

127
8/4

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

INFORME DE INDICADORES

CUARTO TRIMESTRE DE 2024

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Control interno

Ibagué, enero de 2025



Ibagué, 10 de febrero de 2025

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores cuarto 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 cuarto trimestre del año 2024.

1. INDICADORES PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1 Crecimiento de ventas

Dentro del proceso Direccionamiento Estratégico, existe un (1) indicador, que permite evaluar el crecimiento anual de las ventas de la Lotería del Tolima respecto del año anterior.

La Lotería del Tolima para la vigencia 2024, logra un crecimiento en ventas del 6% respecto a la vigencia 2023, crecimiento generado por las siguientes actividades:

- . Redistribución del plan de premios.
- . Realización del tercer sorteo extraordinario.
- . Presencia institucional en los diferentes eventos desarrollados por la Gobernación del Tolima en el Departamento.
- . Posicionamiento de la importancia del juego legal
- . Campañas para promover la compra del billete completo.
- . Promocionales adicionales para los compradores del billete completo.
- . Campañas de medios de comunicación
- . Impulso de ventas con material, publicitario.
- . Realización de dos (2) sorteos especiales.
- . Entre otras

Las ventas reportadas para el año 2024 ascendieron a \$ 26.326.531.000 y las ventas reportadas para

el año 2023 ascendieron a \$ 24.762.201.000, teniendo un incremento del 6%.

A continuación, se refleja el comportamiento de este indicador

COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS TOTALES AÑO 2024 FRENTE AL AÑO 2023



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

billettera, incentivos al distribuidor y al lotero, solución de las PQRS, entrega oportuna de billettera 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 81 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 billettera, 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 115 vendedores, de los cuales 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 172 clientes, de los cuales el 95,3% 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 47,7% de los encuestados manifiestan que es la lotería que más compran debido al plan de premios ofrecido.

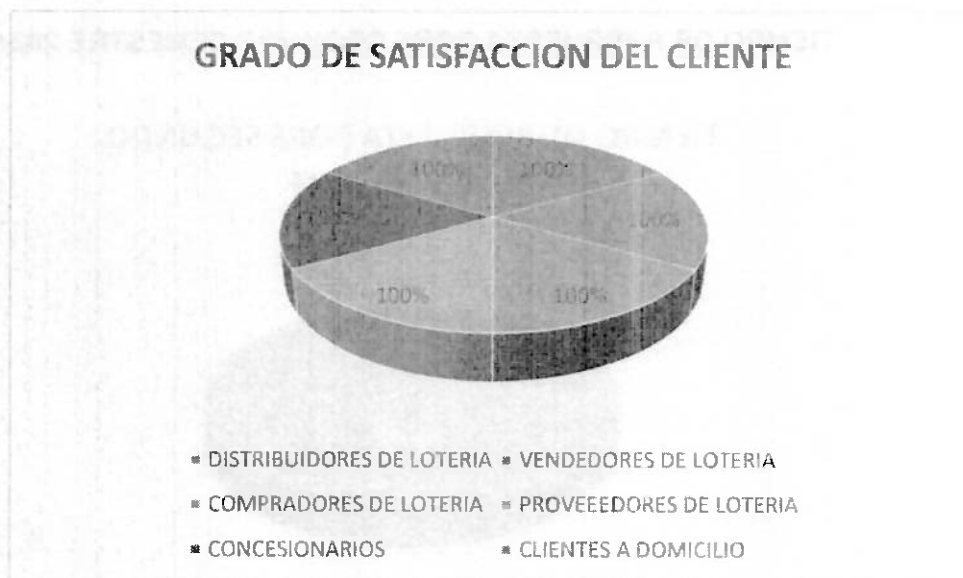
La cuarta encuesta estuvo dirigida a los proveedores, quienes prestan un servicio de alta calidad para la realización del juego; para el periodo evaluado el 100% de los encuestados manifestaron encontraren satisfechos con la relación comercial establecidas por la entidad; en cuanto a la información brindada 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.

Se concluye que el 98,9% 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.



2.1.3 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 segundo semestre de 2024, ingresaron por los canales disponibles por la Lotería del Tolima 28 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 28 solicitudes recibidas, 13 fueron respondidas inmediatamente, 7 dentro del día siguiente, 0 a los dos días, 4 a los 3 días, 4 a los 4 días y 0 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 46% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 54% de las solicitudes son contestadas en un plazo no mayor a 5 días.

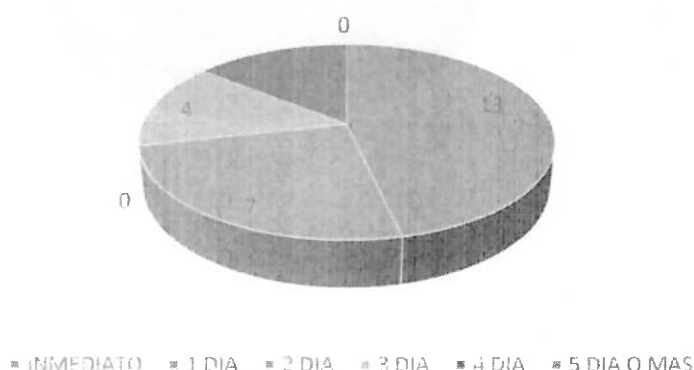
La página Web de la entidad, las redes sociales y la difusión en los medios de comunicación han sido herramientas indispensables para que el ciudadano conozca de la Lotería, los resultados, las promociones, entre otras, lo que ha generado una cultura de búsqueda de información y contenidos de forma oportuna, 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 PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024



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 cuarto 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 cuarto trimestre del 2024, la lotería del Tolima llevo a cabo seis (6) actividades de las seis (6) 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. Se realizaron dos (2) actividades macro para el periodo evaluado, una(1), el sorteo extraordinario No 003 llamado "anticipa la suerte y la navidad" el cual se realizó en el mes de octubre y la segunda (2) actividad se realizó en el mes de diciembre llamada "una navidad de suerte", actividades que fueron posicionadas en los diferentes canales de comunicación y pagina Web.
2. Se hizo presencia institucional en los municipios de: Planadas, Armero, Fresno, Rovira,

Espinal, Líbano, Murillo, entre otros, en donde se llevó el mensaje sobre la importancia de jugar legal en el marco del Tour de los ganadores.

3. El 26 de noviembre en las instalaciones del club de COMFATOLIMA, se llevó a cabo la celebración la navidad con los loteros del Departamento, en donde gozaron actividades de música, baile, recreación, premios, anquetas y demás.
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, dos (2) diseñadores, un (1) fotógrafo y productor audiovisual y tres (3) pasantes.

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



2.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

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

Mide el Cumplimiento de las proyecciones de venta aprobadas por la Lotería, reflejando el crecimiento de las ventas de los distribuidores y aumento de las transferencias. Para el 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; en el mes de octubre se jugó el sorteo extraordinario No 003 el cual logro un recaudo superior a \$ 1.200 millones: para el mes de octubre se hizo la redistribución al plan de premios de la Lotería del Tolima en donde se ajustaron el valor de los premios secos, aproximaciones al premio mayor, generando con ello un incremento en las ventas. En el mes de diciembre las ventas de Lotería superaron los \$ 2.763.964.000 debido a las estrategias de ventas dentro del marco de la campaña “Una navidad de suerte”.

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 4 trimestre 2024	Ejecutado 4 trimestre 2024	Porcentaje de cumplimiento
octubre	\$ 3.130.329.161,78	\$ 3.133.075.000	100%
noviembre	\$1.730.885.714,89	\$ 1.732.404.000	100%
diciembre	\$ 2.761.541.651,99	\$ 2.763.964.000	100%
Total Trimestre	\$7.622.756.528,65	\$ 7.629.443.000	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 DEL PERIODO

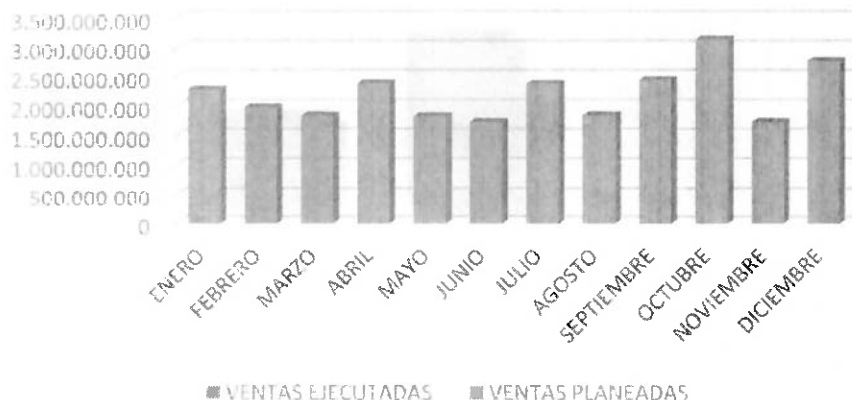


La entidad en lo corrido del año, tuvo un buen comportamiento en las ventas del producto, queriendo decir que la lotería a tenido un crecimiento en las transferencias al sector salud del departamento, lo que demuestra que la Lotería del Tolima se encuentra posicionada en el mercado, siendo reconocida en el Departamento y a nivel Nacional por su gestión; a continuación, se visualiza el comportamiento de las ventas acumuladas durante el año 2024:

MES	META PROYECTADA	META EJECUTADA	% CUMPLIMIENTO
ENERO	2.272.658.308	2.275.120.000	100%
FEBRERO	1.976.303.313	1.978.444.000	100%
MARZO	1.835.991.296	1.837.980.000	100%
ABRIL	2.381.800.088	2.384.380.000	100%
MAYO	1.827.244.770	1.829.224.000	100%
JUNIO	1.728.275.971	1.730.148.000	100%
JULIO	2.372.543.596	2.373.400.000	100%
AGOSTO	1.843.954.398	1.844.620.000	100%
SEPTIEMBRE	2.442.890.204	2.443.772.000	100%
OCTUBRE	3.130.329.161,78	3.133.075.000	100%
NOVIEMBRE	1.730.885.714,89	1.732.404.000	100%
DICIEMBRE	2.761.541.651,99	2.763.964.000	100%
TOTAL	26.304.418.472,66	26.326.531.000	100%

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

COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS VIGENCIA 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 cuarto trimestre, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la unidad operativa y comercial en el proceso de mercadeo y publicidad cumplió con el 100% de las actividades programadas en el plan de acción, la entidad llevo a cabo diez (10) actividades de las diez (10) proyectadas, actividades que están relacionadas en el plan de acción de la entidad, alguna de las cuales se detallan a continuación:

1. El 12 de octubre se jugó el sorteo extraordinario No 003, dejando como resultado unas ventas superiores a los \$ 1.200 millones.
2. El 28 de octubre se lanzó al mercado la redistribución al plan de premio.
3. Se realizó promocionales con los distribuidores del Top 3 (Loti Colombia, Súper Giros, Gelsa) para impulsar la venta por el canal físico y virtual
4. Se realizaron visitas a entidades como Comfatolima, Cámara de Comercio, Gobernación del Tolima, Comité de Cafeteros, Fabrica de Licores del Tolima, entre otras, promocionando el club VIP y el billete de la semana de cada sorteo.
5. 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.
6. 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 Planadas, Valle de San Juan, Chaparral, Espinal, Coyaima entre otros.

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



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 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 trimestre, de dos (2) proyectadas.

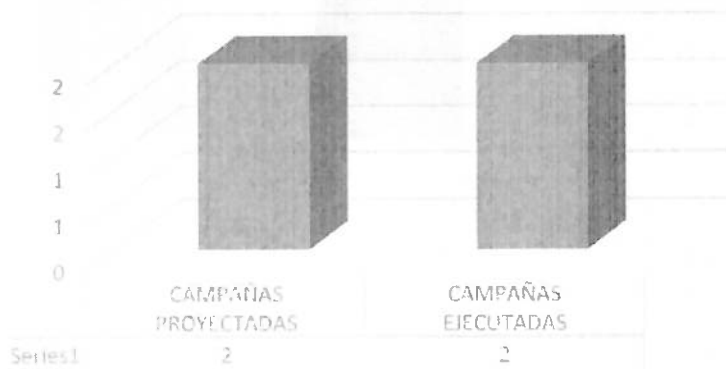
La Lotería del Tolima de acuerdo a investigaciones llevadas en los municipios de Líbano, Murillo, Ibagué, Espinal, Coyaima y Guamo pudo establecer que operan diferentes grupos que promueven operan los juegos de suerte y azar de forma ilegal, situaciones que fueron reportadas y denunciadas a ante la Fiscalía General de la Nación.

La Lotería del Tolima en el mes de noviembre previo a las fiestas navideñas, ofició a los diferentes centros comerciales de la ciudad de Ibagué, recordando de los requisitos y normatividad vigente para la realizaron de rifas y promocionales a llevar a cabo.

Se realizaron diferentes visitas a los municipios de Planadas, Armero, Espinal, Coyaima, Valle de San Juan, Líbano, Murillo, entre otros en el marco de la campaña Tour de los Ganadores "Legal Soy Yo", en donde se llevó la oferta institucional, se realizaron varias ferias con el fin de promover actividades

de venta de lotería y el chance legal y generar conciencia a los apostadores de la importancia del aporte a la salud de los tolimeses y colombianos cuando se juega lotería y chance legal.

CAMPAÑAS PROYECTADAS/CAMPAÑAS EJECUTADAS JUEGO ILEGAL CUARTO TRIMESTRE

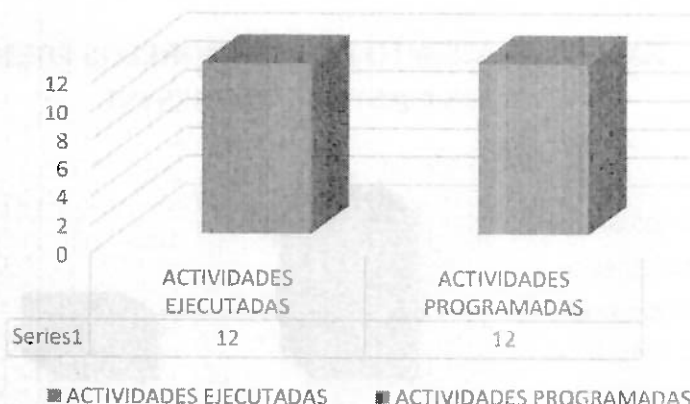


2.3.3 Cumplimiento a las actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance, indicador que se presenta de manera trimestral.

Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la lotería y chance programadas para el cuarto 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 doce (12) actividades programadas en el plan de acción. se cumplieron en su totalidad, las cuales se detallan a continuación:

1. Se realizó la certificación de las balotas de la Lotería como del pijao de oro con la empresa ICONTEC, al igual de la calibración de las grameras.
2. Se realizaron las visitas a escrutinios el día 2 de septiembre y 21 de noviembre de 2024, en donde se verificó la venta, el número de formularios comercializados, las colillas anuladas, información que fuera verificada en el servidor espejo.
3. Se realizaron 2 visitas a bodega de rollos, en donde se verificaron que los rollos cumplieran con las especificaciones técnicas y de seguridad requeridas por la norma, los días 6 de septiembre y 30 de octubre.
4. Se realizaron seis (6) visitas programadas a los puntos de venta los días 24 de julio, 6 de agosto, 22 de agosto, 19 de septiembre, 24 de octubre y 19 de noviembre de 2024.
5. Se realizó la visita programada de recaudo el día 17 de julio de 2024.

ACTIVIDADES NEGOCIO DEL LA LOTERIA Y CHANCE



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:

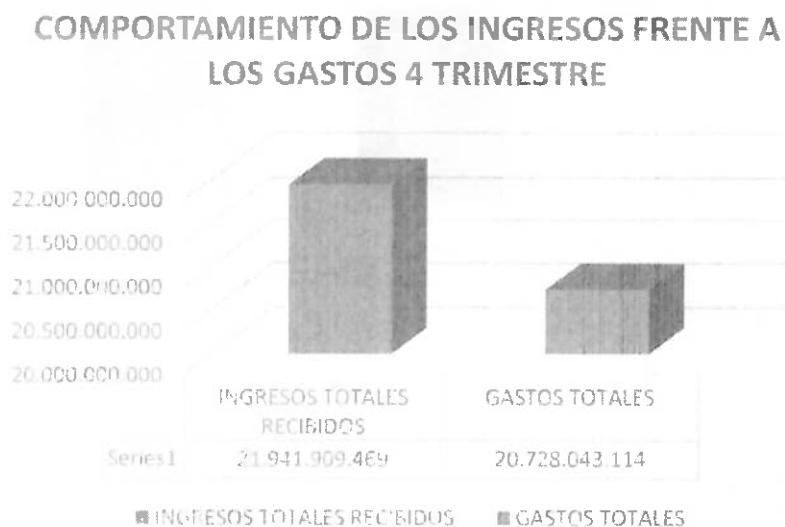
3.1.9 Verificación oportuna de ingresos y gastos (estado de resultados). Indicador que se presenta de manera trimestral.

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 cuarto trimestre de 2024 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 1.213.866.355 (ingresos \$ 21.941.909.469/gastos \$ 20.728.043.114), los ingresos de la entidad superaron los gastos en un 7%.

La entidad refleja el manejo adecuado de los recursos respecto a los gastos totales en los que incurre en las actividades propias de la comercialización, para el periodo evaluado, los ingresos superaron los gastos producto de un buen comportamiento en el recaudo y los mayores rendimientos financieros de los recursos depositados en los bancos, acompañado de una administración adecuada de los

gastos. acompañado de una administración adecuada de los recursos.

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



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

El objetivo de este indicador, es el cumplimiento oportuno del giro de los recursos por concepto de rentas de monopolio para la salud, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento de 1 o 100%, y que dentro de los diez (10) días del mes siguiente se debe de hacer la transferencia de los recursos, los recursos girados ascendieron a la suma de \$ 1.164.058.950.

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

COMPORTAMIENTO DE LAS TRANSFERENCIAS 4 TRIMESTRE



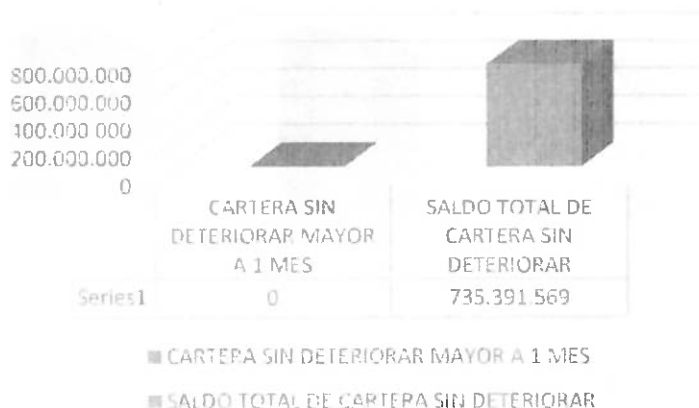
3.1.11 seguimiento a la cartera sin deteriorar. Indicador que se presenta de manera mensual.

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 diciembre 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 diciembre, tuvo un comportamiento de 0%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes 0/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 735.391.569).

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

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA SIN DETERIORAR 4 TRIMESTRE



3.2 PROCESO GESTION HUMANA

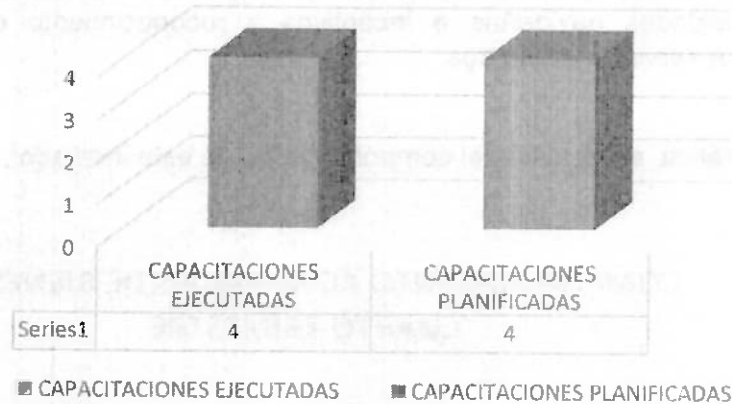
Gestión Humana es un proceso que tiene seis (6) indicadores:

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 cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar cuatro (4) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la capacitación sobre manual de contratación de la entidad, creación de valor público, educación financiera y normatividad del sector de juegos y azar.

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

COMPORTAMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES 4 TRIMESTRE



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 cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar cuatro (4) capacitaciones, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la capacitación sobre manual de contratación de la entidad, creación de valor público, educación financiera y normatividad del sector de juegos y azar. indicador que al 31 de diciembre se cumplió en un 95%; 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 $((1710/(45 \times 40)) \times 100) = 95\%$.

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 cuarto trimestre tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar cuatro (4) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo en el periodo de octubre, noviembre y diciembre, motivación para uso de la bicicleta, celebración festividades navideñas e incentivos y reconocimiento de la trayectoria laboral y agradecimiento de servicios prestados.

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

**COMPORTAMIENTO ACTIVIDADES DE BIENESTAR
CUARTO TRIMESTRE**



3.2.15 Medir el cumplimiento de implementación de MIPG, indicador que se presenta de manera Anual.

El objetivo de este indicador, es la de medir el avance que la entidad ha desarrollado durante la vigencia en la implementación del MIPG.

Para la vigencia 2024 se realizó la verificación de las siete (7) dimensiones del MIPG, se llevaron actividades relacionadas con las 19 políticas las cuales se enfocaron a la elaboración de documentos tales como: GH-PL-002 política y protocolo de acoso laboral y sexual, GH-PL-001 política de cero papel, la actualización del normograma, elaboración del plan de recuperación de desastres, plan de seguridad y privacidad de la información, análisis de vulnerabilidad, actualización de la matriz DOFA y la matriz de riesgos, entre otras acciones encaminadas a Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de las partes interesadas.

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 cuarto 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 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 cuarto trimestre tenía planeadas catorce (14) 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 octubre a diciembre de 2024 por valor de \$ 13.014.629, pagos de servicios de administración edificio en el periodo de octubre, noviembre y diciembre por valor de \$ 23.638.800, y recarga de extintores y fumigación por valor de \$2.199.999..

COMPORTAMIENTO ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO CUARTO TRIMESTRE



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.

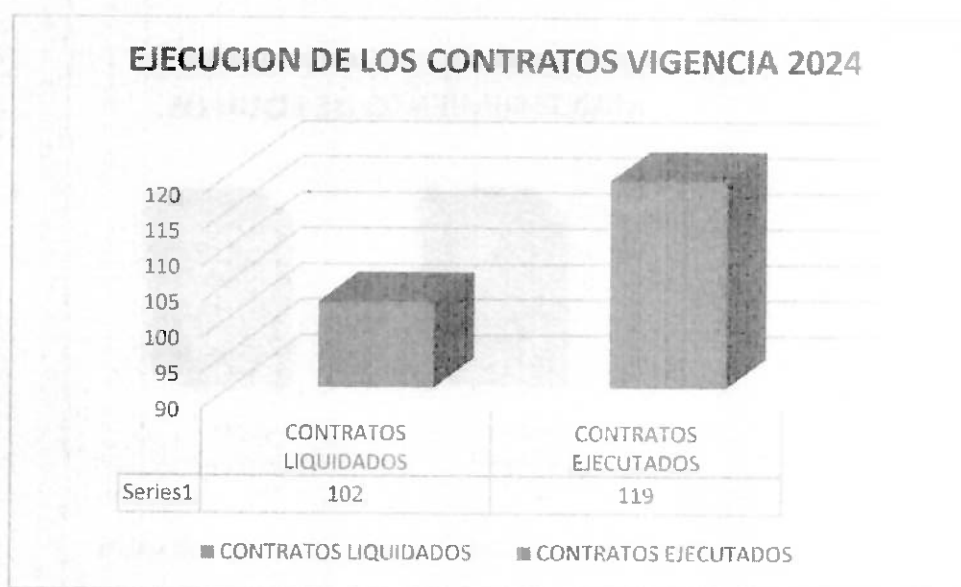
El objetivo de este indicador, es la de determinar el cumplimiento del plan anual de adquisiciones de la Lotería del Tolima como una herramienta para: identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios; y diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación.

Para el año 2024 la Lotería del Tolima suscribió 119 contratos, de los cuales se liquidaron 102 contratos, la diferencia, 17 contratos están en proceso de ejecución y liquidación.

La Lotería del Tolima para la vigencia 2023, ejecuto 114 contratos de diferentes modalidades como Servicios profesionales, de suministro, prestación de servicios, suministro de billetera, de vigilancia, de reparación, de publicidad, de seguros, entre otros.

De los 119 contratos ejecutados, la entidad liquido 102 contratos, dando como resultado del indicador un 85,7% (No de contratos liquidados en el año, 102/ No de contratos ejecutados en el año, 119) X 100.

En la siguiente grafica se visualiza el comportamiento de este indicador.



3.4 PROCESO GESTIÓN 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 cuarto trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar cinco (5) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad y se relacionan a continuación: se realizó Backup a las estaciones de trabajo, se realizó soportes tecnológicos, se realizó parametrización en los módulos, se realizó actualización de la página Web, entre otros.

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



3.5 PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Gestión Control interno, es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

3.5.20 Mejoramiento Continuo, Indicador que se presenta de manera semestral.

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.



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

Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No001 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



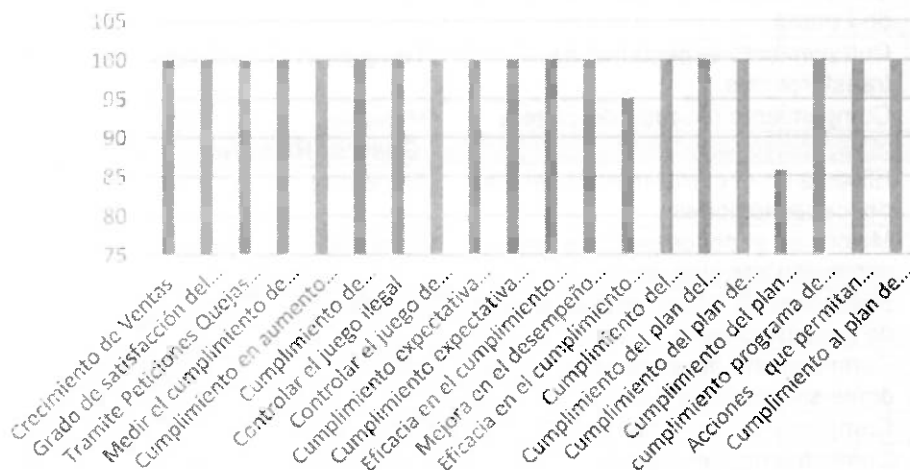
CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre IV	
				Resultado	Observaciones
1	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
	Direccionamiento Estratégico				
1 1	Crecimiento de Ventas	Anual	>=80%	100%	CUMPLE
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

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%	95%	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%	100%	CUMPLE
3.2.17	Cumplimiento del plan del SST	Trimestral	>=80%	100%	CUMPLE
3.2.18	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Trimestral	>=80%	85,7%	CUMPLE
3.3	Gestión Bienes y Servicios				
3.3.19	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Anual	>=85%	100%	CUMPLE
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 del periodo 2024.

COMPORTAMIENTO INDICADORES AÑO 2024



CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el cierre del cuarto trimestre de 2024, de los veintiún (21) 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

1
place
cc
for