



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA
Lotería de Bogotá

LOTERIA DE BOGOTÁ

INFORME EJECUCION PLAN ESTRATÉGICO

Y

OBJETIVOS DE CALIDAD

A 31 DE DICIEMBRE DE 2014



La que más billete da

INDICE

1. OBJETIVO ESTRATEGICO – CALIDAD No.1

Garantizar equilibrio y sostenibilidad financiera de la Lotería de Bogotá

1.1 Generación y recaudo de los ingresos

1.2 Optimizar y racionalizar los gastos y costos

2.OBJETIVO ESTRATEGICO – CALIDAD No.2

Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema gestión de la calidad.

2.1. Asegurar y mantener el cumplimiento de los requisitos de los clientes de la Lotería de Bogotá.

2.2 Incrementar y mantener el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes

3. OBJETIVO ESTRATEGICO – CALIDAD No.3

Armonizar la relación fidelidad-compra desarrollando acciones comerciales que mantengan posicionada a la Lotería de Bogotá.

3.1 Optimizar las relaciones comerciales con los clientes

3.2 Implementar un sistema de gestión que mantenga posicionada la Lotería de Bogotá a nivel sectorial, regional y nacional

3.3 Asegurar el diseño de implementación de los sistemas de información y comunicación de la institución.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA
Lotería de Bogotá

INDICE

4. OBJETIVO ESTRATEGICO – CALIDAD No.4

Garantizar la gestión del talento humano orientada a la promoción de capacidades y competencias.

4.1. Garantizar la ejecución de los programas de bienestar, capacitación y salud ocupacional.

4.2. Mantener un clima laboral adecuado.

5. COHERENCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO CON LA POLÍTICA DE CALIDAD

6. COHERENCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DE DESARROLLO “BOGOTÁ HUMANA”

Conclusiones

EJECUCION OBJETIVOS DE CALIDAD Y ESTRATEGICOS A DICIEMBRE 31 DE 2014

Revisado el avance de ejecución de los objetivos de calidad y del Plan Estratégico, se encuentra que este logro una ejecución del 94.23%, a diciembre de 2014 así:

LOTERIA DE BOGOTA		
EJECUCION OBJETIVOS DE CALIDAD Y ESTRATEGICOS	MENSUAL	ACUMULADO
	93.67	94.23

1 - GARANTIZAR EL EQUILIBRIO Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA LOTERIA DE BOGOTA.	90.03	93.59
2 - MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.	90.83	86.51
3- ARMONIZAR LA RELACION FIDELIDAD - COMPRA DESARROLLANDO ACCIONES COMERCIALES QUE MANTENGAN POSICIONADA LA LOTERIA DE BOGOTA.	101.18	102.23
4- GARANTIZAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ORIENTADA A LA PROMOCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS.	92.65	94.58

1. OBJETIVO DE ESTRATEGICO – CALIDAD No.1

Garantizar Equilibrio y Sostenibilidad Financiera de la Lotería de Bogotá.

Este objetivo de calidad y estratégico alcanzó el 93.59% de ejecución gracias:

- 94.90% en Garantizar la Generación y Recaudo de los Ingresos
- 92.27% de Optimizar y Racionalizar los Gastos y Costos

1.1. Generación y Recaudo de los Ingresos

El 94.90% de la Generación y Recaudo de los Ingresos, se logró gracias a que al cierre de la vigencia fiscal las ventas alcanzaron el 91,05% de la meta propuesta para el año. Por otra parte la dura competencia que hubo de afrontarse a partir del mes de octubre de 2014, en virtud de los planes de premios de las loterías de Medellín y Santander que aumentaron sus premios mayores a \$6,000 millones semanales en el caso de Medellín y a \$5.000 millones quincenales en el caso de Santander, afectaron el promedio de ventas que se venía teniendo por encima de los \$1,000 millones. La Lotería de Bogotá entrará a estudiar y realizar los estudios requeridos por el Decreto 3034 de 2013, con miras a modificar el plan de premios para afrontar la competencia con un producto de similares características, que permita recuperar el mercado.

En cuanto a la rentabilidad mínima del juego de apuestas permanentes el concesionario canceló un mayor valor de los mínimos establecidos en la suma de \$ 2.107.825.149 millones de pesos, ya que en el año 2013 su rentabilidad mínima fue de \$46.514.731.404 y en el 2014 fue de \$48.622.556.553.

La Lotería de Bogotá, para el año 2014 transfirió al sector salud por los diferentes productos la suma de \$65.397 millones de pesos que comparado a los \$64.897 del año 2013, presentó un aumento en los giros al sector salud de \$499 Millones, equivalente al 0.76%.

Respecto al recaudo de la cartera de los distribuidores activos, este fue del 97.62%.

1.2. Optimizar y Racionalizar los Gastos y Costos

En cuanto a la Optimización y Racionalización de los Gastos y Costos, esta alcanzó una ejecución del 92.27% a diciembre 31 de 2014, gracias a:

- 92.27% de la gestión de costos y gastos
- 102% de la gestión de insumos.

2.OBJETIVO ESTRATEGICO – CALIDAD No.2

Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Durante el periodo 2014 se alcanzó una ejecución del 86.51% gracias al 99.84% de asegurar y mantener el cumplimiento de los requisitos de los clientes de la Lotería de Bogotá, mejorando permanentemente el sistema de gestión de la calidad y al 73.19% de incrementar y mantener el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, fortaleciendo la prestación del servicio.

2.1.Asegurar y mantener el cumplimiento de los requisitos de los clientes de la Lotería de Bogotá, mejorando permanentemente el sistema de gestión de la calidad.

Este objetivo específico alcanzó una ejecución del 99.84% gracias a:

- 100% de la política, planificación y revisión
- 100% del sistema de monitoreo y medición
- 100% acciones de mejora
- 99.87% de la gestión documental
- 99,32% de integración de los sistemas de gestión de la calidad

Dentro de las actividades a destacar durante el período 2014 tenemos:

Durante el cuarto trimestre de 2014 se alcanzó una ejecución del 100% del plan operativo de la planificación de la gestión, ya que de 29 actividades programadas para este periodo se ejecutaron 29 cumpliendo con la meta establecida para este indicador.

Para el periodo 2014 el sistema de monitoreo y medición, adelanto 41 actividades, dando cumplimiento en un 100% al Plan Operativo Anual aprobado en el Comité de Coordinación de Control Interno de la vigencia 2014.

Durante el año 2014 se alcanzó una ejecución del 100% de las acciones de mejora en la Entidad, ya que de 8 actividades programadas se ejecutaron 8 cumpliendo con la meta establecida para este indicador.

Dentro de las actividades programadas en la gestión documental se logró el 97.87%, gracias al cumplimiento realizado en la entrega oportuna de la correspondencia de la Entidad.

Durante el cuarto trimestre de 2014 de 293 requisitos identificados en la norma NTCGP1000:2009 se cumplió con 293 para un cumplimiento del 100%. El resultado general del indicador sistemas de gestión de la calidad para el año 2014 muestra un nivel de cumplimiento del 97.61%.

2.2. Incrementar y mantener el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes.

Este objetivo específico alcanzó una ejecución del 73.19%, gracias al porcentaje de satisfacción de clientes internos con la información distribuida a través de los diferentes herramientas de comunicación.

3. OBJETIVO ESTRATEGICO – CALIDAD No.3 ARMONIZAR LA RELACIÓN FIDELIDAD – COMPRA DESARROLLANDO ACCIONES COMERCIALES QUE MANTENGAN POSICIONADA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ.

Este objetivo de calidad y estratégico alcanzó una ejecución del 102.23% durante el año 2014 gracias a:

3.1. Optimización de las relaciones comerciales con los clientes

En cuanto a la optimización de las relaciones comerciales con los clientes, se logró el 105.58% de cobertura de los beneficiarios del plan social establecido en el contrato de concesión No.157 de 2011, y al cumplimiento de las estrategias sociales establecidas en el plan comercial y de mercadeo.

3.2. La implementación de un sistema de gestión que mantenga posicionada la Lotería de Bogotá a nivel sectorial, regional y nacional

Con relación al cumplimiento del 100% de las actividades realizadas en la implementación de un sistema de gestión que mantenga posicionada la Lotería de Bogotá, fue de debido al cumplimiento de las actividades del anexo No.5 control juego ilegal establecido en el contrato de concesión No.157 de 2011 y satisfacción del cliente externo con la gestión de la Lotería de Bogotá.

3.3. Asegurar el diseño e implementación de los sistemas de información y comunicación de la institución

El porcentaje de cumplimiento en asegurar el diseño e implementación de los sistemas de información y comunicación durante el periodo de 2014 fue del 100%, gracias a la Eficacia de la Oficina de Sistemas en la transmisión del sorteo, y a la oportuna atención de las solicitudes recibidas.

4.OBJETIVO DE CALIDAD – CALIDAD No.4 GARANTIZAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ORIENTADA A LA PROMOCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS.

Este objetivo de calidad y estratégico alcanzó el 94.58% de ejecución así:

4.1. Garantizar la ejecución de los programas de bienestar y salud ocupacional

Este objetivo específico alcanzó el 96.15%, se obtiene debido al 86.78% fortalecimiento de las capacidades organizacionales, en las que se destaca la ejecución del plan institucional de capacitación, participación de los funcionarios en los eventos de capacitación y formación y el impacto de la capacitación alcanzado con las capacitaciones.

Así mismo este objetivo de calidad y estratégico logra este buen resultado gracias a la ejecución del programa de bienestar social e incentivos que incluyó la realización de 28 actividades de las 30 programadas del Programa de Bienestar Social y Salud Ocupacional alcanzando un 93.33% de cumplimiento.

4.2. Mantener un clima laboral adecuado

En cuanto al clima laboral este alcanzó el 93% de ejecución al cierre del 2014, este buen resultado se obtiene debido al Programa de Bienestar Social y Salud Ocupacional que permitió tener un clima laboral y organizacional de la Entidad optimo calificado en un 93% de ejecución para el período 2014 mediante la encuesta de clima laboral practicada por la Unidad de Talento Humano.

5. COHERENCIA DEL PLAN ESTRATEGICO CON LA POLITICA DE CALIDAD

El plan estratégico de la Lotería de Bogotá, es coherente con su política de calidad ya que los cuatro (4) objetivos estratégicos y de calidad permiten la materialización de la política de calidad.

Con la ejecución del primer objetivo estratégico y de calidad de “*Garantizar Equilibrio y Sostenibilidad Financiera de la Lotería de Bogotá*”, se asegura el cumplimiento del aspecto de la política de calidad relacionado con “*la generación de recursos al sector salud*”.

Así mismo, mediante el segundo objetivo estratégico y de calidad de “*Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad*”, se da cumplimiento al aspecto de la política de calidad de “*Garantizar la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de sus procesos*”

En cuanto al tercer objetivo estratégico y de calidad de “*Armonizar la relación fidelidad - compra desarrollando acciones comerciales que mantengan posicionada la Lotería de Bogotá a nivel sectorial*”, este permite asegurar que se cumpla con el aspecto de la política de calidad relacionado con “*Satisfacer las expectativas de sus clientes*”.

Gracias al cuarto objetivo estratégico y de calidad de “*Garantizar la Gestión del Talento Humano orientado a la promoción de capacidades y competencias*”, se da cumplimiento al aspecto de la política de calidad de “*potenciar el recurso humano con el compromiso de la alta dirección*”.

6. COHERENCIA DEL PLAN ESTRATEGICO CON EL PLAN DE DESARROLLO “BOGOTA HUMANA”.

El plan estratégico de la Lotería de Bogotá, es coherente con el Plan de Desarrollo “Bogotá Humana” en cuanto a que en el artículo 43 del Plan de Desarrollo busca: “...implementar un sistema de gestión transparente, compuesto por unos subprogramas que permitan un ejercicio articulado y armónico en la gestión administrativa de las entidades distritales y su fortalecimiento físico y tecnológico, para garantizar el buen desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las mismas...”, como lo establece el segundo objetivo estratégico y de calidad de “*Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema gestión de la calidad*”.

CONCLUSIONES

A). Revisado el nivel de ejecución de los objetivos estratégicos y de calidad a diciembre 31 de 2014 se encuentra que la LOTERIA DE BOGOTA alcanzó durante el periodo de 2014 una ejecución del 94.23% que se considera como un buen nivel de gestión y de cumplimiento tanto de los objetivos estratégicos como de los de calidad, con lo cual se asegura el cumplimiento de la política de calidad de la entidad.

B). El primer objetivo estratégico y de calidad de *“Garantizar Equilibrio y Sostenibilidad Financiera”* alcanzó el 93.59% de ejecución.

C). El segundo objetivo estratégico y de calidad de *“Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad”* fue del 86.51%, gracias al 99.84% de asegurar y mantener el cumplimiento de los requisitos de los clientes de la Lotería de Bogotá, mejorando permanentemente el sistema de gestión de la calidad y al 73.19% de incrementar y mantener el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes, fortaleciendo la prestación del servicio.

D). El tercer objetivo estratégico y de calidad de *“Armonizar la Relación Fidelidad-Compra Desarrollando Acciones Comerciales que Mantengan Posicionada a la Lotería de Bogotá”* alcanzó una ejecución del 102.23% en el periodo 2014, debido a la optimización de las relaciones comerciales con los clientes, destacando el éxito alcanzado en la cobertura de los beneficiarios del plan social establecido en el contrato de concesión No.157 de 2011, y al cumplimiento de las estrategias sociales establecidas en el plan comercial y de mercadeo.

E). El cuarto objetivo estratégico y de calidad de *“Garantizar la gestión del talento humano orientada a la promoción de capacidades y competencias”* logró una ejecución del 94.58%, debido a la ejecución del plan institucional de capacitación, participación de los funcionarios en los eventos de capacitación y formación, y el impacto de la capacitación alcanzado con las capacitaciones además de la ejecución del programa de bienestar social e incentivos de la Entidad.

F). El plan estratégico de la Lotería de Bogotá, es coherente con su política de calidad y con el Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”.