



La que más billete da

MEMORANDO

ASUNTO:

**INFORME DE INDICADORES PLAN
ESTRATÉGICO**

SEGUNDO TRIMESTRE 2022

*De manera atenta nos permitimos
presentar informe consolidado de
Indicadores Estratégicos.*

TABLA DE CONTENIDO

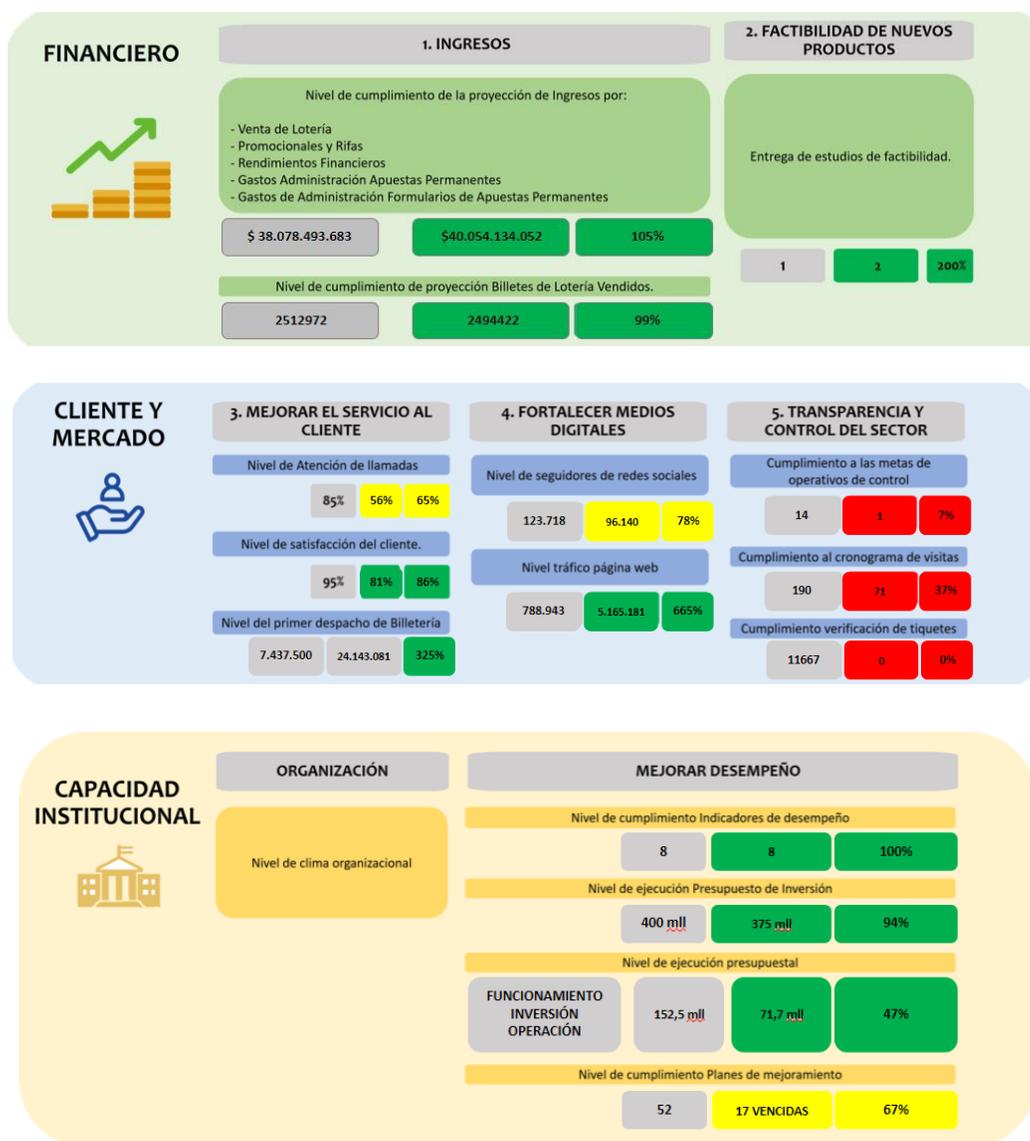
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO	3
1. EJE FINANCIERO	4
1.1. INCREMENTAR INGRESOS	4
1.2. FACTIBILIDAD DE NUEVOS PRODUCTOS	7
2. EJE, CLIENTE Y MERCADO	7
2.1. MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	8
2.2. FORTALECER MEDIOS DIGITALES.....	10
2.3. MEJORAR TRANSPARENCIA Y CONTROL AL SECTOR.....	11
3. EJE, CAPACIDAD INSTITUCIONAL	12
3.1. ORGANIZACIÓN.....	12
3.2. MEJORAR EL DESEMPEÑO	12
CONCLUSIONES.....	14

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 2022, frente a las metas programadas se observa un cumplimiento del 105%, teniendo en cuenta que los ingresos proyectados a corte junio de 2021 fueron de \$38.078 millones de pesos y los recaudados ascendieron a \$40.054 millones de pesos, representados así:

INDICADOR	INGRESOS	META	A CORTE JUN2022	%
Nivel cumplimiento proyección de ingresos.	Promocionales	\$ 1.113.021.796	\$ 267.704.075	24%
	Ingresos de Admón. AP	\$ 311.668.783	\$ 298.150.617	96%
	Administración Formularios	\$ 83.722.522	\$ 158.668.996	190%
	Venta de Lotería Tradicional	\$ 36.248.812.935	\$ 38.269.825.000	106%
	Rendimientos Financieros	\$ 321.267.647	\$ 1.059.785.364	330%
TOTAL CORTE MARZO 2022	\$ 38.078.493.683	\$ 40.054.134.052	105%	

Tabla 1 Ingresos a JUN 2022

1.1.1. Venta de Lotería

En relación con las metas trazadas en el presupuesto, se observó en el periodo analizado un cumplimiento del 106%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$36.249 millones de pesos y se registraron ventas por valor de \$38.270 millones de pesos, registrando ventas por un mayor valor de \$2.021 millones de pesos.

Ahora bien, si comparamos el promedio de venta por sorteo en cada vigencia se observa que a corte junio 2022 el promedio de venta fue de \$1.530 millones de pesos, incluido sorteo extraordinario, y en el 2021 era de \$1.350 millones de pesos, con un crecimiento en promedio de venta del 13.4%.

Vigencia	No. Sorteos	Venta	Promedio Venta x Sorteo	Variación Venta	Meta a JUN 2022	
2019	51	\$62.521.975.000	\$1.225.921.078		Venta estimada	\$ 36.248.812.935
2020	47	\$48.424.855.000	\$1.030.316.064	-15,96%		
2021	52	\$70.191.490.000	\$1.349.836.346	31,01%	Cumplimiento	106%
jun-22	25	\$38.269.825.000	\$1.530.793.000	13,41%		
					Diferencia	\$2.021.012.065

Tabla 2 comparativo ventas y promedio de ventas 2019-2022

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 totalidad por los distribuidores.

1.1.2. Promocionales y Rifas

A corte 30 de junio de 2022, se evidencia un cumplimiento del 24% en relación con lo proyectado (\$1.113 millones de pesos), toda vez que se percibieron ingresos por este concepto, por valor de \$267 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 2022, por este concepto se obtuvieron ingresos por valor de \$1.059 millones de pesos, con un cumplimiento frente a lo proyectado del 330%, incremento explicado principalmente por:

- Debido a que las tasas de interés han subido de acuerdo a las políticas del banco de la republica tanto en inversiones, CDTs y las cuentas bancarias que tiene la Lotería de Bogotá.

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.

Periodo	Meta	Ingresos	% Cumplimiento
ENERO	\$ 79.129.910	\$ 123.232.790	156%
FEBRERO	\$ 45.174.004	\$ 86.629.140	192%
MARZO	\$ 48.717.869	\$ 220.298.970	452%
I TRIMESTRE	\$ 173.021.783	\$ 430.160.900	249%
ABRIL	\$ 52.589.432	\$100.599.808	191%

MAYO	\$	45.360.126	\$277.370.819	611%
JUNIO	\$	50.296.306	\$251.653.837	500%
II TRIMESTRE	\$	148.245.864	\$ 629.624.464	425%
I SEMESTRE	\$	321.267.647	\$ 1.059.785.364	330%

1.1.4. Gastos Administración Apuestas Permanentes.

El nivel de cumplimiento acumulado a corte 30 de junio de 2022 es del 96%; la meta establecida fue de \$311 millones de pesos, los ingresos percibidos fueron de \$298 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.

Periodo	Meta	Ingresos	% Cumplimiento
ENERO	\$ 51.949.429	\$48.664.378	94%
FEBRERO	\$ 51.391.155	\$43.890.637	85%
MARZO	\$ 53.419.413	\$49.880.098	93%
I TRIMESTRE	\$ 156.759.998	\$142.435.113	91%
ABRIL	\$ 50.977.029	\$50.985.837	100%
MAYO	\$ 53.407.967	\$54.515.701	102%
JUNIO	\$ 50.523.789	\$50.213.966	99%
II TRIMESTRE	\$ 154.908.785	\$155.715.504	101%
I SEMESTRE	\$ 311.668.783	\$ 298.150.617	96%

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 2022 tiene un cumplimiento del 190%, frente a la meta proyectada.

Periodo	Meta	Ingresos	% Cumplimiento
ENERO	\$ 9.012.918	\$7.134.321	79%
FEBRERO	\$ 13.342.002	\$34.350.250	257%
MARZO	\$ 14.408.615	\$35.873.625	249%
I TRIMESTRE	\$ 36.763.535	\$77.358.196	210%

ABRIL	\$	16.008.533	\$10.782.250	67%
MAYO	\$	14.941.921	\$35.873.625	240%
JUNIO	\$	16.008.533	\$34.654.925	216%
II TRIMESTRE	\$	46.958.987	\$81.310.800	173%
I SEMESTRE	\$	83.722.522	\$ 158.668.996	190%

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

El cumplimiento de este indicador a corte 30 de junio de 2022 tiene un nivel de cumplimiento del 99% de billetes vendidos, tal como se observa a continuación:

VENTA DE BILLETES LOTERÍA	VIGENCIA 2021		% CUMPLIMIENTO
	META	CUMPLIMIENTO	
Total acumulado	2.512.972	2.494.422	99%

1.2. FACTIBILIDAD DE NUEVOS PRODUCTOS

A corte 30 de junio de 2022 se realizó:

- Dos estudios de factibilidad para sorteo extraordinario en asociación con la Lotería del Huila, los cuales fueron aprobados mediante acuerdo de Junta Directiva.

También se tiene contemplado la realización de sorteos con redistribución interna del plan de premios además se viene trabajando en la estructuración de los estudios previos para adelantar el proceso de contratación del consultor especializado y del impresor especializado para sacar al mercado una raspa de la Lotería de Bogotá (incentivo con cobro de premio inmediato)

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 2022, 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 56%, con un porcentaje de cumplimiento del 65%.

Periodo			I SEMESTRE
AREA	# Llamadas	# Contestadas	% Atención
Recepción	2428	1194	49%
Gerencia	160	136	85%
Planeación	1	1	100%
Cumplimiento	2	2	100%
Control Interno	23	23	100%
Control Disciplinario Interno	1	1	100%
Subgerencia	20	19	95%
Atención al Cliente	578	457	79%
Comunicaciones	9	9	100%
U. Apuestas	711	503	71%
U. Loterías	2587	1093	42%
Secretaría General	13	11	85%
Sistemas	230	187	81%
U. Financiera y Contable	284	239	84%
Tesorería	44	42	95%
U. Talento Humano	67	59	88%
U. Recursos Físicos	106	66	62%
TOTAL	7264	4042	56%

Tabla 4 Atención de Llamadas a JUN 2022

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

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% en el segundo trimestre, pero a corte junio 2022, no obstante, debido a la calificación baja del primer trimestre, se alcanzó un nivel de satisfacción del 81% logrando un nivel de cumplimiento del 86% del indicador.

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el 1° y 2° trimestre de 2022 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.

Periodo	Encuestas realizadas	Encuestas con calificación +90	Nivel de Satisfacción
I TRIMESTRE	18	13	72%
II TRIMESTRE	9	9	100%
I SEMESTRE	27	22	81%

Tabla 5 Satisfacción Al Cliente- JUL 2022

2.1.3. Nivel despacho de Billetería

A corte junio de 2022, la meta de despacho fue de 297.500 billetes por sorteo, cumpliendo con el 186% del despacho de Billetería, dado que se tenía proyectado que se despacharan 7.437.500 billetes y se despacharon 13.850.245, tal como se observa a continuación:

Periodo	Billetes Despachados	N° de Sorteos	Meta por Sorteo	% Cumplimiento
ENERO	2176053	4	297500	183%
FEBRERO	2182378	4	297500	183%
MARZO	2706380	5	297500	182%
I TRIMESTRE	7.064.811	13	297.500	183%
ABRIL	1639016	3	297500	184%
MAYO	2356125	4	297500	198%
JUNIO	2790293	5	297500	188%
I TRIMESTRE	6.785.434	12	297.500	190%
I SEMESTRE	13.850.245	25	297500	186%

Tabla 6 Despacho Billetería JUN 2022

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 2022 del 78%, así:

Periodo	METAS	Seguidores Facebook	Seguidores Instagram	Seguidores Twitter	Seguidores YouTube	Total	Nivel de Cumplimiento
ENERO	117713	61812	9827	7273	13589	92501	79%
FEBRERO	118890	61734	9981	7293	13656	92664	78%
MARZO	120079	62217	10160	7313	13764	93454	78%
ABRIL	121280	62.598	10.325	7.357	13.860	94140	78%
MAYO	122493	63.293	10.475	7.385	13.987	95140	78%
JUNIO	123718	63.988	10.625	7.413	14.114	96140	78%

Tabla 7 Consolidado Seguidores Redes Sociales JUL 2022

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.

Es importante mencionar, que a corte junio de 2022 se tuvo un incremento en número de seguidores de redes sociales de 13.242, correspondiente al 16%.

RED	2020	2021	2022	VARIACIÓN
FACEBOOK	48909	54967	63988	116%
INSTAGRAM	6950	8177	10625	130%
TWITTER	6383	6854	7413	108%
YOUTUBE	12500	12900	14114	109%
TOTAL	74742	82898	96140	116%

Tabla 8 Seguidores Redes Sociales

2.2.2. Nivel de tráfico en página web

Número de visitantes en la web: 5.165.181

Se superó la meta propuesta en 4.376.238, con un porcentaje de cumplimiento del 655%, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Periodo	META	TRAFICO	DIFERENCIA	Nivel de Cumplimiento
ENERO	121.950	886.416	764.466	727%

FEBRERO	175.406	762.835	587.429	435%
MARZO	146.225	809.768	663.543	554%
ABRIL	85.709	803.650	717.941	938%
MAYO	90.904	864.778	773.874	951%
JUNIO	168.749	1.037.734	868.985	615%
TOTAL	788.943	5.165.181	4.376.238	655%

Tabla 9 Nivel de Trafico en Pagina Web

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 2022, no se cumplieron los indicadores que pertenecen al objetivo “Mejorar transparencia y control al sector”

INDICADOR	META	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
OPERATIVOS DE CONTROL	14	1	7%
CRONOGRAMA DE VISITAS INSPECCIÓN	190	71	37%
VERIFICACIÓN DE TIQUETES	11.667	0	0%

Tabla 10 Control, Visitas Y Verificación De Tiquetes JUN 2022

2.3.1. Operativos de control

El porcentaje de cumplimiento fue del 7%, debido a que los controles operativos para Thomas son semestrales y los de Gelsa cada vez que se realiza fiscalización.

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 2022, 71 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 37% 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:

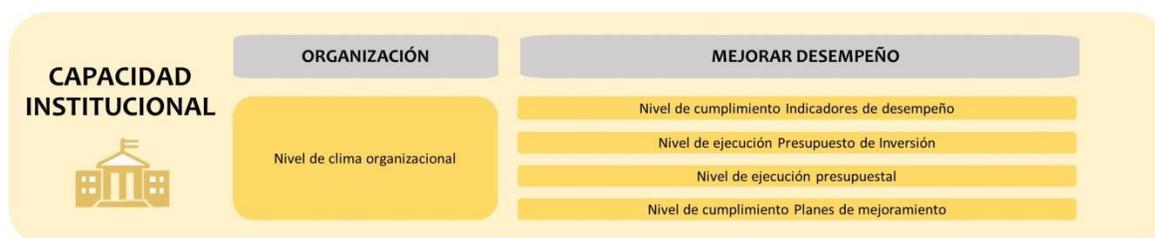


Ilustración 3 Eje Capacidad Institucional

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 2022.

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 2022 se cumplieron con los ocho (8) indicadores, con un cumplimiento del 100%.

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

	Índice Esperado	Resultados II Trimestre 2022	Calificación
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	≤ 1	0,89	S
EXCEDENTES MINIMOS DE OPERACIÓN	≥ 1	11,36	S
VARIACION DE LA RELACION ENTRE LA VENTA Y LA EMISION DE BILLETES	≥ 1	1,32	S
INGRESOS	≥ 1	1,12	S
TRANSFERENCIAS DE LA RENTA DEL MONOPOLIO	≥ 1	1	S
TRANSFERENCIAS DEL IMPUESTO A GANADORES	≥ 1	1	S
TRANSFERENCIAS DEL IMPUESTO FORANEO	≥ 1	1	S
TRANSFERENCIAS DE PREMIOS CADUCADOS	≥ 1	1	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 2022 se ejecutó en un 94%, logrando comprometer recursos por valor de \$375.065.748 en las metas comercial y operativa, así:

Meta	Presupuesto Inversión	Ejecutado	Nivel de Ejecución
COMERCIAL	\$ 240.000.000	\$ 217.363.784,00	91%
OPERATIVA	\$ 160.000.000	\$ 157.701.964,00	99%
TOTAL	\$ 400.000.000	\$ 375.065.748,00	94%

Tabla 12 Ejecución JUN 2022

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

Oficina de Planeación Estratégica

Elaboró: Néstor Julián Rodríguez Torres – Contratista
David Fernando Pinzón Galvis - Contratista