

FECHA: **10 ABR 2026**

REVISADO POR:

REVISADO:



**LOTERIA DEL TOLIMA – EICE**

**INFORME DE INDICADORES**

**CUARTO TRIMESTRE DE 2025**

**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**

**Control interno**

**Ibagué, marzo 2026**



Ibagué, 5 de marzo de 2026

Doctora  
**NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS**  
Gerente  
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores cuarto trimestre 2025.

Respetada doctora Nancy Liliana,

La Lotería del Tolima con el fin de alinear las métricas con los objetivos estratégicos de la organización, revisándolas periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad y con el fin de definir metas claras y medibles, ha seleccionado indicadores apropiados en su medición, buscando mejorar su precisión, alinear los objetivos, identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño, entre otras; realizó ajuste en sus indicadores desde el punto de vista de su medición y frecuencia, generando con ello que la entidad obtenga información necesaria en el momento adecuado para tomar decisiones informadas y mejorar su desempeño.

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 dieciocho (18) indicadores que se evalúan de forma mensual, trimestral, semestral y anual.

La Lotería del Tolima, con el fin de desarrollar e implementar un sistema de indicadores aplicables como una herramienta importante para la medición y mejora del desempeño y el estado de los procesos, disminuir riesgos, permitir monitorear y controlar los resultados de manera efectiva para la toma de decisiones, ha dividido los indicadores de gestión en dos grupos: indicadores de medición (evalúan el impacto y la eficacia de las acciones y procesos) e indicadores de seguimiento(monitorean y controlan el desempeño).

## INDICADORES DE MEDICION

**Direccionamiento Estratégico** (medir el seguimiento de actividades plan de acción).

**Mercadeo y Publicidad** (Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente/  
Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente).

**Operación de Juegos** (Cumplimientos en las proyecciones de ventas del producto Lotería/  
medir el crecimiento de venta en lotería del Tolima).

**Gestión Financiera** (Verificación oportuna de ingresos y gastos /Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo).

**Gestión Humana** (medir la participación del talento humano en actividades de fortalecimiento institucional/medir el cumplimiento de gestión del cambio climático).

**Control Interno** (Cumplimiento Plan de Auditoría).

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO

**Control de Juegos** (Cumplimiento al plan de trabajo control juego ilegal)

**Gestión Financiera** (Seguimiento a la cartera sin deteriorar).

**Gestión Humana** (Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones/Medir el Cumplimiento del Plan de Bienestar/Medir el cumplimiento del plan de SST )

**Adquisición Bienes y Servicios** (Medir el cumplimiento del plan anual de adquisiciones)

**Gestión Informática** (Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática).

**Control Interno** (Mejoramiento Continuo).

De acuerdo al ajuste realizado a los indicadores de la entidad respecto a su medición a partir del mes de julio, se presenta el informe al seguimiento de los mismos para el tercer trimestre de 2025.

## INDICADORES DE MEDICION

### 1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

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

**1.1 Medir el seguimiento de las actividades del plan de acción.** Indicador que se presenta de manera anual.

Mide el seguimiento de actividades del plan de acción. La Lotería del Tolima para el año 2025 implemento una hoja de ruta que estableció las acciones específicas para llevar al logro de sus objetivos. El plan sirvió de guía a los empleados de la entidad y mostro el camino que deben seguir para ejecutar sus estrategias y alcanzar los resultados deseados. El plan proporciono una estructura y una hoja de ruta clara que ayudo a los equipos a coordinar sus esfuerzos y recursos de manera eficiente. No solo estableció objetivos de alto nivel, sino que también desglosó las acciones concretas necesarias para lograr cada uno de estos objetivos. Abarco diversos aspectos, como recursos humanos, financieros, tecnológicos y operativos, y definió plazos y responsabilidades para cada tarea. Esto garantizo que todos los miembros del equipo comprendieran sus roles y contribuciones en la ejecución del plan.

El plan de acción de la Lotería del Tolima conto con 68 actividades, que involucraron a los diferentes procesos, actividades que se cumplieron en su totalidad alcanzando los objetivos y metas propuestas para la vigencia 2025.

## 2 PROCESOS MISIONALES

### 2.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

Dentro de los procesos misionales, para el periodo evaluado existen dos (2) indicadores, el cual permiten medir el desempeño y la esencia de la entidad; se enfoca a establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente y el grado de respuesta a las PQRS.

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

Mide el cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido por la entidad, se determinó mediante encuestas realizadas a vendedores, distribuidores y compradores; su meta está proyectada a un cumplimiento igual o mayor al 80%; el cual se cumplió en un 100%, la unidad operativa y comercial de la Lotería, cuenta con 5 encuestas de satisfacción dirigidas a las partes interesadas con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio prestado por la entidad, y que servirán para la mejora de los procesos de la entidad, encuesta que apuntan al premio, mezcla de la billetera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de las PQRS, entrega oportuna de billetera y de los volantes de resultados del juego.

La primera encuesta está dirigida a los distribuidores de lotería, quienes con su gestión hacen parte vital para el crecimiento de las ventas de la entidad, para el periodo evaluado se encuestaron 70 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, el 61,4% de los encuestados manifiesta que los premios de la lotería son excelentes y el 37,1% manifiesta que es buena; si la mezcla es buena, el 40% de los encuestas manifiesta que es excelente y el 55,7% manifiesta que es buena; si están satisfechos con la oportunidad de atención a las PQR, el 50% de los encuestados manifiesta que la oportunidad de respuesta es excelente y el 47,1% manifiesta que es buena; si gustan de la entrega oportuna de la billetera, el 57,1% manifiesta una opinión excelente y el 41,4% opina que es bueno, en lo que respecta a la entrega de volantes el 47,1% de los distribuidores encuestados manifiestan que es excelente el servicio y el 48,6% consideran que es buena; la percepción de los encuestados en general es positiva.

La segunda encuesta estuvo dirigida a los vendedores de lotería, para el periodo evaluado se encuestaron 118 vendedores, de los culés el 98,3% 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 120 clientes, de los cuales el 100% de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con el producto, siendo este el de mayor entre los clientes; el 95% 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 51,7% manifiesta conocer los resultados del juego de la lotería mediante la página Web oficial, información por el lotero un 325,8%, por medio de la radio un 5,8%, la televisión un 3,3%; el 83,3% de los compradores hace uso de las herramientas tecnológicas como la página Web y redes sociales para informarse sobre los servicios y resolver inquietudes relacionadas con la Lotería del Tolima.

La cuarta encuesta estuvo dirigida a los seis(6) proveedores, quienes prestan un servicio de alta calidad para la realización del juego; para el periodo evaluado el 100% de los encuestados manifestaron encontrarse satisfechos con la relación comercial establecidas por la entidad; en cuanto a la información brindada para la elaboración del producto, el 100% consideran que es puntual y manifiestan que la Lotería realiza los pagos de manera oportuna, opinan además que la comunicación entre lotería y ellos es respetuosa y fluida, respecto ante un producto no conforme, el 100% considera que la entidad genera acciones correctivas de manera inmediata.

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.

Se concluye que el 100% de los encuestados destaca el excelente servicio que presta la Lotería del Tolima y la capacidad de respuesta las diferentes situaciones que se presentan en el diario laboral.

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

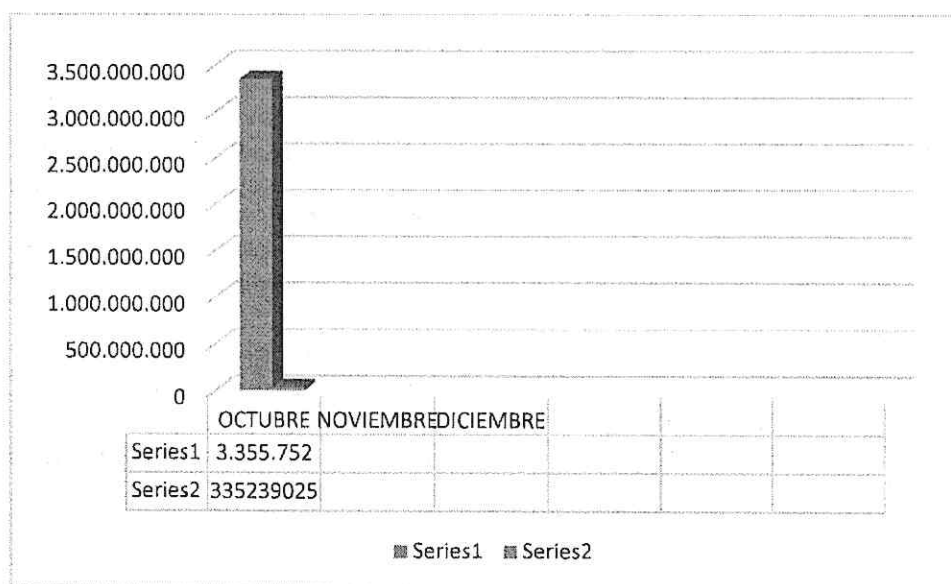
Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS recibidas; con este indicador se busca la oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho; durante el segundo semestre de 2025, ingresaron por los canales disponibles por la Lotería del Tolima 48 PQRS, las 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 48 solicitudes recibidas, 25 fueron respondidas inmediatamente, 12 dentro del día siguiente, 3 a los dos días, 4 a los 3 días, 1 a los 4 días y 3 fue resueltas a los cinco días o más de haberse recibido las solicitudes, evidenciando que existe compromiso en el proceso para satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, como el mayor insumo que tiene la entidad para la apuesta hacia la mejora continua en sus procesos de calidad.

El 52% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 41% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días.

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 DE LAS PQR SEGUNDO SEMESTRE



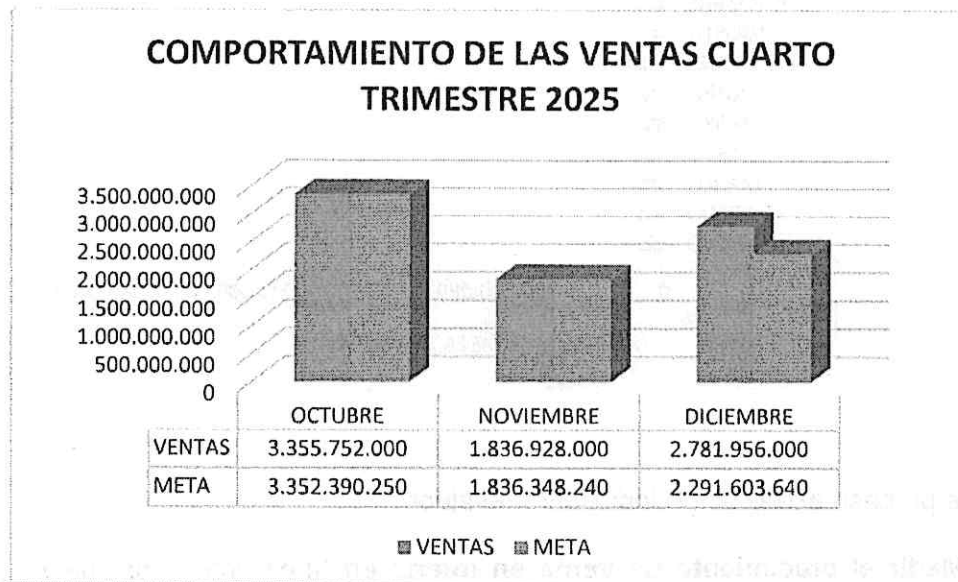
## 2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

Mide el Cumplimiento de las proyecciones de venta aprobadas por la Lotería, reflejando el crecimiento de las ventas de los distribuidores y aumento de las transferencias. Para el cuarto trimestre, arrojó un desempeño positivo del 100%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 6.686.471,35 de lo ejecutado frente a lo proyectado en la venta de fracciones de lotería; las estrategias comerciales impuestas por la alta dirección para el incremento en las ventas, motivando a los apostadores e incentivar a los vendedores con atractivos premios y estímulos, permitieron aumentar las ventas para el periodo evaluado, generando con esto, que las transferencias a la salud de los tolimeses se incrementara; en cada sorteo efectuado en el

trimestre; para el mes de octubre, noviembre y diciembre, las ventas estuvieron por encima de las metas proyectadas; El día 24 de julio se realizó lanzamiento del nuevo plan de premios de la Lotería del Tolima y el cierre de la capsula del tiempo, el 27 de julio se llevó a cabo la carrera recreativa 5K en donde se contó con la presencia de más de 1.000 personas, los días 20 y 21 de agosto se participó del congreso Nacional de Loterías, el 16 de septiembre se realizó el lanzamiento del sorteo extraordinario en rueda de prensa y el día 17 con los vendedores del departamento, en el mes de octubre se jugó el sorteo extraordinario No 004 el cual logro un recaudo superior a \$ 1.413.904.000 millones, lo que represento 3 sorteos ordinarios, el 22 de diciembre se jugo un sorteo especial unifraccional conmemorativo a la navidad en donde se vendió mas de \$636 millones de pesos.

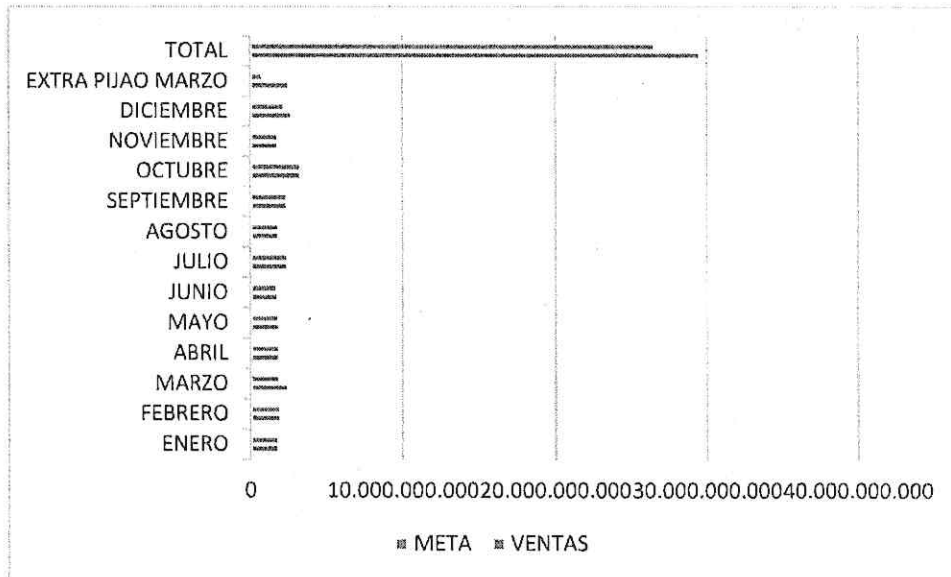
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador.



**ACUMULADO DE LAS VENTAS MES A MES AÑO 2025**

	VENTAS	META
ENERO	1.893.624.000	1.847.527.480
FEBRERO	2.006.348.000	1.998.228.440
MARZO	2.506.700.000	1.948.258.800
ABRIL	1.939.092.000	1.929.790.840
MAYO	1.944.396.000	1.902.392.960
JUNIO	1.842.772.000	1.782.052.440
JULIO	2.506.108.000	2.492.070.000
AGOSTO	1.915.020.000	1.899.958.600
SEPTIEMBRE	2.463.108.000	2.468.209.720
OCTUBRE	3.355.752.000	3.352.390.250

NOVIEMBRE	1.836.928.000	1.836.348.240
DICIEMBRE	2.781.956.000	2.291.603.640
EXTRA PIJAO MARZO	2.593.242.000	843.730.673
<b>TOTAL</b>	<b>29.585.046.000</b>	<b>29.585.046.000</b>



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

**2.2.2 Medir el crecimiento de venta en lotería en línea.** indicador que se presenta de manera bimestral.

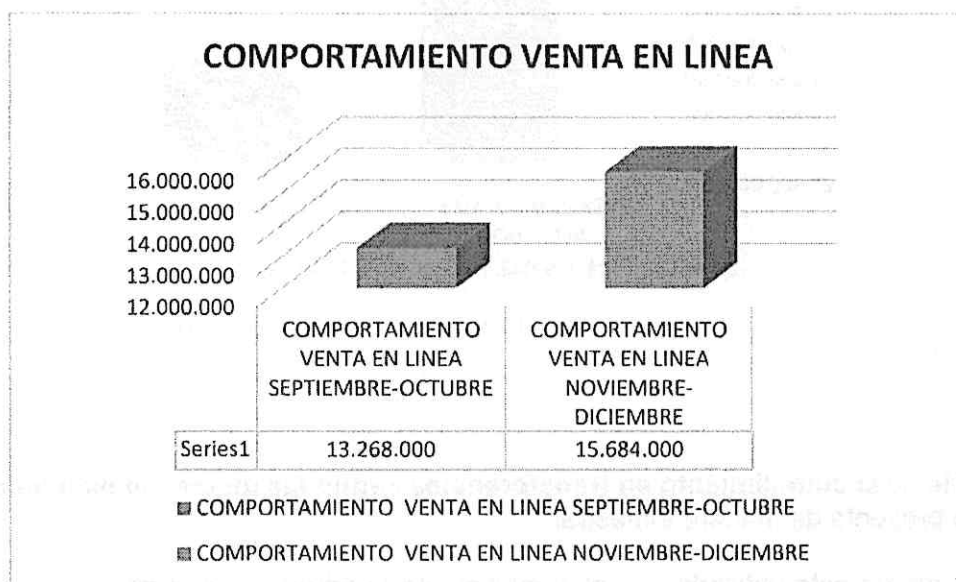
Mide el aumento de las ventas realizadas mediante la lotería en línea. El objetivo de este indicador, es el de medir y analizar la variación de las ventas entre bimestres consecutivos, con el fin de identificar tendencias de crecimiento o disminución, para definir las estrategias que permitan mantener y/o aumentar la tendencia positiva de ingresos.

La Lotería del Tolima interesada en promover la venta del producto a nivel nacional, creó su propio canal de ventas a través de internet por medio de la página Web, en donde las personas desde cualquier lugar, pueden comprar de forma remota y jugar cada sorteo. Es un canal de venta en línea nuevo, que inició en marzo del 2025; donde se ha venido realizando un proceso de posicionamiento, generando publicidad en las redes oficiales de la lotería del Tolima y en algunas emisoras locales y regionales para dar a conocer este nuevo recurso tecnológico y de esta manera puedan comprar online.

Para el tercer bimestre analizado julio-agosto de 2025, las ventas del sistema en línea de la Lotería del Tolima ascendieron a \$ 12.036.000, respecto al bimestre anterior mayo/junio de 2025, las ventas del sistema en línea de la Lotería del Tolima ascendieron a \$ 8.292.000.

Las ventas en línea reportadas durante el quinto y sexto bimestre del 2025, tuvieron una tendencia positiva de crecimiento, reflejando el impacto de las estrategias comerciales implementadas por la dirección. Entre estos periodos, se registró un crecimiento del 28%, marcando un aumento significativo en los ingresos.

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



### 3 PROCESOS DE APOYO

#### 3.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

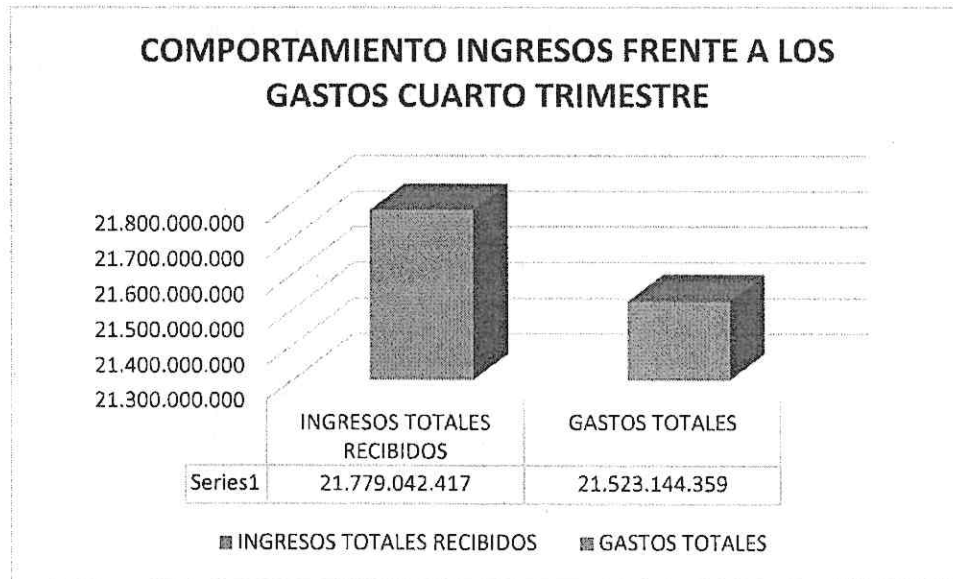
Gestión Financiera es un proceso que tiene un (1) indicador:

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

El objetivo de este indicador, es la verificación oportuna de los ingresos y gastos de la entidad, medición que debe ser igual o superior al 1% de la meta establecida; para el periodo del cuarto trimestre de 2025 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 255.898.058 (ingresos \$ 21.779.042.417/gastos \$21.523.144.359), los ingresos superaron a los gastos en 1%, esto dado por el comportamiento en el recaudo y los mayores

rendimientos financieros de los recursos depositados en las entidades financieras, acompañada a un manejo adecuado de los gastos.

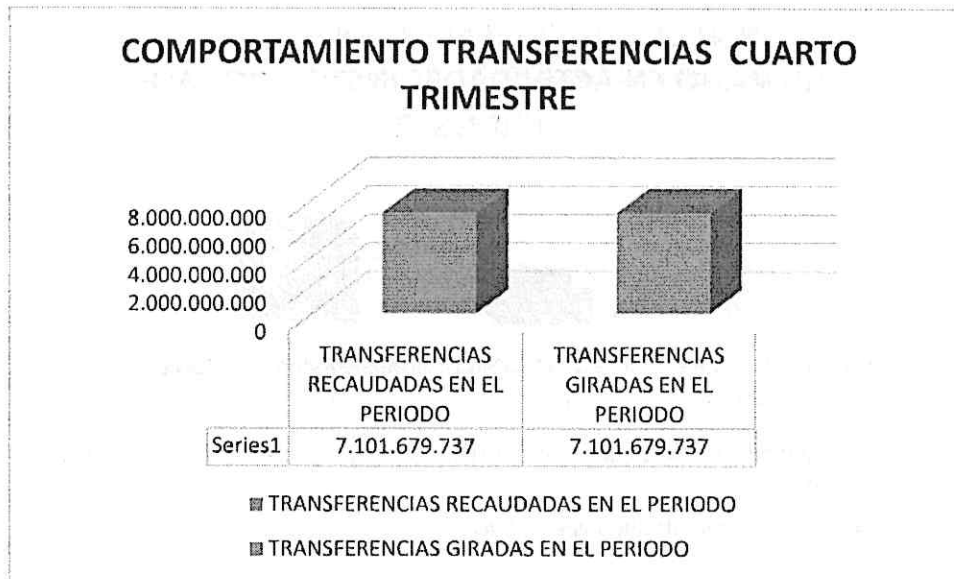
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



**3.1.2 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 \$ 7.101.679.737.

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



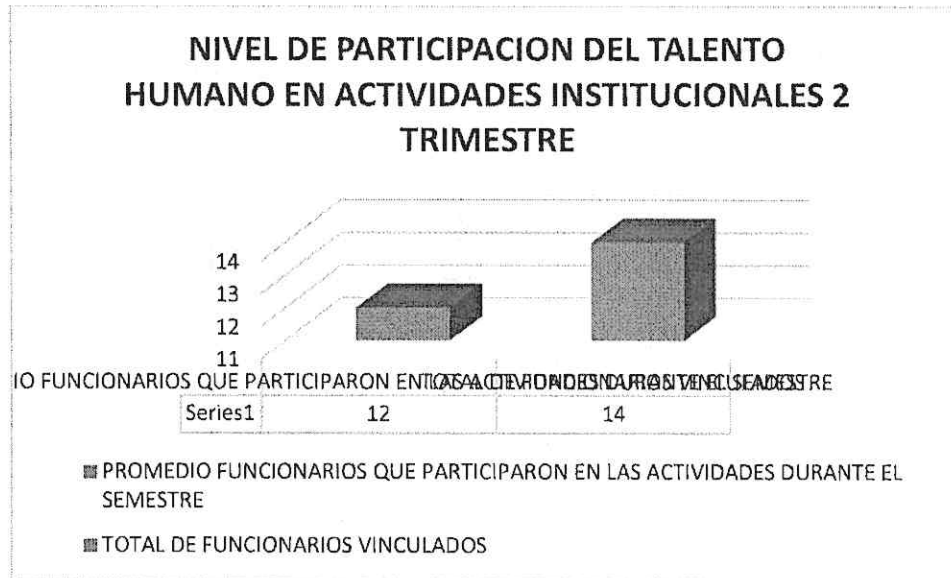
#### 4.PROCESO GESTION HUMANA

Gestión Humana es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

**4.1.1 Medir el nivel de participación del talento humano en las actividades de fortalecimiento institucional.**, indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es el de fomentar la integración, el compromiso, y el desarrollo de los empleados dentro de la organización, estas actividades buscan mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, desarrollar habilidades y competencias, aumentar la motivación y el compromiso, fortalecer la cultura organizacional, entre otras. Actividades que para el periodo evaluado cumplió en un 85,71% ; el resultado surge de dividir la sumatoria del puntaje obtenido del promedio del número de funcionarios que participaron en actividades de talento humano durante el semestre sobre el total de funcionario vinculado X 100.  $(12/14) \times 100 = 85,71\%$ .

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

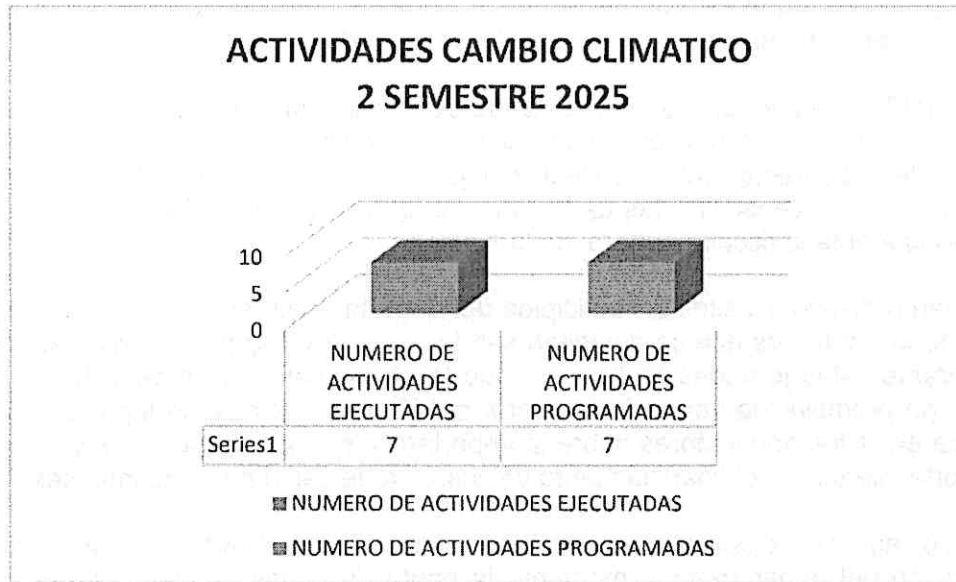


**4.1.2 Medir el cumplimiento de las actividades previstas en la matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático.** indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador es el de fomentar una cultura ambiental para minimizar los impactos negativos del cambio climático en el medio ambiente y en la institución.

La Lotería del Tolima ha desarrollado una matriz de cumplimiento de actividades de gestión del cambio climático, a la cual se le ha dado estricto cumplimiento, acorde a las normas ambientales.

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



## 5. PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

**5.1 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 2025 se aprobó el plan de auditorías a los procesos de la entidad para los días 6, 7 y 8 de mayo de 2025, 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 presentaran las acciones correctivas y de mejora previamente soportadas.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO

### 6 PROCESOS MISIONALES

#### 6.1 CONTROL DE JUEGO

**6.1.1 Cumplimiento al Plan de trabajo control juego ilegal,** indicador que se presenta de manera semestral.

Mide la satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente a través del juego ilegal, la entidad mediante actividades y controles efectivos, busca satisfacer las necesidades del cliente, de suma importancia estos controles ya que con ellos la lotería incrementa las transferencias a la Salud del Departamento. Con corte al 31 de diciembre, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%,

respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad realizó dos (2) actividades en el semestre, de dos (2) proyectadas.

La lotería del Tolima para el segundo semestre de la vigencia 2025 continuo con las labores de campo a municipios con el fin de revisar y denunciar actividades de juegos de suerte y azar ilegales en los municipios de: Cajamarca, Rovira, valle de san juan, san Luis, rioblanco, la herrera Carmen de Apicalá, cunday, icononzo, venadillo, Lérída y armero guayabal; situaciones que fueron reportadas y denunciadas a ante la fiscalía general de la Nación.

Se efectuaron diversas visitas a municipios del departamento en el marco de la campaña “ser legal está de moda”, entre los que se destacan san Luis, Rovira, espinal, ortega y armero guayabal, entre otros. Durante estas jornadas se llevo a cabo la oferta institucional de la lotería del Tolima, con el propósito de promover la venta de la lotería del Tolima y el chance legal, así como el de generar conciencia entre los apostadores sobre la importancia de jugar legalmente y el impacto positivo que estos aportes tienen en el financiamiento del sistema de salud de los tolimeses y colombianos.

La entidad además desarrolla campañas de difusión a través de los diferentes medios de comunicación del departamento, mediante la pauta de cuñas radiales, piezas graficas para redes sociales, espacios de canales de televisión y ediciones impresas, todas bajo el eslogan “ser legal esta de moda”; para ello la entidad destina recursos económicos orientados a mitigar el juego ilegal y sensibilizar a la comunidad en general sobre la importancia de adquirir productos legales, teniendo en cuenta que la empresa genera recursos y realiza transferencias mensuales a los fondos de salud.

## 7. PROCESOS DE APOYO

Dentro del proceso de apoyo, existe un (1) indicadore con medición mensual, 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 la cartera y el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la entidad.

### 7.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

Gestión Financiera es un proceso que tiene un (1) indicador

**7.1.1 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 diciembre de 2025, tuvo un comportamiento adecuado en el manejo de la cartera, pues sus índices estuvieron muy por debajo de su meta; para el mes de

diciembre, tuvo un comportamiento de 0% (cartera sin deteriorar mayor a 1 mes 2.654.866/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 939.219.398). queriendo decir con esto, que la Lotería del Tolima aplica una eficiente gestión de las cuentas por cobrar a los clientes, generando liquidez, indispensable para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos de la organización; la buena relación con los distribuidores, las gestiones de cobro para mantener una cartera adecuada, han conllevado a que se generen una cartera sana que garantice la sostenibilidad de la entidad.

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



## 7.2 PROCESO GESTION HUMANA

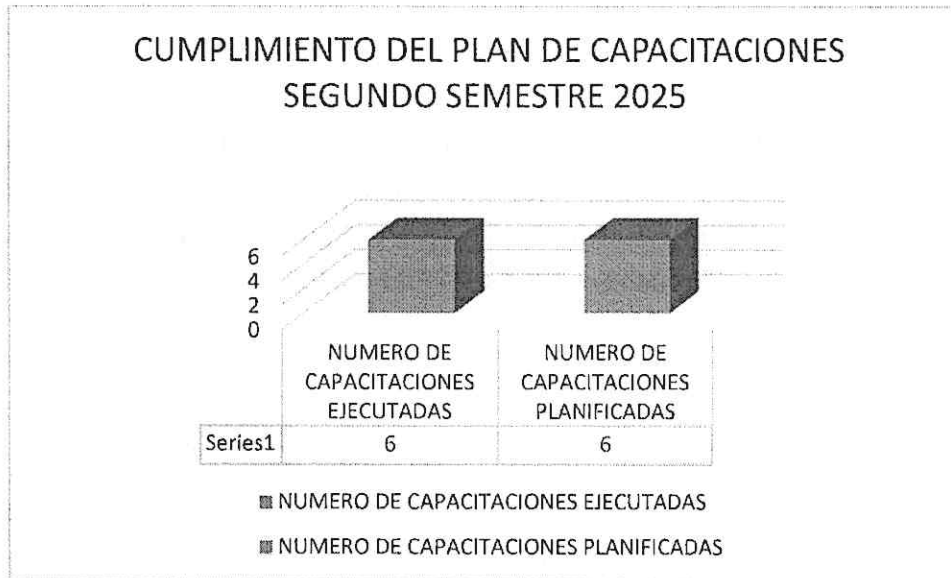
Gestión Humana es un proceso que tiene tres (3) indicadores

**7.2.1 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones**, indicador que se presenta de manera semestral.

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 semestre 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 capacitación: de riesgos informáticos, modelo integrado de

planeación y gestión MIPG, riesgos ambientales, código de integridad, inducción y reinducción y manejo de redes sociales.

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

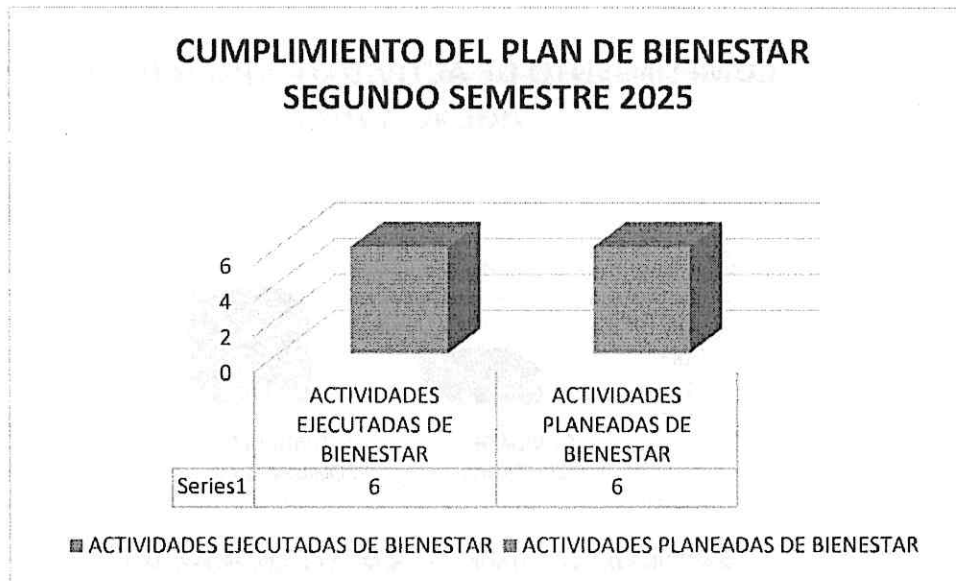


### 7.2.2 Medir el cumplimiento del plan de bienestar, indicador que se presenta de manera semestral.

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 semestre tenía proyectado dentro del plan de 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 celebración de cumpleaños, estrés laboral, día de la familia, celebración del día del amor y la amistad, reconocimiento de la trayectoria laboral y celebración festividades navideñas e incentivos inmateriales.

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



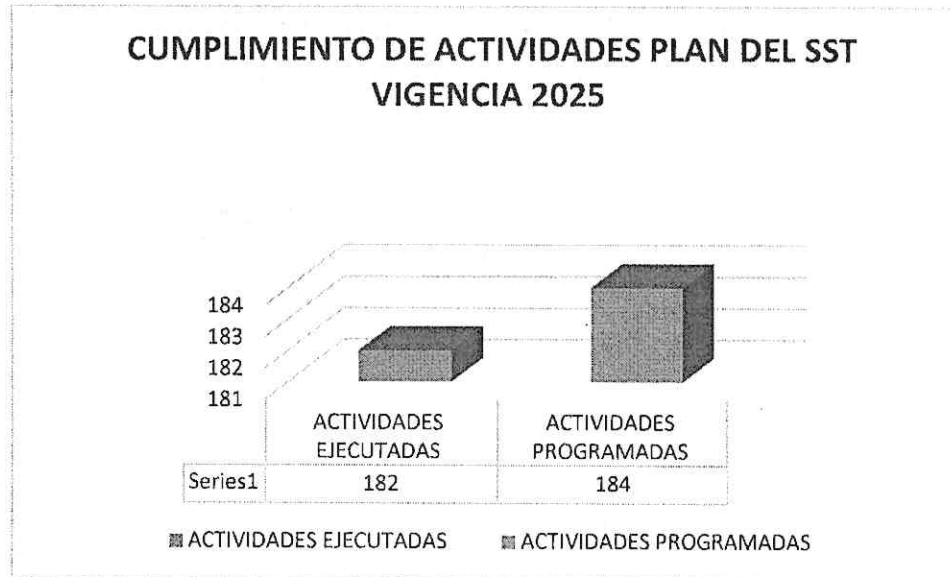
### 7.2.3 Medir el cumplimiento del Sistema de Seguridad en el Trabajo (SST)

Indicador que se presenta de manera semestral

El objetivo de este indicador es el de medir las actividades orientadas al fortalecimiento del sistema dentro de la Lotería del Tolima, con el fin de prevenir lesiones, enfermedades y accidentes laborales, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los empleados.

La entidad dentro de las actividades desarrolladas en el año 2025 se destacaron las de la reactivación, funcionamiento y capacitación en normatividad vigente dirigidas a los integrantes del COPASST y del comité de convivencia laboral, capacitación a los brigadistas de emergencia en habilidades blandas, manejo de extintores y primeros auxilios, se llevo a cabo la ejecución de un simulacro de evacuación ante emergencias, se llevaron a cabo inspecciones a puestos y áreas de trabajo con el fin de identificar condiciones inseguras y promover acciones de mejora, así como la investigación de accidentes de trabajo con el acompañamiento de los integrantes del COPASST, se adelantaron actividades de promoción, prevención y seguimiento a las condiciones de salud de los trabajadores, actualización de matrices de identificación de peligros y valoración de riesgos, campañas de sensibilización en seguridad y salud en el trabajo, entre otros. indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 80%, la entidad para el año 2025 tenía proyectado dentro del plan de actividades realizar 184 actividades, de las cuales se cumplieron 182, cumpliéndose con el 98,91% del índice propuesto.

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

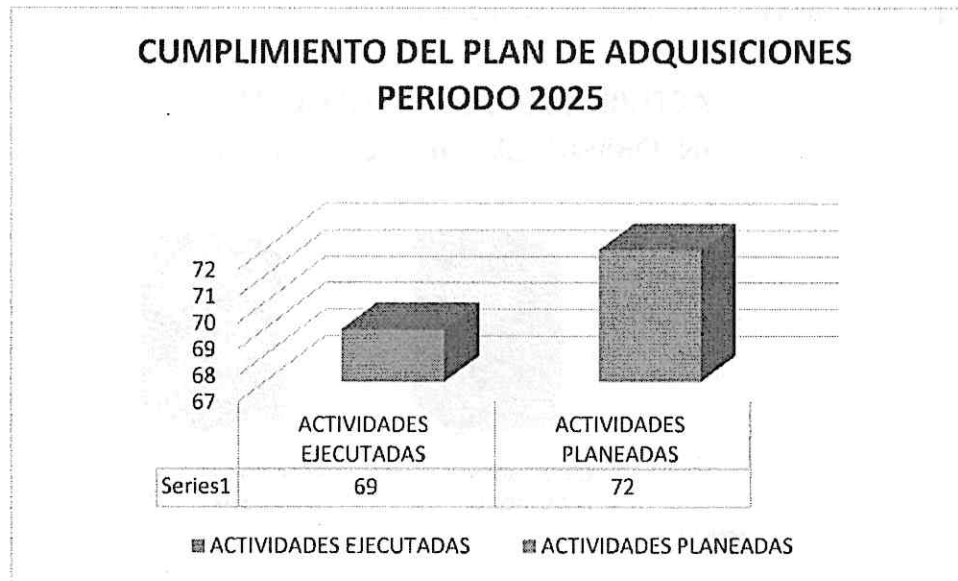


### 7.3 PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS

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

El objetivo de este indicador es el determina el cumplimiento del plan anual de adquisiciones para la vigencia, la entidad interesada en el buen cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas, elabora el plan anual de adquisiciones que será un insumo determinante para las actividades. Es un indicador que al 31 de diciembre se ha proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor a 80%, del cual alcanzo un porcentaje de ejecución del 95,83%, evidenciando un alto nivel de cumplimiento.

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



#### 7.4 PROCESO GESTION INFORMATICA

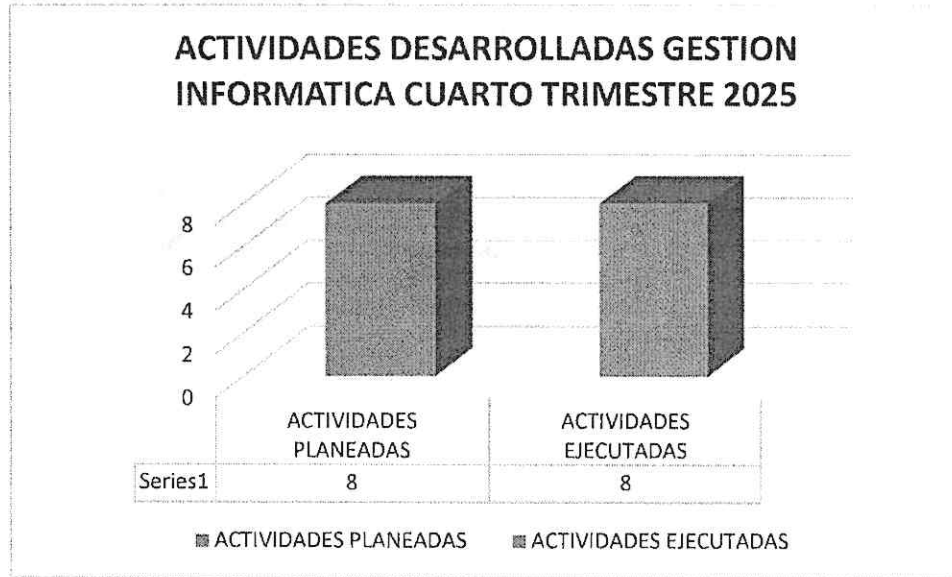
Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

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

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

La entidad para el periodo del cuarto trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar ocho (8) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad y se relacionan a continuación: se realizó Backup a los equipos de cómputo, publicación y actualización de los datos de cada sorteo en el sitio web institucional, registro y validación de la información generada durante el sorteo en el software de venta en línea, ingreso de los informes generados en el sorteo en el sistema NRVCC para su registro oficial, registro de los contratos en la plataforma Secop II y SIA OBSERVA sistema integral de auditoría, seguimiento al cumplimiento del contrato del software de la Lotería en línea, atención a los requerimientos y soportes tecnológicos que se presenten en la entidad, actualización y registro de información en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación, entre otras.

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



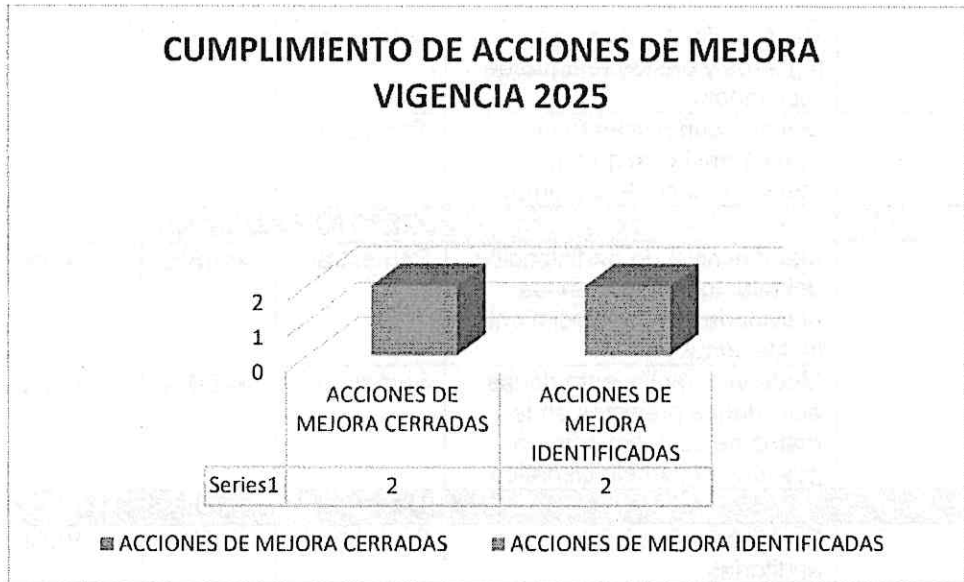
## 8 PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

### 8.1 Mejoramiento Continuo, Indicador que se presenta de forma semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento de las acciones de mejora de los procesos de la entidad, con el fin de eliminar las no conformidades. Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 001 del 21 de marzo de 2025 se aprobó el plan de auditorías a los procesos de la entidad para los días 6, 7 y 8 de mayo de 2025, 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. Dentro de la auditoria se evidenciaron dos (2) No conformidades al proceso de informática, del cual se notificó al respectivo líder del proceso, del cual presento en su oportunidad el plan de mejora con los respectivos soportes. El auditor líder una vez efectuada la revisión de las acciones, dio por cerrada la auditoria. Es un indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 70%, actividad que se cumpliera en un 100%, ya que las acciones de mejora para los hallazgos detectados fueron oportunos y eficaces.

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

### CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA VIGENCIA 2025



### CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre IV	
				Resultado	Observaciones
<b>INDICADORES DE MEDICION</b>					
1	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>				
1.1	Medir el seguimiento de las actividades del plan de acción	Anual	>=80%	100%	CUMPLE
2	<b>PROCESOS MISIONALES</b>				
2.1	<b>MERCADEO Y PUBLICIDAD</b>				
2.1.1	Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente	Semestral	>=80%	100%	CUMPLE
2.1.2	Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente	Semestral	>=80%	100%	CUMPLE
2.2	<b>OPERACIÓN DE JUEGOS</b>				
2.2.1	Cumplimiento en las proyecciones de ventas del producto Lotería	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
	Medir el crecimiento de venta en lotería en línea	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
3	<b>PROCESOS DE APOYO</b>				
3.1	<b>GESTION FINANCIERA</b>				

3.1.1	Verificación oportuna de ingresos y gastos (estado de resultados)	Trimestral	>100%	100%	CUMPLE
3.1.2	Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo	Trimestral	=100%	100%	CUMPLE
<b>4</b>	<b>GESTION HUMANA</b>				
4.1	Medir el nivel de participación del talento humano en las actividades de fortalecimiento institucional.	Semestral	>=85%	100%	CUMPLE
4.1.2	Medir el cumplimiento de las actividades previstas en la matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
<b>5</b>	<b>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>				
5.1	Cumplimiento plan de auditorías	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE

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

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre IV	
				Resultado	Observaciones
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO</b>					
<b>6</b>	<b>PROCESOS MISIONALES</b>				
6.1	<b>CONTROL DE JUEGOS</b>				
6.1.1	Cumplimiento al Plan de trabajo control juego ilegal	Semestral	≥90%	100%	CUMPLE
<b>7</b>	<b>PROCESOS DE APOYO</b>				
7.1	<b>GESTION FINANCIERA</b>				
7.1.1	seguimiento a la cartera sin deteriorar	Mensual	≥20%	100%	CUMPLE
7.2	<b>GESTION HUMANA</b>				
7.2.1	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	Semestral	≥90%	100%	CUMPLE
7.2.2	Medir el cumplimiento del plan de bienestar	Semestral	≥90%	100%	CUMPLE
7.2.3	Medir el cumplimiento del Sistema de Seguridad en el Trabajo (SST)	Anual	≥80%	100%	CUMPLE
7.3	<b>PROCESO ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS</b>				
7.3.1	Determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Anual	≥80%	100%	CUMPLE
7.4	<b>PROCESO INFORMATICA</b>				
7.4.1	Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción	Trimestral	≥80%	100%	CUMPLE

	de gestión informática				
<b>8</b>	<b>PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>				
8.1	Mejoramiento Continuo	Semestral	$\geq 70\%$	100%	CUMPLE

### CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cuarto trimestre de 2025 de los dieciocho (18) indicadores (de medición y seguimiento) 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

Fortalecer la venta en línea , la cual traerá variados beneficios para la entidad, alguno de los destacados serian: mayor alcance( se puede llegar a un público más amplio y diverso, sin limitaciones geográficas, las ventas se pueden expandir y aumentar las ventas); reducción de costos(se pueden utilizar canales digitales para promocionar el producto); mayor visibilidad del producto(a través de las redes sociales), incremento de ventas(aumentar las ventas e ingresos a través de la venta en línea). Mantener un comportamiento aceptable en el manejo de la cartera, lo que permitirá reducir el riesgo financiero de impago, mejorar la liquidez y aumentar la rentabilidad.

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

