

MEMORANDO

DE **LILIANA LARA MÉNDEZ**
Planeación Estratégica y de Negocios

PARA **LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA**
Gerente General
JENNY ROCIO RAMOS GODOY
Secretaria General
MARÍA GRACIELA NORATO FORERO
Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
MARTHA LILIANA DURAN CORTES
Jefe Unidad de Talento Humano
GLORIA ESPERANZA COSTA SANCHEZ
Jefe Unidad Financiera y Contable
YOLANDA PATRICIA GALLEGO GALVIS
Profesional Especializada de Sistemas
GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno
ANDRÉS MAURICIO PINZÓN
Jefe Unidad de Loterías (E)
SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS
Profesional III

Asunto: Informe de Indicadores estratégicos y de desempeño
Cuarto Trimestre de 2019

De manera atenta nos permitimos presentar informe consolidado de Indicadores Estratégicos y de desempeño, los cuales también pueden ser consultados en la carpeta compartida denominada: Planeación Estratégica- 3 Cuadro de mando Estratégico y Planeación Estratégica-2 Desempeño Procesos.

INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

En primer lugar es importante recordar que nuestro plan estratégico cuenta con tres ejes: 1) Financiero, 2) Cliente y Mercadeo y 3) Capacidad Institucional, los cuales a su vez se apalancan de los siguientes indicadores:

1) FINANCIERO

INGRESOS

Nivel de cumplimiento de la proyección de Ingresos por:

Venta de Lotería
Promocionales y Rifas.
Rendimientos Financieros.
Gastos Administración Apuestas Permanentes.
Gastos de Administración Formularios de Apuestas Permanentes.

Nivel de cumplimiento de proyección Billetes de Lotería Vendidos.

FACTIBILIDAD NUEVOS PRODUCTOS

Entrega de estudios de factibilidad.

2. CLIENTE Y MERCADEO

CLIENTE

Nivel de Atención de Llamadas.
Nivel de satisfacción del cliente.
Nivel del primer despacho de Billetería.

INNOVACIÓN EN EL MERCADO

Nivel de seguidores de redes sociales.
Nivel tráfico página web.

TRANSPARENCIA Y CONTROL DEL SECTOR

Cumplimiento a las metas de operativos de control.
Cumplimiento al cronograma de visitas.
Cumplimiento verificación de tiquetes.

3. CAPACIDAD INSTITUCIONAL

ORGANIZACIÓN

Nivel de clima organizacional

MEJORAR DESEMPEÑO

Nivel de cumplimiento Indicadores de desempeño
Nivel de ejecución Presupuesto de Inversión
Nivel de ejecución presupuestal.

Nivel de cumplimiento Planes de mejoramiento.

La información insumo de este informe fue registrada en el Tablero Integrado de Mando por cada uno de los responsables, así:

1) FINANCIERO

INGRESOS

A corte cuarto trimestre de 2019, frente a las metas programadas se observa un cumplimiento del 96%, teniendo en cuenta que los ingresos proyectados durante la vigencia 2019 fueron de \$68.551.478.3774 y los recaudados ascendieron a \$65.583.774.331, representados así:

INDICADOR	INGRESOS	META	A CORTE DICIEMBRE	%
Nivel cumplimiento proyección de ingresos.	PROMOCIONALES	\$ 668.429.000	\$ 813.708.504	122%
	GASTOS DE ADMON CHANCE	\$ 597.817.000	\$ 543.529.488	91%
	ADMINISTRACIÓN FORMULARIOS	\$ 160.171.374	\$ 154.044.525	96%
	VENTA DE LOTERÍA	\$ 66.300.002.000	\$ 62.521.975.000	94%
	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ 825.059.000	\$ 1.550.516.814	188%
TOTAL CORTE DICIEMBRE 2019		\$ 68.551.478.374	\$ 65.583.774.331	96%

Tabla 1 ingresos 2019

Venta de Lotería:

En relación con las metas trazadas en el plan estratégico, se observó en el periodo analizado un cumplimiento del 94%, teniendo en cuenta que la meta acumulada para el periodo fue de \$66.300.002.000 y se registraron ventas por valor de \$62.521.975.000, con una diferencia de \$3.778.027.000

Como estrategia para incrementar las ventas, se realizaron los siguientes sorteos promocionales:

- Se desarrollo un promocional enfocado directamente al distribuidor MULTILOTERIAS S.A. para el departamento del Atlántico para los sorteo 2508 al 2511 de la vigencia del 2019 (11 de septiembre de 2019 resolución 140).
- " CAMBIA TU RUMBO" EL 3, 10 Y 17 de octubre de 2019 con los sorteos 2511, 2512 Y 2513 (Resolución 156 de 2019).

- "CAMBIA TU RUMBO OCTUBRE 31 Y NOVIEMBRE 07 y 14" (Resolución 178 de 2019).
- "CAMBIA TU RUMBO NOVIEMBRE 21 y 28 Y DICIEMBRE 05 DE 2019" Resolución 187 de 21 de noviembre de 2019".
- "CAMBIA TU RUMBO 12 Y 26 DE DICIEMBRE DE 2019".
- Promocional especial denominado "RASPE Y GANE GRAN SORTEO DORADO 2522".

Ahora bien, si comparamos el promedio de venta por sorteo en cada vigencia se observa que en la vigencia 2019 el promedio de venta fue de \$1.226 millones de pesos, con un incremento promedio por sorteo de 4.66% frente al 2018, explicado básicamente porque a pesar de que la vigencia 2019 las ventas fueron superiores en 2.58% frente al 2018, en esta vigencia (2018) se realizaron 52 mientras que, en el 2019, 51 sorteos.

Cifras expresadas en millones de pesos

vigencia	No. Sorteos	venta	promedio venta por sorteo	Variación venta 2019 - 2018	Variación promedio sorteo 2019-2018
2018	52	\$ 60.908	\$ 1.171		
2019	51	\$ 62.522	\$ 1.226	4,66%	2,58%

Tabla 2 comparativo ventas y promedio de ventas 2018-2019

Si comparamos las proyecciones se identifica un crecimiento en las ventas del 2% frente al año 2018, teniendo en cuenta que se realizó un sorteo menos para el 2019, se evidencia un crecimiento de 1.614 millones de pesos.

Vigencia	Ventas proyectada Plan Estratégico	Ventas realizadas	% cumplimiento frente a lo proyectado
2018	\$ 66.300	\$ 60.908	92%
2019	\$ 66.300	\$ 62.522	94%

Tabla 3 comparativo % cumplimiento Dic. 2018-2019

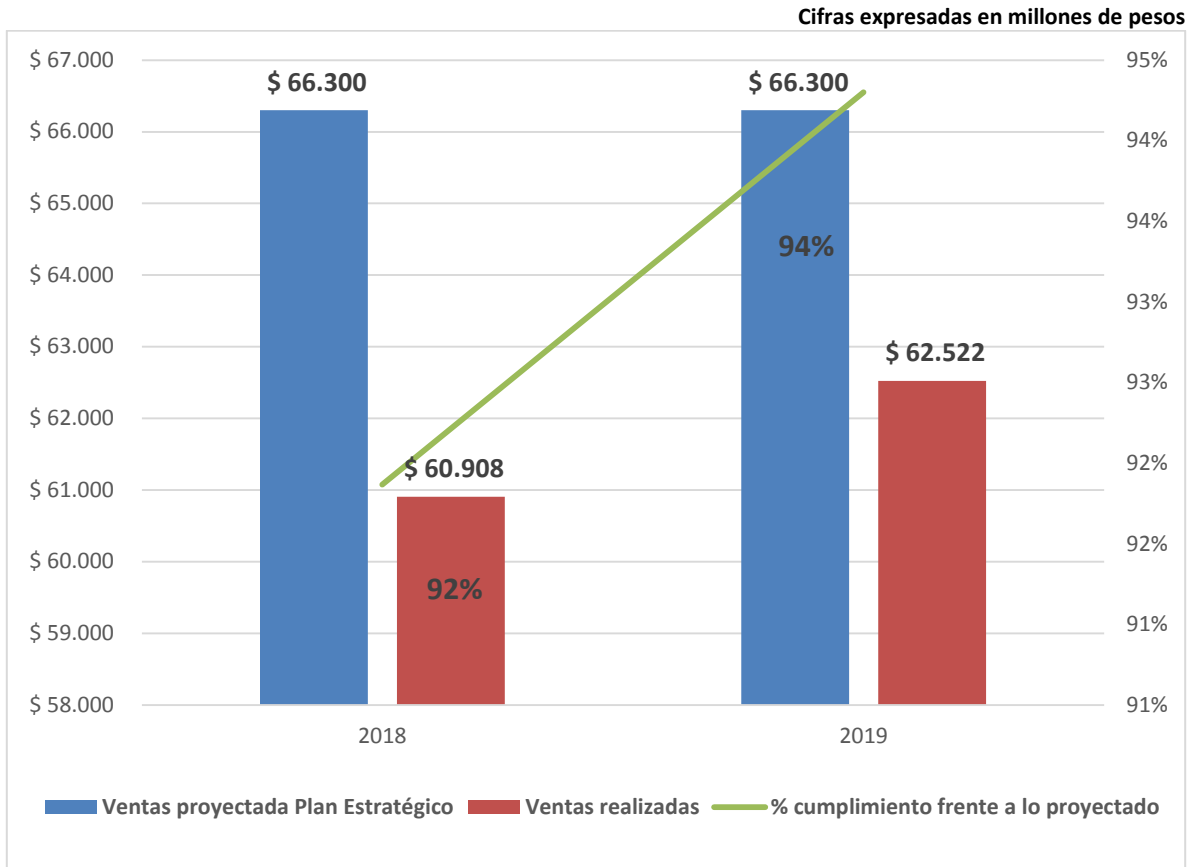


Ilustración 1 Ventas proyectadas P.E. Vs Ventas reales 2018 - 2019

Promocionales y Rifas

A corte 30 de diciembre de 2019, se evidencia un cumplimiento del 122% en relación con lo proyectado (\$668.429.000), toda vez que se percibieron ingresos por este concepto por valor de \$813.708.504.

Al revisar las actividades establecidas en el plan de acción, para dar cumplimiento a los ingresos proyectados se tienen:

- El mes de agosto y septiembre el nivel de cumplimiento supero el 90 %.
- Para el mes de octubre se superó la meta mensual proyectada, de tal manera que para el acumulado del año este cuenta con un cumplimiento del 105%.
- Con corte al mes de noviembre los ingresos por promocionales permitieron un cumplimiento del 113% del acumulado al año.

- Para el año 2019, el nivel de cumplimiento de los ingresos por promocionales cerró en un 122%, siendo esto positivo frente a la meta proyectada para esta vigencia.

Rendimientos Financieros

La vigencia 2019, se cumplió con el 188% de lo proyectado, incremento explicado principalmente por:

- Se recibieron recursos por valor de \$15 mil millones de pesos, por parte del Distrito Capital para fortalecimiento de la Reserva Técnica, generan importantes rendimientos financieros los cuales no estaban proyectados al inicio de la vigencia.
- El incremento en los rendimientos financieros fue posible gracias a unas mayores y mejores negociaciones de tasa de interés con los bancos y el monto de negociación.
- Así mismo, durante el año 2019 sólo cayó el premio mayor en el sorteo 2473 del 03 de enero y en el sorteo 2478 del 07 de febrero cayó una fracción del mayor, lo que hizo posible mantener los recursos de inversión.

Gastos Administración Apuestas Permanentes.

El nivel de cumplimiento acumulado para la vigencia 2019 es del 91%; la meta establecida fue de \$597.817.000, sin embargo, los ingresos percibidos fueron de \$543.529.488, este porcentaje de esta directamente relacionado con la Ley 1955 de 2019, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, en su artículo 60 el cual modificó el artículo 24 de la Ley 643 de 2001, establece: “...La rentabilidad mínima anual del juego de chance para cada concesionario, será el valor pagado por concepto de derechos de explotación en el año inmediatamente anterior, para lo cual, la única referencia son los ingresos brutos del juego...”, por tal motivo el Concesionario no realizará el ajuste a la rentabilidad mínima del año 2019.

Gastos de Administración Formularios de Apuestas Permanentes:

Los ingresos por formularios al finalizar la vigencia 2019 tiene un cumplimiento del 82% frente a la meta propuesta para este año, siendo satisfactorio para la Unidad, ya que este ingreso depende de la necesidad del Concesionario del Juego de chance y apuestas permanentes.



Se debe tener en cuenta que para los meses de noviembre y diciembre se redujo la cantidad de formularios solicitados por el Concesionario.

Nivel de cumplimiento de proyección Billetes de Lotería Vendidos.

El cumplimiento de este indicador es proporcional a las ventas realizadas, es así que durante el 2019 se tiene un nivel de cumplimiento del 88% de billetes vendidos, tal como se observa a continuación:

VENTA DE BILLETES LOTERÍA	VIGENCIA 2019		% CUMPLIMIENTO
	META	CUMPLIMIENTO	
Total acumulado	4.640.972	4.081.272	88%

Tabla 4 BILLETERIA VENDIDA DIC 2019

Dentro de las principales actividades realizadas para dar cumplimiento a este objetivo están:

- " CAMBIA TU RUMBO" EL 3, 10 Y 17 de octubre de 2019 con los sorteos 2511, 2512 Y 2513 (Resolución 156 de 2019).
- "CAMBIA TU RUMBO OCTUBRE 31 Y NOVIEMBRE 07 y 14" (Resolución 178 de 2019).
- "CAMBIA TU RUMBO NOVIEMBRE 21 y 28 Y DICIEMBRE 05 DE 2019" Resolución 187 de 21 de noviembre de 2019".
- "CAMBIA TU RUMBO 12 Y 26 DE DICIEMBRE DE 2019".
- Promocional especial denominado "RASPE Y GANE GRAN SORTEO DORADO 2522".

FACTIBILIDAD NUEVOS PRODUCTOS

Durante la vigencia 2019 se realizó el estudio del plan de premios para sorteo redistribuido que se efectuó en el mes de Diciembre 2019 .

2. CLIENTE Y MERCADEO

Durante la vigencia 2019, se estableció como base mínima de atención el 75%, sin embargo, durante la vigencia el nivel de atención de llamadas en las áreas medibles, no se cumplió con la meta oscilando entre el 54% y 70%, siendo las

áreas de Recepción y Atención al Cliente quienes presentaron mejor nivel de atención, tal como se evidencia a continuación:

Metas	FECHA	ATENCIÓN AL CLIENTE	APUESTAS	LOTERÍA	COMUNICACIONES	CARTERA	TESORERÍA	SISTEMAS	RECEPCIÓN	Nivel de atención
75%	ene-19	76%	62%	60%	43%	76%	62%	52%	91%	65%
75%	feb-19	67%	56%	50%	53%	85%	63%	55%	89%	65%
75%	mar-19	84%	46%	52%	51%	84%	73%	58%	91%	67%
75%	abr-19	80%	43%	50%	35%	51%	37%	49%	86%	54%
75%	May- 19	61%	69%	53%	57%	55%	70%	58%	90%	64%
75%	jun-19	42%	38%	58%	32%	78%	69%	69%	94%	60%
75%	jul-19	80%	84%	61%	39%	79%	62%	51%	96%	69%
75%	ago-19	82%	79%	77%	51%	76%	44%	56%	91%	69%
75%	sep-19	84%	57%	55%	46%	93%	55%	74%	93%	70%
75%	oct-19	85%	50%	65%	51%	88%	49%	78%	94%	70%
75%	nov-19	95%	40%	56%	39%	78%	73%	65%	91%	67%
75%	dic-19	72%	52%	53%	53%	84%	56%	68%	79%	65%

Tabla 5 atención de llamadas 2019

Frente al análisis realizado por los responsables, se dan diferentes argumentos dentro de los que se destaca:

- En el mes de diciembre el paro nacional que continua afectando el orden público hizo que durante varios días el horario de salida fuera diferente al normal, adicionalmente desde el 23 y hasta el 31 de diciembre inició el descanso compensado de los funcionarios lo cual hace que las llamadas a estos se redireccionen a recepción razón por la cual el número de llamadas atendidas disminuye teniendo en cuenta que muchas de estas no son contestadas por cuanto quien contesta debe atender las solicitudes y evaluar el traslado de la misma.
- Para el mes de diciembre se evidencia un 65% en la atención de llamadas, esta cifra es la más baja del segundo semestre de 2019, la unidad de apuestas, loterías y comunicaciones tienen el porcentaje más bajo de atención en llamadas, es importante coordinar dentro de las aéreas los horarios de trabajo con el fin de garantizar la recepción de todas las llamadas.

Nivel de satisfacción del cliente:

Este indicador se mide teniendo en cuenta los resultados de las encuestas practicadas a los visitantes, para el mes de diciembre de 2019 el porcentaje de satisfacción del cliente es del 96%. Es importante resaltar algunos comentarios,

sugerencias o aportes de los clientes durante el año 2019 relacionados a continuación.

- ✓ 1.- no estar contentas con el servicio de llamadas porque, no se contestan los teléfonos
- ✓ 2.- Otros manifiestan que no le pongan tanta serie al plan de premios.
- ✓ 3.- Crear una raspa para loteros en dinero y jugadores.
- ✓ 4.- Piden más publicidad en los medios a la lotería.
- ✓ 5.- Mejorar el pago de las aproximaciones.
- ✓ 6.- Que los tengan más en cuenta
- ✓ 7.-Que el número sea más grande puesto que quienes compran la lotería son personas de la tercera edad
- ✓ 8.- Por último, un vendedor opina que la mejor Lotería del País es la Lotería de Bogotá y debía valer 20,000.

Los resultados permiten deducir que la gente que visita la Lotería de Bogotá, queda satisfecha con el servicio brindado en general: comodidad de la Oficina que los atiende, la calidad de la atención, la calidad de la información, con la información que le suministran sobre el sitio al que debe dirigirse según su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido.

Tabla 4 satisfacción cliente

periodo	Metas	Numero de encuestas con calificación igual o superior al nivel de satisfacción establecido en la empresa (85%).	Total de encuestas	Nivel de satisfacción
Marzo	90%	29	32	91%
Junio	90%	22	24	92%
Septiembre	90%	84	91	92%
Diciembre	90%	27	28	96%
Acumulado	90%	162	175	93%

Tabla 6 SATISFACCIÓN AL CLIENTE- DIC 2019

Nivel despacho de Billetería: Durante la vigencia 2019 se cumplió con el 111% del despacho de billetería, dado que se tenía proyectado que se despacharan 14.637.000 billetes durante todo el año y se despacharon 16.189.400, tal como se observa a continuación:

MES 2019	Cantidad de billetes despachados	Metas	% cumplimiento
Enero	1.314.790	1.148.000	115%
Febrero	1.291.860	1.148.000	113%
Marzo	1.471.270	1.435.000	103%
Abril	1.216.990	1.148.000	106%
Mayo	1.577.780	1.435.000	110%
Junio	1.274.330	1.148.000	111%
Julio	1.308.790	1.148.000	114%
Agosto	1.617.850	1.435.000	113%
Septiembre	1.313.520	1.148.000	114%
Octubre	1.292.440	1.148.000	113%
Noviembre	1.573.090	1.435.000	110%
Diciembre	936.690	861.000	109%
Total	16.189.400	14.637.000	111%

Tabla 7 DESPACHO BILLETARIA DIC 2019

En la siguiente tabla se informa la cantidad de distribuidores retenidos, por cada uno de los sorteos durante el año 2019, llegando al siguiente análisis:

- ✓ El total de distribuidores retenidos en el periodo descrito fueron 760.
- ✓ Se realizaron 51 sorteos durante el año 2019.
- ✓ El mes de marzo presenta el mayor número de retenidos con el 22%, seguido de junio y mayo con el 19 y 16% respectivamente.

MES	Cantidad Sorteos	No. Distribuidores retenidos primer día	% retenidos por mes	% de participación mensual /total periodo
Enero	4	44	10%	8%
Febrero	4	48	10%	8%
Marzo	5	99	22%	17%
Abril	4	71	15%	12%
Mayo	5	75	16%	13%
Junio	4	89	19%	15%
Julio	4	50	11%	9%
Agosto	5	54	12%	9%
Septiembre	4	51	11%	9%
Octubre	4	64	56%	8%
Noviembre	4	70	61%	9%
Diciembre	4	45	39%	6%
Total	51	760		

Tabla 8 retenidos dic.2019

En relación con este indicador, es necesario recordar las recomendaciones expresadas en informes anteriores: profundizar en el análisis teniendo en cuenta variables como: número de distribuidores que existían en el momento de hacer la proyección, número de distribuidores por sorteo, cupos autorizados por sorteo, causas por la cual fueron retenidos, determinar los distribuidores que mayor reincidencia tienen.

Considera esta oficina que así se podría hacer un análisis más acertado y generar las acciones pertinentes.

INNOVACIÓN EN EL MERCADO

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 diciembre de 2019 del 102%.

Entre las principales acciones realizadas en el cuarto trimestre de 2019 para dar cumplimiento a este indicador se destacan las siguientes:

- Inicio nuevo contrato de Agencia Digital, se ejecuto parrilla de contenido enfocada en promoción de sorteos especiales, venta de lotería, activaciones, piezas aspiracionales y campaña para combatir el juego ilegal direccionada a las dos landing de juego legal, por último se realizo pauta digital para la campañas de los sorteos especiales de 3,10, 17 y 31 de Octubre.
- Se ejecuto parrilla de contenido enfocada en promoción de sorteos especiales, venta de lotería, activaciones, piezas aspiracionales y campaña para combatir el juego ilegal direccionada a las dos landing de juego legal, por último se realizó pauta digital para la campañas de los sorteos especiales de 7,14, 21 y 28 de Noviembre.

Mes	Metas	Seguidores Facebook	seguidores Instagram	Seguidores Twitter	Seguidores YouTube	Número de seguidores en las redes sociales	Nivel de cumplimiento
Enero	37.999	27.711	4.260	5.103	4.700	41.774	110%
Febrero	39.676	29.556	4.327	5.138	4.755	43.776	110%
Marzo	41.352	30.236	4.381	5.170	4.918	44.705	108%
Abril	43.029	31.155	4.486	5.204	5.043	45.888	107%
Mayo	44.706	32.041	4.541	5.226	5.597	47.405	106%
Junio	46.383	32.812	4.599	5.253	6.039	48.703	105%
Julio	48.059	33.553	4.672	5.287	6.665	50.177	104%

Agosto	49.736	34.503	4.789	5.325	7.188	51.805	104%
Septiembre	51.413	35.242	4.900	5.381	7.750	53.273	104%
Octubre	53.090	35.957	4.999	5.444	8.120	54.520	103%
Noviembre	54.766	36.740	5.157	5.501	8.600	55.998	102%

Tabla 9 CONSOLIDADO SEGUIDORES REDES SOCIALES SEP 2019

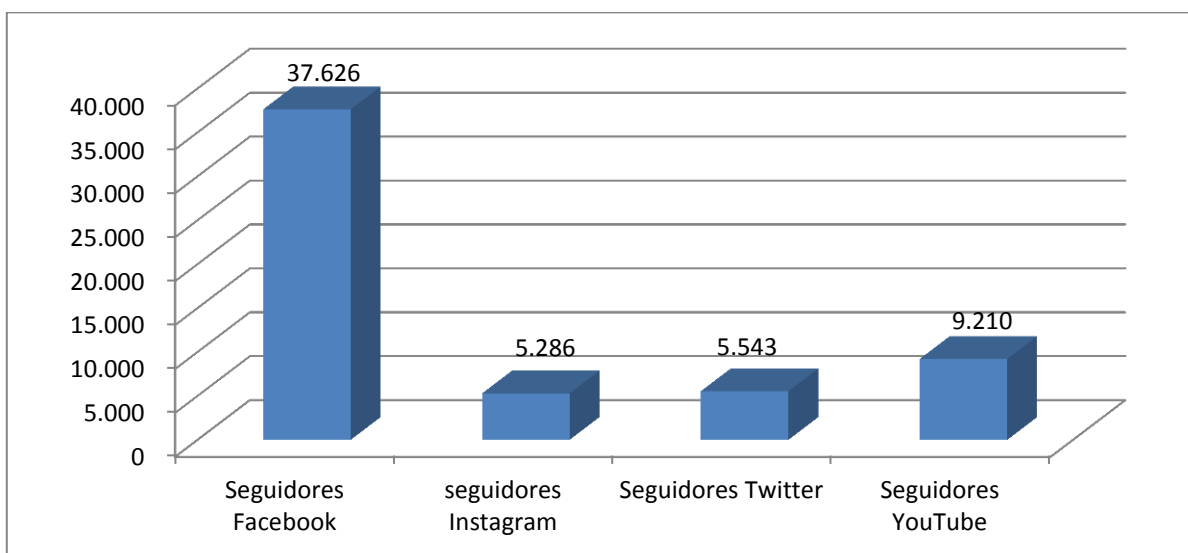


Ilustración 2 REDES SOCIALES DIC 2019

MEJORAR TRANSPARENCIA Y CONTROL AL SECTOR

Este objetivo se mide mediante el cumplimiento de tres indicadores: Operativos de control, Visitas de inspección y verificación de tiquetes, al revisar estos tres indicadores se observa que a corte diciembre de 2019, se cumplieron dos indicadores excepto el de visitas, así:

INDICADOR	TERCER TRIMESTRE		
	META	CUMPLIMIENTO	%
Cumplimiento Operativos de control	16	19	119%
Cumplimiento Cronograma de visitas Inspección	300	271	90%
Cumplimiento Verificación de Tiquetes	26.000	27.734	107%

Tabla 10 CONTROL, VISITAS Y VERIFICACION DE TIQUETES DIC 2019

- Para el último trimestre del año 2019 se realizó un operativo al control de la ilegalidad, el operativo se efectuó en el mes de octubre en la calle 1F carrera 29 en vía pública, donde se incautaron 123 bonos ilegales, 2 cuadernos de control y \$379.987 en efectivo; y la captura de una persona.

- Durante el año 2019 se realizaron 19 operativos por parte del Concesionario del juego de apuestas permanentes o chance, lo que permitió un cumplimiento de 119% frente a la meta proyectada para el año.

Frente al cumplimiento del cronograma de visitas de inspección, se informa por parte de los responsables que no se cumplió con el 100% de las visitas programas por las siguientes razones:

- En el mes de septiembre no fue posible realizar las visitas establecidas en el cronograma, en razón a que las fechas programadas coincidieron con el paro de conductores en la ciudad de Bogotá, lo cual impidió la normal movilización dentro y fuera de la ciudad.
- El paro nacional realizado durante los meses de noviembre y diciembre también afecto el cumplimiento del cronograma.
- Adicionalmente, el desarrollo de esta actividad comenzó en el cuarto mes del año por asuntos administrativos ajenos a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

3. CAPACIDAD INSTITUCIONAL

3.1 CLIMA ORGANIZACIONAL: este objetivo se mide con el nivel de clima organizacional.

Para la vigencia 2019 se cumplió con la meta propuesta. De acuerdo con los resultados se deben mejorar los procesos de capacitación, área en que se obtuvo la menor calificación en la encuesta.

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.

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 durante el 2019 se cumplió a satisfacción con el índice estipulado para todos los indicadores, así:

INDICADOR	ÍNDICE	RESULTADO 2019	CALIFICACIÓN
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	≤ 1	0,97	S
EXCEDENTES MINIMOS DE OPERACIÓN	≥ 1	1,00	S
VARIACION DE LA RELACION ENTRE LA VENTA Y LA EMISION DE BILLETES	≥ 1	1,03	S
INGRESOS	≥ 1	1,03	S
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 LAS UTILIDADES	≥ 1	N/A	N/A
TRANSFERENCIAS DE PREMIOS CADUCADOS	≥ 1	1,00	S

Tabla 11 indicadores de desempeño

Nivel de ejecución del presupuesto de inversión.

Es importante recordar que inicialmente se proyectó para la vigencia 2019 una inversión de \$497.8 millones de pesos, \$225 millones para la meta comercial y \$272.8 para la meta operativa,

Sin embargo, hubo necesidad de modificar el presupuesto entre metas dado que el proyecto de gestión documental que estaba relacionado con la contratación de la digitalización de algunas series documentales de la entidad, dependía de la aprobación de los pliegos de condiciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, quien a lo largo de la vigencia 2019 realizó diferentes observaciones a los pliegos remitidos por la entidad, pese a que las mismas fueron subsanadas por la Lotería de Bogotá, al finalizar la vigencia 2019 fueron remitidas otras observaciones, siendo imposible desarrollar este proyecto en dicha vigencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo necesario modificar entre metas el presupuesto del proyecto de inversión, quedando aprobado el siguiente:

META	ESTRATEGIA	PROGRAMADA	REPROGRAMACIÓN
M1	COMERCIALES	\$ 225.000.000,00	\$ 263.893.512,00
M2	OPERATIVAS	\$ 272.800.000,00	\$ 233.906.488,00
	Tecnológica	\$ 185.000.000,00	\$ 186.106.488,00
	Sistema integrado de gestión	\$ 47.800.000,00	\$ 47.800.000,00
	Documental	\$ 40.000.000,00	\$ 0,00
TOTAL		\$ 497.800.000,00	\$ 497.800.000,00

Tabla 12 reprogramación Proyecto de Inversión

Durante la vigencia 2019 se alcanzó un cumplimiento en el proyecto de inversión del 92.9%, 91% meta comercial y 95.01% meta operativa, así:

META	ESTRATEGIA	PROGRAMADA	EJECUTADO	SALDO	%EJECUCIÓN DE LO COMPROMETIDO
M1	COMERCIALES	\$ 263.893.512,00	\$ 240.249.512,00	\$ 23.644.000,00	91,0%
M2	OPERATIVAS	\$ 233.906.488,00	\$ 222.335.406,00	\$ 11.571.082,00	95,1%
	Tecnológica	\$ 186.106.488,00	\$ 180.747.133,00	\$ 5.359.355,00	97,12%
	Sistema integrado de gestión	\$ 47.800.000,00	\$ 41.588.273,00	\$ 6.211.727,00	87,00%
TOTAL		\$ 497.800.000,00	\$ 462.584.918,00	\$ 35.215.082,00	92,9%

Tabla 13 ejecución 2019

- ✓ Se resalta que no se ejecutó el 100% de los recursos del proyecto de inversión para la vigencia 2019, principalmente por dos razones: 1) ahorros en la contratación y 2) Todos los recursos destinados para cubrir el promocional “cambia tu rumbo”, no se utilizaron, teniendo en cuenta que no todos los premios quedaron en poder del público.

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 para la vigencia 2019 fue del 97%, es decir que lo presupuestado es mayor a lo ejecutado: se presupuestó para la vigencia 2019, \$94.482.267.028 y se ejecutó \$91.422.735.269, con una diferencia de \$3.059.531.759.

- ✓ Frente a los gastos se observa que el nivel de ejecución durante la vigencia 2019 de 85%, con un presupuesto de gastos de \$91.680.308.119 y una ejecución de \$78.220.321.131, con una diferencia de 13.459.986.988.

Los cuadros a continuación muestran el comportamiento del presupuesto durante la vigencia 2019:

MES	Total de Ingresos Corrientes Presupuesto	Total de Recursos Capital Presupuesto	TOTAL DE INGRESOS Presupuesto	Gastos de Funcionamiento Presupuesto	Gastos de Operación Presupuesto	Gastos de Inversión Presupuesto	TOTAL DE GASTOS Presupuesto
Enero	\$ 6.091.691.574	\$ 221.303.705	\$ 6.312.995.279	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 752.856.721	\$ 7.598.542.343
Febrero	\$ 6.896.891.433	\$ 48.528.562	\$ 6.945.419.996	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 812.856.721	\$ 7.658.542.343
Marzo	\$ 6.264.390.009	\$ 51.331.688	\$ 6.315.721.697	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 760.710.702	\$ 7.606.396.324
Abril	\$ 4.809.009.005	\$ 284.274.827	\$ 5.093.283.831	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 752.856.721	\$ 7.598.542.343
Mayo	\$ 7.039.886.641	\$ 46.693.364	\$ 7.086.580.004	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 752.856.721	\$ 7.598.542.343
Junio	\$ 9.750.609.919	\$ 50.734.252	\$ 9.801.344.171	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 899.302.740	\$ 7.744.988.362
Julio	\$ 5.834.571.574	\$ 28.332.173	\$ 5.862.903.748	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 797.856.721	\$ 7.643.542.343
Agosto	\$ 7.030.808.037	\$ 27.131.743	\$ 7.057.939.779	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 758.356.721	\$ 7.604.042.343
Septiembre	\$ 6.029.177.880	\$ 28.790.116	\$ 6.057.967.996	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 794.856.721	\$ 7.640.542.343
Octubre	\$ 7.016.231.483	\$ 10.875.831	\$ 7.027.107.314	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 762.047.521	\$ 7.607.733.143
Noviembre	\$ 5.842.150.861	\$ 16.531.658	\$ 5.858.682.519	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 894.665.921	\$ 7.740.351.543
Diciembre	\$ 6.051.789.613	\$ 10.531.082	\$ 6.062.320.695	\$ 777.858.609	\$ 6.067.827.014	\$ 792.856.721	\$ 7.638.542.343
Total*	\$ 78.657.208.029	\$ 15.825.059.000	\$ 94.482.267.028	\$ 9.334.303.302	\$ 72.813.924.163	\$ 9.532.080.654	\$ 91.680.308.119

Tabla 54 presupuesto ingresos y gastos 2019

MES	Total de Ingresos Corrientes Ejecutado	Total de Recursos Capital (Rendimientos F) Ejecutado	TOTAL INGRESOS Ejecutado	Gastos de Funcionamiento Ejecutado	Gastos de Operación Ejecutado	Gastos de Inversión Ejecutado	TOTAL DE GASTOS Ejecutado
Enero	\$ 8.140.363.766	\$ 241.632.943	\$ 8.381.996.708	\$ 1.011.788.504	\$ 33.244.397.460	\$ 1.180.287.800	\$ 35.436.473.764
Febrero	\$ 5.805.372.517	\$ 46.468.719	\$ 5.851.841.236	\$ 637.589.205	(\$ 2.458.667.280)	\$ 645.858.074	(\$ 1.175.220.001)
Marzo	\$ 6.117.944.574	\$ 38.041.465	\$ 6.155.986.039	\$ 853.606.951	\$ 2.971.570.711	\$ 660.384.102	\$ 4.485.561.764
Abril	\$ 4.684.756.283	\$ 216.394.116	\$ 4.901.150.399	\$ 409.535.892	\$ 2.250.076.467	\$ 492.022.256	\$ 3.151.634.615
Mayo	\$ 6.476.031.476	\$ 42.691.332	\$ 6.518.722.809	\$ 605.683.545	\$ 3.903.104.503	\$ 786.898.595	\$ 5.295.686.643
Junio	\$ 5.798.831.220	\$ 41.839.861	\$ 5.840.671.081	\$ 861.257.843	\$ 2.541.551.343	\$ 645.662.566	\$ 4.048.471.752
Julio	\$ 5.819.292.177	\$ 238.251.453	\$ 6.057.543.629	\$ 519.141.331	\$ 2.698.148.298	\$ 658.392.408	\$ 3.875.682.037
Agosto	\$ 6.839.920.383	\$ 115.084.781	\$ 6.955.005.164	\$ 576.238.708	\$ 2.860.481.490	\$ 785.993.452	\$ 4.222.713.650
Septiembre	\$ 5.643.167.962	\$ 117.482.539	\$ 5.760.650.501	\$ 442.131.429	\$ 2.743.700.430	\$ 567.259.392	\$ 3.753.091.251
Octubre	\$ 7.302.369.904	\$ 135.451.773	\$ 7.437.821.677	\$ 480.062.068	\$ 3.697.814.706	\$ 297.703.352	\$ 4.475.580.126
Noviembre	\$ 5.495.914.724	\$ 152.490.685	\$ 5.648.405.409	\$ 626.024.295	\$ 2.139.150.355	\$ 1.519.579.562	\$ 4.284.754.212
Diciembre	\$ 6.748.253.470	\$ 164.687.147	\$ 6.912.940.617	\$ 1.818.732.113	\$ 3.607.940.100	\$ 939.219.105	\$ 6.365.891.318
Total*	\$ 74.872.218.455	\$ 16.550.516.814	\$ 91.422.735.269	\$ 8.841.791.884	\$ 60.199.268.583	\$ 9.179.260.664	\$ 78.220.321.131

Tabla 6 ejecución ingresos y gastos 2019. *En recursos de capital, se incluyeron los 15 mil millones de pesos de transferencias para fortalecimiento de la reserva técnica.

MES	Nivel de ejecución ingresos corrientes	Nivel de ejecución Recursos de capital	Nivel de ejecución ingresos	Nivel de ejecución gastos de funcionamiento	Nivel de ejecución gastos de operación	Nivel de ejecución gastos de inversión del presupuesto	Nivel de ejecución GASTOS
Enero	134%	109%	133%	130%	548%	157%	466%
Febrero	84%	96%	84%	82%	-41%	79%	-15%
Marzo	98%	74%	97%	110%	49%	87%	59%
Abril	97%	76%	96%	53%	37%	65%	41%
Mayo	92%	91%	92%	78%	64%	105%	70%
Junio	59%	82%	60%	111%	42%	72%	52%
Julio	100%	841%	103%	67%	44%	83%	51%
Agosto	97%	424%	99%	74%	47%	104%	56%
Septiembre	94%	408%	95%	57%	45%	71%	49%
Octubre	104%	1245%	106%	62%	61%	39%	59%
Noviembre	94%	922%	96%	80%	35%	170%	55%
Diciembre	112%	1564%	114%	234%	59%	118%	83%
Total	95%	105%	97%	95%	83%	96%	85%

Tabla 76 nivel de ejecución 2019

Al revisar la información registrada en el tablero integrado de mando con la ejecución presupuestal de la entidad se observan en los ingresos corrientes algunas diferencias, que se detallan a continuación:

Concepto	Plan Estratégico	Presupuesto	Diferencia (ppto-PE)	Observación
Otros Ingresos Ejecutado	\$ 793.602.052	\$ 793.602.052	\$ -	Conformado por otros ingresos corriente y otros ingresos de explotación. Nota: favor incluir al diligenciar los recursos de capital, pues estos no hacen parte de los ingresos corrientes
Venta por Billetes de Lotería Ejecutado	\$ 62.521.975.000	\$ 61.563.404.209	\$ (958.570.791)	Se recomienda establecer para la siguiente vigencia, si se registra el valor de venta real por sorteo o lo que ingresa a la entidad y que se registra contablemente, esto es solo, lo realmente recaudado.
Venta por promocionales Ejecutado	\$ 818.307.422	\$ 847.115.215	\$ 28.807.793	No se explica la diferencia entre lo registrado por la Unidad de Apuestas y lo registrado en presupuesto. *
CxC Lotería y Otros Ejecutado	\$ 1.893.212.044	\$ 1.893.212.044	\$ -	OK
Premios no reclamados Ejecutado	\$ 768.524.725	\$ 768.524.725	\$ -	OK
Comisión 3% Talonarios AP Ejecutado			\$ -	
Venta de Talonarios Ejecutado con Comisión	\$ 5.355.365.824	\$ 5.344.775.619	\$ (10.590.205)	Este valor incluye Comisión del 3%, no es claro la forma como se calcula.

GA Apuestas Ejecutado	\$ 543.529.488	\$ 491.501.275	La diferencia obedece a un doble registro en presupuesto en el mes de marzo por valor de \$31,905,276 y un reintegro de \$211,287 que no fueron registrado en Contabilidad ni en Apuestas.	Se recomienda determinar para la siguiente vigencia si se registra los Gastos de Administración causados en el periodo o los efectivamente pagados, recordando que le concesionario cancela este valor durante los cinco primeros días del mes siguiente.
Otros ingresos AP Ejecutado	\$ 242.509.066	\$ 242.509.066	\$ -	OK
Premios no reclamados AP Ejecutado	\$ 1.935.192.834	\$ 1.935.192.834	\$ -	OK
TOTAL DE INGRESOS CORRIENTES Ejecutado	\$ 74.872.218.455	\$ 73.879.837.039	\$ (992.381.416)	Diferencia considerable, se recomienda que lo registrado en el plan estratégico esté lineado con el presupuesto.

Tabla 87 diferencias ingresos corrientes

En relación con la diferencia evidenciada en venta por promocionales al revisar conjuntamente con la Unidad de Apuestas y Control de Juegos se encontró lo siguiente:

	CONCEPTO	PPTO	APUETAS Y CONTABILIDAD	DIFERENCIAS	Observación
Venta por promocionales Ejecutado	DERECHOS DE EXPLOTACIÓN:	\$ 831.908.188	\$ 800.214.199	\$ 31.693.989	la diferencia obedece a un doble registro en presupuesto en el mes de marzo por valor de \$31,905,276 y un reintegro de \$211,287 que no fueron registrado en Contabilidad ni en Apuestas.
	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 10.472.601	\$ 8.759.877	\$ 1.712.724	Al revisar con contabilidad y Apuestas versus lo registrado en presupuesto se evidencia doble registro en el mes de marzo por valor de \$4.665,148 y los reintegros registrados en presupuesto no coinciden con lo contabilizado y remitido por Apuestas por valor de \$2,952,424.
	UTILIZACIÓN DE RESULTADOS	\$ 4.734.426	\$ 4.734.426	\$ -	No se registran diferencias.
	TOTAL	\$ 847.115.215	\$ 813.708.502	\$ 33.406.713	
	DIFERENCIA ENTRE LO REGISTRADO EN PRESUPUESTO y CONTABILIDAD			\$ 4.598.920	Esta diferencia coincide con reversiones y reintegros realizados en Contabilidad en el mes de diciembre.

Tabla 18 diferencias apuestas vs contabilidad

Frente a este último concepto, es pertinente que se adopten medidas inmediatas, dado que, al comparar la información, se deduce que lo registrado en contabilidad coincide con la información de la Unidad de Apuestas, como consecuencia de una conciliación previa que realizan estas dos áreas, sin embargo, la información que registra presupuesto es diferente.

Así mismo, al comparar los rendimientos por operaciones financieras registradas en el tablero integrado de mando con el presupuesto, presenta una diferencia por valor de **-\$376.526.086**, se recomienda, registrar la información oficial en cada uno de los meses.

Concepto	Plan Estratégico	Presupuesto	Diferencia (ppto-PE)	Observación
Rendimientos Financieros	\$ 1.550.516.814	\$ 1.173.990.728	\$ (376.526.086)	Los rendimientos registrados por la Tesorera durante la vigencia, no coincide con lo registrado en la ejecución presupuestal.

Tabla 19 diferencias rendimientos financieros

Nivel de cumplimiento del plan de mejoramiento: El objetivo de este indicador es mejorar el desempeño de la Lotería.

Frente a este indicador se concluye que para la vigencia 2019, se tiene un nivel de cumplimiento del 71%, disminuyendo el porcentaje respecto al año 2018 en un 10%.

fecha	Actividades Vencidas	Actividades programadas	Nivel de Cumplimiento
dic-2018	82	237	81%
dic-2019	73	249	71%

Tabla 20 nivel de cumplimiento plan de mejoramiento

De acuerdo con el informe de la Auditoría Regular Vigencia 2018 PAD 2019, la Contraloría cerró todos los planes que se encontraban abiertos con fecha de cierre a diciembre 31 de 2018.

Quedan vigentes los que tienen fecha de cierre posterior 31 diciembre 2018 y los que fueron comunicados en las auditorías adelantadas en la vigencia 2019.

En cuanto a los planes internos, se han logrado avances importantes en algunas de las áreas que presentaban mayor rezago (Loterías, SIPLAFT, Sistemas). Persisten deficiencias en la formulación y seguimiento de los planes en áreas sensibles (Financiera, contratación).

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Actualmente se hace seguimiento a 10 procesos. Gestión financiera y contable y gestión jurídica, están encaminadas al plan estratégico, por esta razón no se tienen en cuenta en los indicadores de desempeño, para la Gestión de las tecnologías y la información, es pertinente adelantar con las áreas encargadas para dar cumplimiento y seguimiento a este proceso y sus respectivos indicadores.

Los procesos que cuentan con indicadores de desempeño son:

- Atención al Cliente
- Control, Inspección y Fiscalización
- Evaluación y Mejora
- Explotación de JSA
- Gestión de Bienes y servicios
- Gestión de comunicaciones
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Documental
- Planeación y Direccionamiento E
- Recaudo
-

Nº	PROCESO	INDICADOR	MEDICION	ESTADO
1	Atención al Cliente	Oportunidad en la gestión de PQRD	Permite medir la gestión realizada en el trámite de PQRD con el fin de prevenir futuras tutelas o sanciones legales por incumplimiento	DIC 2019
2	Control, Inspección y Fiscalización	Nivel de desempeño del operador de apuestas permanentes	Mide el nivel de desempeño en la gestión del concesionario de apuestas permanentes.	PENDIENTE
3	Evaluación y Mejora	Nivel de cubrimiento del programa de auditoría	Mide el grado de cubrimiento que tiene el programa de auditorías anual vigente frente a los diferentes procesos y enfoque normativos aplicables al sistema integrado de gestión SIG	ene-19

4	Explotación de JSA	Oportunidad en la respuesta de solicitudes de promocionales	Permite medir la cantidad de trámites en promocionales que se gestionan dentro de los tiempos normativos definidos y generan un cumplimiento en la promesa de servicio	PENDIENTE
		Nivel desempeño distribuidor	Mide el nivel de desempeño en la gestión de los distribuidores de Lotería	PENDIENTE
5	Gestión de Bienes y servicios	Nivel de ejecución al plan de compras	Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de compras o adquisiciones de la Lotería	sep-19
		Nivel de reprogramación al plan de compras	Permite medir la calidad y coherencia del ejercicio de planeación en la Lotería	sep-19
		Nivel de desempeño de proveedores y contratistas	Mide el nivel de desempeño en la gestión de los proveedores de bienes y servicios de la Lotería.	PENDIENTE
		Nivel de cumplimiento al programa de mantenimiento	Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de mantenimiento en la Lotería.	sep-19
		Nivel de consumo de recursos (Agua, Energía, Papel)	El nivel de eficacia de las acciones implementadas en el tratamiento de los impactos ambientales	ago-19
6	Gestión de comunicaciones	Nivel de participación de los grupos de interés en la rendición de cuentas.	Indicador que permite medir el nivel de cubrimiento que tiene la ejecución del ejercicio de rendición de cuentas frente a los diferentes grupos de interés que deben participar de dicho ejercicio.	jun-19
7	Gestión de Talento Humano	Cumplimiento al plan de capacitación	Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de capacitación y entrenamiento en la Lotería	sep-19
		Cumplimiento al plan de bienestar y salud	Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de bienestar y salud ocupacional en la Lotería	sep-19
		Nivel de ausentismo	El cálculo del índice de ausentismo laboral nos reflejará, de una manera porcentual, cual ha sido el tiempo que los trabajadores se han ausentado de su puesto de trabajo en relación al tiempo que se esperaba que estuviesen	sep-19
		Nivel de oportunidad en trámites de personal	Permite medir la gestión en términos del cumplimiento de la promesa de servicio al cliente interno de la organización	sep-19
8	Gestión de TIC	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE
9	Gestión Documental	Nivel de oportunidad (cumplimiento) en la entrega de correspondencia	Mide la gestión en términos de oportunidad frente al servicio de correspondencia externa	sep-19

		Nivel de inconsistencias en la correspondencia	Permite medir la efectividad del servicio y del proceso de correspondencia al analizar los niveles de devoluciones en correspondencia al no llegar a feliz término al destinatario definido	sep-19
		Transferencias documentales	Permite medir el nivel de cumplimiento de cada una de las áreas funcionales frente al cronograma de transferencia documental definido en el primer semestre del año	jun-19
10	Planeación y Direccionamiento E	Nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos	Mide el nivel de cumplimiento que tiene la organización frente a los compromisos estratégicos definidos	jun-19
11	Recaudo	Nivel de recaudo de cartera	Permite medir el nivel de eficiencia en la recuperación de la cartera.	dic-19
		Nivel de recaudo de cartera	Permite medir el nivel de eficiencia en la recuperación de la cartera	dic-19

Tabla 21 Relación indicadores de desempeño

ATENCION AL CLIENTE

Oportunidad en la gestión de PQRD: Para la vigencia 2019, se remitió respuesta a ciento ochenta y cuatro (184) PQRs de las cuales fueron atendidas dentro de los términos correspondientes, Las solicitudes fueron recibidas por varios canales de comunicación debidamente habilitados y fueron escaladas a las respectivas áreas para su trámite y respuesta. a todas las solicitudes se les dio respuesta dentro de los términos.

fecha	Total de PQRs Cerradas	Cerrada con respuesta Oportuna	Cerrada con respuesta Inoportuna	Abierta dentro de los tiempos oportunos	Abierta con 2 días para el vencimiento	Abierta vencida	Nivel de Oportunidad
feb-19	11	11		11	-	-	100%
mar-19	16	16		16			100%
abr-19	17	17		17			100%
may-19	18	18		18			100%
jun-19	8	8		8			100%
jul-19	6	6		6			100%
ago-19	23	23		23			100%
sep-19	22	22		22			100%
oct-19	11	11	-	3	-	-	100%
nov-19	23	23		23			100%
dic-19	29	29		29			100%

Tabla 22 Oportunidad en la gestión de PQR

CONTROL INSPECCION Y FISCALIZACION

Nivel de desempeño del operador de apuestas permanentes: Este indicador Mide el nivel de desempeño en la gestión del concesionario de apuestas permanentes.

Se recomienda que el área líder del proceso determine las variables para medir este indicador.

EVALUACIÓN Y MEJORA

Nivel de cubrimiento del programa de auditoría: Este indicador Mide el grado de cubrimiento que tiene el programa de auditorías anual vigente frente a los diferentes procesos y enfoque normativos aplicables al sistema integrado de gestión SIG. Se mide anualmente.

Este indicador no fue diligenciado por el responsable.

EXPLOTACION DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR

Oportunidad en la respuesta de solicitudes de promocionales: Permite medir la cantidad de trámites en promocionales que se gestionan dentro de los tiempos normativos definidos y generan un cumplimiento en la promesa de servicio.

Este indicador no fue diligenciado por el responsable.

Nivel desempeño distribuidor: Mide el nivel de desempeño en la gestión de los distribuidores de Lotería.

Se recomienda que el área líder del proceso determine las variables para medir este indicador.

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Nivel de ejecución al plan de compras: Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de compras o adquisiciones de la Lotería, de acuerdo a lo registrado por el responsable, se evidencia que no se cumplieron con los ítems programados durante la vigencia 2019 y la recomendación es que se revise periódicamente el cumplimiento del PAA.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Nivel de participación de los grupos de interés en la rendición de cuentas: Este Indicador que permite medir el nivel de cubrimiento que tiene la ejecución del ejercicio de rendición de cuentas frente a los diferentes grupos de interés que deben participar de dicho ejercicio, tiene una periodicidad anual.

La participación de las partes interesadas, en el ejercicio de rendición de cuentas fue del 82%.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Cumplimiento al plan de capacitación: Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de capacitación y entrenamiento en la Lotería.

- ✓ Para el primer trimestre se logró un nivel de cumplimiento del 95% en la ejecución del plan de capacitación, representando un buen nivel de desempeño. Se formó a los servidores públicos en MIPG y temas de Gestión Documental.
- ✓ Durante el segundo trimestre de 2013, se formó a los servidores del nivel directivo, encargados de los aspectos misionales de la entidad, en temas relacionados con Juegos de Suerte y Azar con el fin de fortalecer sus conocimientos en el tema.
- ✓ En el tercer trimestre de 2019, se logró un nivel de cumplimiento del 93% en la ejecución del plan de capacitación. Se realizaron actividades formativas relacionadas con el Código de Integridad, gestión Pública, Secop II y SIPLAFT.
- ✓ No se diligenció cuarto trimestre 2019.

Cumplimiento al plan de bienestar y salud: Permite el control y seguimiento en la ejecución del plan de bienestar y salud ocupacional en la Lotería.

- ✓ Se realizaron las siguientes actividades de Bienestar: día de la secretaria, día del conductor, Aniversario Lotería, Media Maratón de Bogotá, Vacaciones Recreativas, Actividades Integración, Día de la Familia, Bingo y Actividad Cultural.

- ✓ Este indicador esta diligenciado hasta sep. 2019.

Nivel de ausentismo: Refleja de manera porcentual, cual ha sido el tiempo que los trabajadores se han ausentado de su puesto de trabajo en relación al tiempo que se esperaba que estuviesen.

	Total Horas laborales perdidas por ausentismo	Promedio de empleados en planta	Horas laborales por semana	Nivel de Ausentismo	Análisis
2019Mar	323	43	40	1,565%	El factor que más incide en el ausentismo laboral de los trabajadores, es el relacionado con situaciones médicas, bien sea por solicitud de citas o incapacidades.
2019Jun	759	43	40	3,677%	En el segundo trimestre de 2019, las incapacidades se incrementaron, causando un gran impacto en el incremento de este indicador
2019Sep	896	43	40	4,341%	En el tercer trimestre de 2019, las incapacidades tuvieron un incremento, generando un impacto en el nivel de ausentismo

Tabla 23 Nivel de ausentismo

Se concluye que la mayor causa por ausentismo son las incapacidades médicas.

No se diligenció cuarto trimestre 2019.

Nivel de oportunidad en trámites de personal: Permite medir la gestión en términos del cumplimiento de la promesa de servicio al cliente interno de la organización.

- ✓ Durante el periodo enero septiembre de 2019 se solicitaron 193 trámites los cuales fueron atendidos oportunamente.
- ✓ No se diligenció cuarto trimestre 2019.

GESTION DE TIC

Es pertinente acordar con las partes involucradas la realización de este indicador y su respectiva puesta en marcha para el año 2020.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Nivel de oportunidad (cumplimiento) en la entrega de correspondencia: Mide la gestión en términos de oportunidad frente al servicio de correspondencia externa el nivel de oportunidad en la entrega es aceptable, lo cual hace que se tomen medidas para el mejoramiento.

- ✓ A partir del 1 de marzo; se cambio de empresa para el servicio de mensajería lo cual muestra un mejoramiento en el servicio, La identificación de dirección es las causas frecuentes de devolución, razón por la cual se recomienda incluir un número telefónico para evitar retrasos.
- ✓ No se diligenció cuarto trimestre 2019.

PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el nivel de cumplimiento que tiene la organización frente a los compromisos estratégicos definidos.

- ✓ A corte 31 de diciembre de 2019, no se cumplió con el indicador de planes de mejoramiento, teniendo en cuenta que, de 249 planes de mejoramiento aprobados de auditorías internas y externas, 73 a 31 de diciembre se encontraban vencidas. Se recomienda que los líderes de procesos cumplan con dichos planes de mejoramiento, pues estos han sido propuestos por cada uno de ellos.

RECAUDO

Nivel de recaudo de cartera: Permite medir el nivel de eficiencia en la recuperación de la cartera.

fecha	Total cartera Corriente	Vencida 30d	Oportunidad del pago
feb-19	\$ 3.759.110.950	\$ 1.077.056.250	76%
mar-19	\$ 3.900.278.550	\$ 1.077.603.750	71%
abr-19	\$ 2.835.856.300	\$ 977.351.250	75%
may-19	\$ 4.261.614.850	\$ 980.812.500	65%
jun-19	\$ 3.553.247.050	\$ 877.481.250	79%
jul-19	\$ 3.795.588.550	\$ 965.175.000	73%

ago-19	\$	4.518.116.500	\$	889.717.500	77%
sep-19	\$	3.533.218.600	\$	907.119.700	80%
oct-19	\$	4.733.909.100	\$	973.017.200	72%
nov-19	\$	3.496.321.350	\$	945.235.550	80%
dic-19	\$	4.250.642.050	\$	843.415.000	76%

Tabla 24 Nivel de recaudo de cartera

Como se observa en el desarrollo del informe existen unas recomendaciones a cada uno de ellos, los cuales se deben tener en cuenta, a nivel general se resaltan las siguientes:

- ✓ Es necesario que los líderes de los procesos diligencien en la oportunidad pertinente cada uno de los indicadores y realicen un mejor análisis a los mismo.
- ✓ Con base en los resultados y análisis correspondiente se sugiere a los líderes que adopten acciones de mejora para dar cumplimiento a las metas propuestas en el plan estratégico.
- ✓ Se recomienda que los indicadores estén alineados con el presupuesto de la entidad y se adopten los correctivos necesarios para que todas las áreas involucradas estén alienadas.
- ✓ Se recomienda que se revisen cada uno de los indicadores, así como las metas establecidas en el Tablero integrado para la vigencia 2020.

Cordial saludo,

LILIANA LARA MÉNDEZ
Oficina de Planeación Estratégica

Elaboró: Milton Marino Velásquez Moreno