LOTERIA DEL META

GESTION DE CALIDAD

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION

HACEMOS GRANDE AL META

GOBERNACIÓN DEL META

CODIGO: FCAL014 | **VERSION: 2** | **FECHA: 06/02/2023**

												META			AÑO: 2023													SEGUIMIENTO		
DIRECTRIZ CON LA POLITICA DEL SGC	PROCESO IMPLICADO	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	CALCULO DEL INDICADOR	UNIDAD	SENTIDO: > -<	META	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	RESPONSABLE	CS	C	NC	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PLAN DE ACCION	OBSERVACIONES	
Satisfacer las necesidades y requisitos a nuestros clientes internos y externos	GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Lograr la satisfaccion del cliente mediante la prestacion del servicio	Satisfaccion del cliente	EFICIENCIA	(Encuestas de satisfacción al cliente con satisfaccion mayor al 80% /Total Encuestas de satisfacción al cliente realizadas)100%	%	Ascendente	80%	Base de datos de Encuestas	TRIMESTRAL	Gerente/Profesional Universitario Comercial	OK																	80
	GESTIÓN DE DIRECCIÓN	Establecer el indicador para el Nivel de Eficacia del sistema de gestion de calidad	Nivel de eficacia del sistema de gestión de calidad	EFICIENCIA	Resultado de la calificacion promedios obtenida de los indicadores de gestion de los procesos	%	Ascendente	75%	Base de datos de indicadores de gestion	ANUAL	Gerente	OK							94,4%										100
	GESTIÓN DE CALIDAD	Mejorar el desempeño de nuestros procesos	% Eficacia de Acciones de mejora	EFICIENCIA	(No. Acciones de mejora eficaces/No. Acciones de mejora Documentadas)*100	%	Ascendente	95%	Base de datos	TRIMESTRAL	Contratista SGC	OK						100,0%											100
	GESTIÓN DE CALIDAD	Mejorar el desempeño de nuestros procesos	% Eficacia de Acciones Correctivas	EFICIENCIA	(No. Acciones correctivas eficaces/No. Acciones correctivas Documentadas)*100	%	Ascendente	95%	Base de datos	TRIMESTRAL	Contratista SGC	OK						100,0%											100
Satisfacer las necesidades y requisitos a nuestros clientes internos y externos	COMERCIAL	Lograr la satisfaccion del cliente mediante la prestacion del servicio	Satisfaccion del cliente	EFICIENCIA	(Encuestas de satisfacción al cliente con satisfaccion mayor al 80% /Total Encuestas de satisfacción al cliente realizadas)100%	%	Ascendente	80%	Base de datos de Encuestas	TRIMESTRAL	Gerente/Profesional Universitario Comercial	OK																	80
en buscar el incremento de nuestros niveles de ventas	SORTEOS	Realizacion oportuna del sorteo y Recibo y cargue oportuno de la billeteria vendida	Registro oportuno de Recibo y Cargue oportuno de la billeteria vendida	EFICIENCIA	Recibo y cargue oportuno de la billeteria vendida para el cargue de los archivos a los entes de control para la realizacion del sorteo antes de su realizacion y publicacion de resultados	%	Ascendente	100%	Base de datos de software de loterias Mensual	Semanal y Mensual	INGENIERO DE SISTEMAS	OK			100%	100%	100%	100%	100%										100
en buscar el incremento de nuestros niveles de ventas	APUESTAS	Fiscalización y supervisión a los concesionarios del juego de apuestas permanentes dentro del territorio del Departamento del Meta, de otros operadores autorizados y realizar el control a la operación ilegal de juegos de suerte y azar.	Fiscalización y supervisión a los concesionarios del juego de apuestas permanentes	EFICIENCIA	No. concesionarios del juego de apuestas registrados/No. concesionarios del juego de apuestas supervisados*100%	%	Ascendente	80%	Base de datos de Apuestas	MENSUAL	Jefe oficina Juridica	OK			100%	100%	100%	100%	100%										100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	AVANCES	Establecer el indicador para el Nivel de Desempeño del Proveedor y Contratistas	Nivel de desempeño proveedor	EFICIENCIA	Promedio de calificaion de la evaluacion de proveedores	%	Ascendente	>=4,0 (80%)	Base de datos	TRIMESTRAL	Subgerente Administrativo y Financiero	OK						4,5											75
apoyados en un talento humano competente y comprometido	ADMINISTRATIVO- TALENTO HUMANO	Tener personal competente en la prestacion de la Loteria del Meta	Desempeño del personal capacitado	EFICIENCIA	Sumatoria de puntajes promedio obtenidos en la evaluaciones de desempeño en un 3,8	Numerica		3.8	Registros de las evaluaciones de desempeño: Porcentaje Promedio	TRIMESTRAL	Profesional Universitario de Talento Humano	OK						4.33	4.10										81
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	FINANCIERA	Avance de ejecucion de Ingresos por trimestre para cumplir la meta anual	Ejecucion de ingresos	EFICIENCIA	(Ingresos proyectados /Ingresos recaudados)*100%	%	Ascendente	100%	Ejecucion de Ingresos por trimestre	TRIMESTRAL	Subgerente Administrativoy Financiero/ Contador	OK						31,03%											100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	JURIDICO	Medir el nivel de Tutelas falladas a favor de la Loteria del Meta	Indice de Tutelas falladas a favor de la Loteria del Meta	EFICIENCIA	Indice de Tutelas falladas a favor de la Loteria del Meta	%	Ascendente	80%	Informes Oficina Asesora Juridica	TRIMESTRAL	Jefe de Oficina Juridica	OK						100%											100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	SISTEMAS	Medir el tiempo de ejecución de las incidencias de soporte	Tiempo de Atención soporte	EFICIENCIA	(3 dias / (Fecha de Apertura solicitud - Fecha de cierre))	%	Ascendente	100%	Base dato de solicitudes	MENSUAL	Ingeniera de Sistemas	OK			100%	100%	100%	100%	100%										100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	ARCHIVO	Verificar el cumplimiento de la programación de tranferencias	Transferencias oportunas de la documentación	EFICIENCIA	(No de transferencias realizadas según programación/No. Total transferencias programadas) x100	%	Ascendente	80%	Programación de transferencias - Formato Único de Inventario documental	TRIMESTRAL	Auxiliar Administrativo	OK						100%											100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Medir la cantidad de casos de acciones disciplinarios	Indice de casos tramitados eficazmente	EFICIENCIA	Indice de Tutelas falladas a favor de la Loteria del Meta	%	Ascendente	80%	Base de datos Procesos disciplinarios	TRIMESTRAL	Jefe Oficina Juridica	OK						100%											100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Medir la cantidad de casos de acciones disciplinarios	Indice de casos tramitados eficazmente	EFICIENCIA	(No de acciones de procesos judiciales falladas a favor de la Loteria del Meta/ Total de procesos)x100	%	Ascendente	90%	Base de datos Procesos disciplinarios	TRIMESTRAL	Jefe Oficina Juridica	OK						100%											
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	Realizar seguimiento, verificación y evaluación de forma independiente del funcionamiento del Sistema de Control Interno de la entidad y proponer recomendaciones para su mejora continua. para que los procesos	Cumplimiento Programa de Auditorias	EFICIENCIA	(No auditorias ejecutadas)/(Total auditorias programadas) X 100	%	Ascendente	100%	Programa de Auditorias	ANUAL	Jefe Oficina Control Interno	OK			100%													100
la transparencia, eficacia y mejora continua de nuestros procesos del sistema integrado de gestión de calidad, cumpliendo con la normatividad legal vigente.	AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	Evaluar permanentemente el desempeño de la Loteria del Meta para el mantenimiento y mejora continua de los Sistemas de Control Interno	Verificación de procesos	EFICIENCIA	(N° de procesos verificados)/(N° Total de procesos de la entidad) X 100	%	Ascendente	100%	Informes de gestión de los procesos	TRIMESTRAL	Jefe Oficina Control Interno	OK						100%											100
Satisfacer las necesidades y requisitos a nuestros clientes internos y externos	MEJORA CONTINUA Y PLANES DE MEJORAMIENTO	Establecer el indicador para el Nivel de Eficacia del sistema de gestion de calidad	Nivel de eficacia del sistema de gestión de calidad	EFICIENCIA	Resultado de la calificacion promedios obtenida de los indicadores de gestion de los procesos	%	Ascendente	75%	Base de datos de indicadores de gestion	ANUAL	Contratista SGC	OK							94,4%										94,4