



INFORME DE GESTIÓN

VIGENCIA 2014



PRESENTACION

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.

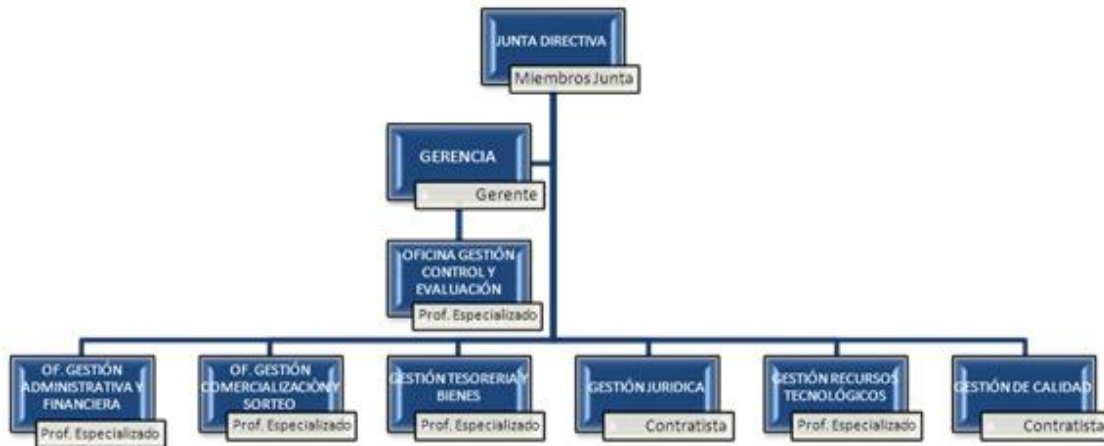
De ahí nuestra misión de “Fortalecer y humanizar la salud mediante la generación de recursos, a través de la administración de la lotería tradicional y el control de los juegos de suerte y azar, basados en principios de economía, transparencia, eficacia y eficiencia”

Es así como dentro del Plan de desarrollo Institucional 2012 – 2015 nos propusimos incrementar las transferencias efectivas al sector salud y cumplir la meta cuatrienal de **VEINTICINCO MIL MILLONES DE PESOS** (\$25.000.000.000), meta que a la fecha con gran satisfacción en tres años de trabajo hemos cumplido en un 97.52% es decir que hemos transferido la suma de **VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES DE PESOS (\$24.381.000.000)**.

Hoy, ponemos en manos de la ciudadanía en General el informe de gestión de la Lotería del Quindío durante la vigencia 2014, que con transparencia en los sorteos, el oportuno pago de premios, y las transferencias a la salud han consolidado una Lotería más Humana y socialmente incluyente.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura de la Lotería del Quindío determina un nivel de mando, responsabilidad y jerarquía encontrándose debidamente armonizada con el mapa de procesos de la Entidad.



2. MAPA DE PROCESOS



3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

3.1 Misión

Fortalecer y humanizar la 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.

3.2 Visión

En el año 2015, ser la mejor lotería del país, incrementando la participación de las ventas, generando mayores recursos para la salud en el mercado de los juegos de suerte y azar.

3.3 Política de calidad

En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con las políticas gubernamentales enmarcadas en el fortalecimiento y humanización de la salud, mediante la generación de recursos económicos por la explotación, organización, administración, operación y control de la lotería tradicional y la explotación y fiscalización de apuestas permanentes, el cumplimiento de requisitos legales, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

4. TRANSFERENCIAS A LA SALUD

La Lotería del Quindío en cumplimiento de su objeto social y la meta establecida en el Plan de Acción logro transferir en la vigencia 2014 la suma de OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$8.293.000.000), y durante los últimos tres años de administración hemos logrado transferir VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES DE PESOS (\$24.381.000.000).

5. PAGO DE PREMIOS

Durante la Vigencia 2014, la Lotería del Quindío entrego premios al público general entre premios mayores, Sueldazos, Secos y Aproximaciones por valor de CUATRO MIL CIENTO DIEZ MILLONES DE PESOS (\$4.110.000.000), premios que fueron cancelados al público de manera oportuna.

6. RESERVA TÉCNICA

La Lotería del Quindío al 31 de diciembre de 2014 tiene reservas en efectivo de CUATRO MIL SETECIENTOS MILLONES DE PESOS \$4.700.000.000, para el pago de premios mayores, evidenciando el musculo financiero de la entidad para cumplirle a nuestros clientes.

7. GESTIÓN COMERCIAL

La Lotería del Quindío con el fin de mantener e incrementar sus ventas, mejorar la confianza de sus clientes, y el bienestar de los empresarios de Lotería realizó las siguientes estrategias:

7.1 Cambio de Plan de Premios

A partir del sorteo 2411 del 03 de julio de 2014 la Lotería del Quindío inicio un nuevo plan de premios, aprobado por la junta Directiva y avalado por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, este Plan de premios incremento la premiación de los sorteos y se estructuro a los lineamientos normativos exigidos por el Decreto 3034 de 2013.

Este nuevo plan de premios tuvo cambios muy significativos, como cambiar un premio mayor de Quinientos Millones de pesos \$500.000.000 a uno de Mil Millones de Pesos \$1.000.000.000, así como mejorar considerablemente el valor de los sueldazo y premios secos con un incremento del valor del billete de tan solo Mil pesos (\$1.000).

PLAN DE PREMIOS

VIGENTE A PARTIR DEL SORTEO 2411 DE JULIO 3 DE 2014

Cant.	Descripción	Billete Sin Descuento	Neto Billete	Total Plan
1	MAYOR	1,000,000,000.00	664,000,000.00	1,000,000,000.00
2	SUELDAZO CAFETEROS 40 MILLONES CADA UNO	40,000,000.00	26,560,000.00	80,000,000.00
4	PREMIOS SECOS 10 MILLONES CADA UNO	10,000,000.00	6,640,000.00	40,000,000.00
13	PREMIOS SECOS DE 5 MILLONES CADA UNO	5,000,000.00	3,320,000.00	65,000,000.00
20	SUBTOTAL			1,185,000,000.00

APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR EN LA MISMA SERIE				
9	TRES PRIMERAS	1,204,819.28	1,000,000.00	10,843,373.49
9	TRES ULTIMAS	1,204,819.28	1,000,000.00	10,843,373.49
18	SUBTOTAL			21,686,746.99

APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR EN DISTINTA SERIE				
99	CUATRO CIFRAS	1,204,819.28	1,000,000.00	119,277,108.43
891	TRES PRIMERAS	12,048.19	10,000.00	10,734,939.76
891	TRES ULTIMAS	12,048.19	10,000.00	10,734,939.76
1881	SUBTOTAL			140,746,987.95

APROXIMACIONES AL PREMIO MAYOR EN TODAS LAS SERIES				
900	DOS PRIMERAS Y ULTIMA	12,048.19	10,000.00	10,843,373.49
8100	DOS PRIMERAS	9,638.55	8,000.00	78,072,289.16
9000	DOS ULTIMAS	9,638.55	8,000.00	86,746,987.95
89100	ULTIMA CIFRA	7,228.92	6,000.00	644,096,385.54
110862	SUBTOTAL			819,759,036.14

APROXIMACIONES A LOS SUELDazos CAFETEROS Y PREMIOS SECOS EN DISTINTA SERIE				
1881	SUELDazos Y PREMIOS SECOS	36,144.58	30,000.00	67,987,951.81
1881	SUBTOTAL			67,987,951.81

112781			TOTALES	
% DEL PLAN / VALOR TOTAL DE LA EMISION			2,235,180,722.89	
% DEL MAYOR / VALOR TOTAL DEL PLAN			37%	
			45%	

CANTIDAD DE BILLETES	1,000,000	EL PLAN TIENE 1,000,000 NÚMEROS DE CUATRO (4) DÍGITOS Y CIENTO (100) SERIES DEL 00-99, CON UNA EMISIÓN DISTRIBUIDA EN BILLETES Y BONOS
CANTIDAD DE FRACCIONES POR BILLETE	2	
CANTIDAD DE SERIES	100	
VALOR TOTAL DE LA EMISION	6,000,000,000	
VALOR BILLETE AL PUBLICO	6,000	
VALOR FRACCION AL PUBLICO	3,000	

7.2 Programa de bienestar para los Loteros:

Una buena gerencia necesariamente se relaciona con el bienestar de los Loteros del Quindío, pues son estos el activo más importante que posee nuestra organización y su gerencia efectiva será la clave para el éxito; pero tal éxito dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos con nuestros empresarios de Lotería del Quindío.

Como puede verse, una gerencia incluyente favorece la integración al conseguir que todos los miembros de la organización participen y trabajen unidos en la consecución de un propósito común.

De lo anterior surge la importancia del diseño, gestión, implementación, aplicación de metodologías y desarrollo del Plan de Bienestar e Incentivos en la Lotería del Quindío, para todos los para todos los empresarios de lotería.

La Lotería del Quindío en la vigencia 2014, proyecto y realizo jornadas específicas para nuestros Empresarios de Lotería, que contemplaron las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	MES PROYECTADO
BRIGADAS DE SOLIDARIDAD	Actividades de cultura, recreación y deporte para los Loteros del Departamento del Quindío.	Septiembre Diciembre
	Jornadas de, peluquería para los Loteros del Departamento del Quindío.	Marzo Septiembre
	Concursos y regalos para los Loteros del Departamento del Quindío.	Marzo Diciembre
CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES	Día de la Mujer para las Loteras del Departamento del Quindío.	Marzo
	Día de la Madre para las Loteras del Departamento del Quindío.	Mayo
	Día del Padre	Junio
	Cumpleaños de Lotería	Agosto
CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES	Promocional "Plan Colilla" solo para los loteros del Quindío.	Diciembre
	Integración Navideña solo para los Loteros del Departamento del Quindío.	
	Novenas navideñas para los hijos, nietos y familiares de los Loteros del Departamento del Quindío.	
JORNADA DE PROMOCION A LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES	Jornada de Salud, hábitos de vida Saludable, Habito de Higiene, Suministro de Medicamento	Marzo Septiembre
JORNADA DE SOLIDARIDAD ADULTO MAYOR	Entrega de elementos (Bastones, Muletas, Caminadores, Pañales, Gafas, Sillas de Rueda	Todo el año, según los elementos a entregar establecidos en la propuesta RSE
ATENCIÓN A LA MUJER	Charlas y Talleres de sensibilización en el cuidado de la Salud.	Marzo Septiembre

7.3 Promocionales Plan de Mercadeo

7.3.1 Calendario De La suerte

Los loteros que vendan como mínimo 15 billetes de Lotería del Quindío por sorteo y que cualquiera de sus colillas coincidan con el número del premio mayor del mismo sorteo, sin importar el número de la serie, ganarán automáticamente la suma de \$100.000 redimibles con un bono de almacén de cadena en cualquier parte del país.

7.3.2 Festival del Hogar

Los loteros que vendieran como mínimo 30 billetes por sorteo, durante los meses de marzo, abril de 2014 (210 billetes por lotero), participaron de:

Primer premio televisor de 42 pulgadas,

Segundo premio computador portátil de 14 pulgadas,

Tercer premio equipo de sonido de 500 w.

La campaña Festival del Hogar se implementó en tres zonas específicas, Cauca, Valle del Cauca, Quindío, Risaralda, Caldas, Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Cesar, Cundinamarca, Huila, Tolima. Donde están concentrados los mayores porcentajes de ventas.

La vigencia por periodo de la campaña es de dos meses y desarrollamos cuatro periodos:

Marzo – abril.

Mayo – junio.

Agosto – septiembre.

Noviembre – diciembre

Premios a entregar:

4 televisores de 40 pulgadas.

4 computadores portátil de 14 pulgadas.

4 equipos de sonido de 500wt.

7.3.3 Agencias de Fiesta

Las agencias distribuidoras de lotería, que durante periodos específicos (marzo – abril, mayo – junio, agosto – septiembre, noviembre – diciembre) incrementen las ventas en un 15 % frente al mismo periodo del año 2013. Participarán en la de tres premios de \$400.000 de acuerdo a la zona a la que pertenezca, dicho premio será entregado en

bonos de consumo y el ideal es que se utilizó en actividades de integración al interior de cada agencia.

La vigencia por periodo de la campaña es de dos meses y desarrollamos cuatro periodos:

Marzo – abril.

Mayo – junio.

Agosto – septiembre.

Noviembre – diciembre

Premios a entregar:

3 premios de \$ 400.000 por zona y por periodo.

7.3.4 Plan de Contingencias Jueves Festivos

Los loteros que conformen paquetes de 20 colillas de billetes vendidos de los sorteos 2402 - 2416 y 2436, Pparticiparán en la rifa por ciudad de bonos desde \$ 150.000 hasta \$ 500.00.

Funcionarios de la lotería se desplazaran a las ciudades más cercanas para realizar las rifas pertinente con representantes de agencias y loteros.

En el caso de otras ciudades las agencias enviaran los listados de loteros que cumplieron con el requisito y el sorteo se efectuara en la gerencia de la lotería del Quindío.

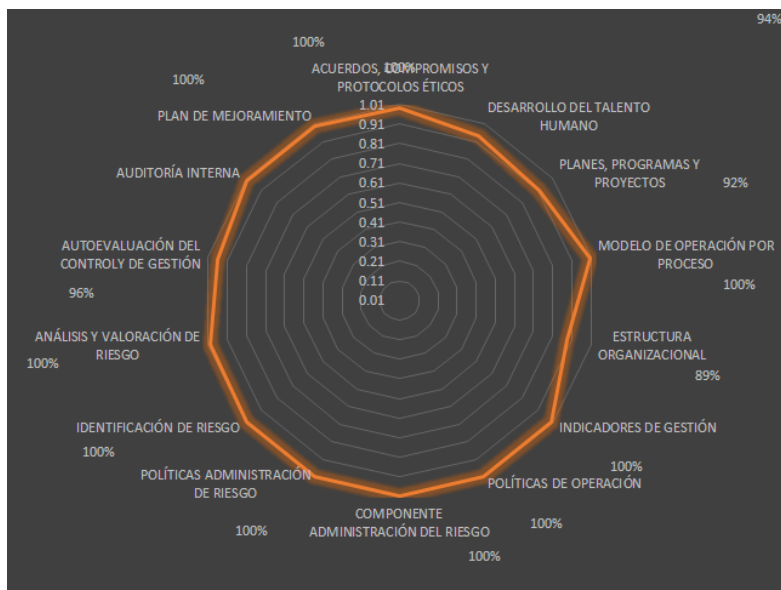
7.3.5 De la Mano con Loti Colombia y Gelsa

Funcionarios del área comercial de la Lotería acordarán citas con los representantes legales y directores comerciales de ambas empresas, para que en conjunto implementemos un plan de estímulos dirigido a los vendedores, este plan buscará ser regular y no solo por promociones mensuales ya que con este logro, podremos estabilizar las cifras de ventas de ambos distribuidores.

8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Lotería del Quindío luego de la expedición del Decreto 943 de 2014, realizó estudio, diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y cierre a la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

En el mes de diciembre se realizó el informe de cierre del proceso de actualización logrando resultados satisfactorios en cuanto al cumplimiento de las metas trazadas que permitieron ajustar significativamente el modelo actual como lo muestra la siguiente gráfica.



Se realizaron y publicaron en la página web www.loteriaquindio.com.co los informes pormenorizados de control interno en los meses de enero, mayo y septiembre de 2014.

9. SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

9.1 Certificaciones

La Lotería del Quindío desde la vigencia 2010 cuenta con la certificación del Sistema Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, certificaciones que vencen en el año 2016.

10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Lotería del Quindío público antes del 31 de enero de 2014 el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, y la oficina de Control Interno realizó y publicó los seguimientos correspondientes.

De lo anterior, se logró identificar y monitorear los riesgos de corrupción, y se priorizaron los tramites identificados con el fin de racionalizar costos y tiempo a los ciudadanos.

11. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Lotería del Quindío realiza de manera actividades de fortalecimiento de la competencia de los servidores públicos a través del programa de bienestar social en donde se ejecutan las actividades del Plan Institucional de Formación y Capacitación, las actividades de Inducción y Reinducción, el Programa de Incentivos y la evaluación de la encuesta de clima organizacional, actividades que permiten generar un ambiente de trabajo favorable la gestión de la entidad.

12. ATENCIÓN AL CLIENTE

La Lotería del Quindío, en la actualidad cuenta con el procedimiento documentado GJ-P-02 "Procedimiento para tratar Peticiones, Quejas y Reclamos", el cual 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.

Así mismo, la oficina de control Interno de la Entidad atendiendo a las disposiciones legales y en cumplimiento del plan de acción aprobado por el comité coordinador de Control Interno, realizó seguimiento mensual a las PQRS que se han tramitado en la entidad, verificando que las respuestas proporcionadas a la ciudadanía se hayan entregado de manera oportuna.

Durante la vigencia 2014 se radicaron en la entidad veintitrés (23) PQRS, las cuales se detallan en la siguiente tabla:

Proceso	Primer Semestre 2014		Segundo Semestre 2014	
	Total PQRS	PQRS No Resueltas	Total PQRS	PQRS No Resueltas
Gestión Gerencial	0	0	0	0
Gestión Comercialización Y Sorteo	1	1	3	0
Gestión Recursos Tecnolo.	0	0	0	0
Gestión Jurídica	7	0	2	0
Gestión Tesorería y Bienes	3	0	1	0
Gestión Administrativa y Financiera	3	0	2	0
Gestión de la Calidad	0	0	0	0
Gestión Control y Evaluación	1	0	0	0
TOTAL	15	1	8	0

Fuente: GJ-R-09 Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Como puede observarse en la tabla anterior, durante el primer semestre de la vigencia 2014, en el proceso de Gestión Comercialización y Sorteo hubo una Solicitud que no

fue resuelta a tiempo por parte de la entidad, para lo cual se realizó acciones correctivas tendientes a mejorar este proceso.

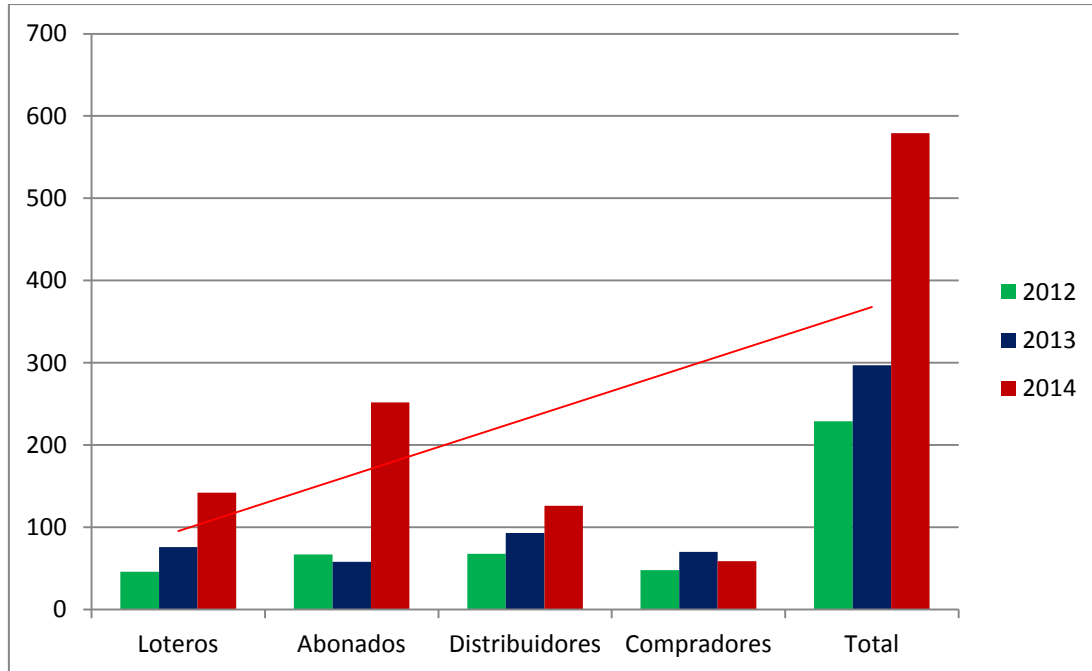
Al indagar las causas de este hecho, se estableció la falta de conocimiento de las personas encargadas de recibir las solicitudes de la ciudadanía para lo cual se realizó capacitación a todo el personal sobre el trámite de las PQRS.

13. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cada año, la Lotería del Quindío realiza encuesta de satisfacción de sus clientes (Compradores, Loteros, Abonados y distribuidores), para la vigencia 2014 es importante destacar el incremento de la muestra encuestada tal como se detalla en la siguiente gráfica:

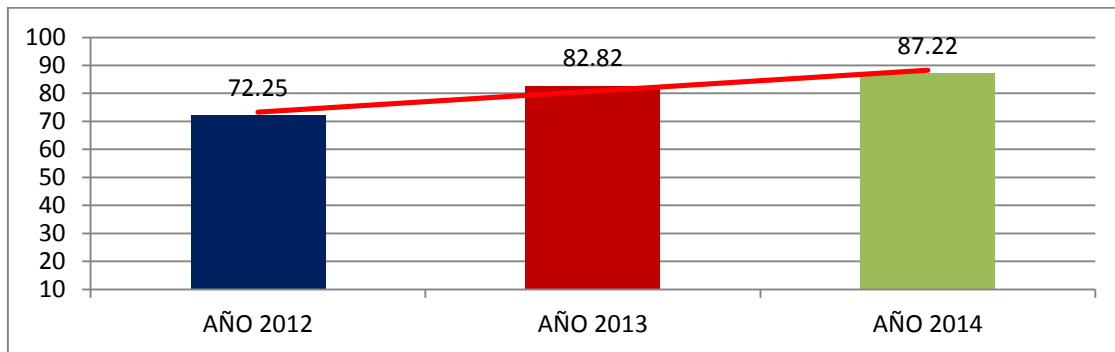
TAMAÑO DE LA MUESTRA ENCUESTADA 2012-2013-2014

	Loteros	Abonados	Distribuidores	Compradores	Total
2012	46	67	68	48	229
2013	76	58	93	70	297
2014	142	252	126	59	579



Fuente; Resultado Encuesta Satisfacción del Cliente

Con base a lo anterior es importante indicar el incremento de satisfacción de nuestros clientes como se muestra en la siguiente grafica observado una tendencia creciente por el producto Lotería del Quindío llegando en el 2014 a un nivel de satisfacción del 87.22%, con relación a la meta del 90%.



Atentamente,

TATIANA URIBE LONDOÑO
Gerente