

19
RLV

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 30 ABR 2024

RADICADO Nº: _____

RECIBIDO: _____

INFORME DE INDICADORES

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Control interno
Ibagué, abril 2024

Ibagué, 30 de abril 2024

Doctora
BLANA ENA BARRAGAN TORO
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores primer trimestre 2024.

Respetada doctora Blanca Ena,

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 de los indicadores que se evalúan para el primer trimestre del presente año.

1. INDICADORES PROCESOS MISIONALES

Dentro de los procesos misionales, para el periodo evaluado existen tres (3) indicadores, los cuales permiten medir el desempeño y la esencia de la entidad; permiten evaluar la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, tales como: cumplimiento de los ingresos por venta de lotería, aumento de las actividades para aumento de las ventas, y el cumplimiento de las actividades según el plan de acción.

1.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

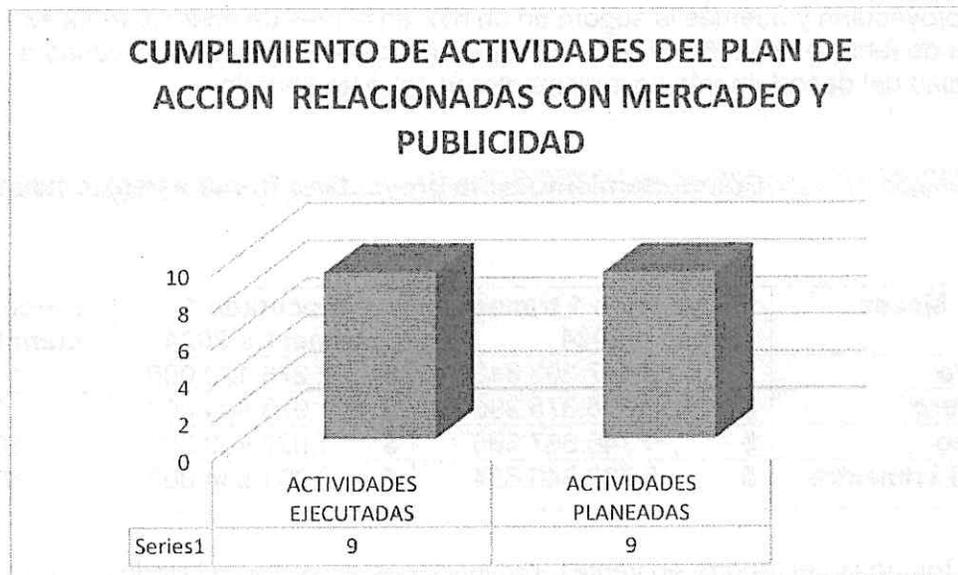
En este proceso existe un (1) indicador a evaluar:

1.1.1 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 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 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 el día 20 de marzo con altura los 99 años de la entidad en las instalaciones de Comfatolima Ibagué con toda la fuerza de ventas.
3. El sábado 23 de marzo se realizó la celebración de los 99 años en los bajos de la gobernación., en donde se rifaron electrodomésticos se comercializó el producto y lanzamiento "plata a la lata".
4. La entidad hizo presencia institucional en todos los eventos programados en el festival folclórico.
5. Se fortaleció la imagen institucional en los diferentes medios de comunicación de la ciudad.
6. Se fortaleció el área de comunicaciones con profesionales en comunicación social y diseñador.
7. Se contrató el diseño y elaboración de material publicitario para promover la imagen, marca, juego legal y demás actividades que desarrolla la entidad.
8. Se realizó la contratación para el suministro de material publicitario como: lapiceros, destapadores, gorras, camisetas, pendones, canguros entre otros.

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.



1.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

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

1.2.2 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 primer trimestre, arrojó un desempeño positivo por encima del 6%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 359.197.366 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 cambio en el plan de premios y en lo que respecta a los premios de los secos ofrecidos, ha sido motivación para comercializar el producto y tener muy buena aceptación entre los compradores.

Los estímulos adicionales ha sido una estrategia de mercadeo utilizada por la entidad para las personas que adquieran el billete completo, ya que sus premios han motivado a incrementar las ventas.

Para el primer trimestre del año en curso, la unidad operativa y comercial, logró el cumplimiento de la meta proyectada y además la superó en un 6%; en el mes de enero la meta se superó en un 6%, para el mes de febrero en un 8% y para el mes de marzo en un 5%, conllevando a que las transferencias a la salud del departamento se incrementaran por este periodo.

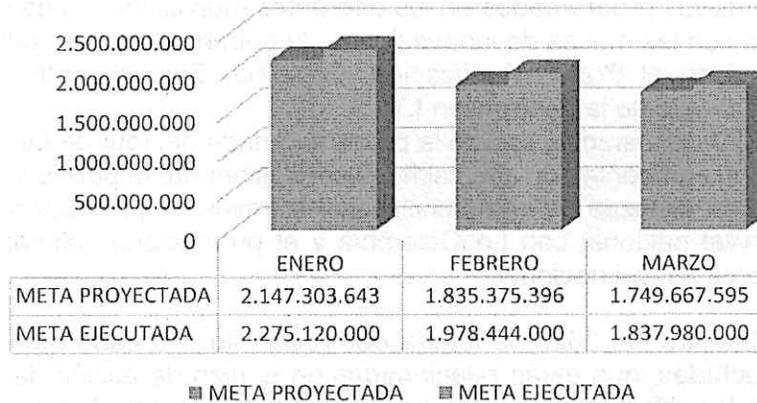
Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 1 trimestre 2024	Ejecutado 1 trimestre 2024	Porcentaje de cumplimiento
Enero	\$ 2.147.303.643	\$ 2.275.120.000	106%
Febrero	\$ 1.835.375.396	\$ 1.978.444.000	108%
Marzo	\$ 1.749.667.595	\$ 1.837.980.000	105%
Total Trimestre	\$ 5.732.346.634	\$ 6.091.544.000	106%

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:

COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS PRIMER TRIMESTRE 2024



1.2.3 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 primer 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:

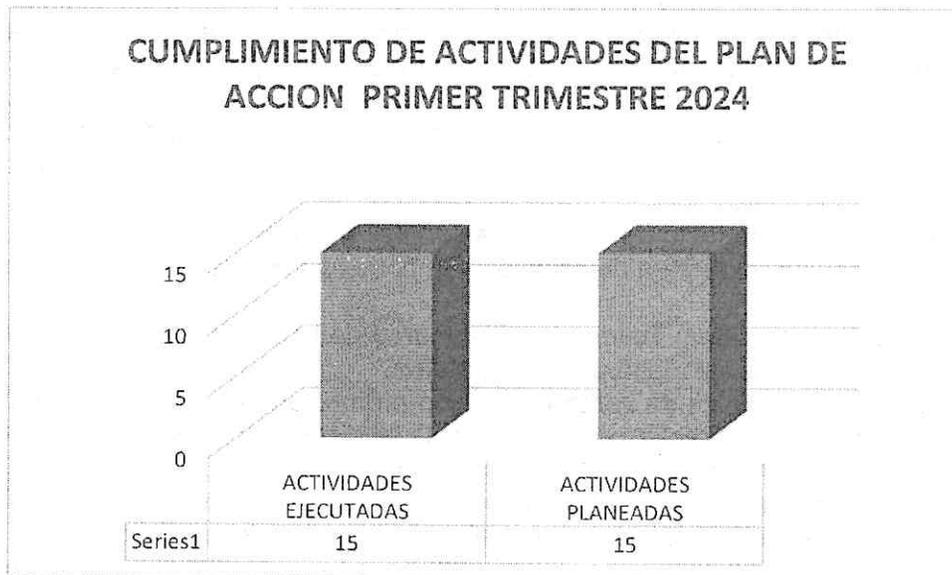
- Se dio inicio al proyecto de modernización del sistema neumático en el cual opera el sorteo, nueva máquina de lectura de premios y la comercialización de la lotería en línea y en tiempo real.
- Se realizó proporcional Tolimania en el marco de la celebración de los 99 años en donde se incluyeron a todos los distribuidores virtuales.
- Fortalecer los canales de venta virtual con promocionales y nuevos distribuidores. Para este primer trimestre se aprobaron promocional con distribuidores virtuales como son Loticolombia, con el fin de incrementar e impulsar las ventas.
- Para fortalecer e incrementar los afiliados al club vip, el área de mercadeo y publicidad en las redes sociales de la entidad y en los diferentes medios de comunicación se promociono el club de clientes vip y se dio a conocer los beneficios que este tiene y se realizaron cada mes campañas. Así mismo, se realizó acompañamiento a los eventos de la gobernación con publicidad de vip.
- Los miembros del club de cliente vip entraron a participar por los premios adicionales en cada sorteo y en el nuevo sorteo creado en este gobierno denominado Plata a la lata, con el fin de premiar la fidelidad de nuestros clientes.
- Se realizaron promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o unifracccionales, en cada sorteo se desarrolló la estrategia de sortear premios adicionales como

viajes, bonos, motos, etc. Con el fin de motivar a las personas a que compren el billete completo. Adicionalmente en las redes sociales de la entidad y en los medios con los que pauta la lotería se promovió la compra del billete.

- Se promovió el posicionamiento de la Lotería a nivel departamental, asistiendo a diferentes eventos masivos programados en los diferentes municipios, como las jornadas en más de 15 municipios con las mesas de innovación de la gobernadora, se realizó presencia con la oferta institucional en el Prado, Purificación, Coyaima, Espinal, entre otros. Lo anterior con el acompañamiento de la generación LT.
- El sábado 20 de marzo se realizó la primera jornada del tour de los ganadores en el municipio de Fresno en compañía con el alcalde, el concesionario, la policía y demás entes.
- Se realizaron alianzas de comercialización a través de promocionales para la venta física y virtual a nivel nacional con LotiColombia y el promocional tolimania la cual involucra a los distribuidores a nivel nacional.

Para el primer trimestre del 2023, la lotería del Tolima llevo a cabo quince (15) actividades de las quince (15) proyectadas, que están relacionadas en el plan de acción de la entidad, las presencias institucionales en los diferentes eventos hacen parte de las estrategias de mercadeo para que la comunidad y las partes interesadas conozcan el producto

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



2. 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.

2.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

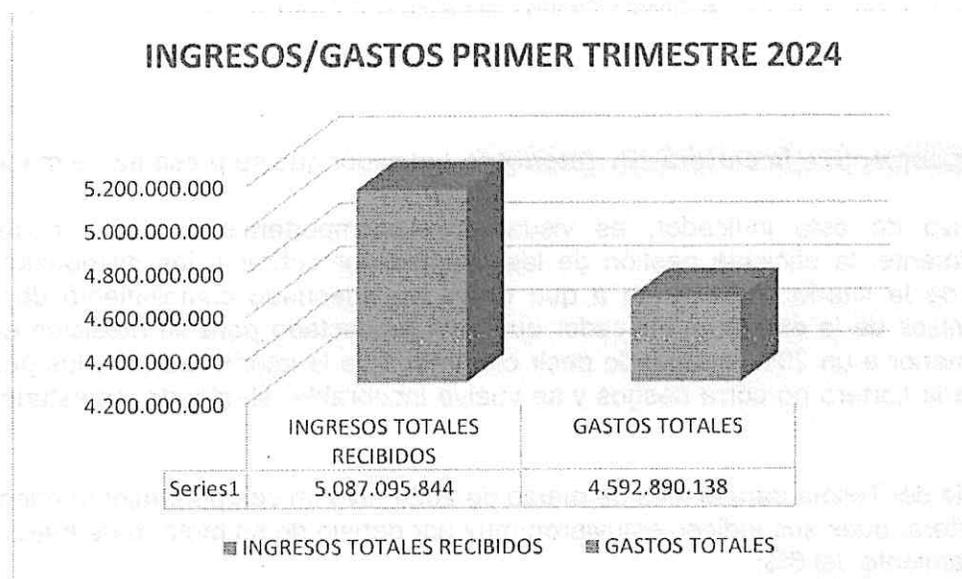
Gestión Financiera es un proceso que tiene tres (3) indicadores:

2.1.4 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 primer trimestre de 2024 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 494.205.706 (ingresos \$ 5.087.095.844/gastos \$ 4.592.890.138), los ingresos de la entidad superaron los gastos en un 11%.

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.

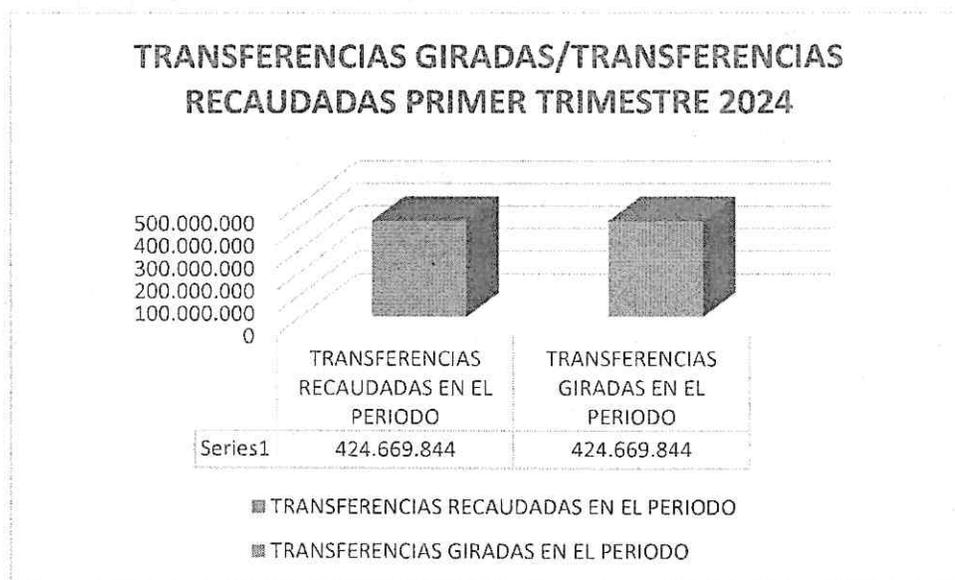
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



2.1.5 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 \$ 424.669.844.

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

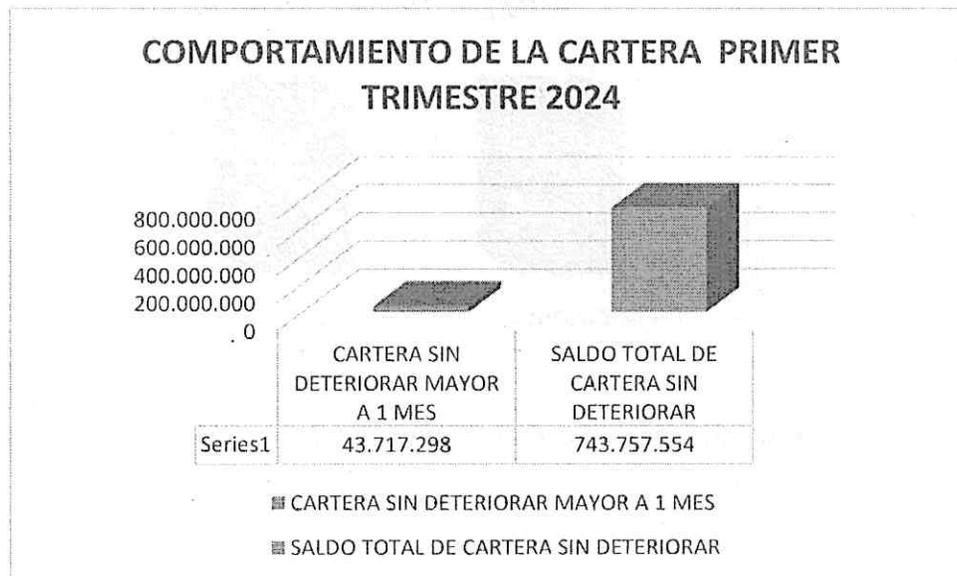


2.1.6 seguimiento a la cartera sin deteriorar. Indicador que se presenta de manera mensual.

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 marzo de 2024 tuvo un comportamiento adecuado en el manejo de la cartera, pues sus índices estuvieron muy por debajo de su meta; para marzo la cartera tuvo un comportamiento del 6%.

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



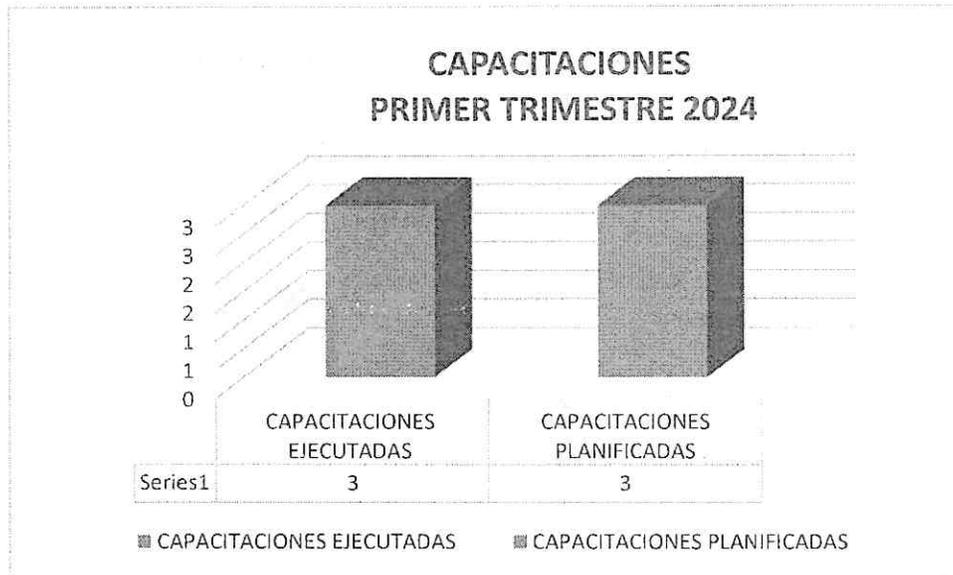
2.2 PROCESO GESTION HUMANA

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

2.2.7 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 tres (3) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a capacitación básico en Excell, Word, transformación digital al personal identificado, atención al cliente y liderazgo, motivación y trabajo en equipo.

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



2.2.8 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 tres (3) capacitaciones, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron básica en Excell, Word, transformación digital al personal identificado, atención al cliente y liderazgo, motivación y trabajo en equipo, indicador que al 31 de marzo se cumplió en un 96,07%; para la medición del presente indicador, se utilizó el formato GH-R-013 (evaluación de la capacitación), en donde el personal capacitado califico 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(807) sobre el número de evaluaciones reportadas por 40 según la referencia de la evaluación según formato R-104(840) y luego se divide entre 100 $((807/(21 \times 40)) \times 100)$.

Ver hoja de vida indicador.

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

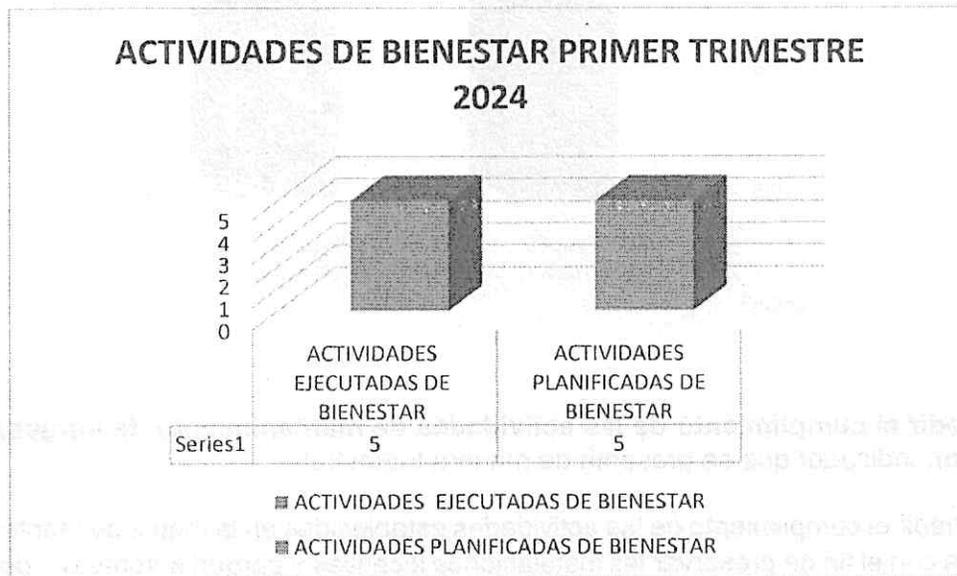
El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del bienestar laboral en la empresa, la lotería del Tolima enfoca sus esfuerzos para que el trabajador goce no solo de un bienestar emocional, sino de un bienestar mental, a través de actividades recreativas, de esparcimiento, de integración, que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

15
R/K

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 cinco (5) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la celebración del día de la mujer, día del hombre, rumba terapia, 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 de enero a marzo de 2024.

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



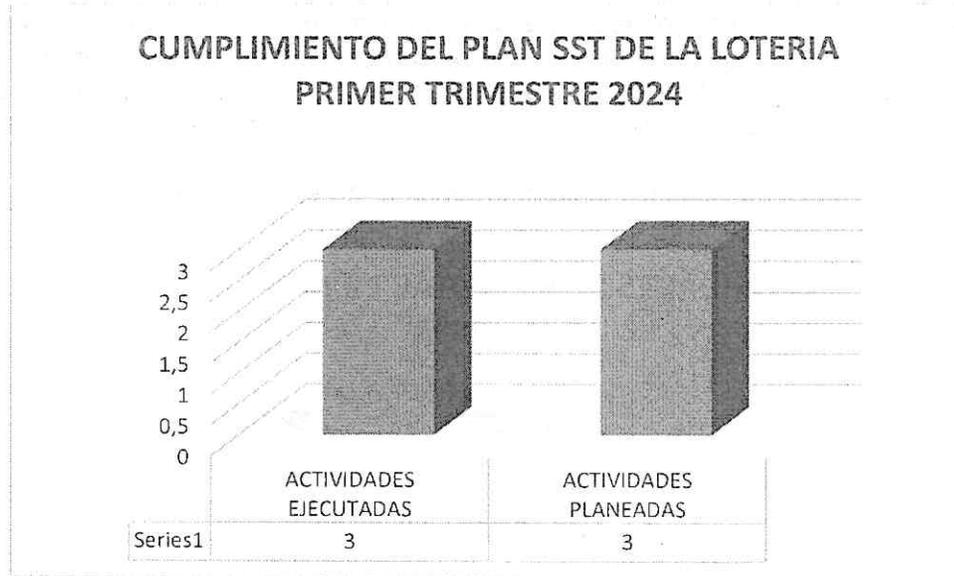
2.2.10 Medir el cumplimiento del plan de SST, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 los dos periodos.

La entidad para el periodo del primer trimestre tenía proyectado dentro del plan del SST realizar tres (3) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto, las cuales se enfocaron al cumplimiento de la reunión para la verificación y seguimiento del COPASST, capacitación sobre brigadas de emergencias y desastres naturales, plan básico de

capacitación pausas activas.

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



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

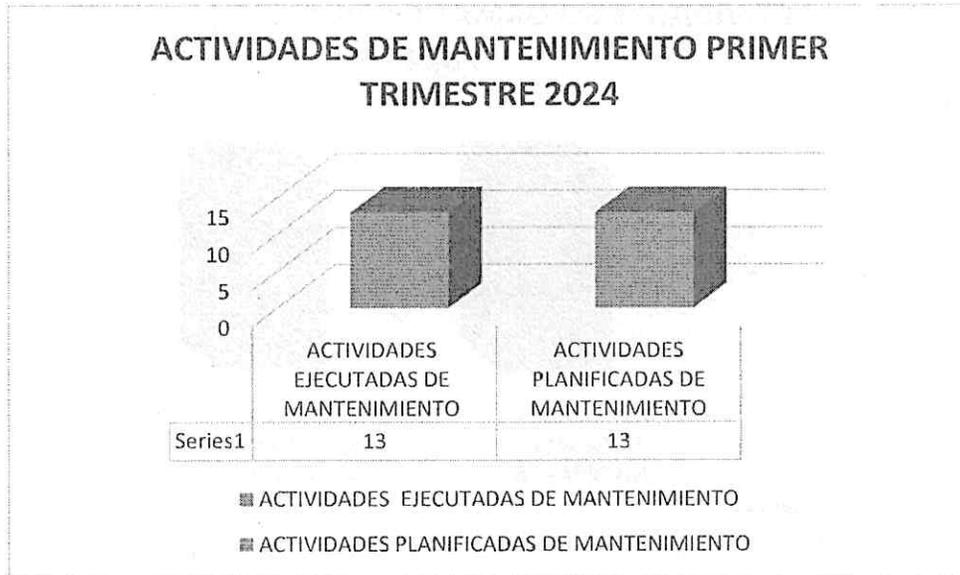
Permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de mantenimiento, la lotería del Tolima con el fin de preservar las instalaciones locativas y parque automotor, describe en la matriz una planificación de tareas de mantenimiento periódicas necesarias, que busquen facilitar un 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 trece (13) actividades de mantenimiento de infraestructura como la de llevar a cabo el proceso de contratación para el mantenimiento de la infraestructura del edificio, pagos de servicios públicos, pago de administración del edificio,

mantenimiento de la reparación y mantenimiento de los vehículos de la entidad, entre otros.

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



2.3 PROCESO GESTION INFORMATICA

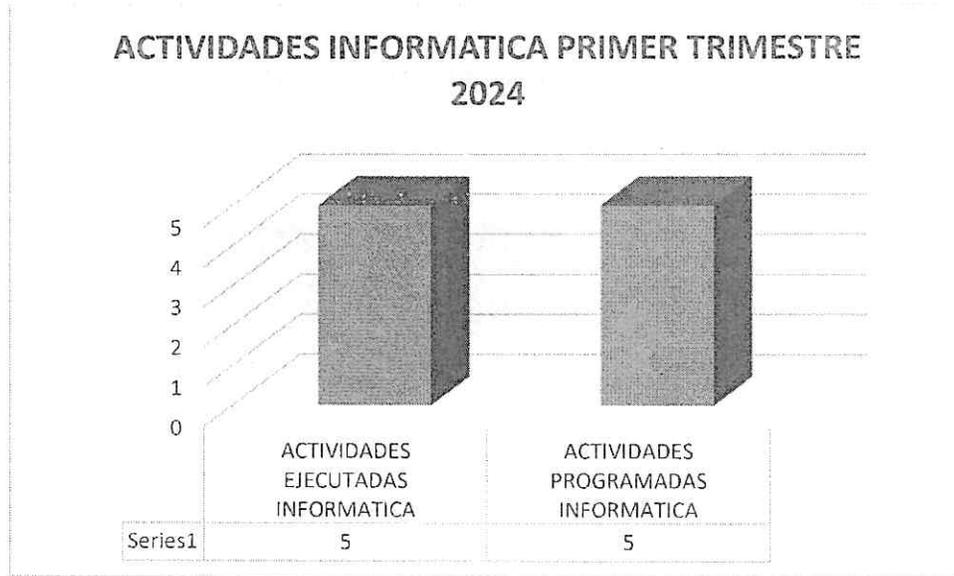
Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

2.3.12 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 óptimo 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 realizar cinco (5) actividades las cuales se cumplieron a cabalidad: PETI 2024 plan Estratégico de TICs, revisión y/o actualización del plan operacional de seguridad y privacidad de la información, revisión y actualización del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información, mantenimiento preventivo de equipos de Software, mantenimiento preventivo de equipos software.

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

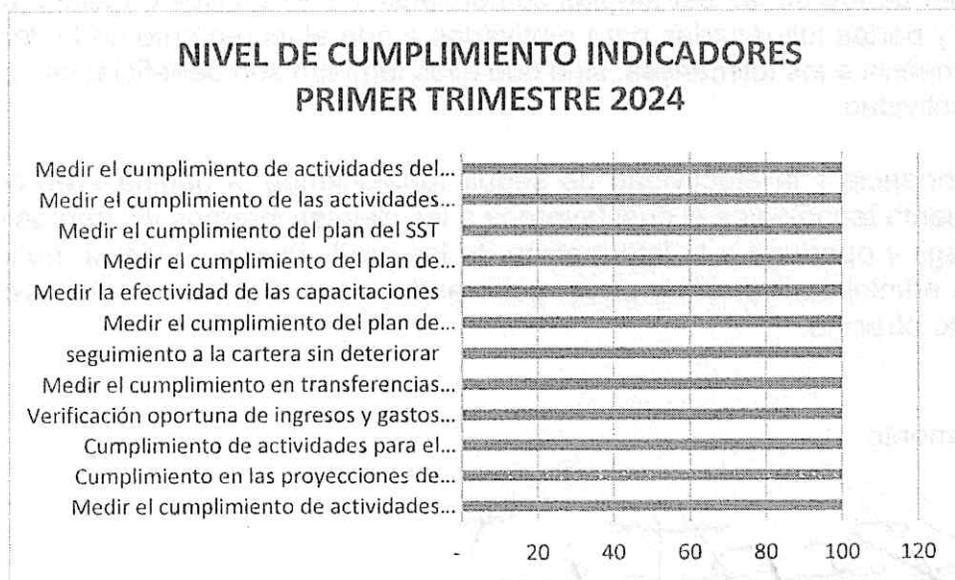


CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 31 DE MARZO DE 2024

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre I	
				Resultado	Observaciones
1	PROCESOS MISIONALES				
1.1	Mercadeo y Publicidad				
1.1.1	Medir el cumplimiento de actividades plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad	Trimestral	>= 90%	100%	CUMPLE
1.2	Operación de Juegos				
1.2.2	Cumplimiento en las proyecciones de venta del producto lotería	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
1.2.3	Cumplimiento de actividades para el aumento en ventas y aumento de transferencias a la salud	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2	PROCESOS DE APOYO				
2.1	Gestión Financiera				
2.1.4	Verificación oportuna de ingresos y gastos (estado de resultados)	Trimestral	>100%	100%	CUMPLE
2.1.5	Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del	Trimestral	=100%	100%	CUMPLE

	plan de desarrollo				
2.1.6	seguimiento a la cartera sin deteriorar	Mensual	$\geq 20\%$	100%	CUMPLE
2.2.	Gestión Humana				
2.2.7	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
2.2.8	Medir la efectividad de las capacitaciones	Trimestral	$\geq 75\%$	100%	CUMPLE
2.2.9	Medir el cumplimiento del plan de bienestar	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
2.2.10	Medir el cumplimiento del plan del SST	Trimestral	$\geq 80\%$	100%	CUMPLE
2.2.11	Medir el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de infraestructura y parque automotor	Trimestral	$\geq 80\%$	100%	CUMPLE
2.3	Gestión Informática				
2.3.12	Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática	Trimestral	$\geq 85\%$	100%	CUMPLE

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



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el primer trimestre de 2024 de los doce (12) 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.

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