

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

INFORME DE INDICADORES

PRIMER TRIMESTRE DE 2025

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

Control interno

Ibagué, abril 2025

Ibagué, 25 de abril de 2025

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores primer trimestre 2025.

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 veinte (20) 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 (Crecimiento en ventas).

Mercadeo y Publicidad (Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente).

Operación de Juegos (Cumplimientos en las proyecciones de ventas del producto Lotería).

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

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

Control Interno (Mejoramiento Continuo).

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Mercadeo y Publicidad (Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente/Cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad).

Operación de Juegos (Cumplimiento de actividades del plan de acción).

Control de Juegos (Cumplimiento al plan de trabajo control juego ilegal/Cumplimiento a las actividades del plan de acción relacionadas con las unidades de negocio de la Lotería y Chance).

Gestión Financiera (Seguimiento a la cartera sin deteriorar).

Gestión Humana (Medir la efectividad de las capacitaciones).

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 (Cumplimiento Plan de Auditoría).

A continuación, se presenta el informe al seguimiento de los indicadores.

INDICADORES DE MEDICION

1. PROCESOS MISIONALES

Dentro de los procesos misionales, para el periodo evaluado existe un (1) indicador, el cual permite medir el desempeño y la esencia de la entidad; permiten evaluar el cumplimiento de los ingresos por venta de lotería.

1.1 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

1.1.1 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 primer trimestre, arrojo un desempeño positivo por encima del 11%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 612.657.280 de lo ejecutado frente a lo proyectado en la venta de fracciones de lotería; las estrategias comerciales impuestas por la alta dirección para el incremento en las ventas, motivando a los apostadores e incentivar a los vendedores con atractivos premios y estímulos, permitieron aumentar las ventas para el periodo evaluado, generando con esto, que las transferencias a la salud de los tolimeses se incrementara; en cada sorteo efectuado en el trimestre; el cambio en el plan de premios y en lo que respecta a los premios de los secos ofrecidos, ha sido motivación para comercializar el producto y tener muy buena

aceptación entre los compradores.

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

Para el primer trimestre del año en curso, la unidad operativa y comercial, logró el cumplimiento de la meta proyectada y además la superó en un 10%; en el mes de enero la meta se superó en un 2%, para el mes de febrero en un 0% y para el mes de marzo en un 29%, conllevando a que las transferencias a la salud del departamento se incrementaran por este periodo.

Dentro de las acciones para el periodo evaluado, se destacó el juego del sorteo extraordinario el 15 de marzo en alianza con el sorteo extraordinario de Colombia, en la cual se vendió más de \$ 2.500.000.000 millones (sorteo operado por el extra de Colombia).

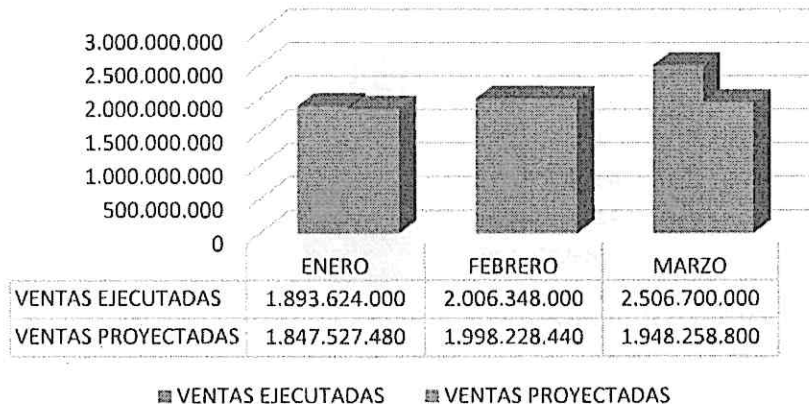
Comportamiento de lo proyectado frente a lo ejecutado

Meses	Proyección 1 trimestre 2025	Ejecutado 1 trimestre 2025	Porcentaje de cumplimiento
Enero	\$ 1.847.527.480	\$ 1.893.624.000	102%
Febrero	\$ 1.998.228.440	\$ 2.006.348.000	100%
Marzo	\$ 1.948.258.800	\$ 2.506.700.000	129%
Total Trimestre	\$ 5.794.014.720	\$ 6.406.672.000	110%

Cifras tomadas del reporte en ventas, proyecciones en ventas y listado de ventas semanales, hoja de vida indicadores.

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

COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS PRIMER TRIMESTRE 2025



2. PROCESOS DE APOYO

2.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

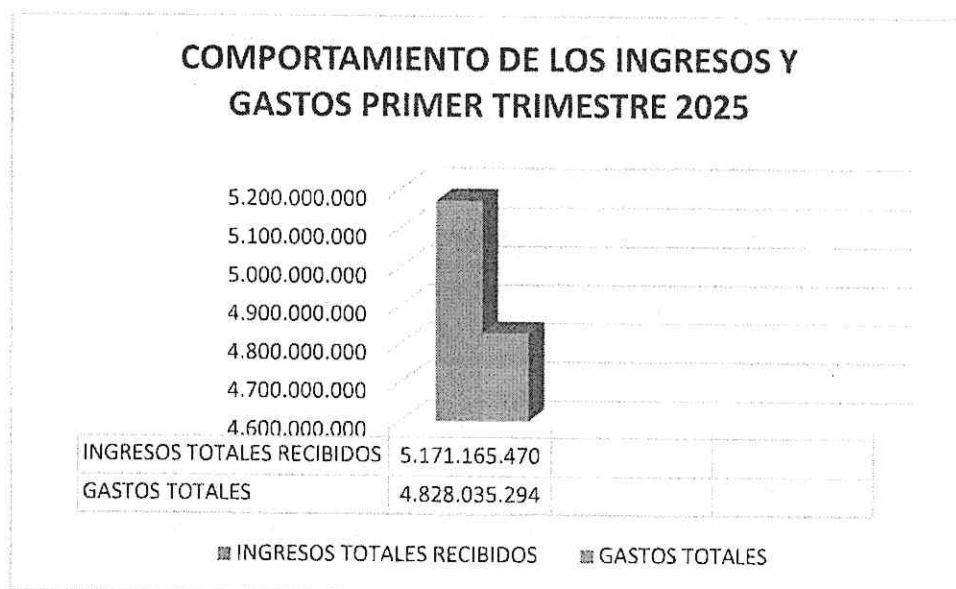
Gestión Financiera es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

2.1.1 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 primer trimestre de 2025 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 343.130.176 (ingresos \$ 5.171.165.470/gastos \$ 4.828.035.294), 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:

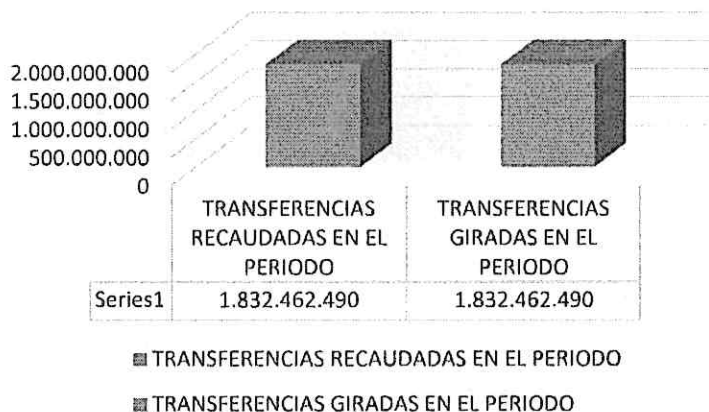


2.1.2 Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo. Indicador que se presenta de manera trimestral.

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 \$ 1.832.462.490.

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

COMPORTAMIENTO DE LAS TRANSFERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2025



2.2 PROCESO GESTION HUMANA

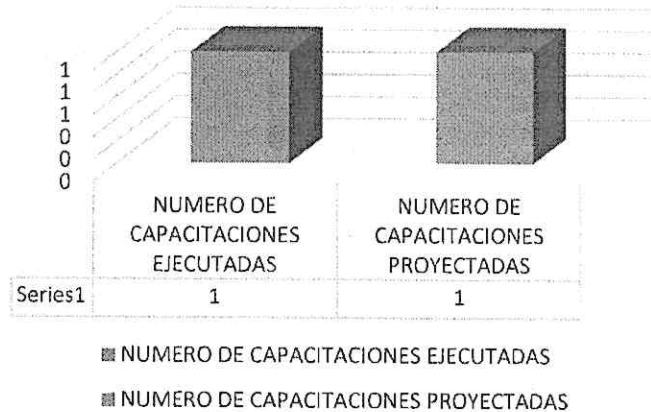
Gestión Humana es un proceso que tiene dos (2) indicadores:

2.2.1 Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones, indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es determinar el cumplimiento del plan de capacitaciones de la entidad. La entidad orienta estas capacitaciones con el ánimo de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así mismo, fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de sus servicios, orientados al aumento en la efectividad de los procesos institucionales; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad para el periodo del primer trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento realizar una (1) actividad, de la cual se cumplió en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientó a seminario en salud mental.

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

CUMPLIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025



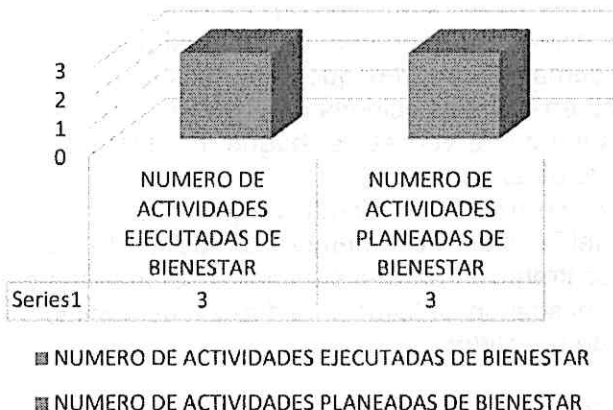
2.2.2 Medir el cumplimiento del plan de bienestar, indicador que se presenta de manera trimestral.

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 primer trimestre tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar tres (3) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a rumba terapia, celebración día de la mujer, celebración día del hombre

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

COMPORTAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR PRIMER TRIMESTRE 2025



INDICADORES DE SEGUIMIENTO

1. PROCESOS MISIONALES

1.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

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

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

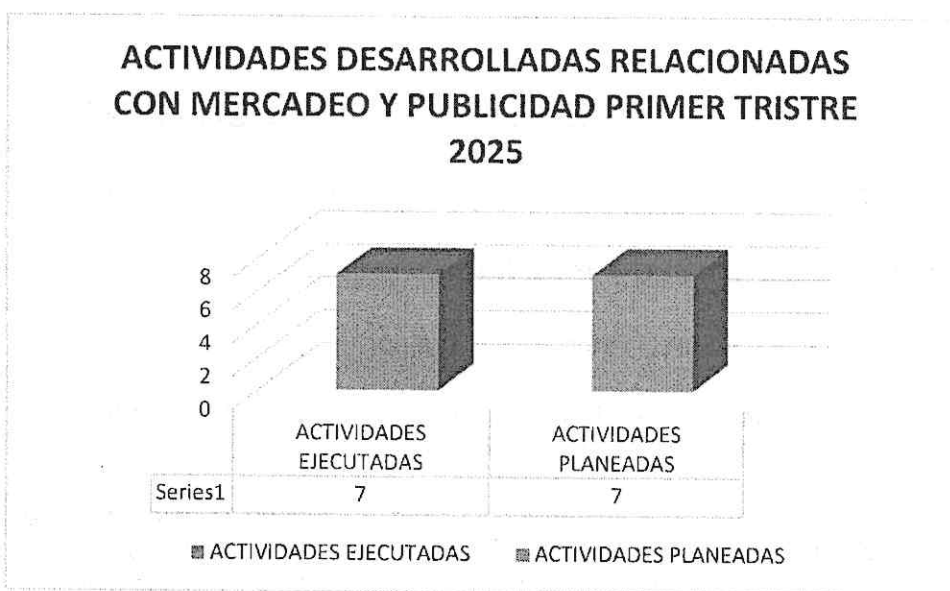
Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad programadas para el primer trimestre 2025, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la unidad operativa y comercial en el proceso de mercadeo y publicidad cumplió con el 100% de las actividades programadas. Para el primer trimestre del 2025, la lotería del Tolima llevo a cabo siete (7) actividades de las siete (7) 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 campañas de promoción y comercialización del producto, así como el posicionamiento de la marca a través de redes sociales y medios de comunicación.
2. Se fortaleció la imagen y la marca en los medios de comunicación a través de boletines

institucionales, piezas publicitarias, comunicados de prensa con las noticias, avances, logros adelantados y demás actividades que desarrolla la empresa.

3. Se fortaleció el área de comunicaciones por medio de la contratación de prestación de servicios de un (1) profesional en comunicación social y dos (2) diseñadores, quienes proyectaran en la página Web, redes sociales, medios de comunicación la información que se requiere
4. Se contrató el diseño y elaboración de material publicitario para promover la imagen, marca. Juego legal y demás actividades que desarrolla la entidad.
5. El 19 de marzo en las instalaciones de COMFATOLIMA la celebración de los 100 años de la entidad con la fuerza de ventas de Ibagué, en donde hubo rifas, recreación, entrega de 140 mercados, entre otras.
6. El 27 de marzo se realizó un evento de gala en el auditorio Alfonso López Pumarejo de la Gobernación del Tolima en conmemoración de los 100 años de la entidad.
7. Se realizó la contratación para el suministro del material publicitario como gorras, camisetas, bolsos, tulas, buscando satisfacer la fuerza de ventas y para impulsar la marca con los compradores de la entidad.

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



1.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

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

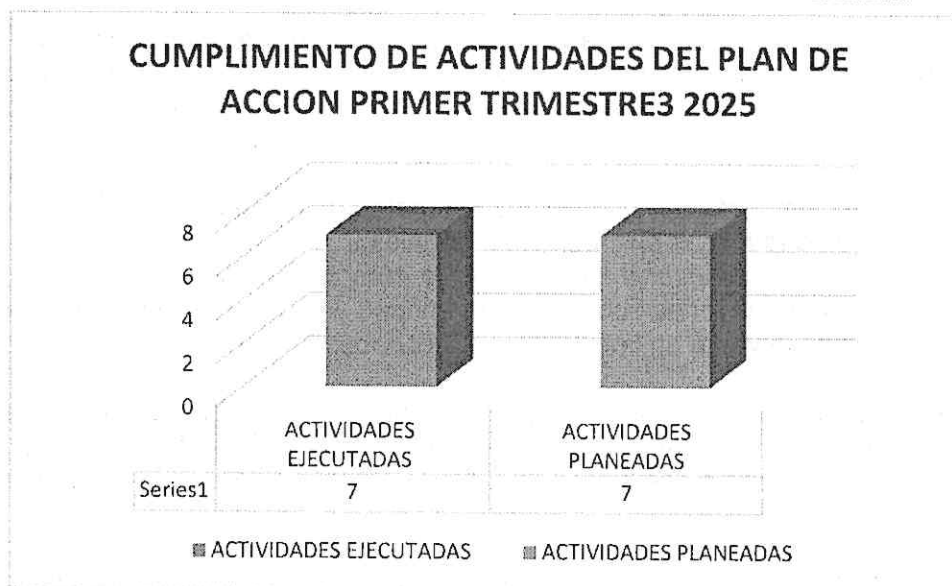
Mide el cumplimiento de actividades del plan de acción en lo que respecta a las ventas fijadas para el año 2025, relacionadas con operación de juegos que fueron programadas para el primer trimestre, meta que está establecida en un cumplimiento mayor o igual al 90%; para el periodo evaluado la

unidad operativa y comercial en el proceso de operación de juegos cumplió con el 100% de las actividades programadas en el plan de acción, la entidad llevo a cabo siete (7) actividades de las siete (7) proyectadas, actividades que están relacionadas en el plan de acción de la entidad, alguna de las cuales se detallan a continuación:

1. Se realizo proporcional Tolimania en el marco de la celebración de los 100 años en donde se incluyeron a todos los distribuidores virtuales.
2. Con el fin de fortalecer e incrementar la compra de billetería online, el área de mercadeo y publicidad en las redes sociales de la entidad y en los diferentes medios de comunicación se promociono la venta en línea y se dio a conocer los beneficios que este tiene.
3. Los compradores virtuales entraron a participar por los premios adicionales en cada sorteo.
4. En cada sorteo semanal se realizó un promocional(premio adicional) a las personas que compraron el billete completo con el fin de premiar, fidelizar y aumentar las transferencias a la salud.
5. Se realizaron alianzas de comercialización a través de promocionales para la venta física y virtual a nivel nacional con Loticolombia, servicios 5transaccionales y el promocional tolimania, la cual involucra a los distribuidores a nivel nacional..
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 Prado, purificación, Coyaima, espinal, entre otros.
7. Se realizo visita a los distribuidores de Cundinamarca, Quindío y Risaralda promocionando el sorteo extraordinario que se realizó en la alianza con el sorteo extraordinario de Colombia con el fin de promover la comercialización y acompañamiento a los vendedores en los 100 años de historia y lograr el posicionamiento y recordación de la marca.

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

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCION PRIMER TRIMESTRE3 2025



2 PROCESOS DE APOYO

Dentro del proceso de apoyo, existen tres (3) indicadores con medición mensual, trimestral, los cuales son de suma importancia para la entidad, ya que orientan su análisis al cumplimiento de la misión y objetivos; los mismos permiten evaluar el cumplimiento de los ingresos de los gastos generados por la entidad durante este periodo.

2.1 PROCESO GESTION FINANCIERA

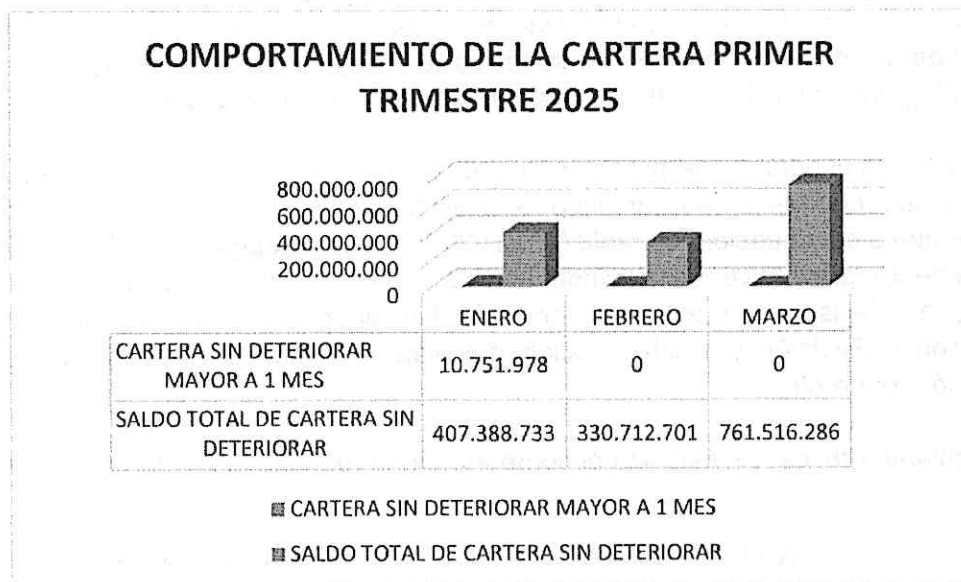
Gestión Financiera es un proceso que tiene un (1) indicador

2.1.1 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 los meses de enero, febrero y marzo 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 enero tuvo un comportamiento de 3%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes 10.751.978/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 407.388.733), para el mes de febrero tuvo un comportamiento de 0%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes \$0/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 330.712.701), y para el mes de marzo tuvo un comportamiento de 0%(cartera sin deteriorar mayor a 1 mes \$0/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 761.516.286)

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



2.2 PROCESO GESTION HUMANA

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

2.2.1 Medir la efectividad de las capacitaciones, indicador que se presenta de manera trimestral.

El objetivo de este indicador, es el de verificar el cumplimiento de la calidad de las capacitaciones, la entidad interesada en fortalecer los procesos de la entidad, busca mediante las capacitaciones mejorar el desempeño de las competencias laborales, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 75%, la entidad para el periodo del primer trimestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar una (1) capacitación, de las cuales se efectuó en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Esta, se orientó a seminario en salud mental, cumpliéndose en un 97,5% ; 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 $((468/(12 \times 40)) \times 100) = 97,5\%$.

2.3 PROCESO GESTION INFORMATICA

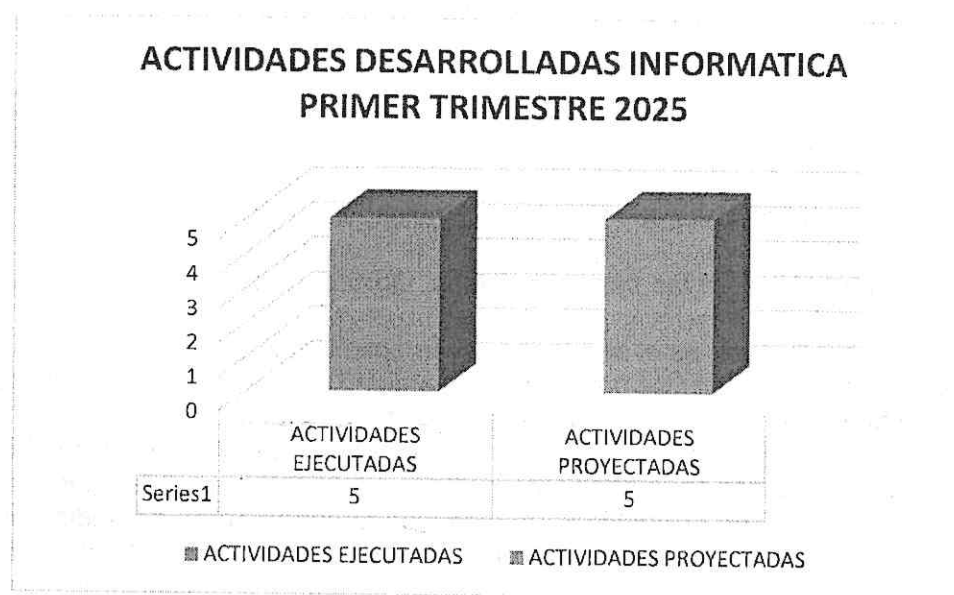
Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

2.3.1 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 óptimo estado de funcionamiento el hardware y software de la entidad, actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios, indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 85%.

La entidad para el periodo del primer trimestre tenía proyectado 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 PETI 2025 plan estratégico de TICs, Backups de los equipos, Mantenimiento preventivo de equipos software, Análisis de vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica, Revisión y/o actualización del plan operacional de seguridad y privacidad de la información y Revisión y/o actualización del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información, entre otros.

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



CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 31 DE MARZO DE 2025

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre I	
				Resultado	Observaciones
INDICADORES DE MEDICION					
1	PROCESOS MISIONALES				
1.1	Operación de Juegos				

1.1.1	Cumplimiento en las proyecciones de ventas del producto Lotería	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
2	PROCESOS DE APOYO				
2.1	Gestión Financiera				
2.1.1	Verificación oportuna de ingresos y gastos (estado de resultados)	Trimestral	≥ 1	100%	CUMPLE
2.1.2	Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo	Trimestral	1	100%	CUMPLE
2.2.	Gestión Humana				
2.2.1	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
2.2.2	Medir el cumplimiento del plan de bienestar	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
INDICADORES DE SEGUIMIENTO					
PROCESOS MISIONALES					
Mercadeo y Publicidad					
1.1.1	Cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con mercadeo y publicidad	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
Operación de juegos					
1.2.1	Cumplimiento de actividades del plan de acción	Trimestral	$\geq 90\%$	100%	CUMPLE
PROCESOS DE APOYO					
Gestión Financiera					
2.1	Seguimiento a la cartera sin deteriorar	Mensual	$\leq 20\%$	100%	CUMPLE
Gestión Humana					
2.2.1	Medir la efectividad de las capacitaciones	Trimestral	$\geq 75\%$	100%	CUMPLE
Gestión Informática					
2.3.1	Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática	Trimestral	$\geq 85\%$	100%	CUMPLE

CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el primer trimestre de 2025 de los diez (10) indicadores que miden la gestión de los procesos evaluados para el periodo, todos cumplieron sus proyecciones, generando con ello un valor que demuestra la eficacia, eficiencia y efectividad con que la

entidad a través de los procesos viene cumpliendo con las metas y objetivos propuestos, conllevando a que la alta dirección tome directrices oportunas que se reflejan en la gestión institucional.

El cumplimiento de los indicadores a los procesos de la entidad para el periodo evaluado, representan una medida gerencial que permite evaluar el desempeño de la organización frente a sus metas y objetivos, coadyuvando a que la gestión de la organización sea eficaz y eficiente.

RECOMENDACIONES

Seguir fortaleciendo las estrategias comerciales que ha implementado la alta dirección y que han permitido el incremento en la venta de la lotería y por ende el incremento de las transferencias a la salud del departamento.

Mantener dentro de las estrategias comerciales, los incentivos ofrecidos a los distribuidores, loteros y partes interesadas para motivarlos a que el incremento de la venta de la lotería no solo beneficia a los tolimeses, sino que ellos también son beneficiados con la buena gestión de su actividad.

La importancia y la efectividad de seguir fortaleciendo la página Web de la entidad como herramienta tecnológica el cual favorece a los clientes internos y externos de acceder de una forma ágil y oportuna a la información de los productos, y servicios, noticias, promociones, gestión administrativa, entre otros; generando a sus clientes un alto nivel de confianza del producto ofrecido.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control interno