

INFORME DE GESTION 2019

LOTERIA DEL QUINDIO EICE

Armenia - Quindío

CARLOS EDUARDO OSORIO BURITICA

Gobernador

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ

Gerente

DEPENDENCIAS

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ
Gerente

ADRIANA LUCIA CARDONA VALENCIA
Jefe de Control Interno

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

ELIANA MARCELA MARIN TORRES
P.E. Gestión Administrativa y Financiera

CATALINA MARIA GOMEZ
P.E Gestión Comercialización y Sorteo

TATIANA HERNANDEZ MEJIA
P.E Gestión Jurídica

ANDRES FELIPE NARANJO GIRALDO
P.E Gestión Recursos Tecnológicos

INTRODUCCION

La Lotería del Quindío es una Empresa Industrial y Comercial del Estado creada mediante Decreto 064 de 1966 y transformada por la Ordenanza 009 de 1995, con Autonomía administrativa, Patrimonio Propio y Personería Jurídica.

Nuestro Objeto Social se basa en la Administración y explotación de lotería y los demás juegos de suerte y azar, Rentas que de conformidad con lo que dispone la Constitución Nacional, estarán destinadas exclusivamente a los servicios de salud.

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1. Plataforma Estratégica

1.1.1. Misión

Contribuir al fortalecimiento del sistema de salud, mediante la generación de recursos a través de la administración de la Lotería Tradicional y el Control de los Juegos de Suerte y Azar, basados en principios de economía, transparencia, eficiencia y eficacia.

1.1.2. Visión.

Para el año 2019 estar posicionados como una lotería sostenible, a través del cumplimiento de los indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad, garantizando la permanencia de la entidad en el mercado de los juegos de suerte y azar.

1.1.3. Política de Calidad

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

1.1.4. Objetivos de Calidad

CRECIMIENTO: Generar mayores recursos para el sector salud, a través de la ampliación de cobertura y el incremento de venta de lotería a nivel local y nacional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Promover programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los empresarios de lotería.

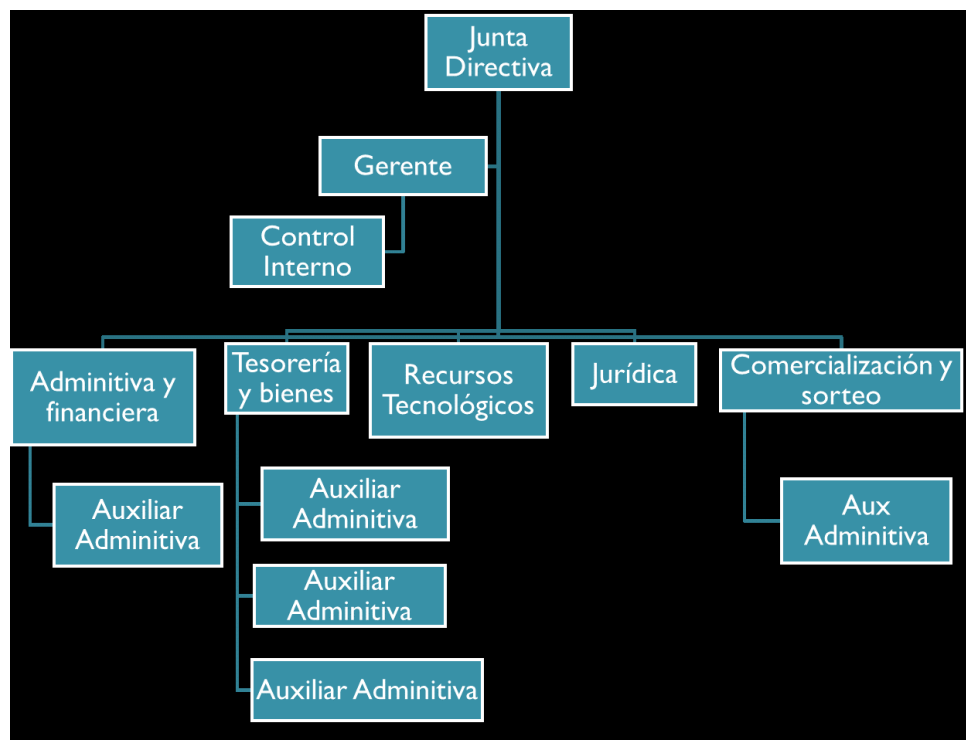
CLIENTES: Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades.

MEJORAMIENTO DE LA GESTION: Desarrollar acciones de seguimiento y control en los procesos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

POSICIONAMIENTO DE IMAGEN: Desarrollar estrategias que permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío a nivel nacional.

1.2. Estructura Organizacional

1.2.1. Organigrama



1.2.2. Empleos por Nivel Jerárquico

NIVEL DEL CARGO	CARGOS CREADOS	CARGOS OCUPADOS	CARGOS VACANTES
Directivo	2	2	0
Profesional	5	5	0
Asistencial	8	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	

1.2.4. 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	3	\$43.315.000	4	\$25.300.000	\$68.615.000
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES			9	\$110.387.666	\$110.387.666
TOTAL					\$179.002.666

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 2019

					
LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2019					
ESTRATEGIA	OBJETIVO DE CALIDAD	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESULTADO META ANUAL
Plan Anual de Mejoramiento y Desarrollo	CRECIMIENTO Generar recursos para	Propender por el mantenimiento de las ventas en un	Realización de dos (2) juegos promocionales en la vigencia 2019	#Promocionales realizados en el año	100%

	el sector salud, a través de la sostenibilidad de las ventas a nivel local y nacional	promedio de \$293,000,000 por sorteo.	Realizar 12 actividades de fidelización en los diferentes canales de distribución del producto	Incrementar la venta mensual de lotería en 200 fracciones mensuales. (promedio venta a diciembre 73.250)	100%
			Afianzar la venta de abonados	Suscribir 6 convenios con entidades para la venta de abonados	100%
			Desarrollar una estrategia que fidelice e incremente los suscriptores de abonados.	incrementar en 5 abonados mensuales (cierre 2018: 131 abonados)	100%
			Desarrollar una estrategia que dinamice la venta de lotería virtual	Incrementar en 17 fracciones mensuales la venta de lotería virtual. (cierre 2018: 8.497 fracciones)	95,39%
			Elaborar un plan de mercadeo para la vigencia 2019	1 Plan de mercadeo	100%

			Aperturar 2 nuevos distribuidores de venta de lotería.	Numero de contratos suscritos / total contratos programados en el año	100%
		Transferencia de recursos a la salud	Transferencias efectivas a la salud de \$9.000 millones de pesos en la vigencia 2019 en la sumatoria de todos los conceptos que constituyen recursos para la salud.	Transferencias mensuales efectivas a la salud	100%
	RESPONSABILIDAD SOCIAL Promover programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los empresarios de lotería.	Programa de Responsabilidad Social para los Loteros del Departamento del Quindío .	Crear e Implementar un Programa de Responsabilidad social con los Loteros en el Departamento	1 programa de Responsabilidad social	100%

	MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN Desarrollar acciones de seguimiento y control en los procesos que permitan el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.	Disminución de gastos de administración y operación	Establecer mecanismos de medición idónea a fin de establecer objetivamente los cupos de distribuidores de venta física.	Que el cupo de lotería física de cada distribuidor guarde una relación de mínimo el 15% de venta del cupo asignado.	100%
		Implementar controles que permitan a la gerencia detectar a tiempo desviaciones en los indicadores.	Realizar trimestralmente calificación de los indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad establecidos por el CNJSA en el Acuerdo 108 de 2014.	Indicadores medidos cada trimestre de la vigencia 2019.	100%
		Asignar adecuadamente los costos y gastos imputables al negocio de la Lotería.	Análisis e identificación de la relación directa de costos y gastos con cada unidad de negocio	100% de los costos y gastos directos e indirectos de cada negocio, registrados en la contabilidad de la entidad.	
			Asignar los gastos de administración (indirectos) de acuerdo con la participación de los ingresos de cada negocio		

			Implementar un mecanismo para el adecuado registro de los costos directos e indirectos del negocio de la lotería.		
		Sistema de Gestión de calidad y MIPG	Auditoria de certificación en la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015	Auditoria de certificación	100%
			Implementación MIPG	Desarrollo de las 7 dimensiones que conforman MIPG	90%
		Fiscalización de los juegos de suerte y azar	Realizar auditorías periódicas al concesionario de Apuestas Permanentes	12 auditorias realizadas	100%
		Realizar actividades que conlleven a prevenir el Juego Ilegal	capacitaciones sobre control juego ilegal.	5 Capacitaciones en la vigencia	100%
			Desarrollar jornadas de sensibilización sobre la importancia de jugar legal.	2 actividades dirigidas a promover el juego legal	100%

		Mejoramiento de la plataforma tecnologica	Implementacion de la intranet institucional como mecanismo de comunicaci3n interna	plataforma implementada al 100% y en funcionamiento	100%
		Transparencia	Actualizaci3n, divulgaci3n y socializaci3n de las politicas y procedimientos Anticorrupci3n	1 politica y procedimientos actualizados	100%
			Formulaci3n Plan estrategico de tecnologias de la informaci3n y las comunicaciones PETI	PETI formulado	100%
			Formulaci3n Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la informaci3n	Plan de tratamiento de riesgos formulado	100%

			Plan de seguridad y privacidad de la información	Plan de seguridad y privacidad de la información formulado	100%
		Gestión documental	Formulación del Plan institucional de archivos de la Entidad - PINAR	PINAR formulado	100%
<i>Marketing loteria del Quindio</i>	<i>POSICIONAMIENTO DE MARCA Desarrollar</i>	Conocimiento del producto de la loteria del quindio a nivel Nacional	Generar alianzas estrategicas para realizar activacion de marca a nivel regional.	dos (2) alianzas estrategicas para activación de marca	100%

	<i>estrategias que permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío</i>		Diseñar un plan de contenido para redes sociales	1 Plan de contenido diseñado	100%
			Desarrollar y publicar pautas publicitarias semanales en redes sociales.	Realización y publicación de 4 pautas publicitarias por semana	100%
<i>Seguridad y Bienestar del Talento Humano</i>	SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO <i>Garantizar condiciones seguras y saludables a</i>	Garantizar el mantenimiento y mejoramiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de los planes de trabajo anual con la ARL y el plan de trabajo interno.	Numero de actividades ejecutadas/No actividades programadas	94%

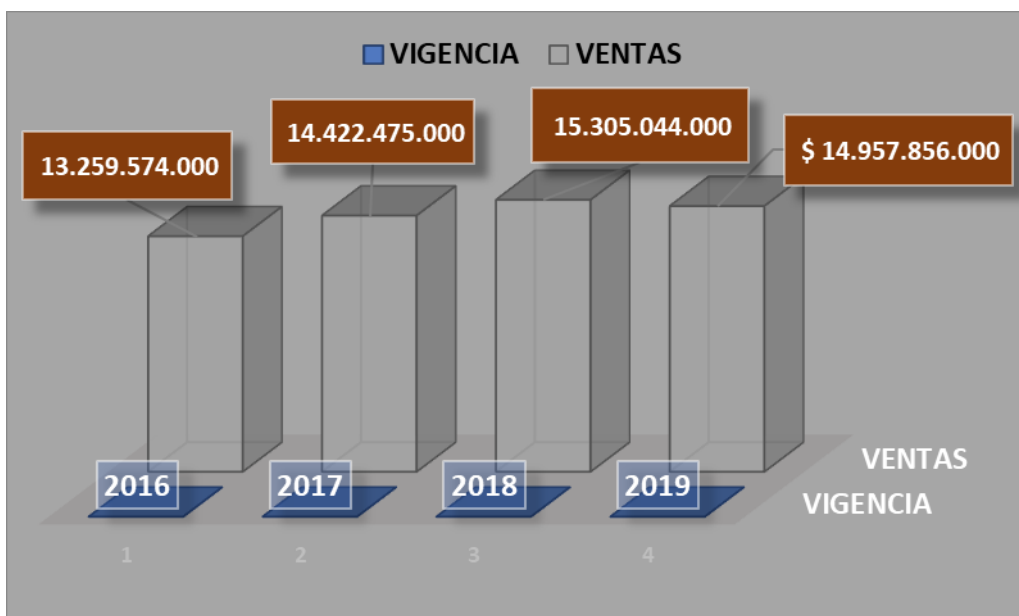
	<i>nuestros trabajadores, a través de la promoción de la salud y de la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales , con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</i>	Plan institucional de capacitación	Desarrollo del Plan de capacitación dirigido a la planta de personal de la Entidad.	Numero de actividades ejecutadas/No actividades programadas	96%
		Plan de incentivos institucionales	Desarrollo del Plan de incentivos dirigido a la planta de personal de la Entidad.	Numero de actividades ejecutadas/No actividades programadas	94%
		Plan de previsión de recursos humanos	Formulación del plan de previsión de recursos humanos	Plan de previsión formulado	100%

		Plan estrategico de talento humano	Formulación del plan eatrategico de talento humano	Plan estrategico formulado	100%
CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2019					99%

Con respecto al Plan de Acción aprobado por la Junta Directiva de la Lotería del Quindío, se logró un cumplimiento del 99% 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.

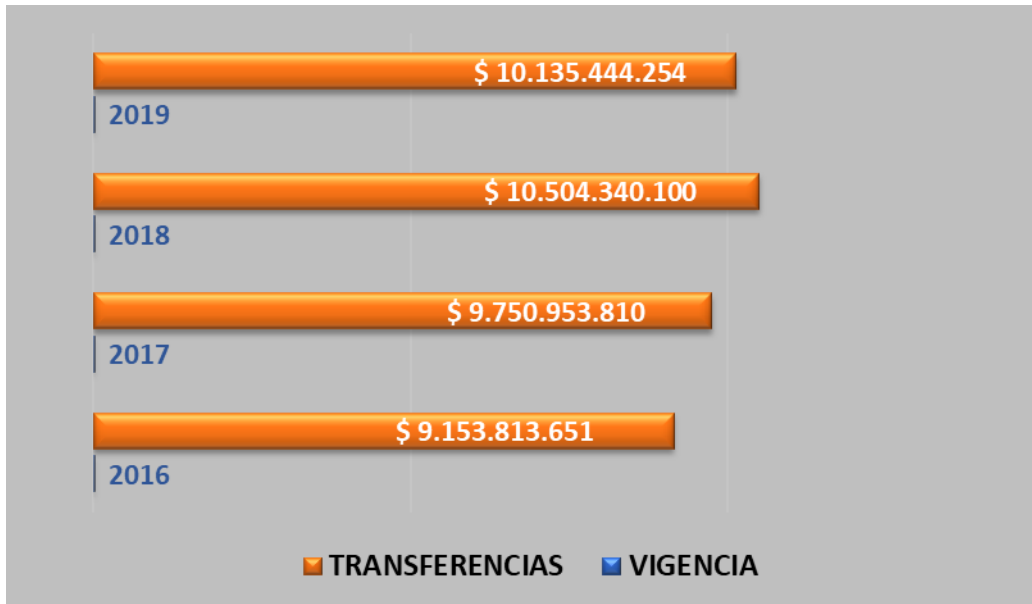
3. GESTION COMERCIAL

3.1. Ventas



VIGENCIA	VARIACIÓN	
	EN PESOS	%
2016-2017	1.162.901.000	8,77
2017-2018	882.569.000	6,12
2018-2019	- 347.188.000	- 2
2016-2019	1.698.282.000	13

4. TRANSFERENCIAS A LASALUD



VIGENCIA	VARIACION	
	EN PESOS	%
2016-2017	597.140.159	6,52
2017-2018	753.386.290	7,73
2018-2019	- 368.895.846	- 3,51
2016-2019	981.630.603	10,72

Del análisis anterior, se refleja un resultado satisfactorio para el cumplimiento de nuestro deber misional como lo es, las Transferencias a la Salud, ya que en la vigencia 2019, las mismas ascendieron a la suma de \$10.135.444.254.

5. PLAN DE PREMIOS.

En la vigencia 2019 se ofreció al público apostador 2 planes de premios; de enero al primer sorteo del mes de diciembre, se dio continuidad al plan de premios de la vigencia 2018, cuyo slogan es “Mas premios más oportunidades”, el cual constaba de 5 premios principales y 38 secos por valor de \$4.480.662.334 y a partir del sorteo del 12 de diciembre el plan de premios fue modificado; de acuerdo a lo siguiente:

- ❖ **Incremento mayor a \$1.400.000.000**
- ❖ **Super seco \$100.000.000**

❖ Pago de nuevas aproximaciones

❖ Incremento mayor a \$1.400.000.000

PUBLICO GANADOR



VIGENCIA	PREMIOS EN PODER PUBLICO
2016	\$ 6.020.193.342
2017	\$ 9.943.291.012
2018	\$ 4.920.399.609
2019	\$ 4.721.141.066

6. RESERVA TECNICA AL CIERRE DE LA VIGENCIA

En Pesos

INFORME RESERVA TECNICA CON CORTE AL SORTEO 2694 DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2019	
SALDO CUENTA 27101601 AL SORTEO 2694	3.172.008.630,35
RESERVA DE CAPITALIZACION 2017	525.180.056,00
RESERVA DE CAPITALIZACION 2018	178.273.954,00
TOTAL RESERVA TECNICA	3.875.462.640,35

Fuente: Extractos bancarios, Archivo Documental

En cuanto a la reserva técnica de la vigencia 2019, la lotería realizó su provisión tanto en forma contable como tesorera, razón por la cual en dicha cuenta poseemos a diciembre 31 de 2019, la de suma \$3.875.462.640

7 DISTRIBUIDORES.

La lotería del Quindío durante la vigencia 2019, reportó 103 distribuidores de billetería física y virtual, localizados en diferentes departamentos del territorio nacional, tal y como se exponen a continuación:

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
QUINDIO	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS DEL QUINDIO	10105
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS LA CADENA DE LA SUERTE	10109
	DISPONIBLE AGENTES	10115
	APUESTAS OCHOA S.A.-VIRTUAL	10126
	CLUB DE ABONADOS	10131
	MULTIJUEGOS S.A.	10133
	PUNTOS DE VENTA	10134
	APUESTAS OCHOA S.A - FISICA	10136
RISARALDA	APOSTAR S.A VIRTUAL -	22424
	LA RUEDA MILLONARIA S.A.S	22428
	GANASUERTE	22431
	APOSTAR S.A (Fisica)	22433
	NUEVA AGENCIA DE LOTERIAS	22434
	SERVICIOS UNIREN S.A.S.	22435
	REPRESENTACIONES RESTREPO Y RUIZ LTDA	20806
	AG. DE LOT. LA FORTUNA-MANIZALES	20814

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
CALDAS	SU AGENCIA MANIZALES	20819
	REPRESENTACIONES LA DORADA LTDA	20807
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS SANTANA	20822
	AGENCIA DISTR. DE LOTERIAS DEL NORTE DE CALDAS	20825
	REPRESENTACIONES ALFA Y OMEGA	20815
ARAUCA	LOTerias DEL SARARE # 3	20402
	RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE (CONAPUESTAS)	20405
BARRANQUILLA	MULTILOTerias S.A.S	20508
	AGENCIA DE LOTerias LILIANA USTARIZ	20511
	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DEL ATLANTICO S.A.S	20513
BOGOTA	IGT FOREIGN HOLDINGS CORPORATION SUCURSAL COLOMBIA	23182
	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" VIRTUAL.	23183
	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" FISICA	23189
	RED COMERCIAL DE JUEGOS Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS "SIPAGA"	23190
	M y J DISTRIBUIDORA DE LOTerias	23191
CESAR	AGENCIA DE LOTERIA EL TREBOL	21203
BUCARAMANGA	COOVOPRENSIM	22617
	TULIA MATIZ DE L. Y CIA S.C.S.	22619
VALLE DEL CAUCA	LOTerías CHINCHINÁ	20824
	AGENCIA DE LOTerias RINCON DE LA SUERTE	22804
	LOTerias RAMIREZ GARCIA	22805
	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTerias Y CIA LTDA	22813
	DIST. DE LOT. EL CASTILLO LTDA	22817
	DISTRIB. DE LOT. LAS PALMAS	22830
	LOTerias EL DORADO-CALI	22834
	COOPERATIVA DE LOTEROS DEL VALLE LTDA	22838
	MERCANTIL DE LOTerias DEL VALLE LTDA	22840
	LOTerias TULUA	22850
	AGENCIA DE LOTerias LOTESEVILLA	22852
	LA ESTRELLA MILLONARIA	22853
	AG. DE LOT. TREBOL DE ORO MILLONARIO LTDA	22857
	RED COLOMBIANA DE SERVICIOS S.A. "REDCOLSA"	22859
	LOTerias LA SULTANA No. 2	22861
	LOTerias LA PALMIREÑA DEL VALLE	22863
	COSMOPOLITA DE LOTerias	22867
	AGENCIA JUEGOS Y LOTerias	22868
	AGENCIA DE LOTerias LA FORTUNITA MILLONARIA	22870
	PALMISUERTE	22871
CODESA (Virtual)	22872	
LOTerias BUGA	22874	

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
	DISTRIBUIDORA OCCIDENTAL DE LOTERIAS Y CIA LTDA	22875
CARTAGENA	AGENCIA CARLOS FORTICH SOSA	20610
	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS EL AMPARO	20614
	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE BOLIVAR - GANAYA	20615
	INVERSIONES SOLUCIONES CARIBE S.A.S	20616
NORTE DE SANTANDER	RAMIREZ BALLESTEROS LTDA.	22611
	LOTTERY NET	23207
BOYACA	GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A "GELSA" (BOYACA)TUNJA	20712
TOLIMA	LA ESPIGA MILLONARIA LTDA	22734
	AGENCIA DE LOTERIAS FRESNO	22702
MAGDALENA	Aso DE COMERCIANTES LOTERIAS Y APUESTAS DE FUN ASOL	22007
CAQUETA	RED MULTISERVICIOS COLOMBIA	20909
CUNDINAMARCA	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS PEDRO LUIS RODRIGUEZ	21502
	INSAR EDITH PATIÑO	21556
IBAGUE	DISLOTTERIAS TOLISUERTE	22727
	SOCIEDAD COMERCIAL GANAR LTDA	22732
PASTO	DISTRIB. DE LOT. GUERRERO SUAREZ	22205
	MAS SUERTE MAS SERVICIOS AGENCIA DE LOTERIAS.	22207
	SUPERSERVICIO DE NARIÑO S.A	22208
GUAJIRA	LA MAJAYURA	21702
	AGENCIA DE LOTERIAS OSMO	21704
ANTIOQUIA	DISTRIBUIDORA DE Lotería MEJIA Y USMA LTDA	20302
	LOTICOLOMBIA S.A.	20345
	LOTICOLOMBIA S.A VIRTUAL	20346
	UNION TEMPORAL CB-ELECTRONICA - LOTIRED	20347
	SERVICIOS UNIRED S.A.S.	20348
HUILA	AGENCIA DE LOTERIAS DE PITALITO	21902
	DIST. LOT VALLEJO NEIVA	21909
	COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S.	21915
	INVERSIONES GAPOL S.A.S	21916
CAUCA	INVERPUBENZA LTDA	21113
	RED DE SERVICIOS DEL CAUCA S.A. "REDCA"	21114
	CONCELOTTERIAS DEL CAUCA.	21115
	LA FORTUNA S.A.	21116
PUTUMAYO	APUESTAS AMERICA S.A.	22302
	SUPERSERVICIO DE NARIÑO S.A "PUERTO ASIS"	22304
CHOCO	REPRESENTACIONES FARAON	21304
	LOTERIAS ANDAGUEDA	21306
	RED DE SERVICIOS DE OCCIDENTE S.A (CHOCO)	21307

DEPARTAMENTO	DISTRIBUIDOR	CODIGO
SAN ANDRES	IMPORTACIONES Y RIFAS LA FORTUNA LTDA	22502
	RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE (CONAPUESTAS)	22505
ATLANTICO	DISTRIBUIDORA DE LOTERIAS MARTINEZ ORTIZ	20507
VALLEDUPAR	AGENCIA DE LOTERIAS EL CHINO	21201
VILLAVICENCIO	LOTICOLOMBIA S.A. VILLAVICENCIO	22110

8 PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL PARA EL LOTERO.

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.

Nuestro programa incluyó actividades de capacitación, incentivos, jornadas de salud, institucionalización de puntos de venta y jornadas recreativas y de bienestar social.

Dentro de las actividades de incentivos destacamos las desarrolladas en el mes de diciembre de cada vigencia; entre las que se encuentran: Plan colillas, entrega de mercados y obsequios.

- ❖ **AUXILIO FUNERARIO**
- ❖ **JORNADA LUDICO- RECREATIVA**
- ❖ **CAPACITACION**
- ❖ **INCENTIVOS**
- ❖ **PLAN COLILLAS**



9. CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS CONTROL JUEGO ILEGAL VIGENCIA 2019

ACTIVIDADES

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





10. ACCIONES DESEMPEÑO DE LA FUNCION PÚBLICA

10.1. Auditoria y resultados Contraloría General del Quindío.

RESULTADOS AUDITORIAS ENTE DE CONTROL FISCAL

Componente	Vigencia		
	2018	2017	2016
1. Control de gestión	96.4	93.2	98.1
2. Control de resultados	100	97.1	99.5
3. Control Financiero	96.0	98.0	94.0
Calificación Total	97.5	95.3	97.7
Fenecimiento	Fenece	Fenece	Fenece
Concepto de gestión Fiscal	Favorable	Favorable	Favorable
Opinión de los Estados Financieros	Sin salvedades	Sin salvedades	Sin salvedades
No Hallazgos de la auditoria	0	0	3

En la vigencia 2019 la Contraloría General del Quindío, realizo auditoria Regular a la Lotería del Quindío de la vigencia 2018, donde estableció que la Entidad cuenta con unos controles efectivos que han venido garantizando la operatividad y efectividad en cada proceso, gracias a la buena gestión de los líderes en la utilización de mecanismos de autocontrol y un excelente manejo y administración del riesgo y la realización de unos seguimientos que han generado un impacto positivo del Sistema de Control Interno de la Entidad.

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.

PROCESO	1 SEMESTRE 2019		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Gerencial	0	0	0
Gestion Comercializacion y Sorteo	30	2	0
Gestion Recursos Tecnologicos	1	0	0
Gestion Juridica	16	0	0
Gestion Tesoria y Bienes	38	0	0
Gestion Administrativa y Financiera	35	6	0
Gestion de la Calidad	0	0	0
Gestion Control y Evaluacion	0	0	0
TOTAL	120	8	0

PROCESO	2 SEMESTRE 2019		
	PQRS IMPETRADAS	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-CALIDAD	PQRS NO RESUELTAS A TIEMPO-TERMINOS DE LEY
Gestion Comercializacion y Sorteo	38	3	0
Gestion Recursos Tecnologicos	0	0	0
Gestion Juridica	25	0	0
Gestion Tesoreria y Bienes	34	0	1
Gestión gerencial	2	0	0
Gestion Administrativa y Financiera	32	0	0

Se evidencia que la mayor concentración de PQRS, son allegadas a las áreas de comercialización y tesorería y bienes, con un 27% y 28%, respectivamente del 100% de la población analizada; lo anterior dado que estos procesos tienen a su cargo el proceso misional de la entidad y el de pago a proveedores y cartera de distribuidores.

12. ESTADO DE CONTROL INTERNO

En la última evaluación realizada al Sistema de Control Interno publicado en la página web de la entidad mediante el informe pormenorizado, se estableció una calificación satisfactoria.

13. CERTIFICACION DE CALIDAD

Actualmente la Lotería del Quindío cuenta con la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTC GP 1000:2005, en el año 2019, se recibió visita de seguimiento por parte de la empresa Bureau Veritas Quality International, en la cual no se detectaron inconformidades.

El mantenimiento del sistema de gestión de calidad le ha permitido a la entidad, gestionar de manera más eficiente sus procesos, identificar sus debilidades y afianzar sus fortalezas, así mismo nos ha permitido reconocimiento y favorecimiento de imagen, ya que todas nuestras actuaciones se establecen en el marco de la legalidad, el autocontrol y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas; además de lo anterior nos ha permitido la integración de los sistema de gestión, ya que nos encontramos en la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, como lo establece el Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ

Gerente

Lotería del Quindío



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

