

INFORME DE GESTION 2017

LOTERIA DEL QUINDIO EICE

Armenia - Quindío

CARLOS EDUARDO OSORIO BURITICA

Gobernador

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ

Gerente

DEPENDENCIAS

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ
Gerente

JORGE ANDRES PULIDO RESTREPO
Jefe de Control Interno

LUZ GABRIELA GIRALDO RAMIREZ
P.E. Gestión Tesorería y Bienes

ALEXANDER LIZARAZO MAYORGA
P.E. Gestión Administrativa y Financiera

DIANA MARCELA GONZALEZ
Gestión Comercialización y Sorteo

TATIANA HERNANDEZ MEJIA
P.E Gestión Jurídica

ANDRES FELIPE NARANJO GIRALDO
P.E Gestión Recursos Tecnológicos

INTRODUCCION

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.

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1. Plataforma Estratégica

1.1.1. Misión

Contribuir al fortalecimiento del sistema de salud, mediante la generación de recursos a través de la administración de la Lotería Tradicional y el Control de los Juegos de Suerte y Azar, basados en principios de economía, transparencia, eficiencia y eficacia.

1.1.2. Visión.

Para el año 2019 estar posicionados como una lotería sostenible, a través del cumplimiento de los indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad, garantizando la permanencia de la entidad en el mercado de los juegos de suerte y azar.

1.1.3. Política de Calidad

En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con las políticas gubernamentales enmarcadas en el fortalecimiento 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.

1.1.4. Objetivos de Calidad

CRECIMIENTO: Generar mayores recursos para el sector salud, a través de la ampliación de cobertura y el incremento de venta de lotería a nivel local y nacional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Promover programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los empresarios de lotería.

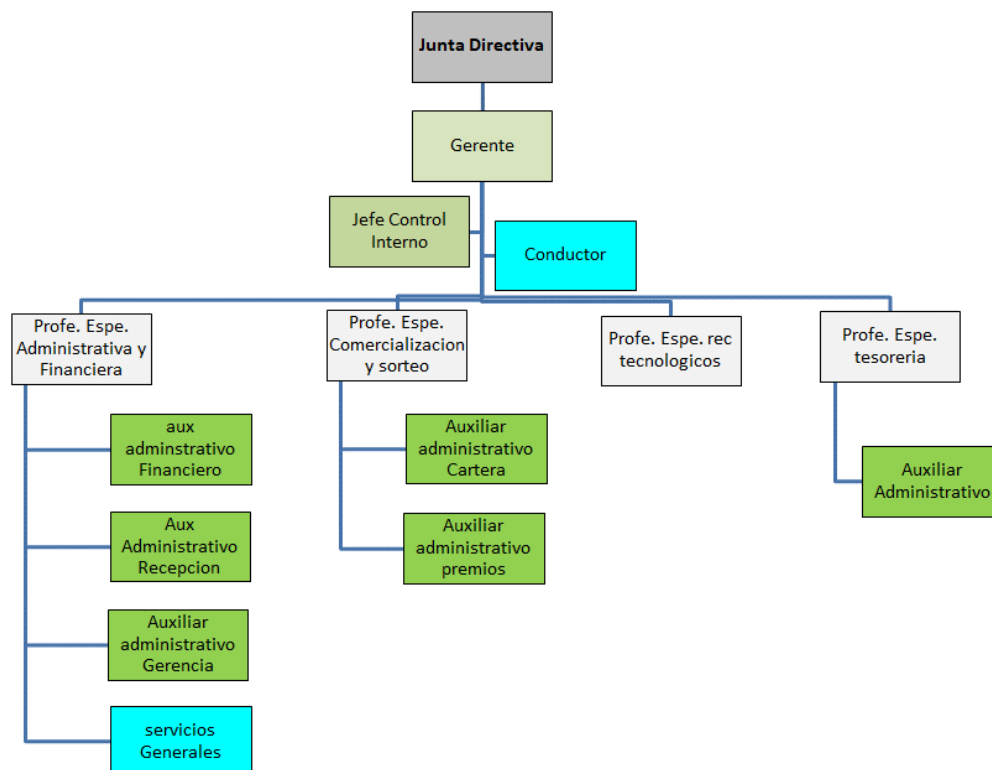
CLIENTES: Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades.

MEJORAMIENTO DE LA GESTION: Desarrollar acciones de seguimiento y control en los procesos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

POSICIONAMIENTO DE IMAGEN: Desarrollar estrategias que permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío a nivel nacional.

1.2. Estructura Organizacional

1.2.1. Organigrama



1.2.2. Empleos por Nivel Jerárquico

NIVEL DEL CARGO	CARGOS CREADOS	CARGOS OCUPADOS	CARGOS VACANTES
Directivo	2	2	0
Profesional	5	4	1
Asistencial	8	6	2
TOTAL	15	12	3

1.2.3. Empleos por la Naturaleza del Cargo

CARGO	VINCULACION	EMPLEADO PUBLICO	TRABAJADOR OFICIAL
Gerente	LNR	X	
Jefe Oficina Control Interno	Periodo	X	
P.E Gestión Recursos Tecnológicos	LNR	X	
P.E Gestión Comercialización y Sorteos	LNR	X	
P.E Gestión Administrativa y Financiera	LNR	X	
P.E Gestión Tesorería y Bienes	LNR	X	
P.E Gestión Jurídica	LNR	X	
Auxiliares	Contrato Laboral		X
Conductor	LNR	X	

1.2.4. Contratación Administrativa – Contratos de prestación de servicios personales

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD AREA MISIONAL	VALOR AREA MISIONAL	CANTIDAD AREA ADMINISTRATIVA	VALOR AREA ADMINISTRATIVA	VALOR TOTAL
PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	3	\$28.950.000	5	\$46.586.665	\$75.536.665
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES			2	\$24.010.000	\$24.010.000
TOTAL					\$99.546.665

1.3. Mapa de Procesos.

La Lotería del Quindío cuenta con ocho (8) procesos, de los cuales uno (1) es estratégico, dos (2) son Misionales, cuatro (4) son de soporte o apoyo y uno (1) de evaluación, tal como se detalla a continuación:



De acuerdo a lo anterior, brevemente se explicará el objetivo principal de cada proceso:

Gestión Gerencial: Orienta la gestión institucional de la LOTERIA DEL QUINDIO, en el marco de las políticas gubernamentales, su Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad, asegurando su sostenibilidad, competitividad y mejora continua.

Gestión Recursos Tecnológicos: Gestiona, Administra y Controla los Recursos Tecnológicos de la Lotería del Quindío contribuyendo al logro de los objetivos Institucionales.

Gestión Comercialización y Sorteo: Gestiona las actividades de comercialización, mercadeo y venta de la Lotería del Quindío, incluyendo el control de la ejecución de la concesión de las apuestas permanentes, con el fin de incrementar de manera continua las transferencias al sector salud.

Gestión Administrativa y Financiera: Gestionar y administrar los recursos económicos, humanos, documentales y logísticos, de La Lotería del Quindío de manera eficiente y efectiva, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gestión Tesorería y Bienes: Administrar los bienes y recursos de la Lotería del Quindío con el fin de garantizar el buen manejo y su correcta disposición.

Gestión Jurídica: Velar por el cumplimiento de las leyes y normas que rigen las actuaciones jurídicas de la Lotería del Quindío contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Gestión de Calidad: Coordinar las diferentes actividades de documentación, seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Lotería del Quindío de manera que se logre el mejoramiento continuo de todos sus procesos.

Gestión Control y Evaluación: Evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de la Lotería del Quindío, identificando oportunidades de mejora, de forma objetiva e independiente, asesorando a la gerencia en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de los requisitos, metas y objetivos institucionales.

2. CUMPLIMIENTO DE METAS PLAN DE ACCION 2017

ESTRATEGIA	OBJETIVO DE CALIDAD	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CUMPLIMIENTO	EXPLICACION
Plan Anual de Mejoramiento y Desarrollo	<i>CRECIMIENTO Generar mayores recursos para el sector salud, a través de la ampliación de cobertura y el incremento de venta de lotería a nivel local y nacional.</i>	Aumento y sostenimiento de un promedio de ventas de 90,000 fracciones por sorteo.	Aperturar 3 nuevos concesionarios de venta de lotería virtual como distribuidores dentro del territorio nacional.	Número de contratos suscritos / total contratos programados en el año	100%	Cumplimiento de la meta esperada
			Aperturar 3 nuevas agencias distribuidoras de lotería en el Territorio Nacional.	Numero de agencias aperturadas / total agencias programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada
			Crear, implementar, difundir y publicar el nuevo plan de premios de la Lotería Del Quindío para la vigencia 2017.	1 Plan de Premios 2017	100%	Cumplimiento de la meta esperada

			promedio de ventas de lotería virtual al 16% del total de la Venta de cada sorteo	ventas virtuales = al 16 % del total de la Venta por sorteo.	69.81%	En la vigencia se presentó la dificultad de que uno de los distribuidores virtuales no aplicó el nuevo plan de premios por inconvenientes tecnológicos.
			Establecer estrategias comerciales con distribuidores de 5 departamentos en el año	No. de estrategias implementadas/total estrategias programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada
		Afianzar la venta de ABONADOS	Fidelizar 120 suscriptores de abonados por sorteo.	Nº de suscriptores por sorteo = 120	90.83%	Se logro un promedio mensual de 109 abonados
			Suscribir 6 convenios con entidades para la venta de abonados en el año.	No. de convenios suscritos/ total convenios proyectados	0%	Durante el año 2017 se reportaron cambios de personal en el área de comercialización y sorteo que generaron traumatismo en el cumplimiento de las estrategias planteadas, por lo que esta actividad se deja para una acción de mejora en la vigencia 2018.
			Contar con 200 suscriptores del Club de Abodados, al finalizar la vigencia 2017.	Nº de suscriptores al final de la vigencia (acumulado)	52%	Al finalizar la vigencia fiscal se contaba con 104 suscriptores del club de abonados

			Desarrollar una estrategia para fidelizar los miembros del club de abonados	1 estrategia desarrollada	100%	Cumplimiento de la meta esperada
		Realizar alianzas estratégicas que permitan fortalecer la red de mercado de la Lotería del Quindío.	Crear e implementar la alianza "LA DE TODOS", que consisten en comprometer al distribuidor de venta de lotería física, a vender el 15 % del total del cupo asignado.	(Total de ventas en fracciones / total de cupo asignado en fracciones)*100	100%	Cumplimiento de la meta esperada
Transferencia de recursos a la salud		Transferencias efectivas a la salud de \$9.000 millones de pesos en la vigencia 2017 en la sumatoria de todos los conceptos que constituyen recursos para la salud.	Transferencias mensuales efectivas a la salud	Valor de la Transferencia efectuada al mes (acumulado)	100%	La Lotería del Quindío transfirió durante la vigencia 2017 la suma de 9.750. Millones de Pesos
Marketing Lotería del Quindío	POSICIONAMIENTO DE IMAGEN Desarrollar estrategias que permitan dar a	Sostener y mejorar el posicionamiento de la Marca Lotería del Quindío a través	Crear e implementar el Plan Estratégico de Medios.	Nº de actividades Ejecutadas / Nº de Actividades Programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada

	<i>conocer el producto de la Lotería del Quindío a nivel nacional</i>	de medios de comunicación departamental y nacional.	Divulgar la marca Lotería del Quindío en 20 publicaciones mensuales por nuestras redes sociales	# de publicaciones de marca realizadas/ Nº de Publicaciones Programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada
		Posicionar la Marca Lotería del Quindío en eventos regionales.	Posicionar la Marca Lotería del Quindío en 6 eventos de alto impacto en la Región durante la vigencia 2017	No. de eventos desarrollados / total de eventos programados	100%	Cumplimiento de la meta esperada
RESLOT - Responsabilidad social con los loteros	RESPONSABILIDAD SOCIAL <i>Promover programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los empresarios de lotería.</i>	Programa de Responsabilidad Social para los Loteros del Departamento del Quindío .	Crear e Implementar Programa de Responsabilidad social con los Loteros en el Departamento	Nº de actividades Ejecutadas / Nº de Actividades Programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada
Gestión de calidad	MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN <i>Desarrollar acciones de seguimiento y control en los procesos que</i>	primer seguimiento de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000: 2009.	Auditoría de Seguimiento	1 Informe de Seguimiento	100%	Cumplimiento de la meta esperada

Control para todos	<i>permitan el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.</i>	Cumplimiento del plan de acción de la oficina de control interno aprobado por el comité de control interno	Cronograma de Actividades Aprobado por el Comité de Control Interno	Nº de actividades Ejecutadas / Nº de Actividades Programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada
Fiscalización de los juegos de suerte y azar		Realizar 15 capacitaciones para el control del "Juego Ilegal" en instituciones públicas y privadas	Capacitaciones	Nº de capacitaciones Ejecutadas / Nº de capacitaciones Programadas	26.67%	Dado que no se cumplió con la meta planteada, se hace necesario incluirla en un plan de mejoramiento para ser cumplida en la vigencia 2018
		Realizar 24 auditorías periódicas al concesionario de Apuestas Permanentes	Auditorias físicas y virtuales	No. de auditorias ejecutadas/total auditorias programadas	100%	Cumplimiento de la meta esperada
Modernización Institucional		Mejoramiento de la plataforma tecnológica	Adquisición y puesta en funcionamiento de un software financiero y administrativo	1 software implementado	100%	Cumplimiento de la meta esperada
		Revisión y Ajustes de la Planta de Personal	Ajuste a la Planta de Personal	1 cargo creado	100%	Cumplimiento de la meta esperada
		Gestión de Archivo	Adecuación locativa del Archivo central de la entidad	Nº de actividades Ejecutadas / Nº de Actividades Programadas	80%	
		manual de inventarios	Establecer un manual de inventarios para la protección de bienes muebles de la entidad	1 manual elaborado e implementado	100%	Cumplimiento de la meta esperada

		Energía Renovable y amigable con el medio ambiente	Cambio del 100% de las luminarias de la entidad tipo LED	Nº de Luminarias tipo led instaladas/ Total Luminarias de la Entidad	0%	El resultado de este indicador obedece a que la actividad fue proyectada a realizarse con una inversión, pero dada la situación financiera que reporto la entidad en la vigencia 2017, donde cayeron más premios mayores de lo esperado, disminuyendo sustancialmente la Reserva Técnica, debieron tomarse medidas en materia de reducción de gastos.
		renovación de equipos de computo	adquisición mediante contrato de leasing de dos (2) equipos de computo	Dos nuevos equipos de computo	100%	Cumplimiento de la meta esperada

Con respecto al Plan de Acción aprobado por la Junta Directiva de la Lotería del Quindío, se logró un cumplimiento de más del 90% de sus metas, representadas en el fortalecimiento del sistema de salud a través de transferencias, desarrollo de programas de Bienestar Social para los Loteros, cumplimiento de las metas en ventas y mejoramiento de la plataforma tecnológica de la entidad.

3. Seguimiento Plan de desempeño suscrito con el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar

OBJETIVO	ACCION	META INTERMEDIA (31/12/2016)	META FINAL (31/12/2017)	RESULTADOS
Planear las necesidades de la vigencia, para establecer metas de ventas y controlar el gasto.	Establecer en el presupuesto de la vigencia 2017 gastos de administración y operación máximo del 15% de las ventas proyectadas.	0	presupuesto aprobado y ejecutado con gastos de Administración y Operación equivalentes al 15% de los ingresos	El presupuesto de la vigencia 2017 aprobado por la junta directiva, se elaboró estableciendo los gastos de admón y operación en un 15%. CUMPLIMIENTO 100%
	Establecer un Promedio de ventas por sorteo que logre sostener los gastos operativos y de administración de la entidad.	Culminar la vigencia 2016 con un promedio en ventas de 87.156 fracciones	Promedio en ventas por sorteo de 90.000 fracciones	Cuando se elaboro esta meta el valor de la fracción de venta al publico correspondía a \$3.000, para lo cual la Lotería del Quindío, vendía en promedio \$261.468.000, al finalizar la vigencia 2017 la lotería del Quindío terminó con un promedio en fracciones de 74.203, disminución que obedeció al incremento del valor de la fracción a \$4.000, no obstante se dio un incremento en ventas en pesos que comparado con el valor de venta del plan de premios anterior estuvo por encima de las 90.000 fracciones. CUMPLIMIENTO 100%
Disminuir gastos de administración y operación.	Ajustar los gastos de Administración y operación al total de las ventas.	GMAO equivalentes al 15.3% del total de los Ingresos	GMAO equivalentes al 15% del total de los Ingresos	Revisado el indicador de GMAO con un balance de prueba a Diciembre 31 de 2017, antes del cierre dio como resultado el 13.50%. CUMPLIMIENTO 100%

	Efectuar mantenimientos preventivos a equipos de cómputo y del sorteo, a fin de no generar mayores gastos en mantenimientos correctivos o reemplazo de bienes	0	Efectuar mantenimientos preventivos a equipos de cómputo y equipos del sorteo que garanticen su operatividad y no generen gastos de mantenimientos correctivos o de reemplazo	Se realizó mantenimiento a los equipos de electroneumáticos con los cuales se efectúa el sorteo. CUMPLIMIENTO 100%
	Realizar cambios a la iluminación interna de las oficinas donde funcione la Lotería a través de iluminación LED	0	Toda la iluminación de las instalaciones de la Lotería con luz LED	No se dio cumplimiento a esta actividad ya que la misma fue proyectada a realizarse con una inversión, pero dada la situación financiera que reportó la entidad en la vigencia 2017, donde cayeron más premios mayores de lo esperado, disminuyendo sustancialmente la Reserva Técnica, debieron tomarse medidas en materia de reducción de gastos
Promover el incremento en ventas.	Generar acercamientos de alianzas estratégicas con los concesionarios de Apuestas Permanentes del País	0	Tres (3) nuevos concesionarios de Apuestas Permanentes del País vendiendo la Lotería del Quindío.	Se realizó apertura de tres concesionarios: Servicios transaccionales de Colombia, Surte Manizales y Superservicios del Valle. CUMPLIMIENTO AL 100%
	Cambiar el Actual plan de Premios	0	Nuevo Plan de Premios	En el mes de Julio de 2017, inició el sorteo del nuevo Plan de premios. CUMPLIMIENTO 100%
	Realizar una estrategia de medios a nivel nacional	0	Una estrategia de medios a nivel nacional	Se realizó contratación con RCN radio con las emisoras de los Departamentos de Caldas, Risaralda, Quindío, Tolima y Valle. CUMPLIMIENTO 100%

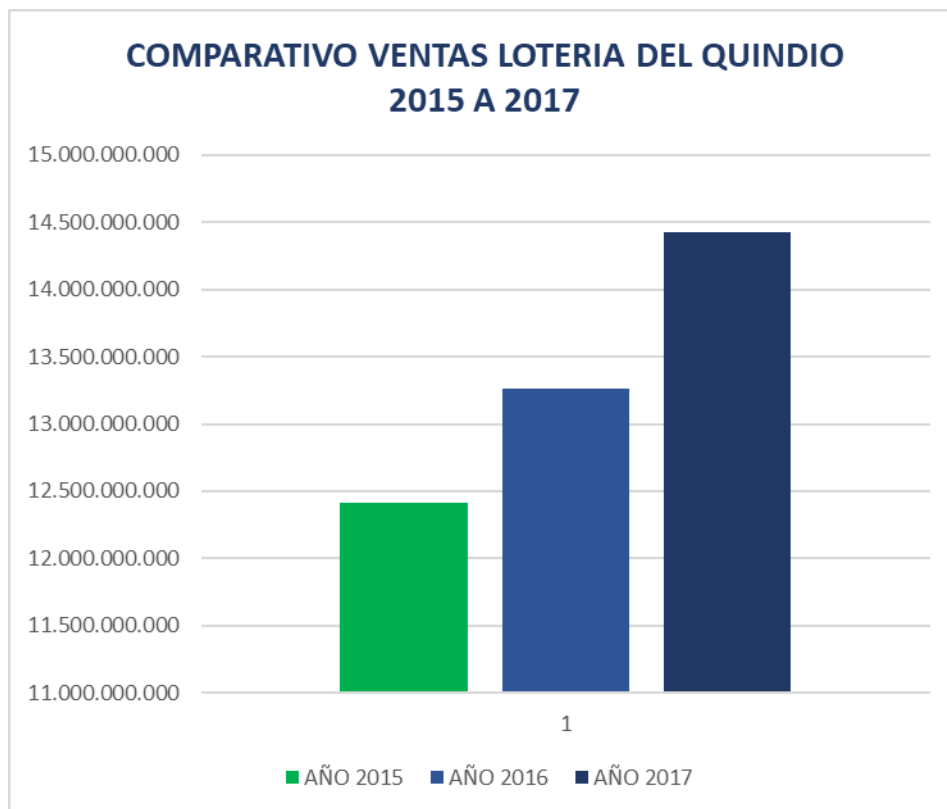
	Establecer estrategias comerciales con distribuidores.	0	realizar estrategias comerciales con distribuidores en cinco (5) departamentos.	Se desarrollo estrategia publicitaria con el servicio BTL en Quindío, Valle, Caldas, Risaralda, Tolima y Neiva. CUMPLIMIENTO 100%
	Aumento de ventas virtuales	0	Ventas Virtuales correspondientes al 16% del total de ventas.	En la vigencia se presentó la dificultad de que uno de los distribuidores virtuales no aplicó el nuevo plan de premios por inconvenientes tecnológicos. CUMPLIMIENTO 69.81%
Implementar controles que permitan a la gerencia detectar a tiempo desviaciones en los indicadores.	Realizar trimestralmente calificación de los indicadores de los indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad establecidos en el Acuerdo 108 de 2014.	NA	Indicadores medidos cada trimestre de la vigencia 2017.	El proceso Gestión Financiera aplicó medición de indicadores trimestralmente. CUMPLIMIENTO 100%
Establecer mecanismos de medición idónea a fin de establecer objetivamente los cupos de distribuidores de venta física.	Revisión trimestral del promedio de ventas de cada distribuidor de billetería física frente al costo directo de cada distribuidor con el fin de ajustar la utilidad de venta de cada uno bien sea aumentando su venta o disminuyendo el cupo.	El valor de la impresión de billetería corresponda al 6.8% del total de la venta física	El valor de la impresión de billetería corresponda al 6% del total de la venta física	Al finalizar la vigencia 2017 en promedio la impresión de billetería valió el 5.89% del total de la billetería física vendida, observándose un ahorro significativo en este costo operativo y un alivio en la ejecución de los gastos administrativos. CUMPLIMIENTO 100%

En el análisis anterior se observa, un mejoramiento en los indicadores, representados en un esfuerzo administrativo y comercial de la entidad para dar cumplimiento a estos.

4. GESTION COMERCIAL

4.1. Ventas

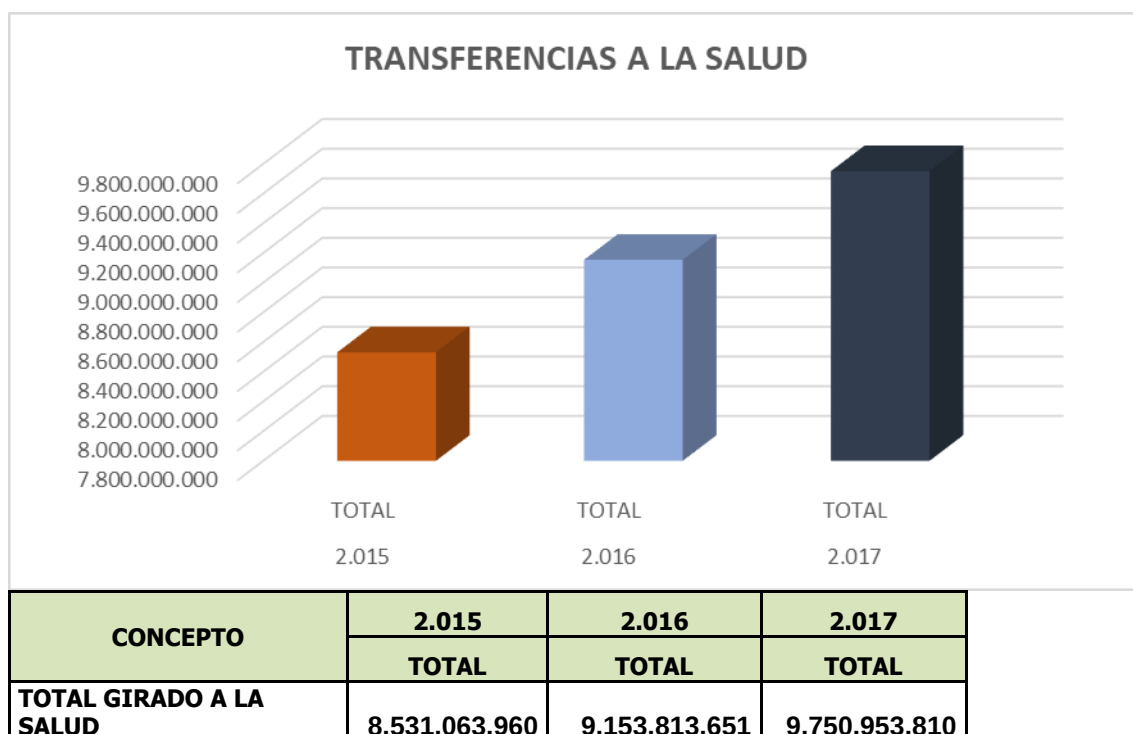
La Lotería del Quindío, logro un crecimiento en ventas del 8.77% con respecto a la vigencia 2016 y del 16.17% con respecto al 2015; tal como se representa en el siguiente gráfico.



VENTAS LOTERIA DEL QUINDIO	
AÑO 2015	12.414.399.000
AÑO 2016	13.259.574.000
AÑO 2017	14.422.475.000

Del análisis anterior, se refleja un resultado satisfactorio para el cumplimiento de nuestro deber misional como lo es, las Transferencias a la Salud, ya que en la vigencia 2017, las mismas ascendieron a la suma de \$ 9.750.953.810.

5. TRANSFERENCIAS



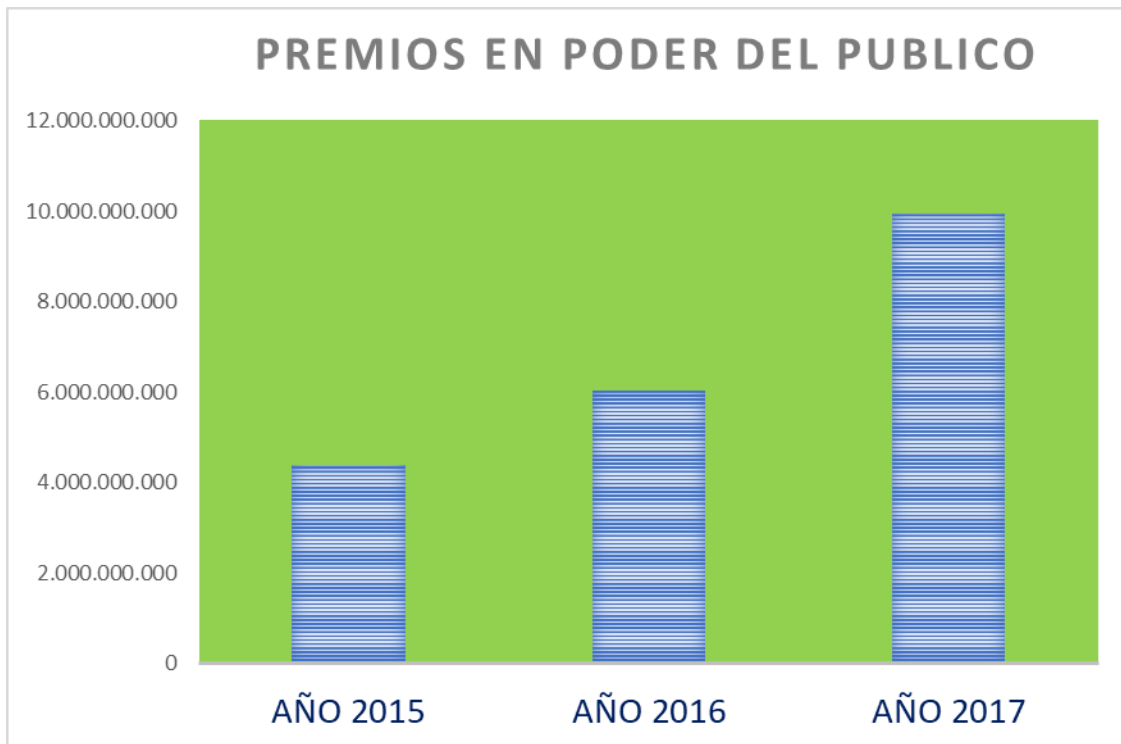
6. PLAN DE PREMIOS.

Durante la vigencia 2017, la lotería del Quindío construyó, aprobó e implemento en el mercado nacional el nuevo plan de premios. Las bondades y atractivos que trajo consigo la implementación de este nuevo plan de premios se resumen a continuación:

- El premio mayor paso de \$1.000.000.000 a \$1.700.000.000.
- Aumento el valor total del plan de premios, pasando de \$ 2´400.105.352 pesos mcte a de \$4.371.321.690.000.
- Se incremento la cantidad de premios pasando de 8 secos a 17 secos.
- Se creo un premio novedoso denominado dúo millonario, el cual es paramutual.
- Se mejoraron las aproximaciones para lo cual se diferenciaron en el valor del premio las que acertaban con serie y las que no.

El plan de Premios para la vigencia 2017, se dio a conocer estratégicamente a través de la oficina de comunicaciones de la Gobernación del Departamento Del Quindío, Entrevistas en radio, entrevista personales y masivamente a través de las Redes Sociales Facebook, Twitter e Instagram.

Durante el año 2017, los premios entregados al publico ascendieron a la suma de \$9.943.291.012, reportando un incremento del 65.17% con respecto al año 2016.



PREMIOS EN PODER DEL PUBLICO	
AÑO 2015	4.375.882.889
AÑO 2016	6.020.193.342
AÑO 2017	9.943.291.012

CUENTA	NOMBRE	SALDO
11100612	BANCO DE OCCIDENTE 031-88455-4	745.226.844,83
11109002	CONTRATO DE ENCARGO FIDUCIARIO-OCCIDENTE	70.270.888,43
11109004	BANCOLOMBIA FIDUCIA 865000000002	1.590.904.677,54
TOTAL		2.406.402.410,80

7. RESERVA TECNICA

En Pesos

CONCEPTO	VR DEPOSITADO	VR PROVISIONADO
PROVISION RESERVA TECNICA CUENTA 27101601		2.406.402.409
SALDO BANCO DE OCCIDENTE	745.226.844	
SALDO FIDUCIARIA DE OCCIDENTE	70.270.888	
SALDO FIDUCIARIA BANCOLOMBIA	1.590.904.677	

Fuente: Extractos bancarios, Archivo Documental

En cuanto a la reserva técnica de la vigencia 2017, la lotería realizó su provisión tanto en forma contable como tesorera, razón por la cual en dicha cuenta poseemos a diciembre 31 de 2017, la de suma \$2.406.402.409

8 DISTRIBUIDORES.

La lotería del Quindío durante la vigencia 2017, reportó 106 distribuidores de billetería física y virtual, localizados en diferentes departamentos del territorio nacional, tal y como se exponen a continuación:

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
QUINDIO	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS DEL QUINDIO	10105
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS LA CADENA DE LA SUERTE	10109
	DISPONIBLE AGENTES	10115
	APUESTAS OCHOA S.A.-VIRTUAL	10126
	CLUB DE ABONADOS	10131
	MULTIJUEGOS S.A.	10133
	PUNTOS DE VENTA	10134
	APUESTAS OCHOA S.A - FISICA	10136
RISARALDA	APOSTAR S.A VIRTUAL -	22424
	LA RUEDA MILLONARIA S.A.S	22428
	GANASUERTE	22431
	APOSTAR S.A (Fisica)	22433
	NUEVA AGENCIA DE LOTERIAS	22434
	SERVICIOS UNIREL S.A.S.	22435
CALDAS	REPRESENTACIONES RESTREPO Y RUIZ LTDA	20806
	AG. DE LOT. LA FORTUNA-MANIZALES	20814
	SU AGENCIA MANIZALES	20819
	REPRESENTACIONES LA DORADA LTDA	20807
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS SANTANA	20822
	AENCIA DISTR. DE LOTERIAS DEL NORTE DE CALDAS	20825
	REPRESENTACIONES ALFA Y OMEGA	20815
ARAUCA	LOTERIAS DEL SARARE # 3	20402
	RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE (CONAPUESTAS)	20405
	MULTILOTERIAS S.A.S	20508

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
BARRANQUILLA	AGENCIA DE LOTERIAS LILIANA USTARIZ	20511
	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DEL ATLANTICO S.A.S	20513
BOGOTA	IGT FOREIGN HOLDINGS CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA	23182
	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" VIRTUAL.	23183
	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" FISICA	23189
	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"	23190
	M y J DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS	23191
CESAR	AGENCIA DE LOTERIA EL TREBOL	21203
BUCARAMANGA	COOVOPRENSIM	22617
	TULIA MATIZ DE L. Y CIA S.C.S.	22619
VALLE DEL CAUCA	LOTERÍAS CHINCHINÁ	20824
	AGENCIA DE LOTERIAS RINCON DE LA SUERTE	22804
	LOTERIAS RAMIREZ GARCIA	22805
	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	22813
	DIST. DE LOT. EL CASTILLO LTDA	22817
	DISTRIB. DE LOT. LAS PALMAS	22830
	LOTERIAS EL DORADO-CALI	22834
	COOPERATIVA DE LOTEROS DEL VALLE LTDA	22838
	MERCANTIL DE LOTERIAS DEL VALLE LTDA	22840
	LOTERIAS TULUA	22850
	AGENCIA DE LOTERIAS LOTESEVILLA	22852
	LA ESTRELLA MILLONARIA	22853
	AG. DE LOT. TREBOL DE ORO MILLONARIO LTDA	22857
	RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A. "REDCOLSA"	22859
	LOTERIAS LA SULTANA No. 2	22861
	LOTERIAS LA PALMIREÑA DEL VALLE	22863
	COSMOPOLITA DE LOTERIAS	22867
	AGENCIA JUEGOS Y LOTERIAS	22868
	AGENCIA DE LOTERIAS LA FORTUNITA MILLONARIA	22870
	PALMISUERTE	22871
CARTAGENA	CODESA (Virtual)	22872
	LOTERIAS BUGA	22874
	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	22875
	AGENCIA CARLOS FORTICH SOSA	20610
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS EL AMPARO	20614
NORTE DE SANTANDER	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE BOLIVAR - GANAYA	20615
	INVERSIONES SOLUCIONES CARIBE S.A.S	20616
	RAMIREZ BALLESTEROS LTDA.	22611
BOYACA	LOTTERY NET	23207
	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" (BOYACA)TUNJA	20712
TOLIMA	LA ESPIGA MILLONARIA LTDA	22734
	AGENCIA DE LOTERIAS FRESNO	22702

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
MAGDALENA	ASO DE COMERCIANTES LOTERIAS Y APUESTAS DE FUN ASOL	22007
CAQUETA	RED MULTISERVICIOS COLOMBIA	20909
CUNDINAMARCA	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS PEDRO LUIS RODRIGUEZ	21502
	INSAR EDITH PATIÑO	21556
IBAGUE	DISLOTERIAS TOLISUERTE	22727
	SOCIEDAD COMERCIAL GANAR LTDA	22732
PASTO	DISTRIB. DE LOT. GUERRERO SUAREZ	22205
	MAS SUERTE MAS SERVICIOS AGENCIA DE LOTERIAS.	22207
	SUPERSERVICIO DE NARIÑO S.A	22208
GUAJIRA	LA MAJAYURA	21702
	AGENCIA DE LOTERIAS OSMO	21704
ANTIOQUIA	DISTRIBUIDORA DE Lotería MEJIA Y USMA LTDA	20302
	LOTICOLOMBIA S.A.	20345
	LOTICOLOMBIA S.A VIRTUAL	20346
	UNION TEMPORAL CB-ELECTRONICA - LOTIRED	20347
	SERVICIOS UNIRED S.A.S.	20348
HUILA	AGENCIA DE LOTERIAS DE PITALITO	21902
	DIST. LOT VALLEJO NEIVA	21909
	COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S.	21915
	INVERSIONES GAPOL S.A.S	21916
CAUCA	INVERPUBENZA LTDA	21113
	RED DE SERVICIOS DEL CAUCA S.A. "REDCA"	21114
	CONCELOTERIAS DEL CAUCA.	21115
	LA FORTUNA S.A.	21116
PUTUMAYO	APUESTAS AMERICA S.A.	22302
	SUPERSERVICIO DE NARIÑO S.A "PUERTO ASIS"	22304
CHOCO	REPRESENTACIONES FARAON	21304
	LOTERIAS ANDAGUEDA	21306
	RED DE SERVICIOS DE OCCIDENTE S.A (CHOCO)	21307
SAN ANDRES	IMPORTACIONES Y RIFAS LA FORTUNA LTDA	22502
	RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE (CONAPUESTAS)	22505
ATLANTICO	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS MARTINEZ ORTIZ	20507
VALLEDUPAR	AGENCIA DE LOTERIAS EL CHINO	21201
VILLAVICENCIO	LOTICOLOMBIA S.A. VILLAVICENCIO	22110

9 PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL PARA EL LOTERO.

Dentro de los programas de bienestar social para la fuerza de ventas independiente (Lotereros), se realizaron las siguientes actividades:

AUXILIO FUNERARIO

Fecha: 30 de marzo de 2017

La LOTERÍA DEL QUINDÍO buscando satisfacer las necesidades de los vendedores de Lotería del Departamento del Quindío y teniendo en cuenta que la mayor parte del gremio, corresponde a personas de estratos muy bajos, realizó la afiliación de aproximadamente 320 loteros al servicio funerario, a fin de cubrirles los gastos a sus familiares, permitiéndoles así, una digna sepultura.



CARNETIZACIÓN

Fecha: 30 de marzo de 2017

Se hace necesario para la vigencia 2017 institucionalizar y darle una mejor organización al gremio de vendedores de lotería en el departamento, con el objetivo de generar una imagen corporativa e institucional de los vendedores autorizados para comercializar nuestro producto, y de la misma manera disminuir la venta de lotería falsificada o adulterada por personas que no son vendedores honestos y reconocidos por nuestras agencias de Loterías.

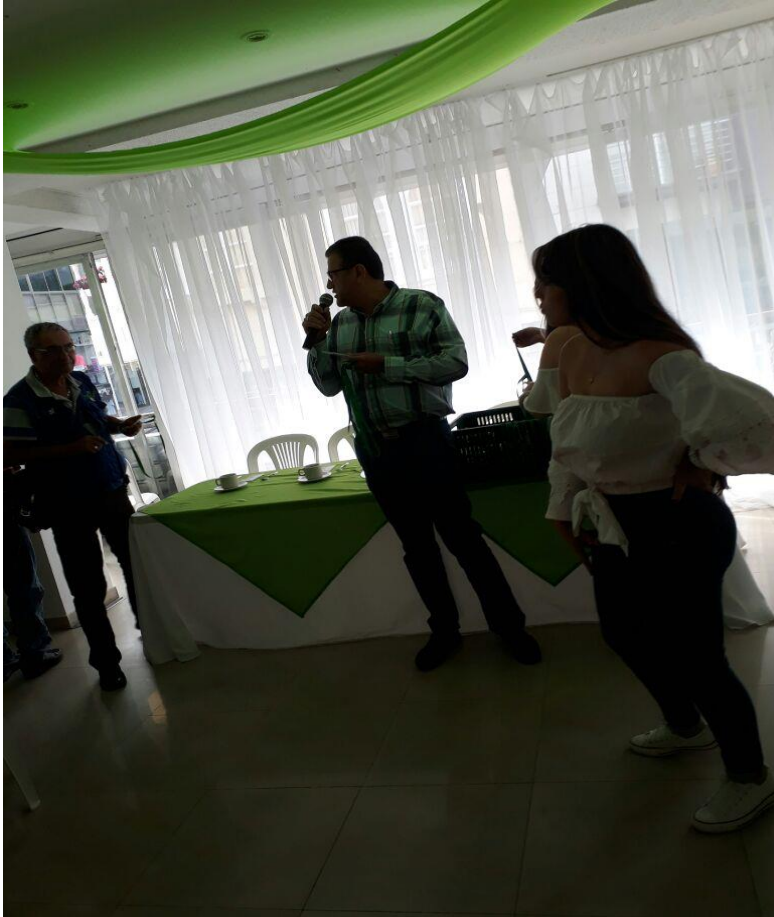


CAPACITACIONES

La Lotería del Quindío en esta administración, ha evidenciado la necesidad de brindar a nuestros vendedores, las herramientas necesarias para realizar una excelente gestión comercial, para lo cual, se proyectaron una serie de capacitaciones durante la vigencia 2017; las cuales se relacionan a continuación:

Fecha: 30 de marzo de 2017

Capacitación sobre actitud de ventas y desarrollo personal, dicha capacitación fue dictada por un instructor profesional del SENA.



Capacitación sobre el plan BEPS (Beneficios Económicos Periódicos) dictada por la entidad Colpensiones



En este espacio se compartió con cada asistente del evento un desayuno y se hizo la entrega de gorras con el logo de la Lotería, como incentivo a la labor que desarrollan como vendedores de lotería.



Fecha 20 de octubre de 2017

CAPACITACIÓN PROMOCIONAL UNIFRACCIONAL –MEGARASPA

Se les invitó a un desayuno de trabajo a fin de informarles la mecánica del promocional que se lanzó para el día 02 de noviembre de 2017, a fin de que realizaran la debida difusión con sus clientes.



Fecha 25 de noviembre de 2017

Se realizó capacitación sobre proyecto de vida y vendedores exitosos dictada por el conferencista invitado ALEJANDRO PASMIÑO e igualmente por parte de la doctora Tatiana Hernández Mejía, Profesional Especializada del área Jurídica se les capacitó en el control al juego ilegal.





En este espacio se premió la asistencia y el interés por los loteros del departamento en incrementar sus conocimientos en ventas y temas de interés que ofrece la Lotería del Quindío, rifándoles electro menores y bonos regalos.



JORNADA DE SALUD VISUAL

Fecha: 25 de noviembre de 2017

Atendiendo al programa de bienestar social proyectado para la vigencia 2017, el día 25 de noviembre se realizó una jornada de SALUD VISUAL, dónde se les realizó el examen y eligieron la montura.



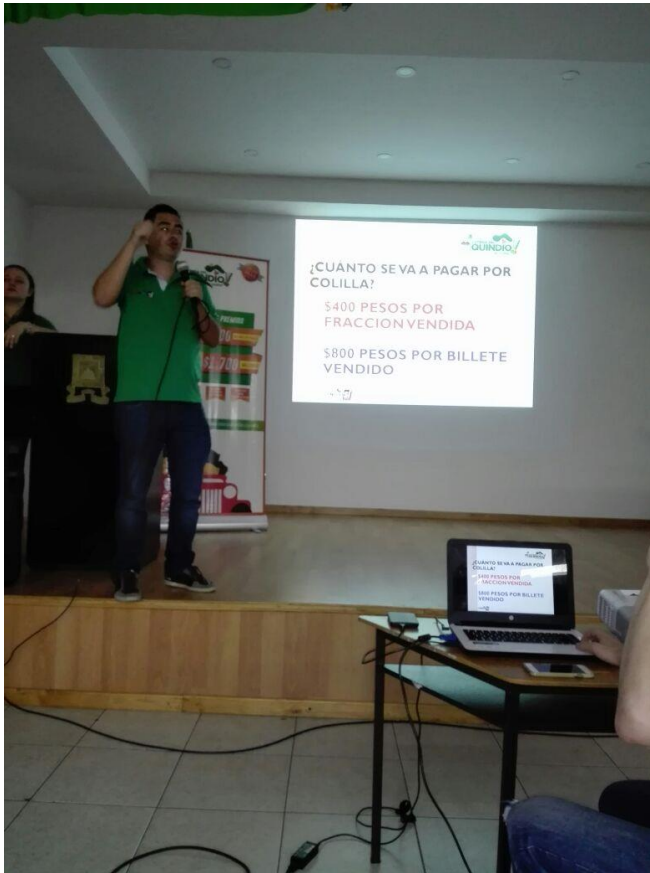


PLAN COLILLAS

Para el mes de Diciembre la Lotería del Quindío, como incentivo por ser vendedor de Lotería del Quindío implementó el PLAN COLILLAS, promocional dirigido a los loteros del departamento del Quindío, dónde por cada billete vendido, la Lotería del Quindío lo premia con \$800 por el último sorteo del mes de noviembre y los dos primeros sorteos del mes de diciembre.

Fecha: 25 de noviembre de 2017

Se informó al gremio las condiciones y restricciones que deberán tener al momento de participar en el Plan Colillas e igualmente se fue muy enfático con relación a que lotero que no se encuentre carnetizado, no podrá participar de los planes y programas que la Lotería del Quindío brinda para sus vendedores, buscando de esta forma la organización y el buen uso de las herramientas que se les brinda para la comercialización del producto.



ENTREGA PLAN COLILLAS:

A partir del jueves 21 de diciembre de 2017, en las instalaciones de la Lotería del Quindío, se inició con la entrega del incentivo PLAN COLILLAS, un mercado, una agenda, un lapicero, un regalo de navidad para miembro de su grupo familiar.





INSTITUCIONALIZACIÓN PUNTOS DE VENTA

En el mes de diciembre se realizó entrega de 6 mesas a los vendedores que se encuentran ubicados en la entrada de las instalaciones de la Lotería del Quindío, con el objetivo de institucionalizar la imagen institucional e incentivar las practicas que se han realizado con los loteros de contar con puestos de trabajo más organizados.

10. ACCIONES DESEMPEÑO DE LA FUNCION PÚBLICA

10.1. Auditoria y resultados Contraloría General del Quindío.

CLASE DE AUDITORIA	ENTE DE CONTROL	PROCESOS REQUERIDOS	N° DE HALLAZGOS				FENECIMIENTO DE LA CUENTA			VIGENCIA AUDITADA
			Adm.	Fiscal	Penal	Disc.	SI	NO	PUNTAJE	
Regular	CGQ	Todos	10	0	0	0	x		97.7	2016

Durante la vigencia 2017 la Contraloría General del Quindío, realizo auditoria Regular a la Lotería del Quindío, donde estableció que la Entidad cuenta con unos controles efectivos que han venido garantizando la operatividad y efectividad en cada proceso, gracias a la buena gestión de los líderes en la utilización de mecanismos de autocontrol y un excelente manejo y administración del riesgo y la realización de unos seguimientos que han generado un impacto positivo del Sistema de Control Interno de la Entidad.

10.2. Auditorias internas y resultados

AUDITORIA	PROCESO EVALUADO	N° DE HALLAZGOS	% CUMPLIMIENTO
Contratación	Gestión Jurídica	3	100%
Distribuidores	Gestión Comercialización y sorteo	6	33%
Presupuesto	Gestión Administrativa y Financiera	0	
Rifas y Promocionales	Gestión Jurídica	0	

La oficina de Control Interno, realizo cuatro (4) auditorías a los procesos de la entidad encontrando nueve (9) hallazgos de los cuales pasaron cuatro (4) acciones pendientes por cumplir en la vigencia 2018.

11. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

La Lotería del Quindío, en la actualidad cuenta con el procedimiento documentado GJ-P-02 "Procedimiento para tratar peticiones quejas y reclamos", en el cual se establece como responsable al proceso de gestión jurídica de dar trámite y realizar seguimiento a las solicitudes impetradas por la Ciudadanía con el fin de dar respuesta oportuna de acuerdo a los plazos establecidos por la Entidad y en la Ley.

PROCESO	PRIMER SEMESTRE 2017		SEGUNDO SEMESTRE 2017	
	TOTAL PQRS	PQRS NO RESUELTAS	TOTAL PQRS	PQRS NO RESUELTAS
Gestión Gerencial	0	0	0	0

PROCESO	PRIMER SEMESTRE 2017		SEGUNDO SEMESTRE 2017	
	TOTAL PQRS	PQRS NO RESUELTAS	TOTAL PQRS	PQRS NO RESUELTAS
Gestión Comercialización Y Sorteo	2	0	19	2
Gestión Recursos Tecnolo.	3	0	0	0
Gestión Jurídica	5	0	4	0
Gestión Tesorería y Bienes	1	0	3	1
Gestión Administrativa y Financiera	5	0	14	1
Gestión de la Calidad	0	0	0	0
Gestión Control y Evaluación	0	0	0	0
TOTAL	16	0	40	4

De acuerdo al cuadro anterior, se observa que el proceso con mas PQRS durante el ultimo semestre de 2017 fue Gestión Comercialización y Sorteo con el 47.5%, seguido de Gestión Administrativa y Financiera con el 35%, el 17.5% restante se encuentran entre los procesos Gestión Jurídica y Gestión Tesorería y Bienes.

De lo anterior, se pudo observar que del total de PQRS que fueron radicados a Gestión Comercialización y sorteo trece (13) son solicitudes sobre el nuevo plan de premios, y de las PQRS que fueron radicadas a Gestión Administrativa y financiera diez (10) corresponden a solicitudes de certificados Laborales.

Con respecto a los PQRS no resueltas se observa lo siguiente:

Con respecto al proceso Gestión Comercialización y sorteo, existen dos (2) PQRS sin resolver de Cristian David Gómez Guevara y de Néstor Enrique Álzate Gómez, no obstante, estos a la fecha no se han vencido sus términos legales.

Gestión Tesorería y Bines tiene un derecho de petición de Loticolombia S.A. el cual se amplió términos por una solicitud sobre premios, está pendiente de resolver.

12. ESTADO DE CONTROL INTERNO

En la última evaluación realizada al Sistema de Control Interno publicado en la página web de la entidad mediante el informe pormenorizado, se estableció una calificación satisfactoria

13. CERTIFICACION DE CALIDAD

Actualmente la Lotería del Quindío cuenta con la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, en el año 2017, se recibió visita de seguimiento por parte de la empresa Bureau Veritas Quality International, en la cual se detectó una (1) no conformidad menor en el proceso de Gestión Jurídica, para lo cual se envió al Ente certificador el respectivo Plan de mejoramiento.

El mantenimiento del sistema de gestión de calidad le ha permitido a la entidad, gestionar de manera más eficiente sus procesos, identificar sus debilidades y afianzar sus fortalezas, así mismo nos ha permitido reconocimiento y favorecimiento de imagen, ya que todas nuestras actuaciones se establecen en el marco de la legalidad, el autocontrol y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas; además de lo anterior nos ha permitido la integración de los sistema de gestión, ya que nos encontramos en la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, como lo establece el Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ

Gerente

Lotería del Quindío

