

LOTERÍA DEL TOLIMA											
LOTERÍA DEL TOLIMA PLAN DE ACCION AÑO 2025											
PLANEACION ESTRATEGICA											
NIT 809.008.775-0											
MISION: La LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., es una empresa generadora de recursos para el Sector Salud, a través de la explotación del juego tradicional de lotería a nivel nacional y el control del monopolio de Juegos de Suerte y Azar en el Departamento del Tolima; enfocada en nuestros clientes y en procesos de mejora continua.											
VISION: La LOTERÍA DEL TOLIMA 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											
OBJETIVOS DE CALIDAD											
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO											
INDICADOR						ACCION					
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
Mantener la Recertificación de Calidad ISO:9001 2015	Continuar con la certificación en la norma ISO-9001, 2015 para aumentar la credibilidad y confianza de los clientes internos y externos.	%	Anual	(Procesos sin NO conformidades/ Total de procesos auditados) X 100	> 80%	Realizar seguimiento y fortalecer los lineamientos del sistema Integrado de Gestion Calidad y MIPG en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO:9001 2015	100%	1.- Contratar personal profesional que realice el seguimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestion de Calidad y MIPG 2. Solicitar a Icontec el asesoramiento para las visitas respectivas para el mantenimiento de la certificación	Enero - diciembre de 2025	1.Ejecutan Lideres de proceso, control interno, realiza Auditoria Interna y contratar Auditoria Externa	
PROCESOS: MISIONALES											
INDICADOR						ACCION					
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
Ventas del producto Loteria	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2025, articulada al plan de desarrollo 2024 - 2027.	%	Trimestral	(Ingreso por venta de Lotería para la vigencia/ ingreso proyectado para la venta de loteria para la vigencia) X 100	>90%	Diseñar un redistribuido al plan de premios para la vigencia 2025 y diseñar el plan de premios del sorteo extraordinario 2025	100%	1. Elaborar un redistribuidor o nuevo plan de premios año 2025 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo. 2. Elaborar el plan de premios del sorteo extraordinario 2025 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo	1. enero a junio 2. julio a agosto	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	
			Fortalecer los canales de venta virtual para incrementar las ventas del producto Loteria			Realizar promocionales con los canales virtuales para incrementar la venta de la Lotería virtual. (1 promocional al semestre)		Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial		
			Realizar promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o billetes unifraccionales			1. Definir las fechas y los premios para los promocionales, garantizando los recursos que se requieran. 2. Realizar la campaña publicitaria para promocionar la venta del billete completo y/o billete unifraccional. (2 campañas al semestre)		Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial		
			Promover el posicionamiento de la lotería a nivel Departamental.			1. Realizar o participar en eventos masivos para promover la comercializacion de la lotería en todo el departamento del tolima, a traves de la Generación LT (Jovenes universitarios). (3 eventos al semestre)		Febrero - Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial		
			Semestral	(actividades ejecutadas / actividades planeadas) X 100		Promover el posicionamiento de la lotería a nivel nacional.		Establecer alianzas de comercialización a traves de promocionales con los distribuidores a nivel Nacional para la venta de loteria fisica y virtual (1 al semestre) 2. Realizar tres visitas semestrales aleatorias a los distribuidores de diferentes zonas del pais	1.Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	
			Bimensual	Medir el crecimiento de venta en loteria en linea		Fortalecer el producto Lotería del Tolima		1. Realizar promocionales para vendedores.(1 al semestre) 2. Entregar publicidad (material pop) a la fuerza de ventas a nivel nacional y a los compradores de lotería. (1 al semestre) 3. Realizar presencia institucional en los eventos realizados por el gobierno departamental y municipal, así como en las entidades privadas. (1 al semestre)	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	
						Medir el aumento de las ventas realizadas mediante la lotería en linea		1. Realizar la medición de manera bimensual a la loteria en Linea, para determinar el crecimiento de las ventas por este canal	Marzo-Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	
			Actividades control al juego	Fortalecer la legalidad de los productos Loteria, chance, rifas y juegos promocionales, asi como asegurar las condiciones del sistema para la realización del Sorteo y seguimiento al contrato		%		Semestral	(actividades ejecutadas del juego legal/ actividades planeadas del juego legal) X 100	90%	Concientizar a los ciudadanos y a las autoridades administrativas, judiciales y demas sobre la importancia de jugar legal para incrementar las transferencias para la salud de los Tolimenses y Colombianos.
(Actividades ejeculadas relacionadas con Lotería y chance/ Actividades planeadas) X100	Garantizar el buen funcionamiento de los recursos del sorteo	1. Realizar mantenimiento al sistema neumático de baloteras (Anual) 2. Realizar la calibración de balotas y grameras. (Anual)			1. Enero -Junio 2. Julio - Diciembre		Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial				
	Realizar las visitas de inspección a la bodega del concesionario según cronograma establecido	1. Realizar las visitas de acuerdo al cronograma de despacho del contratista y rotación en el inventario de rollos.			Enero - Diciembre		Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial				

						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, 2. Verificar las ventas con las reportadas por el sistema de información.	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						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. 2. Constatar la optima utilización de los rollos. 3. Verificar el cumplimiento de las condiciones del punto de venta.	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa 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 medicion.	100%	1. Identificar las necesidades de los clientes externos a traves de las PQR. (50%) 2. Medir la satisfaccion de los clientes a traves de 1 encuesta semestral. (50%) (según tipos de encuesta definidos)	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Univ. 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 (100%)	Enero - Junio Julio - Diciembre	
			SEMESTRAL	(actividades ejecutadas / actividades planeadas) X 100	90%	Realizar campañas para promoción y comercialización del producto Lotería del Tolima y posicionamiento de la marca	100%	Realizar 2 campañas a través de las redes sociales de la entidad y medios de comunicacion.	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Celebrar los cumpleaños de la Lotería del Tolima Celebrar la navidad con los vendedores del departamento del tolima		Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima (100 años) con apostadores, distribuidores, loteros y demas partes interesadas. Celebrar la navidad con los loteros y distribuidores	1. Marzo 2. Noviembre - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Participar en el Festival Folclórico Colombiano desarrollado en el Municipio de Ibagué, así como en festividades en el Departamento del Tolima		Participar en actividades relacionadas con el folclor y el sentido de pertenencia por la region, que genere recordación de marca en la ciudad de Ibague y los diferentes municipios del departamento del Tolima.	Junio - Julio	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Fortalecer la imagen y la Marca Lotería del Tolima en los medios de Comunicación del Departamento		Publicar a traves de medios de comunicación boletines con información relevante de la loteria del tolima.	Enero -Junio Junio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Fortalecer el area de comunicaciones de la entidad		Contratar un profesional en comunicaciones y otro profesional en diseño grafico	Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Contratar el diseño y elaboración de material POP		Contratar Diseño y elaboración de material POP para el desarrollo de las diferentes campañas publicitarias y de sensibilización, incorporando la campaña "Legal soy yo"	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial

PROCESO: GESTION FINANCIERA										
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Situacion financiera de la entidad	Controlar, optimizar y analizar la gestion financiera de la entidad	UNIDAD	Trimestral	(Ingresos totales recibidos / gastos totales) X 100 *Estado de resultados *los ingresos y los gastos son acumulados	> a 1	Verificación oportuna de los ingresos y gastos.	100%	1. Verificar semanal y mensualmente las ventas de cada sorteo en el sistema de información de la entidad.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	1. Profesional Especializado Unidad Financiera 2. Auxiliar administrativo de tesoreria 3. Profesional Especializado Unidad Financiera 4. Profesional Especializado Unidad
		%	Mensual	(Cartera mayor a 1 mes/ Saldo de cartera) X 100	<20%	Verificacion oportuna del recaudo de cartera.		1. Consolidar mensualmente la información del recaudo para determinar el estado de la cartera y el flujo de caja. 2. Analizar el recaudo de los rendimientos financieros totales. 3. Revisar y controlar la ejecucion presupuestal de la entidad.	1. Enero - Diciembre 2. Enero - Diciembre 3. Enero - Diciembre	1. Auxiliar administrativo de tesoreria 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 liquidacion y pago de las transferencias por concepto del juego Lotería, rifas y juegos promocionales de manera oportuna	1	Realizar la liquidacion 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.
PROCESODE APOYO: GESTION HUMANA, ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS E INFORMATICA										
INDICADOR					ACCION					
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Plan de capacitación dirigidos a los empleados públicos y trabajadores oficiales	Gestionar programas dirigidos a los funcionarios de la entidad para adquirir nuevos	%	Trimestral	(No de capacitaciones ejecutadas / No de capacitaciones planificadas)	>90%	Motvar y facilitar al talento humano de la entidad para adquirir nuevos conocimientos y retroalimentar a los demás funcionarios.	100%	1. Definir la cantidad de capacitaciones en el cronograma de capacitación para el año 2025. 2. Ejecutar las capacitaciones planteadas en el cronograma.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo
				(Resultado de las evaluaciones / (No de evaluaciones x 40) X 100	>75%					
Medición de la Matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	Medir el cumplimiento de las actividades previstas en la matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	%	Semestral	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades programadas) x 100	>=90%	Medir el cumplimiento de la matriz de gestión del cambio climático	>=90%	1. Elaborar un informe de cumplimiento de la matriz descrita, de manera semestral	Enero-Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo
Plan de Bienestar e incentivos para los funcionarios de la entidad	Realizar actividades de bienestar social que permitan elevar la calidad de vida de las de los funcionarios como una herramienta de motivación laboral	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas de bienestar/ 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 establecido para la vigencia 2025. 2. Ejecutar las actividades de bienestar planteadas en el cronograma.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo
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	%	Anual	(Actividades ejecutadas de SST / actividades planeadas de SST) X 100	80%	Dar cumplimiento al Plan de Trabajo SG -SST 2025 en cumplimiento del Decreto No. 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, nuevas directrices de la ARL Positiva sobre la evaluación del SG-SST 2025.	100	1. Solicitar ARL Positiva capacitacion relacionadas con nuevos requerimientos legales del SG-SST. 2. Ejecutar las actividades del Plan de Trabajo vigencia 2025 y mantener actualizado el SG-SST	Enero - Diciembre	Unidad Administrativa:funcionario responsable del CSG-SST
Mantenimiento Infraestructura, servios asociados y parque automotor	Dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001- 2015 en el mantenimiento de la Infraestructura	%	Trimestral	(Activades ejecutadas de mantenimiento / Actividades planeadas de mantenimiento) X 100	80%	Seguimiento, a la programacion definida en la Matriz Mantenimeitno de Infraestructura - Servicios Asociados y Parque Automotor	100%	1. Ejecucion de las actividades del plan de mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor vigencia 2025. 2. Contratar las actividades planteadas en el plan de mantenimiento.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo
Adquisición de bienes y servicio	Dar cumplimiento Al plan anual de adquisiones 2025	%	Anual	(No de contratos liquidados/ No de contratossuscritos en el año) X 100	>=85%	Seguimiento al plan anual de adquisiones	> 85%	1. Seguimiento y control al plan anual de adquisiones	Diciembre	Unidad Administrativa:Auxiliar Administrativo y Secretaría General y Juridica
PETI 2024 Plan Estrategico de TICs.	Con el Plan Estratégico se pretende describir las estrategias de la Oficina de las TIC para satisfacer las necesidades relacionadas con el manejo y gestión de la información en la entidad, la administración y el uso de la plataforma tecnológica, la optimización de los recursos tecnológicos, humanos y financieros, y el impulso de la transformación digital en la lotería del tolima de acuerdo con el plan estratégico Institucional para el cuatrênio 2024- 2027,	%	ANUAL	(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100	>85%	1. Renovación de equipos computo 2. Renovación del contrato de arrendamiento del sistema de información 3. Mantenimiento preventivo y correctivo cámaras 4. Configuración planta telefónica 5. Mantenimiento correctivo equipos(cambio de piezas) 6. Soporte tecnológico Venta lotería en línea y página web 7. Mantenimiento aire acondicionado 8. Mantenimiento UPS 9. Mantenimiento Servidor	100%	1. Se realizara la compra de equipos nuevos de computo con el fin de mejorar el rendimiento en las actividades diarias (se analiza según la necesidad de la lotería) 2. Integrar al sistema los requerimientos de los usuarios. 3. Diagnostico e instalación de sistema de cámaras 4. instalación y configuración de la IP en la planta telefónica migrada a fibra 5. se realiza revisión y diagnostico en equipos para re potenciar y recuperar maquinas a traves del cambio de piezas 6.Se realiza mantenimiento a la venta de la lotería en línea y página web según requerimientos del usuario 7. realizar mantenimiento al aire para su correcto funcionamiento 8. Mantenimiento general a la UPS, cambio de baterías 9. Realizar revisión y configuración en el servidor del protocolo IPV6	Enero - Febrero-Marzo Abril - Junio Julio - Septiembre Octubre – Noviembre - Diciembre	Unidad Administrativa: Tecnico de Sistemas

Plan de Tratamiento de Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Informacion.	Proteger los activos de información de la entidad durante la vigencia 2025 de factores, acciones o eventos que puedan afectar su disponibilidad, integridad o confidencialidad.					1.Generar buenas practicas para el tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2. Identificar riesgo tecnológico en el centro de datos		1. Implementar mecanismos de protección de información 2. Generar y conservar copias del respaldo 3. Revisión de posibles riesgos donde se encuentra ubicado el centro de datos de la entidad tales como de infraestructura, inundación, incendios.		
Plan de Seguridad y Privacidad de la Informacion	Documentar y ajustar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información durante la vigencia 2025 de acuerdo con los lineamientos establecidos en el programa de Gobierno Digital del Gobierno Nacional.					Generar buenas practicas para manejo de controles de seguridad y privacidad de la información		1.Implementar documentos de control. 2. Identificar mecanismos de monitoreo. 3. Socialización, Revisión y/o actualización de las políticas de seguridad digital		
Seguimiento a las acciones que permitan mejorar los procesos y control de auditorias	Dar seguimiento a las acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las no conformidad, así como desarrollar el plan de auditoria 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 auditorias tanto internas como externas	100%	1. De acuerdo con el informe de las auditorias, realizar un seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas o oportunidades producto de la labor cotidiana que se detecten	Enero- Junio Julio - Diciembre	Lideres de proceso y Control interno
		%	Semestral	(No de auditorías ejecutadas / total de auditorías planeadas) X 100	90%	Dar cumplimiento al plan de auditorias tanto internas como externas	100%	1. Realizar un calendario de auditorias y difundirlo a los lideres de los procesos para la preparación de los documentos	Enero- Junio Julio - Diciembre	Control interno

ORIGINAL FIRMADO
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente

Elaboró

Unidad Operativa y comercial
Unidad Operativa y comercial
Unidad Financiera
Unidad Administrativa
Técnico en Sistemas- Apoyo
Auxiliar Administrativo de Nomina y Almacen

Paula Andrea Valderrama S
Aura Maria Castillo Lozano
Jairo Alexander Gutierrez R
Blanca Enna Barragan Toro
Nilli Rocio Yate Guzman
Jesus Alberto Montealegre G