



**LOTERÍA DEL QUINDÍO  
CUADRO DE MANDO INDICADORES DE GESTIÓN**

**POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

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.

*Periodos de Medición 2*

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

PROCESO:		JURÍDICA								INSERTE COMENTARIO SOBRE EL A							
Estrategia	Objetivo de Calidad	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Rangos de aceptación	Tendencia	Frecuencia de medición	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	
<b>"CRECIENDO PARA LA SALUD"</b>	<b>MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b> <i>Fortalecer la gestión interna a través del mejoramiento de los procesos</i>	Eficiencia	Totalidad de contratos publicados en el SECOP	No. de contratos publicados/numero de contratos suscritos	Porcentaje	100% Deseable	Estable	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Eficacia	Publicación de contratos al SECOP	No. de contratos publicados en un termino no mayor a 3 dias/total contratos a publicar	Porcentaje	100% Deseable	Descendente	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Eficacia	Publicación de contratos y ordenes al SIA OBSERVA	No. de contratos y ordenes publicados en un termino no mayor a 3 dias/ total contratos a publicar	Porcentaje	100% Deseable	Descendente	Mensual	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	
<b>Gestión de calidad</b>	<b>CLIENTES</b> <i>Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades</i>	Eficiencia	Tiempo de respuesta de PQRS	No. de PQRS emitidos en un termino de 10 dias <hr/> Total PQRS radicados	Porcentaje	100% Deseable	Descendente	Mensual	100% de los PQRS contestados en 10 dias	100%	100%	100%	100%	94%	100%		

**RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN.  
LAURA BOTERO GOMEZ**



**LOTERÍA DEL QUINDÍO**  
**CUADRO DE MANDO INDICADORES DE GESTIÓN**

**POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

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.

*Períodos de Medición 2*

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

PROCESO:		JURÍDICA								INSERTE COMENTARIO SOBRE EL A						
Estrategia	Objetivo de Calidad	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Rangos de aceptación	Tendencia	Frecuencia de medición	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
<i>Profesional Especializado Gestión Jurídica</i>																

**NOTA. LAS EVALUACIONES QUE REGISTREN RESULTADOS MENORES O IGUALES AL RANGO INADECUADO, AMERITAN PLAN DE MEJORAMIENTO**

Fecha	Cambios realizados	Responsable
2020/03/15	Actualización Plataforma para rendición de indicadores	Contratista calidad
2020/07/06	Revision Reporte y cumplimiento de metas indicadores	Contratista calidad

Código: GG-R-03  
Versión: 04  
Fecha de aprobación:  
07/07/2020  
Página: 3 de 12

2021

**NÁLISIS DE DATOS**

Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

Código: GG-R-03  
Versión: 04  
Fecha de aprobación:  
07/07/2020  
Página: 3 de 12

2021

**NÁLISIS DE DATOS**

Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
--------	------------	---------	-----------	-----------