

LOTERIA DEL TOLIMA PLAN DE ACCION AÑO 2025
PLANEACION ESTRATEGICA
NIT 809.008.775-0
MISION: La LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E., es una empresa generadora de recursos para el Sector Salud, a través de la explotación del juego tradicional de lotería a nivel nacional y el control del monopolio de Juegos de Suerte y Azar en el Departamento del Tolima; enfocada en nuestros clientes y en procesos de mejora continua.

VISION: La LOTERIA DEL TOLIMA será una empresa moderna, viable y sostenible, mediante procesos de innovación y fortalecimiento tecnológico, a través del talento humano competente, contribuyendo con el crecimiento de los recursos para el sector salud.

POLITICAS DE CALIDAD: La Lotería del Tolima E.I.C.E., está comprometida en satisfacer las necesidades y requisitos de sus clientes, en la operación y control efectivo de los juegos de suerte y azar; con la participación del recurso humano competente que garantice el manejo de la información y de los recursos financieros, utilizando la logística y tecnología

OBJETIVOS DE CALIDAD
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
ACCION
INDICADOR

NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	Seguimiento Primer Semestre
Mantener la Recertificación de Calidad ISO:9001 2015	Continuar con la certificación en la norma ISO:9001_2015 para aumentar la credibilidad y confianza de los clientes internos y externos.	%	Anual	(Procesos sin NO conformidades/ Total de procesos auditados) X 100	> 80%	Realizar seguimiento y fortalecer los lineamientos del sistema Integrado de Gestión Calidad y MIPG en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO:9001 2015	100%	1.- Contratar personal profesional que realice el seguimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y MIPG 2. Solicitar a Icontec el asesoramiento para las visitas respectivas para el mantenimiento de la certificación	Enero - diciembre de 2025	1.Ejecutar Lideres de proceso, control interno, reliza Auditoria Interna y contratar Auditoria Externa	1. Se realizó el alistamiento de la documentación para la auditoria externa realizada por ICONTCE y se hicieron las respectivas mejoras al sistema de gestión reportadas en la carpeta de calidad 2. Se contó con un profesional que colaboró con el fortalecimiento y la mejora del SIGC

PROCESOS: MISIONALES
ACCION
INDICADOR

NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	META	ESTRATEGIA	AVANCE	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	Seguimiento Primer Semestre
Ventas del producto Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2025, articulada al plan de desarrollo 2024 - 2027.	Trimestral	(Ingreso por venta de Lotería para la vigencia/ ingreso proyectado para la venta de lotería para la vigencia) X 100	(actividades ejecutadas / actividades planeadas) X 100	>90%	Diseñar un redistribuido al plan de premios para la vigencia 2025 y diseñar el plan de premios del sorteo extraordinario 2025	100%	1. Elaborar un redistribuidor o nuevo plan de premios año 2025 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo. 2. Elaborar el plan de premios del sorteo extraordinario 2025 mediante estudio técnico de administración del riesgo, financiero y de mercadeo	1. enero a junio 2. julio a agosto	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Esta actividad se realiza en el proximo semestre
								Realizar promocionales con los canales virtuales para incrementar la venta de la Lotería virtual. (1 promocional al semestre)	Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	1. Actualización de la página web y proyectos de ciencia, tecnología e innovación (50%) 2. Realizar promocionales con los canales virtuales para incrementar la venta de la Lotería virtual. (50%)
								1. Definir las fechas y los premios para los promocionales, garantizando los recursos que se requieran. 2. Realizar la campaña publicitaria para promocionar la venta del billete completo y/o billete unifracional. (2 campañas al semestre)	Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	Cada mes se establece el promocional o estímulo que se ofertara el cual se hace en coordinación con financiera para garantizar los recursos de los premios. Se establece en el acta de aprobación de artes de boletería. 2. Se realizaron diferentes promocionales condicionados a la venta del billete completo, esto mediante los estímulos publicitarios sorteados cada semana
								1. Realizar o participar en eventos masivos para promover la comercialización de la lotería en todo el departamento del Tolima, a través de la Generación LT (Jovenes universitarios). (3 eventos al semestre)	Febrero - Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	Se ha participado en eventos masivos como lo es el folclorito de año 2025, como también en diferentes escenarios planteados por el gobierno departamental como lo son, la caravana de la suerte, campaña de la legalidad tour de los ganadores entre otras actividades en distintas ciudades como fresno, venadillo, armero, lerida, guamo etc.
								Establecer alianzas de comercialización a través de promocionales con los distribuidores a nivel Nacional para la venta de lotería física y virtual (1 al semestre) 2. Realizar tres visitas semestrales aleatorias a los distribuidores de diferentes zonas del país	1.Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	Se realizaron promocionales para incentivar el nuevo plan de premios.
		Bimensual	Medir el crecimiento de venta en lotería en linea	(Actividades ejecutadas/ Actividades planeadas) X 100	>90%	Realizar promocionales condicionados a la compra del billete completo y/o billetes unifracionales	100%	1. Realizar promocionales para vendedores.(1 al semestre) 2. Entregar publicidad (material pop) a la fuerza de ventas a nivel nacional y a los compradores de lotería. (1 al semestre) 3. Realizar presencia institucional en los eventos realizados por el gobierno departamental y municipal, así como en las entidades privadas. (1 al semestre)	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	1. Se ha entregado material publicitario a la fuerza de venta, todas las fechas de entrega se encuentran en los formatos de calidad de entrega de material, dichos documentos reposan en la carpeta "entrega de material".
								1. Realizar la medición de manera bimensual a la lotería en Linea, para determinar el crecimiento de las ventas por este canal	Marzo-Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	Pendiente para el siguiente semestre

Actividades control al juego	Fortalecer la legalidad de los productos Lotería, chance, rifas y juegos promocionales, así como asegurar las condiciones del sistema para la realización del Sorteo y seguimiento al contrato de concesión	% Semestral	(actividades ejecutadas del juego legal/ actividades planeadas del juego legal) X 100 (Actividades ejecutadas relacionadas con Lotería y chance/ Actividades planeadas) X100	90%	100%	Concientizar a los ciudadanos y a las autoridades administrativas, judiciales y demás sobre la importancia de jugar legal para incrementar las transferencias para la salud de los Tolimenses y Colombianos.	1. Realizar la campañas publicitarias en los diferentes medios de comunicación para promover el juego legal en el departamento del Tolima 2. Contratar el suministro de material POP con el mensaje de legalidad para promover el posicionamiento del mismo. 3. Socializar a las diferentes partes interesadas a Jugar legal por la salud a través de diferentes comunicaciones 4. Contratar la prestación de servicio de un investigador para mitigar el juego ilegal en diferentes municipios del departamento	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial y Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	se tuvieron campañas de la legalidad en distintas ciudades como fresno, venadillo, armero, lerida, guamo etc.	
						Garantizar el buen funcionamiento de los recursos del sorteo	1. Realizar mantenimiento al sistema neumático de baloteras (Anual) 2. Realizar la calibración de balotas y grameras. (Anual)	1. Enero - Junio 2. Julio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Se ha realizado mantenimiento al sistema neumático de baloteras	
						Realizar las visitas de inspección a la bodega del concesionario según cronograma establecido	1. Realizar las visitas de acuerdo al cronograma de despacho del contratista y rotación en el inventario de rollos.	Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Se han realizado visitas a la bodega del concesionario	
						Realizar 1 visita de escrutinio trimestral a la oficina principal del concesionario	1. Constatar las ventas del día efectuadas por todos los puntos del concesionario, 2. Verificar las ventas con las reportadas por el sistema de información.	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	En el primer semestre se realizaron dos visitas de escrutinio a las instalaciones de SEAPTO	
						Realizar 6 jornadas de visitas a los puntos de venta y 2 a puntos de recaudo del concesionario	1. Tomar aleatoriamente puntos de venta y recaudo con mayor incidencia de venta. 2. Constatar la óptima utilización de los rollos. 3. Verificar el cumplimiento de las condiciones del punto de venta.	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Se realizaron 3 visitas del total de las programadas a los puntos de venta	
						Establecer una comunicación permanente que permita la satisfacción de necesidades de los clientes y su medición.	1. Identificar las necesidades de los clientes externos a través de las PQR. (50%) 2. Medir la satisfacción de los clientes a través de 1 encuesta semestral. (50%) (según tipos de encuesta definidos)	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	Se han identificado necesidades de los clientes y todas están diligenciadas en el formato para peticiones, quejas y reclamos Se han tramitado oportunamente las PQRs sin ninguna novedad, se reportó el indicador en el tiempo establecido y se pasó el informe correspondiente a control interno.	
clientes internos y externos de la entidad.	Fortalecer la satisfacción de los clientes internos y externos de la entidad	Semestral	(No de encuestas de satisfacción positivas/Número de encuestas realizadas) X 100	80%	100%	1. Tramitar oportunamente las PQR de los clientes en el tiempo establecido (100%)	Enero - Junio Julio - Diciembre	Profesional Univ. Unidad Operativa y Comercial	Se han identificado necesidades de los clientes y todas están diligenciadas en el formato para peticiones, quejas y reclamos Se han tramitado oportunamente las PQRs sin ninguna novedad, se reportó el indicador en el tiempo establecido y se pasó el informe correspondiente a control interno.		
		Semestral	(No de PQR tramitados oportunamente en el periodo/No. De PQR recibidas en el periodo) X 100	90%		Realizar campañas para promoción y comercialización del producto Lotería del Tolima y posicionamiento de la marca	Realizar 2 campañas a través de las redes sociales de la entidad y medios de comunicación.				
		SEMESTRAL	(actividades ejecutadas / actividades planeadas) X 100	90%		Celebrar los cumpleaños de la Lotería del Tolima Celebrar la navidad con los vendedores del departamento del Tolima	Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima (100 años) con apostadores, distribuidores, loteros y demás partes interesadas. Celebrar la navidad con los loteros y distribuidores				
						Participar en el Festival Folclórico Colombiano desarrollado en el Municipio de Ibagué, así como en festividades en el Departamento del Tolima	Participar en actividades relacionadas con el folclor y el sentido de pertenencia por la región, que genere recordación de marca en la ciudad de Ibagué y los diferentes municipios del departamento del Tolima.	Junio - Julio	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Se participó del Festival Folclórico Colombiano del año 2025 así como la presencia institucional el día del tamal, el día de la lechona, del aguardiente tapa roja, de la achira, san juan, san pedro, festival de mascotas, etc.	
						Fortalecer la imagen y la Marca Lotería del Tolima en los medios de Comunicación del Departamento	Publicar a través de medios de comunicación boletines con información relevante de la lotería del Tolima.	Enero - Junio Junio - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Semanalmente la lotería del Tolima envía información sobre resultados, boletines de prensa con campañas y actividades desarrolladas, piezas para promover el juego legal, información para que la comunidad conozca las ventas, los premios y respaldo de caída de los mismos. Lanzamiento de sorteo extraordinario, impulso de ventas y todas las actividades en torno al proyecto social.	
						Fortalecer el área de comunicaciones de la entidad	Contratar un profesional en comunicaciones y otro profesional en diseño gráfico	Enero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Se contrató un profesional en comunicación social y un diseñador gráfico	
						Contratar el diseño y elaboración de material POP	Contratar Diseño y elaboración de material POP para el desarrollo de las diferentes campañas publicitarias y de sensibilización, incorporando la campaña "Legal soy yo"	Febrero - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Operativa y Comercial	Se han contratado diferentes entidades para la elaboración de material POP con el fin de promover la comercialización del producto, la recordación de marca, presencia institucional en eventos y demás actividades para posicionar el juego legal.	

PROCESO: GESTION FINANCIERA												
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE		
Situacion financiera de la entidad	Controlar, optimizar y analizar la gestion financiera de la entidad	UNIDAD	Trimestral	(Ingresos totales recibidos / gastos totales) X 100 "Estado de resultados "los ingresos y los gastos son acumulados	> a 1	Verificación oportuna de los ingresos y gastos.	100%	1. Verificar semanal y mensualmente las ventas de cada sorteo en el sistema de información de la entidad.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	1. Profesional Especializado Unidad Financiera 2. Auxiliar administrativo de tesoreria 3. Profesional Especializado Unidad Financiera 4. Profesional Especializado Unidad Financiera	las cuales se registran en ppto y contabilidad, este dato se convierte en insumo para liquidar la reserva técnica para el pago de premios cuya causación contable es semanal así como el recaudo que se tiene en cada uno de los meses para llevar la incorporación de estos recursos a aprobación de junta directiva. 3- En el reporte de ejecución de egresos se verifica el ritmo de ejecución en disponibilidades, registros y giros y determinar los	
				(Cartera mayor a 1 mes/ Saldo de cartera) X 100	<20%	Verificación oportuna del recaudo de cartera.		1. Consolidar mensualmente la información del recaudo para determinar el estado de la cartera y el flujo de caja. 2. Analizar el recaudo de los rendimientos financieros totales. 3. Revisar y controlar la ejecución presupuestal de la entidad.				
Generación de transferencias por concepto del juego Lotería, rifas y juegos promocionales.	Realizar las transferencias generadas por la lotería del Tolima al sector salud	UNIDAD	Trimestral	(Transferencias realizadas/ Transferencias proyectadas) X 100	1	Realizar la liquidación y pago de las transferencias por concepto del juego Lotería, rifas y juegos promocionales de manera oportuna	1	Realizar la liquidación y transferencias dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Espec. Unidad Financiera Auxiliar administrativo de Tesoreria.	Se han presentado y cancelado las declaraciones mensuales por concepto de transferencias e impuestos que la Lotería recauda dentro de los primeros 10 días de cada mes. Esta información reposa en la oficina financiera	
PROCESO DE APOYO: GESTION HUMANA, ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS E INFORMATICA												
INDICADOR	ACCION											
NOMBRE	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO CALCULO	META	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES DETALLADAS	CRONOGRAMA	RESPONSABLE		
Plan de capacitación dirigidos a los empleados públicos y trabajadores oficiales de la lotería del Tolima	Gestionar programas dirigidos a los funcionarios de la entidad para adquirir nuevos conocimientos que mejoren su formación Técnica o Profesional que contribuya al crecimiento de la entidad.	%	Trimestral	(No de capacitaciones ejecutadas / No de capacitaciones planificadas)	>90%	Motivar y facilitar al talento humano de la entidad para adquirir nuevos conocimientos y retroalimentar a los demás funcionarios.	100%	1. Definir la cantidad de capacitaciones en el cronograma de capacitación para el año 2025. 2. Ejecutar las capacitaciones planteadas en el cronograma.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo	La lotería del Tolima en su plan de capacitación se programaron 10 capacitaciones durante el plan de capacitación en los temas: Buen gobierno y derechos humanos, Trabajo en equipo y clima organizacional, Organización archivo de gestión, Atención al cliente, Comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto y Aportes al sistema de seguridad social y parafiscales arte terapia, sostenibilidad ambiental, brigada de emergencia, código de integridad, entre otras	
				(Resultado de las evaluaciones / (No de evaluaciones x 40) X 100	>75%							
Medición de la Matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	Medir el cumplimiento de las actividades previstas en la matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	%	Semestral	(Nº de actividades ejecutadas / Nº de actividades programadas) x 100	>=90%	Medir el cumplimiento de la matriz de gestión del cambio climático	>=90%	1. Elaborar un informe de cumplimiento de la matriz descrita, de manera semestral	Enero-Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo	Pendiente para el siguiente semestre	
Plan de Bienestar e incentivos para los funcionarios de la entidad	Realizar actividades de bienestar social que permitan elevar la calidad de vida de los funcionarios como una herramienta de motivación laboral	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas de bienestar/ Actividades planeadas de bienestar) X 100	>90%	Fortalecer el clima laboral de la entidad mediante actividades de bienestar y recreación.	100%	1. Definir la cantidad de actividades de bienestar en el cronograma establecido para la vigencia 2025. 2. Ejecutar las actividades de bienestar planteadas en el cronograma.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo	La lotería del Tolima en su plan de capacitación se programaron 10 capacitaciones durante el plan de capacitación en los temas: Buen gobierno y derechos humanos, Trabajo en equipo y clima organizacional, Organización archivo de gestión, Atención al cliente, Comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto y Aportes al sistema de seguridad social y parafiscales arte terapia, sostenibilidad ambiental, brigada de emergencia, código de integridad, entre otras	
Mantener actualizado el sistema integrado de salud y seguridad en el trabajo SG -SST	Realizar actividades para mantener actualizado el sistema integrado de salud y seguridad en el trabajo SG -SST	%	Anual	(Actividades ejecutadas de SST / actividades planeadas de SST) X 100	80%	Dar cumplimiento al Plan de Trabajo SG -SST 2025 en cumplimiento del Decreto No. 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, nuevas directrices de la ARL Positiva sobre la evaluación del SG-SST 2025.	100	1. Solicitar ARL Positiva capacitación relacionadas con nuevos requerimientos legales del SG-SST. 2. Ejecutar las actividades del Plan de Trabajo vigencia 2025 y mantener actualizado el SG-SST	Enero - Diciembre	Unidad Administrativa:funcionario responsable del CSG-SST	1. En el plan de capacitaciones se puede ver que se cumplió a cabalidad el programa de capacitaciones con apoyo de la ARL para dar cumplimiento al SG-SST 2. Se actualizó el SG-SST para la entidad (Evidencias en la carpeta física de SST)	
Mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor	Dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001- 2015 en el mantenimiento de la Infraestructura	%	Trimestral	(Actividades ejecutadas de mantenimiento / Actividades planeadas de mantenimiento) X 100	80%	Seguimiento, a la programación definida en la Matriz Mantenimiento de Infraestructura - Servicios Asociados y Parque Automotor	100%	1. Ejecución de las actividades del plan de mantenimiento Infraestructura, servicios asociados y parque automotor vigencia 2025. 2. Contratar las actividades planteadas en el plan de mantenimiento.	Enero - Marzo Abril - Julio Julio - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Administrativa: Auxiliar Administrativo		
Adquisición de bienes y servicio	Dar cumplimiento al plan anual de adquisiciones 2025	%	Anual	(No de contratos liquidados/ No de contratos suscritos en el año) X 100	>=85%	Seguimiento al plan anual de adquisiciones	> 85%	1. Seguimiento y control al plan anual de adquisiciones	Diciembre	Unidad Administrativa:Auxiliar Administrativo y Secretaria General y Jurídica	Pendiente para el siguiente semestre	

PETI 2024 Plan Estratégico de TICs.	Con el Plan Estratégico se pretende describir las estrategias de la Oficina de las TIC para satisfacer las necesidades relacionadas con el manejo y gestión de la información en la entidad, la administración y el uso de la plataforma tecnológica, la optimización de los recursos tecnológicos, humanos y financieros, y el impulso de la transformación digital en la lotería del Tolima de acuerdo con el plan estratégico Institucional para el cuatrienio 2024-2027,	%	ANUAL	(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100	>85%	1. Renovación de equipos computo 2. Renovación del contrato de arrendamiento del sistema de información 3. Mantenimiento preventivo y correctivo cámaras 4. Configuración planta telefónica 5. Mantenimiento correctivo equipos(cambio de piezas) 6. Soporte tecnológico Venta lotería en linea y pagina web 7. Mantenimiento aire acondicionado 8. Mantenimiento UPS 9. Mantenimiento Servidor	100%	1. Se realizará la compra de equipos nuevos de computo con el fin de mejorar el rendimiento en las actividades diarias. (se analiza según la necesidad de la lotería) 2. Integrar al sistema los requerimientos de los usuarios. 3. Diagnóstico e instalación de sistema de cámaras 4. instalación y configuración de la IP en la planta telefónica migrada a fibra 5. se realiza revisión y diagnóstico en equipos para re potenciar y recuperar maquinas a traves del cambio de piezas 6. Se realiza mantenimiento a la venta de la lotería en linea y pagina web según requerimientos del usuario 7. realizar mantenimiento al aire para su correcto funcionamiento 8. Mantenimiento general a la UPS, cambio de baterías 9. Realizar revisión y configuración en el servidor del protocolo IPV6	Enero - Febrero-Marzo Abril - Junio Julio - Septiembre Octubre - Noviembre - Diciembre	Unidad Administrativa: Técnico de Sistemas	Pendiente para el siguiente semestre
Plan de Tratamiento de Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información.	Proteger los activos de información de la entidad durante la vigencia 2025 de factores, acciones o eventos que puedan afectar su disponibilidad, integridad o confidencialidad.					1. Generar buenas prácticas para el tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2. Identificar riesgo tecnológico en el centro de datos					Pendiente para el siguiente semestre
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Documentar y ajustar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información durante la vigencia 2025 de acuerdo con los lineamientos establecidos en el programa de Gobierno Digital del Gobierno Nacional.					Generar buenas prácticas para manejo de controles de seguridad y privacidad de la información		1. Implementar documentos de control. 2. Identificar mecanismos de monitoreo. 3. Socialización, Revisión y/o actualización de las políticas de seguridad digital			Pendiente para el siguiente semestre
Seguimiento a las acciones que permitan mejorar los procesos y control de auditorías	Dar seguimiento a las acciones que permitan mejorar los procesos y eliminar las no conformidad, así como desarrollar el plan de auditoría de la Lotería del Tolima	%	Semestral	(No de acciones de mejora ejecutadas / total acciones de mejora planeadas) X 100	70%	Realizar un seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas en las auditorías tanto internas como externas	100%	1. De acuerdo con el informe de las auditorías, realizar un seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas o oportunidades producto de la labor cotidiana que se detecten	Enero- Junio Julio - Diciembre	Líderes de proceso y Control interno	La oficina de Control desde el rol de evaluación y seguimiento, llevo a cabo una (1) auditoría interna de calidad a los procesos de la entidad, de la cual resultaron 2 observaciones, siendo 1 a gestión informática y 1 a gestión humana. Esta Auditoría se llevo a cabo los días 7,8 y 9 de mayo del 2025
		%	Semestral	(No de auditorías ejecutadas / total de auditorías planeadas) X 100	90%	Dar cumplimiento al plan de auditorías tanto internas como externas	100%	1. Realizar un calendario de auditorías y difundirlo a los líderes de los procesos para la preparación de los documentos	Enero- Junio Julio - Diciembre	Control interno	La oficina de Control desde el rol de evaluación y seguimiento, llevo a cabo una (1) auditoría interna de calidad a los procesos de la entidad, de la cual resultaron 2 observaciones, siendo 1 a gestión informática y 1 a gestión humana. Esta Auditoría se llevo a cabo los días 7,8 y 9 de mayo del 2025

ORIGINAL FIRMADO
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente

Elaboró

Unidad Operativa y comercial
Unidad Operativa y comercial
Unidad Financiera
Unidad Administrativa
Técnico en Sistemas- Apoyo
Auxiliar Administrativo de Nomina y Almacen

Paula Andrea Valderrama S
Aura Maria Castillo Lozano
Jairo Alexander Gutierrez R
Blanca Enna Barragan Toro
Nilli Rocío Yate Guzman
Jesus Alberto Montalegre G