




**Lotería de  
Boyacá**  
*¡Un sábado de pobre lo sacará!*


## INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN LOTERÍA DE BOYACÁ

**DIEGO FABIÁN HERNÁNDEZ RUIZ**  
**GERENTE GENERAL**  
**LOTERÍA DE BOYACÁ**



**2024**

### Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

 PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

### Líneas de atención al cliente

 018000918706 | (608) 7428013 |  315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

### Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
 (601) 2875498

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de indicadores de la Lotería de Boyacá correspondiente al año 2024 tiene como objetivo evaluar el desempeño institucional a través del análisis de los principales indicadores de resultado y de gestión. Estos indicadores permiten medir el impacto de las estrategias implementadas y su contribución al fortalecimiento de la entidad, asegurando una adecuada toma de decisiones basada en datos cuantificables y verificables.


Los indicadores de resultado reflejan el nivel de cumplimiento de las metas establecidas en términos de ingresos, ventas, transferencias al sector salud y participación en el mercado. Estos datos permiten analizar el crecimiento y la sostenibilidad financiera de la Lotería de Boyacá, así como su impacto en la generación de recursos para la salud pública.


Por otro lado, los indicadores de gestión permiten evaluar la eficacia de los procesos internos, la optimización de los recursos, el desarrollo e implementación de tecnologías digitales, la eficiencia en la distribución de los productos y la atención al cliente. Gracias a estas mediciones, se han identificado oportunidades de mejora y se han implementado estrategias para optimizar la operación de la entidad en un mercado cada vez más competitivo.

Este informe proporciona un análisis detallado de cada uno de los indicadores clave, permitiendo conocer el estado actual de la organización y sus avances con respecto a periodos anteriores. La información aquí presentada servirá como base para la definición de nuevas estrategias y el ajuste de planes de acción con el fin de garantizar el crecimiento sostenido de la Lotería de Boyacá y su contribución al desarrollo social y económico del departamento.



Con este ejercicio de análisis y seguimiento, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la eficiencia y la mejora continua, elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y mantenernos como líderes en el sector de juegos de azar en Colombia.

### Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

 PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

### Líneas de atención al cliente

 018000918706 | (608) 7428013 |  315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

### Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
 (601) 2875498

## ANÁLISIS INDICADORES DE RESULTADO

Este documento presenta un análisis detallado del seguimiento de los indicadores de gestión y resultado en la Lotería de Boyacá. Su objetivo es evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y proponer recomendaciones para optimizar los resultados institucionales.

El monitoreo continuo de estos indicadores desempeña un papel clave en la toma de decisiones estratégicas, al permitir una evaluación objetiva del desempeño organizacional. Gracias a este seguimiento, es posible identificar tendencias, anticipar riesgos y ajustar estrategias operativas para garantizar una mayor eficiencia y competitividad en el mercado. Además, la correcta medición y análisis de los resultados facilita la asignación óptima de recursos y evidencia el impacto de las acciones implementadas en la organización, asegurando así una gestión más efectiva y alineada con los propósitos institucionales.


El seguimiento de los indicadores ha permitido un avance significativo en la medición del desempeño institucional, fortaleciendo el proceso de toma de decisiones y optimizando el control sobre las operaciones.


Desde el punto de vista de los indicadores de resultado, se ha logrado un sobrecumplimiento de la meta en comercialización del producto, derivado de estrategias de ventas efectivas que han tenido un impacto positivo en los ingresos. Además, la planificación y ejecución de sorteos extraordinarios han sido exitosas, contribuyendo al fortalecimiento de la posición de la lotería en el mercado y consolidando su competitividad.

Por otro lado, el ingreso por la venta de juegos de suerte y azar se ha mantenido estable, reflejando una demanda sostenida. No obstante, se ha identificado la necesidad de diseñar nuevas estrategias que impulsen un crecimiento sostenido de las ventas. Asimismo, la implementación del plan de premios ha sido efectiva para mantener la competitividad del portafolio de productos, asegurando la fidelización de los jugadores y reforzando la presencia de la lotería en el sector.



En lo que respecta a los indicadores de gestión, la organización ha logrado optimizar sus procesos internos, garantizando una administración eficiente de los recursos y mejorando su capacidad operativa. Sin embargo, se han identificado oportunidades de mejora en la implementación de estrategias de innovación dirigidas a incrementar la demanda y expandir la base de clientes, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la investigación de mercado y desarrollar nuevas propuestas de valor.

### Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

 PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

### Líneas de atención al cliente

 018000918706 | (608) 7428013 |  315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

### Casa de Boyacá


 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
 (601) 2875498


El análisis del seguimiento de los indicadores de gestión y resultado de la Lotería de Boyacá demuestra un desempeño sólido, con un nivel de cumplimiento del 90%. Se destaca la efectividad de las estrategias comerciales, las cuales han permitido superar las metas de ventas y fortalecer la estabilidad financiera de la entidad. De igual manera, la correcta planificación y ejecución de sorteos extraordinarios ha permitido consolidar la presencia y reputación de la lotería en el mercado.

Si bien los resultados generales son positivos, existen áreas de oportunidad que requieren atención, especialmente en lo relacionado con la innovación del portafolio de productos y el desarrollo de estrategias para fortalecer la comercialización de los juegos de suerte y azar. La estabilidad en la demanda sugiere que es necesario implementar acciones que permitan expandir el mercado y atraer nuevos segmentos de clientes.



Para asegurar una mejora continua y alcanzar mejores resultados en el futuro, se recomienda fortalecer la investigación de mercado, explorar nuevas oportunidades de expansión y establecer un seguimiento continuo de los indicadores de gestión y resultado. Esto garantizará la eficacia de las estrategias adoptadas y permitirá realizar ajustes en tiempo real para maximizar el impacto de las acciones implementadas. Con estos esfuerzos, la Lotería de Boyacá podrá consolidar su liderazgo, mejorar su desempeño y asegurar una gestión eficiente, sostenible y alineada con sus objetivos estratégicos.

#### Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

 PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

#### Líneas de atención al cliente

 018000918706 | (608) 7428013 |  315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

#### Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
 (601) 2875498



# Lotería de Boyacá

¡Un sábado de pobre lo sacará!

SUB-PROGRAMA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA BASE	META CUATRIENIO		ACTIVIDADES	INDICADOR	LÍNEA BASE	META	Resultado 2024	Análisis
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Revisar, actualizar, implementar, controlar y evaluar las diferentes políticas establecidas por el Modelo Integral de Planeación y Gestión y adoptadas por la Lotería de Boyacá identificando oportunidades de mejora que posibiliten incrementar el cumplimiento del porcentaje de medición.	FORTALECIMIENTO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	Revisar, actualizar, implementar, controlar y evaluar las diferentes políticas establecidas por el Modelo Integral de Planeación y Gestión y adoptadas por la Lotería de Boyacá identificando oportunidades de mejora que posibiliten incrementar el	INCREMENTAR LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG	70.2	80	75.2	Incrementar la medición de la gestión y el desempeño institucional en la implementación del MIPG	% de Medición del Desempeño Institucional FURAG	70.2	80	75.2	Se logra un avance significativo en la medición del FURAG mediante adecuación de proceso y procedimientos además del ajuste y actualización de políticas institucionales
GESTIÓN COMERCIAL Y OPERATIVA	Impulsar las ventas de manera efectiva mediante la innovación en estrategias de mercado y comercialización, fortaleciendo el conocimiento del entorno y el mercado de la Lotería de Boyacá	CRECIMIENTO EN VENTAS POR JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	Comercializar nuestro producto con enfoque en innovación, flexibilidad, unión, transparencia y confianza, generando ingresos por ventas que contribuyan a la sostenibilidad financiera de la entidad	VENTAS DE LOTERÍA	159,142,295	584,000,000	157,322,190,000	Comercializar el producto	(# Actividades realizadas / # Actividades propuestas) *100	80	85	90	se establece sobrecumplimiento de la meta debida a los esfuerzos aünados de las diferentes áreas de la entidad para lograr un mayor comercialización
								Planificar y desarrollar los sorteos extraordinarios	# Sorteos Extraordinarios realizados	8	8	2	Acorde a lo estipulado se da cumplimiento a los sorteos extraordinarios propuestos para el periodo
								Incrementar el ingreso por venta de juegos de suerte y azar por canales diferentes al impreso	% Incremento En Ventas Realizadas Por Innovación Del Canal De Venta	5%	7%	0	Se mantiene la línea base de ventas, por lo cual se debe fortalecer la gestión en este indicador
								Evaluar continuamente el mercado e innovar el plan de premios ofrecido	# Plan de Premios Innovado	4	4	1	Se establece el plan de premios para la vigencia estipulando actividades comerciales que impulsen la actividad comercial
									# Estudios de Mercados Realizados	8	8	2	En la vigencia evaluada se establecen 2 estudios de mercados relacionados con el plan operativo comercial
								Medir continuamente la percepción de nuestros clientes frente a nuestro producto y servicios	% Satisfacción del cliente fortalecida	80%	90%	80%	Mediante canales virtuales de atención al público y encuestas
									Implementación de herramientas de caracterización de grupos de valor	1	1	1	Se implementó encuesta virtual con el fin de establecer adecuadamente lo grupos de valor de la entidad así como la medición de la satisfacción de los clientes, esa encuesta debe ser socializada e implementada con mayor rigurosidad para que su impacto sea más relevante
								Fortalecer el Juego Ilegal	# Actividades de Control de Juego Ilegal	4	4	1	Se generaron estrategias a través de actividades deportivas, culturales y lúdicas, una cultura de la legalidad, socializando las características de estas modalidades de juego y sensibilizando a los clientes de la responsabilidad social que se genera por la explotación de los juegos de suerte y azar.
GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Implementar una gestión integral del desempeño institucional que optimice el uso eficiente y estratégico de los recursos disponibles, garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales	INMUEBLES PRODUCTIVOS	Planificar las actividades necesarias para mantener los inmuebles de la entidad en condiciones óptimas, asegurando la generación continua de ingresos a través de su gestión	OTROS INGRESOS REALIZADOS	100	100	127	Mantener la Gestión de Inmuebles	(Mantenimientos realizados / Mantenimientos solicitados) *100	90	100	95	Acorde al estipulado se realizó un avance en el mantenimiento de los bienes muebles de la entidad.
								Generar ingresos por gestión de inmuebles	(\$ Arriendo recaudado / \$ Arriendo total) *100	90	100	127%	Se logró una sobrejecución del 23 % debido a la temporalidad de los recaudos del periodo
		SOSTENIBILIDAD RENTABLE	Implementar una gestión integral del desempeño institucional que optimice el uso eficiente y estratégico de los recursos disponibles, garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales	INDICADORES DE RENTABILIDAD COMO OPERADOR DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR MANTENIDOS	9	9	5	Índice de los gastos de administración y operación	Valor de presupuesto proyectado / Valor de presupuesto ejecutado	Satisfactorio	Insatisfactorio	0.9%	Satisfactorio
								Índice de los excedentes mínimos de operación	Excedentes mínimos exigidos / Excedentes mínimos obtenidos	Satisfactorio	Insatisfactorio	1.2	Satisfactorio
								Índice de la variación de la relación de ventas - emisión	Relación de Ventas emisión periodo analizado / Relación de Ventas emisión periodo anterior	Satisfactorio	Insatisfactorio	0.90%	Satisfactorio
								Índice de ingresos	Ingresos Brutos Obtenidos / Ingresos Brutos para el punto de equilibrio	Satisfactorio	Insatisfactorio	1.001	Satisfactorio
								Índice de transferencia renta del monopolio	Renta generada / Renta transferida	Satisfactorio	Satisfactorio	1	Satisfactorio
								Índice de transferencia impuesto a foráneos	Impuesto a foráneos generado / Impuesto a foráneos transferido	Satisfactorio	Satisfactorio	1	Satisfactorio
								Índice de transferencia impuesto a ganadores	Impuesto a ganadores generado / Impuesto a ganadores transferido	Satisfactorio	Satisfactorio	1	Satisfactorio
								Índice de transferencia utilidades	Utilidades a transferir en el periodo / Utilidades transferidas en el periodo	Satisfactorio	Satisfactorio	1	N/A
								Índice de transferencia premios caducos	premios caducos en el periodo / Premios Caducos Transferidos en el periodo	Satisfactorio	Satisfactorio	1	Satisfactorio

## Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7



PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428



018000918706 | (608) 7428013 | ☎ 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

## Líneas de atención al cliente

## Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
☎ (601) 2875498





## ANÁLISIS INDICADORES DE GESTIÓN

Durante el periodo 2024, se analizaron un total de 47 indicadores de gestión, organizados en tres categorías principales: eficiencia, efectividad y eficacia. Los indicadores de eficiencia evalúan el uso óptimo de los recursos, los de efectividad miden la capacidad de lograr los resultados esperados y los de eficacia determinan el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Del total de indicadores evaluados, 25 corresponden a eficiencia, 15 a efectividad y 7 a eficacia.

El promedio general de cumplimiento de los indicadores de gestión fue del 90%. De los 47 indicadores analizados, 28 cumplieron o superaron la meta establecida, lo que representa un 60% del total. Por otro lado, 11 indicadores (23%) se encuentran por debajo de la meta, lo que evidencia la necesidad de intervenciones específicas para mejorar su desempeño. El porcentaje restante corresponde a indicadores con cumplimiento parcial o en proceso de consolidación.

El análisis de los indicadores muestra un desempeño sólido en términos de eficiencia, reflejando una adecuada gestión de los recursos y la optimización de procesos internos. La capacidad de la organización para alcanzar un alto nivel de cumplimiento en esta categoría es indicativa de una planificación efectiva y de una ejecución operativa alineada con los objetivos estratégicos.

Se destaca además el cumplimiento de metas clave, lo que demuestra una alineación positiva con los objetivos institucionales de la organización. Este resultado refleja que la Lotería de Boyacá ha logrado establecer mecanismos efectivos para garantizar el cumplimiento de sus compromisos en diversas áreas y que sus estrategias están bien encaminadas.

A pesar del buen desempeño general, se identificaron 11 indicadores con resultados por debajo de la meta establecida. Estos indicadores requieren una revisión detallada para determinar las causas del bajo rendimiento y definir estrategias que permitan su mejora. Entre los factores que pueden estar afectando estos resultados se encuentran limitaciones en la asignación de recursos, procesos administrativos complejos, desafíos en la implementación de estrategias previamente definidas y necesidades de fortalecimiento en algunas áreas operativas.

### Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

☎ PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

### Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

### Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
☎ (601) 2875498

Es fundamental analizar cada uno de estos indicadores de manera individual para identificar las barreras que impiden su cumplimiento y establecer planes de acción específicos que permitan mejorar los resultados en los próximos periodos de evaluación.

Los indicadores de eficiencia muestran un desempeño superior en comparación con los de eficacia y efectividad. Esto refleja que la Lotería de Boyacá ha desarrollado procesos adecuados para la gestión de recursos, pero aún enfrenta desafíos en términos de alcanzar los resultados esperados y cumplir plenamente sus objetivos institucionales. La efectividad de las estrategias implementadas debe ser fortalecida mediante ajustes en los procesos internos y una evaluación más rigurosa de las metas establecidas.

Además, es clave fortalecer la articulación entre las áreas de la organización para garantizar que los esfuerzos estén alineados y que se adopten estrategias conjuntas que permitan mejorar el desempeño de los indicadores menos favorables.

CONSOLIDADO DE INDICADORES								
PERIODO REPORTADO:				01/01/2024	AL 31/12/2024			
MACROPROCESOS	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	AREA	OBJETIVOS DE CALIDAD	FORMULA	META	Promedio	ANÁLISIS DEL RESULTADO
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DIRECCION ESTRATEGICA	Revisión al Sistema de Gestión MIPG	Comité de gestión y desempeño	Verificar la documentación actualizada e implementación de las políticas y elementos del modelo	No. Políticas actualizadas e implementadas/No. Políticas del MIPG	81%	85%	Se realizó el avance en la revisión y actualización de 4 políticas institucionales así como la proyección de los planes de acción de políticas a implementar
		Cumplimiento de Auditoría Interna	Control Interno	Verificar que cada año realicen las auditorías programadas para el cumplimiento de los objetivos de la entidad	No. Recomendaciones implementadas / No. Recomendaciones formuladas * 100	90%	90%	En el periodo establecido se realizaron las actividades relacionadas con los planes de mejora establecidos por las auditorías internas llegando a la meta del 90 %
	PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento del Plan Indicativo	Planeación	Determinar el cumplimiento de cada uno de los procesos según los puntos del Plan de Desarrollo	No. Metas cumplidas en la vigencia * 100 / No. Metas proyectadas en la vigencia 55*100/56=98,21	90%	89%	Para el periodo 2024 se cumplió satisfactoriamente el avance de indicadores donde se pueden establecer opciones de mejora para los indicadores que tienen un bajo desempeño y así mejorar la efectividad de la gestión empresarial
	GESTION DE COMPETENCIAS	Cumplimiento de Capacitación	Talento Humano	Garantizar la calidad de las capacitaciones programadas para los funcionarios	Total de personas capacitadas/Población Objetiva 45/45=100 % de personal capacitado	90%	92%	En el plan de capacitaciones que hace parte del plan estratégico del talento humano del año 2024 donde de 6 capacitaciones programadas se realizaron 5 donde todo el personal ha sido capacitado.
		COPASST (J) Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento Humano	Prevenir la ocurrencia de Riesgos laborales dentro la entidad	# trabajadores capacitados de prevención en periodo/ Incidentes o accidentes presentados en el periodo 45/1=45	100%	99%	Se presentó un accidente a pesar de realizar un cumplimiento de capacitaciones en todo el personal
		Bienestar Social	Talento Humano	Mejoramiento del clima laboral	Incidencia de las actividades propuestas en el plan de bienestar social de la vigencia / Mejora del Clima	100%	76%	Según el baremo se indica que es un buen clima laboral sin embargo no se logra la meta proyectada
	INFORMACION Y COMUNICACIONES	Satisfacción de Cliente (944)	Información y Comunicaciones	Alcanzar un 80% en fortalecimiento a satisfacción del Cliente	Mensajes Enviados / Mensajes respondidos Mensajes cuatrimestrales 520/520=100	90%	33%	De 520 mensajes se le da respuesta satisfactoriamente a los 520, generando cumplimiento a la meta proyectada

#### Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

#### Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

#### Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
☎ (601) 2875498



# Lotería de Boyacá

¡Un sábado de pobre lo sacará!

PROCESOS MISIONALES	IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Oportunidad en la entrega de billetería	Loterías	Verificar que la entrega de Billetería se haga en el tiempo establecido para no afectar las ventas	# Cupos de billetería entregados oportunamente/Total de cupos despachados en el	100%	100%	Se genera un cumplimiento del 100% de la meta proyectada
		Verificación calidad del sorteo	Loterías	Verificar que el proceso de Sorteo se lleve a cabo sin ninguna falta, en caso de presentarse debe establecerse la respectiva acción de mejora	#De sorteos sin defectos *100/ # De sorteos revisados 13 SORTEOS SIN DEFECTOS. 13 SORTEOS REVISADOS.	100%	100%	El 100% de los sorteos se realizaron sin ninguna falta grave en su ejecución
	COMERCIALIZACIÓN	Ventas por innovación del canal logrados (941)	Comercial	Verificar el cumplimiento de las metas trazadas en el plan de Desarrollo Institucional de acuerdo con la venta en canal virtual	Total Ventas acumuladas en línea virtual / Total de ventas acumuladas. 1.204.445.000/ 10.626.150*100=11%	100%	11%	Se evidencia una participación del 11% en el canal de ventas virtual el se mantiene a lo largo del periodo de evaluación, el cual tiene un valor que no es significativo en el volumen total de ventas, por lo tanto se establece una prioridad de mejora para este indicador
		Ventas de Lotería (938)	Comercial	Realizar seguimiento a la proyección de ventas con el fin de establecer el cumplimiento de las metas anuales y posteriormente tomar acciones de mejora.	Total de ventas ejecutadas/ Ventas proyectadas. 33.454.040.000*100 = 116% 28.760.000.000	1	123%	Se realizó un sobreejecución del indicador llegando al 123% de la meta establecida superando en 6.522.365.000 el promedio establecido
		Relación Ventas Emisión (RVE) (937)	Comercial	Establecer la operación en punto de equilibrio entre la emisión y las ventas. Es el resultado de multiplicar el número de billetes o fracciones que componen la emisión por el precio de venta al público.	VIGENCIA 2024 27.699.815.000/752.000.000.000=0.03 VIGENCIA 2023 17.351.230.000/480.000.000.000=0.04 IRVE=0.03/0.004 =0,80	1	1%	El indicador presenta un incremento gradual durante el año, el cual genera una disminución para el último periodo local estableciendo un promedio del 0,94 para el año de gestión
PROCESOS MISIONALES	SORTEO	Efectividad en la realización del Sorteo	Sorteo	Asegurar que el desarrollo del Sorteo arroje el mínimo de errores, mitigando los riesgos.	# de sorteos preparados y realizados sin novedades/ # total de sorteos realizados * 100 13 SORTEOS PREPARADOS Y REALIZADOS SIN NOVEDAD 13 SORTEOS REALIZADOS 13/13*100=100%	100%	94%	Se realizó un 100% de sorteos sin errores que afectaran su efectividad
		Oportunidad en la Publicación de resultados	Sorteo	Asegurar que la entrega de los resultados del sorteo se clara y oportuna	#de sorteos preparados y realizados sin novedades / # total de sorteos realizados *100 SORTEOS 13/13*100=100%	100%	100%	Se cumple con la meta proyectada al 100% asegurando la entrega de los resultados de manera clara
		Cumplimiento puntos de control	Fiscalización	Realizar fiscalización de la concesión con el fin de verificar los puntos u obligaciones contractuales	Número de puntos de control evaluados en el periodo*100 / Número de obligaciones contractuales 100/100=100%	100%	50%	Se realizaron 8 Visitas programadas para el segundo semestre del 2024
	CONTROL JUEGO ILEGAL	Pedagogía del control del juego ilegal difundida(945)	Control Juego Ilegal	Mantene el 85% la difusión de la pedagogía de control de juego ilegal	Número de Actividades pedagógicas realizadas/ Número de Actividades Pedagógicas presentadas en el plan de control de juego ilegal 100/100=100%	100%	100%	Se realizaron las actividades programadas en el control de juego ilegal con diferentes actividades a lo largo del año con el fin de fortalecer y promover la campaña contra el juego ilegal realizada por la lotería de boyacá
		Cumplimiento de Pagos	Tesorería	Evitar reprocesos identificando la ocurrencia de errores en las órdenes de pago y sus respectivos soportes	No. de órdenes de pago devueltas con errores /órdenes de pago radicadas en tesorería durante el periodo * 100 =2/429*100=0.47	0%	0%	Se presentó un resultado del 47% debido a que se devolvieron cuentas, no cumplen con la meta proyectada que debe ser 0
	CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	Ingresos (Tesorería)	Tesorería	Optimizar el cargue del recaudo a los distribuidores	Ingresos con error durante el periodo/ Total de ingresos de Recaudos en el	0%	2%	A pesar de que la cantidad de anulaciones es relativamente baja para el nivel de ingresos que se realizan, no se cumple con el indicador de 0%
		Diferencias en pagos a través de Transferencias Electrónicas	Tesorería	Minimizar la posible ocurrencia de errores manuales obteniendo exactitud en las transferencias realizadas	Transferencias electrónicas realizadas erróneamente / Total transferencias	0%	68%	Se da cumplimiento a el indicador ya que no se presentaron errores en las transferencias
		Cumplimiento Informes SARLAFT	Tesorería (oficial de cumplimiento)	Rendir los informes requeridos por los órganos competentes	No de informes requeridos/No de informes requeridos	100%	100%	Se cumple el indicador con un 100% de efectividad generando los reportes necesarios a los órganos competentes
		Reportes a la UIAF	Tesorería (oficial de cumplimiento)	Reportar oportunamente a la UIAF las operaciones sospechosas o su ausencia y los ganadores	ROS O AUSENCIA MAS GANADORES DE PREMIOS /reportes enviados	100%	100%	Se realiza un 100% de reportes a la UIAF sobre las operaciones sospechosas
		Diferencias en pagos a través de Transferencias Electrónicas	Tesorería	Minimizar la posible ocurrencia de errores manuales obteniendo exactitud en las transferencias realizadas	Transferencias electrónicas realizadas erróneamente / Total transferencias	0%	0%	Se da cumplimiento a el indicador ya que no se presentaron errores en las transferencias

## Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

☎ PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

## Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

## Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
☎ (601) 2875498





# Lotería de Boyacá

¡Un sábado de pobre lo sacará!

<b>GESTION FINANCIERA (Procesos de Apoyo)</b>	Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	Contabilidad	Calcula que el valor de los excedentes no sean inferiores a los mínimos requeridos	Excedentes generados en el periodo de análisis / Excedentes mínimos	100%	102%	El indicador es calificado satisfactoriamente, debido a que los excedentes mínimos requeridos son menores a los excedentes reales
	Ventas (Ingresos)	Contabilidad	Establecer que los ingresos brutos por venta de billetes de Lotería, le permitan a la entidad operar en punto de Equilibrio	Ventas brutas obtenidas en el ejercicio / Ventas brutas requeridas para operar en punto de equilibrio	>1	100%	El indicador es positivo ya que los ingresos brutos fueron superiores con relación al valor estimado como punto de equilibrio
	Índice de Gastos de Administración y Operación (Gastos)	Contabilidad	Determina si los operadores directos del juego de lotería tradicional efectúan sus gastos de administración y operación dentro de los límites establecidos	Gastos máximos de Admón. y Op. en el periodo analizado / Gastos máximos de Admón. permitidos para el periodo $IGMAO = GMAO / GMA$	<1	99%	La valoración es positiva debido a que según lo establecido en la ley 643 y el decreto 3034 este indicador debe ser menor 1
	Transferencia de Impuesto a Foráneas	Contabilidad	Establecer el cumplimiento de la obligación de liquidar y girar oportunamente el impuesto de las ventas de las loterías foráneas	Renta como % de los ingresos transf. en el periodo / Renta como % de los ingresos generados en el periodo	>1	100%	El indicador cumple satisfactoriamente debido a que según lo establecido en la ley 643 y el decreto 3034
	Transferencias de la Renta del Monopolio	Contabilidad	Mide el cumplimiento de la obligación de girar el 12% de los ingresos brutos	Renta como % de los ingresos transf. en el periodo / Renta como % de los ingresos generados en el periodo. $ITRM = RT / RG = 4.233.883.800 / 4.233.883.800$	>1	100%	Se realizan satisfactoriamente las transferencias en el periodo establecido
	Transferencia de Impuesto a Ganadores	Contabilidad	Verifica que siempre esté un 100%, ya que estas transferencias se deben hacer inmediatamente al sector salud	Impuesto a Ganadores transferido en el periodo / impuesto a Ganadores generado en el periodo equivalente al 17% del valor nominal de los premios pagados en el periodo. $ITIG = IG / IGG = 6.671.859.421 / 6.671.859.421 = 1$	>1	100%	Se realizan satisfactoriamente las transferencias en el periodo establecido
	Transferencia Premios Caducos	Contabilidad	Permite establecer si el operador de Lotería tradicional cumplió con la obligación de transferir el 75% del valor de los premios sobre los que operó la prescripción extintiva del derecho	Valor de los premios caducos transferidos en el periodo / 75% del valor de los premios con prescripción extintiva del derecho en el periodo. $ITPC = PC / PCP = 100\%$	>1	100%	Se realizan satisfactoriamente las transferencias en el periodo establecido
	Transferencia de Utilidades	Contabilidad	Permite establecer si el operador de Lotería tradicional cumplió con la obligación de transferir las utilidades en la vigencia	Utilidades transferidas en el periodo evaluado / Valor de las utilidades netas que	>1	100%	Se realizan satisfactoriamente las transferencias en el periodo establecido
	Presupuesto Ingresos	Presupuesto	Medir el nivel de cumplimiento de los ingresos proyectados para la vigencia.	Total Ingresos causados / Total de presupuesto de ingresos * 100	100%	85%	No se cumplió en la con la meta proyectada, solo se alcanzó un 52,71%
	Presupuesto de Ingresos No tributarios	Presupuesto	Evaluar la gestión de ingresos no tributarios frente a las metas propuestas por la entidad	Ingresos no tributarios Totales / Presupuesto No tributarios Totales	100%	64%	No se cumplió con la meta proyectada, solo se logró el 64% del indicador
	Presupuesto de Gastos	Presupuesto	Determinar el porcentaje de ejecución presupuestal en la vigencia	Presupuesto gastos comprometidos / Presupuesto de Gastos Programados	100%	68%	No se cumplió con el indicador, solo se logró el 68 % del indicador.
	Ingresos y Gastos de la Vigencia	Presupuesto	Determinar el nivel de ingresos frente a los gastos comprometidos	Gastos comprometidos - CXP / Ingresos totales causados - Disponibilidad inicial - CXC - Excedentes Financieros I	100%	1,33%	No se cumplió con el indicador, solo se logró el 13, 31% del indicador.
	Recaudo de Cartera Distribuidores	Cartera	Permite identificar el porcentaje de cumplimiento de la cartera facturada mensualmente de loterías	Valor recaudado / Valor facturado	95%	106%	Se presenta un sobreejecución de la meta establecida debido a la temporalidad del recaudo
	Recaudo de Cartera arrendamientos	Cartera	Permite identificar el porcentaje facturado de cumplimiento por concepto de cánones de arrendamiento mensuales	Valor mensual recaudado arriendo / Total mensual facturado arriendo	95%	129%	Se presenta un sobreejecución de la meta establecida debido a la temporalidad del recaudo

## Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

📞 PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

## Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

## Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
📞 (601) 2875498



# Lotería de Boyacá

¡Un sábado de pobre lo sacará!

Gestión Documental	Ejecución de transferencias	Gestión Documental	Aplicar lo registrado en Tablas de Retención documental frente al procedimiento de Transferencias Primarias.	No. de transferencias realizadas / No. de transferencias a realizar según cronograma de transferencias 100	100%	100%	se realiza la transferencia según lo registrado en el PINAR
	Bono Pensional	Gestión Documental	Brindar la información a Talento Humano para la expedición de tiempos de servicio y aportes a	No. de solicitudes resueltas / No. de solicitudes presentadas.	100%	96%	Se cumple con un 96% de efectividad logrando un avance satisfactorio en el proceso durante el periodo establecido
GESTION DE SISTEMAS	Mito prev y corr	Sistemas	Garantizar la operatividad de los equipos de TIC con criterios de confiabilidad.	Actividades desarrolladas / Número de actividades programadas en el plan de mantenimiento.	100%	100%	se cumple con la meta proyectada al 100% garantizando la operatividad de los equipos de manera correcta
	Soporte técnico	Sistemas	Garantizar el cumplimiento a los criterios de accesibilidad a los criterios de accesibilidad a la página WEB	Número de criterios de accesibilidad cumplidos en el periodo / Total de los criterios de accesibilidad exigidos por la norma.	100%	100%	Se cumple con la meta proyectada llegando al 100 % garantizando el cumplimiento del SOFTWARE de la empresa
	Copias de Respaldo	Sistemas	Realizar de manera oportuna el respaldo de la información vital e importante de la Lotería	Número de copias de respaldo realizadas / Número de copias de respaldo requeridas	100%	100%	Se cumple con la meta proyectada con el 100% del indicador garantizando de manera oportuna el respaldo de la información
ADMINISTRACION Y ADQUISICION DE BIENES	Inventarios	Almacen	Garantizar la veracidad y el debido cuidado de los inventarios de bienes muebles, inmuebles, vehículos y demás elementos que hacen parte del patrimonio de la Lotería de Boyacá.	Número de inventarios revisados, controlados y actualizados / Total de inventarios de la Lotería de Boyacá 32/45=71	100%	93.3%	El PAA dela entidad se presenta en los plazos establecidos
	Oportunidad en la entrega de elementos	Almacen	Dar cumplimiento al principio de planeación y transparencia	Elaboración y actualización de PAA en terminos legales. A 31 De marzo se han realizado 10. Con el 100% de cumplimiento de los terminos legales	100%	100%	Se cumple con la meta proyectada al 100% generando cumplimiento al principi de planeación y transparencia

GESTION JURIDICA	Procesos Contractuales	Juridica	Cumplir con los requerimientos de contratación de acuerdo a los estudios previos remitidos por las subgerencias y asesorías de la Lotería de Boyacá	Número de procesos contractuales realizados / Número de Procesos contractuales ordenados * 100.	100%	100%	Se cumple el indicador con la megtla proyectada con los procesos contactuales
	Acciones Procesales ante la Jurisdicción	Juridica	Dar cumplimiento al seguimiento de los procesos jurídicos en las diferentes jurisdicciones	Número de procesos con seguimiento / Total de procesos *100 28/28= 1*100= 100.	100%	100%	Se cumple el indicador con la megtla proyectada con el seguimiento de procesos
CONTROL INTERNO	Cumplimiento al programa de auditorias	Control Interno	Revisar permanentemente los puntos críticos de control de los procesos que garantizan el ejercicio de la realización del producto y la prestación del servicio.	Cumplir con el 100% de las auditorias de gestión e internas de calidad programadas.	100%	98%	Se dio a un 100% el cumplimiento del plan de mejora de la superintendencia de salud, a 86% el plan de mejora del 2019. A pesar de que no se esta a 100 % es muy positivo el resultado
	Seguimiento a Planes de Mejoramiento	Control Interno		Evaluar el cumplimiento del 100% de los planes de mejoramiento suscritos por cada proceso y con los	100%	98%	Se dio a un 100% el cumplimiento del plan de mejora de la superintendencia de salud, a 86% el plan de mejora del 2019. A pesar de que no se esta a 100 % es muy positivo el resultado
	Control de Riesgos	Control Interno	Hacer monitoreo, seguimiento y evaluación a la aplicación de puntos de control a fin de detectar alertas tempranas de	No. de Controles aplicados/No. de Controles Establecidos	100%	1%	Se establece modificacion de instrumento de seguimientoderisgos dela entidad geenreandouna actualización e inclusion de riesgos fiscales y contables )

## Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

☎️ PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

## Líneas de atención al cliente

☎️ 018000918706 | (608) 7428013 | ☎️ 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

## Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
☎️ (601) 2875498

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecimiento de estrategias comerciales: Aunque se ha logrado un sobrecumplimiento en la comercialización del producto, es importante continuar innovando en las estrategias de venta para mantener y aumentar este desempeño. Se recomienda diversificar los canales de venta y fortalecer campañas de mercadeo digital.
2. Innovación del portafolio de productos: Se ha identificado la necesidad de mejorar la oferta de productos para atraer nuevos segmentos de clientes. Se recomienda realizar estudios de mercado periódicos para evaluar preferencias y tendencias, además de explorar nuevas modalidades de juegos y premios atractivos.
3. Optimización de la gestión operativa: A pesar del buen desempeño en los indicadores de eficiencia, es necesario seguir mejorando los procesos internos. Se sugiere implementar tecnologías que permitan automatizar la gestión de ventas y la operatividad de los sorteos, reduciendo costos y mejorando tiempos de respuesta.
4. Expansión del mercado: La estabilidad en la demanda de los juegos de suerte y azar indica la necesidad de estrategias para ampliar la base de clientes. Se recomienda desarrollar alianzas con nuevos puntos de venta y explorar estrategias de fidelización de clientes actuales mediante incentivos o programas de beneficios.
5. Monitoreo continuo del desempeño: Es clave establecer un sistema de seguimiento más riguroso para los indicadores de gestión y resultado, asegurando que los ajustes estratégicos se realicen con base en datos en tiempo real. Se recomienda la implementación de dashboards de control y reportes periódicos para mejorar la toma de decisiones.
6. Capacitación del talento humano: Para mejorar la efectividad en la gestión y operación, se recomienda desarrollar programas de formación y actualización en áreas clave como gestión comercial, atención al cliente, análisis de datos y transformación digital.
7. Optimización del plan de premios: Se ha cumplido con la planificación del plan de premios, pero es importante evaluar su impacto en la fidelización y captación de clientes. Se recomienda realizar estudios para determinar si los premios actuales son atractivos y competitivos frente a otras loterías y juegos de azar.

### Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

☎ PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

### Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

### Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
☎ (601) 2875498

## CONCLUSIÓN


El análisis del seguimiento de los indicadores de gestión y resultado refleja un desempeño positivo en la Lotería de Boyacá, con un cumplimiento general del 90%. Los avances más significativos se han evidenciado en la comercialización del producto, la ejecución efectiva de sorteos extraordinarios y la estabilidad en la venta de juegos de suerte y azar. Sin embargo, aún existen oportunidades de mejora en la innovación del portafolio de productos y en la optimización de estrategias para la captación de nuevos clientes.


Desde el punto de vista de los indicadores de resultado, la lotería ha logrado un impacto positivo en sus ingresos gracias a estrategias comerciales bien implementadas. No obstante, la estabilidad en la demanda sugiere la necesidad de acciones más agresivas para expandir el mercado y garantizar un crecimiento sostenido. La evaluación del plan de premios y la implementación de nuevas estrategias de fidelización son factores clave para asegurar la competitividad en el sector.

En cuanto a los indicadores de gestión, la organización ha optimizado sus procesos internos, asegurando una adecuada administración de los recursos y fortaleciendo la eficiencia operativa. Sin embargo, se recomienda seguir avanzando en la transformación digital y en la automatización de procesos para mejorar la agilidad y reducir costos administrativos.



Para garantizar el éxito a largo plazo, es fundamental consolidar las estrategias que han generado resultados positivos y trabajar en las oportunidades de mejora identificadas. La implementación de las recomendaciones propuestas permitirá fortalecer la sostenibilidad y competitividad de la Lotería de Boyacá, asegurando su posicionamiento en el mercado y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

### Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  
Tunja - Boyacá  
NIT: 891.801.039-7

 PBX: (608) 7428015  
(608) 7422428

### Líneas de atención al cliente

 018000918706 | (608) 7428013 |  315 872 7559  
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co  
Salón el trébol: (608) 7446746

### Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá  
 (601) 2875498