



## **INFORME DE GESTION 2020**

### **LOTERIA DEL QUINDIO EICE**

Armenia - Quindío

**ROBERTO JAIRO JARAMILLO CARDENAS**

Gobernador

**MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA**

Gerente

## **DEPENDENCIAS**

**MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA**  
Gerente

**ADRIANA LUCIA CARDONA VALENCIA**  
Jefe de Control Interno

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

**NATALIA VILLADA RAMIREZ**  
P.E. Gestión Administrativa y Financiera

**PAOLA VALENTINA ANGEL GONZALEZ**  
P.E Gestión Comercialización y Sorteo

**LAURA MARIA BOTERO GOMEZ**  
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 2023 La Lotería del Quindío se proyecta como una entidad sostenible y competitiva, con permanencia en el mercado de los juegos de suerte y azar producto de una buena gestión, administrativa, financiera y comercial.

##### **1.1.3. Política de Calidad**

En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con su direccionamiento estratégico, enmarcado en el fortalecimiento de la salud, a través de la transferencia 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 la normatividad vigente, el compromiso social, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de todos sus procesos.

La entidad, reconoce la importancia de su capital humano, por ello establece dentro de sus prioridades la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en



el Trabajo, el cual va encaminado a identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos laborales estableciendo controles efectivos, con el fin de proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores

### **1.1.3. Objetivos de Calidad**

**CRECIMIENTO** Transferir recursos al sector salud, a través de la sostenibilidad de las ventas a nivel local y nacional.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL** Desarrollar programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los Loteros.

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

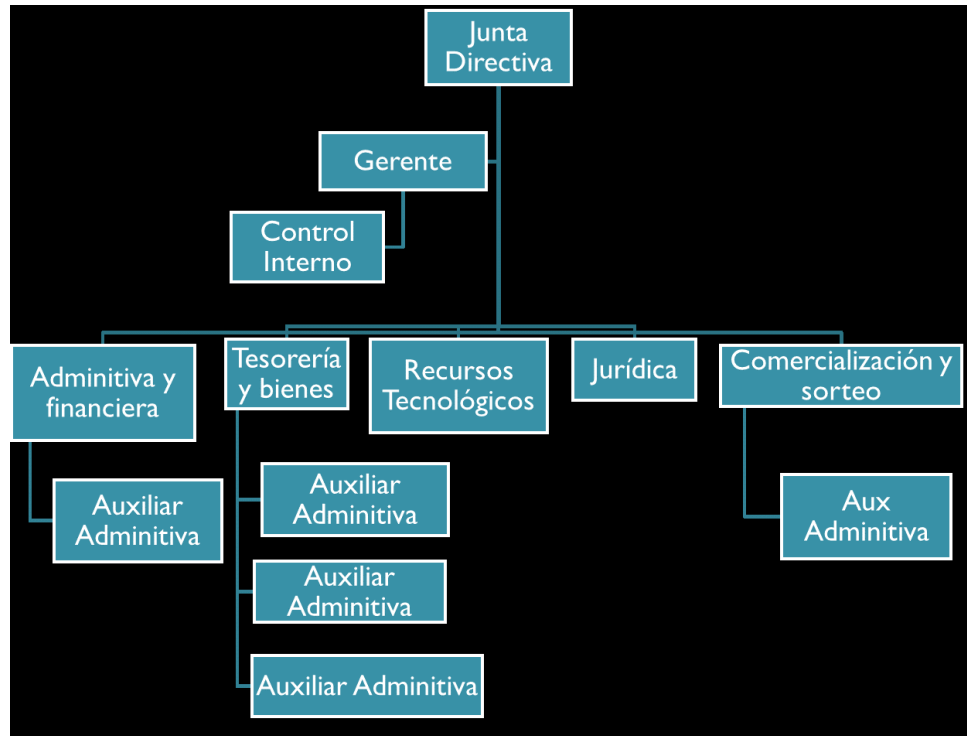
**FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN** Fortalecer la gestión de la organización a través del mejoramiento continuo de todos sus procesos.

**POSICIONAMIENTO DE MARCA** Desarrollar estrategias comerciales que permitan dar a conocer la Lotería del Quindío a nivel local y nacional.

**SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO** Garantizar condiciones seguras y saludables a nuestros trabajadores, a través de la promoción de la salud y la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la ocurrencia de Accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## **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              | 7               | 1               |
| TOTAL           | 15             | 14              | 1               |

### 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         | LNR         | X                |                    |

|                                         |                  |   |   |
|-----------------------------------------|------------------|---|---|
| Tecnológicos                            |                  |   |   |
| 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 | 5                      | \$32.473.333         | 10                           | \$48.005.629              | \$80.478.962         |
| PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES         | 7                      | \$139.872.310        | 9                            | \$93.097.546              | \$232.969.856        |
|                                               |                        |                      |                              |                           |                      |
| <b>TOTAL</b>                                  |                        | <b>\$172.345.643</b> |                              | <b>\$141.103.175</b>      | <b>\$313.448.818</b> |

### 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 2020

| Actividades                                                                                                                                         | Metas                                                                                           | Indicadores                 | Resultado meta anual |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| <b>1. OBJETIVO: CRECIMIENTO</b><br><b>Transferir recursos al sector salud, a través de la sostenibilidad de las ventas a nivel local y nacional</b> |                                                                                                 |                             |                      |
| Desarrollo de juegos promocionales (mega raspa)                                                                                                     | 1 juego                                                                                         | No. de juegos promocionales | 100%                 |
| Suscribir nuevos clientes al club de abonados                                                                                                       | 3 clientes nuevos al mes (base abonados a mayo 28 de 2020:171)                                  | No. de clientes nuevos      | 100%                 |
| Incrementar las ventas virtuales de Lotería                                                                                                         | Que el 12% de la venta total de la lotería corresponda a lotería virtual. Línea base. Año 2019. | Porcentaje de cumplimiento  | 100%                 |
| Realizar 1 reto comercial con el concesionario que permita el incremento de las ventas                                                              | Incremento en un 5% de las ventas en 8 sorteos durante el periodo de la estrategia              | Porcentaje de cumplimiento  | 100%                 |
| Realizar transferencias al sector salud                                                                                                             | Realizar las transferencias al sector salud por valor de \$ 7.250.000.000                       | 12 transferencias al año    | 100%                 |

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441  
Armenia Quindío



| <b>2. OBJETIVO: RESPONSABILIDAD SOCIAL</b><br><b>Desarrollar programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los empresarios de lotería</b> |                      |                                           |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------|------|
| Desarrollo de estrategias del programa de responsabilidad social - empresarios de lotería                                                                              | 100% de cumplimiento | No. de actividades ejecutadas/programadas | 100% |

| <b>3. OBJETIVO: CLIENTES</b><br><b>Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades</b> |                |                                                                                                                          |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Aplicación encuestas de satisfacción de clientes a (compradores, distribuidores, abonados) y partes interesadas (loteros)                                     | >=80% Deseable | Porcentaje de satisfacción de los clientes que califican positivamente el servicio (4-5) / total de clientes encuestados | 94% |



| <b>4. OBJETIVO. MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b><br><b>Fortalecer la gestión interna a través del mejoramiento de los procesos</b> |                                                               |                                                |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------|
| Realizar auditoria de seguimiento bajo la norma ISO 9001:2015                                                                    | Renovacion de la certificación del sistema gestión de calidad | 1 auditoria                                    | 100% |
| Desarrollo de las 7 dimensiones                                                                                                  | Cumplimiento al 100% de las actividades programadas           | Actividades ejecutadas/actividades programadas | 100% |
| Capacitación en control juego ilegal                                                                                             | 5 capacitaciones ejecutadas                                   | No. de capacitaciones                          | 40%  |

| <b>5. OBJETIVO. POSICIONAMIENTO DE MARCA</b><br><b>Desarrollar estrategias que permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío a nivel nacional.</b> |                                |                      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|------|
| Jornadas de sensibilización sobre la importancia de jugar legal.                                                                                                  | 2 sensibilizaciones realizadas | No Sensibilizaciones | 100% |



|                                                                                                                    |                                             |                                                |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|
| Redes sociales, WhatsApp, página web y otros medios publicitarios                                                  | Cumplimiento del plan al 100%               | Actividades ejecutadas/actividades programadas | 100%   |
| Generar alianzas estratégicas para realizar activación de marca a nivel regional.                                  | 1 alianza en la vigencia                    | No. de alianzas                                | 100%   |
| Actividades de fidelización dirigido a los Distribuidores de Lotería a través de visitas y estrategias comerciales | 5 actividades de fidelización del producto. | No. de actividades                             | 100%   |
| Plan de incentivos dirigido a los suscriptores del club de abonados                                                | 100% de cumplimiento                        | No. de actividades ejecutadas/programadas      | 33.34% |
| Desarrollo de Jornadas de promoción de la Loteria del Quindio en el departamento del Quindio                       | 3 Jornadas de promoción                     | No. de jornadas                                | 100%   |

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441  
Armenia Quindío



| <b>6. OBJETIVO. SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO</b><br><b>Garantizar condiciones seguras y saludables a nuestros trabajadores, a través de la promoción de la salud y la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la ocurrencia de Accidentes de trabajo y enfermedades laborales</b> |                                                     |                                    |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------|-----|
| Desarrollo de los planes de trabajo de la ARL y la Lotería                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cumplimiento al 100% de las actividades programadas | Actividades programadas/ejecutadas | 85% |

Con respecto al Plan de Acción aprobado por la Junta Directiva de la Lotería del Quindío, se logró un cumplimiento del 91% de sus metas, representadas en el fortalecimiento del sistema de salud a través de trasferencias, desarrollo de programas de Bienestar Social para los Loteros, cumplimiento de las metas en ventas y mejoramiento de la plataforma tecnológica de la entidad.

Algunas metas no lograron cumplirse en un 100%, por factores de tiempo, presupuesto y limitaciones para convocatorias masivas, entre estas se encuentran:

| Actividad                                 | Meta proyectada año | Meta cumplida    |
|-------------------------------------------|---------------------|------------------|
| Capacitación control juego ilegal         | 5 capacitaciones    | 3 capacitaciones |
| Programa de fidelización club de abonados | 6 actividades       | 2 actividades    |
| Actividades COPASST                       | 30 actividades      | 29 actividades   |

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441  
Armenia Quindío



Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441  
Armenia Quindío

### 3. GESTION COMERCIAL

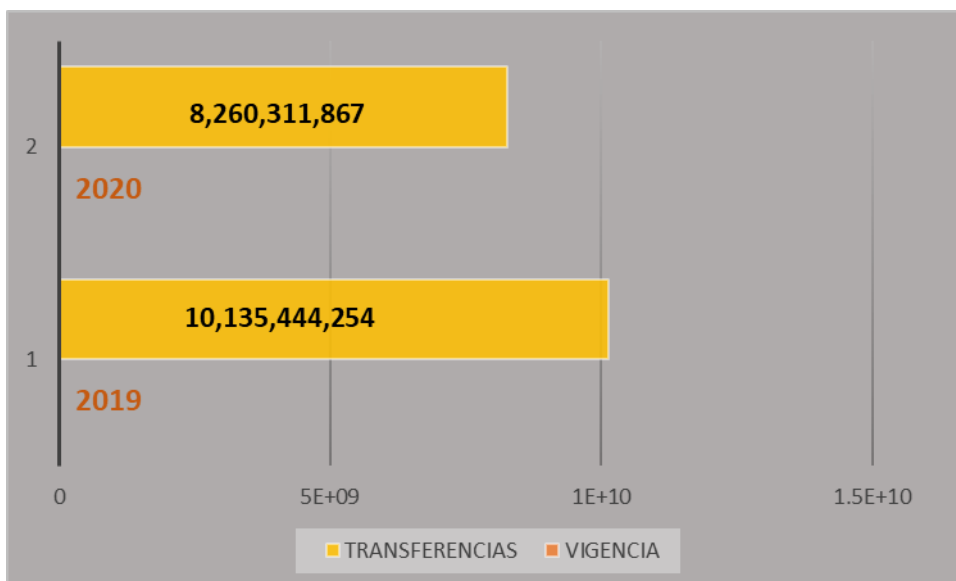
#### 3.1. COMPARATIVO VENTAS 2019-2020



| VIGENCIA  | VARIACION       |            |
|-----------|-----------------|------------|
|           | VALOR           | PORCENTAJE |
| 2019-2020 | (3,050,882,000) | (20.40)    |

Las ventas reflejan una disminución significativa del 20.40%, lo cual es el resultado de los efectos que trajo consigo la pandemia por el COVID 19, donde se suspendieron seis (6) sorteos de la lotería del Quindío y donde al entrar a jugar las ventas reportaron tendencia negativa y la reactivación de las mismas ha sido lenta.

#### 4. TRANSFERENCIAS A LASALUD



| VIGENCIA  | VARIACION       |         |
|-----------|-----------------|---------|
|           | VALOR           | %       |
| 2019-2020 | (1,875,132,387) | (18.50) |

Del análisis anterior, se refleja una variación negativa del 18.50% de las transferencias en la vigencia 2020, con respecto al año 2019, lo cual guarda una relación directa con las razones de la disminución en las ventas, producto del impacto generado por la crisis económica y social provocada por el COVID 19, así mismo no solo el sector de loterías se vio afectado, también el sector del chance; quienes suman recursos para las transferencias a la salud.

Así mismo y aunque no en las mismas proporciones también se vieron afectados los recursos que ingresan por concepto de promocionales y rifas; sector que viene en tendencia a la baja.

#### 5. PLAN DE PREMIOS.

En la vigencia 2020 se ofreció al público apostador dos (2) planes de premios

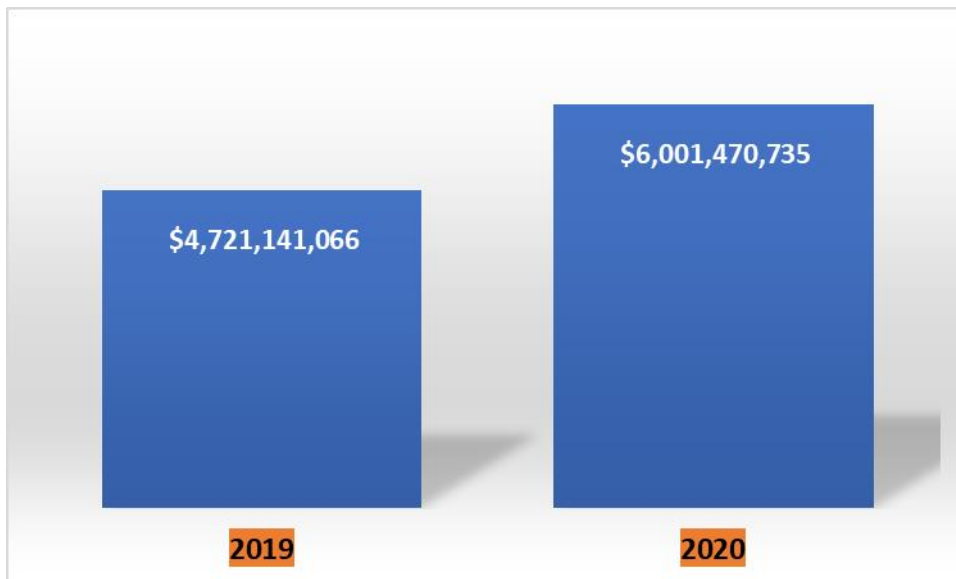
Del mes de enero al mes de junio de 2020, se continuo con el plan de premios que cerró la vigencia 2019, que consistía en: Un (1) mayor de \$1.400.000.000, 37 secos, 2 fracciones y valor billete \$8.000.

Del mes de julio a diciembre de 2020, se efectuó una modificación al plan de premios, el cual contempla Un (1) mayor de \$1.400.000.000, 37 secos, 4 fracciones y valor billete \$8.000.

El objetivo del cambio realizado al plan de premios fue mitigar el riesgo financiero y generar mayor poder adquisitivo para los compradores de la Lotería del Quindío.

### COMPARATIVO PUBLICO GANADOR VIGENCIAS 2019-2020

| VIGENCIA | PREMIOS EN PODER DEL PUBLICO |
|----------|------------------------------|
| 2019     | 4,721,141,066                |
| 2020     | 6,001,470,735                |



| VIGENCIA  | VARIACION        |          |
|-----------|------------------|----------|
|           | VALOR            | %        |
| 2019-2020 | \$ 1,280,329,669 | \$ 27.12 |

De lo anterior, se puede evidenciar que la premiación obtuvo un incremento del 27.12% con respecto al año 2019, situación que se dio, debido al cambio generado en el plan de premios donde se incrementaron las aproximaciones al mayor, así mismo la caída de 2 mayores en la vigencia 2020.

## 6. RESERVA TECNICA AL CIERRE DE LA VIGENCIA

En Pesos

| <b>INFORME RESERVA TECNICA</b><br><b>CON CORTE AL SORTEO 2740 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b> |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>SALDO CUENTA 27901601 AL SORTEO 2740</b>                                                   | \$ 1,699,708,357    |
| <b>RESERVA DE CAPITALIZACION</b>                                                              | \$ 703,454,010      |
| <b>TOTAL RESERVA TECNICA</b>                                                                  | \$ 2,403,162,367    |
| <b>PREMIO MAYOR</b>                                                                           | \$ 1,400,000,000.00 |
| <b>CAPACIDAD PARA PAGO RESERVA</b>                                                            | 1.72                |

Fuente: Extractos bancarios, Archivo Documental



## **7 DISTRIBUIDORES.**

La lotería del Quindío al cierre de la vigencia 2020, reportó 100 agencias principales y 87 sucursales distribuidoras de billettería física y virtual, localizados en diferentes departamentos del territorio nacional, tal y como se exponen a continuación:

| No | Agencia Ppal | Código   | Agencia                                                                      | DEPARTAMENTO    | PRINCIPAL | SUCURSALES |
|----|--------------|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|------------|
| 1  | 10105-00     | 10105-00 | DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS DEL QUINDIO LTDA                                   | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 2  | 10109-00     | 10109-00 | DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS LA CADENA DE LA SUERTE                             | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 3  | 10126-00     | 10126-00 | RED DE SERVICIOS DEL QUINDÍO S.A - VIRTUAL                                   | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 4  | 10131-00     | 10131-00 | CLUB DE ABONADOS                                                             | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 5  | 10134-00     | 10134-00 | PUNTOS DE VENTA                                                              | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 6  | 10136-00     | 10136-00 | RED DE SERVICIOS DEL QUINDÍO S.A - FISICA                                    | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 7  | 10137-00     | 10137-00 | LOTERIAS DEL CAFÉ                                                            | QUINDIO         | 1         | 0          |
| 8  | 23189-00     | 20202-00 | GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"                                       | AMAZONAS        | 1         | 0          |
| 9  | 23189-00     | 20712-00 | GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"                                       | BOYACA          | 1         | 11         |
| 10 | 23189-00     | 22211-00 | GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"                                       | NARIÑO          | 1         | 0          |
| 11 | 23189-00     | 22306-00 | GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"                                       | PUTUMAYO        | 1         | 0          |
| 12 | 23189-00     | 23189-00 | GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"                                       | CUNDINAMARCA    | 1         | 22         |
| 13 | 23183-00     | 23183-00 | GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" VIRTUAL.                              | CUNDINAMARCA    | 1         | 0          |
| 14 | 20345-00     | 20345-00 | LOTICOLOMBIA S.A.                                                            | ANTIOQUIA       | 1         | 8          |
| 15 | 20345-00     | 21118-00 | LOTICOLOMBIA S.A.                                                            | CAUCA           | 1         | 0          |
| 16 | 20345-00     | 21917-00 | LOTICOLOMBIA S.A.                                                            | HUILA           | 1         | 0          |
| 17 | 20345-00     | 22110-00 | LOTICOLOMBIA S.A.                                                            | META            | 1         | 0          |
| 18 | 20345-00     | 22883-00 | LOTICOLOMBIA S.A.                                                            | VALLE DEL CAUCA | 1         | 2          |
| 19 | 20346-00     | 20346-00 | LOTICOLOMBIA S.A VIRTUAL                                                     | ANTIOQUIA       | 1         | 0          |
| 20 | 20347-00     | 20347-00 | UNION TEMPORAL CB-ELECTRONICA - LOTIRED                                      | ANTIOQUIA       | 1         | 0          |
| 21 | 20348-00     | 20348-00 | SERVICIOS UNIRED S.A.S.                                                      | ANTIOQUIA       | 1         | 1          |
| 22 | 20348-00     | 20827-00 | SERVICIOS UNIRED S.A.S.                                                      | CALDAS          | 1         | 0          |
| 23 | 20348-00     | 22435-00 | SERVICIOS UNIRED S.A.S.                                                      | RISARALDA       | 1         | 1          |
| 24 | 20348-00     | 22880-00 | SERVICIOS UNIRED S.A.S.                                                      | VALLE DEL CAUCA | 1         | 1          |
| 25 | 23190-00     | 20349-00 | RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S "SIPAGA"               | ANTIOQUIA       | 1         | 1          |
| 26 | 23190-00     | 22112-00 | RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S "SIPAGA" VILLAVICENCIO | META            | 1         | 1          |
| 27 | 23190-00     | 23190-00 | RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"                 | CUNDINAMARCA    | 1         | 17         |
| 28 | 23193-00     | 23193-00 | RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA" VIRTUAL         | CUNDINAMARCA    | 1         | 0          |
| 29 | 20402-00     | 20402-00 | DISTRIBUIDORA DEL SARARE                                                     | ARAUCA          | 1         | 0          |
| 30 | 22008-00     | 20406-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | ARAUCA          | 1         | 0          |
| 31 | 22008-00     | 20514-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | ATLANTICO       | 1         | 0          |
| 32 | 22008-00     | 20617-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | BOLIVAR         | 1         | 0          |
| 33 | 22008-00     | 20910-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | CAQUETA         | 1         | 0          |
| 34 | 22008-00     | 21005-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | CASANARE        | 1         | 0          |
| 35 | 22008-00     | 21117-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | CAUCA           | 1         | 0          |
| 36 | 22008-00     | 21204-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | CESAR           | 1         | 0          |
| 37 | 22008-00     | 21204-01 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | CESAR           | 1         | 0          |
| 38 | 22008-00     | 21308-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | CHOCO           | 1         | 0          |
| 39 | 22008-00     | 21806-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | GUAVIARE        | 1         | 0          |
| 40 | 22008-00     | 22008-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | MAGDALENA       | 1         | 0          |
| 41 | 22008-00     | 22210-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | NARIÑO          | 1         | 1          |
| 42 | 22008-00     | 22879-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | VALLE DEL CAUCA | 1         | 0          |
| 43 | 22008-00     | 23306-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | SUCRE           | 1         | 0          |
| 44 | 22008-00     | 22305-00 | SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A                                    | PUTUMAYO        | 1         | 0          |
| 45 | 20507-00     | 20507-00 | DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS MARTINEZ ORTIZ                                     |                 | 1         | 0          |
| 46 | 20508-00     | 20508-00 | MULTILOTERIAS S.A.S                                                          | MAGDALENA       | 1         | 0          |
| 47 | 22009-00     | 22009-00 | MULTILOTERIAS S.A.S                                                          | MAGDALENA       | 1         | 1          |
| 48 | 20616-00     | 20616-00 | INVERSIONES SOLUCION CARIBE S.A.S                                            | BOLIVAR         | 1         | 1          |
| 49 | 20807-00     | 20807-00 | REPRESENTACIONES LA DORADA LTDA                                              | CALDAS          | 1         | 0          |

| No  | Agencia Ppal | Código   | Agencia                                                          | DEPARTAMENTO             | PRINCIPAL  | SUCURSALES |
|-----|--------------|----------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------------|
| 50  | 20814-00     | 20814-00 | AGENCIA DE LOTERIA LA FORTUNA - MANIZALES                        | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 51  | 20815-00     | 20815-00 | REPRESENTACIONES ALFA Y OMEGA                                    | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 52  | 20819-00     | 20819-00 | SU AGENCIA MANIZALES                                             | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 53  | 20821-00     | 20821-00 | SUSUERTE S.A                                                     | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 54  | 20824-00     | 20824-00 | LOTERÍAS CHINCHINÁ                                               | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 55  | 20825-00     | 20825-00 | AGENCIA DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS DEL NORTE DE CALDAS            | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 56  | 20826-00     | 20826-00 | LOTERIAS INGRUMA                                                 | CALDAS                   | 1          | 0          |
| 57  | 21006-00     | 21006-00 | LOTERÍA EL SOL YOPAL                                             | CASANARE                 | 1          | 0          |
| 58  | 21113-00     | 21113-00 | INVERSIONES Y COMERCIALIZADORA SUPER PUBENZA LDTA "INVERPUBENZA" | CAUCA                    | 1          | 2          |
| 59  | 21116-00     | 21116-00 | LA FORTUNA S.A.                                                  | CAUCA                    | 1          | 0          |
| 60  | 21201-00     | 21201-00 | AGENCIA DE LOTERIAS EL CHINO                                     | CESAR                    | 1          | 0          |
| 61  | 21306-00     | 21306-00 | LOTERIAS ANDAGUEDA                                               | CHOCO                    | 1          | 0          |
| 62  | 21406-00     | 21406-00 | RED DE SERVICIOS DE CORDOBA S.A "REDCORD"                        | CORDOBA                  | 1          | 0          |
| 63  | 21556-00     | 21556-00 | INSAR EDITH PATIÑO                                               | CUNDINA MARCA            | 1          | 0          |
| 64  | 21915-00     | 21915-00 | COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S                                     | HUILA                    | 1          | 3          |
| 65  | 21916-00     | 21916-00 | INVERSIONES GAPOL S.A.S                                          | HUILA                    | 1          | 0          |
| 66  | 21918-00     | 21918-00 | LA GRAN APUESTA DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS                        | HUILA                    | 1          | 0          |
| 67  | 22212-00     | 22212-00 | LOTERIAS GUERRERO                                                | NARIÑO                   | 1          | 0          |
| 68  | 22424-00     | 22424-00 | APOSTADORES DE RISARALDA S.A "APOSTAR S.A" VIRTUAL               | RISARALDA                | 1          | 0          |
| 69  | 22427-00     | 22427-00 | DISTRIBUCIONES JUGAR                                             | RISARALDA                | 1          | 0          |
| 70  | 22428-00     | 22428-00 | LA RUEDA MILLONARIA S.A.S                                        | RISARALDA                | 1          | 1          |
| 71  | 22431-00     | 22431-00 | GANASUERTE                                                       | RISARALDA                | 1          |            |
| 72  | 22433-00     | 22433-00 | APOSTADORES DE RISARALDA S.A "APOSTAR S.A" (Física)              | RISARALDA                | 1          |            |
| 73  | 22502-00     | 22502-00 | IMPORTACIONES Y RIFAS LA FORTUNA LTDA                            | SAN ANDRES Y PROVIDENCIA | 1          |            |
| 74  | 22702-00     | 22702-00 | AGENCIA DE LOTERIAS FRESNO                                       | TOLIMA                   | 1          |            |
| 75  | 22727-00     | 22727-00 | DISLOTTERIAS TOLISUERTE                                          | TOLIMA                   | 1          |            |
| 76  | 22732-00     | 22732-00 | SOCIEDAD COMERCIAL GANAR LTDA                                    | TOLIMA                   | 1          |            |
| 77  | 22734-00     | 22734-00 | LA ESPIGA MILLONARIA LTDA                                        | TOLIMA                   | 1          |            |
| 78  | 22735-00     | 22735-00 | EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" VIRTUAL     | TOLIMA                   | 1          |            |
| 79  | 22736-00     | 22736-00 | EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" FISICA      | TOLIMA                   | 1          | 4          |
| 80  | 22804-00     | 22804-00 | AGENCIA DE LOTERIAS RINCON DE LA SUERTE                          | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 81  | 22805-00     | 22805-00 | LOTERIAS RAMIREZ GARCIA                                          | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 82  | 22813-00     | 22813-00 | DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA                  | VALLE DEL CAUCA          | 1          | 3          |
| 83  | 22875-00     | 22875-00 | DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA                  | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 84  | 22830-00     | 22830-00 | DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS LAS PALMAS                             | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 85  | 22838-00     | 22838-00 | COOPERATIVA DE LOTEROS DEL VALLE LTDA "COOLOTEROS"               | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 86  | 22840-00     | 22840-00 | MERCANTIL DE LOTERIAS DEL VALLE LTDA                             | VALLE DEL CAUCA          | 1          | 2          |
| 87  | 22852-00     | 22852-00 | AGENCIA DE LOTERIAS LOTESEVILLA                                  | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 88  | 22853-00     | 22853-00 | LA ESTRELLA MILLONARIA                                           | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 89  | 22857-00     | 22857-00 | AGENCIA DE LOTERIAS EL TREBOL DE ORO MILLONARIO LTDA             | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 90  | 22859-00     | 22859-00 | RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A. "REDCOLSA"                      | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 91  | 22861-00     | 22861-00 | LOTERIAS LA SULTANA                                              | VALLE DEL CAUCA          | 1          | 1          |
| 92  | 22870-00     | 22870-00 | AGENCIA DE LOTERIAS LA FORTUNITA MILLONARIA                      | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 93  | 22871-00     | 22871-00 | PALMISUERTE                                                      | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 94  | 22872-00     | 22872-00 | CODESA S.A                                                       | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 95  | 22874-00     | 22874-00 | LOTERIAS BUGA                                                    | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 96  | 22877-00     | 22877-00 | SUPER SERVICIOS DEL VALLE S.A                                    | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 97  | 22878-00     | 22878-00 | MULTISERVICIOS Y JUEGOS                                          | VALLE DEL CAUCA          | 1          |            |
| 98  | 22881-00     | 22881-00 | GRUPO EMPRESARIAL MULTISERVICIOS S.A                             | VALLE DEL CAUCA          | 1          | 1          |
| 99  | 22882-00     | 22882-00 | REDLOT S.A "VIRTUAL"                                             | VALLE DEL CAUCA          | 1          | 1          |
| 100 | 23182-00     | 23182-00 | IGT FOREIGN HOLDINGS CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA "VIRTUAL"     | CUNDINA MARCA            | 1          | 1          |
|     |              |          | <b>TOTAL DE DISTRIBUIDORAS</b>                                   |                          | <b>100</b> | <b>87</b>  |

## **8 ACCIONES TOMADAS TENDIENTES AL SOSTENIMIENTO DE LA ENTIDAD, DADA LA EMERGENCIA GENERADA POR EL COVID 19.**

### **NORMATIVOS, FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES**

- Se dio aplicación al Acuerdo 545 de abril 29 de 2020 emitido por el CNJSA; la cual consistió en la Capitalización de utilidades de la vigencia 2019, para sufragar gastos de funcionamiento y para ello se elaboró un proyecto de distribución de capitalización de utilidades y se aplicaron los tramites presupuestales y contables necesarios para su aplicación.
- Se dio aplicación al Acuerdo 544 de abril de 2020 del CNJSA; el cual consistió en pasar de un fondeo contable para la reserva para pago de premios del 40% al 30%; y el 10% ser utilizado para financiar gastos de funcionamiento y para ello se elaboró un plan de destinación para la asignación de estos recursos.
- Se dio aplicación al Decreto 576 de 2020 artículo 4, el cual permite que la entidad utilice el recurso del 25% de premios caducados (destinación específica para control juego ilegal), para ser usados para sufragar gastos para comercialización de nuestro producto; para lo cual se estableció un plan financiero para la utilización del recurso.
- Se dio aplicación al Decreto 808 de 2020 en lo referente a suscripción de acuerdos de pago con los distribuidores que tuvieran cartera vencida de los meses de febrero a abril de 2020.
- La entidad tomó medidas presupuestales y financieras para el manejo de los efectos negativos al interior del negocio, a fin de reflejar la realidad económica de la Lotería, dada la suspensión de seis (6) sorteos de la Lotería del Quindío, lo que conllevó a una reducción del presupuesto de ingresos y gastos por valor de \$3.009.026.000.
- Teniendo en cuenta que la reserva técnica se afectó por la caída de 2 premios consecutivos, la Entidad determinó ampliar el fondeo de la reserva en un 43%, situación que afectara los gastos de funcionamiento.
- En aras de continuar con el fortalecimiento de la reserva técnica de la entidad, la junta directiva mediante el Acuerdo 020 de diciembre, aprobó el

reintegro del dinero sobrante de la aplicación del acuerdo 544 de 2020 para aumentar el valor de la reserva técnica.

## DE TIPO COMERCIAL

- Seguimiento a las agencias distribuidoras de la lotería para lograr punto de equilibrio, la entidad tomo la decisión de hacer la disminución de los cupos asignados a los distribuidores a nivel país, con el fin de disminuir el costo de impresión de la billetería.
- Mitigación probabilidad en caída de premio mayor, la entidad realizó el fraccionamiento del billete pasando de dos (2) fracciones de \$4000 a cuatro (4) fracciones de \$2000 a partir del sorteo 2714 del 02 de julio de 2020.
- Reactivación del club de abonados, se adelantaron visitas a las diferentes entidades públicas del departamento, alcanzando un incremento del 56%.
- Estrategia con la billetería

### *Homenaje a los municipios del Quindío - Lugares que enamoran del Quindío*

Se realizaron dos estrategias para el diseño de los billetes, en la primera se le rindió un homenaje a cada uno de los municipios del departamento, la segunda estrategia siguiendo con la misma temática promocionamos lugares turísticos y naturales de los municipios del departamento con eslogan "*lugares que enamoran en el Quindío*".



La lotería para el mes de octubre realizó el lanzamiento del promocional denominado “**PEDALEANDO SUEÑOS**” para el Público Apostador y loteros a Nivel Nacional, el cual consistió en un sorteo **Unifraccional con raspa**, es decir, por la compra del billete se participaban en diferentes premios adicionales al plan de premios de la lotería.



Se realizará una estrategia donde la lotería del Quindío a través de su billetería promocioe los artistas Quindianos convirtiéndose en una vitrina a nivel nacional y local donde se muestre el talento con el que contamos en el departamento con el eslogan “**la Lotería del Quindío se llena de arte**”. para la curaduría de las obras se realizó una reunión con el artista MÁYO MEJÍA él nos está apoyando con la convocatoria de artistas y la selección de las obras.

En el sorteo del 17 de diciembre se jugó el sorteo UNIFRACCIONAL en el cual se incluyeron premios adicionales tales como Bicicletas y play Station, con el fin de llegar a nicho de mercado joven.



#### DE TIPO TECNOLÓGICO:

- Se suscribió contrato para Implementar una plataforma web para la administración de las ventas en línea de los productos manejados por la lotería del Quindío, acompañado por el botón PSE.
- La Lotería del Quindío realizó la inversión de balotaras con una nueva tecnología, lo que mejora los tiempos en el sorteo.

#### ACCIONES TENDIENTES A FORTALECER LAS FINANZAS DE LA ENTIDAD EN EL 2021.

- Fortalecimiento del patrimonio técnico de la lotería del Quindío, a través del incremento de la rentabilidad de los bienes productivo de la entidad (Parque de la Vida y oficinas del edificio lotería del Quindío).
- Con el fin de buscar un equilibrio en las finanzas de la lotería, nos encontramos adelantando los diferentes estudios para mejorar el plan de premios actuales y así llegar a nuevos clientes que redunden en el incremento en ventas.
- Continuar con la reactivación del club de abonados con las diferentes entidades del departamento, generando sentido de pertenencia por nuestra **LOTERIA DEL QUINDIO, LA DE TODOS.**

#### 9. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL PARA EL LOTERO.

La fuerza de ventas de la lotería del Quindío, en el Departamento, está representada por 278 loteros, esta labor ha contribuido a fomentar el



emprendimiento y bienestar de sus familias y ha engrandecido la misión de esta entidad.

Aunque nuestra programación inicial incluía actividades de capacitación, incentivos, jornadas de salud, incentivos y jornadas recreativas y de bienestar social, para todos los loteros, no fue posible desarrollarlas dados los aislamientos obligatorios y preventivos generados por la pandemia del COVID 19; por lo que se tuvo la necesidad de ajustar la programación y se desarrollaron las siguientes actividades:

- ❖ **AUXILIO FUNERARIO**
- ❖ **ENTREGA DE MERCADOS (3 entregas en la vigencia)**
- ❖ **ENTREGA DE KITS DE BIOSEGURIDAD Y SOCIALIZACION DE VOLANTES INFORMATICOS SOBRE CUIDADOS DE PREVENCIÓN DEL COVID 19.**
- ❖ **CARNETIZACIÓN**
- ❖ **INCENTIVOS**
- ❖ **TOMA MASIVA DE PRUEBAS DE COVID 19**
- ❖ **PLAN COLILLAS**
- ❖ **ENTREGA ANCHETA NAVIDEÑA**

Con el propósito de socializarle a los loteros el plan de Bienestar para el año 2020, se realizó un desayuno con los loteros el día 19 de febrero de 2020, la actividad se desarrolló en las instalaciones de **“La Rana”** con el apoyo del concesionario Facilísimo y el Extra solidario de Colombia.

En la reunión se contó con la presencia del Gobernador del Departamento del Quindío, El Doctor Roberto Jairo Jaramillo, donde ratificó el apoyo a los Loteros del Departamento y recalco la buena labor que hacen en pro de la venta de la lotería del Quindío y como esta aporta a la salud de los Quindianos.



Boletín de Prensa 005  
26 marzo de 2020



## Lotería del Quindío entrega alimentos a la fuerza de ventas durante la cuarentena

*Gobernador destaca importante labor de estas personas, en su mayoría, de la tercera edad. Sus ventas ayudan a mejorar los recursos para la salud de los quindianos*



Con el fin de apoyar a la fuerza de ventas de la Lotería del Quindío (todos externos), funcionarios y contratistas de la entidad, la Gobernación del Quindío y Facilisimo, hicieron entrega de mercados y elementos de protección a domicilio. “Para nosotros es fundamental que estas personas salvaguarden su integridad, toda vez que son el grupo poblacional más vulnerable (más del 50% son adultos mayores) y además viven de sus ventas diarias”, informó el gerente de la Lotería Jorge Fernando Ospina Gómez.

Con el acompañamiento de la Policía Quindío se hizo entrega de las ayudas a los residentes en la capital quindiana.

Finalmente, el gobernador del Quindío, Roberto Jairo Jaramillo Cárdenas, destacó la importancia de velar por la salud y tranquilidad de estos abuelos, porque gracias a sus ventas se destinan importantes recursos para la salud de todos los quindianos.



[www.loteriaquindio.com.co](http://www.loteriaquindio.com.co)





De igual forma por medio de FEDELCO, La Federación de Loterías de Colombia de la cual la Lotería del Quindío hace parte aunaron esfuerzos con el fin de realizar **EL GRAN EXTRA SOLIDARIO**, donde se realizó una donación por los 10.000 loteros del país, que actualmente son los más afectados por esta crisis, y se logró un recaudo por \$621.450.200.





## **10. CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS CONTROL JUEGO ILEGAL VIGENCIA 2020**

### **ACTIVIDADES**

Dados los efectos de la pandemia generada por el COVID 19 y ante las limitaciones para reunir grupo de personas, la entidad realizó 2 jornadas de capacitación en el Centro Comercial Calima y 2 campañas orientadas a exponer la problemática que se tiene con el juego ilegal en el departamento del Quindío, con loteros y vendedores ambulantes ubicados en el sector del centro de Armenia, lo anterior con el 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.

### **10. ACCIONES DESEMPEÑO DE LA FUNCION PÚBLICA**

#### **10.1. Auditoria y resultados Contraloría General del Quindío.**

En la vigencia 2020 la Contraloría General del Quindío, no incluyó a la Lotería del Quindío en el plan de auditoria, dada la calificación obtenida en la auditoria Regular a la Lotería del Quindío de la vigencia 2018, donde desde la evaluación practicada se estableció que la Entidad cuenta con unos controles efectivos que garantizan 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.

## 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.

Durante la vigencia se reportó lo siguiente:

| PROCESO                             | 1 SEMESTRE 2020 |                                    |                                            |
|-------------------------------------|-----------------|------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                     | PQRS RADICADAS  | PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD | PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY |
| Gestion Comercializacion y Sorteo   | 16              | 0                                  | 0                                          |
| Gestion Recursos Tecnologicos       | 0               | 0                                  | 0                                          |
| Gestion Juridica                    | 19              | 7                                  | 5                                          |
| Gestion Tesoria y Bienes            | 23              | 0                                  | 0                                          |
| Gestión Gerencial                   | 2               | 0                                  | 0                                          |
| Gestion Administrativa y Financiera | 30              | 2                                  | 0                                          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>90</b>       | <b>9</b>                           | <b>5</b>                                   |

| PROCESO                             | 2 SEMESTRE 2020 |                                    |                                            |
|-------------------------------------|-----------------|------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                     | PQRS ASIGNADAS  | PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD | PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY |
| Gestion Comercializacion y Sorteo   | 54              | 3                                  | 0                                          |
| Gestion Recursos Tecnologicos       | 10              | 0                                  | 0                                          |
| Gestion Juridica                    | 43              | 6                                  | 1                                          |
| Gestion Tesoria y Bienes            | 20              | 1                                  | 0                                          |
| Gestion Administrativa y Financiera | 55              | 2                                  | 0                                          |
| Gestión gerencial                   | 4               | 0                                  | 0                                          |
| Gestión control y evaluación        | 4               | 0                                  | 0                                          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>190</b>      | <b>12</b>                          | <b>1</b>                                   |

Se evidencia que la mayor concentración de PQRS, son allegadas a las áreas de gestión administrativa y financiera y comercialización y sorteo, con un 29% y 28%, respectivamente del 100% de la población analizada; lo anterior dado que el proceso administrativo y financiero expide certificados de retenciones, certificados laborales, estados de cuentas y certificados requeridos en el CETIL entre otras actividades y el proceso de comercialización y sorteo, es el proceso misional, por lo que debe resolver solicitudes de clientes, proveedores, ganadores y demás comunidad interesada en la labor de la lotería del Quindío.

## **12. ESTADO DE CONTROL INTERNO**

En la última evaluación realizada al Sistema de Control Interno de la entidad a través de la metodología establecida por el Decreto 2106 de 2019; se determinó que este sistema se encuentra en un 74% de avance; cabe mencionar que esta evaluación fue realizada bajo los lineamientos definidos por Departamento Administrativo de la Función Pública, donde definieron criterios universales para todas las entidades públicas, por lo que se analizaron criterios que esta entidad aún se encuentra en proceso de construcción, ajuste o que no son de aplicabilidad a la entidad.

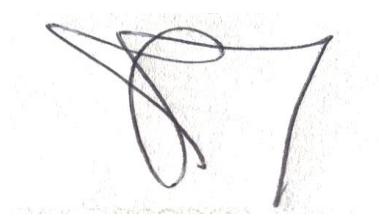
## **13. CERTIFICACION DE CALIDAD**

Actualmente la Lotería del Quindío cuenta con la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001-2015, en el año 2020, 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 sistemas 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,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a vertical stroke.

**MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA**

Gerente

Lotería del Quindío

