

Ibagué, 11 de septiembre de 2023

Doctora
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores segundo trimestre 2023.

Respetada doctora Nidia Victoria,

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 y semestral, de los cuales me permito presentar el informe del segundo trimestre del presente año.

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%. Para el periodo evaluado este indicador no se evalúa por ser de análisis anual.

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 5 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 109 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 82 vendedores, de los culés el 100% manifestaron que se encuentran satisfechos con la lotería.

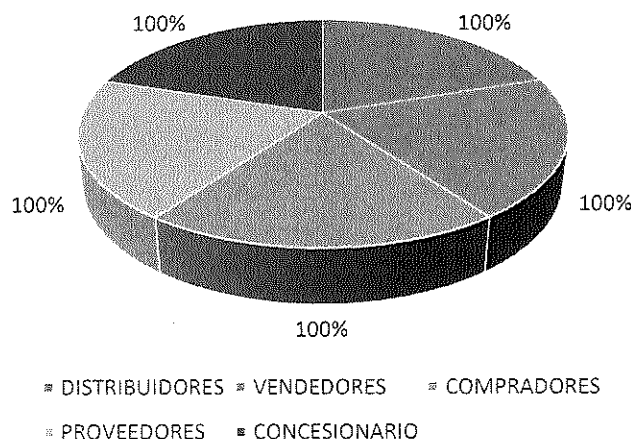
Como complemento a la segunda encuesta, se hicieron preguntas adicionales para determinar oportunidades de mejora, referente a si el plan de premios de la lotería es bueno, si la numeración entregada es de agrado de los compradores, si están satisfechos con la oportunidad de atención a las PQR, si gustan 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 153 clientes, de los culés el 97.4% 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 encontraren 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.

GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE



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 trimestre de 2023, la Lotería del Tolima recepcionó por los canales disponibles 26 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 26 solicitudes recibidas, 13 fueron respondidas inmediatamente, 10 dentro del día siguiente, 1 a los dos días, 1 a los 4 días y 1 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.

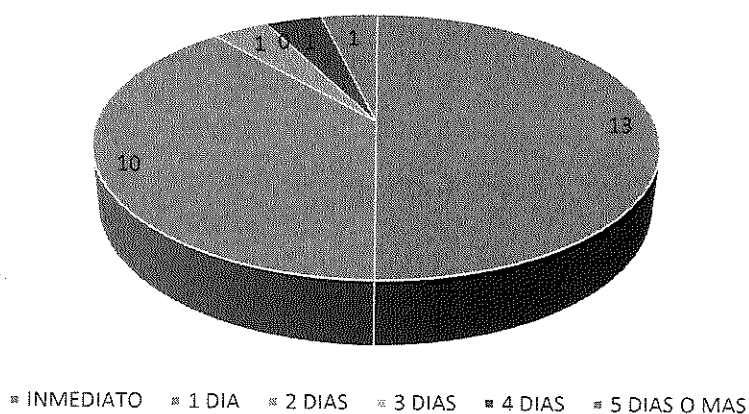
El 50% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 46% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días, y el 4% de las solicitudes son contestadas a los 5 días o más, especialmente cuando llegan los días viernes 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 TRIMESTRE 2023

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2023



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

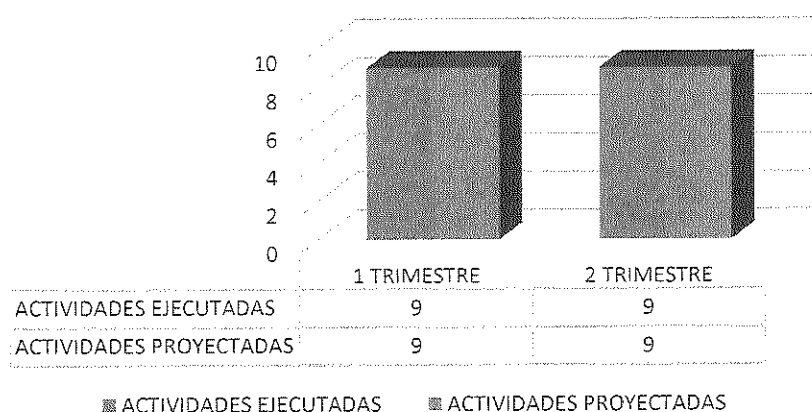
Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad programadas para el primer semestre 2023, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la unidad operativa y comercial en el proceso de mercadeo y publicidad cumplió con el 100% de las actividades programadas en el plan de acción; las cuales se detallan a continuación:

1. Se desarrollaron mensualmente campañas de promoción y comercialización del producto.
2. Se celebró con altura los 98 años de la entidad.
3. La entidad hizo presencia institucional en todos los eventos programados en el festival folclórico.
4. Se fortaleció la imagen institucional en los diferentes medios de comunicación de la ciudad.
5. Se fortaleció el área de comunicaciones con profesionales en comunicación social y diseñador.
6. Se contrató el diseño y elaboración de material publicitario para promover la imagen, marca, juego legal y demás actividades que desarrolla la entidad.

Para el primer trimestre del 2023, la lotería del Tolima llevo a cabo nueve (9) actividades de las nueve (9) 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.

Igual gestión se hizo para el segundo trimestre, en el cual la lotería del Tolima llevo a cabo nueve (9) actividades de las nueve (9) proyectadas; de importancia que la entidad dé a conocer en los diferentes escenarios a los cuales asiste, de la labor realizada en cumplimiento a los objetivos propuestos.

ACTIVIDADES EJECUTADAS SEGÚN PLAN DE ACCION



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 segundo trimestre, arrojo un desempeño positivo del 205%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 2.981.530.765 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; el 8 de mayo del 2023, la unidad operativa y comercial cambio se plan de premios, volviéndolo más dinámico y atractivo para los compradores, el cual ha generado resultados muy positivos en materia de ventas y transferencias a la salud de los Tolimenses.; se sigue trabajando con la estrategia de sortear estímulos adicionales y premios adicionales para las personas que compren el billete completo con el fin de incrementar las ventas.

Para el segundo trimestre del año en curso, la unidad operativa y comercial, logró el cumplimiento de la meta proyectada y además la superó en un 105%; en el mes de abril la meta se superó en un 92%, para el mes de mayo en un 104% y para el mes de junio en un 121%, conllevando a que las transferencias a la salud del departamento se incrementaran por este periodo.

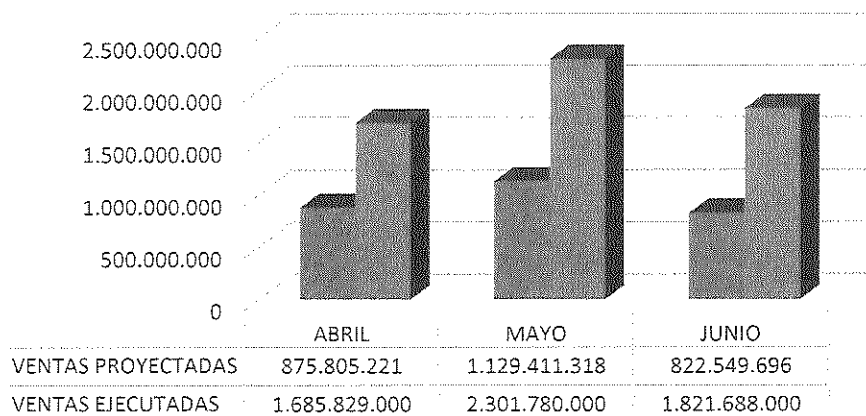
Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 2 trimestre 2023	Ejecutado 2 trimestre 2023	Porcentaje de cumplimiento
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%
Total Trimestre	\$ 2.827.766.235	\$ 5.809.297.000	205%

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:

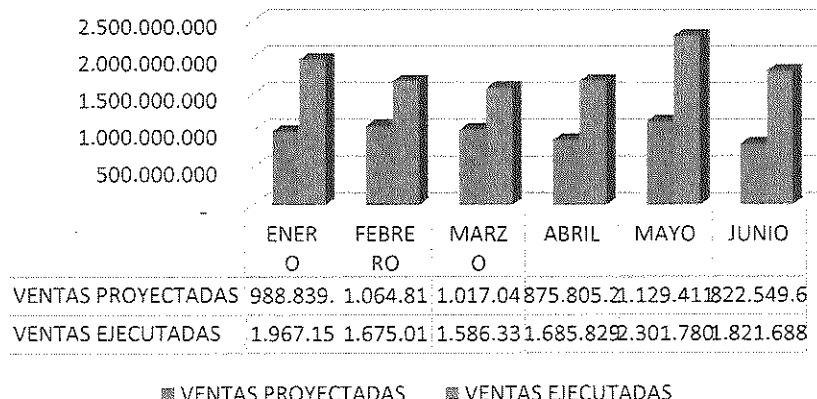
VENTAS PROYECTADAS/VENTAS EJECUTADAS SEGUNDO TRIMESTRE



La entidad en lo corrido del año, ha tenido un buen comportamiento en las ventas del producto, superando la meta proyectada en un 87% (\$5.139.331.929), queriendo decir que la lotería ha tenido un crecimiento en las transferencias al sector salud del departamento., 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%
TOTAL	\$5.898.461.071	\$11.037.793.000	187%

VENTAS PROYECTADAS/VENTAS EJECUTADAS ACUMULADAS 2023

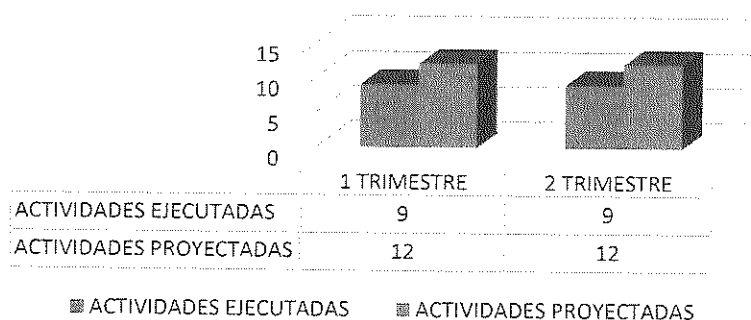


2.2.6 Cumplimiento de actividades del plan de acción, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 primer y segundo 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, las cuales se detallan a continuación:

1. Diseñar un plan de premios para la vigencia 2023, actividad que se realizó el 8 de mayo de 2023.
2. Fortalecer los canales de venta virtual con la actualización de la página Web.
3. Promocionar el club clientes VIP, dando a conocer los beneficios a obtener por este servicio.
4. Se realizaron promocionales condicionados a la compra del billete completo, se sortearon premios adicionales como viajes, becas, computadores, bonos, carros, motos, entre otros.
5. 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.
6. 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 Egelsa.
7. 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 EJECUTADAS SEGÚN PLAN DE ACCION CUMPLIMIENTO PROYECCION DE VENTAS



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 30 de junio, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%, respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad realizo dos (2) actividades en el semestre, de dos (2) proyectadas para el semestre.

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 5 de junio de 2023 además se enviaron comunicaciones a los cuarenta y siete (47)

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima

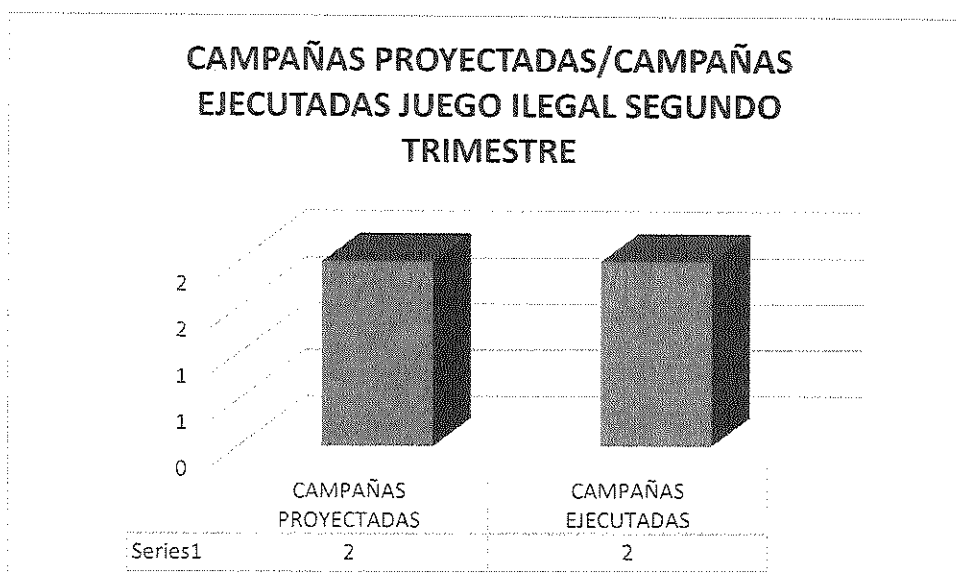


@loteria_tolima

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



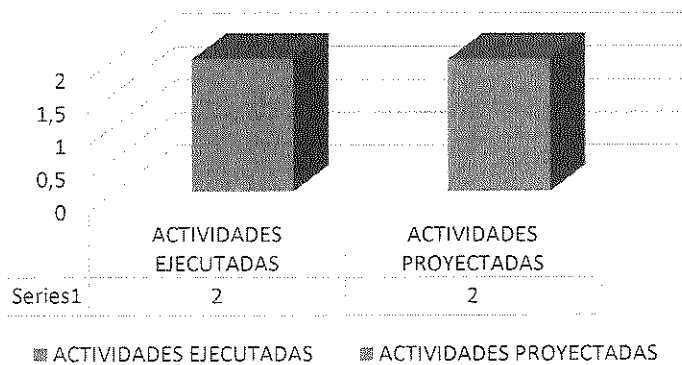
2.3.8 Cumplimiento a las actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance programadas para el primer semestre 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 siete (7) actividades programadas en el plan de acción, dos(2) actividades para el primer trimestre y cinco(5) actividades para el segundo trimestre, las cuales se detallan a continuación:

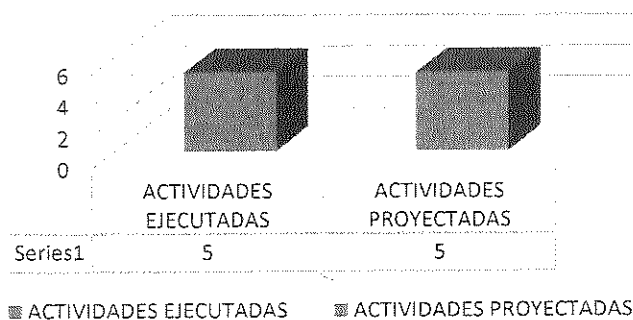
1. Se realizó el mantenimiento al sistema neumático de la lotería y su set de contingencia el 30 de junio de 2023 a través de la persona idónea para esa clase de reparaciones.
2. Se realizó visita a la bodega de rollos el día 9 de junio de 2023 en donde se verificaron que los

- rollos cumplieran con las especificaciones técnicas y seguridad requeridas por la norma.
3. Se realizó la visita a escrutinio el día 17 de abril de 2023 en donde se verificó la venta, el número de formularios comercializados, las colillas anuladas, información que fuera verificada en el servidor espejo.
 4. Se realizaron las tres (3) visitas programadas a los puntos de venta los días 28 y 30 de marzo y 21 de abril de 2023.
 5. Se realizó la visita programada de recaudo el día 17 de abril de 2023.

ACTIVIDADES CONTROL DE JUEGOS EJECUTADAS/ACTIVIDADES PROYECTADAS PRIMER TRIMESTRE 2023



ACTIVIDADES CONTROL DE JUEGOS EJECUTADAS/ACTIVIDADES PROYECTADAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023



3. INDICADORES PROCESOS DE APOYO

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima



@loteria_tolima

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

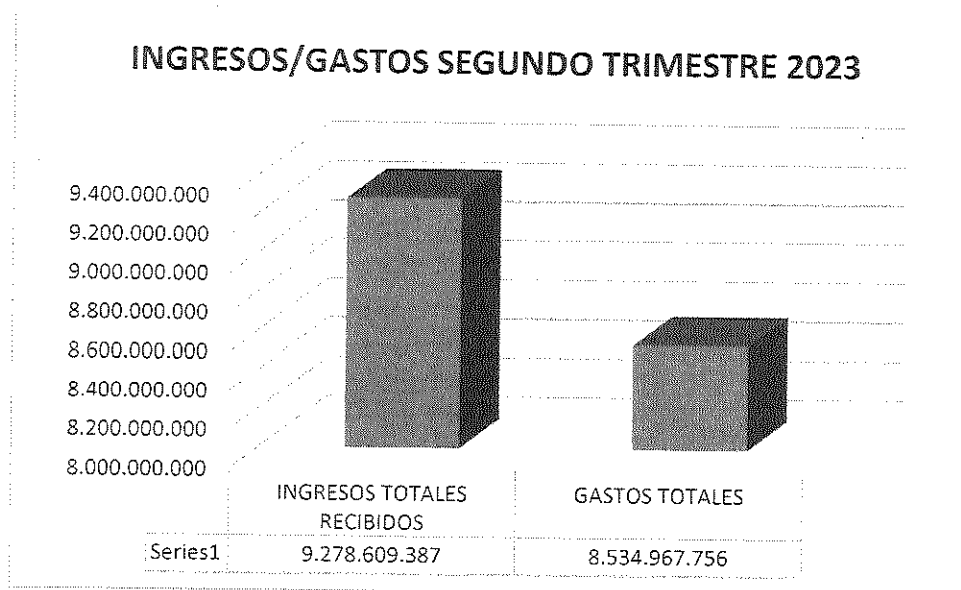
Gestión Financiera es un proceso que tiene tres (3) indicadores:

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 segundo trimestre de 2023 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 743.641.631 (ingresos \$ 9.278.609.387/gastos \$ 8.534.967.756), los ingresos de la entidad superaron los gastos en un 9%.

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.

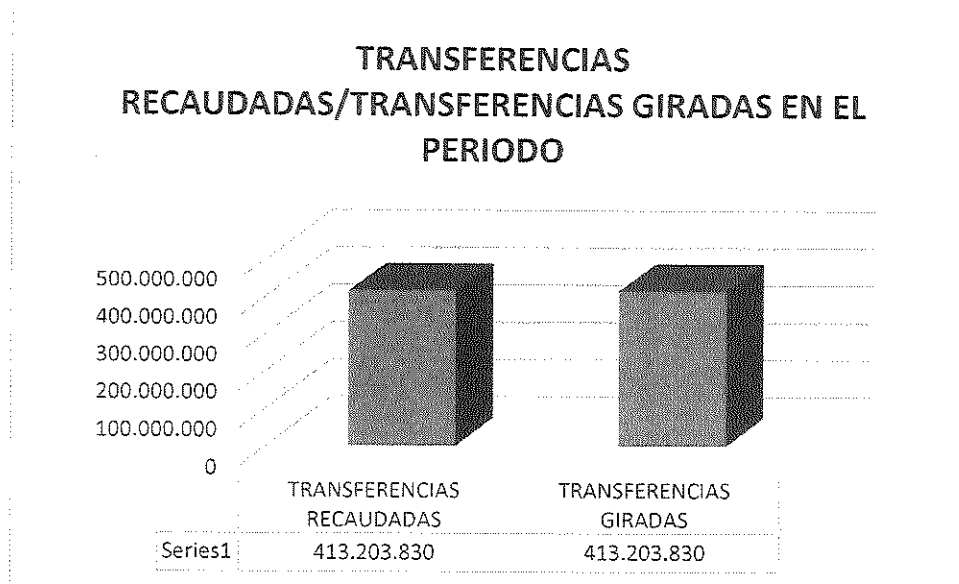
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



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 \$ 413.203.830.

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



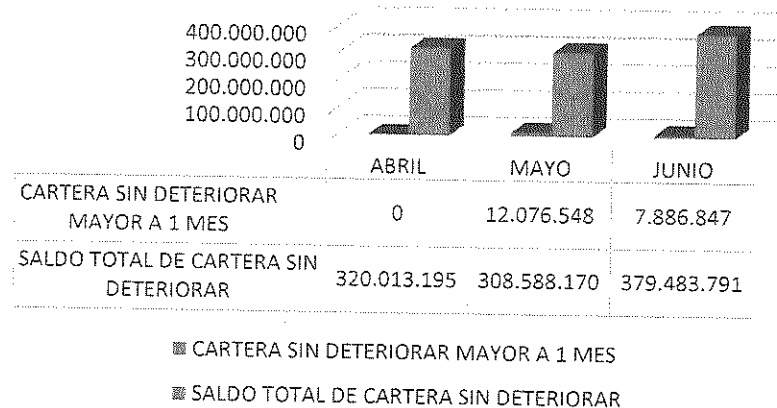
3.1.11 seguimiento a la cartera sin deteriorar. Indicador que se presenta de manera mensual.

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 abril, mayo y junio tuvo un comportamiento adecuado en el manejo de la cartera, pues sus índices estuvieron muy por debajo de su meta; para abril la cartera tuvo un comportamiento del 0%, para mayo del 4% y para junio del 2%.

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

COMPORTAMIENTO CARTERA SEGUNDO TRIMESTRE 2023



3.2 PROCESO GESTION HUMANA

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

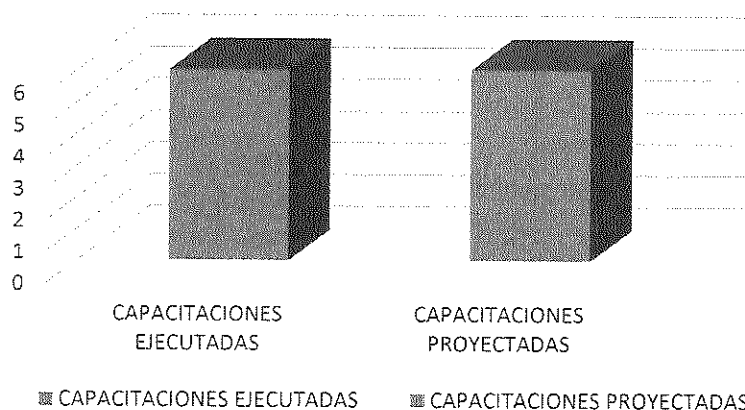
3.2.12 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 primer trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar seis (6) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron al buen gobierno y derechos humanos, trabajo en equipo y clima organizacional, organización de archivo de gestión, atención al cliente, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto y aportes del sistema de seguridad social y parafiscales.

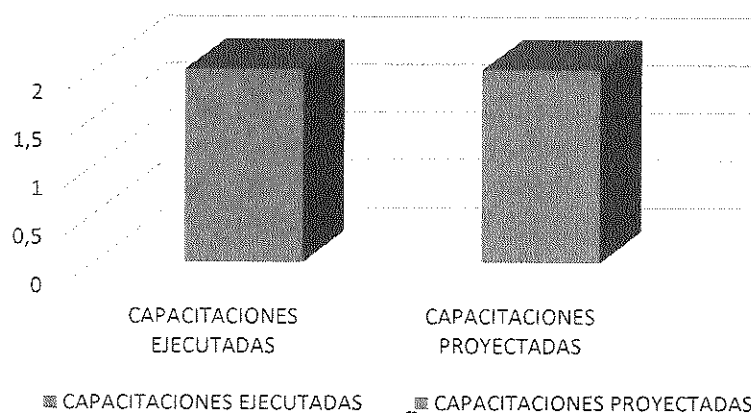
Para el segundo trimestre de 2023 tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar dos (2) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, estas, se orientaron a normatividad del sector de juegos de suerte y azar y lotería; manejo asertivo de nuevas tecnologías de comunicación.

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

CAPACITACIONES EJECUTADAS/CAPACITACIONES PROYECTADAS PRIMER TRIMESTRE 2023



CAPACITACIONES EJECUTADAS/CAPACITACIONES PROYECTADAS SEGUNDO 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 primer trimestre tenía proyectado

dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar seis (6) capacitaciones, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron al buen gobierno y derechos humanos, trabajo en equipo y clima organizacional, organización de archivo de gestión, atención al cliente, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto y aportes del sistema de seguridad social y parafiscales. indicador que al 31 de marzo se cumplió en un 91,69%; para la medición del presente indicador, se utilizó el formato R-104 (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 $((2.604/(71 \times 40)) \times 100)$.

Para el segundo trimestre de 2023 tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar dos (2) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, estas, se orientaron a normatividad del sector de juegos de suerte y azar y lotería; manejo asertivo de nuevas tecnologías de comunicación; la evaluación de la capacitación ascendió al 94,87%; 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 $((759/(20 \times 40)) \times 100)$.

Ver hoja de vida indicador.

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

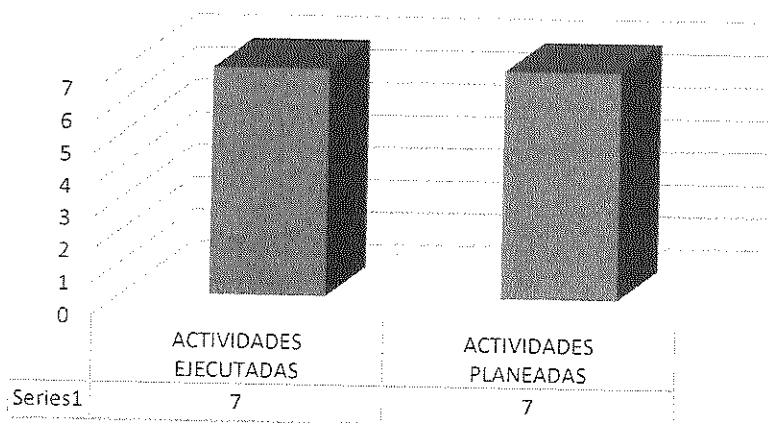
El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del bienestar laboral en la empresa, la lotería del Tolima enfoca sus esfuerzos para que el trabajador goce no solo de un bienestar emocional, sino de un bienestar mental, a través de actividades recreativas, de esparcimiento, de integración, que 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 primer trimestre tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar siete (7) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la celebración de la mujer, celebración del día del hombre, flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo en el periodo de enero, febrero y marzo, celebración de los cumpleaños de los funcionarios que cumplieron en este periodo, reconocimiento de la trayectoria laboral y agradecimiento por el servicio prestado.

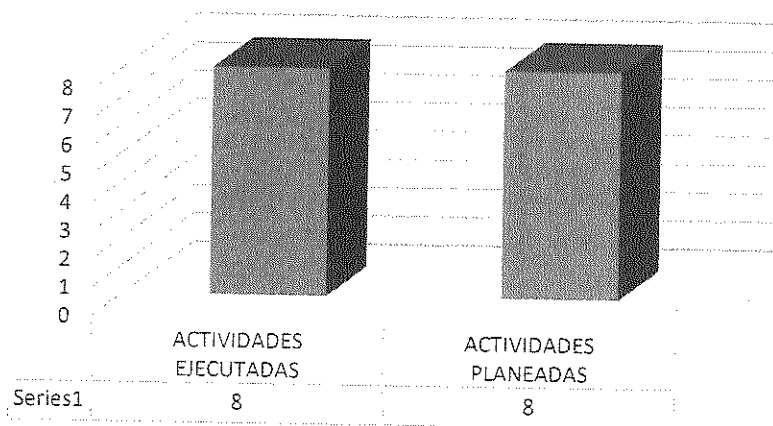
Para el segundo trimestre de 2023 tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar diez (10) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, estas, se orientaron a la motivación laboral y trabajo en equipo, celebración del día de la madre, actividad día de san Juan, estrés laboral y pausas activas, celebración de los cumpleaños de los funcionarios que cumplieron en este periodo, flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo en el periodo de abril, mayo y junio de 2023.

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

ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL EJECUTADAS/PLANEADAS PRIMER TRIMESTRE



ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL EJECUTADAS/PLANEADAS SEGUNDO TRIMESTRE



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

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

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima



@loteria_tolima

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 los dos periodos.

La entidad para el periodo del primer trimestre tenía proyectado dentro del plan del SST realizar diez (10) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto, las cuales se enfocaron al seguimiento a los estándares mínimos de la Resolución 0312 en donde se asignan los recursos económicos para desarrollar el plan de SST, se realizaron actividades al seguimiento del pago oportuno de la ARL y pensión a los empleados y contratistas, inspección a las instalaciones de la entidad, a los extintores y botiquines que reposan en las instalaciones, socialización de las políticas del SST y prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, entre otras.

Para el segundo trimestre de 2023 tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar cinco (5) actividades, de las cuales realizó se cumplieron en su totalidad, estas, se orientaron a la motivación laboral y trabajo en equipo, celebración del día de la madre, actividad día de san juan, estrés laboral y pausas activas, celebración de los cumpleaños de los funcionarios que cumplieron en este periodo, flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo en el periodo de abril, mayo y junio de 2023.

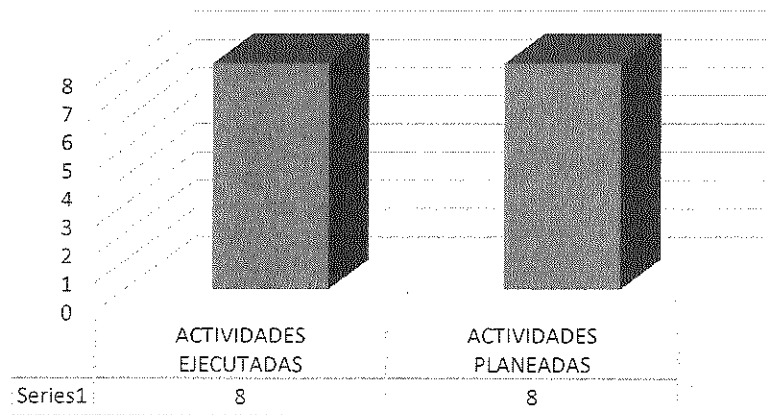
3.2.17 Medir el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de infraestructura y parque automotor, indicador que se presenta de manera trimestral.

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%.

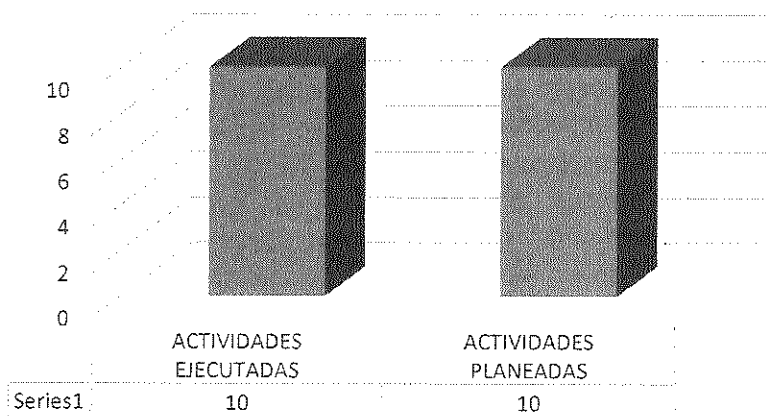
La entidad para el periodo del primer trimestre tenía planeadas ocho (8) actividades, de las cuales se ejecutaron en su totalidad; los pagos de los servicios públicos, pago de administración del edificio, mantenimiento y reparación de vehículos, entre otras, fueron algunas de las acciones que la entidad realizó para el periodo.

Para el segundo trimestre de 2023 la entidad tenía proyectado diez (10) actividades de mantenimiento de infraestructura como la de llevar a cabo el proceso de contratación para el mantenimiento de la infraestructura del edificio, mantenimiento del sistema neumático, calibración de baloterías, pagos de servicios públicos, pago de administración del edificio, mantenimiento de la reparación y mantenimiento de los vehículos de la entidad, entre otros.

ACTIVIDADES DEL PLAN DE MANTENIMIENTO EJECUTADAS/PLANEADAS PRIMER TRIMESTRE



ACTIVIDADES DEL PLAN DE MANTENIMIENTO EJECUTADAS/PLANEADAS SEGUNDO TRIMESTRE



3.3 PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com

@loteriatolima @loteriatolima @loteria_tolima

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, por lo tanto, su medición se llevara a cabo con corte al 31 de diciembre del año 2022.

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 primer trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, la actividad de realizar una copia de seguridad (backup), el cual busca realizar un duplicado de los datos para poder recuperarlos ante cualquier pérdida o incidente; las copias de seguridad forman una parte muy importante de la seguridad de la lotería del Tolima.

Para el segundo trimestre de 2023 la entidad tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar ocho (8) actividades, las cuales se ejecutaron en su totalidad, actividades que se enfocaron al mantenimiento preventivo de los equipos, activación de políticas en el protocolo IPV4-IPV6 de los equipos de seguridad y comunicaciones, controlar el número de conexiones que se producen en un mismo punto para dado el caso poder bloquearlas-VPN, servicios WEB, entre otras.

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

ACTIVIDADES PROGRAMADAS/ACTIVIDADES EJECUTADAS MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PRIMER TRIMESTRE



ACTIVIDADES DEL PLAN DE MANTENIMIENTO EJECUTADAS/PLANEADAS SEGUNDO TRIMESTRE



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.

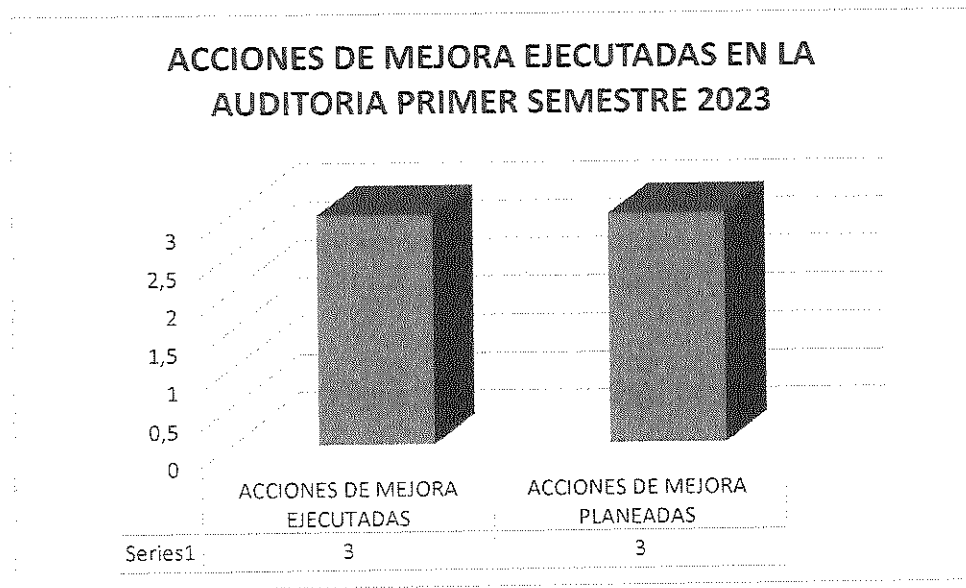
El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las acciones de mejora de los procesos de la entidad, con el fin de eliminar las no conformidades. En el Comité Institucional de Coordinación de

Control Interno de fecha 26 de abril, la Lotería del Tolima para el primer 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.

Al concluir la Auditoria, se pudieron establecer tres (3) observaciones que pueden generar en un futuro una No Conformidad. Dos (2) observaciones se encauzaron al proceso de informática 1. De la información almacenada en los equipos de las dependencias de la entidad se realiza una copia de seguridad de forma trimestral, pero se pudo evidenciar que los procesos correspondientes a las copias de seguridad se hicieron en todos los equipos de la entidad, pero uno de los equipos no fue registrado en el formato R-008 Generación Backup. 2. Se pudo establecer que en la hoja de vida de equipo de cómputo y periférico R-011, el equipo No 01119 inventariado en la oficina de control interno fue trasladado a la dependencia de la unidad operativa y comercial, sin evidenciarse la actualización del formato establecido en el ítem funcionario responsable.

Una (1) se encauzo al proceso de gestión humana; Se pudo establecer que en el conocimiento de la organización información fuentes internas, la entidad no evidencia que los funcionarios con experiencia dentro de la entidad hayan compartido sus experiencias y conocimientos adquiridos con el correr del tiempo, que ayuden a garantizar que la memoria organizacional se actualice constantemente.

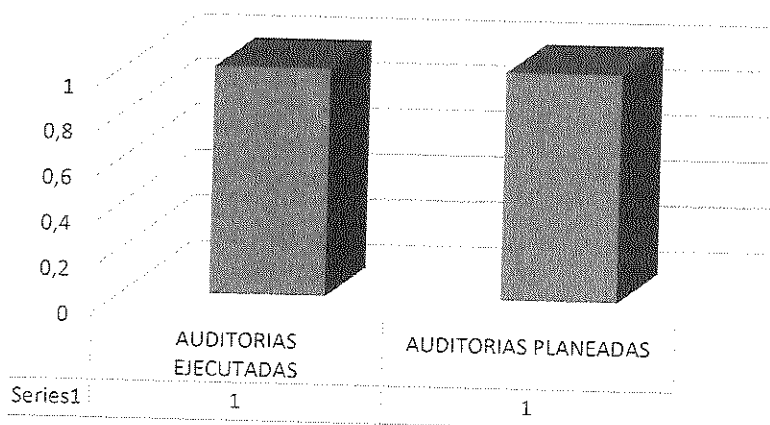
Los líderes de los procesos llevaron las acciones correctivas y de mejora de las observaciones planteadas utilizando los formatos R-067, R103 y R-106, anexando las respectivas evidencias a los hallazgos, con el fin de eliminar las causas que generaron las observaciones y evitar su recurrencia.



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 001 del 24 de enero de 2023 se aprobó el plan de auditoría a los procesos de la entidad para los días 26 y 27 de abril, con el fin de establecer el grado de madurez y la eficacia de los procesos de gestión, así como la identificación de los riesgos y oportunidades que puedan surgir en el curso de la misma. La auditoría fue cerrada dentro de los términos establecidos, una vez los líderes de los procesos presentaron las acciones correctivas y de mejora previamente soportadas.

AUDITORIAS REALIZADAS PRIMER SEMESTRE 2023



CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 30 DE JUNIO DE 2023

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre II	
				Resultado	Observaciones
1	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
1.1	Direccionamiento Estratégico				
1.1.1	Crecimiento de Ventas	Anual	>=80%	N/A	N/A
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

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima

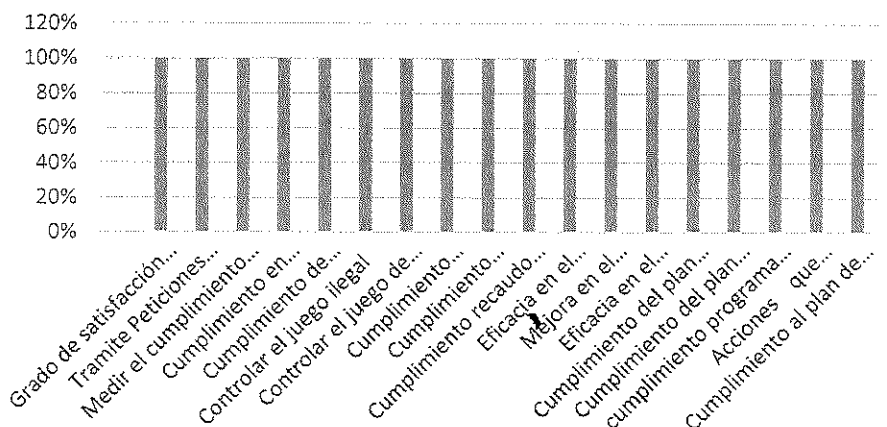


@loteria_tolima

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%	100%	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%	N/A	N/A
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%	N/A	N/A
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 NC (4)	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 PRIMER SEMESTRE 2023



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el primer semestre de 2023 de los dieciocho (18) indicadores que miden la gestión de los procesos evaluados para el periodo, 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; los indicadores que corresponden a gestión de bienes y servicios(cumplimiento plan anual de adquisiciones), proceso de gestión humana(Medir el cumplimiento de implementación de MIPG) y direccionamiento estratégico(medir el crecimiento anual de la lotería del Tolima), son fueron objeto de evaluación por ser de medición anual.

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