

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

INFORME DE INDICADORES

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: **1 FEB 2024**

RADICADO N°:

RECIBIDO:

CUARTO TRIMESTRE DE 2023

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

**Control interno
Ibagué, enero de 2024**

Ibagué, 29 de enero de 2024

Doctor
ALEXANDER CASTRO SALCEDO
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores cuarto trimestre 2023.

Respetado doctor Castro Salcedo,

De acuerdo a la matriz de indicadores que la Lotería del Tolima tiene establecido como herramienta de planeación para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, tiene identificado veintiún (21) indicadores que se evalúan de forma mensual, trimestral, semestral y anualmente, de los cuales me permito presentar el informe del cuarto trimestre del año 2023.

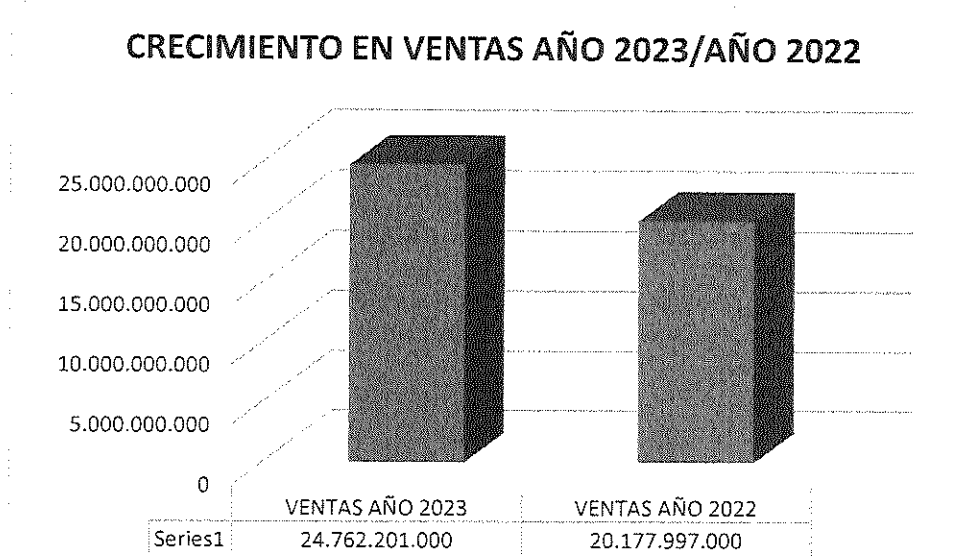
1. INDICADORES PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Dentro del proceso Direccionamiento Estratégico, existe un (1) indicador, que permite evaluar el crecimiento anual de las ventas de la Lotería del Tolima respecto del año anterior.

1.1 Crecimiento en ventas, indicador que se presenta de manera anual; Mide el crecimiento de las ventas de la entidad respecto a las ventas del año inmediatamente anterior, este indicador tiene una medición mayor o igual al 80%. La Lotería del Tolima para el año 2023 obtuvo unas ventas de \$ 24.762.201.000 frente a la venta del año 2022 que ascendieron a \$ 20.177.997.000, logrando un crecimiento del 23% con respecto al año 2022; las estrategias comerciales implementadas durante el periodo evaluado, llevaron a que la entidad obtuviera unos buenos resultados económicos y de crecimiento. A continuación, se detallan algunas de las actividades destacadas: Realización del segundo sorteo extraordinario, el cual generó ventas en más de \$ 1.100 millones de pesos; Presencia institucional en los diferentes eventos desarrollados por la Gobernación del Tolima en todo el Departamento, Posicionamiento de la importancia del juego legal, Campaña para promover la compra del billete completo, Promocionales adicionales para los compradores frecuentes de billetes completos, Generación LT (incentivar a los jóvenes universitarios para generar ingresos adicionales por vender lotería del Tolima), Campaña en medios de comunicación para difundir información de la empresa y posicionamiento de marca,

Impulso de ventas con material publicitario, Motivación a la fuerza de ventas con jornadas de educación, salud, recreación, deporte, comedor comunitario, entre otras.

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



2. INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Dentro de los procesos misionales, existen siete (7) indicadores, los cuales permiten medir el desempeño y la esencia de la entidad; son los más relevantes para el cumplimiento de la misión y visión; los mismos permiten evaluar la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, tales como: cumplimiento de los ingresos por venta de lotería, cumplimiento de las respuestas de las PQRS allegadas, y controlar el juego ilegal.

2.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

En este proceso existen tres (3) indicadores a evaluar:

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

Mide el cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido por la entidad, se determinó mediante encuestas realizadas a vendedores, distribuidores y compradores; su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 80%; el cual se cumplió en un 100%, la unidad operativa y comercial de la Lotería, cuenta con 6 encuestas de satisfacción dirigidas a las partes interesadas con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado por la entidad, y que

servirán para la mejora de los procesos de la entidad, encuesta que apuntan al premio, mezcla de la billetera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de las PQRS, entrega oportuna de billetera y de los volantes de resultados del juego.

La primera encuesta está dirigida a los distribuidores de lotería, quienes con su gestión hacen parte vital para el crecimiento de las ventas de la entidad, para el periodo evaluado se encuestaron 110 distribuidores de los cuales el 100% manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Como complemento a la primera encuesta, se hicieron preguntas adicionales para determinar oportunidades de mejora, referente a si el plan de premios de la lotería es bueno, si la mezcla es buena, si están satisfechos con la oportunidad de atención a las PQR, si gustan de la entrega oportuna de la billetera, de la cual existe una opinión muy aceptable, dentro del rango EXCELENTE-BUENO.

La segunda encuesta estuvo dirigida a los vendedores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 85 vendedores, de los culés el 100% manifestaron que se encuentran satisfechos con la lotería.

Como complemento a la segunda encuesta, se hicieron preguntas adicionales para determinar oportunidades de mejora, referente a si el plan de premios de la lotería es bueno, si la numeración entregada es de agrado de los compradores, si están satisfechos con la oportunidad de atención a las PQR, si gustan del plan de premios ofrecido por la Lotería, si gustan de los volantes como medio de conocer los resultados, y si gustan de la responsabilidad social que brinda la Lotería del Tolima, de la cual existe una opinión muy aceptable, dentro del rango EXCELENTE-BUENO.

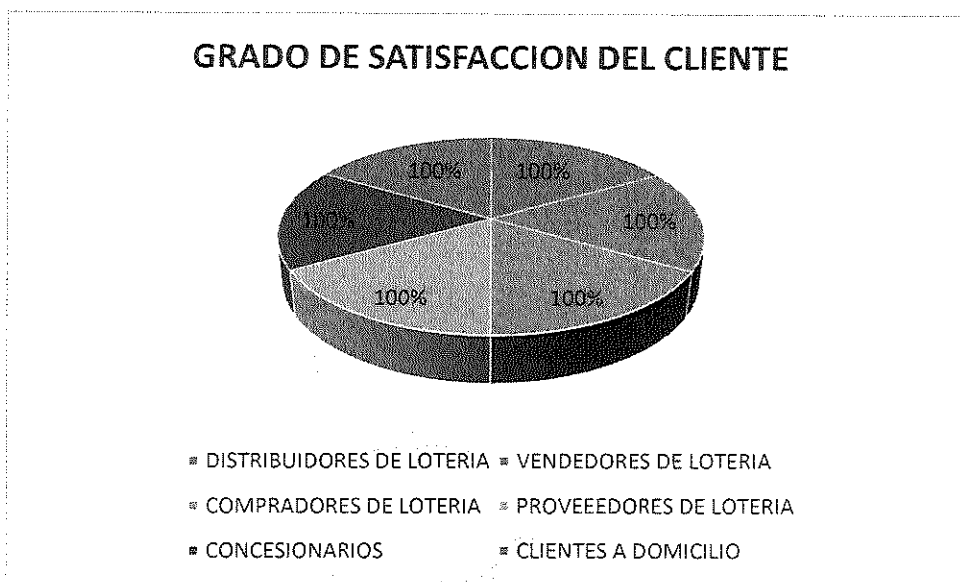
La tercera encuesta estuvo dirigida a los compradores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 160 clientes, de los culés el 96,9% de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con el producto, siendo este el de mayor entre los clientes; el 98% confían en el producto y están seguros que los premios se pagan legalmente, los premios promocionales por la compra del billete completo han tenido buena acogida, el 86,9% de los encuestados manifiestan que es la lotería que más compran debido al plan de premios ofrecido.

La cuarta encuesta estuvo dirigida a los proveedores, quienes prestan un servicio de alta calidad para la realización del juego; para el periodo evaluado el 100% de los encuestados manifestaron encontrarse satisfechos con la relación comercial establecidas por la entidad; en cuanto a la información brindada para la elaboración del producto, el 100% consideran que es puntual y manifiestan que la Lotería realiza los pagos de manera oportuna, opinan además que la comunicación entre lotería y ellos es respetuosa y fluida.

La quinta encuesta está dirigida al concesionario de la lotería, se pudo constatar que se encuentra en un 100% satisfecho con el producto, debido a que se viene dando cumplimiento con las características de los formularios de rollos bond y térmicos, el cual se ajusta a la normatividad; le agrada la atención brindada al cliente por parte de la lotería del Tolima; las efectividades del tiempo de respuestas a sus solicitudes consideran que han sido resueltas oportunamente.

La sexta encuesta estuvo dirigida para conocer la satisfacción del cliente o compradores de la Lotería a domicilio, los cuales el 100% manifestaron que se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta

cuando solicitan el billete, indicaron además que se encuentran satisfechos con la atención ofrecida por el personal.



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

Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS recibidas; con este indicador se busca la oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho; durante el segundo semestre de 2023, la Lotería del Tolima recepcionó por los canales disponibles 32 PQRS, las cuales fueron resueltas oportunamente, su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 90%, el cual se cumplió en un 100%; los clientes externos de la lotería enviaron las solicitudes a través del correo electrónico por medio de la página Web y fueron contestadas por este mismo medio; de las 32 solicitudes recibidas, 12 fueron respondidas inmediatamente, 7 dentro del día siguiente, 2 a los dos días, 4 a los 3 días, 4 a los 4 días y 3 fue resueltas a los cinco días o más de haberse recibido las solicitudes, evidenciando que existe compromiso en el proceso para satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, como el mayor insumo que tiene la entidad para la apuesta hacia la mejora continua en sus procesos de calidad.

El 38% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 53% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días, y el 9% de las solicitudes son contestadas a los 5 días o más, especialmente cuando llegan los días viernes después del horario laboral.

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

periodo frente al semestre anterior.

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

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023

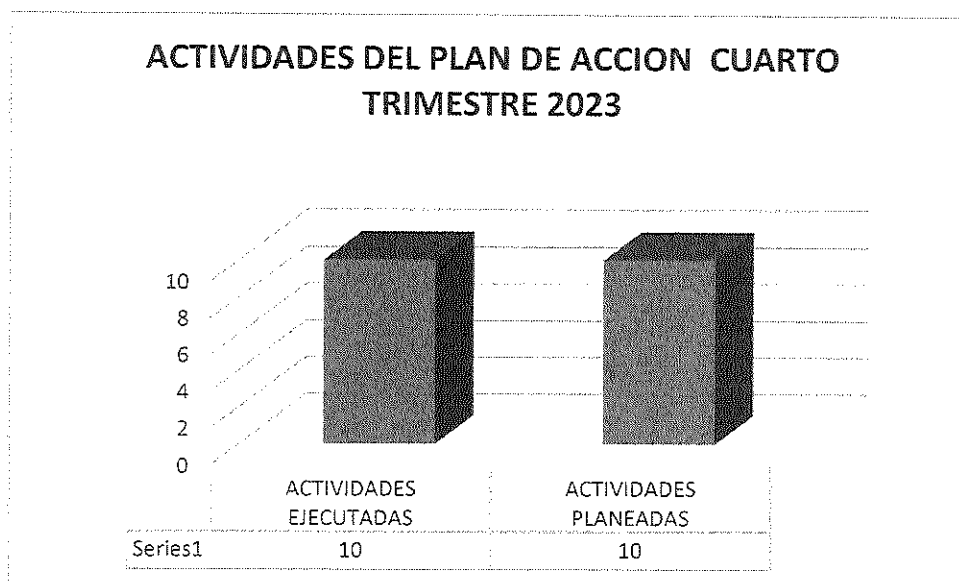


2.1.4 Cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad programadas para el cuarto trimestre 2023, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la unidad operativa y comercial en el proceso de mercadeo y publicidad cumplió con el 100% de las actividades programadas. Para el cuarto trimestre del 2023, la lotería del Tolima llevo a cabo diez (10) actividades de las diez (10) proyectadas, que están relacionadas en el plan de acción de la entidad, la presencia institucional en los diferentes eventos hacen parte de las estrategias de mercadeo para que la comunidad y las partes interesadas conozcan el producto, los logros alcanzados, las promociones ofrecidas en lo que respecta a la marca, acciones contra el juego ilegal, la labor social desempeñada, y los buenos resultados obtenidos, de las cuales algunas se detallan a continuación:

1. De acuerdo con el billete que se jugó en cada semana se realizaron campañas de promoción y comercialización del producto; así como el posicionamiento de la marca a través de redes sociales y medios de comunicación, como estrategia cada mes se creó una campaña por medio.
2. Se hizo presencia institucional en los municipios de: San Luis, Rovira, Armero, Lénida, Venadillo, Coyaima, Purificación, Espinal, Prado, Saldaña, Guamo, Cajamarca, Alvarado, entre otros, con la caravana de la suerte, en donde se comercializó el producto y se regaló

- material publicitario para posicionar la marca.
- El día 26 de noviembre de 2023 se realizó la celebración de la navidad con la fuerza de ventas del Departamento del Tolima, en esta jornada se entregó material publicitario como gorras, camisetas, carpas, con el fin de generar identidad de marca. Igualmente, se le entregaron mercados, anchetas, se les brindó desayuno, almuerzo y refrigerio.
 - Se fortaleció la imagen institucional en los diferentes medios de comunicación de la ciudad, a través de boletines semanales institucionales en donde se dio a conocer a la comunidad los logros y avances de las actividades que desarrolló la empresa en el año.
 - Se fortaleció el área de comunicaciones con profesionales en comunicación social y diseñador.
 - Se contrató el diseño y elaboración de material publicitario para promover la imagen, marca, juego legal y demás actividades que desarrolla la entidad en torno a las actividades de fin de año.



2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

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

Mide el Cumplimiento de las proyecciones de venta aprobadas por la Lotería, reflejando el crecimiento de las ventas de los distribuidores y aumento de las transferencias. Para el cuarto trimestre, arrojó un desempeño positivo del 240%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al

90%, lo que representa un incremento de \$ 4.187.820.522 de lo ejecutado frente a lo proyectado en la venta de fracciones de lotería; las estrategias comerciales impuestas por la alta dirección para el incremento en las ventas, motivando a los apostadores e incentivar a los vendedores con atractivos premios y estímulos, permitieron aumentar las ventas para el periodo evaluado, generando con esto, que las transferencias a la salud de los tolimeses se incrementara; en cada sorteo efectuado en el trimestre; para el mes de octubre se cumplió la meta y se superó en un 280% a raíz de las ventas generadas en el sorteo extraordinario No 0002, para el mes de noviembre se cumplió la meta y se superó en un 93%, situación igual se presentó para el mes de diciembre, en donde la meta se cumplió y se superó en un 69%. El cambio del plan de premios como estrategia de mercado, ha tenido buena aceptación en los compradores, pues los premios de los secos han sido de ayuda para comercializar el producto y ha tenido mayor dinamismo.

Se trabajó fuertemente con la estrategia de sortear estímulos adicionales y premios atractivos a las personas que compraron el billete completo con el fin de promover la venta.

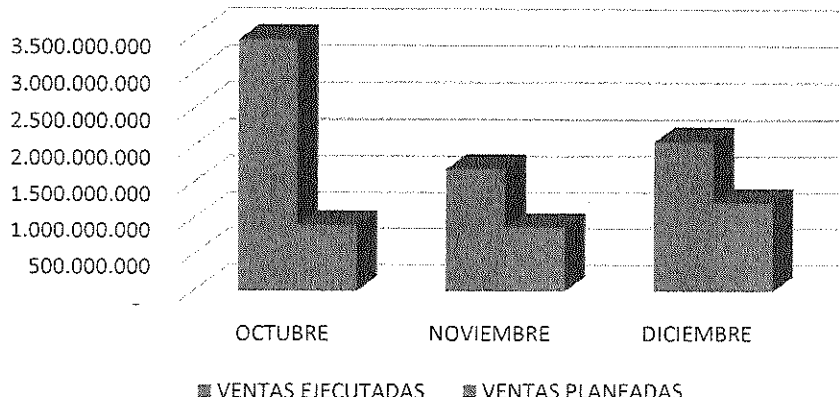
Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 4 trimestre 2023	Ejecutado 4 trimestre 2023	Porcentaje de cumplimiento
octubre	\$ 903.353.675	\$ 3.436.117.000	380%
noviembre	\$ 871.447.210	\$ 1.685.092.000	193%
diciembre	\$ 1.221.095.593	\$ 2.062.508.000	169%
Total Trimestre	\$ 2.995.896.478	\$ 7.183.717.000	240%

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

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

VENTAS EJECUTADAS/VENTAS PLANEADAS CUARTO TRIMESTRE 2023

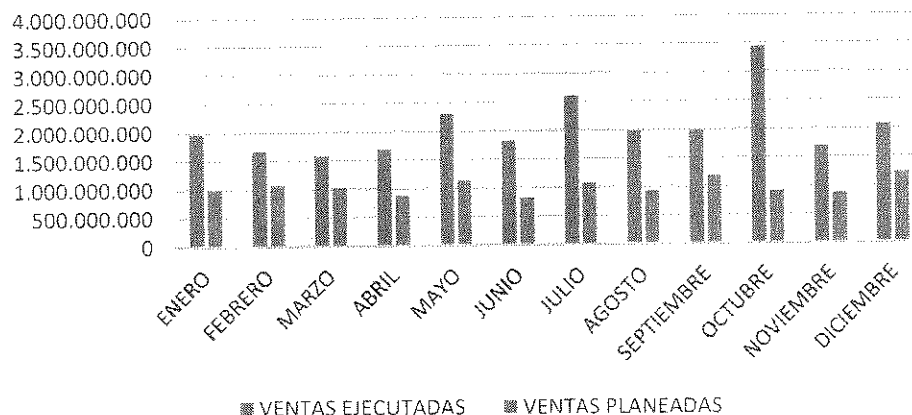


La entidad en lo corrido del año, tuvo un buen comportamiento en las ventas del producto, superando la meta proyectada en un 105% (\$12.691.797.083), queriendo decir que la lotería tuvo un crecimiento en las transferencias al sector salud del departamento, lo que demuestra que la Lotería del Tolima se encuentra posicionada en el mercado, siendo reconocida en el Departamento y a nivel Nacional por su gestión; a continuación, se visualiza el comportamiento de las ventas acumuladas para el año 2023:

MES	META PROYECTADA	META EJECUTADA	% CUMPLIMIENTO
ENERO	\$988.839.942	\$1.967.154.000	199%
FEBRERO	1.064.811.672	1.675.011.000	157%
MARZO	1.017.043.222	1.586.331.000	156%
ABRIL	875.805.221	1.685.829.000	192%
MAYO	1.129.411.318	2.301.780.000	204%
JUNIO	822.549.696	1.821.688.000	221%
JULIO	1.071.776.610	2.596.776.000	242%
AGOSTO	920.471.948	1.971.764.000	214%
SEPTIEMBRE	1.184.486.810	1.972.840.000	167%
OCTUBRE	903.353.675	3.436.117.000	380%
NOVIEMBRE	871.447.210	1.685.092.000	193%
DICIEMBRE	1.221.095.593	2.062.508.000	169%
TOTAL	\$12.071.092.917	\$24.762.890.000	205%

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

CONSOLIDADO VENTAS EJECUTADAS/VENTAS PLANEADAS AÑO 2023



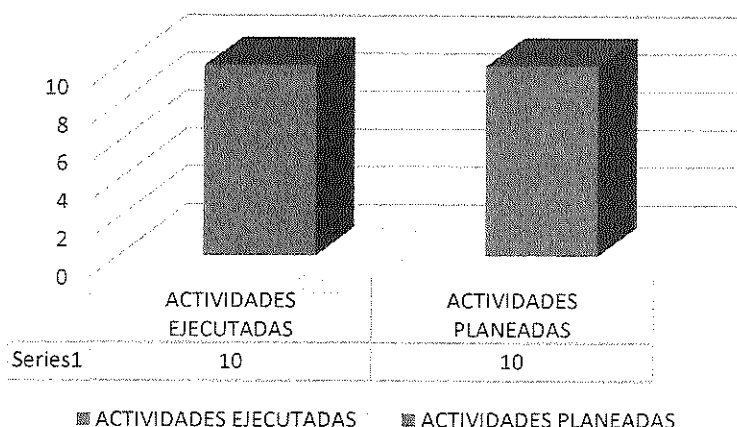
2.2.6 Cumplimiento de actividades del plan de acción, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción en lo que respecta a las ventas fijadas para el año 2023, relacionadas con operación de juegos que fueron programadas para el cuarto trimestre, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la unidad operativa y comercial en el proceso de mercadeo y publicidad cumplió con el 100% de las actividades programadas en el plan de acción, la entidad llevo a cabo diez (10) actividades de las diez (10) proyectadas, actividades que están relacionadas en el plan de acción de la entidad, alguna de las cuales se detallan a continuación:

1. Se fortalecieron e incrementaron los afiliados al club Vip, dando a conocer por los diferentes medios de comunicación los beneficios que se tienen, igualmente se realizó acompañamiento a los eventos rendición de cuentas y festividades de fin de año de la gobernación.
2. Fortalecer los canales de venta virtual con la actualización de la página Web para afiliación de abonados. Los compradores pueden realizar el pago en línea por medio del botón PSE, lo que ha facilitado la afiliación al club Vip, para este periodo se aprobaron promocionales con distribuidores virtuales como fueron Loticolombia, Gelsa, Distribuidores de Tolima, Valle, Antioquia y la Costa Atlántica en el marco del lanzamiento del sorteo extraordinario No 0002, los cuales ayudaron a incrementar e impulsar las ventas.
3. Se realizaron promocionales condicionados a la compra del billete completo, se sortearon premios adicionales como viajes, becas, computadores, bonos, carros, motos, entre otros.
4. Dentro de los eventos de posicionamiento de la lotería, se visitaron municipios del Tolima tales como: Murillo, Valle de San Juan, San Luis, Armero y Cajamarca.
5. Se realizaron alianzas de comercialización con distribuidores de la Costa Atlántica y el Valle del Cauca, con el fin de promover la venta física y virtual por intermedio de Loti Colombia y gelsa, si paga y la tolیمانیا la cual involucraba a los distribuidores del Tolima, Costa Atlántica y el Valle del Cauca.

6. Se realizaron promocionales con los vendedores de lotería para incrementar la comercialización del producto, actividad que se denominó La Tolimania, entregándose material publicitario a los vendedores del Departamento del Tolima, del Valle del Cauca y Cundinamarca; igual actividad se realizó en los municipios de Murillo, Armero, Cajamarca y Líbano, Empresas como la fábrica de licores, cámara de comercio y la Gobernación del Tolima, gozaron de este promocional.

**ACTIVIDADES PLAN DE ACCION EJECUTADAS/PLANEADAS
CUARTO TRIMESTRE 2023**



2.3 PROCESO CONTROL DE JUEGOS

2.3.7

Cumplimiento al Plan de trabajo control juego ilegal, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide la satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente a través del juego ilegal, la entidad mediante actividades y controles efectivos, busca satisfacer las necesidades del cliente, de suma importancia estos controles ya que con ellos la lotería incrementa las transferencias a la Salud del Departamento. Con corte al 31 de diciembre, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%, respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad realizó dos (2) actividades en el trimestre, de dos (2) proyectadas.

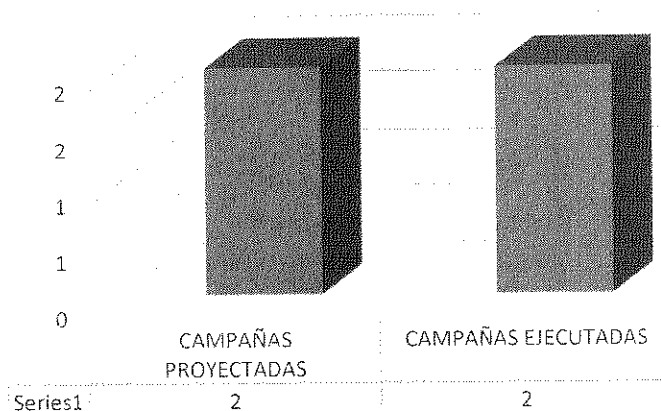
A nivel Departamental, la Lotería del Tolima llevó a cabo campañas a través de los medios de comunicación de la promoción del juego legal, bajo el slogan "Pacto la legalidad nos une"; el cual se realizó el 22 de septiembre de 2023, además se enviaron comunicaciones a los cuarenta y siete (47) municipios del Departamento para recordar de la importancia de la legalidad y el deber que les asiste a las autoridades municipales de apoyar estas iniciativa, como concientizar a los pobladores acerca

de la importancia de esta campaña contra el juego ilegal, e invitar a los participantes a tener un mayor control sobre la importancia del juego legal en las transferencias a la salud.

Complemento a estas actividades, la entidad de manera semanal viene realizando sensibilización a las partes interesadas mediante caravanas y ruta de la legalidad para promocionar el juego legal, en diferentes municipios del departamento.

La Lotería del Tolima también realizó campañas de difusión en los diferentes medios de comunicación del departamento en donde se han pautaado cuñas radiales, piezas gráficas para redes sociales y canales de televisión, ediciones impresas con el eslogan “Tolima juega Legal” o “La legalidad nos une”.

CAMPAÑAS PROYECTADAS/CAMPAÑAS EJECUTADAS JUEGO ILEGAL CUARTO TRIMESTRE



2.3.8 Cumplimiento a las actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance, indicador que se presenta de manera trimestral.

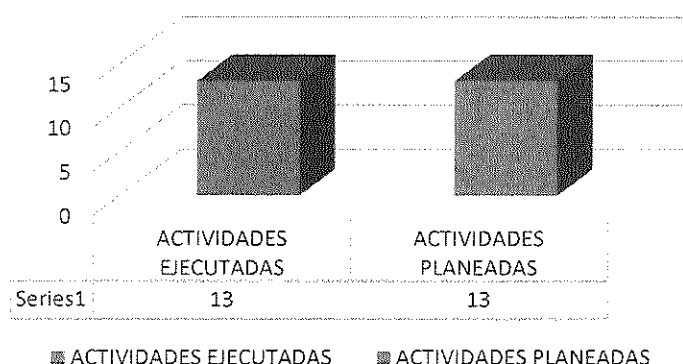
Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance programadas para el cuarto trimestre 2023, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la unidad operativa y comercial en el proceso de control de juegos cumplió con el 100% de las trece (13) actividades programadas en el plan de acción, se cumplieron en su totalidad, las cuales se detallan a continuación:

1. Se realizó la calibración de las balanzas y todos los juegos de balotas de los Sets de la Lotería y Pijao de Oro, los equipos se certificaron a través de ICONTEC
2. Se realizaron las visitas a escrutinios el día 8 de septiembre y 4 de diciembre de 2023, de 2023 en donde se verificó la venta, el número de formularios comercializados, las colillas anónimas, información que fuera verificada en el servidor espejo.
3. Se realizó la visita a bodega de rollos el día 13 de septiembre y 4 de diciembre de 2023, en

donde se verificaron que los rollos cumplieran con las especificaciones técnicas y de seguridad requeridas por la norma.

4. Se realizaron seis (6) visitas programadas a los puntos de venta los días 14 de julio, 11 de agosto, 30 de agosto, 07 de septiembre, 20 de octubre y 24 de octubre de 2023.
5. Se realizaron las visitas programada de recaudo los días 2 de agosto y 27 de septiembre de 2023.

ACTIVIDADES PARA MITIGAR EL JUEGO ILEGAL EJECUTADAS/PLANEADAS CUARTO TRIMESTRE 2023



3. INDICADORES PROCESOS DE APOYO

Dentro del proceso de apoyo, existen trece (13) indicadores con medición mensual, trimestral y semestral los cuales son de suma importancia para la entidad, ya que orientan su análisis al cumplimiento de la misión y objetivos; los mismos permiten evaluar el cumplimiento de los ingresos de los gastos generados por la entidad durante este periodo.

3.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

Gestión Financiera es un proceso que tiene tres (3) indicadores:

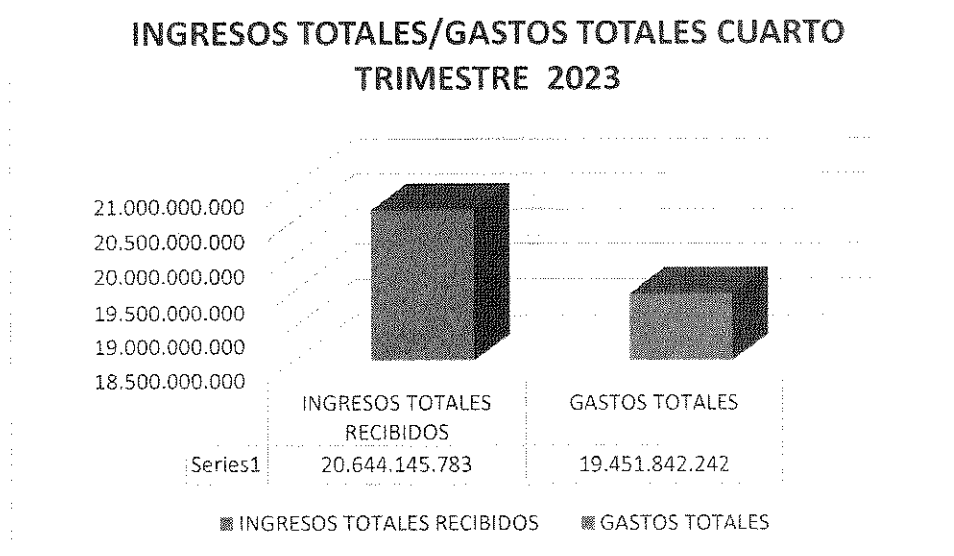
3.1.9 Verificación oportuna de ingresos y gastos (estado de resultados). Indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es la verificación oportuna de los ingresos y gastos de la entidad, medición que debe ser igual o superior al 1% de la meta establecida; para el periodo del cuarto trimestre de 2023 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 1.192.303.541 (ingresos \$ 20.644.145.783/gastos \$ 19.451.842.242),

los ingresos de la entidad superaron los gastos en un 6%.

La entidad refleja el manejo adecuado de los recursos respecto a los gastos totales en los que incurre en las actividades propias de la comercialización, para el periodo evaluado, los ingresos superaron los gastos producto de un buen comportamiento en el recaudo y los mayores rendimientos financieros de los recursos depositados en los bancos, acompañado de una administración adecuada de los gastos. acompañado de una administración adecuada de los recursos.

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

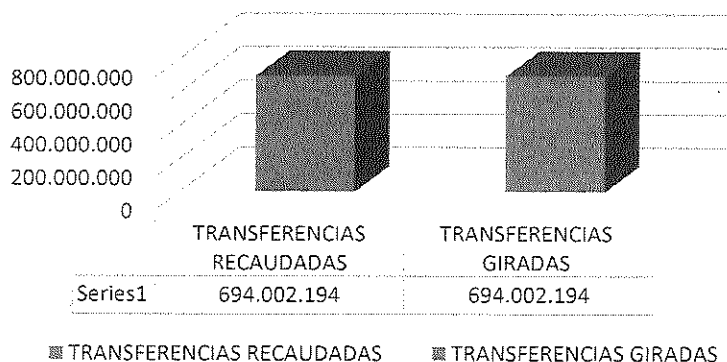


3.1.10 Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo. Indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es el cumplimiento oportuno del giro de los recursos por concepto de rentas de monopolio para la salud, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento de 1 o 100%, y que dentro de los diez (10) días del mes siguiente se debe de hacer la transferencia de los recursos, los recursos girados ascendieron a la suma de \$ 694.002.194.

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

TRANSFERENCIAS RECAUDADAS/ TRANSFERENCIAS GIRADAS CUARTO TRIMESTRE 2023



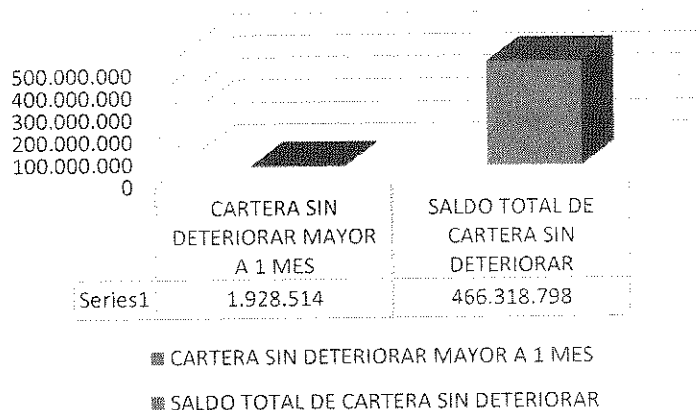
3.1.11 seguimiento a la cartera sin deteriorar. Indicador que se presenta de manera mensual.

El objetivo de este indicador, es visualizar el comportamiento de la cartera de la entidad mensualmente; la eficiente gestión de las cuentas por cobrar a los distribuidores depende de la liquidez de la lotería conllevando a que exista un adecuado cumplimiento de las obligaciones y compromisos de la empresa. Indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o menor a un 20%, queriendo decir con esto, que la lotería realizara las gestiones necesarias para que la cartera no corra riesgos y se vuelva incobrable, afectando los estados financieros de la entidad.

La Lotería del Tolima para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 202, tuvo un comportamiento adecuado en el manejo de la cartera, pues sus índices estuvieron muy por debajo de su meta; para el mes de diciembre, tuvo un comportamiento de 0%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes \$ 1.928.514/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 466.318.798).

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

SEGUIMIENTO CARTERA SIN DETERIORAR MES DE DICIEMBRE DE 2023



3.2 PROCESO GESTION HUMANA

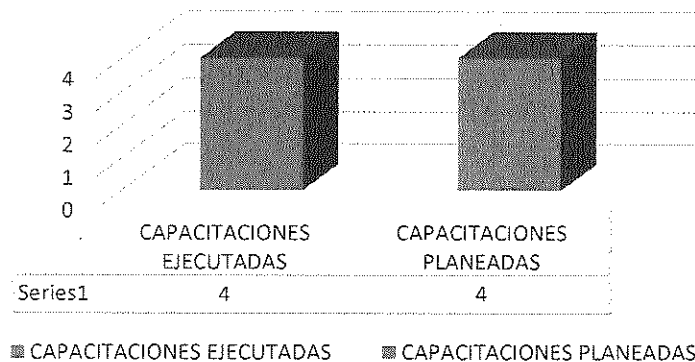
Gestión Humana es un proceso que tiene seis (6) indicadores:

3.2.12 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones, indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es determinar el cumplimiento del plan de capacitaciones de la entidad. La entidad orienta estas capacitaciones con el ánimo de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así mismo, fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de sus servicios, orientados al aumento en la efectividad de los procesos institucionales; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar cuatro (4) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la capacitación sobre gestión de riesgo organizacional, promoción y prevención de la salud, actividades de participación ciudadana e inducción y reinducción.

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

CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2023



3.2.13 Medir la efectividad de las capacitaciones, indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es el de verificar el cumplimiento de la calidad de las capacitaciones, la entidad interesada en fortalecer los procesos de la entidad, busca mediante las capacitaciones mejorar el desempeño de las competencias laborales, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 75%, la entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar cuatro (4) capacitaciones, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a capacitación de riesgo organizacional, promoción y prevención de la salud, actividades de participación ciudadana e inducción y reinducción. indicador que al 31 de diciembre se cumplió en un 97,43%; para la medición del presente indicador, se utilizó el formato GH-R-013 (evaluación de la capacitación), en donde el personal capacitado calificó la aplicación de los conocimientos adquiridos en las respectivas capacitaciones y cómo influyen en su vida laboral; el resultado surge de dividir la sumatoria del puntaje obtenido de la evaluación del asistente sobre el número de evaluaciones reportadas por 40 según la referencia de la evaluación según formato R-104 y luego se divide entre 100 $((1.520/(39 \times 40)) \times 100) = 97,43\%$.

Ver hoja de vida indicador.

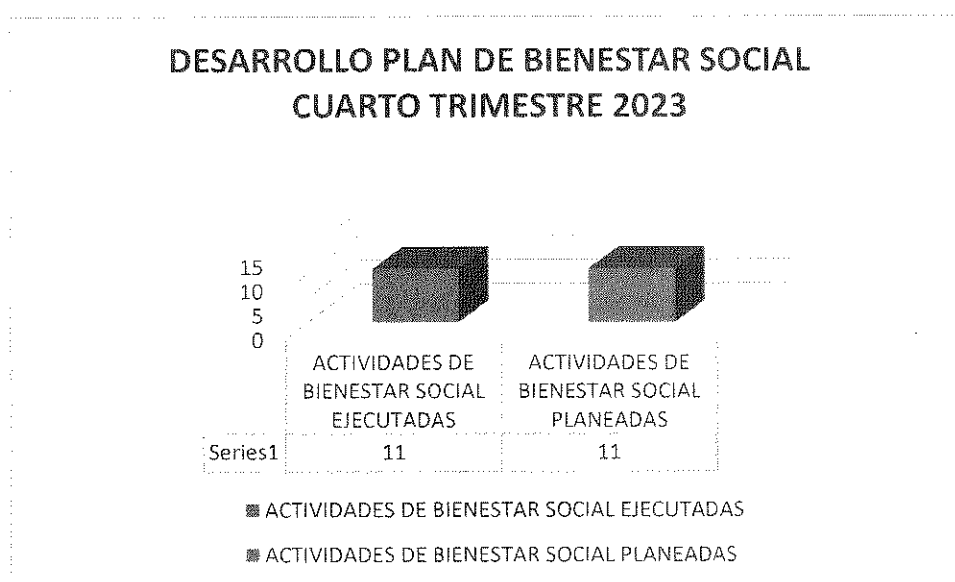
3.2.14 Medir el cumplimiento del plan de bienestar, indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del bienestar laboral en la empresa, la lotería del Tolima enfoca sus esfuerzos para que el trabajador goce no solo de un bienestar emocional, sino de un bienestar mental, a través de actividades recreativas, de esparcimiento, de integración, que generen un compromiso con la entidad a través de buenas prácticas que mejoren la productividad de los empleados, la concentración, compromiso, interacciones sociales, entre otros. indicador que está

proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%.

La entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar once (11) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la celebración de los cumpleaños de los funcionarios en el periodo de octubre a diciembre, flexibilidad laboral a funcionarios que participaron en el sorteo en el periodo evaluado, celebración festividades navideñas e incentivos inmateriales, reconocimiento al funcionario del año, campaña de promoción y prevención en salud, charla en salud mental y equilibrio psicosocial, reconocimiento de la trayectoria laboral y agradecimiento por los servicios prestados.

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



3.2.15 Medir el cumplimiento de implementación de MIPG, indicador que se presenta de manera Anual.

El objetivo de este indicador es medir el avance del cumplimiento de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la entidad.

Dimensión 1: La primera dimensión relacionada con talento humano, se divide en dos módulos el primero Gestión Estratégica de talento humano y la segunda es Integridad. En la cual se planearon las actividades del plan de capacitación, bienestar, plan de pre-pensionados, actualización de la información en el SIGEP, hoja de vida de los funcionarios de la entidad, se realiza el seguimiento y respuesta oportuna a las PQRS, se planean todas las actividades relacionadas con el código de integridad las cuales serán desarrolladas en el segundo semestre del año.

Dimensión 2: está relacionada con tres módulos de los cuales dos le aplican a la entidad y son; la planeación institucional y la política de compras y contratación pública. En la cual se realizaron las actividades de actualización del contexto de la organización en el cual se integran los riesgos y oportunidades de la entidad, se realiza el seguimiento al plan de acción de la entidad 2023, se actualiza la política de calidad, misión y visión. En relación con la política de compras y contratación pública la entidad realizó el plan anual de adquisiciones el cual se está desarrollando a lo largo del año, es importante aclarar que la Lotería del Tolima al ser de régimen espacial está exenta de comprar por la página de Colombia Compra eficiente y se rige de acuerdo con la circular 20 y el manual de contratación.

Dimensión 3: Cuenta con ocho módulos de los cuales cinco módulos aplican para la entidad y son el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, servicio al ciudadano, gobierno digital y seguridad digital. Para el primer módulo de fortalecimiento institucional se cuenta con el manual de funciones de la entidad acuerdo 019 de 16 de diciembre de 2011, se actualizaron las caracterizaciones, indicadores y procedimientos de toda la entidad. Para el desarrollo del segundo módulo se implementa la modernización en la página web de la entidad en donde hoy en día cumple con todos los criterios de accesibilidad web establecidos en el anexo 1 de la resolución 1519 de 2020, se realizan grandes avances en tecnología como es la creación de un código en lenguaje Python en donde se envía de manera aleatoria el número de la Lotería para el club de clientes VIP, proceso que anteriormente se demoraba 3 días, a la fecha tiene una duración de 2 horas. Respecto a la política de Seguridad digital se encuentra en proceso de aprobación la política de seguridad digital, back up, se realizó el contrato para contar con antivirus licenciado para los servidores (Computadores) de la entidad. Para la dimensión de servicio al ciudadano la entidad realizó el PAAC y se hace el debido seguimiento a las acciones establecidas, así como el respectivo seguimiento y respuesta oportuna a las PQRS y se implementa el lenguaje de señas y braille para designar las áreas de la entidad. En la participación ciudadana la entidad actualizó la matriz de partes interesadas y la matriz de comunicaciones, así como la comunicación constante con los grupos de interés por medio de comunicaciones en periódicos, radio, redes sociales y boletines en la página web de la entidad. Esta dimensión se encuentra al 50% de desarrollo en donde es importante continuar con la mejora continua de la dimensión de gobierno digital, seguridad digital y servicio al ciudadano.

Dimensión 4: Esta dimensión cuenta, con un único módulo de seguimiento y evaluación del desempeño institucional, la cual se actualiza el manual del sistema de gestión de la entidad, los procedimientos, indicadores, caracterizaciones, formatos y matrices del sistema de gestión

Dimensión 5: Se dividen en dos módulos que son; gestión documental y transparencia y acceso a la información pública, en la cual se actualizó el PAAC, los informes de seguimiento por parte del jefe de control interno, se actualizó la matriz de riesgos anticorrupción y en gestión documental se están actualizando la política, SIC, el PGD y las tablas de retención y valoración de la entidad.

Dimensión 6: Hace referencia a la gestión del conocimiento y la innovación en la cual se encuentra en un 50% donde se busca desarrollar proyectos de innovación en la entidad.

Dimensión 7: Está relacionada con control interno y se analizan los informes de las PQRS, se analizan los indicadores de gestión de la entidad, se realizan los seguimientos a todos los planes de la

organización y se mide por medio de las auditorías internas que se realizaron en el primer semestre del año.

3.2.16 Medir el cumplimiento del plan de SST; indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la lotería del Tolima, lo que le permite identificar los requisitos legales, reglamentarios y contractuales en materia de seguridad laboral y garantizar su cumplimiento, identificar las posibilidades que un colaborador experimente determinado daño, derivado de sus funciones, es decir, un accidente laboral o enfermedad laboral permitiendo a la entidad, tomar las medidas preventivas, para evitar o reducir su gravedad, y las pérdidas que se derivan de estos accidentes; la entidad a través de las capacitaciones de forma correcta da a conocer al trabajador, los peligros a los que está expuesto, con el fin que los reconozca y realice sus actividades con un correcto desempeño, cumpliendo las recomendaciones de seguridad especificadas por la empresa, para, el cual se cumplió en un 100% en el periodo evaluado.

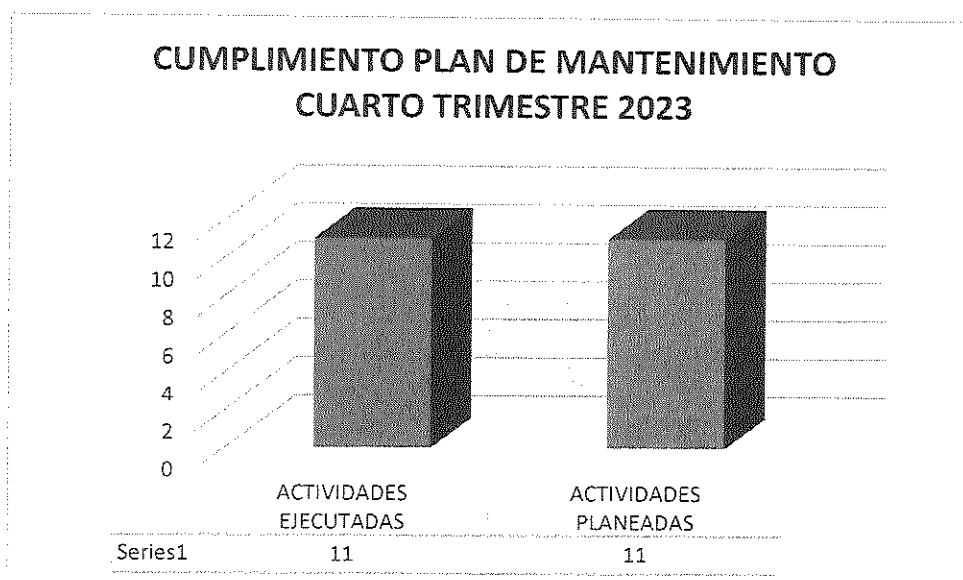
La entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan del SST realizar cinco (5) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto, las cuales se enfocaron al seguimiento oportuno del pago a los contratistas de la entidad, inspecciones realizadas a los botiquines, reporte a la ARL presentación plan de mejora con los resultados de los estándares mínimos vigencia 2021 del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST conforme al capítulo II de la Resolución No 0312 de 2019, del cual se obtuvo un resultado del 100%(Aceptable). entre otras.

3.2.17 Medir el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de infraestructura y parque automotor, indicador que se presenta de manera trimestral.

Permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de mantenimiento, la lotería del Tolima con el fin de preservar las instalaciones locativas y parque automotor, describe en la matriz una planificación de tareas de mantenimiento periódicas necesarias, que busquen facilitar un buen ambiente de trabajo en áreas adecuadas, limpias e higiénicas, contando a su vez con vehículos confiables para su operatividad, creando una cultura de preservación y cuidado de las instalaciones y vehículos como una actividad permanente y continua, la cual debe ser ajustada a un estricto control de gastos para racionalizar el uso de los ingresos correspondientes al servicio prestado; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 80%, actividades que para el periodo evaluado tuvo un cumplimiento del 100%.

La entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía planeadas once (11) actividades, de las cuales se ejecutaron en su totalidad; y se registraron en el formato GH-R-014 (matriz de mantenimiento preventivo de la infraestructura), actividades que se enfocaron a: pago de servicios públicos de los meses de octubre a diciembre de 2023 por valor de \$ 9.574.974,59, pagos de servicios de administración edificio en el periodo de octubre, noviembre y diciembre por valor de \$ 20.460.646,50, compra del SOAT a la camioneta Toyota OTE 007 por valor de \$ 1.173.500, mantenimiento a la puerta principal de la oficina por valor de \$ 280.000, reparación a las camionetas Dimax Chevrolet ICK 2-3 y camioneta Toyota OTE 007 por valor de \$ 1.100.000, traspaso de la camioneta Toyota OTE 007 a

nombre de la lotería del Tolima por valor de \$ 800.000.



3.3 PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS

Es un proceso que tiene un (1) indicador a evaluar:

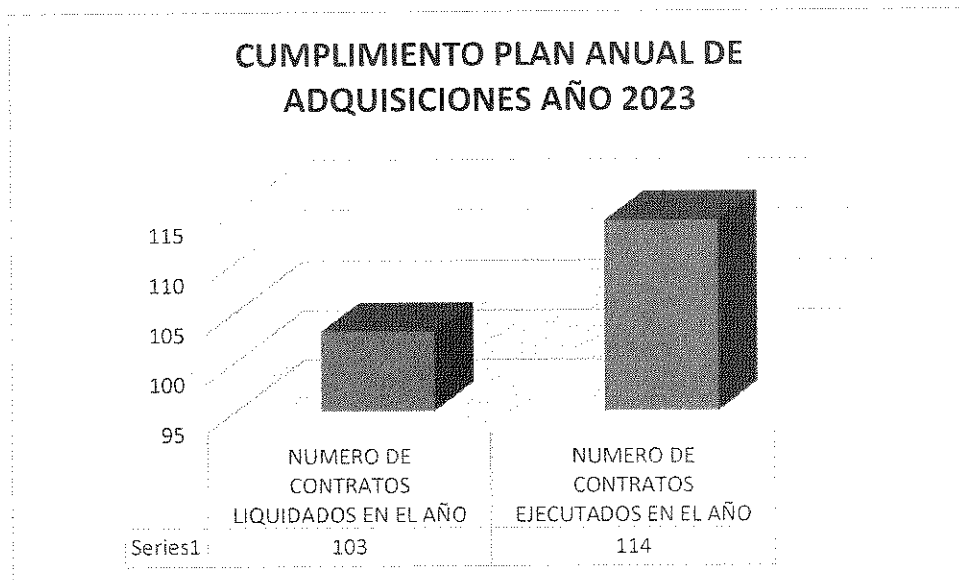
3.3.18 Determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones. Indicador que se presenta de manera anual.

El objetivo de este indicador, es la de determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones de la Lotería del Tolima como una herramienta para: identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios; y diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación.

La Lotería del Tolima para la vigencia 2023, ejecuto 114 contratos de diferentes modalidades como Servicios profesionales, de suministro, prestación de servicios, suministro de billetera, de vigilancia, de reparación, de publicidad, de seguros, entre otros.

De los 114 contratos ejecutados, la entidad liquido 103 contratos, dando como resultado del indicador un 90,35% (No de contratos liquidados en el año, 103/ No de contratos ejecutados en el año, 114) X 100.

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



3.4 PROCESO GESTION INFORMATICA

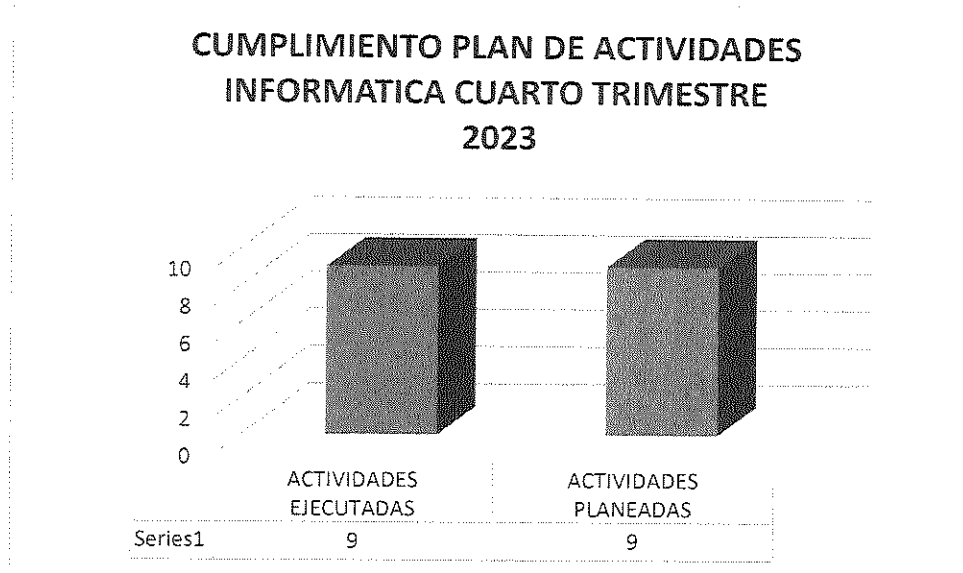
Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

3.4.19 Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática., Indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de mantenimiento, enfocado a conservar en optimo estado de funcionamiento el hardware y software de la entidad, actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 85%.

La entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar nueve (9) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad y se relacionan a continuación: PETI 2024 plan estratégico de Tics, Revisión y/o actualización del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, Revisión y/o actualización del plan de seguridad y privacidad de la información, Mantenimiento preventivo de equipos, Backup de equipos, Adecuación de los módulos existentes(inventario nomina contratación), Parametrización de los modelos según los requerimientos de los usuarios, Ajuste de los informes de los diferentes módulos de acuerdo con los requerimientos de los usuarios, Plantear la estructura de interacción entre el sistema de información y la página Web de los resultados.

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



3.5 PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

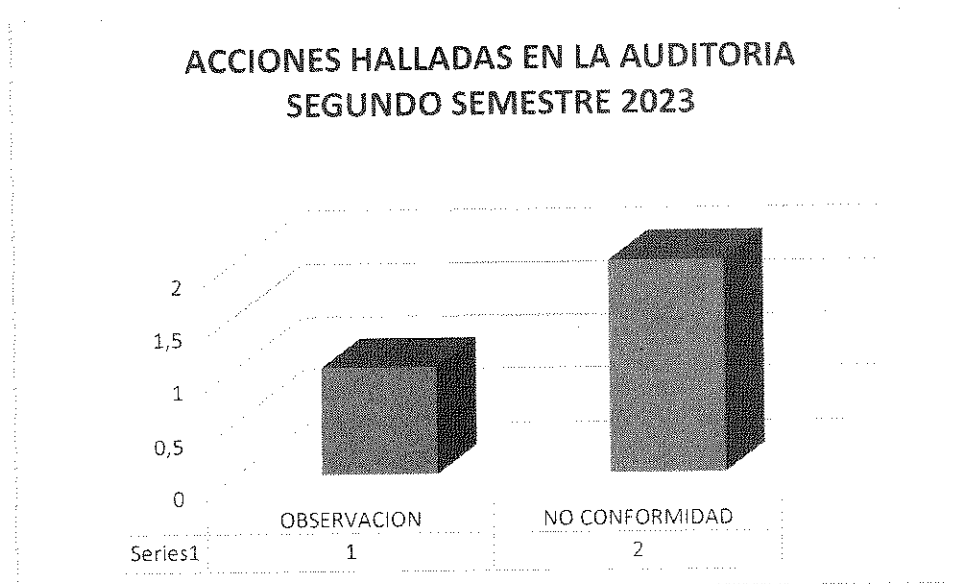
Gestión Control interno, es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

3.5.20 Mejoramiento Continuo, Indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las acciones de mejora de los procesos de la entidad, con el fin de eliminar las no conformidades. En el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de fecha 2 de agosto de 2023, la Lotería del Tolima para el segundo trimestre de 2023 aprobó llevar a cabo auditoria de calidad a los procesos, con el fin de verificar que el sistema de calidad implementado en la entidad alcanza los estándares establecidos en la norma ISO 9001-2015 y que su mantenimiento ha sido correcto, buscando el mejoramiento continuo en sus procesos.

Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 002 de fecha 2 de agosto de 2023, se aprobó llevar a cabo para los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023 auditoria interna de calidad a los procesos de Direccionamiento Estratégico, Operación de Juegos, Mercadeo y Publicidad, Control de Juegos, Gestión Informática, Bienes y Servicios, Gestión Humana, Gestión Financiera y Control Interno, con el fin de verificar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad basado bajo el enfoque de procesos, riesgos, oportunidades y conocimiento de la organización; una vez cumplido el plan de auditoria de conformidad a los tiempos establecidos, se logró establecer una(1) observación al proceso de Gestión bienes y servicios y dos(2) No

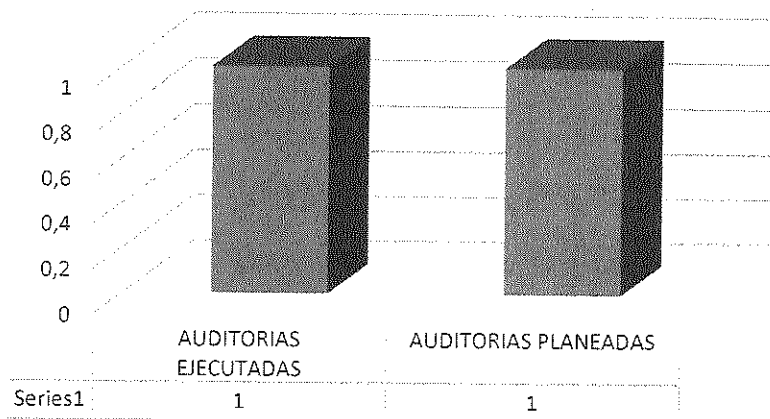
conformidades, a los procesos de Mercadeo y Publicidad y Gestión Informática; cumplidos los tiempos para que los líderes de los procesos involucrados en las observaciones presentaran las acciones de mejora, se pudo evidenciar que la información allegada para subsanar las observaciones y las no conformidades fueron eficaces y oportunas, se procedió a cerrar el ciclo de auditorías internas de calidad para el segundo semestre de 2023, los informes de la auditoria fueron dados a conocer a cada uno de los líderes de los procesos, al igual que los resultados del cierre de la misma.



3.5.21 Cumplimiento plan de auditorías, Indicador que se presenta de manera semestral.

Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 002 de fecha 2 de agosto de 2023, se aprobó llevar a cabo para los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023 auditoria interna de calidad a los procesos de Direccionamiento Estratégico, Operación de Juegos, Mercadeo y Publicidad, Control de Juegos, Gestión Informática, Bienes y Servicios, Gestión Humana, Gestión Financiera y Control Interno, con el fin de verificar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad basado bajo el enfoque de procesos, riesgos, oportunidades y conocimiento de la organización; plan de auditorías que se cumplió a cabalidad dentro de los términos establecidos. Auditoria que sirvió de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones administrativas de la lotería del Tolima, ayudándole a cumplir sus objetivos, por medio de la evaluación y mejora de la eficacia de sus procesos, proporcionando así un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración

AUDITORIAS REALIZADAS SEGUNDO SEMESTRE 2023



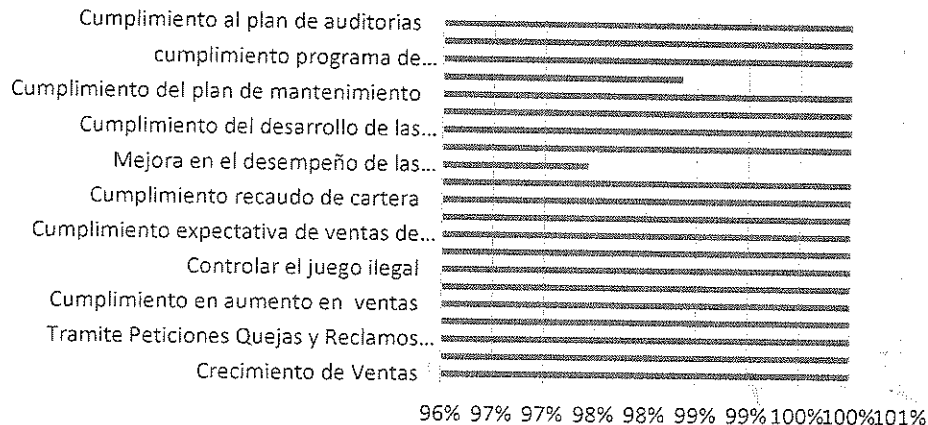
CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre IV	
				Resultado	Observaciones
1	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
1.1	Direccionamiento Estratégico				
1.1.1	Crecimiento de Ventas	Anual	>=80%	100%	CUMPLE
2	PROCESOS MISIONALES				
2.2	Mercadeo y Publicidad				
2.2.2	Grado de satisfacción del producto en el cliente	Semestral	>=80%	100 %	CUMPLE
2.2.3	Tramite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	Semestral	>= 90%	100%	CUMPLE
2.2.4	Medir el cumplimiento de actividades plan de acción	Trimestral	>= 90%	100%	CUMPLE
2.3	Operación de Juegos				
2.3.5	Cumplimiento en aumento en ventas	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2.3.6	Cumplimiento de actividades para el aumento en ventas	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2.4	Control de Juegos				
2.4.7	Controlar el juego ilegal	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2.4.8	Controlar el juego de lotería y chance	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE

3	PROCESOS DE APOYO				
3.5	Gestión Financiera				
3.5.9	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	Trimestral	>100%	100%	CUMPLE
3.5.10	Cumplimiento expectativa de transferencias	Trimestral	=100%	100%	CUMPLE
3.5.11	Cumplimiento recaudo de cartera	Mensual	>=20%	100%	CUMPLE
3.6	Gestión Humana				
3.6.12	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.6.13	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Trimestral	>=75%	97,43%	CUMPLE
3.6.14	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.6.15	Cumplimiento del desarrollo de las dimensiones de MIPG	Anual	>=80%	100%	CUMPLE
3.6.16	Cumplimiento del plan del SST	Trimestral	>=80%	100%	CUMPLE
3.6.17	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Trimestral	>=80%	100%	CUMPLE
3.7	Gestión Bienes y Servicios				
3.7.18	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Anual	>=85%	90,35%	CUMPLE
3.8	Gestión Informática				
3.8.19	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de equipos	Trimestral	>=85%	100%	CUMPLE
3.9	Evaluación y seguimiento				
3.9.20	Acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las No Conformidades	Semestral	>=70%	100%	CUMPLE
3.9.21	Cumplimiento al plan de auditorias	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE

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

COMPORTAMIENTO INDICADORES CON CIERRE AL 31 DE DICIEMBRE 2023



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cierre de la vigencia 2023, de los veintiún (21) indicadores que miden la gestión de los procesos evaluados, todos cumplieron sus proyecciones, generando con ello un valor que demuestra la eficacia, eficiencia y efectividad con que la entidad a través de los procesos viene cumpliendo con las metas y objetivos propuestos, conllevando a que la alta dirección tome directrices oportunas que se reflejan en la gestión institucional.

El cumplimiento de los indicadores a los procesos de la entidad para el periodo evaluado, representan una medida gerencial que permite evaluar el desempeño de la organización frente a sus metas y objetivos, coadyuvando a que la gestión de la organización sea eficaz y eficiente.

RECOMENDACIONES

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

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

de su actividad.

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

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control interno