

LOTERIA DEL TOLIMA PLAN DE ACCION AÑO 2023											
"EL TOLIMA NOS UNE"											
PLANEACION ESTRATEGICA											
NIT 899.066.775-0											
VISION: 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 transacciones 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 en NO conformidad/ Total de procesos auditados) X 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. Almacenar y revisión de la documentación que soporta los procesos y procedimientos que realiza la entidad a cargo de cada líder de proceso. (33,33%)	1. Enero - octubre de 2023 (mensualmente hasta la visita)	1. Líderes de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad administrativa 3. Unidad administrativa	
								2. Contratar un Profesional para fortalecer los procesos del sistema de calidad de la entidad. (33,33%)	2. Febrero - Octubre de 2023		
								3. Solicitar a ícones la visita para la respectiva recertificación. (33,33%)	3. Septiembre de 2023		
PROCESOS: MISIONALES											
INDICADOR						ACCION					
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2023, articulada al plan de desarrollo 2020 - 2023.	%	Trimestral	(Ingreso por venta de Lotería para la vigencia/ ingreso proyectado para la venta de lotería para la vigencia) X 100	>90%	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 mercado	1. Enero a Diciembre 2. Enero a Diciembre 3. Enero - Diciembre	Unidad Operativa y comercial	
						Fortalecer los canales de venta virtual para incrementar las ventas del producto Lotería		1. Actualización 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 - Diciembre 2. Enero - Diciembre de 2023 (2 promocionales)	1. Técnico en sistemas 2. Unidad Operativa y comercial	
						Fortalecer e incrementar los afiliados del club VIP		1. Realizar campañas de promoción del club de cliente VIP en redes sociales y medios de comunicación. (33,33%) 2. Visitar las entidades públicas 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 Diciembre 2. Enero a Diciembre 3. Enero - Diciembre	Unidad Operativa y comercial	
			Trimestral	(Actividades ejecutadas/ Actividades planeadas) X 100		Realizar promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o billetes unifuncionales	100%	1. Definir las fechas y los premios para los promocionales, garantizando los recursos que se requieren. (50%) 2. Realizar la campaña publicitaria para promocionar la venta del billete completo y/o billete unifuncional. (50%)	1. Enero - Diciembre 2. Enero - Diciembre	Unidad Operativa y comercial	
						Promover el posicionamiento de la lotería a nivel Departamental.		1. Realizar o participar de eventos masivos para promover la comercialización de la lotería en todo el departamento del Tolima	Enero - Diciembre	Unidad Operativa y comercial	
						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- Junio Julio - Diciembre	Unidad Operativa y comercial	
Actividades control al juego	Fortalecer la legalidad de los productos Lotería, chance, rifas y juegos promocionales, así como asegurar las condiciones del sistema para la realización del Sorteo y seguimiento al contrato de concesion	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas relacionadas con Lotería y chance/ Actividades planeadas) X100	90%	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 - Diciembre 2. Enero - Diciembre 3. Enero - Diciembre 4. Enero - Diciembre	Unidad Operativa y comercial	
						Concientizar a los ciudadanos y a las autoridades administrativas, judiciales y demás sobre la importancia de jugar legal para incrementar las transacciones para la salud de los Tolimenses y Colombianos.		1. Realizar 4 campañas a través de diversos canales para la promoción del juego legal, bajo los slogan Tolima juega legal y la legalidad nos une, a nivel Departamental (50%) 2. Realizar 1 capacitación, presencial o virtual sobre la importancia del juego legal en el departamento del Tolima. (50%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	unidad operativa y comercial	
						Garantizar el buen funcionamiento de los recursos del sorteo		1. Realizar mantenimiento al sistema neumático de baloteras (50%) 2. Realizar la calibración de balotas y grameras. (50%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial	
						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.	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno	
						Realizar 1 visita de escrutinio trimestral a la oficina principal del concesionario		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%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno	
						Realizar 6 jornadas de visitas a los puntos de venta y 2 a puntos de recaudo del concesionario		1. Tomar aleatoriamente puntos de venta y recaudo con mayor incidencia de venta. (33,33%) 2. Constatar la óptima utilización de los rollos. (33,33%) 3. Verificar el cumplimiento de las condiciones del punto de venta. (33,33%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial	

clientes internos y externos de la entidad.	Fortalecer la satisfacción de los clientes internos y externos de la entidad	%	Semestral	(No de encuestas de satisfacción positivas/Numero de encuestas realizadas) X 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 del 1 encuesta semestral. (50%) (según tipos de encuesta definidos)	1. Enero -Junio Julio - Diciembre 2. Enero -Junio Julio - diciembre	1. Líderes de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad operativa y comercial
			Semestral	(No de PQR tramitados oportunamente en el periodo/No. De PQR recibidas en el periodo) X 100	90%			1. Tramitar oportunamente las PQR de los clientes en el tiempo establecido	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	
			Trimestral	(actividades ejecutadas / actividades planeadas) X 100	90%	Realizar campañas para promoción y comercialización del producto Lotería del Tolima y posicionamiento de la marca	100%	1. Realizar 2 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 7 Municipios del Departamento. (50%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
						Celebrar los cumpleaños de la Lotería del Tolima		1. Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima con apostadores, distribuidores y loteros.	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
						Celebrar la navidad con los vendedores del departamento del tolíma		2. Celebrar la navidad con los loteros, distribuidores y funcionarios de la entidad.		
						Participar en el Festival Folclórico Colombiano desarrollado en el Municipio de Ibagué, así como en festividades en el Departamento del Tolima		1. Participar en actividades 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%)	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
			Trimestral		90%	Fortalecer la imagen y la Marca Lotería del Tolima en los medios de Comunicación del Departamento	100%	Publicar a través de medios de comunicación boletines con información relevante de la lotería del tolíma. 33.33%	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
						Fortalecer el área de comunicaciones de la entidad		Contratar un profesional en comunicaciones 33.33%	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - 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 los diferentes campañas publicitarias y de sensibilización, incorporando la campaña Tolima juega legal y la legalidad nos une 33.33%	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial - (supervisa Gerencia GENERAL)
						PROCESO: GESTION FINANCIERA				
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Situación financiera de la entidad	Controlar, optimizar y analizar la gestión financiera de la entidad	UNIDAD	Trimestral	(Ingresos totales recibidos / gastos totales) X 100 "Estado de resultados "de ingresos y los gastos son acumulados	> = 1	Verificación oportuna de los ingresos y gastos.	100%	1. Verificar semanal y mensualmente las ventas de cada socio en el sistema de información de la entidad. (25%)	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	1. Profesional Especializado Unidad Financiera 2. Auxiliar administrativo de tesorería 3. Profesional Especializado Unidad Financiera 4. Profesional Especializado Unidad Financiera
		%	Mensual	(Cartera mayor a 1 mes/ Saldo de cartera) X 100	<20%	Verificación oportuna del recaudo de cartera		1. Consolidar mensualmente la información del recaudo para determinar el estado de la cartera y el flujo de caja. (25%) 2. Analizar el recaudo de los rendimientos financieros totales. (25%) 3. Revisar y controlar la ejecución presupuestal de la entidad. (25%)	1. Enero - Diciembre 2. Enero - Diciembre 3. Enero - Diciembre	1. Auxiliar administrativo de tesorería 2. Profesional Especializado Unidad Financiera. 3. Profesional Especializado Unidad Financiera
Generación de transferencias por concepto del juego Lotería, rifas y juegos promocionales.	Realizar las transferencias generadas por la lotería del Tolima al sector salud	UNIDAD	Trimestral	(Transferencias realizadas/ Transferencias proyectadas) X 100	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 - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Financiera Auxiliar administrativo de Tesorería.
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
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.	%	Trimestral	(No de capacitaciones ejecutadas / No de capacitaciones planeadas) X 100 (Resultado de las evaluaciones / (No de evaluaciones x 40) X 100	>90% >75%	Motivar y facilitar al talento humano de la entidad para adquirir nuevos conocimientos y revalorizar 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 planeadas en el cronograma. (50%)	1. Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - 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 los de los funcionarios como una herramienta de motivación laboral	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas de mantenimiento / Actividades planeadas de bienestar) X 100	>90%	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 planeadas en el cronograma. (50%)	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo
MPG	Continuar con el diseño e implementación de la Metodología Integral de planeación y Gestión	%	Anual	(Dimensiones diseñadas de MPG / total dimensiones) X 100	> 80%	Continuar con el Diseño de las dimensiones de la Metodología Integral de planeación y Gestión- MPG	> 80%	1. Mesas de trabajo para diseñar las dimensiones de MPG (33.33%) 2. Socialización de las políticas (33.33%) 3. Contratar un apoyo que oriente el diseño de las dimensiones de MPG. (33.33%)	1. Enero - Junio Julio - Diciembre 2. Enero - Diciembre Septiembre - Diciembre	1. Líderes de proceso y control interno. (supervisa gerencia) 2. Unidad administrativa
								1. Realizar las TVD (33.33%) 2. Solicitar al Comité Departamental de archivo la convalidación de las TVD. (33.33%) 3. Realizar capacitación sobre Sistema de Gestión Documental. (33.33%)	1, 2 y 3 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	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas de SST / actividades planeadas de SST) X 100	80%	Dar cumplimiento al Plan de Trabajo SG-SST 2023 en cumplimiento del Decreto No. 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, normas directrices de la ARL Positiva sobre la evaluación del SG-SST 2023.	100	1. Solicitar ARL Positiva capacitación 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%)	1 y 2. Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa:funcionario responsable del CSG-SST
Mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor	Dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 en el mantenimiento de la Infraestructura	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas de mantenimiento / Actividades planeadas de mantenimiento) X 100	80%	Seguimiento, a la programación definida en el R-087 "Mantenimiento de Infraestructura - Servicios Asociados y Parque Automotor"	100%	1. Ejecución del plan de mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor. (50%) 2. Controlar las actividades planeadas en el plan de mantenimiento. (50%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo

Adquisición de bienes y servicio	Dar cumplimiento Al plan anual de adquisiciones	%	Anual	(No de contratos liquidados/ No de contratos otorgados en el año) X 100	>=85%	Seguimiento al plan anual de adquisiciones	> 85%	1. Seguimiento y control al plan anual de adquisiciones	Diciembre	Unidad Administrativa:Auxiliar Administrativo y Secretaria General y Juridica
Plan de gestión informática	Seguimiento al plan de gestión informática en la actualización de infraestructura y dar cumplimiento de políticas de seguridad ISO 27001 para el core principal de red de datos de la entidad. Realizar desde la página web la venta en línea del boleto de la lotería (Cambio de compra), brindando a nuestros clientes una alternativa adicional para la compra de nuestro producto.	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100	>85%	1. Adquisición y puesta en marcha del dispositivo de seguridad perimetral que permita robustecer la red de la entidad. 2. Renovación del Contrato de arrendamiento del sistema de información 3. Realizar el diseño para la comercialización del producto lotería a través de la página web.	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 (Log) (10%) 3. Filtro de tráfico que permite aceptar o rechazar según la función del protocolo (HTTP, HTTPS, Telnet, TCP, UDP, SSH, FTP) (20%) 4. Control del número de conexiones que se producen en un mismo punto y en caso poder bloquearlas - VPN, servicios WEB, entre otros. (15%) 5. Activación de políticas en el protocolo IPv4- IPv6 de los equipos de seguridad y comunicaciones. (15%) 6. Detección de puertos que están en escucha y pueden ser objeto de alguna aplicación que necesite conexión entrante (10%) 7. Generación de manuales e instructivos según el modelo de seguridad y privacidad de la información (20%) 8. Socialización, Revisión y/o actualización de las políticas de seguridad digital 9. Análisis de vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica 10. Revisión y/o actualización del plan operacional de seguridad y privacidad de la información 11. Revisión y/o actualización del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información 12. Revisión y/o actualización de la Matriz de riesgo de seguridad y privacidad de la información 13. Revisión y/o actualización del procedimiento de seguridad y privacidad de la información 14. Diagnóstico de seguridad y privacidad de la información 15. Capacitación en Gobierno Digital 16. Mantenimiento preventivo de equipos 17. Backup de equipos 18. Adecuación de los módulos existentes (inventariar norma contracción...) 19. Parametrización de los módulos según los requerimientos de los usuarios 20. Ajuste de los informes de los diferentes módulos de acuerdo a los requerimientos de los usuarios. 21. Diseño del formulario para el registro de usuarios - Fase II 22. Plantear la estructura de interacción entre el sistema de información y la página web 23. Realizar estudio de mercado para conocer las mejores condiciones respecto al modo de pago. - Fase I 24. Cotización para la implementación de la pasarela de pago. - Fase II 25. Realización de política de procedimiento de seguridad y privacidad de la información por el comité 26. Realización de inventario de activos de información por el comité 27. Realización del Diagnóstico de seguridad y privacidad de la información	1 a 16 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Tecnico de Sistemas
Seguimiento a las acciones que permitan mejorar los procesos y control de auditorías	Dar seguimiento a las acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las no conformidad, así como desarrollar el plan de auditoría de la Lotería del Tolima	%	Semestral	(No de acciones de mejora ejecutadas / total acciones de mejora planeadas) X 100	70%	Realizar un seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas en las auditorías tanto internas como externas	100%	1. De acuerdo con el informe de las auditorías, realizar un seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas o oportunidades producto de la labor cotidiana que se detecten	Enero- Junio Julio - Diciembre	Líderes de proceso y Control interno
		%	Semestral	(No de auditorías ejecutadas / total de auditorías planeadas) X 100	90%	Dar cumplimiento al plan de auditorías tanto internas como externas	100%	1. Realizar un calendario de auditorías y difundirlo a los líderes de los procesos para la preparación de los documentos	Enero- Junio Julio - Diciembre	Control interno

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 Adrenea Valderrama S
Oscar Salguero Barco

