



LOTERÍA DEL TOLIMA PLAN DE ACCIÓN AÑO 2026

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
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 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.

POLÍTICAS 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 transferencias de recursos al sector salud.
3. Lograr un crecimiento mutuo con los distribuidoras.
4. Aumentar la efectividad de los procesos a través de la innovación y participación del talento humano competente.

INDICADOR						PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACCION	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 (50%)  2- Solicitar a Icontec el asesoramiento para las visitas respectivas para el mantenimiento de la certificación (50%)	Enero - diciembre de 2025	1 Ejecutan Líderes de proceso control interno realiza Auditoria Interna y contratar Auditoria Externa
INDICADOR						PROCESOS: MISIONALES				
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACCION	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Ventas del producto Loteria	Cumplir con la proyeccion de ventas fijadas para el año 2026, articulada al plan de desarrollo 2024 - 2027	%	Trimestral	(Ingreso por venta de Loteria para la vigencia/ ingreso proyectado para la venta de loteria para la vigencia) X 100	>90%	Ampliar la vigencia del plan de premios y definir el plan de premios del sorteo extraordinario 2026	100%	1- Elaborar un redistribuidor o ampliar la vigencia del plan de premios del año 2026 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo  2- Elaborar el plan de premios del sorteo extraordinario 2026 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 Loteria 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 unfraccionales		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 unfraccional (2 campañas al semestre)		Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	
			Semestral	(actividades ejecutadas / actividades planeadas ) X 100		Promover el posicionamiento de la loteria a nivel Departamental		1- Realizar o participar en eventos masivos para promover la comercialización de la loteria en todo el departamento del tolima, a través de la Generación LT (jóvenes universitarios) (3 eventos al semestre)	Febrero - Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial
				Promover el posicionamiento de la loteria a nivel nacional		Establecer alianzas de comercialización a través de promocionales con los distribuidores a nivel Nacional para la venta de loteria fisica y virtual (1 al semestre)  2- Realizar tres rifas semestrales aleatorias a los distribuidores de diferentes zonas del país		1 Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	
				Fortalecer el producto Loteria 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 loteria (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	

Handwritten signature or mark.

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	%	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 demás sobre la importancia de jugar legal para incrementar las transferencias para la salud de los Tolimenses y Colombianos	100%	1. Realizar la campaña posicional en los diferentes medios de comunicación para promover el juego legal en el departamento del Tolima 2. Contratar el suministro de material POP con el menaje de legalidad para promover el posicionamiento del mismo 3. Socializar a las diferentes partes interesadas a Jugar legal por la salud a través de diferentes comunicaciones 4. Contratar la prestación de servicios de un investigador para mitigar el juego ilegal en diferentes municipios del departamento	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial
				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 (100%)		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 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 - 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. Transfer 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 comunicación	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		Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima (101 años) con loteros del departamento del Tolima	1. Marzo	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Celebrar la navidad con los vendedores del departamento del tolma		Celebrar la navidad con los loteros y distribuidores del departamento del tolma	2. Noviembre - Diciembre	
						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 región, que genere recordación de marca en la ciudad de Ibagué 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 través de medios de comunicación boletines con información relevante de la lotería del tolma.	Enero -Junio Junio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
						Fortalecer el área de comunicaciones de la entidad		Contratar un profesionales en comunicaciones, diseño grafico y fotografía para el desarrollo de estrategias de publicidad	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 los diferentes campañas publicitarias y de sensibilización, incorporando la campaña "Que suerte ser legal con la Tolima"	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial
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 *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. (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 (50%) 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 proyectada) 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											
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO	META	ESTRATEGIA	META	ACCION	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 planificadas) X 100	>90%	Motivar 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 2026 (50%) 2 Ejecutar las capacitaciones planeadas en el cronograma (50%)	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa Auxiliar Administrativo	
				(Resultado de las evaluaciones / (No de evaluaciones x 40) X 100	>75%						
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 2026 (50%) 2 Ejecutar las actividades de bienestar planeadas en el cronograma (50%)	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 2026 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 2026	100	1 Solicitar ARL Positiva capacitación relacionadas con nuevos requerimientos legales del SG-SST (50%) 2 Ejecutar las actividades del Plan de Trabajo vigencia 2026 y mantener actualizado el SG-SST (50%)	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	(Actividades ejecutadas de mantenimiento / Actividades planeadas de mantenimiento) X 100	80%	Seguimiento a la programación definida en la Matriz Mantenimiento de Infraestructura - Servicios Asociados y Parque Automotor	100%	1 Ejecución de las actividades del plan de mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor vigencia 2026 (50%) 2 Contratar las actividades planeadas en el plan de mantenimiento (50%)	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa Auxiliar Administrativo	
Adquisición de bienes y servicio	Dar cumplimiento Al plan anual de adquisiciones 2026	%	Anual	(No de contratos liquidados/ No de contratos suscritos 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 Jurídica	
PETI 2026 Plan Estratégico 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 cuatrienio 2024-2027.	%	ANUAL	(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100	>85%	1. Renovación de equipos de cómputo 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 realizará la compra de equipos nuevos de cómputo 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 diagnóstico en equipos para re potenciar y recuperar máquinas a través 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 Información.	Proteger los activos de información de la entidad durante la vigencia 2026 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 ubicada el centro de datos de la entidad tales como de infraestructura, inundación, incendios			
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Documentar y ajustar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información durante la vigencia 2026 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			

26

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	80%	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

  
NANY L. CRISTANCHO SANTOS  
Gerente  
Ejecutivo

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  
Yineth Paola Villanueva Molina  
Nilly Rocio Yate Guzman  
Jesus Alberto Montealegre G

  
  
