



96
E/V

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

INFORME DE INDICADORES

TERCER TRIMESTRE DE 2024

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 7 NOV 2024

RADICADO Nº:

RECIBIDO:

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Control interno
Ibagué, octubre de 2024

Ibagué, 15 de octubre de 2024

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores tercer trimestre 2024.

Respetada doctora Nancy Liliana,

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 segundo trimestre del año 2024.

1. INDICADORES PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1 Crecimiento de ventas

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, para el presente informe no se evalúa, ya que su medición se hace de forma 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:

97
RN

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

Para el presente informe no se evalúa este indicador, ya que su medición se hace de forma semestral.

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

Para el presente informe no se evalúa este indicador, ya que su medición se hace de forma semestral.

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 tercer trimestre 2024, 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 tercer trimestre del 2024, la lotería del Tolima llevo a cabo siete (7) actividades de las siete (7) 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 macro; en el mes de julio la campaña se denominó "mujeres heroínas de la suerte para Colombia", en agosto "estudia becado con la lotería del Tolima" y en septiembre viaje Internacional.
2. Se hizo presencia institucional en los municipios de: Fresno, Venadillo, Armero, Lérica, Coyaima, Purificación, Espinal, Prado, Saldaña, Guamo, entre otros, con la caravana de la suerte, llevando el mensaje de "legal soy yo" En el mes de junio se participó activamente en las actividades del folclore, comercializando el producto lotería y posicionamiento de marca en los diferentes eventos.
3. 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, de los cuales se realizaron varios contratos con medios radiales
4. Se fortaleció el área de comunicaciones con profesionales en comunicación social y diseñador.
5. 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.

ACTIVIDADES PLAN DE ACCION MERCADEO Y PUBLICIDAD



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 tercer trimestre, arrojó un desempeño positivo del 100%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 2.403.801 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 abril, mayo y junio, las ventas estuvieron por encima de las metas proyectadas;. 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.

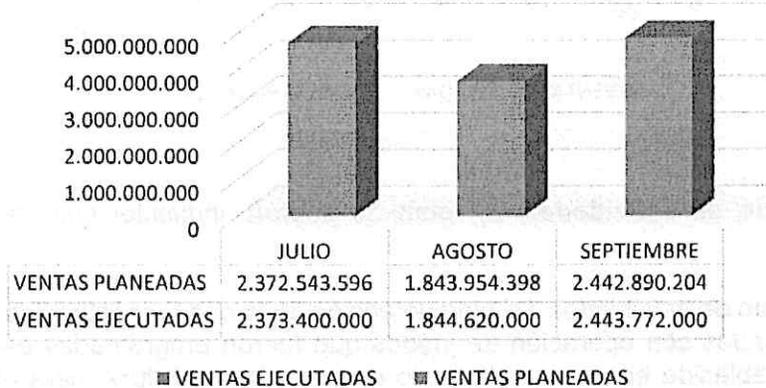
9B
R/V

Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 3 trimestre 2024	Ejecutado 3 trimestre 2024	Porcentaje de cumplimiento
julio	\$ 2.372.543.596	\$ 2.373.400.000	100%
agosto	\$ 1.843.954.398	\$ 1.844.620.000	100%
septiembre	\$ 2.442.890.204	\$ 2.443.772.000	100%
Total Trimestre	\$ 6.659.388.199	\$ 6.661.792.000	100%

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:

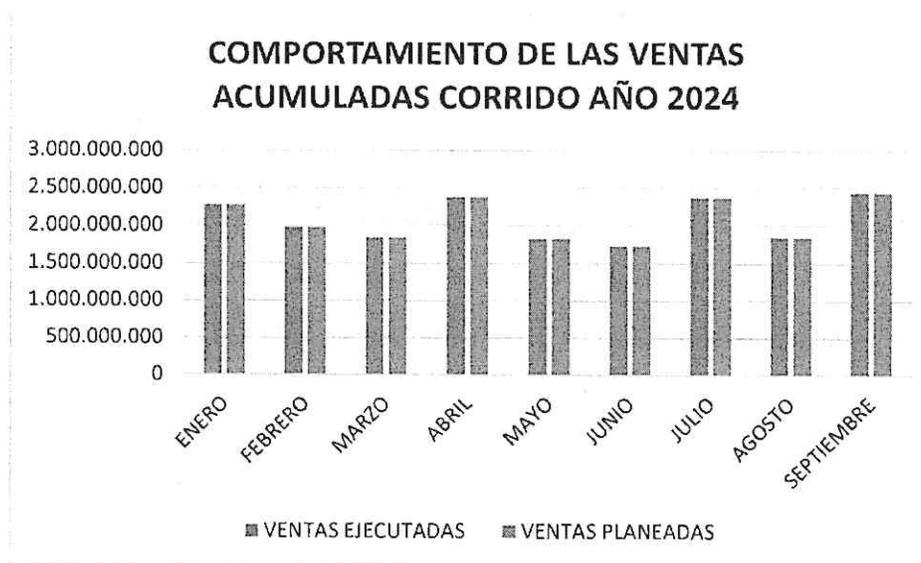
**VENTAS EJECUTADAS/VENTAS PLANEADAS
TERCER TRIMESTRE**


La entidad en lo corrido del año, tuvo un buen comportamiento en las ventas del producto, queriendo decir que la lotería a tenido 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 en el tercer trimestre del año 2024:

MES	META PROYECTADA	META EJECUTADA	% CUMPLIMIENTO
ENERO	2.272.658.308	2.275.120.000	100%
FEBRERO	1.976.303.313	1.978.444.000	100%
MARZO	1.835.991.296	1.837.980.000	100%

ABRIL	2.381.800.088	2.384.380.000	100%
MAYO	1.827.244.770	1.829.224.000	100%
JUNIO	1.728.275.971	1.730.148.000	100%
JULIO	2.372.543.596	2.373.400.000	100%
AGOSTO	1.843.954.398	1.844.620.000	100%
SEPTIEMBRE	2.442.890.204	2.443.772.000	100%

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



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 2024, relacionadas con operación de juegos que fueron programadas para el tercer 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:

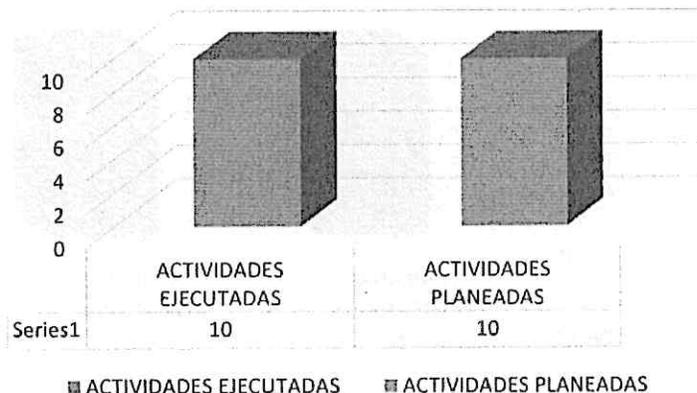
1. Se realizó el contrato para el suministro del nuevo sistema neumático de baloteras (2024/086),
2. Se proyectaron los promocionales con los tres mejores distribuidores (servicios transaccionales, Loti Colombia y Gelsa), y los loteros del Departamento del Tolima.
3. Se promocionó el club de clientes VIP y se dio a conocer los beneficios que este tiene y se realizaron campañas cada mes con el fin de fortalecer e incentivar a los afiliados al club vip
4. Se realizaron visitas a entidades como Comfatolima, Cámara de Comercio, Gobernación del Tolima, Comité de Cafeteros, Fabrica de Licores del Tolima, entre otras, promocionando el

9-1
R/V

- club VIP y el billete de la semana de cada sorteo.
5. Se promovió el posicionamiento de la Lotería a nivel departamental, asistiendo a diferentes eventos masivos programados en los diferentes municipios, igualmente se asistió a las diferentes jornadas citadas por la gobernación del Tolima como a Fresno, Valle de San Juan, Chaparral, Espinal Coyaima, Rio blanco.
 6. Se realizaron promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o unifraccional, en donde se sortearon premios adicionales como viajes, motos, becas de estudio entre otros con el fin de motivar la compra del billete completo.
 7. Se promovió el posicionamiento de la Lotería a nivel Departamental, asistiendo a diferentes eventos masivos programados en los diferentes municipios, así como atender a las jornadas programadas por la Gobernación en donde hubo la presencia de la oferta institucional en los municipios de Fresno, Valle de San Juan, Chaparral, Espinal, Coyaima, Rioblanco, entre otros.
 8. En el mes de agosto se firmó el contrato No 2024/083 el cual contempla el desarrollo de la venta en línea y en tiempo real para la comercialización de la lotería a través de la pagina Web.
 9. El 24 de agosto la junta directiva de la lotería del Tolima aprobó el plan de premios del sorteo extraordinario y el redistribuido de los sorteos ordinarios.
 10. Se realizó la apertura de un nuevo distribuidor llamado Surtiplaza con presencia en los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá., que tiene presencia en 15 municipios del Departamento del Tolima.

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

ACTIVIDADES PLAN DE ACCION PROYECCION DE VENTAS



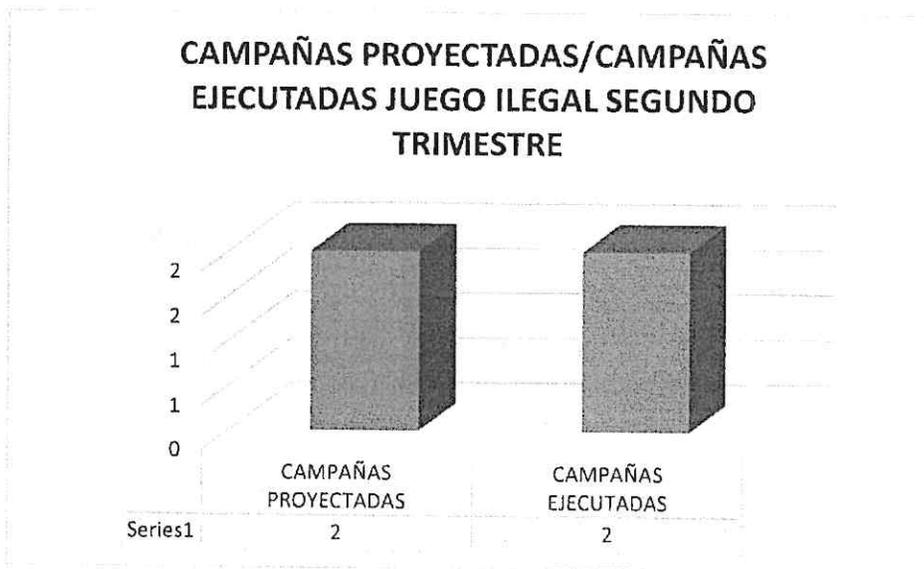
2.3 PROCESO CONTROL DE JUEGOS

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 septiembre, 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.

La Lotería del Tolima realizó el 13 de marzo la firma del pacto por la legalidad con el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, Coljuegos, el Concesionario de Apuestas Permanentes Gana Gana, la Policía, la Fiscalía y Oficina de Alcaldes, en dicho evento se plantearon temas sobre el flagelo del juego ilegal, transferencias a la salud del Departamento, entre otros.

La Lotería ha venido desarrollando actividades como el Tour de los ganadores "Legal Soy Yo" en municipios del Tolima de forma mensual, como son: Fresno, Chaparral, Rioblanco, Valle de San Juan, Líbano, Murillo, entre otros, en donde se ha generado conciencia de comprar de forma legal, lo que repercute en beneficio de los aportes a la salud de los tolimenses y colombianos; además se han realizado 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 slogan "LEGAL SOY YO" o "TOUR DE LOS GANADORES".



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

100
R/V

la lotería y chance programadas para el tercer trimestre 2024 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 contratación de un ingeniero con conocimiento en sistemas neumáticos con el fin de llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los dos (2) sistemas en donde opera el sorteo de la Lotería del Tolima y el Pijao de Oro. 2.
2. Se realizaron las visitas a escrutinios el día 4 de marzo y 6 de mayo de 2024, en donde se verifico la venta, el número de formularios comercializados, las colillas anuladas, información que fuera verificada en el servidor espejo.
3. Se realizaron 3 visitas a bodega de rollos, 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 5 de marzo, 11 de abril, 16 de abril, 15 de mayo, 28 de mayo y 16 de junio de 2024.
5. Se realizó la visita programada de recaudo el día 4 de marzo de 2024.

ACTIVIDADES PARA MITIGAR EL JUEGO ILEGAL EJECUTADAS/PLANEADAS SEGUNDO TRIMESTRE 2024



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

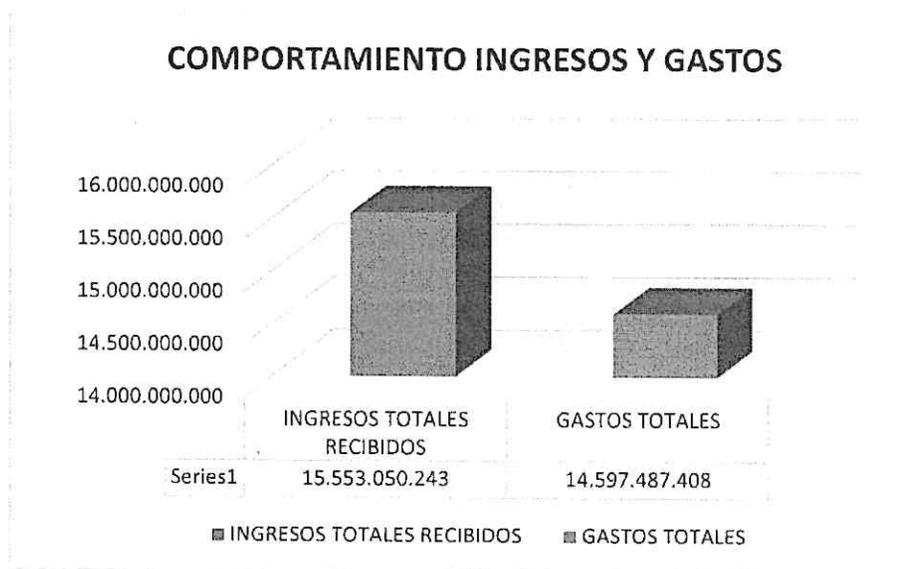
Gestión Financiera es un proceso que tiene tres (3) indicadores:

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 tercer trimestre de 2024 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 955.562.835 (ingresos \$ 15.553.050.243/gastos \$ 14.597.487.408), los ingresos de la entidad superaron los gastos en un 7%.

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:

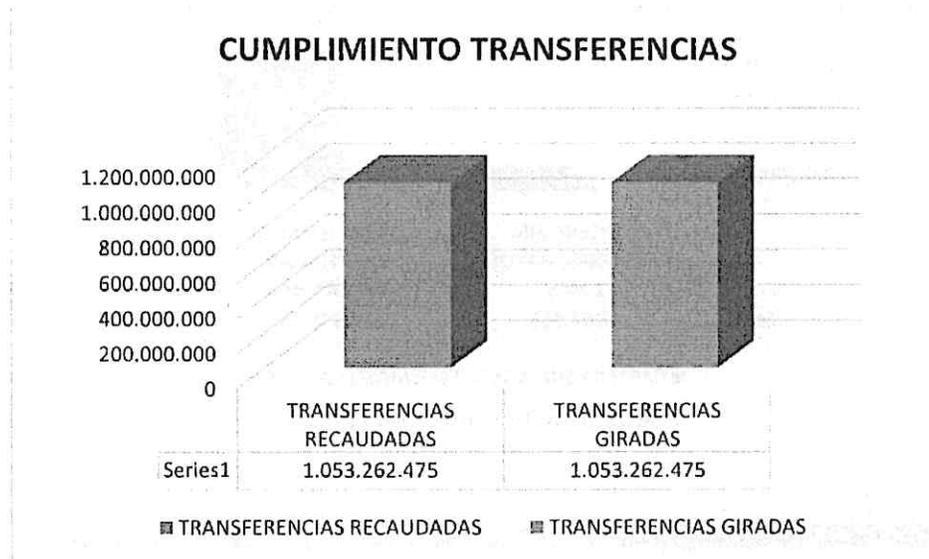


3.1.10 Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo. Indicador que se presenta de manera trimestral.

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 \$ 1.053.262.475.

101
R/v.

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



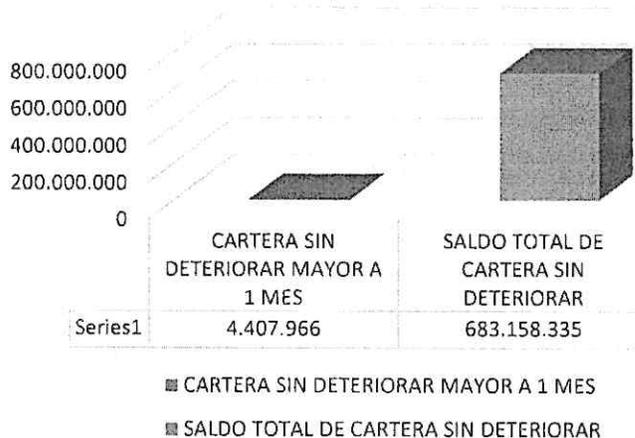
3.1.11 seguimiento a la cartera sin deteriorar. Indicador que se presenta de manera mensual.

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 el mes de septiembre de 2024, tuvo un comportamiento adecuado en el manejo de la cartera, pues sus índices estuvieron muy por debajo de su meta; para el mes de septiembre, tuvo un comportamiento de 1%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes \$ 4.407.966/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 683.158.335).

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

SEGUIMIENTO CARTERA SIN DETERIORAR



3.2 PROCESO GESTION HUMANA

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

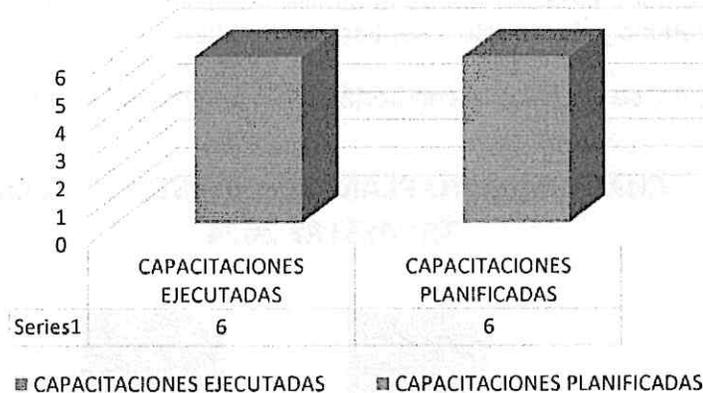
3.2.12 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 tercer 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 a la capacitación sobre inducción y reinducción, seguridad y salud en el trabajo, código de integridad y plan anticorrupción, matriz de riesgo y código ética, administración del riesgo, lavado de activos y financiación del terrorismo, seguridad de la información y gobierno digital.

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

102
B/V

CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES TERCER TRIMESTRE 2024



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 tercer 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 a la capacitación sobre inducción y reinducción, seguridad y salud en el trabajo, código de integridad y plan anticorrupción, matriz de riesgo y código ética, administración del riesgo, lavado de activos y financiación del terrorismo, seguridad de la información y gobierno digital. indicador que al 30 de septiembre se cumplió en un 96,20%; 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 $((2232/(58 \times 40)) \times 100) = 96,20\%$.

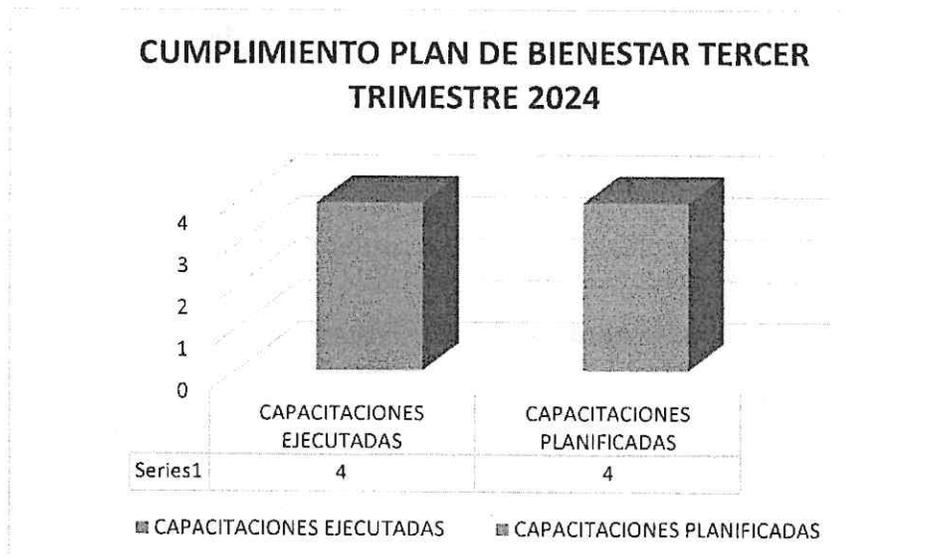
Ver hoja de vida indicador.

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 tercer trimestre tenía proyectado dentro del plan de 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 capacitación de estrés laboral y pausas activas, celebración día de amor y amistad, día de la familia, flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo en el periodo julio, agosto y septiembre de 2024.

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.

Para el presente informe no se evalúa este indicador, ya que su medición se hace de forma anual.

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

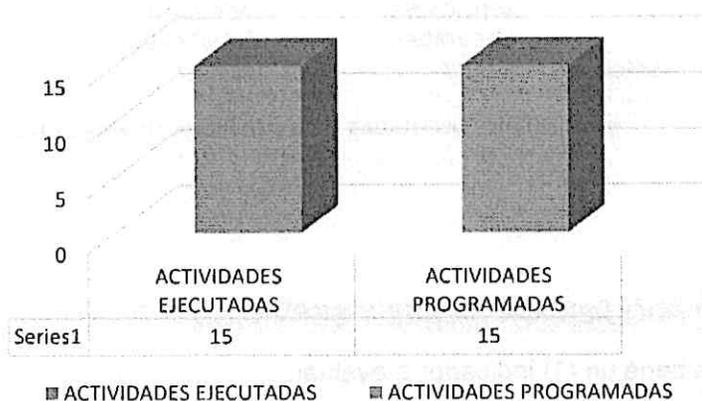
El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la lotería del Tolima, lo que le permite identificar los requisitos legales, reglamentarios y contractuales en materia de seguridad laboral y garantizar su cumplimiento, identificar las 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 tercer trimestre tenía proyectado dentro del plan del SST realizar quince (15) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto, las cuales se enfocaron realizar ajustes a la política de alcohol y tabaquismo y otras sustancias psicoactivas, se implementaron indicadores de ausentismo laboral por AT y EL y enfermedades de origen común, Se coordinaron actividades de capacitación para el comité Copasst y Comité de convivencia, se realizaron inspecciones a las áreas y puestos de trabajo, se implementó el cronograma de capacitaciones, se realizó proceso de inducción y reinducción al personal, se dio inicio I ciclo de capacitaciones de brigada de emergencia, se actualizo la matriz de identificación, valoración y evaluación de riesgos, se implementó la metodología para la identificación, valoración y evaluación de los riesgos, se realizó inspección a los equipos e emergencia, se realizaron actividades de inspección a los puestos de trabajo con el fin de organizar plano de trabajo, se notificó a los trabajadores sobre las recomendaciones y observaciones medicas ocupacionales, se dio inicio a la revisión, ajustes y diseño de la documentación relacionada con el SG-SST, de conformidad a la Resolución 0312 de 2019, se realizaron los exámenes ocupacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, y compro KIT de dotación para la brigada de emergencia.

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

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SST TERCER TRIMESTRE 2024



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 tercer trimestre tenía planeadas diecisiete (17) 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 julio, agosto y septiembre de 2024 por valor de \$ 9.280.632, pagos de servicios de administración edificio en el periodo de julio, agosto y septiembre por valor de \$ 23.638.800, y mantenimiento de la infraestructura por valor de \$ 13.720.303, se realizó mantenimiento de aire acondicionado por valor de \$ 1.049.800.

CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES PLAN DE MANTENIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2024



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.

Para el presente informe no se evalúa este indicador, ya que su medición se hace de forma anual.

3.4 PROCESO GESTION INFORMATICA

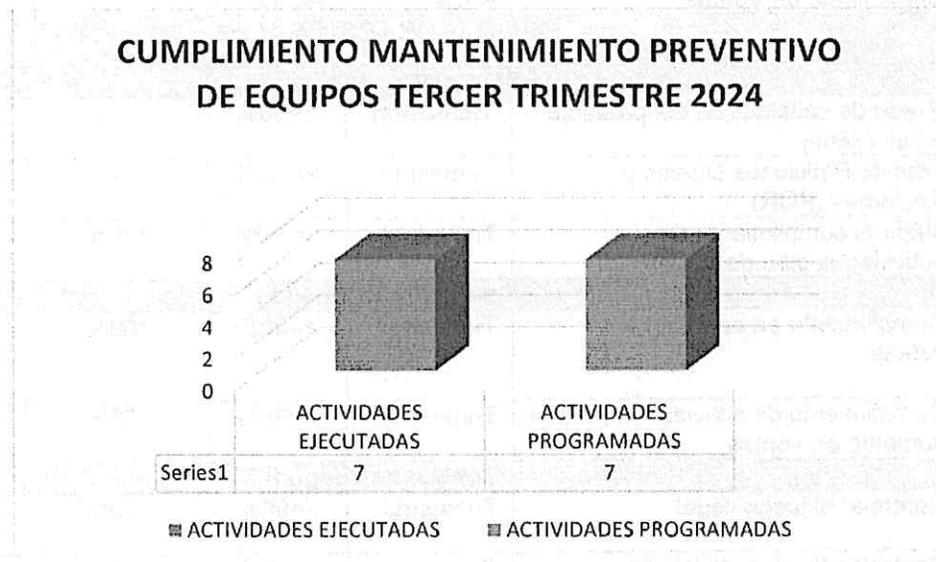
Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

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 tercer trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar siete (7) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad y se relacionan a continuación: Actualización y cambio de equipos, Mantenimiento preventivo de equipos hardware, Mantenimiento preventivo de equipos de software, Backup de equipos tercer trimestre, Backup del sistema de información, Capacitación seguridad informática y Subir información MIPG.

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.

Para el presente informe no se evalúa este indicador, ya que su medición se hace de forma semestral.

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

Para el presente informe no se evalúa este indicador, ya que su medición se hace de forma semestral.

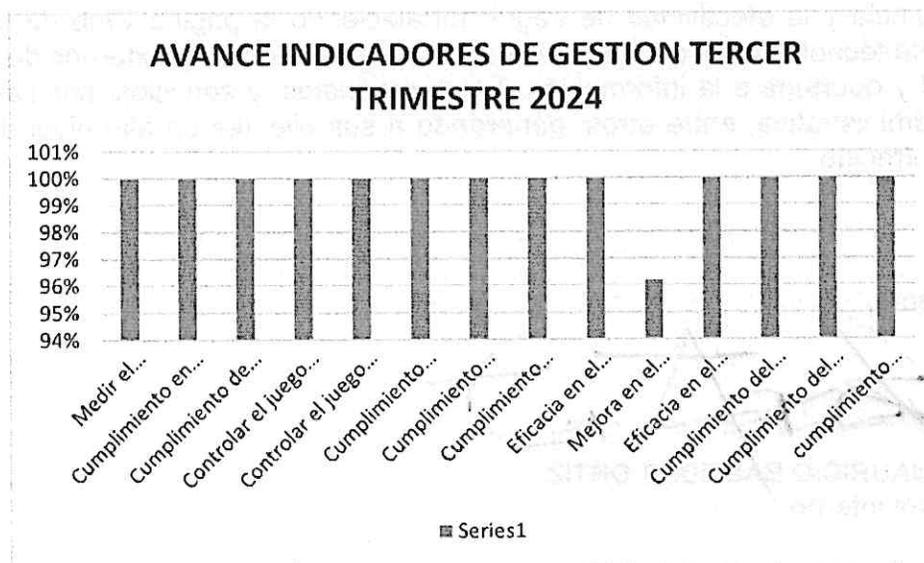
CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre III	
				Resultado	Observaciones
1	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
	Direccionamiento Estratégico				
1.1	Crecimiento de Ventas	Anual	>=80%	-	N/A
2	PROCESOS MISIONALES				
2.2	Mercadeo y Publicidad				
2.2.2	Grado de satisfacción del producto en el cliente	Semestral	>=80%	-	N/A
2.2.3	Tramite Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)	Semestral	>= 90%	-	N/A
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				
3.1	Gestión Financiera				
3.1.9	Cumplimiento expectativa de ventas de Lotería	Trimestral	>100%	100%	CUMPLE
3.1.10	Cumplimiento expectativa de transferencias	Trimestral	=100%	100%	CUMPLE

105
R/V

3.1.11	Cumplimiento recaudo de cartera	Mensual	$\geq 20\%$	100%	CUMPLE
3.2	Gestión Humana				
3.2.13	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
3.2.14	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Trimestral	$\geq 75\%$	96,20%	CUMPLE
3.2.15	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
3.2.16	Cumplimiento del desarrollo de las dimensiones de MIPG	Anual	$\geq 80\%$	-	N/A
3.2.17	Cumplimiento del plan del SST	Trimestral	$\geq 80\%$	100%	CUMPLE
3.2.18	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Trimestral	$\geq 80\%$	100%	CUMPLE
3.3	Gestión Bienes y Servicios				
3.3.19	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Anual	$\geq 85\%$	-	N/A
3.4	Gestión Informática				
3.4.19	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de equipos	Trimestral	$\geq 85\%$	100%	CUMPLE
3.5	Evaluación y seguimiento				
3.5.20	Acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las No Conformidades	Semestral	$\geq 70\%$	-	N/A
3.5.21	Cumplimiento al plan de auditorias	Semestral	$\geq 90\%$	-	N/A

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



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cierre del tercer trimestre de 2024, de los catorce (14) 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