



LOTERIA DEL TOLIMA PLAN DE ACCION AÑO 2022

"EL TOLIMA NOS UNE"
PLANEACION ESTRATEGICA
NIT 809.008.775-0

MISSION: 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 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 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 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	AVANCE SEGUNDO SEMESTRE 2022	CUMPLIMIENTO
Recertificación de Calidad ISO-9001 2015	Mantener la recertificación ISO-9001, 2015 para conservar la credibilidad y confianza de los clientes internos y externos.	%	Anual	(procesos certificados sin no conformidades mayores / número de procesos implementados para la auditoría) * 100	> 90%	Realizar seguimiento y continuar fortaleciendo 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 revisión de la documentación que soporta los procesos y procedimientos que realiza la entidad a cargo de cada líder de proceso. (33,33%) 2. Contratar un asesor como apoyo para continuar con el sistema de calidad de la entidad. (33,33%) 3. Solicitar a Iontec la visita para la respectiva recertificación. (33,33%)	1. Enero - junio de 2022 (mensualmente hasta la visita) 2. Agosto - octubre de 2022 3. Septiembre de 2022	1. Líderes de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad administrativa 3. Unidad administrativa	1. Los líderes de los procesos en cumplimiento con lo establecido en el presente plan de acción, y con el ánimo de seguir fortaleciendo los lineamientos de calidad a través de la norma ISO 9001 2015, viene ajustando la documentación que sea de relevancia para asegurarse de la eficacia de cada proceso, buscando evidenciar un buen funcionamiento en el sistema de calidad de la entidad.	100%
MIPG	Continuar con el diseño e implementación de la Metodología Integral de planeación y Gestión	%	Anual	(Dimensiones diseñadas e implementadas de MIPG / total dimensiones) * 100	> 60%	Continuar con el Diseño e implementación de las dimensiones de la Metodología Integral de planeación y Gestión - MIPG	> 80%	1. Mesas de concertación y socialización de las políticas (50%) 2. Contratar un apoyo que oriente la implementación de MIPG. (50%)	1. Enero de 2022 2. Enero - Diciembre de 2022	1. Líderes de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad administrativa	1. Bajo la orientación de la alta dirección , se han venido desarrollando ejercicios de valoración del estado de cada una de las políticas de gestión y desempeño para determinar su gestión, sus fortalezas y debilidades para la toma de medidas de acción encaminadas a la mejora continua. 2. El proceso de MIPG viene siendo adelantado con el apoyo y compromiso de los líderes de los procesos, determinando con objetividad las políticas para fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de la Lotería.	80%
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral			Diseñar un nuevo plan de premios para la vigencia 2022		Elaborar un nuevo plan de premios año 2022 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo	Marzo a Junio de 2022	Unidad Operativa y comercial	La lotería del tolíma para el primer semestre de 2022, realizó estudio financiero y de mercado con el fin de implementar el Plan de premios redistribuido. Gracias a esto la entidad tuvo nuevo plan de premios redistribuido a partir del sorteo 3970 del 18 de julio de 2022, pagando más premios al apostador por las aproximaciones. Es un plan atractivo el cual ha logrado las expectativas de la gerencia y la unidad operativa y comercial en cuanto a las ventas y esto se refleja y se evidencia en el cumplimiento y aumento de transferencias a la salud.	100%
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral			Fortalecer los canales de venta virtual para incrementar las ventas del producto Lotería		1. actualización permanente de la página web (50%) 2. Fortalecer los canales virtuales existentes para incrementar la venta de la Lotería virtual. (50%)	Enero a Diciembre de 2022	1. Técnico en sistemas y comercial	1. La Página web de la Lotería del Tolíma se actualiza en forma permanente (semanal) con cambios de información pertinente de acuerdo con resultados de la Lotería, promocionales, boletines de prensa, información de los procesos contractuales y misionales. 2. Los canales de ventas se han ido fortaleciendo a través de nuestro sitio web donde hoy nuestros clientes pueden afiliarse al club VIP al que ya pueden afiliarse y hacer su pago a través del sistema PSE. Adicionalmente se desarrollaron promocionales con red vía baloto y lotocolombia y se abrió el canal de venta a través de la red de Efecty en donde se encuentran más de 1.500 puntos a nivel nacional.	100%
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral			Fortalecer e incrementar los afiliados del club VIP		1. fortalecer la campaña de abonados en redes sociales y medios de comunicación. (33,33%) 2. Visitar las entidades públicas y privadas para promocionar el club VIP (33,33%) 3. Establecer incentivos a los miembros del club VIP. (33,33%)	Enero a diciembre de 2022	Unidad Operativa y comercial	1. Se han realizado piezas publicitarias permanentes a través de nuestras redes sociales @loteriatolima en Facebook e Instagram para lograr la fidelización de los clientes por medio del Club de Clientes VIP y esta campaña se ha extendido a los medios de comunicación a través de radio, prensa y medios digitales. 2. Una de las estrategias de venta que se ha fortalecido en la Lotería del Tolíma es la de toma a entidades públicas y privadas como la Cámara de Comercio, Gobernación del Tolíma, Asamblea, Edat, Indeporates, entre otras. Así como la presencia con oferta institucional en todos los eventos organizados por el departamento y sus entidades. 3. Para el 2022 la empresa ha vinculado a todos los compradores del club de clientes VIP en promocionales por sorteos con la posibilidad de ganar increíbles premios como un carro, una casa, un viaje, una moto. Etc. Además del material POP que se les regala a las personas que se vinculan al club.	100%

Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral	(Ingreso por venta de lotería para la vigencia 2022 / Ingreso Proyectado por venta de lotería para la vigencia 2022) * 100	>80%	Realizar promociones condicionadas a la compra del billete completo y/o billetes unifraccionales	100%	1. Definir las fechas, los premios para los promocionales, la logística y demás recursos que se requieran. (50%) 2. Realizar la campaña publicitaria para promocionar la venta del billete completo y/o billete unifraccional. (50%)	Enero a Diciembre 2022	Unidad Operativa y comercial	1. En fechas especiales a entidad lanza billetes unifraccionales como estrategia de comercialización para incrementar las ventas, es así como definimos hacer 1 unifraccional al mes en fechas cercanas a la quincena y lo acompañamos de premios adicionales atractivos para llamar la atención de los apostadores. Cuando tenemos sorteos fraccionados condicionamos el promocional a la venta del billete completo, es decir los premios en especie como carro, moto, casa, etc. Se condicionan a que solo pueden participar los compradores del billete completo ya que este queda nulo si se presenta cortado por fracciones. 2. Cada semana se realizan free press en los diferentes medios de comunicación contratados para promover la venta de la Lotería del Tolima, especialmente los días lunes, que se realiza nuestro sorteo. Cada semana y en forma diaria se realiza la promoción de la venta del billete completo de la Lotería del Tolima resaltando las ventajas en premios para sus compradores.	100%
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral			Promover el posicionamiento de la lotería a nivel Departamental.		Promociver la comercialización de la lotería en todo el departamento del tolima	Enero a diciembre 2022	Unidad Operativa y comercial	La entidad con el fin de promover el posicionamiento de marca, realiza acompañamiento a las actividades del Gobierno Departamental a través de caravanas - ruta de la legalidad haciendo presencia en municipios del Tolima tales como Espinal, Guamo, Saldaña, Purificación, Lerida, Melgar, Venadillo, Armero Guayabal, entre otros. Además de las campañas sociales generadas para mejorar la calidad de vida de los vendedores de todo el departamento con el fin de posicionar con la fuerza de ventas la lotería del Tolima en nuestro departamento.	100%
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022, articulada al plan de desarrollo 2020 - 2023.	>80%	Semestral (base: el 50% de la proyección de ventas fijadas para el año 2022)			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 lotería física y virtual	Enero a diciembre 2022	Unidad Operativa y comercial	Para la vigencia 2022, la entidad ha establecido nuevos vínculos comerciales con distribuidores de gran presencia a nivel nacional como lo son Efecty S.A. y Soluciones en Red S.A.S. mediante los cuales se desea fortalecer y posicionar aun más la marca en todo el territorio colombiano. Además desarrollo promocionales dirigidos a la fuerza de ventas de Gelsa, Loticolombia, Seapto S.A estos distribuidores hacen parate del top 10 y venden en promedio el 30% de la billettería en cada sorteo.	100%
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2022.	>80%	Semestral			Fortalecer el producto Lotería del Tolima		1. Realizar promocionales para vendedores para dar valor agregado al billete e incentivar las ventas a nivel nacional. (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%)	Febrero a diciembre de 2022	Unidad Operativa y comercial	1. El área comercial genero incentivos de taretas bono con los vendedores de IGT, Gelsa, Loticolombia los cuales son grandes aliados para comercializar e incrementar las ventas a nivel nacional. 2. En la Lotería del Tolima entregamos material publicitario a los vendedores de la lotería para generar recordación de marca con el fin de generar confiabilidad al comprador de la Lotería, en este primer semestre se les ha dado buses, camibusos, gorras, mangas, ponchos, rabeogallos a los vendedores del departamento del Tolima, Antioquia, Costa, Cundinamarca, Risaralda, Quindío etc. 3. La Lotería del Tolima se ha vinculado a las actividades y eventos del Gobierno El Tolima nos Une con excelentes resultados de venta, posicionamiento y promoción como las jornadas de informes de gestión, inauguraciones y actividades comerciales y culturales un ejemplo de esto es la participación en el folclóre así como en la celebraciones del día del tamal, de la achira, la lechona, ferias gastronómicas y festividades municipales en municipios como Valle de San Juan, Cajamarca, Ibagué, Venadillo, Lérída, entre otros. 4. El Trabajo del área operativa y comercial para la ampliación de puntos de venta ha venido dando resultados óptimos con redes nacionales como Efecty o locales como Punto Pago entre otros.	100%
Control al juego ilegal	Fortalecer la legalidad de los productos Lotería, chance, rifas y juegos promocionales	>80%	trimestral	(actividades ejecutadas para la vigencia 2022 / actividades programadas para el año 2022) * 100.	100%	Concientizar a los ciudadanos y a las autoridades administrativas, judiciales y demás sobre la importancia de jugar legal para incrementar las transferencias para la salud de los Tolimenses y Colombianos.		1. Realización de 4 campañas a través de medio de comunicación de promoción del juego legal, bajo los slogan Tolima juega legal y la legalidad nos une, a nivel Departamental (50%) 2. Realizar 3 capacitaciones, presenciales o virtuales sobre la importancia del juego legal en el departamento del Tolima. (50%)	1. Febrero a Diciembre de 2022 2. Mayo a julio de 2022.	unidad operativa y comercial	Se han realizado campañas de juego legal por medio de diferentes estrategias: 1. Se realizaron cuatro temporadas de la campaña Legalize que promueve la legalidad y brinda información del juego legal de chance y lotería a través de nuestras redes sociales @loteriatolima en Facebook e Instagram. 2. Las cuñas de radio de nuestra Lotería se cambian cada mes y en ellas siempre se promueve el juego legal. 3. La estrategia de legalidad se ha fortalecido con piezas gráficas en redes para educar a nuestros clientes en la identificación de los códigos de seguridad de los billetes para evitar fraudes o estafas. 4. La Lotería del Tolima realiza las capacitaciones presenciales programadas para la vigencia 2022 en la cual se tuvieron como invitados a los alcaldes de los 47 municipios del departamento del Tolima, se invitaron a los 47 secretarios de gobierno, inspectores de policía y demás entes competentes para vigilar y controlar el juego legal. La entidad también capacito al concesionario de apuestas permanentes Seapto S.A, así como los funcionarios y contratistas de la lotería del Tolima.	100%
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 medición.	100%	1. Identificar las necesidades de los clientes externos a través de las PQR. (50%) 2. Medir la satisfacción de los clientes a través de 1 encuesta semestral. (50%) (según tipos de encuesta definidos)	Enero -Diciembre 2022	1. Lideres de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad operativa y comercial	1. Lotería del Tolima, recepciona a través del formato R-036 y da respuesta a PQR 'S de clientes de manera frecuente y dentro de los terminos establecidos. Esto nos ha permitido identificar necesidades de los compradores, distribuidores y demás partes interesadas. Gracias a la implementación de la página web interactiva, cada día son menos las PQRs que llegan a la entidad, pues en su mayoría eran solicitudes sobre los resultados de los sorteos. 2. El área de mercado midió en cada semestre de la vigencia 2022 la satisfacción de sus proveedores, compradores, distribuidores, concesionario y vendedor por medio de encuestas, análisis de resultados, plan de mejora y el reporte del indicador. lo cual nos permite tomar decisiones frente a las estrategias que se están manejando y si es necesario realizar ajustes con el fin de aumentar la satisfacciones de nuestras partes interesadas.	100%

PROCESOS: MISIONALES												
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	AVANCE DICIEMBRE 2022	CUMPLIMIENTO
INDICADOR						ACCION						
FORTALECIMIENTO RED DE VENTAS	Cumplir con la proyección de ventas para el año 2022 y continuar con el posicionamiento de la marca e incremento en las transferencias al sector salud.	%	TRIMESTRAL	Actividades realizadas/actividades proyectadas	100%	Realizar campañas para promoción y comercialización del producto Lotería del Tolima y posicionamiento de la marca	100%	1. Realizar 6 campañas a través de las redes sociales de la entidad y medios de comunicación. (50%) 2. Hacer presencia institucional con actividades y material POP en torno a la comunidad en 10 Municipios del Departamento. (50%)	Febrero a diciembre de 2022	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)	1. Para la promoción y comercialización del producto lotería, la entidad cada mes genera una campaña diferente la cual es plasmada en el billete y así mismo se realizan las diferentes piezas publicitarias para redes sociales, medios de comunicación, página web y demás. 2. La Lotería del Tolima viene recorriendo el departamento con su estrategia de la Ruta de la Suerte que nos ha permitido llevar nuestro producto a municipios como Lérica, Venadillo, Valle de San Juan, Cajamarca, Mariquita, Honda, Libano, Fresno, Guamo, Saldaña, Ibagué, Herveo, entre otros.	100%
						Celebrar los cumpleaños de la Lotería del Tolima	100%	1. Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima con apostadores, distribuidores y loteros, en evento realizado en el parque Murillo Toro en la Ciudad de Ibagué.	Marzo a abril de 2022	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)	En el marco de los 97 años de la Lotería del Tolima se realizaron actividades con distribuidores, los loteros a quienes se les brindó una brigada de atención integral en reconocimiento de su labor, un desfile de conmemoración de aniversario con loteros y celebración en el parque Murillo Toro con clientes, distribuidores y loteros.	100%
						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 presenciales y/o virtuales relacionadas con el folclor y el sentido de pertenencia por la región, que genere recordación de marca en la ciudad de Ibagué y los diferentes municipios del departamento del Tolima. (100%)	junio y julio de 2022 (cronograma definido por la gobernación y/o alcaldías)	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)	La Lotería del Tolima hizo parte de la celebración del Festival Folclórico Colombiano con la participación por primera vez en nuestros 97 años con una vendedora de lotería como representante de la entidad en el certamen del Reinado del Adulto Mayor, en el que además, varios loteros hicieron parte de la comparsa de la LT . La Lotería del Tolima estuvo presente en todas las actividades del festival folclórico con stand de promoción y venta en los días de la Achira, el tamal, la lechona y desfiles nacionales y locales del Folclor Colombiano donde un grupo de loteros fueron homenajeados y exaltados.	100%
FORTALECIMIENTO RED DE VENTAS	Cumplir con la proyección de ventas para el año 2022 y continuar con el posicionamiento de la marca e incremento en las transferencias al sector salud.	%	TRIMESTRAL	(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	100%	Publicar en medios de comunicación pautas, escritos, cuñas radiales y televisivas. . 33.33%	Enero a Diciembre de 2022	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)	La Lotería del Tolima celebró contratos de publicidad con más de 15 medios de comunicación en radio, tv, prensa y medios digitales. Cada sorteo los medios contratados realizaron pautas publicitarias con material enviado por la Lotería, las cuñas radiales se manejan mensualmente dependiendo de la campaña realizada en el mes la cual va relacionada con los promocionales, premios adicionales por la compra del billete completo, balanceo de la entidad en materia de ventas, transferencias, premios y la importancia del juego legal.	100%
						Fortalecer el área de comunicaciones de la entidad	100%	Contratar apoyo para el área de comunicaciones de la entidad 33.33%	Enero a Diciembre de 2022	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)	Para el primer semestre de la vigencia 2022 se contrató una profesional en comunicaciones, al igual que tuvimos el apoyo de 3 pasantes de la universidad del tolima. Un profesional en diseño grafico y otro profesional en edición y fotografía. En el segundo semestre se contrató una profesional de comunicaciones la cual conto con el apoyo de un pasante Sena, el cual realizó todas las líneas graficas de la entidad.	100%
						Contratar el diseño y elaboración de material POP	100%	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%	Febrero a Diciembre de 2022	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)	Para la vigencia 2022, la entidad realizó vinculo comercial con la empresa de publicidad encargada de la elaboración del material P.O.P. (Esferos, libretas, llaveros linterna, llaveros estrella, abanicos, vasos pitillos, toallas faciales blancas, copas aguardienteras, ponchos, rabo e gallos, tulás vinilinto, y gorras azul oscuro bordadas, destapadores, llaveros silvato, etc); bajos los contratos No. 2022033 / 2022034 / 2022057 /2022060 /2022092 /2022105	100%
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 baloteras (50%) 2. Realizar la calibración de balotas y grameras. (50%)	Junio - Diciembre 2022	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial	El proceso control de juegos de la unidad operativa y comercial realizó en el primer semestre el mantenimiento preventivo del sistema neumático del set de la lotería y el de contingencia. Este procedimiento fue realizado por un profesional especializado en este tipo de sistemas neumáticos.	100%
REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE CONCESION	Cumplir con la Supervisión al Contrato de Concesión	%	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 - Diciembre 2022	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno	1. De acuerdo con el cronograma establecido en el acta de inicio de los despachos realizados por la empresa ditar se establecieron las fechas de visita a la bodega de rollos, en el año se realizaron 4 visitas dando cumplimiento a lo pactado, estas quedan registradas en el formato R-029 y el acta de aprobación las cuales reposan en la carpeta y archivo del área comercial.	100%
			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%)	Marzo a Diciembre de 2022	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno	1. La personas involucradas en la visita de escrutinio al concesionario para verificar las ventas se realizaron 4 visitas de escrutinio las cuales quedan reportadas en el formato R-028 2. Se realiza el respectivo seguimiento de las ventas reportadas por el concesionario las cuales se verifican con el servidor espejo y se genera el respectivo informe trimestral despues de cada visita, este reposa en la carpeta del formato R-028 en el archivo de comercial	100%
REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO AL CONTRATO DE CONCESION	Cumplir con la Supervisión al Contrato de Concesión	%	Semestral	(Jornadas de visitas a puntos de venta realizados/ jornadas de visitas a puntos de venta programados) * 100	100%	Realizar 10 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%)	Febrero-Diciembre 2022	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial	1. Para el 2022 se realizaron 8 visitas a puntos de venta y 4 a recaudo aleatoriamente. La unidad operativa y comercial ha realizado visita aleatoria a los puntos de venta y puntos de recaudo en cumplimiento de las obligaciones de seguimiento pactada en el contrato de concesion 00066 de 2017. evidencia reposa en los formatos diligenciados R-031/R-030 / 2. La unidad operativa y comercial realiza seguimiento al manejo de rollos y la aprobación de la utilización de los mismo, se realiza seguimienta través del servidor espejo para saber el manejo diario de formulario . 3. Se evidencia el manejo del cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de concesion de los puntos de venta lo cual queda evidenciado en el Formato R-031	100%

PROCESO: GESTION FINANCIERA												
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	AVANCE A DICIEMBRE 2022	CUMPLIMIENTO
Situación financiera de la entidad	Controlar, optimizar y analizar la gestión financiera de la entidad	%	Mensual	(Ingresos totales recibidos/ gastos totales) * 100 (cartera de crédito inferior a 1 año/saldo de cartera) * 100	> 8 100% >60%	Verificación oportuna de los ingresos y gastos. Verificación 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 ejecución presupuestal de la entidad. (25%)	Enero - Diciembre 2022	Profesional Especializado Unidad Financiera	1- Semanalmente se verifican las ventas realizadas por cada sorteo las cuales se registran en ppto y contabilidad, este dato se convierte en insumo para liquidar la reserva técnica para el pago de premios cuya causación contable se semanal así como el registro presupuestal. 2- En el balance de prueba se hace un seguimiento al recaudo de cartera, se calcula la rotación de la misma mensualmente, se lleva un cuadro de control de saldos, cargos y abonos por edades que se utiliza en el proceso de verificación y depuración. 3- En el reporte de ejecución de ingresos se verifica el mayor recaudo que se tiene en cada uno de los meses para llevar la incorporación de estos recursos a aprobación de junta directiva. 4- En el reporte de ejecución de egresos se verifica el ritmo de ejecución en disponibilidades, registros y gros y determinar los traslados que sean necesarios para ejecutar el gasto. La evidencia se puede verificar en la página de la entidad donde se publica la información financiera, y en el archivo de financiera reposan cuadro de indicadores.	100%
Generación de transferencias por concepto del juego Lotería, rifas y juegos promocionales.	Realizar las transferencias generadas por la lotería del Tolima al sector salud	%	Mensual	(Transferencias dispuestas en la norma/Transferencias realizadas de manera oportuna)	1	Realizar la liquidación y pago de las transferencias por concepto del juego Lotería, rifas y juegos promocionales de manera oportuna	1	Realizar la liquidación y transferencias dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.	Enero a Diciembre 2022	Profesional Espec. Unidad Financiera Profesional Universitario de Tesorería.	Durante el periodo enero - diciembre de 2022 se han presentado y cancelado las declaraciones mensuales por concepto de transferencias e impuestos que la Lotería recauda dentro de los primeros 10 días de cada mes así: - Renta del monopolio 12% - Impuesto de loterías foráneas - Impuesto a ganadores 17% - Premios no reclamados 75% La evidencia reposa en las respectivas carpetas física en el archivo de la unidad financiera	100%
PROCESO DE 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		CUMPLIMIENTO
Plan de capacitación dirigidos a los empleados públicos y trabajadores oficiales de la lotería 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 reorientar a los demás funcionarios.	100%	1. Definir la cantidad de capacitaciones en el cronograma de capacitación mensual para el año 2022. (50%) 2. Ejecutar las capacitaciones planteadas en el cronograma. (50%)	Enero a Diciembre 2022	Unidad Administrativa	En el segundo semestre 2022 Se realizaron las siguientes capacitaciones: 1.-Atención al Cliente 2.- Lavado de Activos y Financiación del Turismo. 3.- Herramientas Tecnológicas e Informáticas 4. Brigada de emergencia 5.- Indicadores de Gestión 6. Organización de Archivo de Gestión. 7.- Inducción a la Gestión del riesgo organizacional. 8.- Contratación Estatal 9.- Promoción y prevención de la salud. 10.- Motivación laboral 11.- Auditorías Internas. 12.- Código de buen gobierno y actitud participativa.	100%
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 2022. (50%) 2. Ejecutar las actividades de bienestar planteadas en el cronograma. (50%)	Enero a Diciembre 2022	Unidad Administrativa	En el Segundo semestre de 2022, se realizó una actividad de bienestar: Actividad de: Rumba Terapia, Riego Cardio vascular, Adaptación al Cambio, Higiene postural, Amor y amistad, Charla financiera- créditos para vivienda, charla sobre educación en arte y artesanía, charla pensionados, rumba terapia navideña.	100%
Continuación de la implementación de la ley general de archivo	Dar cumplimiento al Plan Institucional de archivo Pinar	%	Anual	Transferencias programadas/ Transferencias planeadas	100%	Convalidar las TDR ante el Consejo departamental de Archivo y aplicar las estrategias establecidas en el PINAR.	100%	1. Solicitar al comité departamental de archivo la convalidación de las TDR. (33,33%) 2. Realizar capacitación sobre tablas de retención. (33,33%) 3. Dar aplicación al manual de gestión documental del SIGC. (33,33%)	Enero - Diciembre 2022	líderes de proceso	1.- En el segundo semestre 2022, se dio cumplimiento al mapa de ruta del PINAR, en la actividad programada para la vigencia 2022: "Incentivar la cultura archivística y el deslinde por parte de los servidores públicos y contratistas por no considerar importante el tema de archivo realizando la capacitación "dictado por el Sena.	100%
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 Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, nuevas directrices de evaluación del SG-SST	100	1. Solicitar capacitación frente al tema de SG-SST. (50%) 2. Definir la cantidad de actividades y el cronograma respectivo para mantener actualizado el SG-SST (50%)	Enero -diciembre 2022	Unidad Administrativa	1.- En el segundo semestre 2022, se recibió visita de asesoramiento y apoyo por parte de la Dra MARIA TERESA PIEDRAHITA S. Asesora de la ARL POSITIVA, con quien se realizó la Asesoría para la verificación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Asesoría en la implementación y control de peligros presentes en equipos, de las cuales quedaron las siguientes recomendaciones que ya fueron ejecutadas: 1.- Actualizar el formato incluyendo una columna para el mantenimiento preventivo. 2.- Realizar el plan de trabajo anual para el 2023.	100%
Adoptar el protocolo IPv6 en la entidad	Dar cumplimiento a la Resolución 2710 de 2017 del Min TIC. Actualizando las direcciones IP.	UNIDAD	Anual	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	100%	Desarrollar la fase 2 correspondiente a la implementación del Protocolo IPv6	100%	1. Contratar el servicio para la implementación de la Fase-2 del Protocolo IPV6. (10%) 2. Dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Fase 1 - Diagnóstico. (50%) 3. Habilitar direccionamiento de acuerdo al diagnóstico realizado en la primera Fase. (8%) 4. Configuración de servicios de DNS, DHCP, Seguridad, VPN, servicios WEB, entre otros. (8%) 5. Configuración del protocolo IPv6 en aplicativos, sistemas de Comunicaciones (8%) 6. Activación de políticas de seguridad de IPv6 en los equipos de seguridad y comunicaciones. (8%) 7. Coordinación con el proveedor de servicios de Internet ISP, para establecer el enrutamiento y la conectividad integral en IPv6 hacia el exterior. (8%)	Marzo - Diciembre 2022	Unidad Administrativa	1. Se suscribió contrato número 2022086 cuyo objeto fue: Contratar la prestación de servicios profesionales especializados en la materia, para continuar la implementación y la transición del protocolo IPv4 a IPv6 en sus fases II y III, para los equipos de cómputo y telecomunicaciones y aplicaciones de la Lotería del Tolima que cumplan con la condición técnica, aplicando las directrices y guías brindadas por el Ministerio de Tecnología de la información y las Comunicaciones, según definición técnica. Lo anterior para la ejecución de las fases II y III 2. Se diligenció el Formato único de novedades de Telefónica solicitando el direccionamiento para IPv6 - se realizó el cambio de equipos (Router) - se realizaron pruebas exitosas de navegación por Protocolo IPv6. 3. Se creo la segmentación de la red y se habilitó el direccionamiento en IPv6. 4. Con equipos de comunicaciones de la entidad y de equipos del proveedor de internet se realiza la administración del DHCP. Los Políticas y nivel de seguridad queda pendientes ya que se requiere la contratación para la adquisición, configuración y adecuación de equipo que me permita tener el nivel de seguridad requerido en el proceso de comunicación internos y externos de la entidad	90%
Implementación nuevo software en el cual opera el negocio de la lotería tradicional	Adquirir nuevo software para la realización de sorteo de la lotería y manejar la parte administrativa	UNIDAD	Trimestral	Actividades ejecutadas /Actividades programadas	100%	Contratar un nuevo software para el desarrollo del sorteo tradicional de la lotería del tolima y que maneje todos los procesos administrativos de la entidad	100%	1. Contratar un nuevo software para el manejo del sorteo y de más módulos solicitados por la entidad. 2. Realizar las pruebas necesarias para determinar la efectividad del software. 3. Realizar la migración de los datos almacenados en el software azen al nuevo software.	Enero - Marzo de 2022	1. Unidad Operativa y Comercial 2. Tecnico en sistemas	Se suscribió el contrato No. 2022044 con el siguiente objeto: - Contratar el servicio de soporte, arrendamiento, mejoras, mantenimiento, actualización e implementación de un sistema de información, que incluya las actividades necesarias para poner en funcionamiento los siguientes módulos: aplicativo web contabilidad, aplicativo web presupuesto, aplicativo web de tesorería, aplicativo web de almacén, módulo de activos fijos, aplicación web comercial, de cartera y lotería, aplicativo web para el portal de distribuidores, aplicativo web de liquidación de nómina, reportes, información a antes de control, seguridad, nómina electrónica, facturación electrónica, actos administrativos, club vip, promocionales, según definición técnica. Con esto se da cumplimiento a este ítem de este plan.	100%

<p>Implementar un tramite o servicio totalmente en línea a través de la página web institucional.</p>	<p>Cargar en la página web de la lotería un trámite o servicio totalmente en línea para implementar las nuevas tecnologías en la calidad de atención a los clientes.</p>	<p>UNIDAD</p>	<p>Anual</p>	<p>Actividades ejecutadas /Actividades programadas</p>	<p>100%</p>	<p>Realizar el estudio y diseño para implementar un trámite o servicio totalmente en línea a través de la página web</p>	<p>100%</p>	<p>1. Utilizar medios de medición para dar prioridad a que trámite o servicio poner en línea 2. Revisar que trámite o servicio es posible implementar en línea teniendo en cuenta el presupuesto de la entidad. 2. Implementar un trámite o servicio en línea.</p>	<p>Enero - Diciembre 2022</p>	<p>Técnico en Sistemas</p>	<p>Se realizó la habilitación del botón de pago en línea (PSE), en el cual los distribuidores podrán realizar el pago, también se habilitó este botón para que los clientes VIP (Nuevos o Antiguos) puedan realizar el pago de la suscripción por este medio. Se están realizando pruebas con formularios cargados en la página web, para el trámite de solicitud de permisos ante la lotería del Tolima. Se suscribió el contrato No. 2022110 con el siguiente objeto: Contratar la prestación de servicios profesionales de una persona natural o jurídica para el rediseño del sitio web y desarrollo de módulos para la lotería conforme a las definiciones técnicas. Con este contrato se define el servicio a brindar como totalmente en línea, y se ejecuta la primera fase para su implementación</p>	<p>90%</p>
<p>Mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor</p>	<p>Dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001- 2015 en el mantenimiento de la Infraestructura</p>	<p>UNIDAD</p>	<p>Anual</p>	<p>Número de actividades de mantenimiento ejecutadas / número de actividades de mantenimiento planificadas</p>	<p>100%</p>	<p>Seguimiento, a la programación definida en el R-087 Matriz Mantenimiento de Infraestructura - Servicios Asociados y Parque Automotor, del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios</p>	<p>100%</p>	<p>1. Ejecución del plan de mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor. (50%) 2. Contratar las actividades planteadas en el plan de mantenimiento. (50%)</p>	<p>Enero - Diciembre 2022</p>	<p>Unidad Administrativa</p>	<p>Se elabora matriz de mantenimiento de infraestructura - servicios asociados R-087- con actividades desarrolladas de julio a diciembre de 2022 en la cual se informa que se programaron 32 actividades y se ejecutaron 37</p>	<p>80%</p>
CUMPLIMIENTO											<p>98%</p>	

ORIGINAL FIRMADO

NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ

Gerente

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

Bianca Enna Barragan Toro
 Jairo Alexander Gutierrez
 Martha Cecilia Osorio
 Hema Lugo Gilron

