

	<b>MATRIZ DE INDICADORES</b>			
<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 4</b>	<b>CÓDIGO: R-093</b>

**MISIÓN:** LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., ES UNA EMPRESA GENERADORA DE RECURSOS PARA EL SECTOR SALUD, A TRAVÉS DE LA EXPLOTACIÓN Y CONTROL DEL MONOPOLIO DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR A NIVEL NACIONAL; ENFOCADA EN NUESTROS CLIENTES Y EN PROCESOS DE MEJORA CONTINUA.

**VISIÓN:** LA LOTERÍA DEL TOLIMA EN EL 2024 SERÁ UNA EMPRESA MODERNA, VIABLE Y SOSTENIBLE, MEDIANTE PROCESOS DE INNOVACIÓN Y FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO, A TRAVÉS DEL TALENTO HUMANO COMPETENTE, CONTRIBUYENDO CON EL CRECIMIENTO DE LOS RECURSOS PARA EL SECTOR SALUD.

**POLITICA DE CALIDAD:** LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., ESTÁ COMPROMETIDA EN SATISFACER LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DE SUS CLIENTES, EN LA OPERACIÓN Y CONTROL EFECTIVO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR; CON LA PARTICIPACIÓN DEL RECURSO HUMANO COMPETENTE PARA EL MANEJO CON TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LOS RECURSOS FINANCIEROS, UTILIZANDO LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍA ADECUADA EN LA BÚSQUEDA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

**OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. SATISFACER LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES
2. INCREMENTAR LAS TRANSFERENCIAS DE RECURSOS AL SECTOR SALUD.

3. LOGRAR UN CRECIMIENTO MUTUO CON LOS DISTRIBUIDORES.
4. AUMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS.

No	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ESTRATEGICO	Cumplimiento de metas propuestas por proceso	Medir el sistema integrado de gestión y Aumentar la efectividad de los procesos (4)	Cumplimiento de indicadores de los procesos	Eficacia	Control	Indicadores con metas cumplidas de procesos/ total de indicadores procesos	%	TRIMESTRAL	Indicadores de los procesos	>=80%	El cumplimiento de los indicadores refleja los avances en el desarrollo de las metas establecidas en los procesos.
2		ESTRATEGICO	Cumplimiento de los indicadores del plan de acción	Medir la ejecución del plan de acción para contribuir a las transferencias de recursos al sector salud (2)	Cumplimiento del Plan de acción	Eficacia	Gestión	Indicadores con metas cumplidas del plan de acción/ total de indicadores plan de acción	%	SEMESTRAL	Informes	>=80%	El cumplimiento del plan de acción propuesta evidencia el cumplimiento de las metas proyectadas en el plan de acción

No	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
3	MERCADEO Y PUBLICIDAD	MISIONAL	Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente	Medir y analizar la Satisfacción del cliente (1)	Grado de satisfacción del cliente	Efectividad	Control	Numero de encuestas de satisfacción positivas/Numero de encuestas realizadas	%	SEMESTRAL	Encuestas, análisis estadísticos.	>=80	Mide el Cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, de las encuestas aplicadas a vendedores, distribuidores y compradores.
4	MERCADEO Y PUBLICIDAD	MISIONAL	Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente	Oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho. (1)	TRAMITE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS (PQR)	Efectividad	Control	No de PQR tramitados oportunamente en el periodo/No. De PQR recibidas en el periodo	%	SEMESTRAL	Formato diligenciado, líneas telefónicas, página web, registros.	>= 90%	Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a los PQRS recibidas
5	OPERACIÓN DE JUEGOS	MISIONAL	Cumplimiento en las proyecciones de venta del producto Lotería	Crecimiento de las ventas y aumento de transferencias a la salud (2, 3)	Aumento en ventas	Efectividad	Gestión	Ingreso por venta de Lotería para la vigencia/ ingreso proyectado para la venta de lotería para vigencia	%	TRIMESTRAL	Reporte de ventas semanal y proyecciones de ventas	>=90%	Mide el cumplimiento de los ingresos por venta de lotería
6	CONTROL DE JUEGOS	MISIONAL	Plan de trabajo control juego ilegal	A través de actividades y controles efectivos Satisfacer las necesidades y requisitos del cliente (1)	Controlar el juego ilegal.	Efectividad	Control	Actividades ejecutadas para la vigencia / Total de actividades programadas para la vigencia	%	SEMESTRAL	Cronograma actividades control de juegos.	>= 80%	Mide la Satisfacer las necesidades y requisitos del cliente, a través del juego ilegal

No	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
7	GESTION FINANCIERA	APOYO	Verificación oportuna de ingresos y gastos (4)	Medir la eficiencia en el cumplimiento de los procesos misionales (4)	Cumplimiento expectativo de ventas de Lotería	Efectividad	Gestión	Ingresos totales recibidos/ gastos totales	%	TRIMESTRAL	Ejecución de Ingresos y gastos	>= 1	Mide el nivel de ingresos
8	GESTION HUMANA	APOYO	Medir el cumplimiento del Plan de capacitaciones	Desarrollar el plan de capacitaciones establecido por la entidad (4)	Eficacia en el cumplimiento del plan	Eficacia	Gestión	No de capacitaciones ejecutadas / No de capacitaciones planificadas	%	SEMESTRAL	Plan de capacitaciones	>=90	Determina el cumplimiento del plan de capacitaciones
9			Medir la efectividad de las capacitaciones	Medir la aplicabilidad de las capacitaciones en los proceso (4)	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Eficacia	Control	(Resultado de las evaluaciones / (número de evaluaciones x 40 ) x 100%	%	SEMESTRAL	Plan de capacitaciones	>=75%	El cumplimiento de la calidad de las capacitaciones
10	ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS	APOYO	Determinar el cumplimiento de la matriz de mantenimiento	Lograr el cumplimiento de actividades establecidas en la matriz de mantenimiento (1)	Matriz de mantenimiento	Eficacia	Control	Número de actividades de mantenimiento ejecutadas / número de actividades de mantenimiento planificadas	%	SEMESTRAL	Matriz de mantenimiento	>90%	Permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de mantenimiento.
11			Determinar el cumplimiento del Plan anual de adquisiciones (1,4)	Medir el porcentaje de cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Cumplimiento plan anual de adquisiciones	Eficiencia	Control	Número de contratos ejecutados en el año / Número de contratos liquidados en año	%	ANUAL	Plan anual de adquisiciones	>=85%	Determina el cumplimiento del Plan de adquisiciones para la vigencia

	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
12	GESTION INFORMATICA	APOYO	Mantener en óptimo estado de funcionamiento el hardware y software de la Lotería.	Aumentar el control la efectividad de los procesos. (4)	Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	Eficacia	Control	Número de actividades ejecutadas / número de actividades programadas	%	SEMESTRAL	Programación de mantenimiento,	>=85%	Mide el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de mantenimiento.
13	CONTROL INTERNO	APOYO	Mejoramiento continuo	Acciones que permitan mejorar los procesos y elimine las no conformidades (4)	Mejoras	eficacia		Número de acciones de mejora ejecutadas / total acciones de mejora planeadas	%	SEMESTRAL	Documento maestro de acciones de mejora	>=70%	Medir el cumplimiento de las acciones de mejora de la entidad

Elaboró	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Control Interno	Comité De Calidad	1. Se incluye columna de análisis del indicador 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC