



La que más billete da

MEMORANDO

ASUNTO:

**INFORME DE INDICADORES PLAN
ESTRATÉGICO**

SEGUNDO TRIMESTRE 2021

De manera atenta nos permitimos presentar informe consolidado de Indicadores Estratégicos los cuales también pueden ser consultados en la carpeta compartida denominada: Planeación Estratégica- 3 Cuadro de mando Estratégico

TABLA DE CONTENIDO

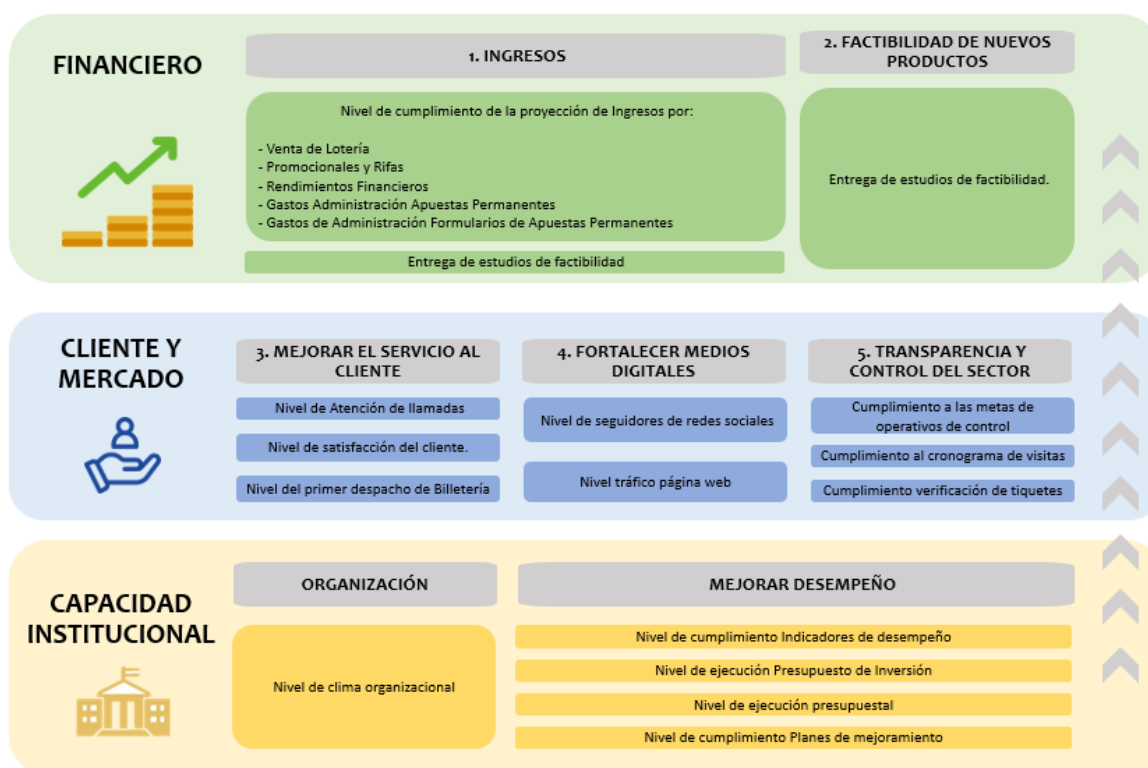
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO	3
1. EJE FINANCIERO	3
1.1. INCREMENTAR INGRESOS	4
1.2. FACTIBILIDAD DE NUEVOS PRODUCTOS	7
2. EJE, CLIENTE Y MERCADO	7
2.1. MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	7
2.2. FORTALECER MEDIOS DIGITALES.....	9
2.3. MEJORAR TRANSPARENCIA Y CONTROL AL SECTOR.....	11
3. EJE, CAPACIDAD INSTITUCIONAL	12
3.1. ORGANIZACIÓN.....	12
3.2. MEJORAR EL DESEMPEÑO	12
CONCLUSIONES.....	15

INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

Es importante recordar que nuestro plan estratégico cuenta con tres ejes:

- Financiero
- Cliente y mercado
- Capacidad Institucional

Los cuales tienen inmersos siete (7) objetivos y dieciséis (16) indicadores, de la siguiente forma:



1. EJE FINANCIERO

Cuenta con dos objetivos y tres indicadores tal y como se evidencia a continuación:



Ilustración 1 Eje Financiero

1.1. INCREMENTAR INGRESOS

A corte segundo trimestre de 2021, frente a las metas programadas se observa un cumplimiento del 119%, teniendo en cuenta que los ingresos proyectados a corte junio de 2021 fueron de \$25.692 millones de pesos y los recaudados ascendieron a \$30.629 millones de pesos, representados así:

INDICADOR	INGRESOS	META	A CORTE 30 JUNIO 2021	%
Nivel cumplimiento proyección de ingresos.	PROMOCIONALES	\$419.059.878	\$129.004.694	31%
	GASTOS DE ADMON CHANCE	\$304.071.759	\$251.299.215	83%
	ADMINISTRACIÓN FORMULARIOS	\$80.502.424	\$61.429.455	76%
	VENTA DE LOTERÍA	\$24.129.560.000	\$29.487.915.000	122%
	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$758.839.986	\$699.521.531	92%
TOTAL CORTE JUNIO 2021		\$25.692.034.047	\$30.629.169.895	119%

Tabla 1 Ingresos a JUN 2021

1.1.1. Venta de Lotería

En relación con las metas trazadas en el presupuesto, se observó en el periodo analizado un cumplimiento del 122%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$24.129 millones de pesos y se registraron ventas por valor de \$29.487 millones de pesos, registrando ventas por un mayor valor de \$5.358 millones de pesos.

Durante el primer semestre de 2021, la Lotería de Bogotá realizó diferentes mecanismos para fortalecer y reformular su estrategia comercial, entre otras:

- Fortalecimiento de los canales virtual.
- Fortalecimiento canal web.
- Promocionales raspe y gana.
- Incentivos a loteros y distribuidores.
- Realización del sorteo especial denominado “Sorteo Dorado”.

Ahora bien, si comparamos el promedio de venta por sorteo en cada vigencia se observa que en a corte junio 2021 el promedio de venta fue de \$1.179 millones de pesos, incluido sorteo extraordinario, y en el 2020 al mismo corte era de \$1.030 millones de pesos, con un crecimiento en promedio de venta del 21%.

VIGENCIA	NO. SORTEOS	VENTA	PROMEDIO VENTA POR SORTEO	VARIACIÓN VENTA 2021 - 2019	VARIACIÓN PROMEDIO SORTEO 2020 - 2019
2019	51	\$62.521.975.000	\$1.225.921.078	2,65%	4,66%
2020	47	\$ 48.424.855.000	\$1.030.316.064	-22,55%	-15,96%
JUN-2020	19	\$18.500.900.000	\$973.731.579		
2021	25	\$29.487.915.000	\$1.179.516.600	59,39%	21,13%

Tabla 2 comparativo ventas y promedio de ventas 2019-2021

Frente a este punto es importante resaltar, que las ventas registradas en este indicador corresponden a las ventas efectivas por sorteos, es decir las ventas causadas, indistintamente que estas no hayan sido canceladas en su la totalidad por los distribuidores.

1.1.2. Promocionales y Rifas

A corte 30 de junio de 2021, se evidencia un cumplimiento del 31% en relación con lo proyectado (\$419 millones de pesos), toda vez que se percibieron ingresos por este concepto, por valor de \$129 millones de pesos.

Es importante indicar que este ingreso depende de las solicitudes de autorización que realicen los gestores, factor externo a la entidad.

1.1.3. Rendimientos Financieros

A corte 30 de junio de 2021, por este concepto se obtuvieron ingresos por valor de \$699 millones de pesos, con un cumplimiento frente a lo proyectado del 92%, incremento explicado principalmente por:

- Tasas de intereses en cuentas de ahorro.
- Vencimientos de inversiones en CDTs, generando rendimientos por de estos títulos valores.
- Valor de dividendos a las inversiones en el Banco popular.

Es de anotar que por decisión se siguen renovando las inversiones en CDTs capitalizando sus intereses, ya que estos generan una tasa de interés más alta que las ofrecidas por las entidades financieras en las cuentas de ahorros.

MES	META	META ACUM	INGRESOS POR RENDIMIENTOS	INGRESOS ACUMULADOS	% CUMPLIMIENTO
ENE	\$222.369.814	\$222.369.814	\$187.219.642	\$187.219.642	84%
FEB	\$62.515.405	\$284.885.218	\$52.430.021	\$239.649.663	84%
MAR	\$64.102.156	\$348.987.374	\$199.465.938	\$439.115.601	126%
ABR	\$107.073.595	\$456.060.969	\$34.281.069	\$473.396.670	104%
MAY	\$147.294.371	\$603.355.340	\$109.734.508	\$583.131.178	97%
JUN	\$155.484.645	\$758.839.986	\$116.390.353	\$699.521.531	92%

1.1.4. Gastos Administración Apuestas Permanentes.

El nivel de cumplimiento acumulado a corte 30 de junio de 2021 es del 83%; la meta establecida fue de \$304 millones de pesos, los ingresos percibidos fueron de \$251 millones de pesos.

Este ingreso, corresponde al cumplimiento a la cláusula segunda del contrato de concesión No. 68 de 2016, donde el concesionario Grupo Empresarial en Línea S.A., canceló a la Lotería de Bogotá por concepto de Gastos de Administración el uno por ciento (1%) del valor de derechos de explotación.

1.1.5. Gastos de Administración Formularios de Apuestas Permanentes

Es preciso indicar que este ingreso, depende de la necesidad de formularios por parte del Concesionario del Juego Apuestas Permanentes.

Los ingresos por formularios a corte 30 de junio de 2021 tiene un cumplimiento del 76%, frente a la meta proyectada, esto debido principalmente a:

- La proyección de consumo inicialmente se disminuyó por parte del Concesionario de Apuestas Permanentes o Chance.
- No se efectuó pedido de formularios tipo Isys.

1.1.6. Nivel de cumplimiento de proyección Billetes de Lotería Vendidos.

El cumplimiento de este indicador es proporcional a las ventas realizadas, es así que a corte 30 de junio de 2021 se tiene un nivel de cumplimiento del 104% de billetes vendidos, tal como se observa a continuación:

VENTA DE BILLETES LOTERÍA	VIGENCIA 2021		% CUMPLIMIENTO
	META	CUMPLIMIENTO	

Total acumulado	1.821.590	1.897.419	104%
------------------------	------------------	------------------	-------------

Tabla 3 Billetería Vendida JUL 2021

1.2. FACTIBILIDAD DE NUEVOS PRODUCTOS

A corte 30 de junio de 2021 se realizó:

- Estudio de factibilidad para el gran sorteo dorado el cual se efectuó en el mes de mayo de 2021, el cual fue aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva No. 002 de 2021
- Estudio de factibilidad para el sorteo redistribuido efectuado en el mes de mayo de 2021, el cual fue aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva No. 005 de 2021.

2. EJE, CLIENTE Y MERCADO

Este eje cuenta con tres objetivos y 8 indicadores tal como se evidencia a continuación:

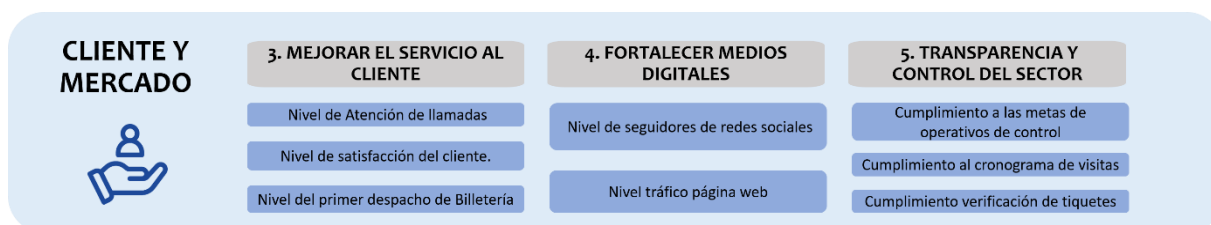


Ilustración 2 Eje Cliente y Mercadeo

2.1. MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE

Este objetivo cuenta con tres indicadores:

- Nivel de atención de llamadas
- Nivel de satisfacción del cliente
- Nivel del primer despacho de Billetería.

2.1.1. Nivel de atención de llamadas:

El nivel de llamadas fue medido en la entidad a los funcionarios de las diferentes áreas que atienden clientes, estas son: Atención al cliente, unidad de apuestas, Unidad de loterías, comunicaciones, cartera, tesorería, sistemas y recepción.

Al revisar el consolidado de atención de llamadas, a corte 30 de junio de 2021, se estableció como base mínima de atención el 85%, sin embargo, durante la vigencia el nivel de atención

de llamadas en las áreas medibles, fue del 68%, con un porcentaje de cumplimiento del 80%, el nivel de atención de llamadas osciló durante la vigencia entre el 38% y 91%, siendo la Unidad de Loterías quien presenta el más bajo nivel de atención de llamadas, con un 38%, tal como se evidencia a continuación:

MES	ATENCIÓN AL CLIENTE	APUESTAS	LOTERÍA	COMUNICACIONES	CARTERA - FINANCIERA	TESORERÍA	SISTEMAS	RECEPCIÓN	NIVEL DE ATENCIÓN
Ene	77%	52%	28%	95%	79%	91%	79%	64%	71%
Feb	83%	79%	47%	81%	92%	96%	87%	87%	81%
Mar	38%	60%	41%	31%	73%	78%	96%	81%	62%
Abr	37%	60%	42%	68%	84%	62%	95%	74%	65%
May	7%	66%	33%	82%	77%	67%	93%	78%	63%
Jun	34%	69%	37%	80%	85%	53%	98%	77%	67%
Promedio JUN 2021	46%	64%	38%	73%	82%	75%	91%	77%	68%

Tabla 4 Atención de Llamadas a JUN 2021

En cada uno de los meses, la Unidad de loterías indica que el bajo nivel de atención de llamadas obedece a que los días de sorteo no es posible contestar todas las llamadas en el proceso de devolución

Frente a este punto es importante revisar la forma como se está direccionando las llamadas en el PBX, cuando la línea está ocupada, teniendo en cuenta que algunos responsables han indicado que mientras se está atendiendo una llamada pueden ingresar varias llamadas a la misma extensión y el sistema lo toma como llamada entrante, y no siempre como ocupado, por tal razón se hace necesario revisar para la siguiente vigencia este tema, para poder realizar los ajustes pertinentes.

2.1.2. Nivel de satisfacción del cliente

Este indicador se mide teniendo en cuenta los resultados de las encuestas practicadas a diferentes grupos de valor. La meta establecida por la entidad durante la vigencia, para el nivel de satisfacción de los clientes fue del 95%, meta que fue superada, con un porcentaje de satisfacción del 100%, y frente a la meta establecida (95%) un cumplimiento del 105%.

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el 1° y 2° trimestre de 2021 permiten deducir que en términos generales la gente que visitó la Lotería de Bogotá quedó satisfecha respecto a: la información que les suministraron sobre la oficina a la que debían dirigirse, la atención recibida, el tiempo de espera, la calidad de la información brindada, la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos y el servicio brindado en general. Todos los ítems fueron calificados por los encuestados como "bueno" no se registró ninguna calificación de "regular" o "mala".

La oficina más visitada fue Tesorería y registro un 100% de satisfacción. Ningún encuestado hizo observaciones o sugerencias.

PERIODO	NUMERO DE ENCUESTAS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR AL 90%	TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
ENERO - MARZO	20	20	100%
ABRIL - JUNIO	4	4	100%
ACUMULADO	24	24	100%

Tabla 5 Satisfacción Al Cliente- JUL 2021

2.1.3. Nivel despacho de Billetería

A corte junio de 2021, la meta de despacho fue de 294.000 billetes por sorteo, cumpliendo con el 88% del despacho de Billetería, dado que se tenía proyectado que se despacharan 7.056.000 billetes y se despacharon 6.185000, tal como se observa a continuación:

MES 2020	CANTIDAD DE BILLETES DESPACHADOS	NO. DE SORTEO	METAS (294.000 POR SORTEO)	% CUMPLIMIENTO
ENERO	960.260	4	1.176.000	82%
FEBRERO	960.260	4	1.176.000	82%
MARZO	1.036.420	4	1.176.000	88%
MAYO	1.048.020	4	1.176.000	89%
JUNIO	1.090.620	4	1.176.000	93%
TOTAL	6.185.000	24	7.056.000	88%

Tabla 6 Despacho Billetería JUN 2021

- ✓ De acuerdo a lo informado por el líder de proceso la retención obedece a retención de distribuidores por falta de pago.

2.2. FORTALECER MEDIOS DIGITALES

2.2.1. Nivel de seguidores en redes sociales

En relación con este indicador se proyectó un número de seguidores de manera mensual, teniendo en cuenta los diferentes medios como son: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, con un porcentaje de cumplimiento a junio de 2021 del 84%, así:

MES	METAS	SEGUIDORES FACEBOOK	SEGUIDORES INSTAGRAM	SEGUIDORES TWITTER	SEGUIDORES YOUTUBE	NÚMERO DE SEGUIDORES EN LAS REDES SOCIALES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
ENERO	85.415	50.102	7.130	6.480	12.500	76.212	89%
FEBRERO	88.060	51.060	7.365	6.532	12.638	77.595	88%
MARZO	90.704	52.328	7.542	6.614	12.721	79.205	87%
ABRIL	93.349	53.268	7.815	6.674	12.764	80.521	86%
MAYO	95.994	54.117	7.996	6.756	12.800	81.669	85%

JUNIO	98.639	54.967	8.177	6.854	12.900	82.898	84%
-------	--------	--------	-------	-------	--------	--------	-----

Tabla 7 Consolidado Seguidores Redes Sociales JUL 2021

Los nuevos seguidores en las redes sociales nos permiten mayor posicionamiento de marca, creación de una comunidad digital, mayor difusión de campañas, migración de la venta a canales Online, adquisición de nuevos compradores, así como visibilidad de las acciones comerciales y sociales adelantadas por la marca.

Se ejecutó parrilla de contenido con ejes de contenido del plan de marketing digital aprobado, con enfoque en promoción de las campañas:

- Pauta Raspe Tienda abril.
- Sorteo extra 15 de mayo.
- Juego legal.

Por último, se realizó Pauta Digital, Radial y Televisa para dichas campañas.

Es importante mencionar, que a corte junio de 2021 se tuvo un incremento en número de seguidores de redes sociales de 8.156, correspondiente al 11%, el canal que presentó mayor incremento fue Instagram con el 18% mientras que YouTube presentó tan solo un incremento del 3% a junio de 2021 frente al 2020, tal como se evidencia a continuación:

SEGUIDORES	2020	2021	VARIACIÓN
FACEBOOK	48.909	54.967	12%
INSTAGRAM	6.950	8.177	18%
TWITTER	6.383	6.854	7%
YOUTUBE	12.500	12.900	3%
TOTAL SEGUIDORES	74.742	82.898	11%

Tabla 8 Seguidores Redes Sociales

2.2.2. Nivel de tráfico en página web

Número de visitantes en la web: 1.155.894

Se superó la meta propuesta en 438.673, con un porcentaje de cumplimiento del 191%, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

MES	META	TRÁFICO 2021	DIFERENCIA	% DE CUMP
ENERO	110.864	110.864	0	100%
FEBRERO	159.460	88.844	-70.616	56%
MARZO	132.932	206.747	73.815	156%
ABRIL	77.917	274.912	196.995	353%
MAYO	82.640	312.461	229.821	378%

JUNIO	153.408	162.066	8.658	106%
TOTAL	717.221	1.155.894	438.673	191%

Tabla 9 Nivel de Trafico en Pagina Web

A partir de enero de 2021, las políticas de medición de google analytics cambiaron, es por esto que se replantean las métricas, de acuerdo a los comportamientos mensuales del año 2019 (antes de la pandemia y con la nueva página al aire).

2.3. MEJORAR TRANSPARENCIA Y CONTROL AL SECTOR

Este objetivo se mide mediante el cumplimiento de tres indicadores:

- Operativos de control
- Visitas de inspección
- Verificación de tiquetes

Al revisar estos tres indicadores se observa que a corte junio de 2021, no se cumplieron los indicadores que pertenecen al objetivo “Mejorar transparencia y control al sector”

INDICADOR	META	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
OPERATIVOS DE CONTROL	12	0	0%
CRONOGRAMA DE VISITAS INSPECCIÓN	174	38	22%
VERIFICACIÓN DE TIQUETES	15.000	0	0%

Tabla 10 Control, Visitas Y Verificación De Tiquetes JUN 2021

2.3.1. Operativos de control

El porcentaje de cumplimiento fue del 0%, es explicado básicamente por las medidas tomadas por los Gobiernos Nacionales y Distritales para contrarrestar los efectos de la pandemia, las cuales dificultan realizar las actividades de control programadas.

2.3.2. Visitas de inspección y control

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos de la Lotería de Bogotá, realizó a corte junio de 2021, 38 visitas de manera aleatoria a diferentes puntos de venta y colocadores del

juego de Apuestas Permanentes, con el fin de establecer las condiciones de legalidad con la que se desarrolló la operación del juego y verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales cumpliendo así con el 22% de la meta.

2.3.3. Verificación del juego en línea

Para verificar el juego de apuestas permanentes el cual se encuentra en línea y tiempo real, la Unidad de Apuestas y Control de Juegos realiza diferentes actividades para determinar la consistencia y fidelidad de la información reportada por el concesionario como la verificación de las diferentes transacciones del concesionario en la herramienta tecnológica de control denominada “Chanseguro”, generando informes bimestrales.

A corte junio 30 de 2021 la unidad de apuestas y control de juegos no reporta avance en la verificación de tiquetes.

3. EJE, CAPACIDAD INSTITUCIONAL

Este eje estratégico cuenta con dos objetivos y cinco (5) indicadores, tal como se evidencia en la siguiente ilustración:



Ilustración 3 Eje Capacidad Institucional

3.1. ORGANIZACIÓN

Este objetivo mide el nivel de clima organizacional.

3.1.1. Clima organizacional

Este objetivo se mide con la encuesta practicada a los servidores de la entidad, de acuerdo a su programación este se mide en cuarto trimestre de 2021.

3.2. MEJORAR EL DESEMPEÑO

El cumplimiento de este objetivo se mide a través de los siguientes indicadores:

- Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño de la Lotería de Bogotá.
- Nivel de ejecución del presupuesto de inversión.
- Nivel de ejecución presupuestal.
- Nivel de cumplimiento en el plan de mejoramiento.

3.2.1. Nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño de la Lotería de Bogotá

El objetivo de este indicador es hacer seguimientos trimestrales a los indicadores de gestión y eficiencia estipulados en el Acuerdo 108 de 2014 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA.

A continuación, se relacionan uno a uno el resultado de los mismos, concluyéndose que a corte junio de 2021 se cumplieron siete (4) de los ocho (8) indicadores, con un cumplimiento del 50%.

La tabla a continuación muestra el resultado de cada uno de ellos, así:

INDICADOR	ÍNDICE ESPERADO	RESULTADO 2020	CALIFICACIÓN
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	≤ 1	1,15	I
EXCEDENTES MINIMOS DE OPERACIÓN	≥ 1	0,41	I
VARIACION DE LA RELACION ENTRE LA VENTA Y LA EMISION DE BILLETES	≥ 1	0,90	I
INGRESOS	≥ 1	0,87	I
TRANSFERENCIAS DE LA RENTA DEL MONOPOLIO	≥ 1	1,00	S
TRANSFERENCIAS DEL IMPUESTO A GANADORES	≥ 1	1,00	S
TRANSFERENCIAS DEL IMPUESTO FORANEO	≥ 1	1,00	S
TRANSFERENCIAS DE PREMIOS CADUCADOS	≥ 1	1,00	S

Tabla 11 indicadores de desempeño

3.2.2. Nivel de ejecución del presupuesto de inversión

El proyecto Fortalecimiento Comercial y Operativo de la Lotería de Bogotá ha corte junio de 2021 se ejecutó en un 12,58%, logrando comprometer recursos por valor de \$59.109.000 en la meta operativa, así:

META	INVERSIÓN FINAL VIGENCIA	EJECUTADO	%EJECUCIÓN DE LO COMPROMETIDO
COMERCIAL	\$150.000.000	\$59.109.000	39,4%

OPERATIVA	\$320.000.000	\$0	0%
TOTAL	\$470.000.000	\$59.109.000	12.58%

Tabla 12 Ejecución JUN 2021

De acuerdo a las reuniones de seguimiento realizadas en los meses de mayo y junio se concluyó que todas las actividades de la meta comercial deben realizarse a más tardar en el mes de octubre de 2021,

La ejecución de la meta operativa fue del 39,41%, de un total de \$150.000.000 se comprometieron \$ 59.109.000, representados en los contratos de: restaurador, auxiliar de archivo y tecnólogo en gestión documental.

3.2.3. Nivel de ejecución presupuestal

En relación con lo registrado en el tablero integrado de mando de este indicador se concluye:

- ✓ El nivel de ejecución de ingresos a corte junio 2021 fue del **xx%**, de acuerdo al presupuesto de ingresos registrado en el tablero integrado de mando, del total presupuestado, **\$xx**, se recibieron ingresos por valor de **\$xx**

CONCEPTO	PRESUPUESTO TABLERO INTEGRADO	EJECUCIÓN TABLERO INTEGRADO	% EJECUCIÓN
OTROS INGRESOS			
VENTA POR BILLETES DE LOTERÍA Y OTROS PRODUCTOS	\$67.629.547.110	\$29.922.420.430	
VENTA POR PROMOCIONALES			
CXC LOTERÍA Y OTROS			
PREMIOS NO RECLAMADOS LOTERÍA	\$461.730.000	\$174.275.177	
COMISIÓN 3% TALONARIOS AP (DERECHOS DE EXPLOTACIÓN – CONCESIÓN)	\$40.647.200.000	\$25.129.921.688	
VENTA DE TALONARIOS	\$5.534.362.000	\$2.505.687.950	
GA APUESTAS	\$406.472.000	\$313.260.250	
OTROS INGRESOS AP	\$247.464.000	\$68.932.950	
PREMIOS NO RECLAMADOS AP	\$2.200.900.000	\$1.143.168.157	
TOTAL DE INGRESOS CORRIENTES	\$117.786.453.110	\$59.452.199.792	

Tabla 13 Ejecución ingresos JUN 2021 Tablero Integrado de Gestión

- ✓ Frente a los gastos se observa a corte junio 2021 el porcentaje de cumplimiento es de 51%, con un presupuesto de gastos de \$132.006 millones de pesos y una ejecución de \$72.689 millones de pesos, tal como se evidencia a continuación:

CONCEPTO	GASTOS PROYECTADOS	GASTOS EJECUTADOS	% CUMPLIMIENTO
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$82.088.020.495	\$42.866.155.471	52%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$49.918.628.689	\$29.823.189.928	60%
TOTAL DE GASTOS	\$132.006.649.184	\$72.689.345.399	55%

Tabla 14 ejecución gastos JUN 2021

3.2.4. Nivel de cumplimiento del plan de mejoramiento

El objetivo de este indicador es mejorar el desempeño de la Lotería, la meta a corte junio de 2021 era lograr cumplir con el 100% de las actividades programadas, es decir que de 51 actividades de planes de mejoramiento programadas a corte 30 de junio de 2021, ninguna se encontrara vencida, sin embargo, a 30 de junio se reportan 26 actividades vencidas como se muestra a continuación.

MES	ACTIVIDADES VENCIDAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PRIMER TRIMESTRE	21	57	63%
SEGUNDO TRIMESTRE	26	51	49%

Tabla 15 nivel de cumplimiento plan de mejoramiento

Se mantiene el avance en la gestión de los planes de mejoramiento de la Contraloría de Bogotá; el ente de control solicitó soportes de la ejecución de cada una de las acciones de mejora cuya fecha de ejecución había culminado para revisión de la gestión de los planes de mejoramiento en la auditoria COD 76-PAD 2021 adelantada y se está a la espera del informe final.

En cuanto a la gestión de planes internos, hay un importante rezago en la ejecución del plan de mejora del área de sistemas, lo mismo que deficiencias en el seguimiento y reporte de avances por parte del líder del proceso de Atención al Cliente y comunicaciones.

Es importante que los líderes de los procesos revisen la gestión de los planes de mejoramiento a su cargo, para evitar el vencimiento de las acciones sin el cumplimiento del 100%.

El líder de este proceso considera que se debe revisar este indicador debido a que no refleja la realidad del objetivo.

CONCLUSIONES

- Es importante, reiterar a los jefes de los procesos, la importancia en la oportunidad en el diligenciamiento de los indicadores, así como el análisis de los mismos.
- Así mismo, se recuerda que la información registrada en el plan estratégico debe ser fidedigna, por tal razón, es importante la responsabilidad de cada uno de los líderes y facilitadores frente a la información que se reporta, pues este instrumento

es una herramienta para mostrar a la alta gerencia la realidad de la entidad y que permita tomar decisiones, y mejorar continuamente para lograr el objeto institucional

- Tener en cuenta las recomendaciones registradas en este documento para medir de manera eficiente los objetivos propuestos.

Cordial saludo,



LILIANA LARA MÉNDEZ
Oficina de Planeación Estratégica

Elaboró: Liliana Lara Méndez – Profesional II Planeación Estratégica
Néstor Julián Rodríguez Torres – Contratista
David Fernando Pinzón Galvis - Contratista