

INFORME DE GESTION 2018

LOTERIA DEL QUINDIO EICE

Armenia - Quindío

CARLOS EDUARDO OSORIO BURITICA

Gobernador

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ

Gerente

DEPENDENCIAS

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ
Gerente

ADRIANA LUCIA CARDONA VALENCIA
Jefe de Control Interno

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

JORGE ENRIQUE LOPEZ HINCAPIE
P.E. Gestión Administrativa y Financiera

YOHANA ANDREA RAMIREZ ORTIZ
P.E 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.

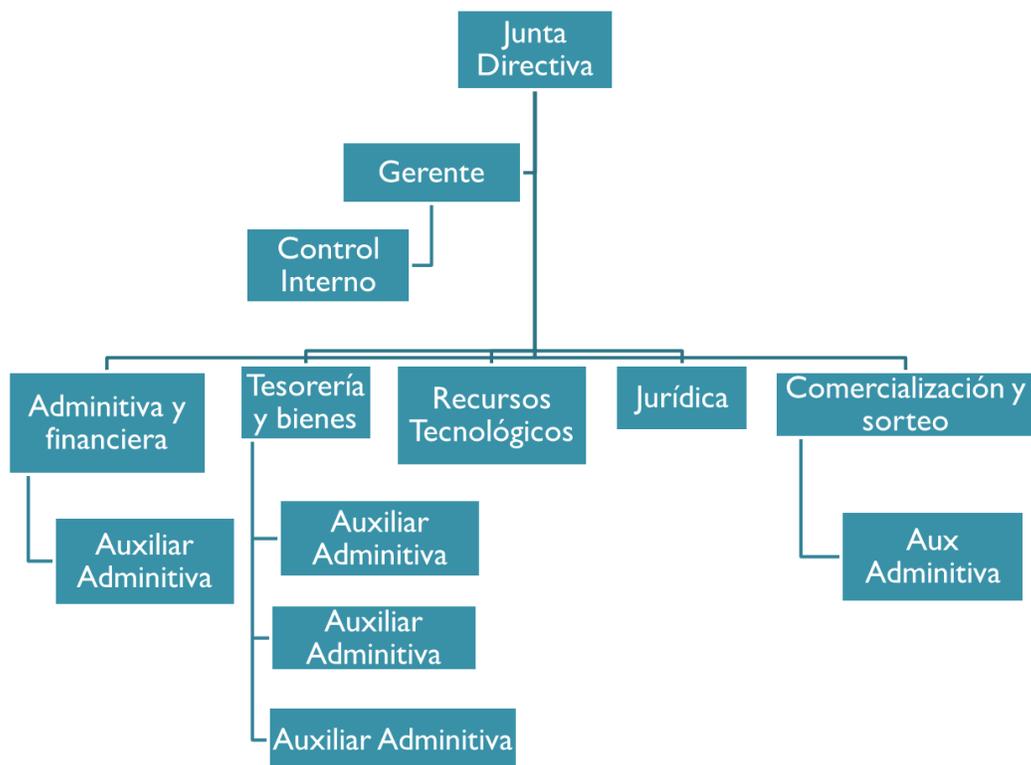
CLIENTES: Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades.

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	5	0
Asistencial	8	6	2
TOTAL	15	13	2

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	2	\$24,961,667	4	\$25.215.000	\$50.176.667
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES			7	\$48.983.339	\$48.983.339
TOTAL					\$99.160.006

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 2018

 LOTERÍA DEL QUINDÍO EJECUCION PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL A DICIEMBRE 31 DE2018					
ESTRATEGIA	OBJETIVO DE CALIDAD	META ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META POR ACTIVIDAD	% EJEC
<i>Plan Anual de Mejoramiento y Desarrollo</i>	<i>CRECIMIENTO Generar recursos para el sector salud, a través de la sostenibilidad de las ventas a nivel local y nacional</i>	Propender por el mantenimiento de las ventas en un promedio de \$295,000,000 por sorteo.	Realizar ocho (8)actividades de fidelizacion en nuestros canales de distribución del producto, tendientes a motivar e incentivar los distribuidores.	8	100.0%
			Realizar juegos promocionales en el año	2	100%
			Desarrollar estrategia comercial en las zonas mas influyentes en terminos de ventas	1	100%

			Generar estrategias de difusión del Plan de premios de la Lotería del Quindío para la vigencia 2018,	4	100%
			Elaborar un plan de mercadeo para la vigencia 2018	1	100%
			Aperturar 2 nuevos distribuidores de venta de lotería.	2	100%
		Afianzar la venta de ABONADOS	Ejecutar una estrategia que fidelice los 100 suscriptores del club de abonados.	1	100%
			Incrementar 5 abonados mensuales los suscriptores del Club de Abonados.	130 abonados al finalizar el año	100%
			Suscribir 6 convenios con entidades para la venta de abonados en el año	Replanteada para el 2019	

		Realizar alianzas estratégicas que permitan fortalecer la red de mercado de la Lotería del Quindío.	Continuar con la estrategia denominada "LA DE TODOS", que consiste en comprometer al distribuidor de venta de loteria fisica, a vender el 15 % del total del cupo asignado.	sostenimiento del 15% de la venta	100%
<i>Transferencia de recursos a la salud</i>		Transferencias efectivas a la salud de \$9.000 millones de pesos en la vigencia 2018 en la sumatoria de todos los conceptos que constituyen recursos para la salud.	Transferencias mensuales efectivas a la salud	9,000,000,000	100%
<i>Marketing loteria del Quindio</i>	POSICIONAMIENTO DE MARCA <i>Desarrollar estrategias que</i>	Conocimiento del producto de la loteria del quindio a nivel Nacional	Generar alianzas estrategicas para realizar activacion de marca a nivel regional.	2	100%

	<i>permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío</i>		Diseñar un plan de contenido para redes sociales	1	100%
			Desarrollar y publicar pautas publicitarias semanales en redes sociales.	144 pautas a septiembre	100%
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	1	100%
Gestión de calidad	MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN <i>Desarrollar acciones de seguimiento y control en los</i>	Auditoria de certificación en la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015	Auditoria de certificación	1	100%

<i>Control para todos</i>	<i>procesos que 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	1	100%
<i>Fiscalización de los juegos de suerte y azar</i>		Realizar auditorías periódicas al concesionario de Apuestas Permanentes	Auditorias físicas y virtuales	12	100%
		Realizar actividades de Control que conlleven a prevenir el Juego Ilegal	Participar en las mesas de trabajo conformadas por autoridades competentes	Asistencia a mesas convocadas	100%
			capacitaciones sobre control juego ilegal.	11	100%
		Desarrollar campañas dirigidas a sensibilizar la importancia de jugar legal.	2	100%	

<i>Modernización Institucional</i>		Mejoramiento de la plataforma tecnologica	Implementacion de la intranet institucional como mecanismo de comunicación interna	1	100%
<i>Transparencia</i>		Actualización, divulgación y socialización de las politicas y procedimientos Anticorrupción	Realizar la actualización de las politicas anticorrupción de conformidad con los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 de 2017	1	100%
<i>Seguridad y Bienestar del Talento Humano</i>	<i>SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO Garantizar condiciones seguras y saludables a nuestros trabajadores, a</i>	Garantizar el mantenimiento y mejoramiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de los planes de trabajo anual con la ARL y el plan de trabajo interno.	68	96.77%

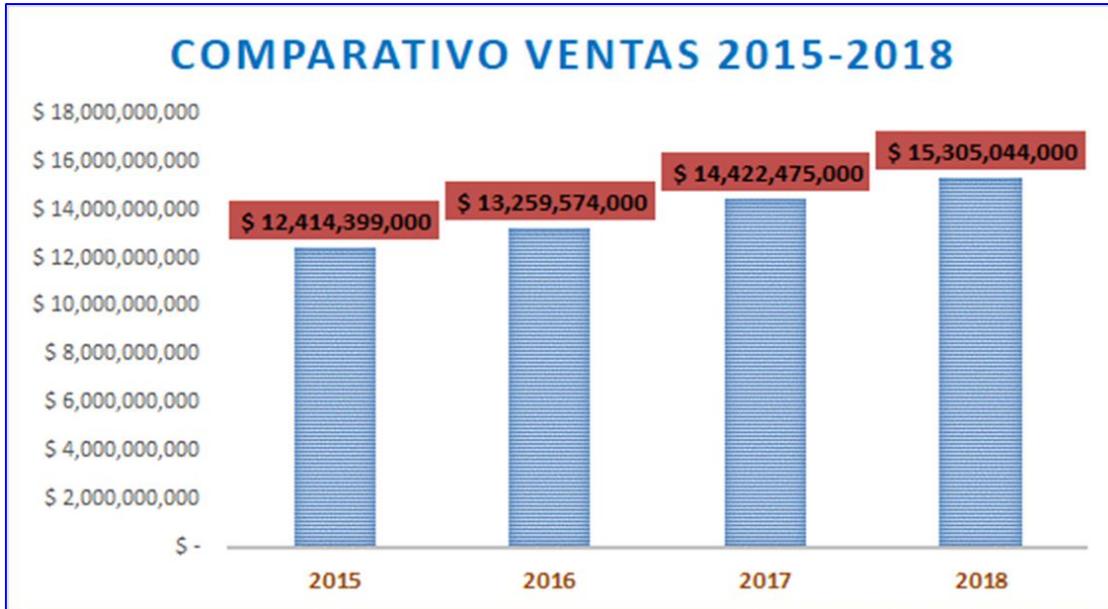
	<i>través de la promoción de la salud y de la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</i>	Garantizar el cumplimiento del Sistema de Estimulos	Desarrollo del Plan de bienestar social y del plande incentivos dirigidas a la planta de personal de la Entidad. (Plan de capacitación y programa de bienestar social)	27	100%
% EJECUCION					99.87

Con respecto al Plan de Acción aprobado por la Junta Directiva de la Lotería del Quindío, se logró un cumplimiento del 99.87% 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. GESTION COMERCIAL

3.1. Ventas

La Lotería del Quindío, logro un crecimiento en ventas del 6.12% con respecto a la vigencia 2017 y del 23.28% con respecto al 2015; tal como se representa en el siguiente gráfico.



VIGENCIA	VARIACION	
	En pesos	%
2015-2016	\$ 845,175,000	6.81
2016-2017	\$ 1,162,901,000	8.77
2017-2018	\$ 882,569,000	6.12
2015-2018	\$ 2,890,645,000	23.28

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 \$10.504.340.100.

4. TRANSFERENCIAS A LASALUD



VIGENCIA	VARIACION	
	En pesos	%
2015-2016	\$ 622,749,691	7.30
2016-2017	\$ 597,140,159	6.52
2017-2018	\$ 753,386,290	7.73
2015-2018	\$ 1,973,276,140	23.13

5. PLAN DE PREMIOS.

Durante la vigencia 2018, la lotería del Quindío dio continuidad al plan de premios que se adoptó en la vigencia 2017, cuyo slogan es “Mas premios más oportunidades”, ya que paso de \$ 2´400.105.352 pesos mcte a de \$4.480.662.334 y durante la vigencia 2018 se reportó un incremento de ganadores significativo pasando de 33 ganadores en el 2017 a 62 ganadores en la vigencia 2018, lo que representa el 87.87% de incremento, tal como lo muestran los datos que a continuación se detallan:

PUBLICO GANADOR



6. RESERVA TECNICA AL CIERRE DE LA VIGENCIA

En Pesos

RESERVA TECNICA CONTABLE		
SALDO CUENTA 27101601 AL SORTEO 2637		\$ 1,910,007,296.31
UTILIDADES 2017		\$ 465,519,816.00
		\$ 2,375,527,112.31
TOTAL RESERVA TECNICA		\$ 2,375,527,112.31
RESERVA TECNICA BANCARIA		
BANCO DE OCCIDENTE	\$ 1,910,656,711.73	
FIDUCIARIA BANCOLOMBIA	\$ 469,271,566.19	
		\$ 2,379,928,277.92
SALDO BANCOS RESERVA TECNICA		\$ 2,379,928,277.92
PENDIENTE POR GIRAR		-\$ 4,401,165.61

Fuente: Extractos bancarios, Archivo Documental

En cuanto a la reserva técnica de la vigencia 2018, la lotería realizó su provisión tanto en forma contable como tesorera, razón por la cual en dicha cuenta poseemos a diciembre 31 de 2018, la de suma \$2.379.928.277

7 DISTRIBUIDORES.

La lotería del Quindío durante la vigencia 2018, reporto 103 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
BARRANQUILLA	MULTILOTERIAS S.A.S	20508
	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

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
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
CODESA (Virtual)	22872	
LOTERIAS BUGA	22874	
DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	22875	
CARTAGENA	AGENCIA CARLOS FORTICH SOSA	20610
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS EL AMPARO	20614
	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE BOLIVAR - GANAYA	20615
	INVERSIONES SOLUCIONES CARIBE S.A.S	20616
NORTE DE SANTANDER	RAMIREZ BALLESTEROS LTDA.	22611
	LOTTERY NET	23207
BOYACA	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" (BOYACA)TUNJA	20712
TOLIMA	LA ESPIGA MILLONARIA LTDA	22734
	AGENCIA DE LOTERIAS FRESNO	22702
MAGDALENA	Asociación 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

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
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

8 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:

Enero 2018

AUXILIO FUNERARIO

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 271 loteros al servicio funerario, a fin de cubrirles los gastos a sus familiares, permitiéndoles así, una digna sepultura.



SALIDA RECREATIVA

Agosto 2018

La Lotería de Quindío, realizó actividad de bienestar social con los loteros que comercializan nuestro producto en el Departamento del Quindío; dicha actividad consistió en una salida al parque temático los arrieros el día 20 de agosto del presente año, se involucraron 214 loteros y 2 distribuidores y se contó con el apoyo de todo el equipo de la Lotería del Quindío.



CAPACITACION

Octubre 2018

Jornada de capacitación y sensibilización de servicio al cliente, en coordinación con SENA y FEDELCO



INCENTIVOS

Diciembre 2018

- ✓ Entrega de distintivo institucional (chaleco)
- ✓ Entrega de mercado



✓ **Plan Colillas \$14.151.200**

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, donde por cada billete vendido, la Lotería del Quindío lo premio con \$800 por el último sorteo del mes de noviembre y los dos primeros sorteos del mes de diciembre.



9. CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS CONTROL JUEGO ILEGAL VIGENCIA 2018

ACTIVIDADES

La lotería del Quindío, realizó jornadas de capacitación y campañas orientadas a exponer la problemática que se tiene con el juego ilegal en el departamento del Quindío, a fin de sensibilizar a la comunidad en general frente a las consecuencias de la compra ilegal y los beneficios que como actores del proceso de Juegos de Suerte y Azar perciben al comercializar productos legales.

- ✓ Festival contra la corrupción – febrero 23 de 2018
- ✓ FENALCO Quindío – mayo 21 de 2018
- ✓ Centros comerciales Unicentro y portal del Quindío – julio 5 de 2018
- ✓ Institución educativa segundo Henao- septiembre 4 de 2018
- ✓ Centro comercial Calima- septiembre 6 de 2018
- ✓ Feria de la legalidad – septiembre 21 de 2018
- ✓ Instituto educativo Comfenalco – octubre 18 de 2018
- ✓ Comfenalco Quindío- octubre 19 de 2018
- ✓ Auditorio Ancizar López - octubre 31 de 2018
- ✓ Tienda TIGO-UNE – diciembre 21 de 2018
- ✓ Comfenalco Quindío- sede centro:





9. ACCIONES DESEMPEÑO DE LA FUNCION PÚBLICA

9.1. Auditoria y resultados Contraloría General del Quindío.

CLASE DE AUDITORIA	ENTE DE CONTROL	PROCESOS REQUERIDOS	Nº DE HALLAZGOS				FENECIMIENTO DE LA CUENTA			VIGENCIA AUDITADA
			Adm.	Fiscal	Penal	Disc.	SI	NO	PUNTAJE	
Regular	CGQ	Todos	10	0	0	0	x		95.3	2017

Durante la vigencia 2018 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.

9.2. Auditorias internas y resultados

AUDITORIA	PROCESO EVALUADO	Nº DE HALLAZGOS
Contratación	Gestión Jurídica	2
Cartera	Gestión Comercialización y sorteo	6
Distribuidores	Gestión Comercialización y sorteo	4
Gobierno en línea y caracterización de proceso	Gestión Recursos tecnológicos	3
Presupuesto, conciliaciones bancarias y presentación de informes	Gestión Administrativa y financiera	3

La oficina de Control Interno, realizo cinco (5) auditorías a los procesos de la entidad encontrando dieciocho (18) hallazgos, donde las acciones de mejora, continúan en la vigencia 2019.

10. 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	AÑO 2018		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Gerencial	4	0	0
Gestion Comercializacion y Sorteo	68	12	5
Gestion Recursos Tecnologicos	1	0	0
Gestion Juridica	23	4	0
Gestion Tesoria y Bienes	23	3	0
Gestion Administrativa y Financiera	42	6	3
Gestion de la Calidad	0	0	0
Gestion Control y Evaluacion	0	0	0
TOTAL	161	25	8

Se evidencia que la mayor concentración de PQRS, son allegadas para el área de gestión de comercialización y sorteo; el cual reporta el 38% del 100% de la población analizada; lo anterior dado que este proceso tiene a su cargo el proceso misional de la entidad y pese a que reporta 2 PQRS que no cumplieron con los términos de calidad, no reporto vencimientos en términos de Ley, lo que denota compromiso del área puesto que en el primer semestre del año, se registraron 5 vencimientos de Ley.

El proceso de gestión administrativa y financiera reporta el 27% de las PQRS que ingresaron a la entidad en el segundo semestre del año 2018, porcentaje que representa 27 PQRS; de las cuales fueron contestadas dentro de los términos de calidad y de ley 24, resultados que comparados con el primer semestre del año, denota un esfuerzo en el cumplimiento en los términos de calidad, puesto que se paso de 5 a 1 PQRS que no cumplió el termino, pero en cuanto términos de Ley, se da una lectura desfavorable, pues se persiste en el incumplimiento en los términos, dado que paso de 1 a 2 PQRS vencidas; lo anterior considera esta oficina, puede originarse a confusión de fechas, ya que se aplicó en reiteradas ocasiones la prórroga de plazos para dar respuesta a la solicitud.

En el seguimiento del segundo semestre de año 2018, se identificó deficiencia en la fecha de radicación de tres (3) PQRS (R/427, 576 y 588), donde se tomó como fecha de recepción una fecha posterior a la fecha en que efectivamente ingreso a la entidad; situación que requiere ser ajustada, puesto que las situaciones administrativas internas de ninguna manera pueden entrar a afectar al peticionario

11. 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.

12. 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 2018, se recibió visita de seguimiento por parte de la empresa Bureau Veritas Quality International, en la cual no se detectaron inconformidades.

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



Visítenos en www.loteriaquindio.com.co
e-mail info@loteriaquindio.com.co
Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441
Armenia Quindío

