

LOTERÍA DEL TOLIMA LOTERIA DEL TOLIMA PLAN DE ACCION AÑO 2023 "EL TOLIMA NOS UNE" PLANEACION ESTRATEGICA NIT 809.008.775-0										
MISION: La LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., es una empresa generadora de recursos para el Sector Salud, a través de la explotación del juego tradicional de lotería a nivel nacional y el control del monopolio de Juegos de Suerte y Azar en el Departamento del Tolima; enfocada en nuestros clientes y en procesos de mejora continua.										
VISION: 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.										
POLITICAS 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 que garantice el manejo de la información y de los recursos financieros, utilizando la 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 a través de la innovación y participación del talento humano competente.										
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO										
INDICADOR						ACCION				
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Recertificación de Calidad ISO:9001 2015	Lograr la recertificación en la norma ISO:9001, 2015 para aumentar la credibilidad y confianza de los clientes internos y externos.	%	Anual	(procesos certificados sin no conformidades mayores / número de procesos auditados durante la auditoria) * 100	> 80%	Realizar seguimiento y fortalecer los lineamientos de calidad en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO:9001 2015	100%	1. Alistamiento y revision de la documentacion que soporta los procesos y procedimientos que realiza la entidad a cargo de cada lider de proceso. (33,33%) 2. Contratar un Profesional para fortalecer los procesos del sistema de calidad de la entidad. (33,33%) 3. Solicitar a lcontec la visita para la respectiva recertificación. (33,33%)	1.Enero - octubre de 2023 (mensualmente hasta la visita) 2. Febrero - Octubre de 2023 3. Septiembre de 2023	1. Lideres de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad administrativa 3. Unidad administrativa
MIPG	Continuar con el diseño e implementacion de la Metodologia Integral de planeacion y Gestion	%	Anual	(Dimensiones diseñadas de MIPG / total dimensiones) * 100	> 60%	Continuar con el Diseño de las dimensiones de la Metodologia Integral de planeacion y Gestion - MIPG	> 80%	1. Mesas de trabajo para diseñar las dimensiones de MIPG (33.33%) 2. Socializacion de las politicas (33.33%) 2. Contratar un apoyo que oriente el diseño de las dimensiones de MIPG. (33.33%)	1. Enero - Junio de 2023 (2 mesas de trabajo) Julio - Diciembre 2023 (2 mesas de trabajo 2. Septiembre - diciembre de 2023 2. Enero - Diciembre de 2023	1. Lideres de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad administrativa
Ventas del producto Loteria	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2023	>80%	Semestral			Diseñar un nuevo plan de premios para la vigencia 2023		Elaborar un nuevo plan de premios año 2023 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo	Febrero a Junio de 2023	Unidad Operativa y comercial
Ventas del producto Loteria	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2023.	>80%	Semestral			Fortalecer los canales de venta virtual para incrementar las ventas del producto Loteria		1. Actualizacion de la página web para la afiliación al club de abonados (50%) 2. Realizar promocionales con los canales virtuales para incrementar la venta de la Lotería virtual. (50%)	1. Enero a Junio 2023 2. Enero - Junio de 2023 (2 promocionales) Julio - Diciembre 2023 (2 promocionales)	1.Tecnico en sistemas 2.Unidad Operativa y comercial
Ventas del producto Loteria	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2023	>80%	Semestral			Fortalecer e incrementar los afiliados del club VIP		1.Realizar campañas de promoción del club de cliente VIP en redes sociales y medios de comunicacion. (33.33%) 2. Visitar las entidades publicas y privadas para promocionar el club de clientes VIP (33.33%) 3. Establecer incentivos a los miembros del club VIP. (33.33%)	1. Enero a Junio (2 campañas) Julio - diciembre de 2023 (2 campañas) 2. Enero a Junio (2 visitas) Julio - Diciembre (2 visitas) 3. Enero - Junio (1 incentivo) Julio - Diciembre (1 incentivo)	Unidad Operativa y comercial

Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral	(Ingreso por venta de loteria para la vigencia 2023 / Ingreso Proyectado por venta de loteria para la vigencia 2023) * 100	>80%	Realizar promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o billetes unifracccionales	100%	1. Definir las fechas y los premios para los promocionales, garantizando los recursos que se requieran. (50%) 2. Realizar la campaña publicitaria para promocionar la venta del billete completo y/o billete unifraccional. (50%)	1. Enero - Junio (2 unifracccionales) Julio a Diciembre 2023 (2 unifracccionales) 2. Enero - Junio (2 campañas) Julio - diciembre (2 campañas)	Unidad Operativa y comercial
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2023	>80%	Semestral			Promover el posicionamiento de la lotería a nivel Departamental.		1. Realizar o participar de eventos masivos para promover la comercializacion de la loteria en todo el departamento del tolíma	Enero a Junio (3 eventos) Julio a diciembre (3 eventos)	Unidad Operativa y comercial
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2023, articulada al plan de desarrollo 2020 - 2023.	>80%	Semestral (base: el 50% de la proyeccion de ventas fijadas para el año			Promover el posicionamiento de la lotería a nivel nacional.		1. Establecer alianzas de comercialización a través de promocionales con los distribuidores a nivel Nacional para la venta de loteria física y virtual	Enero a Junio (1 alianza) Julio diciembre (1 alianza)	Unidad Operativa y comercial
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2023	>80%	Semestral			Fortalecer el producto Lotería del Tolima		1. Realizar promocionales para vendedores. (25%) 2. Entregar publicidad (material pop) a la fuerza de ventas a nivel nacional. (25%) 3. Realizar presencia institucional en los eventos realizados por el gobierno departamental y municipal, así como en las entidades privadas. (25%) 4. Realizar apertura de nuevos distribuidores dentro y fuera del departamento. (25%)	1. Enero a junio (1 promocional) Julio - diciembre (1 promocional) 2. Enero a junio (2 entregas) Julio diciembre (2 entregas) 3. Enero a junio (2 eventos) Julio a diciembre (2 eventos) 4. Enero a junio (1 nuevo distribuidor) Julio - Diciembre (1 nuevo distribuidor)	Unidad Operativa y comercial
Control al juego ilegal	Fortalecer la legalidad de los productos Lotería, chance, rifas y juegos promocionales	>80%	Semestral	(actividades ejecutadas para la vigencia 2023 / actividades programadas para el año 2023) * 100.	100%	Concientizar a los ciudadanos y a las autoridades administrativas, judiciales y demas sobre la importancia de jugar legal para incrementar las transferencias para la salud de los Tolimenses y Colombianos.	100%	1. Realizar 4 campañas a través de diversos canales para la promocion del juego legal, bajo los slogan Tolima juega legal y la legalidad nos une, a nivel Departamental (50%) 2. Realizar 1 capacitacion, presencial o virtual sobre la importancia del juego legal en el departamento del Tolima. (50%)	1. Febrero a Junio (2 campañas) Julio - Diciembre (2 campañas) 2. Julio - diciembre	unidad operativa y comercial
clientes internos y externos de la entidad.	Fortalecer la satisfacción de los clientes internos y externos de la entidad	>80%	Semestral	(Clientes satisfechos / clientes encuestados)*100	80%	Establecer una comunicación permanente que permita la satisfacción de necesidades de los clientes y su medicion.	100%	1. Identificar las necesidades de los clientes externos a traves de las PQR. (50%) 2. Medir la satisfaccion de los clientes a traves de 1 encuesta semestral. (50%) (según tipos de encuesta definidos)	1. Enero -Junio (reporte de las PQR) Julio - diciembre (Reporte de las PQR) 2. Enero -Junio (reporte) Julio - diciembre (Reporte)	1. Lideres de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad operativa y comercial
PROCESOS: MISIONALES										
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
INDICADOR						ACCION				
DE VENTAS						Realizar campañas para promoción y comercialización del producto Lotería del Tolima y posicionamiento de la	100%	1. Realizar 2 campañas a través de las redes sociales de la entidad y medios de comunicacion. (50%) 2. Hacer presencia institucional con	1. Enero -Junio (1 campaña) Julio - diciembre (1 campaña) 2. Enero -Junio (Visitar 7 Municipios)	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)

FORTALECIMIENTO RED I						marca		actividades y material POP en torno a la comunidad en 7 Municipios del Departamento. (50%)	Julio - diciembre visitar (7 municipios)	
				Actividades realizadas/actividades proyectadas	100%	Celebrar los cumpleaños de la Lotería del Tolima Celebrar la navidad con los vendedores del departamento del tolima	100%	1. Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima con apostadores, distribuidores y loteros. 2. Celebrar la navidad con los loteros, distribuidores y funcionarios de la entidad.	Marzo a abril de 2023 Diciembre 2023	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
FORTALECIMIENTO RED DE VENTAS	Cumplir con la reproyección de ventas para el año 2023 y continuar con el posicionamiento de la marca e incremento en las transferencias al sector salud.	%	TRIMESTRAL			Participar en el Festival Folclórico Colombiano desarrollado en el Municipio de Ibagué, así como en festividades en el Departamento del Tolima	100%	1. Participar en actividades relacionadas con el folclor y el sentido de pertenencia por la region, que genere recordación de marca en la ciudad de Ibague y los diferentes municipios del departamento del Tolima. (100%)	junio (2 actividades) Julio - diciembre (2 actividades)	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
				(Actividades de publicidad y propaganda realizadas / actividades de publicidad y propaganda proyectadas) * 100	100%	Fortalecer la imagen y la Marca Lotería del Tolima en los medios de Comunicación del Departamento		Publicar a traves de medios de comunicación boletines con información relevante de la loteria del tolima.. 33.33%	Enero a junio (5 boletines) Julio a diciembre (5 boletines)	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
						Fortalecer el area de comunicaciones de la entidad	100%	Contratar un profesional en comunicaciones 33.33%	Enero - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
						Contratar el diseño y elaboración de material POP		Contratar Diseño y elaboración de material POP para el desarrollo de las diferentes campañas publicitarias y de sensibilización, incorporando la campaña Tolima juega legal y la legalidad nos une 33.33%	Enero a Diciembre de 2023	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
Mantenimiento recursos del sorteo	Asegurar las condiciones del sistema para la realización del Sorteo	%	Anual	(Mantenimientos realizados/mantenimientos proyectados) * 100	100%	Garantizar el buen funcionamiento de los recursos del sorteo	100%	1. Realizar mantenimiento al sistema neumático de baloterías (50%) 2. Realizar la calibración de balotas y grameras. (50%)	1. Julio - Diciembre 2. Julio - Diciembre	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial
REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE CONCESION		%	Semestral	(visitas realizadas/visitas proyectadas) * 100	100%	Realizar las visitas de inspección a la bodega del concesionario según cronograma establecido	100%	1. Realizar las visitas de acuerdo al cronograma de despacho del contratista y rotación en el inventario de rollos.	Enero - Junio (1 visita) Julio diciembre (1 visita)	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno
	Cumplir con la Supervision al Contrato de Concesión	%	Trimestral	(Escrutinios realizados / Escrutinios Proyectados) * 100	100%	Realizar 1 visita de escrutinio trimestral a la oficina principal del concesionario	100%	1. Constatar las ventas del día efectuadas por todos los puntos del concesionario. (50%) 2. Verificar las ventas con las reportadas por el sistema de información. (50%)	Enero - Junio (2 visitas) Julio diciembre (2 visitas)	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno
REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE CONCESION		%	Semestral	(Jornadas de visitas a puntos de venta realizados/ jornadas de visitas a puntos de venta programados) * 100	100%	Realizar 6 jornadas de visitas a los puntos de venta y 2 a puntos de recaudo del concesionario	100%	1. Tomar aleatoriamente puntos de venta y recaudo con mayor incidencia de venta. (33,33%) 2. Constatar la optima utilización de los rollos. (33,33%) 3. Verificar el cumplimiento de las condiciones del punto de venta. (33,33%)	Enero - Junio (3 visita punto de venta y 1 para recaudo) Julio diciembre (3 visita punto de venta y 1 para recaudo) 2.	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial
PROCESO: GESTION FINANCIERA										
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE

Situacion financiera de la entidad	Controlar, optimizar y analizar la gestion financiera de la entidad	%	Mensual	(Ingresos totales recibidos / gastos totales) * 100 *los ingresos y los gastos son acumulados (cartera de credito inferior a 1 año/saldo de cartera) * 100	> a 100% >80%	Verificación oportuna de los ingresos y gastos. Verificacion oportuna del recaudo de cartera.	100%	1. Verificar semanal y mensualmente las ventas de cada sorteo en el sistema de información de la entidad. (25%) 2. Consolidar mensualmente la información del recaudo para determinar el estado de la cartera y el flujo de caja. (25%) 3. Analizar el recaudo de los rendimientos financieros totales. (25%) 4. Revisar y controlar la ejecucion presupuestal de la entidad. (25%)	Enero - Junio 2023 Julio diciembre	1. Profesional Especializado Unidad Financiera 2. Auxiliar administrativo de tesoreria 3. Profesional Especializado Unidad Financiera 4. Profesional Especializado Unidad Financiera
Generación de transferencias por concepto del juego Loteria, rifas y juegos promocionales.	Realizar las transferencias generadas por la loteria del Tolima al sector salud	%	Mensual	(Transferencias dispuestas en la norma/Transferencias realizadas de manera oportuna)	1	Realizar la liquidacion y pago de las transferencias por concepto del juego Loteria, rifas y juegos promocionales de manera oportuna	1	Realizar la liquidacion y transferencias dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.	Enero a Junio Julio diciembre	Profesional Espec. Unidad Financiera Auxiliar administrativo de Tesorería.
PROCESODE APOYO: GESTION HUMANA, ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS E INFORMATICA										
INDICADOR						ACCION				
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Plan de capacitación dirigidos a los empleados públicos y trabajadores oficiales de la loteria del Tolima	Gestionar programas dirigidos a los funcionarios de la entidad para adquirir nuevos conocimientos que mejoren su formación Técnica o Profesional que contribuya al crecimiento de la entidad.	%	Semestral	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	>80%	Motivar y facilitar al talento humano de la entidad para adquirir nuevos conocimientos y retroalimentar a los demás funcionarios.	100%	1. Definir la cantidad de capacitaciones en el cronograma de capacitación mensual para el año 2023. (50%) 2. Ejecutar las capacitaciones planteadas en el cronograma. (50%)	Enero de junio Julio a diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo
Plan de Bienestar e incentivos para los funcionarios de la entidad	Realizar actividades de bienestar social que permitan elevar la calidad de vida de las de los funcionarios como una herramienta de motivación laboral	%	Semestral	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	>80%	Fortalecer el clima laboral de la entidad mediante actividades de bienestar y recreación.	100%	1. Definir la cantidad de actividades de bienestar en el cronograma mensual establecido para el año 2023. (50%) 2. Ejecutar las actividades de bienestar planteadas en el cronograma. (50%)	Enero a Diciembre 2023	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativa
Continuación de la implementación de la ley general de archivo	Dar cumplimiento al Plan Institucional de Archivo Pinar 2023-2024	%	Anual	Transferencias de información programadas/ Transferencias de información planeadas	100%	1. Realizar las TVD 2. Convalidar las TVD ante el Consejo departamental de Archivo y aplicar el Mapa de Ruta establecido en el PINAR.	100%	1. Realizar las TVD (33.33%) 2. Solicitar al Comité Departamental de archivo la convalidación de las TVD. (33.33%) 2. Realizar capacitación sobre Sisema de Gestion Documental. (33.33%)	Enero - Junio Julio - Diciembre	líderes de proceso

Mantener actualizado el sistema integrado de salud y seguridad en el trabajo SG -SST	Realizar actividades para mantener actualizado el sistema integrado de salud y seguridad en el trabajo SG -SST	UNIDAD	Anual	Actividades ejecutadas /Actividades programadas en el Plan de Trabajo del SG SST	100%	Dar cumplimiento al Plan de Trabajo SG -SST 2023 en cumplimiento del Decreto No. 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, nuevas directrices de la ARL Positiva sobre la evaluación del SG-SST 2023.	100	1. Solicitar ARL Positiva capacitacion relacionadas con nuevos requerimientos legales del SG-SST. (50%) 2. Da aplicación a las actividades del Plan de Trabajo 2023 y mantener actualizado el SG-SST (50%)	Enero -diciembre 2023	Unidad Administrativa:funcionario responsable del ÇSG-SST
Implementación de capas de Seguridad en Protocolos IPV4 y IPV6 en los diferentes equipos que maneja la infraestructura de datos y comunicaciones.	Actulaizacion de infraestructura y dar cumplimiento de politicas de seguridad ISO 27001 para el core principal de red de datos de la entidad.	UNIDAD	Semestral	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	100%	Adquisicion y puesta en marcha del dispositivo de seguridad perimetral que permita robustecer la red de la entidad.	100%	1. Administración del acceso de los usuarios a los servicios privados de la red (10%) 2. Registro de los intentos de entrada y salida de una red (Logs) (10%) 3. Filtro de tráfico que permite aceptar o rechazar segun la funcion del protocolo (HTTP - HTTPS - Telnet - TCP- UDP - SSH - FTP) (20%) 3. Control del numero de conexiones que se producen en un mismo punto y en caso poder bloquearlas - VPN, servicios WEB, entre otros. (15%) 6. Activación de politicas en el protocolo IPV4-IPV6 de los equipos de seguridad y comunicaciones. (15%) 7. Detección de puertos que estan en escucha y pueden advertir de alguna aplicación que necesite conexion entrante (10%) 8. Generación de manuales e instructivos segun el modelo de seguridad y privacidad de la información (20%)	Enero- Junio	Unidad Administrativa: Tecnico de Sistemas
Adecuación e implementación de módulos del Sistema de Información	Realizar la actualización, optimiziación e implementación en los diferentes modulos del sistema de información los cuales permitan manejar los procesos de la entidad	UNIDAD	Semetral	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	100%	Renovación del Contrato de arrendamiento del sistema de información	100%	1. Adecuación de los modulos existentes (inventario nomina contratación) 2. Parametrización de los modulos según los requerimientos de los usuarios 3. Ajuste de los informe de los diferentes modulos de acuerdo a los requerimiento de los usuario	Febrero - Diciembre de 2023	1. Unidad Operativa y Comercial 2. Tecnico en sistemas
Venta de Billetería en línea	Realizar desde la pagina web la venta en línea del billete de la loteria (Carrito de compras), brindando a nuestros clientes una alternativa adicional para la compra de nuestro producto	UNIDAD	Semestral	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	100%	Realizar el diseño para la comercialización del producto loteria a traves de la página web	100%	1. Diseño del formulario para el registro de usuarios (30%) 2. Diseñar la estructura de interacción entre el sistema de información y la página web (40%) 3. Realizar estudio de mercado para conocer las mejores condiciones respecto al medio de pago. (10%) 4. Cotización para la implementación de la pasarela de pago. (20%)	Marzo - Junio 2023 Junio - Diciembre 2023	 Tecnico en Sistemas
Mantenimiento Infraestructura, servios asociados y parque automotor	Dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001- 2015 en el mantenimiento de la Infraestructura	UNIDAD	Anual	Número de actividades de mantenimiento ejecutadas. / número de actividades de mantenimiento planificadas	100%	Seguimiento, a la programacion definida en el R-087 Matriz Mantenimeitno de Infraestructura - Servicios Asociados y Parque Automotor, del Proceso de Adquisicion de Bienes y Servicios	100%	1. Ejecucio del plan de mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor. (50%) 2. Contratar las actividades planteadas en el plan de mantenimiento. (50%)	Enero - Diciembre 2023	Unidad Administrativa:Auxiliar Administrativo y Secretaria General y Jurídica

ORIGINAL FIRMADO

NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente

Elaboró Unidad Administrativa
Unidad Financiera
Unidad Operativa y comercial
Técnico en Sistemas- Apoyo

Blanca Enna Barragan Toro _____
Jairo Alexander Gutierrez R _____
Paula Adnrea Valderrama S _____
Oscar Salguero Barco _____