

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			DOCUMENTO														CODIGO:	GC-DO-002									
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONTROL	GESTIÓN	EFICACIA	EFECTIVIDAD	FORMULA	META	DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD												PROCESO AL QUE APLICA	FRECUENCIA	RESPONSABLE			
										ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21				ACUMULADO		
																	FECHA DE VIGENCIA:	1/01/2015									
																	VERSION:	8									
Incrementar los recursos transferidos a la salud	Exploitar eficientemente el monopolio de juegos de suerte y azar para incrementar los recursos transferidos a la salud	Realizar el Control y Seguimiento al recaudo del ingreso	Recaudo del Ingreso	1	1	1	1	Valor total del Recaudo / Ingresos totales Presupuestados	≥ 95%	75%	74%	97%	84%	54%	260%	97%	111%	95%	93%	84%	109%	103%	Planeación Financiera	Mensual	Director Financiero		
			Costo de Venta	1	1	1	1	Gastos de comercialización / venta	≤ 75,3%			81%			31,00%			25%			94%	57,8%	Planeación Financiera	Trimestral	Director Financiero		
			Venta de Lotería	1	1	1	1	Ventas Reales / Ventas Presupuestadas	≥ 100%	98%	102%	107%	97%	61%	85%	100%	106%	110%	110%	109%	122%	101%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial		
			Gastos de Administración y Operación (GMA)	1	1	1	1	Gastos de administración y Operación (GMA) / Ventas	≤ 15,0%			11,91%			13,22%			14,74%				15,64%	13,9%	Información Financiera	Trimestral	Director Financiero	
			Excedentes Minimos	1	1	1	1	EXM= IB -(DES+PPP+RM +IF+GMA)	≥ 4,633%			3,54%			4,55%			4,25%				0,39%	3,18%	Información Financiera	Trimestral	Director Financiero	
			Rotación de cartera de Lotería	1	1	1	1	Ventas / ((cartera al inicio del periodo + cartera al final del periodo)/2) = Rotación de Cartera No. de días del periodo a medir / Rotación de Cartera = Días de rotación de cartera	≤ 15 Días	21,83	20,76	15,83	20,33	27,29	14,73	18,52	15,49	12,52	15,78	14,69	11,01	18,59	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero		
			Ingreso de Inmuebles	1	1	1	1	Ingresos de Arrendamiento / Ingresos Presupuestados	≥ 90%	35%	49%	78%	49%	118%	137%	136%	104%	110%	118%	114%	217%	105,45%	Administración de Bienes Inmuebles	Mensual	Director Administrativo		
			Porcentaje de Ocupación	1	1	1	1	Inmuebles Ocupados / Inmuebles Habitados	≥ 90%	88%	88%	88%	90%	90%	90%	90%	90%	94%	94%	95%	95%	91%	Administración de Bienes Inmuebles	Mensual	Director Administrativo		
			Rotación de Cartera Inmuebles	1	1	1	1	Valor Facturación Trimestral / Cuentas por Cobrar Promedio	≥ 30 veces			73,00			81,00			60,25				48,87	65,78	Administración de Bienes Inmuebles	Trimestral	Director Administrativo	
			recaudo de apuestas	1	1	1	1	Recaudos Derechos de Apuestas / Transferencias mínimas pactadas	≥ 100%			124%			117%			133%				157%	132,8%	Recaudo de los ingresos	Trimestral	Director Financiero	
			Consumo de formularios	1	1	1	1	No. De formularios despachados al concesionario / No. De formularios proyectados en el bimestre ó periodo * 100	≥ 100%		100%	100%		100%			100%		100%			100%	100%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial	
			Oportunidad de entrega	1	1	1	1	Tiempo de entrega real(No. De días) / Tiempo de entrega pactado	≤ 90%		33%		22%		44%			33%		44%		56%	39%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial	
Legalidad	1	1	1	1	Cumplimiento de requisitos legales / Total de requisitos del contrato	≥ 100%			100%			100%			100%				100%	100,0%	Supervisión y control sobre la operación de apuestas	Trimestral	Director Financiero				
Visitas	1	1	1	1	Visitas ejecutadas / visitas programadas	≥ 100%			100%			100%			100%				100%	100,0%	Supervisión y control sobre la operación de apuestas	Trimestral	Director Financiero				
Fines Esenciales del Estado	Contribuir en forma eficiente mediante al desarrollo del objeto social al cumplimiento de los fines del estado (Departamento)	Realizar Control y Seguimiento a la ejecución del gasto	Gasto de Funcionamiento	1	1	1	Gastos de funcionamiento / Total gasto	≤ 21,72%	11,64%	7,92%	10,70%	23,41%	10,07%	21,00%	23,65%	6,88%	10,66%	8,52%	30,47%	33,41%	17,03%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero			
			Ejecución del Gasto	1	1	1	Gastos Ejecutados vs. Gastos Presupuestado	≥ 95%	144%	124%	104%	96%	70%	62%	67%	137%	68%	86%	87%	142%	98,9%	Planeación Financiera	Mensual	Director Financiero			
			Participación de la transferencia Lotería	1	1	1	(Transferencia Lotería + Impuesto a los ganadores) / Total ingresos por lotería	≥ 12%	20%	31%	29%	24%	17%	14%	35%	29%	41%	29%	33%	27%	27,4%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero			
			Costo de Transferencias	1	1	1	Total gastos funcionamiento / Total Transferencias	< 16 %	124,00%	45,00%	40,00%	173,00%	96,00%	113,00%	63,00%	44,00%	18,00%	16,00%	55,0%	162,0%	79,1%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero			
			Valor de las Transferencias	1	1	1	Valor transferido / Valor recaudado por concesionario y valor liquidado por lotería	≥ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero	
			Transferencias a la salud	1	1	1	(Transferencias del periodo actual - periodo anterior) / Transferencias periodo anterior	≥ IPC Período Anterior														29,75%	29,75%	Planeación Financiera	Annual	Director Financiero	
			Mantenimiento general	1	1	1	Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	>= 83%			100%			100%			100%					100%	100,0%	Administración de Recursos físicos	Trimestral	Director Administrativo	
			Presupuesto de mantenimiento	1	1	1	Presupuesto ejecutado de Manto / Presupuesto programado	>= 80%			55%			185%			38%					79%	89%	Administración de Recursos físicos	Trimestral	Director Administrativo	
			Calidad	1	1	1	No. De NC encontrados en producto / total de formularios	< = 1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial	
			Plan de mantenimiento realizados	1	1	1	No. De mantenimientos realizados/No. De planeados	≥ 100%			100%					100%						100%	100%	Asesoría y Apoyo Tecnológico	Cuatrimestral	Jefe de Informática	
Mejoramiento Continuo	Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad en la Organización	Seguimiento a los Planes de Acción de Mejoras / Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de los indicadores por Aumentar la Satisfacción de Nuestros Clientes	Seguimiento Planes de Acción	1	1	1	No de acciones Correctivas y preventivas Realizadas * 100 / No Acciones Propuestas	≥ 85%						80%						100%	90%	Gestión de Calidad	Semestral	Director Gestión de Calidad			
			Cumplimiento de metas de indicadores	1	1	1	No de indicadores que cumplieron la meta/ total indicadores	>= 85%	62%	65%	67%	69%	71%	83%	81%	85%	87%	90%	88%	78%	Seguimiento y Evaluación	Mensual	Director Control Interno				
			Satisfacción del cliente	1	1	1	Promedio de resultados de encuesta satisfacción	≥ 80%				83,3%				85,6%					100%	90%	Comercialización y Ventas	Cuatrimestral	Director Comercial		
Generar Confianza a Nuestros Clientes	Lograr satisfacer las expectativas de nuestros clientes dentro del marco jurídico que rige la entidad	Controlar la impresión y distribución de lotería	Billetes Defectuosos	1	1	1	No de billetes no conformes / No billetes revisados	≤ 1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial
			Cumplimiento de la Entrega de billetería	1	1	1	No de distribuidores que recibieron la billetería oportunamente / despachos autorizados	≥ 98%	98%	98%	98%	98%	74%	97%	98%	98%	66%	78%	86%	56%	87%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial			
			No de distribuidores que enviaron devolución oportunamente / No. de distribuidores	1	1	1		≥ 98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial
			Confiablez Juego 1	1	1	1	No. De lanzamientos de balotas / No. Total de lanzamientos para solicitar cambio de juego de balotas	≤ 80%	12,00%	18,00%	23,00%	28,60%	35,40%	41,60%	48,30%	53,70%	58,30%	64,20%	69,30%	75,50%	75,50%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Confiablez Juego 2	1	1	1	No. De lanzamientos de balotas / No. Total de lanzamientos para solicitar cambio de juego de balotas	≤ 80%	14,00%	20,00%	29,00%	36,30%	42,40%	48,80%	54,50%	61,40%	68,90%	74,40%	79,90%	86,60%	86,60%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Credibilidad del sorteo	1	1	1	Promedio de resultados de encuesta satisfacción	> 80%			85,70%					85,60%						97,6%	90%	Realización del sorteo	Cuatrimestral	Director Comercial	
			Pesaje de Balotas	1	1	1	No. De NC en peso / No. Total de balotas pesadas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial	
			Mantenimiento de balotas	1	1	1	Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	>= 66%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial	
			Calibración de grameras	1	1	1	Calibraciones ejecutadas / Calibraciones programadas	100%													100%		100%	Realización del sorteo	Annual	Director Comercial	
			Oportunidad en tiempos de pago premios	1	1	1	Tiempo real de pago (No. De días) / tiempo de pago pactado (30 días para pago ley.)	≤ 100%	73%	111%	110%	124%	124%		107%	92%	99%	93%	103%	100%	103%	Pago de Premios	Mensual	Director Comercial			
Comportamiento de premios	1	1	1	Valor de la premiación / Valor de las ventas	≤ 40%	103,60%	116,90%	55,70%	30,00%	25,60%	25,20%	23,20%	135,60%	23,20%	54,50%	23,20%	25,30%	53,50%	Pago de Premios	Mensual	Director Comercial						
Indice oportunidad de transferencia	1	1	1	Fecha real de transferencia - Fecha límite de transferencia	≤ 1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-2%	0	0	0	0	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero				
Talento Humano	Mejorar y mantener la competencia del talento humano en la organización	Realizar seguimiento al SGSST	Seguimiento al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	1	Número de eventos de cada tipo presentados durante el periodo						0							0	0%	Talento Humano	Semestral	Director Administrativo			
			Capacitación a los funcionarios	1	1	1	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	≥ 95%						100%							230%	165%	Talento Humano	Semestral	Director Administrativo		
			Realizar las actividades del COPASST	1	1	1	Actividades realizadas / Actividades programadas	≥ 95%						71%							125%	98%	Talento Humano	Semestral	Director Administrativo		