



## **INFORME DE GESTION 2021**

### **LOTERIA DEL QUINDIO EICE**

Armenia - Quindío

### **ROBERTO JAIRO JARAMILLO CARDENAS**

Gobernador

### **ROCIO ACOSTA JIMENEZ**

Gerente

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



## **DEPENDENCIAS**

**ROCIO ACOSTA JIMENEZ**

Gerente

**JUAN SEBASTIÁN RÍOS MURIEL**

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

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío

## 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.

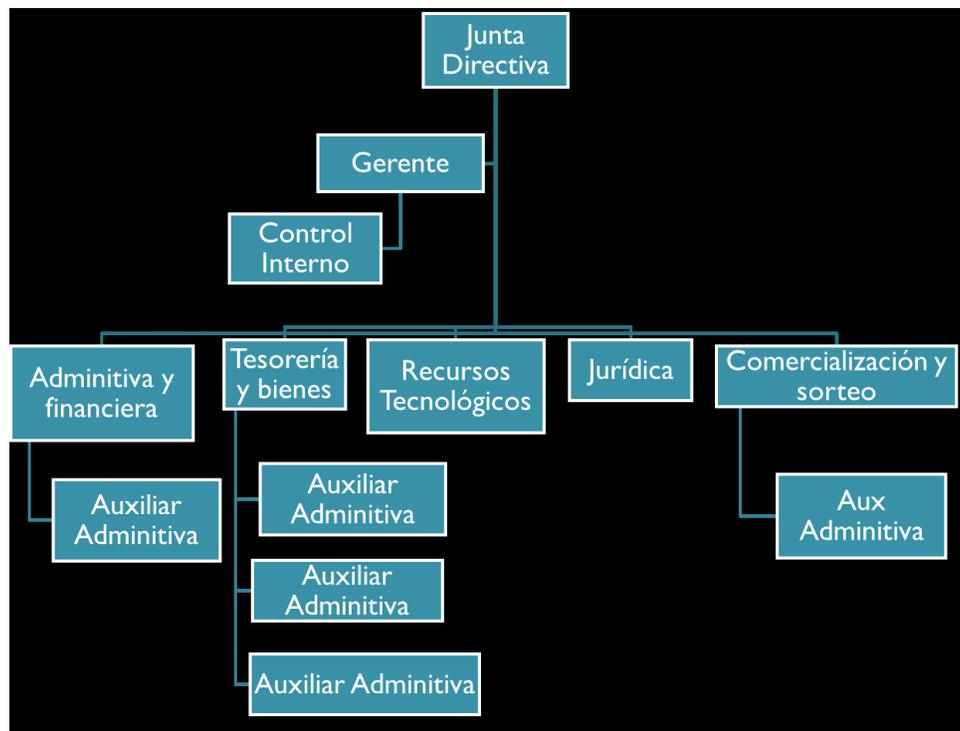
**FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN** Fortalecer la gestión de la organización a través del mejoramiento continuo de todos sus procesos.

**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



Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío

### 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

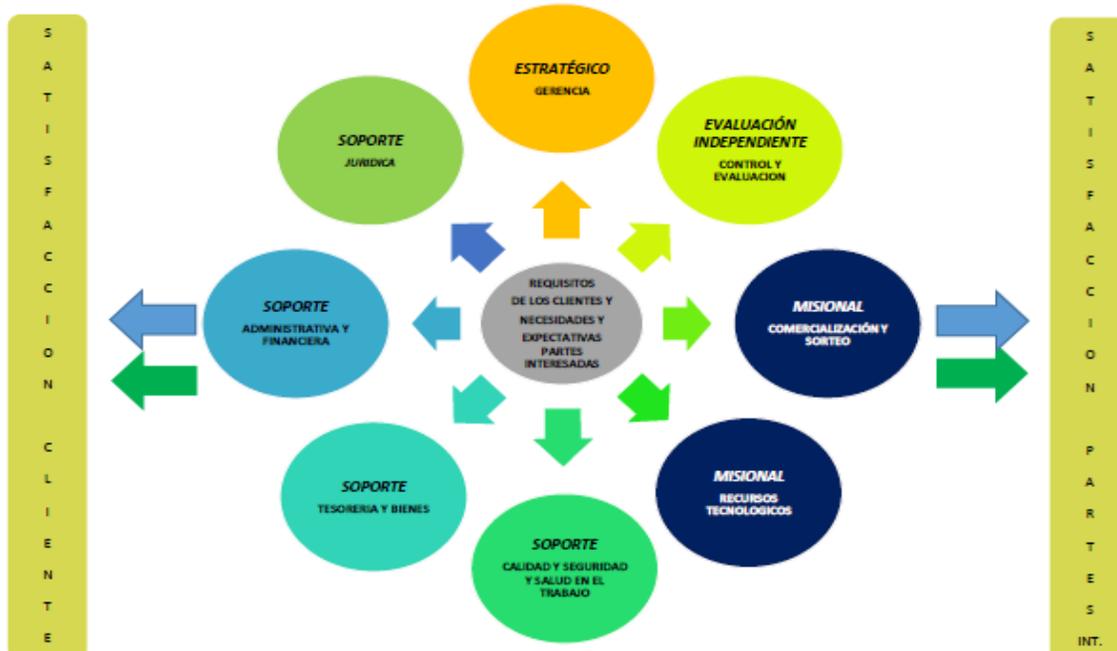
CARGO	VINCULACION	EMPLEADO PUBLICO	TRABAJADOR OFICIAL
Gerente	LNR	X	
Jefe Oficina Control Interno	Periodo	X	
P.E Gestión Recursos Tecnológicos	LNR	X	
P.E Gestión Comercialización y Sorteos	LNR	X	
P.E Gestión Administrativa y Financiera	LNR	X	
P.E Gestión Tesorería y Bienes	LNR	X	
P.E Gestión Jurídica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

### 1.3. Mapa de Procesos.

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío

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 2021

	<b>LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN DE ACCIÓN 2021</b>
---	--

Actividades	Meta	Indicadores	% Ejecucion de meta
<b>1. OBJETIVO: CRECIMIENTO</b> <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 clientes al club de abonados	3 clientes nuevos al mes	No. de clientes nuevos	100%

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



Mantener las ventas virtuales de Loteria	Que el 16% de la venta total de la loteria corresponda a loteria virtual. Linea base. Año 2020.	Porcentaje de cumplimiento	93.75%
Realizar 2 retos comerciales que permitan el incremento de las ventas virtuales y físicas	Incremento en un 5% de las ventas en 8 sorteos durante el periodo de la estrategia	Porcentaje de cumplimiento	100%

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



Realizar transferencias al sector salud	Realizar las transferencias al sector salud por valor de \$ 9.200.000.000	12 transferencias al año	100%
<b>2. OBJETIVO: RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>			
<b>Desarrollar programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los Loteros</b>			
Desarrollo de estrategias del programa de responsabilidad social para los loteros	100% de cumplimiento	No. de actividadesd programadas/ejecutadas	100%
<b>3. OBJETIVO: CLIENTES</b>			
<b>Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades</b>			

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



<p>Aplicación encuestas de satisfacción de clientes a (compradores, distribuidores, abonados) y partes interesadas (loteros)</p>	<p>&gt;=80% Deseable</p>	<p>Porcentaje de satisfacción de los clientes que califican positivamente el servicio (4-5) / total de clientes encuestados</p>	<p>93%</p>
<p><b>4. OBJETIVO. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN</b>  <b>Fortalecer la gestión de la organización a través del mejoramiento continuo de todos sus procesos</b></p>			

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



Continuar con la implementación de las políticas de MIPG, Sistema de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo	100% de cumplimiento	No. de actividades programadas/ejecutadas	100%
<b>5. OBJETIVO. POSICIONAMIENTO DE MARCA</b> <b>Desarrollar estrategias que permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío a nivel nacional.</b>			
Aumentar los seguidores de las redes sociales oficiales de la lotería, como Facebook, Instagram y demás para mejorar el alcance de la promoción de las publicaciones y sorteos	Incremento mensual de los seguidores de las redes sociales (línea base, reporte último trimestre 2020)	No seguidores del mes/No seguidores mes anterior	100%

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



Promoción dinámica del nuevo plan de premios de la lotería para el 2021 con infografías, cuñas y vídeos promocionales	Realización de 1 campaña publicitaria	No. de campañas	100%
Comunicación estratégica promocional de la Lotería aumentando la publicación de feeds y piezas gráficas por medio de redes sociales.	Realización de 3 piezas publicitarias mensuales	No. de piezas publicitarias	100%

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



Plan de incentivos dirigido a los suscriptores del club de abonados (mensaje de cumpleaños- todos los meses, tarjetas de navidad -dic, souvenirs -dic, abonado ganador - sin fecha, merchandisign -sin fecha).	100% de cumplimiento	No. de actividades programadas/ejecutadas	100%
Presentación de propuestas para el cambio de la identidad de marca de la lotería	1 propuesta implementada	No. de propuestas	100%
Rediseño gráfico y de imagen del portal web institucional de la lotería de la mano con el área encargada de la administración web de la página	Diseño grafico de la pagina web	1 diseño	100%
Generar alianzas estratégicas para realizar activación de marca a nivel regional.	1 alianza	No. de alianzas	100%

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



Actividades de fidelización dirigido a los Distribuidores de Loteria a traves de visitas y estrategias comerciales	3 visitas al año	No.de visitas	100%
Reforzar y Ampliar las redes de Distribución en el Territorio Nacional	Ampliar la cobertura a 1 departamento donde no se venda la loteria del Quindio	No. de departamentos	0%
Creación de un jingle publicitario para la Lotería del Quindío	1 jingle	No. de jingles	100%
Desarrollar una campaña publicitaria de vinculación para los ciudadanos donde se les invite a trabajar como vendedores de la lotería del Quindío.	Diseñar 2 piezas graficas	No. de piezas publicitarias	100%

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío



<p>Diseño y puesta en marcha de la campaña promocional de la lotería virtual, la cual se venderá a través de la página <a href="http://www.loteriaquindio.com.co">www.loteriaquindio.com.co</a> se promocionará a través de redes sociales y cuñas radiales.</p>	<p>1 campaña promocional</p>	<p>No. de piezas publicitarias</p>	<p>100%</p>
<p>Jornadas de sensibilización sobre la importancia de jugar legal.</p>	<p>4 sensibilizaciones realizadas</p>	<p>No. de sensibilizaciones</p>	<p>100%</p>

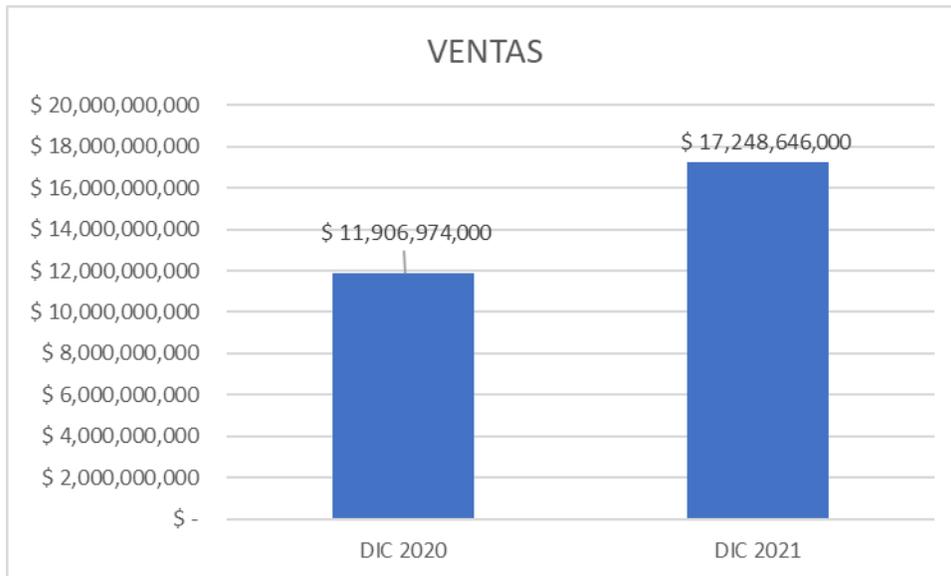
Con respecto al Plan de Acción aprobado por la Junta Directiva de la Lotería del Quindío, se logró un cumplimiento del 95% de sus metas, representadas en el fortalecimiento del sistema de salud a través de transferencias, desarrollo de programas de Bienestar Social para los Loteros, cumplimiento de las metas en ventas y mejoramiento de la plataforma tecnológica de la entidad.

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío

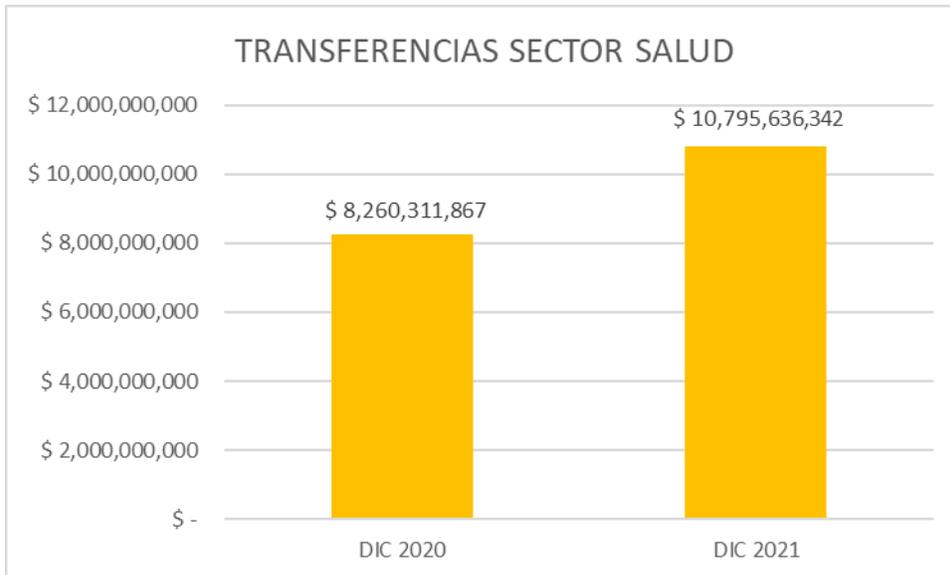
### 3. GESTION COMERCIAL

#### 3.1. COMPARATIVO VENTAS 2020-2021



Las ventas reflejan una variación significativa del 45%, lo cual es el resultado de los efectos que trajo consigo la reapertura posterior a todas las contingencias producto de la Pandemia del COVID 19.

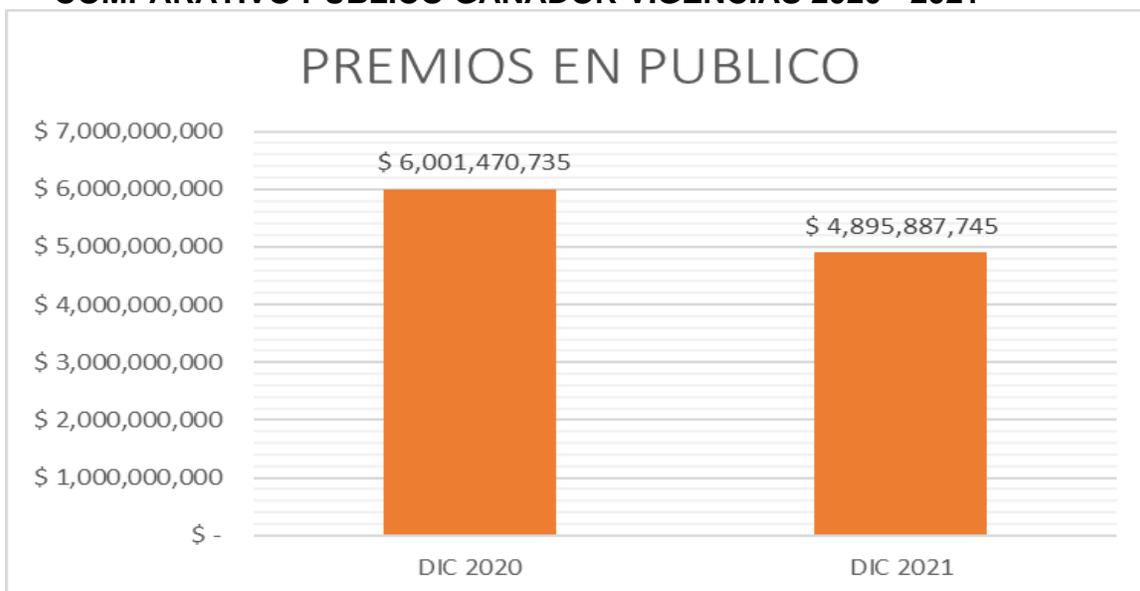
#### 4. TRANSFERENCIAS A LASALUD



Del análisis anterior, se refleja una variación del 31% de las transferencias en la vigencia 2021, con respecto al año 2020, mejora significativa relacionada con los procesos de reapertura posterior a las contingencias suscitadas por la pandemia del 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.  
COMPARATIVO PUBLICO GANADOR VIGENCIAS 2020 - 2021**



De lo anterior, se puede evidenciar que la premiación obtuvo una variación del

## 6. RESERVA TECNICA AL CIERRE DE LA VIGENCIA

INFORME RESERVA TECNICA CON CORTE AL SORTEO 2791 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2021		
-		
-		
<b>SALDO CUENTA 27101601 AL SORTEO 2791</b>		\$ 4,083,831,561
<b>RESERVA DE CAPITALIZACION</b>		\$ 703,454,010
<b>RESERVA DE CAPITALIZACION</b>		\$ 62,761,332
<b>TRANSFERENCIA DEPTO</b>		\$ 150,000,000
<b>TOTAL RESERVA TECNICA</b>		\$ 5,000,046,903
<b>PREMIO MAYOR</b>	\$ 1,400,000,000.00	
<b>CAPACIDAD PARA PAGO RESERVA</b>		3.57

## 7. DISTRIBUIDORES

Con corte al sorteo 2791 del 31 de diciembre de 2021 la Lotería del Quindío reporta ciento ochenta y nueve (189) Agentes Distribuidores que comercializan en el territorio nacional distribuidos así principales 81 y 108 sucursales teniendo presencia en los 32 departamento del país.

	Código	Agencia	No. Sucursales	Ciudad	Departamento
1	10105-00	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS DEL QUINDIO LTDA	1	ARMENIA	QUINDIO
2	10109-00	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS LA CADENA DE LA SUERTE	1	ARMENIA	QUINDIO

Carrera 16 No.19 -21 PBX +57 67412441

Armenia Quindío

3	10126-00	RED DE SERVICIOS DEL QUINDÍO S.A - VIRTUAL	1	ARMENIA	QUINDIO
4	10131-00	CLUB DE ABONADOS	1	ARMENIA	QUINDIO
5	10134-00	PUNTOS DE VENTA	1	ARMENIA	QUINDIO
6	10136-00	RED DE SERVICIOS DEL QUINDÍO S.A - FISICA	1	ARMENIA	QUINDIO
7	10137-00	LOTERIAS DEL CAFÉ	1	ARMENIA	QUINDIO
8	20202-00	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"	1	LETICIA	AMAZONAS
9	20712-00	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"	12	TUNJA	BOYACA
10	20712-01	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		CHIQUINQUIRA	BOYACA
11	20712-02	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		DUITAMA	BOYACA
12	20712-03	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		SOGAMOSO	BOYACA
13	20712-04	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		GARAGOA	BOYACA
14	20712-05	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		GUATEQUE	BOYACA
15	20712-06	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		SOATA	BOYACA
16	20712-07	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		MONIQUIRA	BOYACA
17	20712-09	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		PUERTO BOYACA	BOYACA
18	20712-10	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		MUZO	BOYACA
19	20712-11	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		PAIPA	BOYACA
20	20712-12	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		OTANCHE	BOYACA
21	22211-00	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"	1	PASTO	NARIÑO
22	22306-00	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"	1	PUERTO ASIS	PUTUMAYO
23	23189-00	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"	23	FUSAGASUGA	CUNDINAMARCA
24	23189-01	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
25	23189-02	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
26	23189-03	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		GIRARDOT	CUNDINAMARCA
27	23189-04	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
28	23189-05	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		ZIPAQUIRA	CUNDINAMARCA
29	23189-06	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
30	23189-07	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		FACATATIVA	CUNDINAMARCA
31	23189-08	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
32	23189-09	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		VILLETA	CUNDINAMARCA
33	23189-10	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		SOACHA	CUNDINAMARCA
34	23189-11	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
35	23189-12	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
36	23189-13	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
37	23189-14	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
38	23189-15	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
39	23189-16	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		MOSQUERA	CUNDINAMARCA
40	23189-17	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
41	23189-18	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		CAJICA	CUNDINAMARCA

42	23189-19	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
43	23189-20	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
44	23189-21	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
45	23189-22	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
46	23183-00	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" VIRTUAL.	1	BOGOTA	CUNDINAMARCA
47	20345-00	LOTICOLOMBIA S.A.	9	MEDELLIN	ANTIOQUIA
48	20345-01	LOTICOLOMBIA S.A.		RIONEGRO	ANTIOQUIA
49	20345-02	LOTICOLOMBIA S.A.		MEDELLIN	ANTIOQUIA
50	20345-03	LOTICOLOMBIA S.A.		CALDAS	ANTIOQUIA
51	20345-04	LOTICOLOMBIA S.A.		BELLO	ANTIOQUIA
52	20345-05	LOTICOLOMBIA S.A.		MEDELLIN	ANTIOQUIA
53	20345-06	LOTICOLOMBIA S.A.		ITAGUI	ANTIOQUIA
54	20345-07	LOTICOLOMBIA S.A.		APARTADO	ANTIOQUIA
55	20345-08	LOTICOLOMBIA S.A.		COPACABANA	ANTIOQUIA
56	20345-09	LOTICOLOMBIA S.A	2	ENVIGADO	ANTIOQUIA
57	20345-10	LOTICOLOMBIA S.A		ANDES	ANTIOQUIA
58	21118-00	LOTICOLOMBIA S.A.	1	POPAYAN	CAUCA
59	21917-00	LOTICOLOMBIA S.A.	1	NEIVA	HUILA
60	22110-00	LOTICOLOMBIA S.A.	1	VILLAVICENCIO	META
61	22883-00	LOTICOLOMBIA S.A.	3	CALI	VALLE DEL CAUCA
62	22883-01	LOTICOLOMBIA S.A.		CALI	VALLE DEL CAUCA
63	22883-02	LOTICOLOMBIA S.A.		JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA
64	20346-00	LOTICOLOMBIA S.A VIRTUAL	1	MEDELLIN	ANTIOQUIA
65	20347-00	UNION TEMPORAL CB-ELECTRONICA - LOTIRED	1	MEDELLIN	ANTIOQUIA
66	20348-00	SERVICIOS UNIREDA S.A.S.	2	ITAGUI	ANTIOQUIA
67	20348-01	SERVICIOS UNIREDA S.A.S.		MEDELLIN	ANTIOQUIA
68	20827-00	SERVICIOS UNIREDA S.A.S.	1	MANIZALES	CALDAS
69	22435-00	SERVICIOS UNIREDA S.A.S.	2	PEREIRA	RISARALDA
70	22880-00	SERVICIOS UNIREDA S.A.S.	2	TULUA	VALLE DEL CAUCA
71	22880-01	SERVICIOS UNIREDA S.A.S.		GUADALAJARA DE BUGA	VALLE DEL CAUCA
72	20351-00	LOTERIAS GARCIA VELEZ	1	MEDELLIN	ANTIOQUIA
73	20349-01	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S "SIPAGA"		MEDELLIN	ANTIOQUIA
74	22112-00	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S "SIPAGA" VILLAVICENCIO	2	VILLAVICENCIO	META

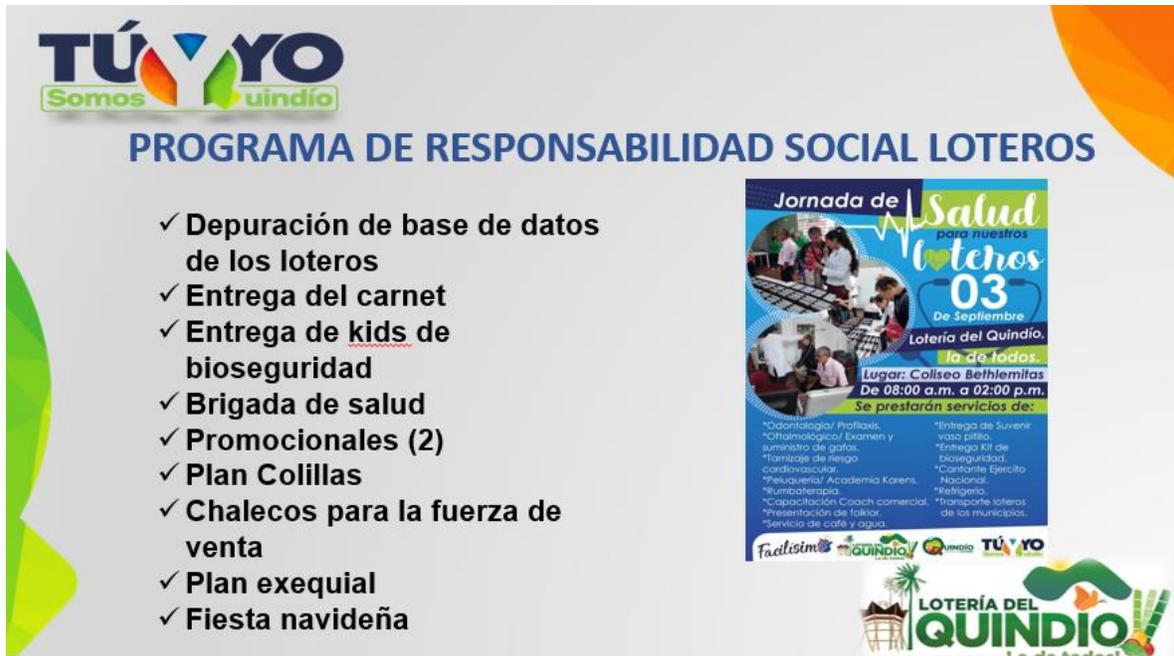
75	22112-01	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S "SIPAGA" VILLAVICENCIO		ACACIAS	META
76	23190-00	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"	16	BOGOTA	CUNDINAMARCA
77	23190-01	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
78	23190-02	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
79	23190-03	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
80	23190-10	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
81	23190-11	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		FACATATIVA	CUNDINAMARCA
82	23190-12	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
83	23190-14	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
84	23190-15	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
85	23190-16	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		LA MESA	CUNDINAMARCA
86	23190-18	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
87	23190-20	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
88	23190-21	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
89	23190-22	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		SOACHA	CUNDINAMARCA
90	23190-23	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
91	23190-25	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"		BOGOTA	CUNDINAMARCA
92	23193-00	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA" VIRTUAL	1	BOGOTA	CUNDINAMARCA
93	20402-00	DISTRIBUIDORA DEL SARARE	1	SARAVENA	ARAUCA
94	20406-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	ARAUCA	ARAUCA
95	20514-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	BARRANQUILLA	ATLANTICO
96	20617-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	CARTAGENA	BOLIVAR
97	20910-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	FLORENCIA	CAQUETA
98	21005-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	YOPAL	CASANARE
99	21117-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	POPAYAN	CAUCA
100	21204-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	2	VALLEDUPAR	CESAR
101	21204-01	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A		AGUACHICA	CESAR
102	21308-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	QUIBDO	CHOCO

103	21806-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	SAN JOSE DEL GUAVIARE	GUAVIARE
104	22008-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	SANTA MARTHA	MAGDALENA
105	22210-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	2	PASTO	NARIÑO
106	22210-01	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A		TUMACO	NARIÑO
107	22879-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	TULUA	VALLE DEL CAUCA
108	22885-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	CARTAGO	VALLE DEL CAUCA
109	23306-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	SINCELEJO	SUCRE
110	22305-00	SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA S.A	1	PUERTO ASIS	PUTUMAYO
111	20508-00	MULTILOTERIAS S.A.S	1	BARRANQUILLA	MAGDALENA
112	22009-00	MULTILOTERIAS S.A.S	2	SANTA MARTHA	MAGDALENA
113	22009-01	MULTILOTERIAS S.A.S		SANTA MARTHA	MAGDALENA
114	20616-00	INVERSIONES SOLUCION CARIBE S.A.S	2	CARTAGENA	BOLIVAR
115	20616-01	INVERSIONES SOLUCION CARIBE S.A.S		CARTAGENA	BOLIVAR
116	20618-00	DISTRIBUIDORA EL LITORAL	1	CARTAGENA	BOLIVAR
117	20807-00	REPRESENTACIONES LA DORADA LTDA	1	LA DORADA	CALDAS
118	20814-00	AGENCIA DE LOTERIA LA FORTUNA - MANIZALES	1	MANIZALES	CALDAS
119	20815-00	REPRESENTACIONES ALFA Y OMEGA	1	ANSERMA	CALDAS
120	20819-00	SU AGENCIA MANIZALES	1	MANIZALES	CALDAS
121	20821-00	SUSUERTE S.A	1	MANIZALES	CALDAS
122	20824-00	LOTERÍAS CHINCHINÁ	1	CHINCHINA	CALDAS
123	20826-00	LOTERIAS INGRUMA	1	RIOSUCIO	CALDAS
124	20828-00	LOTERIAS NORTE DE CALDAS	1	SALAMINAS	CALDAS
125	20911-00	DISLOTERIAS DE ANTIOQUIA S.A.S	1	ANTIOQUIA	MEDELLIN
126	21006-00	LOTERÍA EL SOL YOPAL	1	YOPAL	CASANARE
127	21113-00	INVERSIONES Y COMERCIALIZADORA SUPER PUBENZA LDTA "INVERPUBENZA"	3	POPAYAN	CAUCA
128	21113-01	INVERSIONES Y COMERCIALIZADORA SUPER PUBENZA LDTA "INVERPUBENZA"		SANTANDER DE QUILICHAO	CAUCA
129	21113-02	INVERSIONES Y COMERCIALIZADORA SUPER PUBENZA LDTA "INVERPUBENZA"		PUERTO TEJADA	CAUCA
130	21116-00	LA FORTUNA S.A.	3	SANTANDER DE QUILICHAO	CAUCA
131	21116-01	LA FORTUNA S.A.	2	POPAYAN	CAUCA
132	21116-02	LA FORTUNA S.A.		PUERTO TEJADA	CAUCA
133	22431-00	GANASUERTE	1	PEREIRA	RISARALDA
134	21201-00	AGENCIA DE LOTERIAS EL CHINO	1	VALLEDUPAR	CESAR
135	21306-00	LOTERIAS ANDAGUEDA	1	QUIBDO	CHOCO
136	21406-00	RED DE SERVICIOS DE CORDOBA S.A "REDCORD"	1	MONTERIA	CORDOBA

137	21556-00	INSAR EDITH PATIÑO	1	GIRARDOT	CUNDINAMARCA
138	21915-00	COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S	4	NEIVA	HUILA
139	21915-01	COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S		GARZON	HUILA
140	21915-02	COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S		LA PLATA	HUILA
141	21915-03	COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S		PITALITO	HUILA
142	21916-00	INVERSIONES GAPOL S.A.S	1	NEIVA	HUILA
143	21918-00	LA GRAN APUESTA DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS	1	PITALITO	HUILA
144	21919-00	INVERSIONES T& J S.A.S	1	NEIVA	HUILA
145	22207-00	MAS SUERTE MAS SERVICIOS	1	IPIALES	NARIÑO
146	22212-00	LOTERIAS GUERRERO	1	PASTO	NARIÑO
147	22424-00	APOSTADORES DE RISARALDA S.A ".APOSTAR S.A" VIRTUAL	1	PEREIRA	RISARALDA
148	22427-00	DISTRIBUCIONES JUGAR	1	BELEN DE UMBRIA	RISARALDA
149	22428-00	LA RUEDA MILLONARIA S.A.S	2	PEREIRA	RISARALDA
150	22428-01	LA RUEDA MILLONARIA S.A.S		SANTA ROSA DE CABAL	RISARALDA
151	22433-00	APOSTADORES DE RISARALDA S.A "APOSTAR S.A" (Física)	1	PEREIRA	RISARALDA
152	22502-00	IMPORTACIONES Y RIFAS LA FORTUNA LTDA	1	SAN ANRES	SAN ANDRES Y PROVIDENCIA
153	22702-00	AGENCIA DE LOTERIAS FRESNO	1	FRESNO	TOLIMA
154	22727-00	DISLOTERIAS TOLISUERTE	1	IBAGUE	TOLIMA
155	22732-00	SOCIEDAD COMERCIAL GANAR LTDA	1	IBAGUE	TOLIMA
156	22734-00	LA ESPIGA MILLONARIA LTDA	1	ESPINAL	TOLIMA
157	22735-00	EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" VIRTUAL	1	IBAGUE	TOLIMA
158	22736-00	EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" FISICA	5	IBAGUE	TOLIMA
159	22736-01	EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" FISICA		ESPINAL	TOLIMA
160	22736-02	EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" FISICA		MARIQUITA	TOLIMA
161	22736-03	EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" FISICA		CHAPARRAL	TOLIMA
162	22736-04	EMPRESARIOS DE APUESTAS PERMANENTES S.A "SEAPTO S.A" FISICA		MELGAR	TOLIMA
163	22804-00	AGENCIA DE LOTERIAS RINCON DE LA SUERTE	1	CARTAGO	VALLE DEL CAUCA
164	22805-00	LOTERIAS RAMIREZ GARCIA	1	ZARZAL	VALLE DEL CAUCA
165	22813-00	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	4	GUADALAJARA DE BUGA	VALLE DEL CAUCA
166	22813-01	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA		CALI	VALLE DEL CAUCA

167	22813-02	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA		BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA
168	22813-04	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA		BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA
169		DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	1	PALMIRA	VALLE DEL CAUCA
170	22830-00	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS LAS PALMAS	1	PALMIRA	VALLE DEL CAUCA
171	22838-00	COOPERATIVA DE LOTEROS DEL VALLE LTDA "COOLOTEROS"	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
172	22840-00	MERCANTIL DE LOTERIAS DEL VALLE LTDA	3	CALI	VALLE DEL CAUCA
173	22840-01	MERCANTIL DE LOTERIAS DEL VALLE LTDA		PALMIRA	VALLE DEL CAUCA
174	22840-02	MERCANTIL DE LOTERIAS DEL VALLE LTDA		GUADALAJARA DE BUGA	VALLE DEL CAUCA
175	22852-00	AGENCIA DE LOTERIAS LOTESEVILLA	1	SEVILLA	VALLE DEL CAUCA
176	22853-00	LA ESTRELLA MILLONARIA	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
177	22857-00	AGENCIA DE LOTERIAS EL TRÉBOL DE ORO MILLONARIO LTDA	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
178	22859-00	RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A. "REDCOLSA"	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
179	22861-00	LOTERIAS LA SULTANA	2	BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA
180	22861-01	LOTERIAS LA SULTANA		CALI	VALLE DEL CAUCA
181	22870-00	AGENCIA DE LOTERIAS LA FORTUNITA MILLONARIA	1	CARTAGO	VALLE DEL CAUCA
182	22871-00	PALMISUERTE	1	PALMIRA	VALLE DEL CAUCA
183	22872-00	CODESA S.A	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
184	22878-00	MULTISERVICIOS Y JUEGOS	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
185	22881-00	GRUPO EMPRESARIAL MULTIREDA S.A	2	YUMBO	VALLE DEL CAUCA
186	22881-01	GRUPO EMPRESARIAL MULTIREDA S.A		JAMUNDI	VALLE DEL CAUCA
187	22882-00	REDLOT S.A "VIRTUAL"	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
188	22884-00	MERCALOTERIAS S.A	1	CALI	VALLE DEL CAUCA
189	23182-00	IGT FOREIGN HOLDINGS CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA "VIRTUAL"	1	BOGOTA	CUNDINAMARCA

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



**TÚ Y YO**  
Somos Quindío

### PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL LOTEROS

- ✓ Depuración de base de datos de los loteros
- ✓ Entrega del carnet
- ✓ Entrega de kids de bioseguridad
- ✓ Brigada de salud
- ✓ Promocionales (2)
- ✓ Plan Colillas
- ✓ Chalecos para la fuerza de venta
- ✓ Plan exequial
- ✓ Fiesta navideña

**Jornada de Salud para nuestros loteros**  
03 De Septiembre  
Lotería del Quindío.  
*La de todos.*  
Lugar: Coliseo Bethlemitas  
De 08:00 a.m. a 02:00 p.m.  
Se prestarán servicios de:

*Odontología/ Profilaxis.	*Entrega de Suvenir vaso plático.
*Oftalmológico/ Examen y suministro de gafas.	*Entrega kit de bioseguridad.
*Tamizaje de riesgo cardiovascular.	*Cantante Ejército Nacional.
*Psiquiatría/ Academia Karen.	*Selección.
*Rumboterapia.	*Transporte loteros de los municipios.
*Capacitación Coach comercial.	*Servicio de café y agua.
*Presentación de folios.	

Facilísimo QUINDÍO QUINDÍO TÚ Y YO





## **9. CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS CONTROL JUEGO ILEGAL VIGENCIA 2021**

### **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 2021 la Contraloría General del Quindío, no incluyó a la Lotería del Quindío en el plan de auditoría, dada 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:

### ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA- COMPARATIVO A JUNIO 2020-2021

PROCESO	1 SEMESTRE 2021			1 SEMESTRE 2020		
	PQRS ASIGNADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY	PQRS ASIGNADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Comercializacion y Sorteo	77	1	1	16	0	0
Gestion Recursos Tecnologicos	9	1	1	0	0	0
Gestion Juridica	49	0	0	19	7	5
Gestion Tesoreria	66	2	0	23	0	0
Gestion Administrativa y Financiera	45	1	0	30	2	0
Gestión gerencial	0	0	0	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
<b>% INCUMPLIMIENTO CALIDAD</b>		<b>2%</b>			<b>10%</b>	
<b>% INCUMPLIMIENTO TERMINOS DE LEY</b>			<b>1%</b>			<b>6%</b>

## ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS POR ÁREA- COMPARATIVO A DICIEMBRE 2020-2021

PROCESO	2 SEMESTRE 2021			2 SEMESTRE 2020		
	PQRS ASIGNADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY	PQRS ASIGNADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Comercializacion y Sorteo	122	2	0	54	2	0
Gestion Recursos Tecnologicos	0	0	0	10	0	0
Gestion Juridica	44	0	0	43	7	1
Gestion Tesoreria	56	1	0	20	1	0
Gestion Administrativa y Financiera	56	1	0	55	2	0
Gestión gerencial	21	0	0	4	0	0
Gestion control y evaluación	0	0	0	4	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>4</b>	<b>0</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, 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 92% 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.

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,

**ROCIO ACOSTA JIMENEZ**

Gerente

Lotería del Quindío