

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			DOCUMENTO																		CODIGO:	GC-DO-002						
			DESPLIEGUE OBJETIVOS DE CALIDAD																		FECHA DE VIGENCIA:	1/01/2015						
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	CONTROL	GESTION	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	FORMULA	META	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ACUMULADO	PROCESO AL QUE APLICA	FRECUENCIA	RESPONSABLE		
Incrementar los recursos transferidos a la salud	Explotar 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				Valor total del Recaudo / Ingresos totales Presupuestados	≥ 95%	91%	76%	85%	89%	148%	78%	92%	86%	79%	99%	339%	150%	118%	Planeación Financiera	Mensual	Director Financiero		
			Venta de Lotería	1	1				Ventas Reales / Ventas Presupuestadas	≥100%	94%	98%	97%	102%	99%	101%	103%	97%	99%	103%	97%	114%	100%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial		
			Gastos de Administración y Operación (GMA)	1		1			Gastos de administración y Operación (GMA) / Ventas	≤ 15,0%			11,88%							14,74%			17,49%	14,7%	Planeación Financiera	Trimestral	Director Financiero	
			Excedentes Mínimos	1		1			EXM= IB -(DES+PPP+RM +IF+GMA)	>4,633%			6,67%			4,21%					3,28%			0,28%	3,6%	Planeación Financiera	Trimestral	Director Financiero
			Rotación de cartera de Lotería	1		1			(Cartera de lotería / Ventas de lotería) x 15 días	≤ 15 Días	9,03	9,41	9,14	7,87	7,23	9,26	7,15	7,49	8,81	8,03	7,73	8,3	8,29	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero		
			Recaudo de Apuestas	1	1				Recaudos Derechos de Apuestas / Transferencias mínimas pactadas	≥100%			107%			97%				101%				83%	97,0%	Recaudo de los ingresos	Trimestral	Director Financiero
			Consumo de formularios	1		1			No. De formularios despachados al concesionario / No. De formularios proyectados en el bimestre ó periodo * 100	≥ 100%		100%		97%		96%				100%		95%		107%	99%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial
			Oportunidad de entrega	1	1				Tiempo de entrega real(No. De días) - Tiempo de entrega pactado	≤ 90%		44%		78%		67%				78%		44%		78%	65%	Recaudo de los ingresos	Bimensual	Director Comercial
			Legalidad	1	1				Cumplimiento de requisitos legales / Total de requisitos del contrato	100%			100%			100%				100%				100%	100%	Supervisión y control sobre la operación de apuestas	Trimestral	Director Financiero
			Visitas	1	1				Visitas ejecutadas / visitas programadas	≥ 100%			100%			100%					100%			100%	100%	Supervisión y control sobre la operación de apuestas	Trimestral	Director Comercial
Fines Esenciales del Estado	Contribuir en forma eficiente mediante el desarrollo del objeto social al cumplimiento de los fines del estado (Departamento)	Realizar Control y Seguimiento a la ejecución del gasto	Ejecución del Gasto	1		1		Gastos Ejecutados vs. Gastos Presupuestado	≤ 95%	45%	43%	69%	68%	86%	67%	176%	76%	93%	75%	113%	182%	91%	Planeación Financiera	Mensual	Director Financiero			
			Participación de la transferencia Lotería	1		1		Total transferencia lotería / Total ingresos por lotería	≥ 12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero		
			Gasto de Funcionamiento	1		1		Gastos de funcionamiento / Total gasto	≤ 21,72%	16,96%	17,72%	15,39%	26,21%	14,48%	17,88%	8,07%	15,69%	15,63%	15,10%	11,22%	17,13%	16%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero			
			Transferencias a la salud	1		1		(Transferencias del periodo actual - periodo anterior) / Transferencias periodo anterior	≥ IPC Periodo Anterior														4,24%	4,24%	Planeación Financiera	Anual	Director Financiero	
			Mantenimiento general	1		1		Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	>= 83%			100%			100%					100%			100%	100%	Administración de Recursos físicos	Trimestral	Director Administrativo	
Calidad	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%	0%	Recaudo de los ingresos	Mensual	Director Comercial			

		Gestionar la disponibilidad y confiabilidad de los servicios y recursos de informática en la entidad	Plan de mantenimiento	1	1		No. De mantenimientos realizados/No. De planeados	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	Realizar seguimiento a los Planes de Acción de Acciones Correctivas / Preventivas	Seguimiento Planes de Acción	1	1		No de acciones Correctivas y preventivas Realizadas * 100 / No Acciones Propuestas	≥85%												100%	93%	Gestión de Calidad	Semestral	Director Gestión de Calidad			
		Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de los indicadores por cada proceso	Cumplimiento de metas de indicadores	1	1		No de indicadores que cumplieron la meta/ total indicadores	≥85%	82%	89%	91%	86%	94%	79%	76%	82%	87%	90%	82%	88%	86%	Seguimiento y Evaluación	Mensual	Director Control Interno			
		Aumentar la Satisfacción de Nuestros Clientes	Satisfacción del cliente	1	1	1	Promedio de resultados de encuesta satisfacción	≥80%				87%								91%	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		No de billetes no conformes / No billetes revisados	≤1%	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	No de distribuidores que recibieron la billetería oportunamente / despachos autorizados	≥ 98%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial				
				No de distribuidores que le recogieron devolución oportunamente / No. De distribuidores	≥ 98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Comercialización y Ventas	Mensual	Director Comercial				
		Aumentar la credibilidad en nuestro producto	Confiabilidad Juego 1	1	1		No. De lanzamientos de balotas / No. Total de lanzamientos para solicitar cambio de juego de balotas	≤ 80%	47%	54%	58%	66%	73%	81%	87%	93%	6%	13%	19%	26%	52%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Confiabilidad Juego 2	1	1		No. De lanzamientos de balotas / No. Total de lanzamientos para solicitar cambio de juego de balotas	≤ 80%	51%	55%	63%	68%	75%	80%	87%	94%	7%	13%	20%	26%	53%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Credibilidad del sorteo	1	1		Promedio de resultados de encuesta satisfacción	>80%				91%									94%	95%	93%	Realización del sorteo	Cuatrimestral	Director Comercial	
			Pesaje de Balotas	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 baloteras	1	1		Mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados	≥66%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87%	100%	100%	100%	99%	Realización del sorteo	Mensual	Director Comercial			
			Calibración de grameras	1	1		Calibraciones ejecutadas / Calibraciones programadas	100%															100%		Realización del sorteo	Anual	Director Comercial
			Oportunidad en tiempos de pago premios	1	1		Tiempo real de pago (No. De días) / Tiempo de pago pactado (30 días para pago ley.)	≤ 100%	128%	0%	87%	100%	0%	0%	97%	73%	0%	0%	113%	0%	50%	Pago de Premios	Mensual	Director Comercial			
Comportamiento de premios	1	1		Valor de la premiación / Valor de las ventas	≤ 40%	23%	24%	29%	19%	23%	151%	27%	30%	26%	62%	19%	22%	38%	Pago de Premios	Mensual	Director Comercial						
Índice oportunidad de transferencia	1	1		Fecha real de transferencia / Fecha limite de transferencia	≤ 1	0	-2	-3	-2	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-83%	Administración de Recurso Monetario	Mensual	Director Financiero						
Talento Humano	Mejorar y mantener la competencia del talento humano en la organización	Capacitar a los funcionarios	Capacitaciones Realizadas	1	1		Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	≥ 95%												100%	100%	Talento Humano	Semestral	Director Administrativo			
		Realizar las actividades del COPASO	Actividades realizadas del COPASST	1	1		Actividades realizadas / Actividades programadas	≥ 95%													100%	100%		Talento Humano	Director Administrativo		