



VERSIÓN: 03

MATRIZ DE INDICADORES MEDICIÓN

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN:
15/05/2025

PÁGINA: 1 DE 4

CÓDIGO: CI-R-013

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 E.I.C.E. Para el año 2030 será una empresa líder en innovación, a través de la implementación de tecnologías avanzadas y procesos de mejora continua, consolidándose como un referente en la industria, con un talento humano capacitado y comprometido, generando recursos para el sector salud, asegurando un impacto positivo y sostenible a largo plazo.

POLÍTICA DE CALIDAD: La Lotería del Tolima E.I.C.E. se compromete a satisfacer las necesidades de sus clientes, garantizando una operación eficiente de los juegos de suerte y azar. A través de un equipo capacitado, asegurando una gestión adecuada de la información y los recursos financieros, utilizando tecnología apropiada para mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, adoptando prácticas responsables para contribuir con la sostenibilidad ambiental, cumpliendo con la normativa vigente.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1.Satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes.
- 2.Generar transferencias de recursos al sector salud.

3. Aumentar la efectividad de los procesos a través de la innovación y participación del talento humano competente.
- 4.Fomentar prácticas sostenibles que contribuyan a la preservación del medio ambiente.

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	Medir el seguimiento de actividades del plan de acción	Medir el seguimiento del plan de acción (2)	Seguimiento Plan de acción	Eficacia	Gestión	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas) X 100	%	ANUAL	Plan de acción	>=80%	Mide el cumplimiento de las actividades del plan de acción
2	MERCADEREO 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	(No de encuestas de satisfacción positivas/Numero de encuestas realizadas) X 100	%	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.
3			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) X 100	%	SEMESTRAL	Formato diligenciado, líneas telefónicas, página web, registros.	>= 90%	Identifica el cumplimiento de las respuestas dadas a los PQRS recibidas
4	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) X 100	%	SEMESTRAL	Reporte de ventas semanal y proyecciones de ventas	>=90%	Mide el cumplimiento de los ingresos por venta de lotería
5		MISIONAL	Medir el crecimiento de venta en lotería en línea	Medir el aumento de las ventas realizadas mediante la lotería en línea	Aumento en ventas	Efectividad	Gestión	Ventas bimestre actual - Ventas bimestre anterior / Ventas bimestre anterior X 100	%	BIMENSUAL	Reporte de ventas de Lotería en Línea	4%	Mide el cumplimiento de los ingresos por venta de lotería en Línea

6	GESTION FINANCIERA	APOYO	Verificación oportuna de ingresos y gastos (Estado de resultados acumulado) (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) X 100	%	TRIMESTRAL	Ejecución de Ingresos y gastos (Estado de resultado)	>= 1	Mide el nivel de ingresos
7			Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo (2)	Medir el cumplimiento de las transferencias (2)	Cumplimiento expectativo de transferencias	Efectividad	Gestión	(Transferencias recaudadas en el periodo/ Transferencias giradas en el periodo) X 100	%	TRIMESTRAL	Reporte de transferencias	1	Mide el cumplimiento de las transferencias
8	GESTION HUMANA	APOYO	Medir el nivel de participación del talento humano en actividades de fortalecimiento institucional	Mide el porcentaje de funcionarios que participan activamente en actividades de formación, bienestar, evaluación del desempeño y mejora continua, que impactan positivamente la efectividad institucional.	Nivel de participación del talento humano en actividades institucionales	Eficacia	Gestión	(Promedio del Número de funcionarios que participaron en actividades de talento humano durante el semestre / Total de funcionarios vinculados) X 100	%	SEMESTRAL	Reportes de la Oficina de Talento Humano	>=85%	Mide el grado de cumplimiento del objetivo relacionado con la participación del talento humano en actividades clave
9		APOYO	Medir el cumplimiento de las actividades previstas en la matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	Medir el cumplimiento de la matriz de gestión del cambio climático	Cumplimiento de las actividades programadas	Eficacia	Gestión	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades programadas) x 100	%	SEMESTRAL	Informes de avance y reportes de gestión	>=90%	Permite determinar si la entidad cumple con las acciones propuestas en la matriz de cambio climático y facilita la toma de decisiones para mejorar su ejecución
10	CONTROL INTERNO	APOYO	Cumplimiento plan de auditoria	Desarrollar el plan de auditorías de la entidad (4)	Cumplimiento al plan de auditorias	Eficacia	Control	(No de auditorías ejecutadas / total de auditorías planeadas) X 100	%	SEMESTRAL	Cronograma de auditorias	>=90%	Identifica el cumplimiento de auditorías planeadas



MATRIZ DE INDICADORES SEGUIMIENTO

VERSIÓN: 03

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN:
15/05/2025

PÁGINA: 1 DE 4

CÓDIGO: CI-R-013

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.

VISION: la LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E. Para el año 2030 será una empresa líder en innovación, a través de la implementación de tecnologías avanzadas y procesos de mejora continua, consolidándose como un referente en la industria, con un talento humano capacitado y comprometido, generando recursos para el sector salud, asegurando un impacto positivo y sostenible a largo plazo.

POLITICA DE CALIDAD: La Lotería del Tolima E.I.C.E. se compromete a satisfacer las necesidades de sus clientes, garantizando una operación eficiente de los juegos de suerte y azar. A través de un equipo capacitado, asegurando una gestión adecuada de la información y los recursos financieros, utilizando tecnología apropiada para mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, adoptando prácticas responsables para contribuir con la sostenibilidad ambiental, cumpliendo con la normativa vigente.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes.

3. Aumentar la efectividad de los procesos a través de la innovación y participación del talento humano competente.

2. Generar transferencias de recursos al sector salud.

4. Fomentar prácticas sostenibles que contribuyan a la preservación del medio ambiente.

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	CONTROL DE JUEGOS	MISIONAL	Cumplimiento al Plan de trabajo control juego ilegal	A través de actividades y controles efectivos Satisfacer las necesidades y requisitos del cliente (1) (4)	Controlar el juego.	Efectividad	Control	(Actividades ejecutadas para la vigencia / Total de actividades programadas para la vigencia) X 100	%	SEMESTRAL	Cronograma actividades control de juegos. Mantenimiento de los recursos del sorteo y soportes de los mantenimientos. Actividades de seguimiento al contrato de concesiones	>= 90%	Identifica las necesidades y requisitos del cliente, a través del juego ilegal, cumplimiento de los mantenimientos a recursos del sorteo, seguimiento al contrato de concesiones
2	GESTION FINANCIERA		Seguimiento a la cartera sin deteriorar (4)	Medir la eficiencia en el cumplimiento del pago de cartera (4)	Cumplimiento del recaudo de la cartera	Efectividad	Gestión	(Cartera sin deteriorar mayor a 1 mes/ Saldo total de cartera sin deteriorar) X 100	%	MENSUAL	Informe de la cartera	<= 20%	Identifica el nivel de recaudo de la cartera
3	GESTION HUMANA		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) X 100	%	SEMESTRAL	Plan de capacitaciones	>=90	Determina el cumplimiento del plan de capacitaciones
4			Medir el cumplimiento del Plan de bienestar	Desarrollar el plan de bienestar establecido (4)	Eficacia en el cumplimiento del plan	Eficacia	Gestión	(Actividades ejecutadas de bienestar/ Actividades planeadas de bienestar) X 100	%	SEMESTRAL	Plan de bienestar	>=90	Determina el cumplimiento del plan de bienestar

5			Medir el cumplimiento del plan de SST	Desarrollar el plan de SST establecido (4)	Cumplimiento del plan de SST	Eficacia	Control	(Actividades ejecutadas de SST / actividades planeadas de SST) X 100	%	ANUAL	Evidencia del cumplimiento de SST	>=80%	Mide el cumplimiento del plan de SST
6	ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS	APOYO	Medir el cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones.	Medir el grado en que las adquisiciones planeadas en el PAA fueron efectivamente ejecutadas durante la vigencia.	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Eficacia	Control	(Numero de actividades ejecutadas según el PAA / Numero de actividades programadas según el PAA) X 100	%	ANUAL	Plan anual de adquisiciones	>=80%	Identifica el cumplimiento del plan anual de adquisiciones
7	GESTION INFORMATICA	APOYO	Medir el cumplimiento del plan actividades de gestión informática	Desarrollar el plan de actividades de gestión informática. (4)	Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de equipos, back up de equipos y demás actividades	Eficacia	Control	(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100	%	TRIMESTRAL	Programación de mantenimiento de equipos, back up de equipos y demás actividades programadas	>=85%	Identifica el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de gestión informática.
8	CONTROL INTERNO	APOYO	Mejoramiento continuo	Acciones que permitan mejorar los procesos y elimine las no conformidades (4)	Mejoras	Eficacia	Control	(No de acciones de mejora ejecutadas / total acciones de mejora planeadas) X 100	%	SEMESTRAL	Documento maestro de acciones de mejora	>=70%	Medir el cumplimiento de las acciones de mejora de la entidad

Control de Cambios				
Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	15/05/2025	Control Interno	Comité de calidad	1. Se eliminan 4 indicadores, se modifica la periodicidad de algunos indicadores, se crean indicadores que apuntan a los objetivos de calidad de la Lotería, y se reorganiza la matriz
2	9/05/2023	Control Interno	Comité de calidad	1. Se incluyen y unifican los indicadores de los programas de acuerdo con la caracterización de los procesos y el plan de acción de la entidad. 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 3. Se módica el cuadro de control de cambios
1	30/06/2022	Control Interno	Comité de calidad	1. Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Control Interno	Comité de calidad	1. Creación del documento