

## LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

### INFORME DE INDICADORES

### CUARTO TRIMESTRE DE 2022

**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
**Control interno**  
**Ibagué, enero de 2023**

Ibagué, 20 de enero de 2023

Doctora  
**NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ**  
Gerente  
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores cuarto trimestre 2022.

Respetada doctora Nidia Victoria,

De acuerdo a la matriz de indicadores que la Lotería del Tolima tiene establecido como herramienta de planeación para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, tiene identificado trece (13) indicadores que se evalúan de forma trimestral y semestral, de los cuales me permito presentar el informe del cuarto trimestre del año 2022.

## 1. INDICADORES PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Dentro del proceso Direccionamiento Estratégico, existen dos (2) indicadores que permiten evaluar el comportamiento de los indicadores de los procesos de la entidad reportados en la respectiva matriz; uno, que permite medir el sistema integrado de gestión y aumentar la efectividad de los procesos, indicador que tiene una medición trimestral, su objetivo, es la de analizar si las metas propuestas por procesos durante el periodo evaluado (octubre-diciembre del año 2022), si se han cumplido.

El otro indicador dentro del proceso, es el que permite medir la ejecución del plan de acción para contribuir a las transferencias de recursos al sector salud del departamento, con una medición semestral, su objetivo es la de calcular si las acciones propuestas por la entidad en materia de recaudo, cumplen con los objetivos direccionados a fortalecer las transferencias al sector salud.

- 1.1 **Cumplimiento de metas propuestas por proceso**, indicador que se presenta de manera trimestral; Mide el Cumplimiento de las metas propuestas por cada proceso de la entidad en un periodo establecido, según el porcentaje acumulado de cada proceso, este indicador tiene una medición igual o mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que obtuvo un 97% de la meta propuesta; este resultado surge de la sumatoria del resultado porcentual de los doce (12) indicadores de los procesos misionales y de apoyo evaluados, el resultado porcentual, es dividido entre 12, que

son los procesos valorados.

**1.2 Cumplimiento de los indicadores del plan de acción**, indicador que se presenta de manera semestral; Mide el cumplimiento de los indicadores del plan de acción de la lotería para el segundo semestre 2022, este indicador tiene una medición igual o mayor al 80%, el cual se cumplió, ya que se obtuvo un 98%, la lotería del Tolima dando cumplimiento a su plan de acción 2022, oriento sus acciones para que las transferencias al sector Salud del Departamento se incrementaran.

## 2. INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Dentro de los procesos misionales, existen cuatro (4) indicadores, que son la esencia de la entidad y son los más relevantes para el cumplimiento de la misión y visión; los mismos permiten evaluar la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, tales como: cumplimiento de los ingresos por venta de lotería, cumplimiento de las respuestas de las PQRS allegadas, y controlar el juego ilegal.

### 2.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

En este proceso existen dos (2) indicadores a evaluar:

**2.1.3 Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente**, indicador que se presenta de manera semestral.

Mide el cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido por la entidad, se determinó mediante encuestas realizadas a vendedores, distribuidores y compradores; su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 80%; el cual se cumplió en un 100%, la unidad operativa y comercial de la Lotería, cuenta con 5 encuestas de satisfacción dirigidas a las partes interesadas con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado por la entidad, y que servirán para la mejora de los procesos de la entidad, encuestas que apuntan al premio, mezcla de la billetera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de las PQRS, entrega oportuna de billetera y de los volantes de resultados del juego.

La primera encuesta está dirigida a los distribuidores de lotería, quienes con su gestión hacen parte vital para el crecimiento de las ventas de la entidad, para el periodo evaluado se encuestaron 109 distribuidores de los cuales el 100% manifestaron que se encuentra satisfecho con el servicio recibido de la Lotería del Tolima. Como complemento de la encuesta se hacen preguntas adicionales para determinar y analizar oportunidades de mejora en donde se encuentra que en cuanto al plan de premios de la lotería el 76,1% considera que es bueno-excelente; el 88,1% de los distribuidores encuestados se encuentran satisfechos con las mezclas(enumeración) enviada al igual que la respuesta oportuna a peticiones, quejas y reclamos que brinda la entidad, pues el 95,4% manifiestan que es excelente-bueno; respecto a la entrega de billetera, el 99,1% de ellos opina que es excelente-bueno, ya que se realiza hasta con quince (15) de anticipación del sorteo.

La segunda encuesta estuvo dirigida a los vendedores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 80 vendedores, de los cuales el 92,5% manifestaron que se encuentran satisfechos con

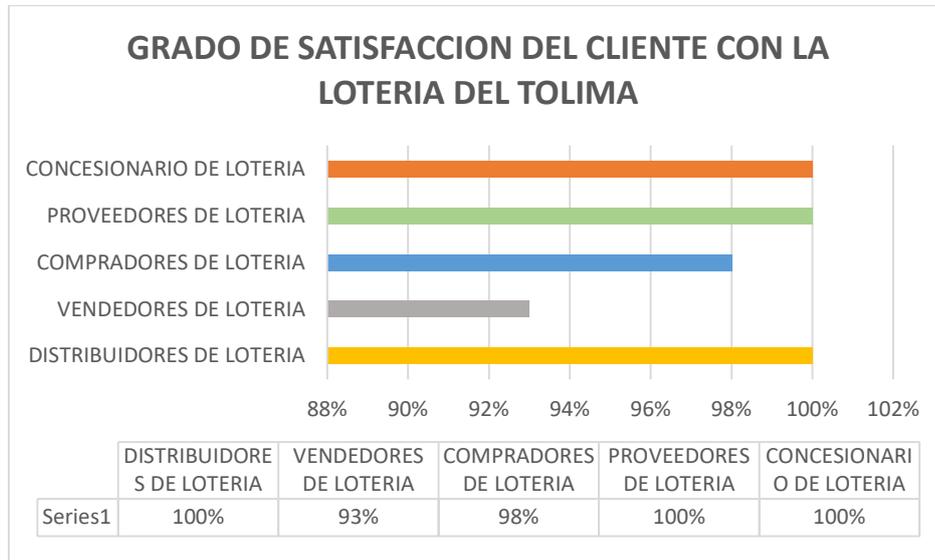
la lotería. Las preguntas complementarias nos dan como resultados que respecto a la numeración se encontró que el 90% de los vendedores encuestados perciben que la numeración entregada es del agrado de sus compradores y el 97,5% manifiesta que la lotería les inspira confianza y credibilidad. El 83,8% de los vendedores encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos que brinda la entidad. Respecto a la opinión dada sobre el plan de premios podemos concluir que el 63,7% de los vendedores encuestados manifiestan que es excelente-bueno. El medio más utilizado (67,5%) por lo vendedores para conocer los resultados de la lotería son los volantes y frente a la responsabilidad social que brinda la lotería del Tolima, el 81,3% de los vendedores consideran que es excelente-bueno.

La tercera encuesta estuvo dirigida a los compradores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 150 clientes, de los culés el 98% manifestaron que se encuentran satisfechos con el producto, siendo este el de mayor aceptación entre los clientes con un 53,3%. Respecto a cuál es la lotería que más compran, el 68,7% refieren a la lotería del Tolima debido a su plan de premios, seguido por el precio del billete y/o fracción. El 94,7% de los encuestados confían en el producto y están seguros que los premios se pagan legalmente, los promocionales para los compradores de billete completo tienen gran acogida debido a los premios adicionales.

La cuarta encuesta estuvo dirigida a los 5 proveedores que la entidad cuenta, los cuales suministran o prestan un servicio indispensable para realizar la operación del juego de lotería y por lo tanto se considera de gran importancia conocer su opinión. Debido a la encuesta realizada se conoció que todos los proveedores de la lotería del Tolima se encuentran satisfechos con la relación comercial establecida con la entidad. En cuanto a la información brindada para la elaboración del producto, el 100% considera que es puntual y todos manifiestan que la lotería realiza los pagos de manera oportuna; respecto a la comunicación entre la entidad y los proveedores, el 100% de ellos opina que es constante, respetuosa y fluida.

La quinta encuesta está dirigida al concesionario de la lotería, se pudo constatar que se encuentra en un 100% satisfecho con el producto, debido a que se viene dando cumplimiento con las características de los formularios de rollos bond y térmicos el cual se ajusta a la normatividad; le agrada la atención brindada al cliente por parte de la lotería del Tolima, la eficiencia en el tiempo de respuesta a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias la consideran excelente, así como los controles de supervisión realizados de forma mensual, trimestral, semestral y anual.

La unidad operativa y comercial realiza encuestas para conocer y determinar el grado de satisfacciones servicio prestado por la entidad, teniendo en cuenta el plan de premios, mezcla de la boletería, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de PQR, entrega oportuna de la silletería de los volantes de resultados entre otros factores de interés, lo anterior permite concluir que el 100% de los encuestados destaca el excelente servicio que presta la lotería del Tolima y la capacidad de respuesta a las diferentes situaciones que se presentan en el normal funcionamiento de las labores.



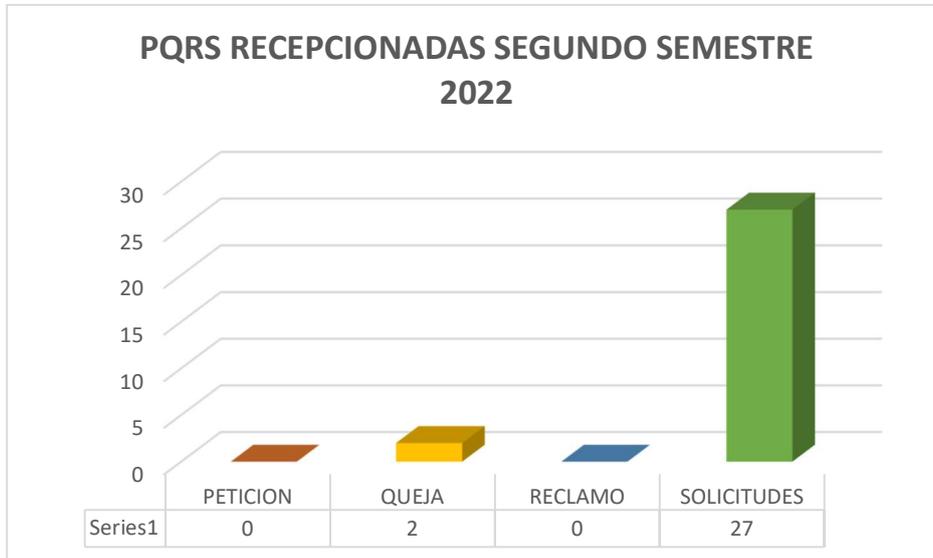
**2.1.4 Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente, indicador que se presenta de manera semestral.**

Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS recibidas; con este indicador se busca la oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho; durante el segundo semestre de 2022, la Lotería del Tolima recepcionó por los canales disponibles 29 PQRS, las cuales fueron resueltas oportunamente, su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 90%, el cual se cumplió en un 100%; los clientes externos de la lotería enviaron las solicitudes a través del correo electrónico por medio de la página Web y fueron contestadas por este mismo medio; de las 29 solicitudes recibidas, 16 fueron respondidas inmediatamente, 10 dentro del día siguiente, 2 a los dos días, 1 dentro de los tres días, 0 a los 4 días y 0 fueron resueltas a los cinco días o más de haberse recibido las solicitudes, evidenciando que existe compromiso en el proceso para satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, como el mayor insumo que tiene la entidad para la apuesta hacia la mejora continua en sus procesos de calidad.

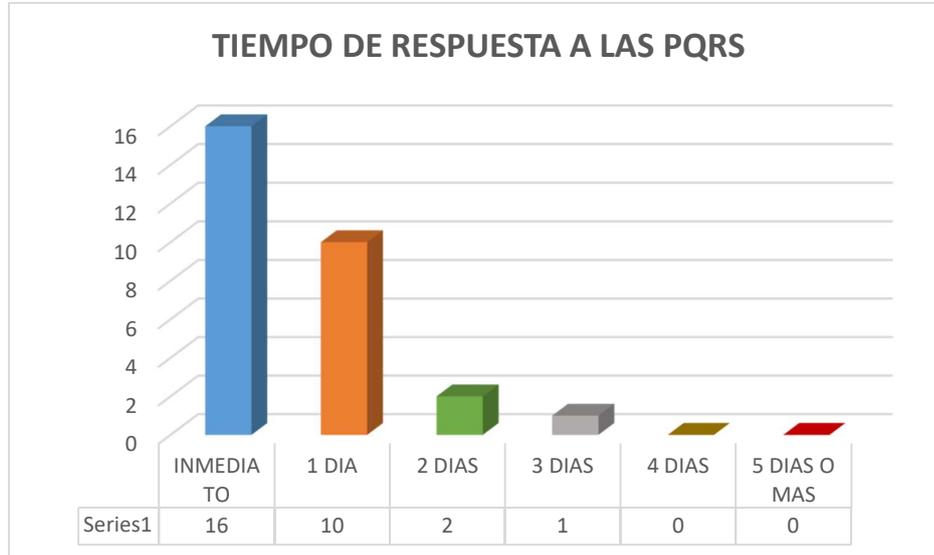
El 55% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 45% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días, ninguna PQRS se le dio respuesta dentro de los 5 días o mayor a este tiempo.

La página Web de la entidad, las redes sociales y la difusión en los medios de comunicación han sido herramientas indispensables para que el ciudadano conozca de la Lotería, los resultados, las promociones, entre otras, lo que ha generado una cultura de búsqueda de información y contenidos de forma oportuna, lo que ha generado una disminución considerable de solicitudes de PQRS de este periodo frente al semestre anterior.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



### TIEMPO DE RESPUESTA PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022



## 2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima  
 Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023  
 Línea de atención al Cliente 018000 942542  
 “El Tolima nos Une”

[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)  
 @loteriatolima  @loteriatolima  @loteria\_tolima

En este proceso existe un (1) indicador a evaluar:

**2.2.5 Cumplimiento en las proyecciones de ventas del producto Lotería**, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el Cumplimiento de las proyecciones de venta aprobadas por la Lotería, reflejando el crecimiento de las ventas de los distribuidores y aumento de las transferencias. Para el cuarto trimestre, arrojo un desempeño positivo del 172%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 2.126.422.946 de lo ejecutado frente a lo proyectado en la venta de fracciones de lotería; las estrategias comerciales impuestas por la alta dirección para el incremento en las ventas, motivando a los apostadores e incentivar a los vendedores con atractivos premios y estímulos, permitieron aumentar las ventas para el periodo evaluado, generando con esto, que las transferencias a la salud de los tolimeses se incrementara; en cada sorteo efectuado en el trimestre, se realizaron atractivos premios para los compradores de billete completo, ya que podían participar en el sorteo de un carro Mazda 2 0 KM, una cuota inicial de una casa, un viaje para dos personas al destino que el ganador escogiera con todos los gastos pagos, y una moto BMW; incentivos que generaron en efecto positivo en las ventas, al igual que las estrategias del billete UNIFRACCIONAL, entre otros. Para el mes de diciembre la entidad hace presencia institucional en todos los eventos programados en el gobierno El Tolima Nos Une en torno a las festividades decembrinas, logrando generar recordación de marca con la ayuda del material publicitario entregado en esos espacios, al igual que el impulso de ventas lio que género muy buenos resultados.

Se destaca el acompañamiento a la celebración de la navidad de las loterías del Quindío, Risaralda y Antioquia, en donde se llevaron premios especiales a los vendedores de otros Departamentos con el fin de apoyarlos e incentivarlos para que vendan más Lotería del Tolima.

Para el cuarto trimestre del año 2022, la unidad operativa y comercial, logró el cumplimiento de la meta proyectada y además la superó en un 72%; en el mes de octubre la meta se superó en un 115%, para el mes de noviembre en un 67% y para el mes de diciembre en un 44%., conllevando a que las transferencias a la salud del departamento se incrementaran por este periodo.

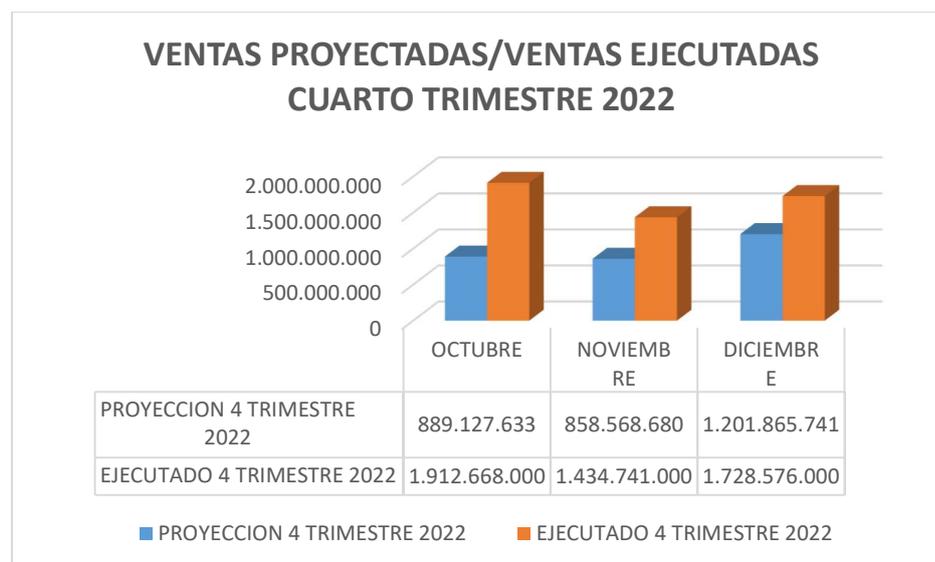
**Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado**

Meses	Proyección 4 trimestre 2022	Ejecutado 4 trimestre 2022	Porcentaje de cumplimiento
octubre	\$ 889.127.633	\$ 1.912.668.000	215%
noviembre	\$ 858.568.680	\$ 1.434.741.000	167%
diciembre	\$ 1.201.865.741	\$ 1.728.576.000	144%
<b>Total Trimestre</b>	<b>\$ 2.949.562.054</b>	<b>\$ 5.075.985.000</b>	<b>172%</b>

Cifras tomadas del reporte en ventas, proyecciones en ventas y listado de ventas semanales, hoja de

vida indicadores.

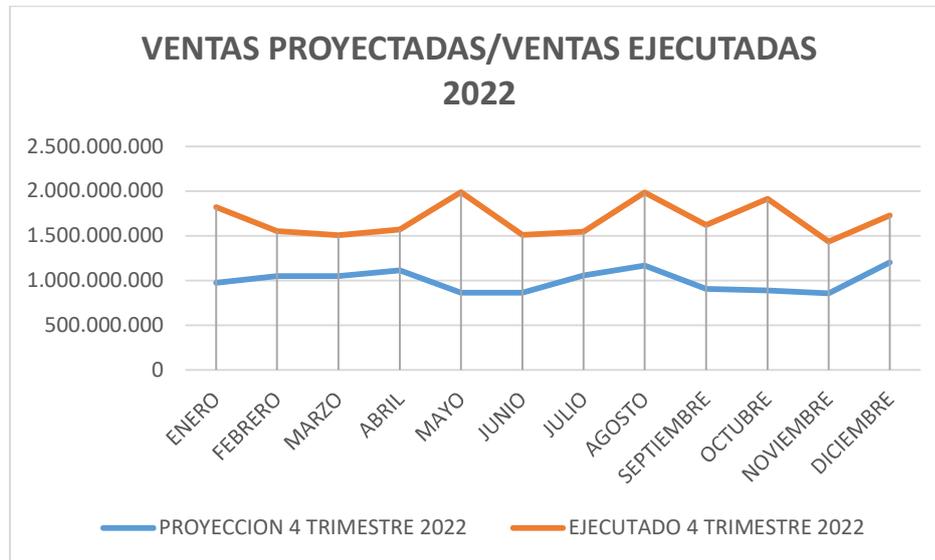
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



De resaltar, que la Lotería del Tolima ha tenido un incremento en el comportamiento de las ventas proyectadas frente a las ventas ejecutadas durante el periodo enero-diciembre, originado por unas efectivas decisiones gerenciales para implementar estrategias comerciales y actividades de ventas para que la empresa pueda satisfacer las necesidades de sus clientes y así poder lograr sus metas y objetivos, a continuación, se presentan los avances de las ventas por los meses corridos del año:

MES	METAS PROYECTADAS	METAS EJECUTADAS	% CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 975.187.320	\$ 1.818.081.000	186%
FEBRERO	\$ 1.050.110.130	\$ 1.552.997.000	148%
MARZO	\$ 1.003.001.205	\$ 1.506.207.000	150%
ABRIL	\$ 1.113.817.867	\$ 1.570.305.000	141%
MAYO	\$ 862.862.287	\$ 1.988.349.000	230%
JUNIO	\$ 862.862.287	\$ 1.510.998.000	186%
JULIO	\$ 1.055.937.547	\$ 1.545.909.000	146%
AGOSTO	\$ 1.165.833.475	\$ 1.987.938.000	171%
SEPTIEMBRE	\$ 905.976.327	\$ 1.621.218.000	179%
OCTUBRE	\$ 889.127.633	\$ 1.912.668.000	215%
NOVIEMBRE	\$ 858.568.680	\$ 1.434.741.000	167%
DICIEMBRE	\$ 1.201.865.741	\$ 1.728.576.000	144%
TOTAL	\$ 11.892.682.001	\$ 20.177.987.000	170%

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador por el año 2022:



## 2.3 PROCESO CONTROL DE JUEGOS

### 2.3.6 Plan de trabajo control juego ilegal, indicador que se presenta de manera semestral.

Mide la satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente a través del juego ilegal, la entidad mediante actividades y controles efectivos, busca satisfacer las necesidades del cliente, de suma importancia estos controles ya que con ellos la lotería incrementa las transferencias a la Salud del Departamento. Con corte al 31 de diciembre, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%, respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 80%, la entidad realizó cuatro (4) actividades, de cuatro (4) que tenía para el periodo evaluado.

La Lotería del Tolima realizó las capacitaciones presenciales programadas para la vigencia 2022, en la cual se tuvieron invitados a los 47 alcaldes, secretarios de gobierno de los municipios del departamento del Tolima, inspectores de policía y demás entes competentes para la vigilancia y control del juego ilegal.

Igualmente se capacitó al concesionario de apuestas permanentes Septo S.A, así como los funcionarios y contratistas de la Lotería del Tolima.

Las capacitaciones giraron en torno al foro denominado “unidos por la salud”, el cual se realizó el día 26 de septiembre de 2022 en el salón Tolima 7 días de la Gobernación del Tolima y en el cual se contó con los expositores de Coljuegos, Septo, Fedelco y Lotería del Tolima, evento que orientado a conocer de la situación de la legalidad en el Departamento y de la importancia que es el juego legal y

realizar los controles respectivos para incrementar las transferencias al sector Salud del Departamento.

La entidad realizo semanalmente caravanas o ruta de la legalidad en diferentes municipios del departamento tales como: Cajamarca, Armero, Lérída, Rovira, Valle del San Juan, Fresno, Herveo, San Luis, Honda, Líbano, Guamo, Espinal, entre otros; estas actividades se desarrollaron con el fin de promover la venta de la loteria y el chance legal y lograr conciencia a los apostadores de la importancia que al comprar el juego legal se incrementan los recursos a la salud de los Tolimenses.

La Lotería del Tolima llevo a cabo campañas de difusión en los diferentes medios de comunicación del Departamento en donde se pautaron cuñas radiales, piezas gráficas para redes sociales y canales de televisión, ediciones impresas con el slogan “Tolima juega legal” o “La legalidad nos une”. La entidad destino recursos económicos con el fin de mitigar el juego ilegal y concientizar al apostador que jugando legal se incrementan los recursos para el sector Salud del Departamento.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



### 3. INDICADORES PROCESOS DE APOYO

Dentro del proceso de apoyo, existe un (1) indicador con medición trimestral, cinco (5) de manera semestral y uno (1) de manera anual, los cuales son de suma importancia para la entidad, ya que orientan su análisis al cumplimiento de la misión y objetivos; los mismos permiten evaluar el cumplimiento de los ingresos de los gastos generados por la entidad durante este periodo, evaluación y seguimiento, bienestar social, entre otros.

### 3.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

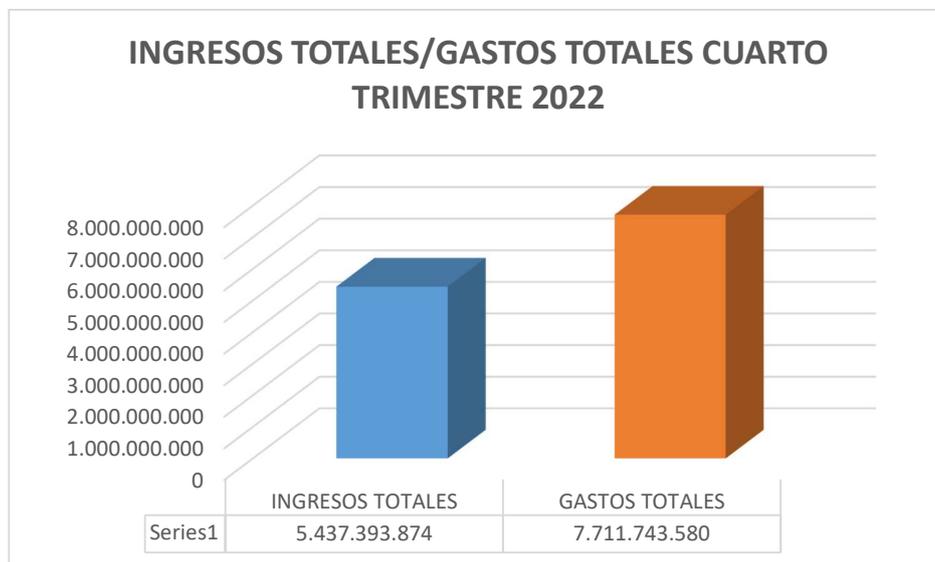
Gestión Financiera es un proceso que tiene un (1) indicador:

**3.1.7 Verificación oportuna de ingresos y gastos.** Indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es la verificación oportuna de los ingresos y gastos de la entidad, medición que debe ser igual o superior al 1% de la meta establecida; para el periodo del cuarto trimestre de 2022 la entidad cumplió en un 71% de lo establecido, estando por debajo de la meta en un 29%, se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron inferiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 2.274.349.706 (ingresos \$ 5.437.393.874/gastos \$ 7.711.743.580), los gastos de la entidad superaron los ingresos en un 29,49%; de tener en cuenta que el incremento de los gastos para el periodo, se generaron porque la entidad para el periodo evaluado realizo el pago de una fracción de un premio mayor de la lotería, los compromisos registrados para el cierre del ejercicio 2022, igual las cuentas por pagar afectaron el presupuesto de la Lotería para este trimestre.

A pesar que los gastos superaron los ingresos para el periodo evaluado, los ingresos acumulados de la entidad para el periodo 2022 estuvieron por encima de los 33.555 millones, frente a un acumulado de gastos que estuvo sobre los 27.999 millones, existiendo un buen comportamiento en el recaudo, acompañado con una administración adecuada de los gastos.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



### 3.2 PROCESO GESTION HUMANA

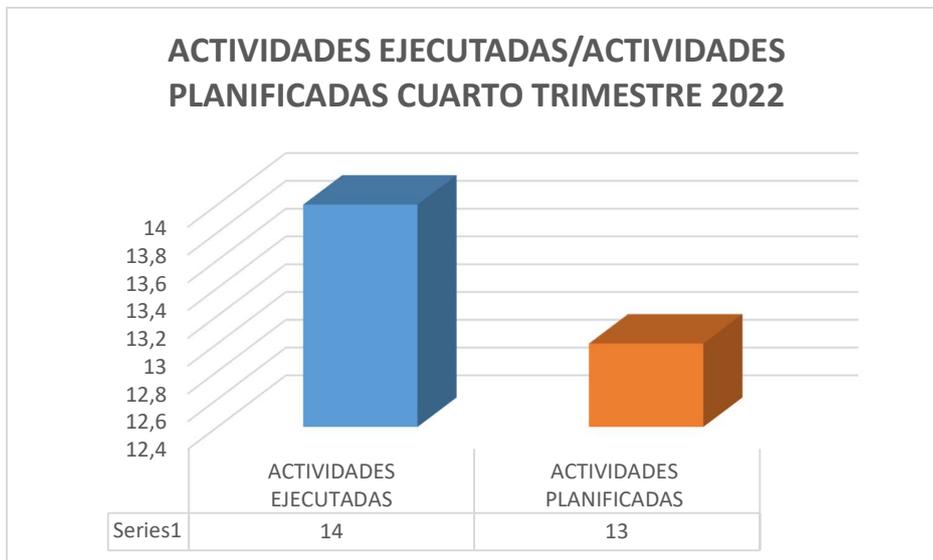
Gestión Humana es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

**3.2.8 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones**, indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es determinar el cumplimiento del plan de capacitaciones de la entidad. La entidad orienta estas capacitaciones con el ánimo de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así mismo, fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de sus servicios, orientados al aumento en la efectividad de los procesos institucionales; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, el cual se cumplió en un 107%, 7% por encima de lo planificado, la entidad para el periodo evaluado tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano realizar trece (13) actividades, de las cuales se cumplieron catorce (14) capacitaciones, estas, se orientaron al lavado de activos y financiación del terrorismo, herramientas tecnológicas e informática, trabajo en equipo, brigadas de emergencia, MIPG-SIGC, indicadores de gestión, organización de archivo de gestión, indicadores de gestión de riesgo organizacional, contratación estatal, promoción y prevención de salud, motivación laboral, auditorías internas, código de buen gobierno y actividad participativa.

Dentro del plan de bienestar social, la entidad llevo a cabo actividades como la del día del amor y la amistad, día de la madre, higiene postural, rumba terapia, actividad de riesgo cardiovascular, día de la mujer, charla de créditos de vivienda, preparación pre-pensionados, entre otras.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



### 3.2.9 Medir la efectividad de las capacitaciones, indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es el de verificar el cumplimiento de la calidad de las capacitaciones, la entidad interesada en fortalecer los procesos de la entidad, busca mediante las capacitaciones mejorar el desempeño de las competencias laborales, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 75%, indicador que al 31 de diciembre cumplió en un 92%; para la medición del presente indicador, se utilizó el formato R-104 (evaluación de la capacitación), en donde el personal capacitado califico la aplicación de los conocimientos adquiridos en las respectivas capacitaciones y cómo influyen en su vida laboral; la entidad tenía programadas 13 capacitaciones para el periodo evaluado, de las cuales resultaron 14 ejecutadas por lo interesante del contenido de las misma, las cuales se cumplieron dentro de las fechas establecidas; el resultado surge de dividir la sumatoria del puntaje obtenido de la evaluación del asistente sobre el número de evaluaciones reportadas por 40 según la referencia de la evaluación según formato R-104 y luego se divide entre 100.  $((44200 / (119 \times 40)) \times 100)$ .

Ver hoja de vida indicador.

## 3.3 PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS

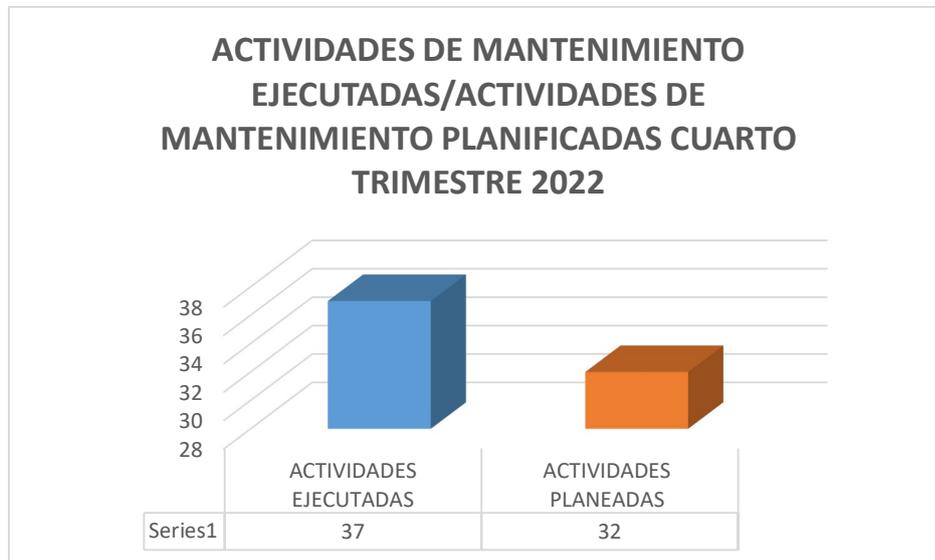
A este proceso existen dos (2) indicadores a evaluar:

### 3.3.10 Determinar el cumplimiento de la matriz de mantenimiento, Indicador que se presenta de manera semestral.

Permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de mantenimiento, la lotería del Tolima con el fin de preservar las instalaciones locativas y parque automotor, describe en la matriz una planificación de tareas de mantenimiento periódicas necesarias, que busquen facilitar un buen ambiente de trabajo en áreas adecuadas, limpias e higiénicas, contando a su vez con vehículos confiables para su operatividad, creando una cultura de preservación y cuidado de las instalaciones y vehículos como una actividad permanente y continua, la cual debe ser ajustada a un estricto control de gastos para racionalizar el uso de los ingresos correspondientes al servicio prestado; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, actividades que para el periodo evaluado tuvieron un cumplimiento del 116%, la ejecución estuvo en un 16% por encima de lo planeado; la entidad para el periodo evaluado proyecto 32 actividades de 64 que tiene programadas para el año, de los cuales se ejecutaron 37 para el segundo semestre.

La entidad realizo durante el periodo evaluado, entre otras actividades, el pago de servicios públicos, administración de la copropiedad, contrato de combustible, revisión tecno mecánica y seguros entre otros, como ingrediente al sistema integrado de gestión de calidad implementado por la empresa.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



**3.3.11 Determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones.** Indicador que se presenta de manera anual, por lo tanto, con corte al 31 de diciembre del año 2022 la entidad ejecuto 116 contratos con diferentes personas naturales y jurídicas, dando cumplimiento al plan anual de adquisiciones para el periodo 2022, plan que como herramienta de planeación de la entidad le permitió facilitar, identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios permitiendo que se generaran estrategias de contratación basadas en la agregación de la demanda que permitieron incrementar la eficiencia del proceso de contratación y el cumplimiento de los objetivos de la lotería por el periodo evaluado, de los 116 contratos 107 se liquidaron satisfactoriamente evidenciando que las partes se declararon a paz y salvo mutuo y 9 quedaron en cuentas por pagar, ya que estos están en el cumplimiento del desarrollo del objeto fijado.

Anexo a la hoja del este indicador, se relacionan detalladamente los contratos suscritos por la entidad durante el periodo 2022.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



### 3.4 PROCESO GESTION INFORMATICA

Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

#### 3.4.12 Mantener en optimo estado de funcionamiento el Hardware y Software de la Lotería, Indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de mantenimiento, enfocado a conservar en optimo estado de funcionamiento el hardware y software de la entidad, actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 85%, para el periodo evaluado, se tenía proyectada una (1) de las dos (2) que se tiene programadas en el año, actividades que se enfocaron dentro del plan de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de la entidad y mantenimiento preventivo de la UPS(sistema de alimentación ininterrumpida), las cuales se cumplieron, arrojando un resultado del 100%, en la hoja de vida del indicador se evidencian las actividades desarrolladas a cada equipo e impresora de la entidad.

En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



### 3.5 PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Gestión Control interno, es un proceso que tiene un (1) indicador:

#### 3.5.13 Mejoramiento Continuo, Indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las acciones de mejora de los procesos de la entidad, con el fin de eliminar las no conformidades. La oficina de control interno llevo a cabo dos (2) auditorías internas de calidad en el periodo evaluado; la primera realizada los días 6,7 y 8 de julio y la segunda los días 13 y 14 de octubre. En la primera auditoria se determinaron seis (6) observaciones: dos (2) en el proceso de gestión informática, una (1) en el proceso de gestión humana, dos (2) en el proceso control de juegos y una (1) en el proceso de gestión bienes y servicios.

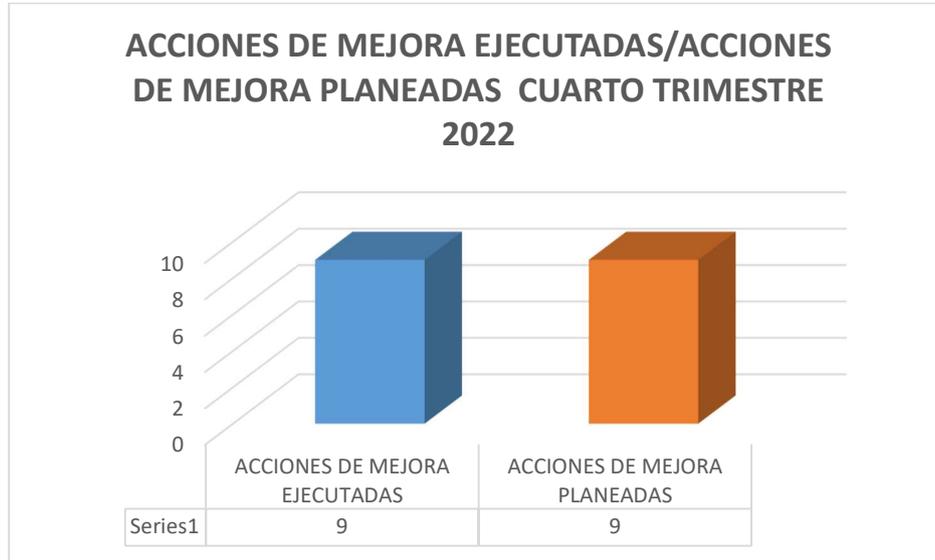
En la segunda auditoria se determinaron tres (3) observaciones: una (1) al proceso gestión control de juegos y dos (2) al proceso de gestión humana.

Las observaciones halladas en las auditorias fueron presentadas a cada líder del proceso, los cuales, mediante los planes de acciones de mejora fueron subsanadas en su oportunidad, buscando con esas acciones eliminar la causa de esos hallazgos y evitar que las mismas vuelven a ocurrir y afecten el desarrollo de los procesos; la oficina de control interno mediante acta No 003 de fecha 31 de agosto de 2022 y acta No 004 de fecha 31 de octubre de 2022, dio por cerradas las acciones correctivas y de mejora a la primera y segunda auditoria respectivamente.

De resaltar, que la Lotería del Tolima atendió la visita por parte del ICONTEC para llevar a cabo el seguimiento a la certificación de calidad NTC ISO 9001-2015 obtenida en el año 2020, de esa auditoria no se evidenciaron No conformidades, ni observaciones, ni hallazgos, lo que conlleva a que el ente certificador avalara por un (1) año más la certificación al sistema de gestión de calidad, revelando con

estos resultados que la entidad mantiene un estado óptimo de desempeño en sus procesos.

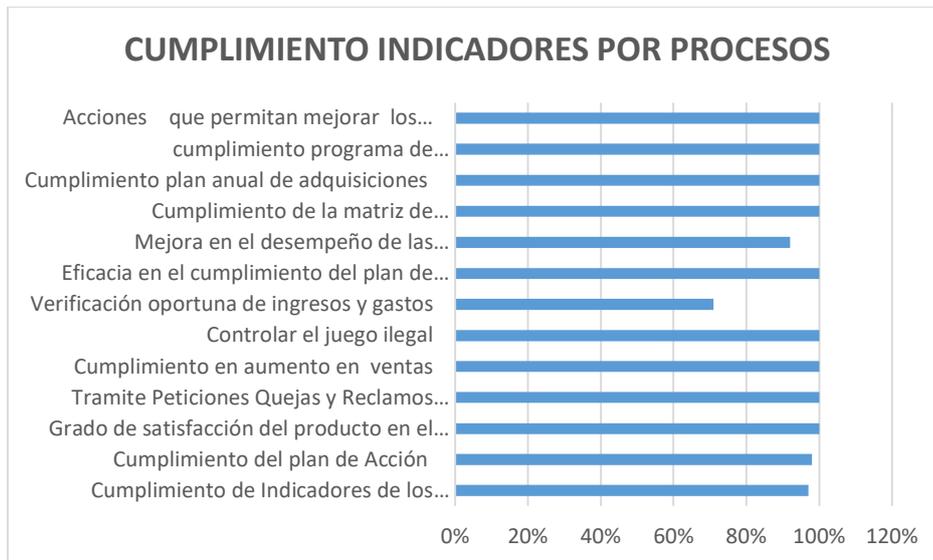
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



**CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre IV	
				Resultado	Observaciones
1	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>				
1.1	Cumplimiento de Indicadores de los procesos	Trimestral	>= 80%	97%	CUMPLE
1.2	Cumplimiento del plan de Acción	Semestral	>= 80%	98%	CUMPLE
2	<b>PROCESOS MISIONALES</b>				
2.1	<b>Mercadeo y Publicidad</b>				
2.1.3	Grado de satisfacción del producto en el cliente	Anual/con aplicación semestral	>=80%	100 %	CUMPLE
2.1.4	Tramite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	Semestral	>= 90%	100%	CUMPLE
2.2	<b>Operación de Juegos</b>				
2.2.5	Cumplimiento en aumento en ventas	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2.3	<b>Control de Juegos</b>				
2.3.6	Controlar el juego ilegal	Semestral	>=80%	100%	CUMPLE
3	<b>PROCESOS DE APOYO</b>				
3.1	<b>Gestión Financiera</b>				
3.1.7	Verificación oportuna de ingresos y gastos	Trimestral	>100%	71%	NO CUMPLE
3.2	<b>Gestión Humana</b>				
3.2.8	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.2.9	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Semestral	>=75%	92%	CUMPLE
3.3	<b>Adquisición de Bienes y Servicios</b>				
3.3.10	Cumplimiento de la matriz de mantenimiento	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.3.11	Cumplimiento plan anual de adquisiciones	Anual	>=85%	100%	CUMPLE
3.4	<b>Gestión Informática</b>				
3.4.12	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	Semestral	>=85%	100%	CUMPLE
3.5	<b>Evaluación y seguimiento</b>				
3.5.13	Acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las NC (4)	Semestral	>=70%	100%	CUMPLE

En la siguiente gráfica, se visualiza el cumplimiento de los indicadores



### CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cuarto trimestre de 2022, los trece (13) indicadores que miden la gestión de los procesos evaluados, 12 cumplieron sus proyecciones, generando con ello un valor que demuestra la eficacia, eficiencia y efectividad con que la entidad a través de los procesos viene cumpliendo con las metas y objetivos propuestos, conllevando a que la alta dirección tome directrices oportunas que se reflejan en la gestión institucional; si bien es cierto el indicador “verificación oportuna de ingresos y gastos” que hace parte del proceso gestión financiera estuvo por debajo del porcentaje de la meta fijada en el periodo evaluado, no quiere decir con este resultado que los ingresos de la entidad se hubieran disminuido por falta de estrategias comerciales, el pago del premio mayor en este periodo hizo efecto en este comportamiento, pero igual, situaciones que hacen parte del giro normal del negocio de loterías. La entidad durante el año 2022, evidencio un incremento considerable en los ingresos de 33.555 millones frente a unos gastos que ascendieron a 27.999 millones, incrementando considerablemente las transferencias al sector salud del Departamento.

El cumplimiento de los indicadores a los procesos de la entidad para el periodo evaluado, representan una medida gerencial que permite evaluar el desempeño de la organización

frente a sus metas y objetivos, coadyuvando a que la gestión de la organización sea eficaz y eficiente.

## RECOMENDACIONES

Seguir fortaleciendo las estrategias comerciales que ha implementado la alta dirección y que han permitido el incremento en la venta de la lotería y por ende el incremento de las transferencias a la salud del departamento.

Mantener dentro de las estrategias comerciales, los incentivos ofrecidos a los distribuidores, loteros y partes interesadas para motivarlos a que el incremento de la venta de la lotería no solo beneficia a los tolimenses, sino que ellos también son beneficiados con la buena gestión de su actividad.

La importancia y la efectividad de seguir fortaleciendo la página Web de la entidad como herramienta tecnológica el cual favorece a las partes interesadas acceder de una forma ágil y oportuna a la información de los productos, y servicios, noticias, promociones, gestión administrativa, entre otros; generando a sus clientes un alto nivel de confianza del producto ofrecido.

A través de las capacitaciones a los líderes de los procesos y al personal de la entidad concientizar que los indicadores:

- Constituyen medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.

Cordialmente,



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control interno



Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima  
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023  
Línea de atención al Cliente 018000 942542  
“El Tolima nos Une”

[www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

 @loteriatolima  @loteriatolima  @loteria\_tolima