

45
R/V.

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 17 JUL 2024

RADICADO Nº: _____

RECIBIDO: _____

INFORME DE INDICADORES

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Control interno

Ibagué, julio de 2024

Ibagué, 15 de julio de 2024

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores segundo 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 Direcccionamiento 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:

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

Mide el cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido por la entidad, se determinó mediante encuestas realizadas a vendedores, distribuidores y compradores; su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 80%; el cual se cumplió en un 100%, la unidad operativa y comercial de la Lotería, cuenta con 6 encuestas de satisfacción dirigidas a las partes interesadas con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado por la entidad, y que servirán para la mejora de los procesos de la entidad, encuesta que apuntan al premio, mezcla de la billetera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de las PQRS, entrega oportuna de billetera y de los volantes de resultados del juego.

La primera encuesta está dirigida a los distribuidores de lotería, quienes con su gestión hacen parte vital para el crecimiento de las ventas de la entidad, para el periodo evaluado se encuestaron 83 distribuidores de los cuales el 100% manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

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

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

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

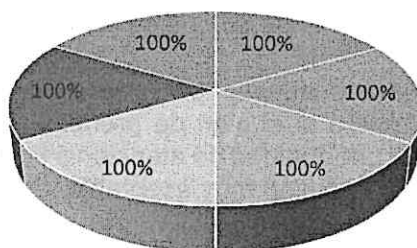
La tercera encuesta estuvo dirigida a los compradores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 170 clientes, de los culés el 95,9% de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con el producto, siendo este el de mayor entre los clientes; el 87,6% confían en el producto y están 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.

La sexta encuesta estuvo dirigida para conocer la satisfacción del cliente o compradores de la Lotería a domicilio, los cuales el 100% manifestaron que se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta cuando solicitan el billete, indicaron además que se encuentran satisfechos con la atención ofrecida por el personal.

GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE



- DISTRIBUIDORES DE LOTERIA ▪ VENDEDORES DE LOTERIA
- COMPRADORES DE LOTERIA ▪ PROVEEDORES DE LOTERIA
- CONCESIONARIOS ▪ CLIENTES A DOMICILIO

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 primer semestre de 2024, la Lotería del Tolima recepcionó por los canales disponibles 22 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 22 solicitudes recibidas, 6 fueron respondidas inmediatamente, 3 dentro del día siguiente, 6 a los dos días, 1 a los 3 días, 1 a los 4 días y 5 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 27% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de

47
RV

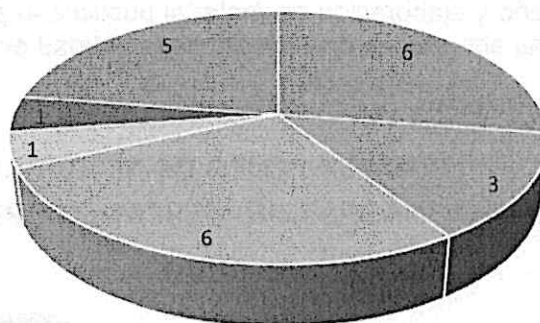
los sorteos o promocionales; el 51% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días, y el 23% de las solicitudes son contestadas a los 5 días o más, especialmente cuando llegan los días viernes después del horario laboral.

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 PRIMER SEMESTRE 2024

TIEMPO DE RESPUESTAS PQR



■ INMEDIATO ■ 1 DIA ■ 2 DIAS ■ 3 DIAS ■ 4 DIAS ■ 5 DIAS O MAS

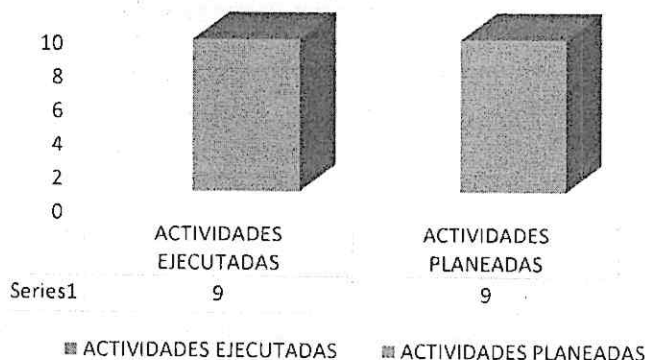
2.1.4 Cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad programadas para el segundo 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 segundo trimestre del 2024, 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, 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 abril la campaña se denominó "sobre ruedas por el Tolima", en mayo "adelanta la prima" y en junio viaje Internacional.
2. Se hizo presencia institucional en los municipios de: Fresno, Venadillo, Armero, Lérída, Coyaima, Purificación, Espinal, Prado, Saldaña, Guamo, entre otros, con la caravana de la suerte, llevando el mensaje de "legal soy yo" y la feria "tour de los ganadores", igual actividad se realizó en el mes de abril en el municipio de Fresno, en mayo en Chaparral y en junio en la ciudad de Ibagué. se en donde se comercializó el producto y se regaló material publicitario para posicionar la marca.
3. 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.
4. 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.
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 en torno a las actividades de fin de año.

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON MERCADEO Y PUBLICIDAD



2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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 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, arrojó un desempeño positivo del 100%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 6.431.171 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.

Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 2 trimestre 2024	Ejecutado 2 trimestre 2024	Porcentaje de cumplimiento
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%
Total Trimestre	\$ 5.937.320.829	\$ 5.943.752.000	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 PROYECTADAS EN EL PERIODO

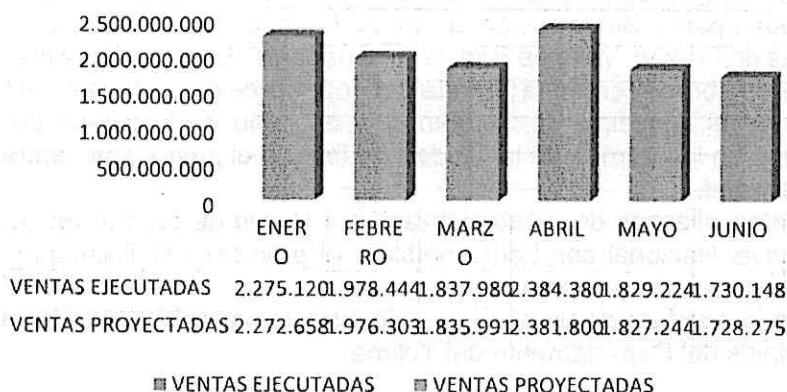


La entidad en lo corrido del año, tuvo un buen comportamiento en las ventas del producto, queriendo decir que la lotería a tenido un crecimiento en las transferencias al sector salud del departamento, lo que demuestra que la Lotería del Tolima se encuentra posicionada en el mercado, siendo reconocida en el Departamento y a nivel Nacional por su gestión; a continuación, se visualiza el comportamiento de las ventas acumuladas en el primer semestre 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%

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

COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS ACUMULADAS 2024



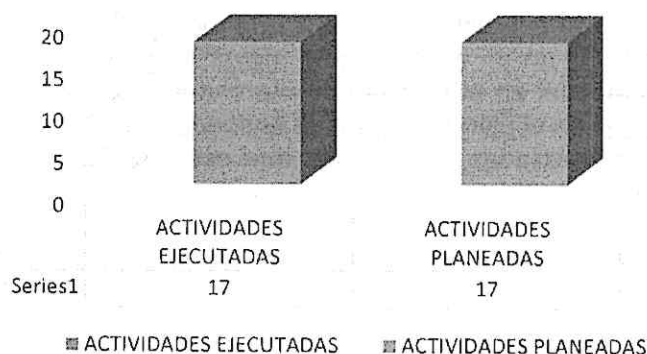
2.2.6 Cumplimiento de actividades del plan de acción, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 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, la entidad llevo a cabo diez y siete (17) actividades de las diez y siete (17) 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 estudio de riesgos, financiero, probabilidad, jurídico, comercial para realizar la redistribución del plan de premios y el plan de premios del sorteo extraordinario que se jugara el próximo 12 de octubre.
2. Se continua con el 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.
3. Se realizó proporcional Tolimanía para el sorteo del 24 de junio, en donde se va a imprimir un billete especial en conmemoración del día del tamal y el festival folclórico colombiano,
4. 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
5. 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 club VIP y el billete de la semana de cada sorteo.
6. Los miembros del club del cliente VIP participaron por los premios adicionales en cada sorteo y en el nuevo sorteo creado denominado Plata a la Lata, con el fin de premiar la fidelidad de los clientes.

7. Se realizaron promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o unifraccional, en donde se sortearon premios adicionales como viajes, bonos, motos, entre otros con el fin de motivar la compra del billete completo.
8. 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.
9. En el mes de abril se realizó la jornada del Tour de los ganadores en el Municipio de Chaparral, en mayo en el municipio de Rioblanco, y en junio en la ciudad de Ibagué; así mismo se promocionó en los barrios de la Ciudad de Ibagué el juego legal, entregando material alusivo a esta actividad.
10. 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.
11. Se realizó la apertura de un nuevo distribuidor llamado COOMERSA, que tiene presencia en 15 municipios del Departamento del Tolima.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS ARTICULADAS CON EL PLAN DE ACCION



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 realizó

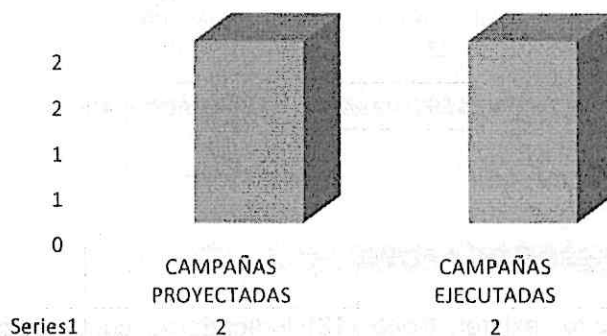
50
2/4

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 tolimeses 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".

CAMPAÑAS PROYECTADAS/CAMPAÑAS EJECUTADAS JUEGO ILEGAL SEGUNDO TRIMESTRE



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

Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance programadas para el segundo 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.
- Se realizaron las visitas a escrutinios el día 4 de marzo y 6 de mayo de 2024, en donde se verificó la venta, el número de formularios comercializados, las colillas anuladas, información que fuera verificada en el servidor espejo.
 - 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.
 - 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.
 - 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 segundo trimestre de 2024 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 668.406.899 (ingresos \$ 10.062.566.249/gastos \$ 9.394.159.350), 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:

VERIFICACION OPORTUNA DE INGRESOS Y GASTOS

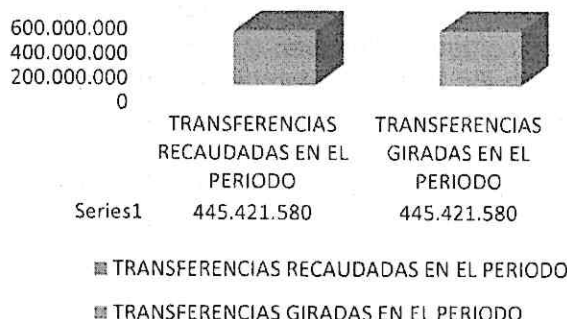


3.1.10 Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo. Indicador que se presenta de manera trimestral.

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 \$ 445.421.580.

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

TRANSFERENCIAS RECAUDADAS/TRANSFERENCIAS GIRADAS



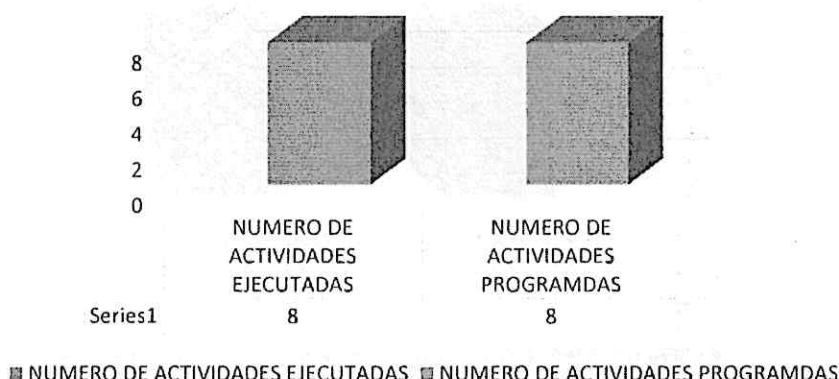
3.1.11 seguimiento a la cartera sin deteriorar. Indicador que se presenta de manera mensual.

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 junio 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 junio, tuvo un comportamiento de 0%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes \$ 497.647/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 411.202.632).

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

SEGUIMIENTO A LA CARTERA SIN DETERIORAR



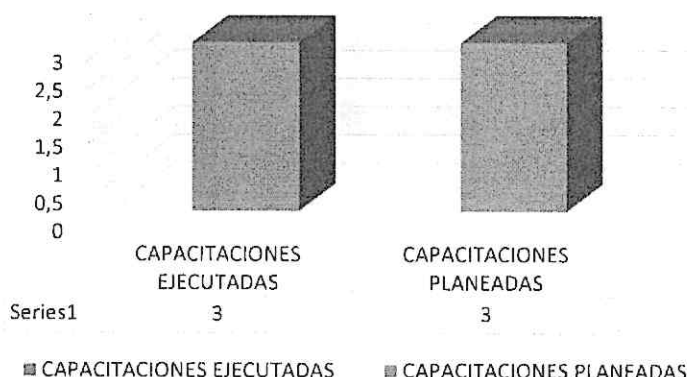
3.2 PROCESO GESTION HUMANA

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 segundo 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 la capacitación sobre comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto, capacitación brigada de emergencia, actividades de participación ciudadana.

PLAN DE CAPACITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2024



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

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 segundo 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 a capacitación a comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto, capacitación de brigada de emergencia, actividades de participación ciudadana. indicador que al 30 de junio se cumplió en un 92,60%; 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 $((852/(23 \times 40)) \times 100) = 92,60\%$.

Ver hoja de vida indicador.

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

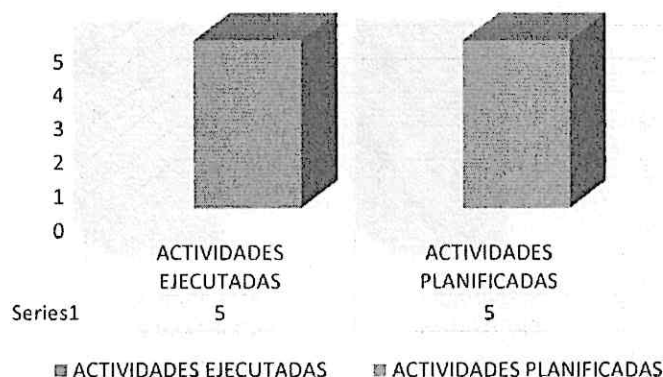
El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del bienestar laboral en la empresa, la lotería del Tolima enfoca sus esfuerzos para que el trabajador goce no solo de un bienestar emocional, sino de un bienestar mental, a través de actividades recreativas, de esparcimiento, de integración, que 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 segundo 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 madre, actividad día de San Juan, celebración del servidor público, flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo en el periodo de abril, mayo y junio, celebración de los cumpleaños de los funcionarios que cumplieron desde abril, mayo y junio de 2024.

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

EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2024



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.

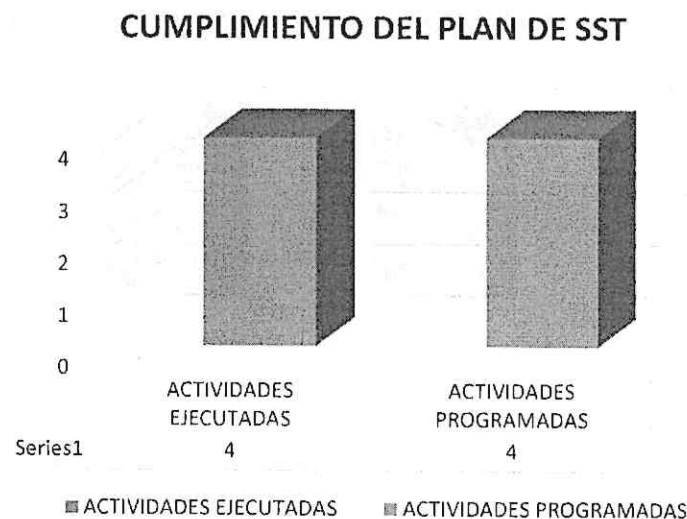
3.2.16 Medir el cumplimiento del plan de SST; indicador que se presenta de manera trimestral.

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 segundo trimestre tenía proyectado dentro del plan del SST realizar cuatro (4) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto, las cuales se enfocaron a: se realizó reunión con los integrantes del comité COPASST, se realizaron ajustes al COPASST para el próximo semestre de 2024, se realizó reunión comité de convivencia, se revisó el índice de enfermedad laboral, se elaboró la evaluación inicial del SG-SST de la entidad.

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

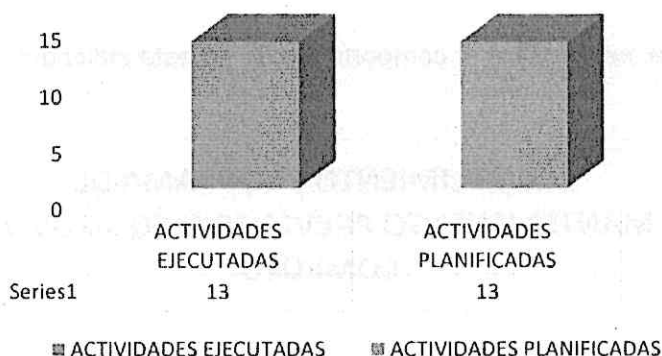


3.2.17 Medir el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de infraestructura y parque automotor, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 segundo trimestre tenía planeadas trece (13) 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 abril a junio de 2024 por valor de \$ 10.486.858, pagos de servicios de administración edificio en el periodo de abril, mayo y junio por valor de \$ 23.638.800, y mantenimiento de la infraestructura se realizó contrato 2024027 del 23 de marzo de 2024, con Acta de inicio del 1 de abril de 2024 por valor de \$ 2.650.000.

DESARROLLO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO SEGUNDO 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:

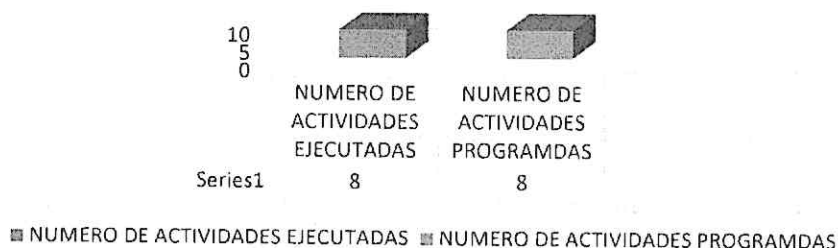
3.4.19 Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática., Indicador que se presenta de manera trimestral.

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 segundo trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar ocho (8) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad y se relacionan a continuación: Diagnostico de los equipos de cómputo, hoja de vida de los equipos de cómputo, compra de licenciamiento office home and business 2021 ESD (incluye: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, transferible y vitalicio, para 12 PC o Mac), instalación de las licencias de Office, Compra de los correos corporativos, Instalación y administración de los correos corporativos, Subir información de MIPG y FURAG a la página Web, Requerimiento de mejora software del sistema de información.

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

CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO



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.

SS
 R/V.

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. Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 001 del 21 de marzo de 2024 se aprobó el plan de auditorías a los procesos de la entidad para los días 20, 21 y 22 de mayo de 2024, con el fin de establecer el grado de madurez y la eficacia de los procesos de gestión, de Direccionamiento Estratégico, Operación de Juegos, Mercadeo y Publicidad, Control de Juegos, Gestión Informática, Bienes y Servicios, Gestión Humana, Gestión Financiera y Control Interno, así como la identificación de los riesgos y oportunidades que puedan surgir en el curso de la misma.

La Lotería del Tolima para el segundo trimestre de 2024 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, en la auditoria de calidad llevada a los procesos, se pudieron identificar tres (3) observaciones: dos(2) al proceso de Gestión informática y una (1) al proceso de gestión humana.

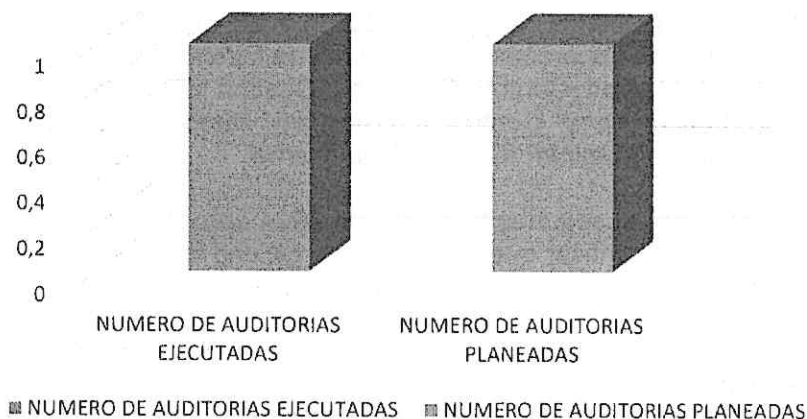
ACCIONES DE MEJORA



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 21 de marzo de 2024 se aprobó el plan de auditorías a los procesos de la entidad para los días 20, 21 y 22 de mayo de 2024, 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 auditora fue cerrada dentro de los términos establecidos, una vez los líderes de los procesos presentaron las acciones correctivas y de mejora previamente soportadas.

CUMPLIMIENTO PLAN DE AUDITORIAS



CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 30 DE JUNIO DE 2024

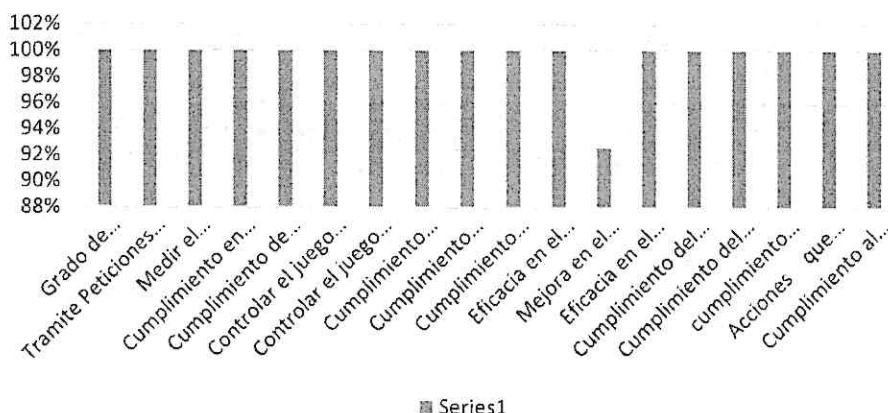
No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre II	
				Resultado	Observaciones
1	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
	Direccionamiento Estratégico				
1.1	Crecimiento de Ventas	Anual	>=80%	-	N/A
2	PROCESOS MISIONALES				
2.2	Mercadeo y Publicidad				
2.2.2	Grado de satisfacción del producto en el cliente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

56
R.V.

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
3.1.11	Cumplimiento recaudo de cartera	Mensual	>=20%	100%	CUMPLE
3.2	Gestión Humana				
3.2.13	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.2.14	Mejora en el desempeño de las competencias laborales	Trimestral	>=75%	92,60%	CUMPLE
3.2.15	Eficacia en el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	>=90%	100%	CUMPLE
3.2.16	Cumplimiento del desarrollo de las dimensiones de MIPG	Anual	>=80%	-	N/A
3.2.17	Cumplimiento del plan del SST	Trimestral	>=80%	100%	CUMPLE
3.2.18	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Trimestral	>=80%	100%	CUMPLE
3.3	Gestión Bienes y Servicios				
3.3.19	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Anual	>=85%	-	N/A
3.4	Gestión Informática				
3.4.19	cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de equipos	Trimestral	>=85%	100%	CUMPLE
3.5	Evaluación y seguimiento				
3.5.20	Acciones que permitan mejorar los procesos y eliminen las No Conformidades	Semestral	>=70%	100%	CUMPLE
3.5.21	Cumplimiento al plan de auditorias	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE

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

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTION SEGUNDO TRIMESTRE 2024



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cierre del segundo trimestre de 2024, de los dieciocho (18) 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.

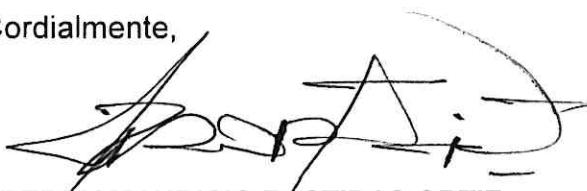
RECOMENDACIONES

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