo 9 del Decreto 3034 que estima que el porcentaje mínimo sobre la emisión no podrá ser inferior al 35 por ciento y gradualmente se incrementará un punto porcentual hasta alcanzar en el año 2018 el 40 por ciento, es decir, para el año 2014 el porcentaje debe ser el 36 por ciento y para el año 2015 el 37 por ciento. En el mes de junio de 2014 la Lotería del Quindío ajustó el porcentaje mínimo sobre la emisión a un 37 por ciento, es decir, que con el porcentaje establecido da cumplimiento a la normatividad para la vigencia 2015.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Así mismo, la Junta Directiva de la Lotería del Quindío expidió el Acuerdo 03 de 2015, por medio del cual se amplía la vigencia del actual Plan de Premios hasta el 31 de marzo de 2016.

A continuación se presenta la composición del nuevo y actual Plan de Premios de la Lotería del Quindío:

 PLAN DE PREMIOS VIGENTE A PARTIR DEL SORTEO 2411 DE JULIO 3 DE 2014				
Cant.	Descripción	Billete Sin Descuento	Neto Billete	Total Plan
1	MAYOR	1,000,000,000.00	664,000,000.00	1,000,000,000.00
2	SUELDAZO CAFETEROS 40 MILLONES CADA UNO	40,000,000.00	26,560,000.00	80,000,000.00
4	PREMIOS SECOS 10 MILLONES CADA UNO	10,000,000.00	6,640,000.00	40,000,000.00
13	PREMIOS SECOS DE 5 MILLONES CADA UNO	5,000,000.00	3,320,000.00	65,000,000.00
20	SUBTOTAL			1,185,000,000.00
APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR EN LA MISMA SERIE				
9	TRES PRIMERAS	1,204,819.28	1,000,000.00	10,843,373.49
9	TRES ULTIMAS	1,204,819.28	1,000,000.00	10,843,373.49
18	SUBTOTAL			21,686,746.99
APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR EN DISTINTA SERIE				
99	CUATRO CIFRAS	1,204,819.28	1,000,000.00	119,277,108.43
891	TRES PRIMERAS	12,048.19	10,000.00	10,734,939.76
891	TRES ULTIMAS	12,048.19	10,000.00	10,734,939.76
1881	SUBTOTAL			140,746,987.95
APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR EN TODAS LAS SERIES				
900	DOS PRIMERAS Y ULTIMA	12,048.19	10,000.00	10,843,373.49
8100	DOS PRIMERAS	9,638.55	8,000.00	78,072,289.16
9000	DOS ULTIMAS	9,638.55	8,000.00	86,746,987.95
89100	ULTIMA CIFRA	7,228.92	6,000.00	644,096,385.54
110862	SUBTOTAL			819,759,036.14
APROXIMACIONES A LOS SUELDAZOS CAFETEROS Y PREMIOS SECOS EN DISTINTA SERIE				
1881	SUELDAZOS Y PREMIOS SECOS	36,144.58	30,000.00	67,987,951.81
1881	SUBTOTAL			67,987,951.81
112781	TOTALES			2,235,180,722.89
	% DEL PLAN / VALOR TOTAL DE LA EMISION			37%
	% DEL MAYOR / VALOR TOTAL DEL PLAN			45%
CANTIDAD DE BILLETES		1,000,000	EL PLAN TIENE 1,000,000 NÚMEROS DE CUATRO (4) DÍGITOS Y CIENTO (100) SERIES DEL 00-99, CON UNA EMISIÓN DISTRIBUIDA EN BILLETES Y BONOS	
CANTIDAD DE FRACCIONES POR BILLETE		2		
CANTIDAD DE SERIES		100		
VALOR TOTAL DE LA EMISION		6,000,000,000		
VALOR BILLETE AL PUBLICO		6,000		
VALOR FRACCIÓN AL PUBLICO		3,000		

Actualmente el plan de premios es atractivo para el público apostador en Colombia, ya que es un plan fresco, renovado y con múltiples opciones para ganar con un mismo número. Este, se diseñó pensando en los cambios que constantemente tiene el mercado de los negocios de apuestas y los hábitos de compra de los apostadores y las personas del común que compran una fracción o un billete de lotería con la esperanza de alcanzar una gran retribución por una pequeña inversión.

En el estudio de mercado que se realizó para adoptar la estructura del plan de premios que se encuentra vigente, la Entidad evidencio que para el público apostador es muy



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

atractivo tener varios premios con el mismo número, de ahí surge la idea de pasar de 2 sueldazos cafeteros y 4 premios secos a 2 sueldazos cafeteros y 17 premios secos, con esta estructura la Lotería del Quindío pretende que un apostador tenga la posibilidad de jugar y ganar con un mismo número 20 veces, anteriormente solo tenía la posibilidad de jugar y ganar 7 veces.

Si a esta estructura le sumamos el valor nominal del billete, la Entidad se convierte en una Lotería atractiva y renovada, que compite a un nivel medio entre el mercado de las demás loterías, y decimos nivel medio por que su estructura se diseñó para que un apostador tuviera la oportunidad probabilística de ganar más veces a un menor precio, mientras que las loterías más grandes del País ofrecen la ventaja de ganar muchas veces pero a un costo por billete mucho más alto.

Teniendo claras las ventajas competitivas que existen con respecto al plan de premios actual, sería pertinente que no se incrementara el valor del premio mayor ni se ajustaran los valores de los premios secos o de los sueldazos; lo que parece más provechoso para la entidad siendo consecuente con los estudios realizados, es que se incluya un nuevo premio que sea atractivo y novedoso para el apostador.

7.6 Ventas:

No SORTEO	AÑO 2014	ACUMULADO VENTAS (FRACCIONES)	PROMEDIO DE VENTA POR SORTEO	AÑO 2015	ACUMULADO VENTAS (FRACCIONES)	PROMEDIO DE VENTA POR SORTEO
01	46.721	46.721	46.721	83.275	83.275	83.275
02	81.829	128.550	64.275	78.331	161.606	80.803
03	82.091	210.641	70.213	79.016	240.622	80.207
04	79.269	289.910	72.477	78.520	319.142	79.785
05	79.930	369.840	73.968	80.850	399.992	79.998
06	85.229	455.069	75.844	83.569	483.561	80.593
07	80.589	535.658	76.522	80.928	564.489	80.641
08	80.086	615.744	76.968	79.762	644.251	80.531
09	76.563	692.307	76.923	83.063	727.314	80.812
10	77.318	769.625	76.962	80.416	807.730	80.773
11	79.468	849.093	77.187	78.043	885.773	80.524
12	81.394	930.487	75.540	85.550	971.323	80.943
13	82.251	1.012.738	77.902	82.375	1.053.698	81.053

Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

No SORTEO	AÑO 2014	ACUMULADO VENTAS (FRACCIONES)	PROMEDIO DE VENTA POR SORTEO	AÑO 2015	ACUMULADO VENTAS (FRACCIONES)	PROMEDIO DE VENTA POR SORTEO
14	85.135	1.097.873	78.419	76.249	1.129.947	80.710
15	83.132	1.181.005	78.733	80.190	1.210.137	80.675
16	79.485	1.260.490	78.780	62.526	1.272.663	79.541
17	41.692	1.302.182	76.598	84.742	1.357.405	79.847
18	77.566	1.379.748	76.652	83.095	1.440.500	80.027
19	77.708	1.457.456	76.708	82.827	1.523.327	80.175
20	77.051	1.534.507	76.725	80.622	1.603.949	80.197
21	74.730	1.609.237	76.630	83.197	1.687.746	80.368
22	81.846	1.691.083	76.867	82.580	1.770.326	80.469
23	79.295	1.770.378	76.972	82.828	1.853.154	80.571
24	71.867	1.842.245	76.760	82.768	1.935.922	80.663
25	83.032	1.925.277	77.011	86.129	2.022.051	80.882
26	91.887	2.017.164	77.583	77.924	2.099.975	80.768
27	83.445	2.100.609	77.800	88.290	2.188.265	81.046
28	82.183	2.182.792	77.956	83.428	2.271.693	81.131
29	81.391	2.264.183	78.075	82.566	2.354.259	81.181
30	83.043	2.347.226	78.240	90.190	2.444.449	81.481
31	47.084	2.394.310	77.235	80.833	2.525.282	81.460
32	78.048	2.472.358	77.261	81.605	2.606.887	81.465
33	78.610	2.550.968	77.302	81.527	2.688.414	81.467
34	78.028	2.628.996	77.323	87.296	2.775.710	81.638
35	81.428	2.710.424	77.440	82.969	2.858.679	81.676
36	78.531	2.788.955	77.470	80.942	2.939.621	81.656
37	75.932	2.864.887	77.429	79.181	3.018.802	81.589
38	78.383	2.943.270	77.454	75.458	3.094.260	81.427
39	82.304	3.025.574	77.578	79.060	3.173.320	81.367
40	77.318	3.102.892	77.572	81.197	3.254.517	81.362
41	76.907	3.179.799	77.556	77.980	3.332.497	81.280
42	76.422	3.256.221	77.529	81.468	3.413.965	81.284
43	75.278	3.331.499	77.476	86.919	3.500.884	81.415
44	68.845	3.400.344	77.280	81.947	3.582.831	81.427
45	74.908	3.475.252	77.227	81.767	3.664.598	81.435
46	75.009	3.550.261	77.179	84.761	3.749.359	81.507
47	78.724	3.628.985	77.212	90.805	3.840.164	81.705
48	80.305	3.709.290	77.276	77.900	3.918.064	81.626
49	81.273	3.790.563	77.358	87.176	4.005.240	81.739



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

No SORTEO	AÑO 2014	ACUMULADO VENTAS (FRACCIONES)	PROMEDIO DE VENTA POR SORTEO	AÑO 2015	ACUMULADO VENTAS (FRACCIONES)	PROMEDIO DE VENTA POR SORTEO
50	80.772	3.871.335	77.426	62.546	4.067.786	81.355
51 TOTALES	44.694	3.916.029	76.784	70.134	4.137.920	81.135

Para el año 2014 la Lotería del Quindío alcanzó un nivel de ventas de 3.916.029 fracciones y una venta nominal de 10.785 millones de pesos aproximadamente, es preciso anotar que para el sorteo No 2411 del 03 de julio de 2014 la Entidad cambio su plan de premios.

Durante la vigencia 2015 la Entidad comercializó 4.137.920 fracciones con una venta nominal de 12.414 millones de pesos aproximadamente, con una venta promedio de 81.135 fracciones por sorteo.

Si se analizan comparativamente las vigencias 2014 y 2015, la Lotería del Quindío ha incrementado su nivel promedio de ventas por sorteo, es decir, para el 2014 el promedio de venta por sorteo fue de 76.784 fracciones, mientras que para el año 2015 el promedio fue de 81.139 fracciones, esto indica un incremento porcentual del 5.6 por ciento.

7.7 Contrato de Billetería

Con el propósito de garantizar la operación y continuidad de la Lotería del Quindío se adiciono el contrato de billetería que actualmente se encuentra suscrito con Cadena S.A. hasta el día 28 de febrero del año 2016, toda vez que el impresor requiere del término de un mes para imprimir y distribuir los billetes a la red de distribuidores a nivel nacional. Adicionalmente es preciso anotar que el proceso contractual requiere mínimo de dos (2) meses para llevar a cabo el proceso de adjudicación.

En el Acuerdo No 08 de 2015 mediante el cual se aprueba el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Entidad, se dejó establecido que para disminuir el costo de impresión de billetería y cumplir con el 15 por ciento de Gastos Máximos Autorizados que determina la norma, se debe calcular esta contratación con una impresión máxima de 220 mil billetes por sorteo, por lo que se debe seguir ejecutando el trabajo de disminución de cupo que tienen actualmente aprobado los distribuidores, que se inició en la vigencia



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

2015 y que arrojo resultados positivos que se pueden observar en el plan de austeridad del gasto diseñado por la Gerencia en concordancia con la normatividad vigente.

7.8 Realización de los Sorteos

Para la realización de los sorteos semanales de la Lotería del Quindío, se diseñó y estableció el protocolo de sorteos de la entidad mediante el documento GCS-P-06, allí se encuentran consignados cada uno de los pasos y las contingencias a seguir en caso de presentarse algún problema.

Es importante destacar que en los cuatro años del gobierno FIRME (vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015), nunca se canceló un sorteo o se presentaron problemas para la realización y transmisión del mismo, las dificultades normales que se hubieran podido presentar, fueron tratadas de acuerdo a las contingencias establecidas sin que ello afectara el normal funcionamiento de la entidad y la realización de los sorteos de acuerdo al cronograma establecido para tal fin.

A continuación se presentan la cantidad de sorteos programados durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015 versus los sorteos realizados y las observaciones del caso:

Año	Sorteos Programados	Sorteos realizados	Observaciones
2012	51	51	Para la vigencia 2012 los 51 sorteos descritos en el cronograma establecido por la Junta Directiva y posteriormente aprobados por el CNJSA, se realizaron sin ningún contratiempo en las fechas establecidos y en los horarios designados, de igual manera se presentaron a la SNS los archivos tipo 204, 203, 200, 201, 202, 205, 218, 219 y 220 en las horas y fechas exigidas por los entes de control, información que reposa en el archivo central de la Lotería del Quindío y en los formatos internos del Sistema de Gestión de Calidad para el área de Recursos Tecnológicos de la Entidad.
2013	51	51	Para la vigencia 2013 los 51 sorteos descritos en el cronograma establecido por la Junta Directiva y posteriormente aprobados por el CNJSA, se realizaron sin ningún contratiempo en las fechas establecidos y en los horarios designados, de igual manera se presentaron a la SNS los archivos tipo 204, 203, 200, 201, 202, 205, 218, 219 y 220 en las horas y fechas exigidas por los entes de control, información que reposa en el archivo central de la Lotería del Quindío y en los formatos internos del Sistema de Gestión de Calidad para el área de Recursos Tecnológicos de la Entidad.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Año	Sorteos Programados	Sorteos realizados	Observaciones
2014	51	51	Para la vigencia 2014 los 51 sorteos descritos en el cronograma establecido por la Junta Directiva y posteriormente aprobados por el CNJSA, se realizaron sin ningún contratiempo en las fechas establecidos y en los horarios designados, de igual manera se presentaron a la SNS los archivos tipo 204, 203, 200, 201, 202, 205, 218, 219 y 220 en las horas y fechas exigidas por los entes de control, información que reposa en el archivo central de la Lotería del Quindío y en los formatos internos del Sistema de Gestión de Calidad para el área de Recursos Tecnológicos de la Entidad.
2015	51	51	Para la vigencia 2015 los 51 sorteos descritos en el cronograma establecido por la Junta Directiva y posteriormente aprobados por el CNJSA, se realizaron sin ningún contratiempo en las fechas establecidos y en los horarios designados, de igual manera se presentaron a la SNS los archivos tipo 204, 203, 200, 201, 202, 205, 218, 219 y 220 en las horas y fechas exigidas por los entes de control, información que reposa en el archivo central de la Lotería del Quindío y en los formatos internos del Sistema de Gestión de Calidad para el área de Recursos Tecnológicos de la Entidad.

Tal y como se muestra en el cuadro relacionado anteriormente durante la administración del Gobierno FIRME, no se presentaron problemas en la elaboración del pre-sorteo y sorteo de la Lotería del Quindío, así como tampoco se presentaron inconvenientes al momento de rendir los informes a los organismos de control posterior a la realización del sorteo, es así como durante los cuatro años se cumplió a cabalidad con los cronogramas establecidos para tal fin.

Con respecto a los pre-sorteos, es preciso anotar que este es de suma relevancia ya que si no se cumplen los protocolos establecidos para tal fin no se podrá desarrollar la misión de la Entidad.

Proceso	Actividades	Observaciones
Pre sorteos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar el Servidor Central de la Lotería del Quindío. 2. Sacar copias de seguridad a cada sorteo. 3. Dar permisos para la devolución. 4. Crear cada sorteo en el servidor central con sus respectivas copias de seguridad. 	Para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015, el Área de Recursos Tecnológicos de la Lotería del Quindío, cumplió con todos los protocolos y requisitos exigidos para el cabal cumplimiento de los 51 pre-sorteos anuales establecidos en el cronograma de sorteos.
Sorteos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar los abonados vencidos y activos para cada sorteo. 	Como se explicó anteriormente, se llevaron a



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Proceso	Actividades	Observaciones
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Perforar los Distribuidores que presentaron novedades para cada sorteo realizado. 3. Efectuar el envío de cupos a cada distribuidor de la Lotería del Quindío. 4. Cargar los Abonados activos al módulo de cartera. 5. Preparar el Servidor Central para recibir las devoluciones de todos los distribuidores del país. 6. Dar respuesta a las novedades pesetadas en las devoluciones. 7. Preparar el sistema para efectuar el cierre de las devoluciones. 8. Generar los informes de ventas por sorteos y firmarlos digitalmente para enviarlos a la SNS. 9. Enviar informe de ventas a la Contraloría Departamental vía email. 10. Ingresar los resultados de los sorteos al Servidor Central. 11. Generar los informes de premios obtenidos. 12. Generar el informe 203 de cada sorteo, firmarlo digitalmente y enviarlo a la SNS. 13. Publicar los resultados de todos los sorteos a la página web de la Lotería del Quindío. 	<p>cabo la realización de los 51 sorteos para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015 sin contratiempo alguno, cumpliendo con los cronogramas establecidos para tal fin.</p>
Mezclas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar del Área Comercial de la Lotería del Quindío las Novedades para los sorteos. 2. Definir en el Área de Recursos Tecnológicos si corresponde a apertura de agencia, aumento o disminución de cupos. 3. Procesar la novedad y preparar los archivos con la mezcla correspondiente y enviarla a Cadena para su impresión. 4. Dejar evidencia en el archivo del Área de Recursos Tecnológicos los novedades enviadas a Cadena. 	<p>Para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015, el Área de Recursos Tecnológicos de la Lotería del Quindío, cumplió con todos los protocolos y requisitos exigidos para el cabal cumplimiento de las doce (12) mezclas anuales, que se encuentran establecidas en el contrato suscrito con Cadena.</p>
Premios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cargar al sistema central de la Lotería del Quindío la premiación de las agencias virtuales y el agente 10105. 2. Enviar correo de confirmación a cada distribuidor virtual con los premios cargados al sistema. 3. Generar el archivo plano del distribuidor GTECH para cargar la premiación al Sistema central de la Lotería del Quindío. 4. Generar las copias de seguridad. 	<p>Para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015, el Área de Recursos Tecnológicos de la Lotería del Quindío, cumplió con todos los protocolos y requisitos exigidos para el cabal cumplimiento del cargue de premios virtuales a todos los distribuidores de la Lotería del Quindío en el país.</p>
Copias de Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los días a las 5 de la tarde se procedía a sacar los respaldos a todo el sistema central de la Lotería del Quindío. 2. Control en la planilla de copias debidamente diligenciada. 	<p>Para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015, el Área de Recursos Tecnológicos de la Lotería del Quindío, cumplió con todos los protocolos y requisitos exigidos para garantizar la continuidad de sus operaciones en caso de presentarse siniestros.</p>

Como se pudo observar en la información presentada anteriormente, la Lotería del Quindío durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015, cumplió a cabalidad con el cronograma de sorteos establecidos al inicio de cada vigencia y aprobado por el



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA, ejecutando los protocolos y dejando constancia de la presentación oportuna de los informes a los entes de control.

8. RESERVA TÉCNICA

La reserva técnica es un cálculo que se realiza bajo los lineamientos del Decreto 1068 de 2015 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Acuerdo 109 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA.

El área de Tesorería registra los traslados de cuenta correspondientes a Reserva Técnica con las causaciones que se generan en el proceso administrativo y financiero, así mismo lo cruza con el informe que el proceso de recursos tecnológicos reporta sobre la Reserva que se genera cada sorteo.

Cuando la actual administración recibió la Lotería del Quindío en el año 2012, la Reserva Técnica para el pago de premios contaba con un déficit superior a los mil millones de pesos, a 31 de diciembre de 2015 gracias a un trabajo serio y organizado se entrega un fondo de reservas para pagos de premios totalmente saneado, con el valor causado sorteo a sorteo por valor de 5.296 millones de pesos y depositados en las respectivas cuentas bancarias la suma de 5.205 millones de pesos aproximadamente.

A continuación se muestra el saldo de la Reserva Técnica, Cuenta Contable 27101601 al Sorteo 2487 del 31 de diciembre de 2015:

INFORME RESERVA TECNICA		
SALDO CUENTA		5.296.097.019.00
BANCO DE OCCIDENTE	2.384.739.708.64	
DAVIVIENDA	448.450.72	
BBVA AHORROS	2.012.722.226.00	
FIDUCIA	766.800.129.00	
BANCO DE COLPATRIA	40.955.896.00	
TOTAL BANCOS		
RESERVA TÉCNICA		5.205.217.959.64



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

El ajuste que se debe realizar a la cuenta de la Reserva Técnica obedece al siguiente:

AJUTES PENDIENTES	
SALDO POR CONSIGNAR	90,879,059.36
DISCRIMINADOS ASI	
SALDO FALTANTE POR CONSIGNAR 2487	5,841,759.36
AJUSTE FALTANTE DE TRASLADAR	85,037,300.00
TOTAL FALTANTE POR TRASLADAR	90,879,059.36

El día 14 de septiembre de 2015, se realizó el Ajuste Contable No 153 a la Reserva Técnica en respuesta a una solicitud realizada por parte del CNJSA, en el cual informan que una vez verificados los datos reportados en el CHIP existía una diferencia particularmente en la subcuenta Pago de Premios correspondiente a 85.085 mil pesos, y se concluía que no se estaba aplicando el cálculo que estipula el artículo 4 del Acuerdo No 109 de 2014, del cual se concluye que no se realizó la causación de la reserva en los dos sorteos donde el premio mayor quedó en poder del público, ni en el sorteo donde la premiación fue mayor al 37.25 por ciento del total de las ventas brutas.

Al finalizar la vigencia 2015 con el ánimo de cumplir la normatividad pertinente, se efectuaron los traslados correspondientes con un cálculo aproximado sobre la venta del Sorteo 2487 del 31 de diciembre, quedando pendiente por consignar un valor de 5.841.759 pesos.

Al momento de realizar el cruce de la cuenta de reserva técnica 27101601 y saldos en bancos se observó una diferencia de 90.879.059 pesos, de los 85.037.300 pesos corresponden al ajuste antes mencionado y los 5.841.759 restantes al faltante del sorteo 2487 del 31 de diciembre de 2015.

Cabe anotar que la Entidad ha sido juiciosa y responsable en el cumplimiento de la normatividad expedida, tal cual se muestra en los informes contables y presupuestales que se presentan al cierre de la vigencia 2015, respetando a cabalidad el Plan de Desempeño aprobado por la Junta Directiva el cual cuenta con el visto bueno del CNJSA.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

9. PREMIOS EN PODER DEL PÚBLICO

AÑO	PREMIOS ENTREGADOS
2012	3.092.647.333
2013	3.079.952.701
2014	4.110.443.661
2015	4.375.882.889
TOTAL	\$ 14.658.926.584

Durante los últimos cuatro años, la Lotería del Quindío conto con el músculo financiero para realizar los pagos de los premios a cada uno de los compradores logrando entregar la suma de 14.659 millones de pesos aproximadamente.

Con lo anterior, hemos logrado posicionar la Lotería del Quindío como una empresa seria y responsable con los compradores.

10. TRANSFERENCIAS A LA SALUD EFECTIVAS

La lotería del Quindío dentro del plan de acción para la vigencia 2012 – 2015, incluyo la política DEFENSA DE LO PÚBLICO Y COLECTIVO, compuesto por la estrategia de los juegos de suerte y azar “LA TRANSPARENCIA SE PONE DE MODA”, a su vez en el programa de “EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS” con el cual identificamos el subprograma “FIRMES CON LA SALUD DE LOS QUINDIANOS”, esto se concluye con el proyecto “TRANSFERENCIA DE LOS RECURSOS A LA SALUD DEL DEPARTAMENTO” el cual tenía como meta proyectada para el cuatrenio 2012 – 2015, transferir el valor de 25.000 millones de pesos, es decir, realizar transferencias anuales por valor de 6.250 millones de pesos aproximadamente.

Gracias a la interacción de nuestras políticas con las políticas departamentales, se pudieron desarrollar diferentes programas que beneficiaron a la población de todos los Municipios de nuestro Departamento, y con la firme intención de humanizar la salud de todos los Quindianos la Lotería del Quindío cumplió y superó la meta propuesta para los años 2012, 2013, 2014 y 2015 de realizar transferencias a la salud efectivas.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Es así como de una meta proyectada de 25.000 millones de pesos m/cte. que debían ser transferidos en el transcurso de los cuatro años de administración del Gobierno FIRME, se lograron transferir 32.915 millones de pesos m/cte. aproximadamente, logrando así sobrepasar la meta en más de un 30 por ciento, convirtiéndose este en el logro más importante de nuestra entidad.

Transferencias efectivas realizadas durante los años del periodo 2012 – 2015:

LOTERÍA DEL QUINDÍO	2012	2013	2014	2015
CONCEPTO	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
LOTERIA ORDINARIA (12% LEY 643/2001)	1.362.630.800	1.365.318.000	1.287.366.480	1.467.914.580
APUESTAS PERMANENTES (12% LEY 643/2001)	4.616.547.211	4.821.550.775	5.060.608.669	4.959.160.836
SORTEO EXTRA DE COLOMBIA (12% LEY 643/2001)	181.186.400	241.911.520	230.239.360	223.697.920
IMPUESTO 17% LOTERIA ORDINARIA	479.100.530	463.422.484	637.389.426	681.256.403
IMPUESTO 17% EXTRA DE COLOMBIA	43.960.970	328.490.781	58.226.485	55.071.542
PREMIOS NO RECLAMADOS	-	-	-	-
PREMIOS NO RECLAMADOS LOTERIA (LEY 1393)	315.464.193	155.973.422	163.955.584	175.566.044
PREMIOS NO RECLAMADOS EXTRA DE COLOMBIA (LEY 1393)	20.660.114	40.973.863	36.357.958	32.156.779
LOTIQUINDIO	-	175.000.002	-	-
APUESTAS CADUCOS JULIO 2010 AL 31 OCTUBRE 2011	21.618.810	29.693.013	32.882.793	50.117.567
Derechos de Explotación Rifas	74.513.794	-	181.034.485	192.122.214
VALOR GIRADO POR IMPUESTOS FORANEOS	678.702.452	674.347.018	604.484.712	694.000.075
TOTAL GIRADO A LA SALUD	\$ 7.794.385.274	\$ 8.296.680.878	\$ 8.292.545.952	\$ 8.531.063.960
TOTAL TRANSFERENCIAS A LA SALUD CUATRENIO 2012-2015 \$32.914.676.064				

11. PLAN DE DESEMPEÑO

La empresa Lotería del Quindío para la vigencia 2015; realizo un ajuste presupuestal con el propósito de cumplir con lo preceptuado en el Decreto 3034 de 2013 en su Artículo 4: *“Costos y gastos de administración y operación. Los gastos de administración y operación permitidos a los operadores directos del juego de lotería tradicional o de billetes, a que se refiere el artículo 9° de la Ley 643 de 2001, serán como máximo el 15% de los ingresos brutos de cada juego.”*



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

En el cuatrenio 2012 – 2015 se presentaron modificaciones normativas que afectaron de manera directa el funcionamiento del negocio de lotería tradicional; en mesas de trabajo con la Federación de Loterías de Colombia FEDELCO, el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA, la Superintendencia Nacional de Salud SNS, la Contraloría General del Quindío, el Comité de Política Fiscal CODEFIS, entre otras, se ha tratado lo complejo de la normativa expedida por los órganos nacionales, específicamente el Decreto 3034 de 2013, el cual acorde a su lesiva concepción jurídica, perjudica notoriamente a las pequeñas loterías del país, buscando concentrar en un solo tercero la explotación de este negocio y dejando alto grado de acción a las grandes loterías del país como Medellín, Boyacá y Bogotá, las cuales tendrían un mayor margen de aplicabilidad de gastos y costos de operación.

Entendido el fin principal de expedir esta normatividad, y conociendo la difícil situación del mercado de juegos de suerte y azar, se concentraron los esfuerzos de ser más efectivos y eficaces en la programación y ejecución presupuestal, la cual tuvo un gran desarrollo en la vigencia 2015, mostrando una lotería más eficiente a pesar de contar con menos recursos para su operación.

Es por esto que la entidad en el mes de diciembre de 2014, y con la responsabilidad que siempre caracterizó a la Junta Directiva en cabeza de la doctora Sandra Paola Hurtado Palacio, se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Gastos para la vigencia 2015, presupuesto que fue ajustado en aproximadamente en 2 mil millones de pesos, mediante la elaboración de un plan de austeridad severo, que busco crear un presupuesto que fuera transversal con el plan de desempeño que se presentó posteriormente a la Junta Directiva en el mes de febrero del año 2015 a la Junta directiva como mayor órgano de la entidad.

Efectivamente y tal como indica el Acuerdo No 108 de 2014, la entidad no espero la calificación de los Indicadores de Gestión por parte del CNJSA, y bajo la luz de esta normativa evidenció un riesgo financiero en la Entidad, por lo que elaboró por iniciativa propia un documento denominado PLAN DE DESEMPEÑO, en este se plantearon políticas de reducción presupuestal y estrategias financieras y comerciales, para mejorar en gran medida el resultado negativo al cierre de la vigencia 2015 a causa de la nueva normatividad como explicamos anteriormente, las metas programadas estuvieron ligadas a dos estrategias principalmente: la primera aumentar la promoción de marca, y la segunda aumentar la fidelización de los clientes.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Es importante destacar que el PLAN DE DESEMPEÑO, recibió el visto bueno del CNJSA, sobre el cual se recibieron críticas positivas, por lo que el plan de la Lotería del Quindío se convirtió en modelo de elaboración para otras loterías del país que afrontaron una situación similar, las cuales en mesas de trabajo con FEDELCO, resaltaron el alto grado de responsabilidad de los funcionarios de la Lotería del Quindío.

El plan de desempeño tal como lo establece el Acuerdo No 108 de 2014, tiene vigencia hasta el 31 de marzo de 2016, fecha en la cual se hará la evaluación final del mismo, determinando la oportunidad con que fue diseñado para mejorar el resultado de los Indicadores de Gestión y el cumplimiento de la normatividad vigente.

La nueva administración debe revisar detenidamente los Acuerdos del CNJSA, para definir la aplicación de planes de desempeño que pueden tener mayores vigencias, si se argumentan técnicamente razones financieras, administrativas y fiscales.

Lo realizado en la vigencia 2015 reseñado en comentarios anteriores, ha permitido que la entidad mejore sustancialmente su accionar financiero y comercial. Es importante resaltar, que para el año 2016 se debe continuar con las políticas de austeridad del gasto, análisis normativo, defensa integra del accionar institucional, todo basado en argumentos sólidos y estructurados ante los entes de control tal cual se hizo durante estos cuatro años (2012 – 2015), con el propósito de demostrar las fortalezas y así permanecer en el mercado.

A pesar de los problemas que enfrentamos durante el año 2015 debido a la normatividad expedida, traducidos en reducciones presupuestales severas que no permitieron apropiar recursos para comercializar el producto de la forma diseñada en años anteriores, la Entidad generó utilidad por un valor aproximado a los 180 millones de pesos, lo que trajo como resultado el sostenimiento del negocio al no ser intervenida por los entes de control.

Por lo anterior, demostramos una entidad viable financieramente, activa en el mercado, fortalecida comercialmente que demuestra continuidad en su operación y de ser administrada teniendo en cuenta las herramientas que se dejaron establecidas, tendrá permanencia en el mercado.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

PLAN DE DESEMPEÑO LOTERÍA DEL QUINDÍO															
ESTRATEGIA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	META FINAL	% DE CUMPLIMIENTO												
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
AUMENTAR LA PROMOCIÓN DE MARCA	Agosto de 2015	Ampliar el porcentaje de venta en un 8% sobre el promedio de la vigencia anterior	3%	6%	5%	-0%	7.90%	8.08%	8.96%	8.80%	7.56%	2.93%	9.20%	0%	
	Agosto de 2015	Incrementar en total 2000 seguidores en el facebook.	0%	23%	31%	33%	34.50%	36%	36%	44%	45%	47%	49%	50%	
	Agosto de 2015	Crear en total dos (2) cuentas de la Lotería del Quindío en redes sociales.	0%	100%											
	Agosto de 2015	Posicionar la Lotería del Quindío en un total de veinte (20) eventos dentro de la región y a nivel nacional	5	2	4	4									
AUMENTAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	Agosto de 2015	Diseñar e implementar en total cuatro (4) alianzas estratégicas a nivel nacional, para incentivar a los clientes potenciales.	0	0	2	2									
	Abril de 2015	Modificar el artículo tercero del Acuerdo 04 de 2014, ampliando los incentivos por venta del premio mayor al máximo del límite legal.	0%	100%											
	Agosto de 2015	Diseñar e implementar en total dos (2) estrategias a nivel nacional para satisfacer los compradores.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100	0	0	0		
	Diciembre de 2015	Diseñar encuestas para medir la satisfacción al cliente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%						



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

12. CONCESIONARIO APUESTAS OCHOA

La Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Quindío, es el ente descentralizado del orden Departamental encargado de la explotación, administración, operación y control de los juegos de suerte y azar, entre ellos el juego de las apuestas permanentes o “chance”.

Durante el año 2013 y gracias a una gestión transparente y de cara a la ciudadanía, se adjudicó el contrato de concesión N° 001-2013 de las Apuestas Permanentes o “Chance” hasta el año 2018 con la Sociedad Apuestas Ochoa S.A. (del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2018), logrando un aumento de los recursos para la salud del departamento del Quindío, pasando de transferir 13.880 millones de pesos aproximadamente en el periodo 2009 – 2013 a transferir la suma de 24.693 millones de pesos en el periodo 2014 – 2018, es preciso anotar que en el año 2014 fueron transferidos 5.061 millones de pesos y en el año 2015 4.958 millones de pesos, lo que arroja como resultado un margen de cumplimiento anual satisfactorio, dado que el promedio anual estaría cerca de transferir 4.938 millones aproximadamente (24.693 millones dividido por 5 años -periodo que dura la concesión- = 4.938 millones aproximadamente), cifra superada en las dos vigencias.

Dentro de las obligaciones contractuales, se destaca que el contratista Apuestas Ochoa S.A., debe garantizar el cumplimiento oportuno de las normales laborales de seguridad social a las personas que se encuentren vinculadas al concesionario (numeral 1.6), así mismo, deberá garantizar la ejecución del programa de responsabilidad social empresarial en los términos dispuestos para tal fin, que beneficiaran a los Loteros y vendedoras de chance del Departamentos del Quindío (numeral 7)

Para cada vigencia, se realiza un cronograma de auditorías virtuales y presenciales al Concesionario. Estas Auditorias son programadas por la Gerencia de la Lotería del Quindío mes a mes, logrando un cumplimiento de ejecución del 100 por ciento con respecto a lo proyectado.

Así mismo se encuentra el contrato de impresión, suministro, custodia y almacenamiento de formularios oficiales para el juego de apuestas permanentes "chance" en el departamento del Quindío, adjudicado a la empresa Libre Expresión hasta el 31 de diciembre del año 2018, este contrato no cuenta con ejecución de

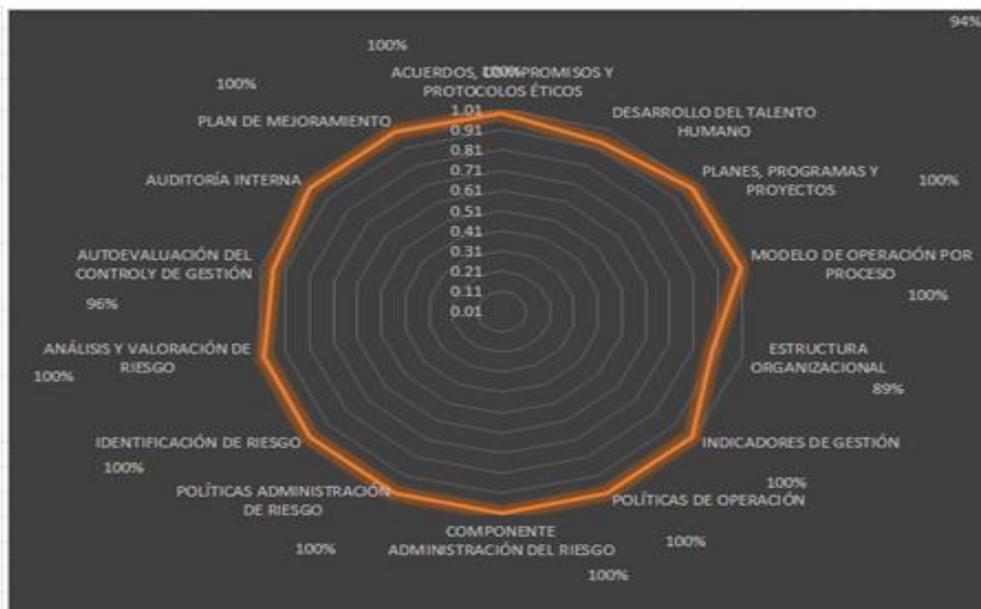
Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

recursos, puesto que el encargado de los pagos es la empresa concesionaria Apuestas Ochos S.A.

13. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Lotería del Quindío luego de la expedición del Decreto 943 de 2014, realizó estudio, diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y cierre a la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

Al realizar el informe de cierre del proceso de actualización se pudo evidenciar que se lograron resultados satisfactorios en cuanto al cumplimiento de las metas trazadas que permitieron ajustar significativamente el modelo actual como lo muestra la siguiente gráfica:



14. AUDITORÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

A continuación se presenta el resultado de la Auditoría practicada por la Contraloría General del Quindío sobre la vigencia 2014:



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Concepto sobre el Fenecimiento: Con base en la calificación total de 86.3 puntos, sobre la Evaluación de Gestión y Resultados, la Contraloría Territorial FENECE la cuenta de la LOTERIA DEL QUINDIO, para la vigencia fiscal correspondiente al año 2014, con fundamento en los siguientes conceptos:

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FISCAL LOTERIA DEL QUINDIO			
VIGENCIA 2014			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Control de Gestión	89.1	0.5	44.6
2. Control de Resultados	83.0	0.3	24.9
3. Control Financiero	84.3	0.2	16.9
Calificación Total		1.00	86.3
Fenecimiento	FENECE		
Concepto de la Gestión Fiscal	FAVORABLE		

15. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

15.1 Certificaciones de Calidad

Actualmente, la Lotería del Quindío se encuentra Recertificada en las Normas Técnicas ISO 9001:2008 y NTC GP 100: 2009, por parte de la empresa BVQI, esta certificación se extiende hasta el año 2016.

Es importante destacar que es actualmente la única entidad descentralizada del Departamento con certificación de calidad.

El día 16 de diciembre de 2015 se recibió visita por parte de BVQI, donde se evidenció la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y no se identificaron no conformidades.

Es de anotar que el Informe de la Auditoría realizada por BVQI fue entregado a la comisión de empalme en días pasados.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

16. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Lotería del Quindío público antes del 31 de enero de 2015 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De lo anterior, se lograron identificar y monitorear los riesgos de corrupción y se priorizaron los tramites identificados con el fin de racionalizar costos y tiempo a los ciudadanos.

Así mismo durante la vigencia 2015, se modificó la página web de la Entidad estableciéndose los parámetros exigidos por la estrategia de Gobierno en Línea, convirtiéndose este en el portal web más óptimo para los usuarios de la Lotería del Quindío.

Se recomienda continuar con la actualización de la información que debe reportarse en la página web de acuerdo a cada uno de los links que contiene el portal web.

17. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Lotería del Quindío realizó durante los cuatro años del periodo 2012 – 2015, actividades de fortalecimiento de la competencia de los servidores públicos a través de programas de bienestar social en donde se ejecutaron las actividades establecidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación, las actividades de Inducción y Reinducción, el programa de Incentivos y la evaluación de la encuesta del clima organizacional, actividades que permiten generar un ambiente de trabajo ameno y confortable en pro de la gestión de la entidad.

18. INFORMES:

Es preciso anotar que con respecto a la responsabilidad de presentación de los informes que se generan en cada una de las áreas que hacen parte de la Lotería del Quindío, todos fueron entregados oportunamente durante los 4 años de administración del Gobierno FIRME (años 2012, 2013, 2014 y 2015), y que no se presentaron contratiempos o inconvenientes que generaran sanciones o entorpecieran el normal



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

desarrollo de la Entidad, a continuación se relacionan los informes que se deben presentar en el transcurso del año y los respectivos responsables:

Gerencia: Es responsabilidad del Gerente de la entidad la Rendición de Cuentas a la Contraloría General del Quindío en la fecha que ellos estipulen para tal fin.

Es preciso mencionar que se debe nombrar el Oficial de Cumplimiento, obedeciendo lo dispuesto en el Acuerdo No 097 de 2014 expedido por el CNJSA, para lo cual la única persona competente en la Entidad para ejercer este cargo es el Gerente, este nombramiento debe realizarse por parte de la Junta Directiva los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero mediante Acuerdo y se debe enviar la comunicación al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA. Es preciso anotar que todos los funcionarios que ingresen nuevos a la Lotería del Quindío deberán ser capacitados sobre el manual de SIPLAFT por el Oficial de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento acompañado del responsable del proceso de tesorería y bienes realiza los reportes a los entes Externos, los cuales son:

- **Reporte Ausencia de Operaciones Sospechosas ROS:** Este reporte debe realizarse a la UIAF a través del sistema SIREL durante los diez (10) últimos días del mes siguiente al que no se detectaron dichas operaciones.
- **Reporte de Ganadores de Premios:** Se deben reportar mensualmente los ganadores de premios mayores, de igual forma quienes hayan ganado secos con valores iguales o superiores a los 5 millones de pesos.
- **Reporte de Ausencia de Ganadores de Premios:** Se debe reportar mensualmente la ausencia de ganadores a la UIAF.
- Corresponde al Oficial de Cumplimiento de la Lotería del Quindío, reportar al CNJSA los datos de los ganadores de los premios, de acuerdo a las condiciones y oportunidad que este lo solicite.

Sistemas: Se presentan semanalmente a la Superintendencia Nacional de Salud SNS, los siguientes:

- Archivo Tipo 204 Billetes Vendidos, de este archivo se envía copia a la Contraloría General del Quindío.
- Archivo Tipo 203 Resultados del Sorteo.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

- Archivo Tipo 200 Ventas por Sorteo.
- Archivo Tipo 201 Premios Obtenidos.

Mensualmente se deben presentar a la Superintendencia Nacional de Salud los siguientes archivos:

- Archivo Tipo 202 Premios Pagados en el Mes.
- Archivo Tipo 205 Reporte de Transferencias.
- Archivo Tipo 218 Reserva Premios.
- Archivo Tipo 219 Premios No Reclamados.

Trimestralmente se deben presentar a la Superintendencia Nacional de Salud los siguientes archivos:

- Archivo Tipo 206 Estados Financieros.

Área Financiera: Es responsabilidad del Profesional Especializado de Gestión y Administrativa y Financiera la presentación de los siguientes informes.

A la Contaduría General de la Nación se deben presentar los siguientes informes:

- CHIP contable, debe ser presentado trimestralmente.
- CHIP Presupuestal, debe ser presentado trimestralmente.
- Boletín de Deudores Morosos, debe ser presentado semestralmente.

Al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA, deben ser presentados los Estados Financieros con sus respectivas notas trimestralmente.

Al Comité de Política Fiscal CODEFIS, deben ser presentados los Estados Financieros y las Ejecuciones Presupuestales de Ingresos y Gastos de los tres (3) negocios cuando este lo requiera.

A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, deben ser presentados los siguientes informes:

- Impuesto al Valor Agregado IVA, se debe presentar bimestralmente.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

- Retención en la Fuente, se debe presentar mensualmente.
- Información Exógena, se debe presentar anual.
- Declaración de Ingresos y Patrimonio de Lotería, se debe presentar anual.
- Declaración de Renta y Complementarios Loti Quindío, se debe presentar anual.

A la Alcaldía Municipal de Armenia se le debe presentar la declaración de RETEICA mensualmente.

Al Ministerio de Hacienda y Crédito Público se debe presentar el informe de actualización de PASIVOCOL trimestralmente.

Al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP se le debe presentar anualmente la encuesta de Ley de Cuotas.

Tesorería y Bienes: Son responsabilidad del Profesional Especializado de Tesorería y Bienes la presentación de los siguientes informes:

- A la Contraloría General del Quindío, se debe enviar trimestralmente un Informe sobre la Fiducia.
- A la Gobernación del Quindío, se debe enviar mensualmente el Informe de Estampillas.
- Mensualmente se debe presentar la Declaración de Impuestos Foráneos a cada una de las Gobernaciones del país, de igual forma se debe enviar copia de esta información al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA.
- Se debe informar mensualmente a la Gerencia de la entidad sobre las transferencias realizadas discriminadamente.
- Se debe presentar un informe semestral sobre la Estampilla Pro-Hospital al Hospital Universitario San Juan de Dios Armenia.
- Rendición del Aplicativo CISA.

Control Interno: Son responsabilidad del Jefe de Control Interno de la Entidad, la presentación de los siguientes informes:

- Informes Pormenorizados de Control Interno.
- Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Informe de Control Interno Contable.
- Informe sobre PQRS.



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Jurídica: Es responsabilidad de quien ejerza la representación jurídica de la Entidad, la presentación de los siguientes informes:

- Reporte de Contratación en el aplicativo COVI, el cual debe hacerse mensualmente y enviar la copia a la Contraloría General del Quindío.
- Se debe enviar mensualmente a la Superintendencia Nacional de Salud SNS, el reporte de Rifas y Juegos Promocionales.
- Se debe enviar el Informe de Gestión del Comité de Conciliación, en los meses de enero y julio a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El informe queda proyectado el día 31 de diciembre, está pendiente la socialización al Comité de Conciliación y su correspondiente envío.

19. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

19.1 Recursos Financieros:

- Se anexa Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2015.
- Se anexa relación de cuentas bancarias y sus respectivos saldos a 31 de diciembre de 2015.
- Se anexa estado de cartera a 31 de diciembre de 2015.
- Se anexan Ejecuciones Presupuestales a 31 de diciembre de 2015.

Composición de las Cuentas Bancarias: A continuación se relacionan las Cuentas Bancarias con sus respectivos saldos, que están a nombre de la Lotería del Quindío y a través de las cuales se manejan los recursos:

ENTIDAD	CUENTA No.	AHORROS CORRIENTE	SALDO
BANCOLOMBIA	724-787222-63	A	45.553.984,40
BBVA	06707717-2	C	20.508.749,46
BBVA	4550120816	A	244.196,00
DAVIVIENDA	570136270125588	A	40.106.613,03
OCCIDENTE	03118358-5	C	84.233.380,05
OCCIDENTE	31874118	A	5.027.349,65
OCCIDENTE	31885833	A	3.061.656,39
CAJA			67.773,97

Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

ENTIDAD	CUENTA No.	AHORROS CORRIENTE	SALDO
TOTAL LIBRE			198.803.702,95
BANCOS RESERVA			
DAVIVIENDA	570136270125588	A	448.450,72
OCCIDENTE – FIDUCIA	1101401000151		766.800.129,86
OCCIDENTE	31884554	A	2.384.446.276,36
OCCIDENTE	31198526	C	293.432,64
BBVA	06727841-6	A	2.012.722.226,00
COLPATRIA	7462000075	A	40.955.896,53
TOTAL RESERVA			5.205.666.412,11
TOTAL RESERVA + LIBRE			5.404.470.115,06

CUENTAS APUESTAS

ENTIDAD	CUENTA No.	AHORROS CORRIENTE	SALDO
BANCOLOMBIA	865-494199-54	C	36.486.345,27
BBVA	67250597	C	82.330,04
BBVA – FIDUCIA			15.253.913,05
TOTAL			51.822.588,36

CUENTA LOTI QUINDÍO

ENTIDAD	CUENTA No.	AHORROS CORRIENTE	SALDO
OCCIDENTE	31193642	C	35.670.654,93
TOTAL			35.670.654,93

19.2 Bienes Muebles e Inmuebles:

- Se anexa Formato 9 Recursos Físicos e Inventarios en CD.
- Se anexa cuadro de Bienes Inmuebles (Comodatos, Arrendamientos y Uso de la Entidad)

Sin embargo, se procede a relacionar los bienes inmuebles que posee la Entidad en arriendo y comodato:



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Descripción	Ubicación	Uso Actual	Valor		Condiciones Físicas		Tipo de Póliza
			Comercial	Catastral	Buen Estado	Deterioro	
Mezanine BIS	CRA 16 N° 19-21	Uso Propio	142.615.000	142.615.000	X		Todo Riesgo
Oficina 301	CRA 16 N° 19-21 APTO 301	Comodato	38.082.000	38.082.000	X		Todo Riesgo
Oficina 302	CRA 16 N° 19-21 APTO 302	Comodato	103.780.000	103.780.000	X		Todo Riesgo
Oficina 304	CRA 16 N° 19-21 APTO 304	Comodato	38.082.000	38.082.000	X		Todo Riesgo
Oficina 801	CRA 16 N° 19-21 APTO 801	Uso Propio	38.082.000	38.082.000	X		Todo Riesgo
Oficina 803	CRA 16 N° 19-21 APTO 803	Comodato	29.713.000	29.713.000	X		Todo Riesgo
Oficina 804	CRA 16 N° 19-21 APTO 804	Arrendamiento	32.639.000	32.639.000	X		Todo Riesgo
Oficina 805	CRA 16 N° 19-21 APTO 805	Arrendamiento	38.082.000	38.082.000	X		Todo Riesgo
Oficina 902	CRA 16 N° 19-21 APTO 902	Arrendamiento	41.008.000	41.008.000	X		Todo Riesgo
Oficina 904	CRA 16 N° 19-21 APTO 904	Arrendamiento	38.082.000	38.082.000	X		Todo Riesgo
Oficina 905	CRA 16 N° 19-21 APTO 905	Arrendamiento	\$38.082.000	38.082.000	X		Todo Riesgo
Lote Parque de la Vida 50% Proindiviso	AV BOLIVAR N° 6N-45	Arrendamiento	3.675.751.919	3.675.751.919	X		Todo Riesgo

En lo concerniente al Parque de la Vida, inmueble propiedad de la Lotería del Quindío EICE y del Municipio de Armenia en común y proindiviso, con una participación del 50% por parte de cada una de las aludidas entidades sobre el derecho real de dominio emergente de este predio; surge una coyuntura especial, dado que no obstante de ser un mismo bien, para cada uno de sus dos propietarios representa una condición diferente, toda vez que para la Lotería del Quindío EICE funge como bien fiscal y para el Municipio de Armenia se erige específicamente como bien de uso público.

Efectuando un recuento histórico, en la Escritura Pública No. 445 de la Notaría Segunda del Círculo de Armenia, al momento de adquirirse el porcentaje correspondiente por parte del Municipio de Armenia, se estipuló que este 50% del derecho real de dominio tendría la connotación y destinación específica de bien de uso público. Por su parte, en la Escritura Pública 289 de la Notaría Segunda del Círculo de Armenia, la Lotería del Quindío no efectuó algún tipo de observación o aclaración frente a la calidad que tendría el 50% del derecho real de dominio que adquirió, lo que conllevó a que este porcentaje fuese catalogado como bien fiscal.

El 01 de septiembre de 2004 se suscribió el Contrato de Comodato No 007 de 2004, entre la Lotería del Quindío EICE y el Municipio de Armenia, por una parte, con la Sociedad de Mejoras Públicas de Armenia, de otra, con el objetivo de fortalecer al Parque de la Vida como atractivo turístico de la ciudad de Armenia, con una duración inicial de tres años, los cuales comprendían desde el 01 de septiembre de 2004 hasta el 31 de agosto de 2007. Plazo que de común acuerdo entre las partes fue prorrogado por



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

cinco años más, ampliando su término hasta el 31 de agosto de 2012. Finalizando este contrato de comodato, se procedió con el adelantamiento de mesas de trabajo entre las dos instituciones titulares del derecho real de dominio con el fin de encontrar de manera conjunta el acto jurídico que regiría los asuntos relacionados con el Parque de la Vida. En el desarrollo de la labor consistente en hallar un acuerdo de voluntades entre la Lotería del Quindío EICE y el Municipio de Armenia, fue expedida la Resolución 414 de septiembre de 2014, y el Instructivo No. 002 – 2014 (Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF) por parte de la Contaduría General de la Nación, los cuales estipularon la condición de que un bien para ser considerado como activo de la Lotería del Quindío EICE, éste debe generarle algún tipo de rentabilidad, siempre y cuando el bien no se emplee en el desarrollo del objeto social de la entidad. El 50% del derecho real de dominio del Parque de la Vida, el cual funge como activo de la Lotería del Quindío EICE, actualmente respalda nuestro plan de premios.

Sustentados en lo anterior, se debió estipular un acto jurídico en el cual no se entregara a título gratuito el 50% de participación en la propiedad del Parque de la Vida que ostenta la Lotería del Quindío EICE, sino uno que genere utilidad para la entidad, dando así cumplimiento a las disposiciones de las NIIF y conservando el respaldo que representa esta propiedad a nuestro plan de premios, en virtud de su calidad de activo en nuestro patrimonio.

Con el acompañamiento, mediación y veeduría de la Dra. Magnolia Jiménez Otálvaro, Procuradora Regional del Quindío, se adelantaron durante los días 29 de enero, 17 y 20 de febrero del año 2015, las mesas de trabajo que permitieron finiquitar y concretar la alternativa jurídica que se tomaría en lo relativo a la operación y manejo del Parque de la Vida, por parte de cada copropietario. Concluyendo que para el asunto en concreto de la Lotería del Quindío EICE, lo recomendable se constituyó en la suscripción de un contrato de arrendamiento sobre el 50% de su derecho real de dominio, con la Sociedad de Mejoras Públicas de Armenia, institución cívica idónea para la administración, protección y salvaguarda del Parque de la Vida como obelisco de nuestra identidad e idiosincrasia Quindiana, fue así, como el día 20 de febrero de 2015 se suscribió y protocolizó mencionado contrato de arrendamiento con la Sociedad de Mejoras Públicas de Armenia.

Los bienes muebles e inmuebles se encuentran asegurados con la empresa Liberty S.A. hasta el día 09 de enero de 2016, dado que es deber de todo servidor público vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados”, artículo 48,



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

numeral 3: es falta gravísima: ...“3. Dar lugar a que por culpa gravísima se extravíen, pierdan o dañen bienes del estado o a cargo del mismo, o de empresas o instituciones en que este tenga parte o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, en cuantía igual o superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales”. Artículo 48, numeral 63. Es falta gravísima “No asegurar por su valor real los bienes del estado ni hacer las apropiaciones presupuestales pertinentes” Ley 42 de 1993 artículo 101: “Los contralores impondrán multas a los servidores públicos y particulares que manejen fondos o bienes del estado, hasta por el valor de cinco (5) salarios devengados por el sancionado a quienes (...) teniendo bajo su responsabilidad asegurar fondos, valores o bienes no lo hicieren oportunamente o en la cuantía requerida” Artículo 107: “Los órganos de control fiscal verificarán que los bienes del estado estén debidamente amparados por una póliza de seguros o un fondo especial creado para tal fin, pudiendo establecer responsabilidad fiscal a los tomadores cuando las circunstancias lo ameriten”.

Con el fin de garantizar la cobertura de los bienes y dar cumplimiento a la normatividad vigente, la Lotería cuenta con las siguientes pólizas para sus bienes y derechos:

Seguro de Incendio y/o Rayo:

- Dinero
- Edificaciones
- Maquinaria y Equipo
- Muebles y Enseres
- Mercancías

Seguro de Sustracción:

- Dinero
- Maquinaria y Equipo
- Muebles y Enseres
- Mercancía



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Terremoto:

- Dinero
- Edificaciones
- Maquinaria y Equipo
- Muebles y Enseres
- Mercancías
- Terreno

Seguro de Responsabilidad Civil Contractual:

- Extracontractual por ocurrencia

Rotura de Máquinas:

- Otras Plantas y Equipos

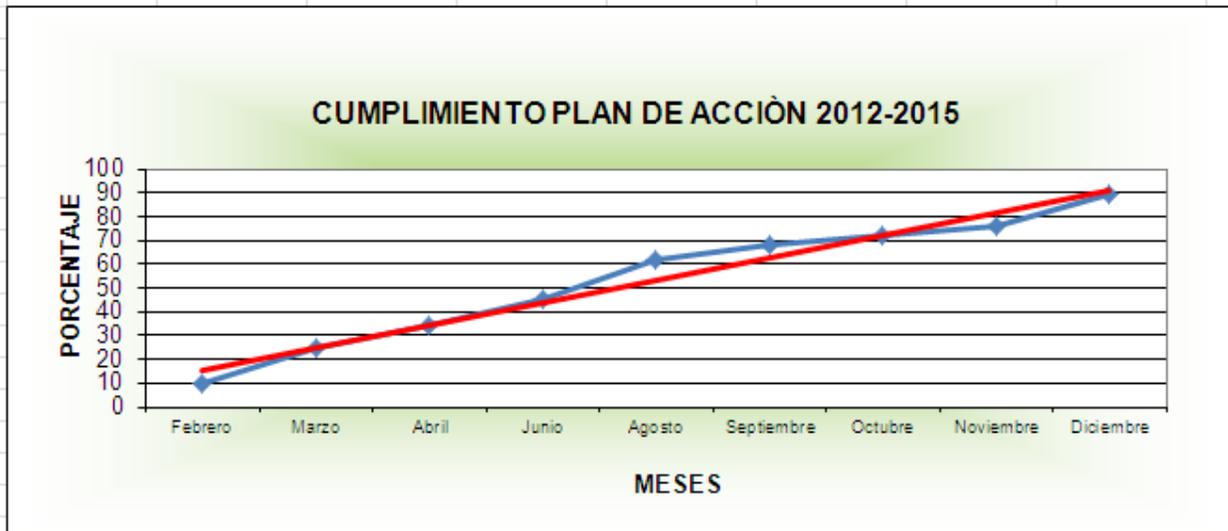
Corriente Débil:

- Equipos de Procesamiento de Datos
- Equipos Móviles

Adicionalmente se adquirió el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito y Vehículo SOAT y el Seguro de Manejo Global.

20. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

20.1 Plan de Acción Año 2012



El cumplimiento del Plan de Acción de la vigencia 2013 fue del 89 por ciento, toda vez que no fue posible dar cumplimiento a la meta de apertura de un punto de venta en la Casa Fiscal en la ciudad de Bogotá, toda vez que pese a las gestiones realizadas no era viable el porcentaje de ventas proyectado frente a los costos que acarrearba.

Así mismo, la meta de suscribir convenios con la Red Hospitalaria del Departamento tampoco fue cumplirla, toda vez que los hospitales no firmaron estos convenios aduciendo ilegalidad dado que ya está estipulado que la atención prioritaria se da a niños y personas mayores.

Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

20.2 Plan de Acción Año 2013



El cumplimiento del Plan de Acción de la vigencia 2013 fue del 89 por ciento, toda vez que no fue posible dar cumplimiento a la meta de apertura de un punto de venta en la casa Fiscal por las razones aludidas anteriormente, es así como esta meta fue eliminada posteriormente por la Junta Directiva.

Así mismo, la meta de suscribir convenios con la Red hospitalaria del departamento tampoco fue posible dar cumplimiento, fue también eliminada posteriormente por la Junta Directiva, ya que se determinó que no podría cumplirse con ella.

20.3 Plan de Acción Año 2014



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

Durante la vigencia 2014, se dio cumplimiento del 99 por ciento del Plan de Acción, toda vez que todas las metas lograron un cumplimiento del 100 por ciento, excepto la meta de llegar a 450 abonados, puesto que al culminar la vigencia se logró tener 412 suscriptores.

20.4 Plan de Acción Año 2015



El plan de acción de la vigencia 2015, se encuentra calificado en su totalidad (mes de diciembre) se encuentra en un porcentaje de cumplimiento del 99 por ciento, quedando pendiente por alcanzar el total de abonados establecidos, los cuales para el mes de diciembre de 2015 se encontraban en 350 suscriptores y la meta proyectada es alcanzar y mantener los 400 suscriptores.

21. Contratación

Se anexa formato 2 en CD. (Contractual)



Informe de Gestión Vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015

22.Reglamentos y Manuales

Con respecto a los Reglamentos y Manuales de la Entidad, es preciso anotar que los documentos relacionados a continuación ya fueron entregados, dando cumplimiento a lo establecido en la Circula Conjunta No 018 de la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación:

- Manual de Contratación.
- Manual de Supervisión e Interventoría.
- Manual de Distribuidores.
- Manual de Funciones.
- Manual de Cartera.
- Manual de Calidad.
- Manual de SIPLAFT.

TATIANA URIBE LONDOÑO

CC. 1.097.032.419 de Quimbaya, Quindío.