



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

LOTERIA DE BOGOTÁ

INFORME ANÁLISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESOS

A 31 DE DICIEMBRE DE 2014



La que más billete da

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES POR PROCESOS A diciembre 31 DE 2014

Consolidados los indicadores por procesos a diciembre 31 de 2014 el siguiente es su resultado:

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN

% Efectividad en la planificación de la gestión institucional = 99.85%

El proceso estratégico presenta una ejecución del 99.85% del plan operativo de la planificación de la gestión.

Durante el 2014 las actividades más relevantes realizadas fueron:

- Se consolidó información del Plan Estratégico.
- Se elaboró el informe de gestión por dependencias de la Lotería de Bogotá.
- Se elaboraron informes trimestrales de la ejecución del proyecto de inversión del año 2014.
- Se elaboró el informe de impacto de las metas del Plan de Desarrollo.
- Se hizo seguimiento a la Ejecución del Plan estratégico.
- Se elaboró el informe de resultados de los indicadores de los procesos.

El porcentaje de efectividad en la planificación de la gestión institucional en el periodo 2014 fue del 99.85%, debido a que las actividades programadas se ejecutaron de forma oportuna, dando cumplimiento con la meta establecida para este indicador.

EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR

% Efectividad en la explotación de juegos de suerte y azar = 97,57%

El porcentaje de efectividad en explotación de juegos de suerte y azar a diciembre alcanzó el 91,78%, y el resultado acumulado del año fue del 97.57%, permitiendo alcanzar un resultado muy positivo debido al cumplimiento de las actividades ejecutadas durante el periodo 2014.

Este proceso misional logra esta ejecución gracias a:

Procesos Unidad de Apuestas y Control de Juegos = 102.41%

- 100% Oportunidad en el pago de los derechos de explotación, anticipos y gastos de administración por parte del Concesionario (días hábiles).
- 100% de formularios entregados al concesionario que cumplen con los requisitos de calidad.
- 100% cumplimiento de las obligaciones del contrato de concesión.
- 104% Indicador de la rentabilidad mínima
- 100% de correspondencia entre las ventas del juego de apuestas permanentes reportadas por el concesionario y las verificadas en el sistema.

Procesos Unidad de Loterías = 84.94%

- 91,05% de cumplimiento de ventas proyectadas (Lotería).
- 100% de cumplimiento del plan operativo de la gestión de loterías

Al cierre de la vigencia fiscal las ventas alcanzaron el 91,05% de la meta propuesta para el año, este resultado se presentó porque se jugó en algunos días que no son habituales para la Lotería, a pesar de la dura competencia que hubo de afrontarse a partir del mes de octubre de 2014 con otras loterías que lanzaron grandes planes de premios; sin embargo para contra restar esta desventaja comparativa la Lotería de Bogotá entrará en el 2015 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.

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

% Efectividad en la gestión de comunicaciones de la entidad = 98,50%

La gestión de este proceso de apoyo alcanzó esta ejecución debido a:

- 99.80% de ejecución del plan de comunicaciones y mercadeo.
- 113,33% de cumplimiento de las acciones del plan de mercadeo.
- 100% de cumplimiento oportuno en la atención de pQRS.
- 56,07% de satisfacción de clientes internos con la información distribuida a través de las diferentes herramientas de comunicación.
- 97,31% de satisfacción del cliente externo con la gestión de la Lotería de Bogotá.

Frente al marco del desarrollo, seguimiento y control de la ejecución del Plan Comercial y de Mercadeo 2014, la ejecución presupuestal de este fue del 99.80% ya que de un presupuesto de \$384.706.663 se ejecutaron recursos por un valor ejecutado \$383.926.185.

En el año 2014, se dio cumplimiento en un 100% en la atención de las pqr's dentro del término legal para dar respuesta a las solicitudes que fueron recibidas por varios canales de comunicación debidamente habilitados.

Durante el año 2014 se realizaron 107 encuestas, de las cuales 60 clientes se encontraron satisfechos con la información suministrada internamente equivalente a un 56,07%, por lo cual es necesario emprender acciones de mejora en la vigencia 2015, para lograr la satisfacción de los clientes internos con la información distribuida a través de las diferentes herramientas de comunicación.

Al cierre de la vigencia 2014 se encuestaron un total de 297 clientes, de los cuales 289 visitantes a la entidad quedaron satisfechos de la información suministrada, para una ejecución del 97.31%, Los resultados permiten deducir que la gente que visita la Lotería de Bogotá queda satisfecha con la información que le suministran sobre el sitio al que debe dirigirse según su necesidad.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

% Efectividad de la gestión del talento humano = 95.50%

- 80% de ejecución del plan institucional de capacitación
- 95.37% de participación de los funcionarios en los eventos de capacitación y formación
- 98.82% de impacto de la capacitación
- 93.33% de implementación del programa de bienestar y salud ocupacional
- 96,35% de participación de los funcionarios en las actividades de bienestar social y salud ocupacional.

La efectividad de la gestión del Talento Humano se debe a la política de calidad que implementó la Entidad para el periodo 2014, donde se implementaron procesos permanentemente orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorecen el desarrollo integral de los trabajadores y el mejoramiento de su nivel de vida de estos y de sus familias, así como para elevar los niveles de satisfacción, eficacia, efectividad e identificación de los empleados con el servicio de la entidad.

En la ejecución del plan institucional de capacitación en la vigencia 2014, se programaron 15 capacitaciones de las cuales 12 se realizaron, correspondiendo a un 80% de ejecución; por lo cual es necesario emprender acciones de mejora en la vigencia 2015, para lograr que el 100% de las capacitaciones se ejecuten.

El 98.82% de los funcionarios encuestados, a la fecha manifestaron que la capacitación recibida, contribuyó al fortalecimiento personal y de esta manera con la mejora continua del Talento Humano en la Entidad.

En cuanto al porcentaje de implementación del programa de bienestar y salud ocupacional, de 30 actividades programadas para la vigencia 2014, se realizaron 28 para una ejecución del 93.33%, mediante los cuales se han mantenido unas condiciones laborales apropiadas para lograr el bienestar y salud de los trabajadores y de la empresa.

Durante el periodo 2014, la participación de los funcionarios convocadas a las diferentes actividades de Bienestar y Salud Ocupacional fue del 96.35%, permitiendo a la Entidad mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

GESTIÓN JURÍDICA

% Efectividad de la gestión jurídica de la institución = 100%

Este proceso consiguió este resultado gracias a:

- 100% de cumplimiento en la legalización de los contratos
- 100% de cumplimiento oportuno en la elaboración de contratos
- 100% de liquidación de contratos

La efectividad de la gestión jurídica de la institución, se ejerce a través de la Secretaría General, la cual ejecuta permanentemente control y seguimiento a través de los informes presentados periódicamente por los apoderados judiciales a los procesos judiciales, así mismo, mediante las peticiones que de manera específica solicita la entidad a través de la consulta selectiva electrónica por medio de la página de consulta de procesos judiciales.

La Secretaria General de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas de la entidad durante el 2014 se legalizó 103 contratos, con un margen de cumplimiento del 100%.

De los contratos que cumplían los requisitos para liquidar durante la vigencia 2014 fueron 17 de los cuales se liquidaron los 17 para un cumplimiento del 100%.

GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

% Efectividad en la gestión de recursos físicos y tecnológicos = 99.92%

Este proceso alcanzó este cumplimiento así:

- 103.10% de ejecución del plan de compras.
- 100% de avance en la ejecución del plan institucional de gestión ambiental.
- 100% de seguimiento y control al plan de compras.
- 97.87% Oportunidad en el trámite de correspondencia.
- 100% Eficacia en la Oficina de Sistemas en la transmisión del sorteo.
- 100% Oportunidad en la atención de las solicitudes recibidas

La ejecución del plan de compras para la vigencia 2014 fue del 103.10%, debido al cumplimiento de las actividades programadas en relación a la contratación de la Entidad.

De las 19 actividades programadas del plan institucional de gestión ambiental para la vigencia 2014, se desarrollaron las 19 actividades para un 100% de ejecución.

La Unidad de recursos físicos durante la vigencia 2014 realizó seguimiento y control a las áreas responsables para el cumplimiento del plan de compras, se elaboraron cuatro (4) informes para una ejecución del 100%.

Con relación a los envíos de correspondencia en la Entidad se proyectaron 1881 durante el año 2014, y en el término de 72 horas se entregaron 1841 que equivalen a un 97.87% de cumplimiento.

Dentro de la gestión realizada por la Oficina de Sistemas durante el 2014 podemos destacar:

- Actualizó sustancialmente su centro de cómputo, Con respecto a la seguridad tanto perimetral como interna,
- Se adquirieron las nuevas licencias del software antivirus kaspersky para cada uno de los servidores tanto virtuales como físicos y de las estaciones de trabajo de todos los funcionarios.

- Se mejoró sustancialmente toda la infraestructura de hardware del centro de cómputo de la Entidad, pero además de ello y dentro de las actividades de mejora, modernización y optimización del plan de contingencia se reemplazaron 2 UPS.
- Se desarrolló e implementó la nueva página web.
- Todos los sorteos en el año 2014 se reportaron oportunamente.
- Se ejecutaron el 100% de las solicitudes recibidas por la Entidad en el periodo 2014.

GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

% Efectividad en la gestión financiera y contable de la entidad = 96.42%

Este proceso logro esta ejecución gracias a:

- 97.62% de recaudo de la cartera de los distribuidores activos
- 83.55% de ejecución de gastos consolidado
- 87.05% de Disponibilidad de Recursos

De acuerdo con la meta establecida en el recaudo de cartera para el 2014 se destaca el comportamiento de pago fue oportuno en la mayoría de los distribuidores, lo que significó que durante el 2014 se facturara \$37.018.375.720 por concepto de venta de lotería y se recibieran pagos por valor de \$36.137.326.941, equivalentes a un porcentaje de ejecución del 97.62%.

En cuanto a la ejecución de gastos consolidados durante el 2014, se efectuaron compromisos por valor de \$59.365 millones de un presupuesto aprobado de \$71.054 millones equivalente a una ejecución del 83,55%.

Durante el 2014 se recaudo ingresos por valor de \$65.396 millones y los giros fueron del orden de \$56.930 millones, para una ejecución del 87.05%.

ANÁLISIS Y MEJORA

% Efectividad en la gestión de análisis y mejora = 100%

Este proceso alcanzó este cumplimiento gracias a que se realizaron las siguientes actividades para asegurar la gestión de análisis y mejora:

- Se realizó Comités de Calidad para tratar temas del S.G.C
- Se actualizó formatos del SIG
- Se consolidaron los indicadores de la vigencia 2014
- Se concertaron los acuerdos de gestión del año 2014
- Se publicó el Manual de Procesos y Procedimientos en la intranet
- Se socializó la Política y Objetivos de calidad y su coherencia con los Planes de Desarrollo y Estratégico.
- Se realizó la auditoría interna de calidad 2014
- Implementar Acciones Correctivas a la auditoría interna de calidad 2014.
- Actualización intranet.
- Se elaboró la matriz de seguimiento del SIG.
- Se ajustó Misión y Visión de la Entidad.
- Se aprobaron formatos del Sistema Integrado de Gestión.
- Se ajustó el mapa de riesgos
- El ICONTEC realizó la auditoria de renovación de los certificados de calidad.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

%Efectividad en el control y seguimiento a los procesos institución = 100%

Este proceso logro esta ejecución debido a:

- 100% de cumplimiento del plan operativo anual
- 100% de avance de los planes de mejoramiento

Durante la vigencia 2014, la Oficina de Control Interno adelanto 41 actividades, establecidas en su Plan Operativo Anual, para un cumplimiento del 100%, de igual forma el seguimiento a los planes de mejoramiento fue del 100%.

CONCLUSIONES

PROCESO ESTRATÉGICO

Durante la vigencia 2014 se alcanzó una ejecución del 99.85% del plan operativo de la planificación de la gestión, cumpliendo con la meta establecida.

PROCESO MISIONAL

El proceso misional alcanzó una ejecución del 97,57%, gracias al incremento en ventas del 1% durante 2014 respecto al 2013.

En cuanto al pago de los derechos de explotación, anticipos y gastos de administración por parte del Concesionario se observa que fueron cancelados oportunamente en la vigencia 2014.

Se destaca el cumplimiento de las obligaciones contempladas en la cláusula séptima del contrato de concesión 157 de 2011, así como el éxito alcanzado en la cobertura de los beneficiarios del plan social durante la vigencia.

En relación con el número de beneficiarios en el periodo 2014 se observa que la meta establecida fue de 8960, de los cuales fueron atendidos 9915 colocadores de apuestas permanentes, cumpliendo de esta manera con los beneficiarios aprobados para el año 2014; superando la meta prevista para este año (110.66%).

PROCESOS DE APOYO

Durante la vigencia de 2014 los procesos de apoyo alcanzaron en promedio una ejecución del 99.92%, destacándose el cumplimiento del 100% de los procesos de gestión jurídica, adquisiciones y recursos físicos y tecnológicos.

La gestión financiera y contable fue del 96.42%, la de gestión del talento humano fue del 95.50%, la de la Oficina de Comunicaciones y mercadeo fue del 98,50%.

PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Este proceso logró una ejecución del 100%, con lo cual se garantiza la medición y mejora continua del sistema integrado de gestión de la entidad.

PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Este proceso presenta al cierre de la vigencia 2014 una ejecución del 100%, ya que la Oficina de Control cumplió al 100% con su plan operativo y con el seguimiento a los planes de mejoramiento.