

LOTERIA DEL TOLIMA – EICE

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia
28 SEP 2026

FECHA: _____
ELABORADO POR: _____
REVISADO POR: _____

INFORME DE INDICADORES

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Control interno
Ibagué, septiembre 2026

Ibagué, 8 de septiembre de 2026

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima

Asunto: Informe indicadores segundo trimestre 2026.

Respetada doctora Nancy Liliana,

La oficina de Control Interno presenta el informe de indicadores de medición y seguimiento, el cual tiene como objetivo presentar los resultados de la gestión correspondiente al periodo de abril a junio de 2026, articulado bajo modelo de operación por procesos.

La medición se estructura en cuatro niveles: indicadores estratégicos, que evalúan el cumplimiento de los objetivos institucionales; indicadores misionales, que miden el desempeño de los procesos que generan valor al cliente; indicadores de apoyo, que reflejan la eficiencia de los procesos de soporte; e indicadores de evaluación y seguimiento, que permiten verificar la eficacia de los controles y el mejoramiento continuo del sistema.

Este análisis permitirá a la alta dirección tomar decisiones basadas en datos, identificar alertas tempranas y definir acciones para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.

De acuerdo a la matriz de indicadores que la Lotería del Tolima tiene establecido como herramienta de planeación para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, tiene identificado dieciocho (18) indicadores que se evalúan de forma mensual, trimestral, semestral y anual.

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

seguimiento(monitorean y controlan el desempeño).

INDICADORES DE MEDICION

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

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

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

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

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

Control Interno (Cumplimiento Plan de Auditoria).

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

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

Gestión Financiera (Seguimiento a la cartera sin deteriorar).

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

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

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

Control Interno (Mejoramiento Continuo).

INDICADORES DE MEDICION

1 PROCESOS MISIONALES

1.1 PROCESO MERCADEO Y PUBLICIDAD

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

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

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

La primera encuesta estuvo dirigida a los compradores de lotería en la modalidad de venta en línea, así como por las personas naturales que mantienen registros de interacción con la entidad a través de las redes sociales y demás canales institucionales de comunicación. para el periodo evaluado se encuestaron 470 compradores registrados, se aplicó muestra probabilística representativa a nivel nacional de 138 encuestas efectivas. El indicador global de satisfacción alcanzo un 93,5% (129 de los 138 encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio). El principal factor de preferencia de los compradores es el plan de premios (42,8%), seguido por el precio (24,6%), posteriormente se destaca una alta percepción de confianza y transparencia en el pago legal de los premios (93,5%) y un respaldo a los promocionales mensuales (92,0%); la pagina Web institucional se consolidó como el canal preferido para la consulta de resultados (66,7%) y para la realización de trámites e interacción con la entidad (84,1%).

La entidad midió la percepción y experiencia comercial de sus aliados estratégicos a nivel nacional. El análisis abarcó a distribuidores de canales físicos y virtuales registrados en la base de datos de la entidad, alcanzando una muestra de 70 encuestados; los resultados consolidaron un indicador sobresaliente de satisfacción del 98,6%, lo que indica la solidez de la relación comercial y el apoyo operativo brindado por la institución.

Entre los atributos mejor evaluados se destacan la atención y solución de las PQRS (92,8% entre bueno y excelente), la entrega oportuna de la billetería (94,3% de valoración favorable) y la entrega de volantes de resultados (97,2% de concepto positivo), el plan de premios obtuvo una calificación favorable del 98,5% (51,4% excelente y 47,1% bueno).

Igualmente, la Lotería del Tolima evaluó la percepción de sus proveedores respecto al desarrollo de los procesos contractuales y comerciales, 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, respecto ante un producto no conforme, el 100% considera que la entidad genera acciones correctivas de manera inmediata.

Con el propósito de evaluar la satisfacción de los loteros en Ibagué durante el primer semestre de 2026, se aplicó la encuesta presencial a 141 vendedores de la entidad, alcanzando el 97,2% de satisfacción general, generando con esto una alta conformidad de la fuerza de ventas con la gestión operativa e institucional de la Lotería del Tolima.

Entre los aspectos más valorados por los loteros, se destacan la atención oportuna de las PQRS (92,9%), las acciones de responsabilidad social (90,8%) y la estructura del plan de premios (90,8%); en cuanto a los medios de información, los vendedores consultan los resultados principalmente a través de volantes impresos en agencias (60,3%) y la página Web institucional (31,2%), concentrando el inicio de sus ventas en los días lunes y martes (29,8% cada uno).

Se evaluó además la percepción del concesionario de la lotería, se pudo constatar que se encuentra en un 100% satisfecho con el producto, debido a que se viene dando cumplimiento con las características de los formularios de rollos bond y térmicos, el cual se ajusta a la normatividad; le agrada la atención brindada al cliente por parte de la lotería del Tolima; las efectividades del tiempo de respuestas a sus solicitudes consideran que han sido resueltas oportunamente.

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

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

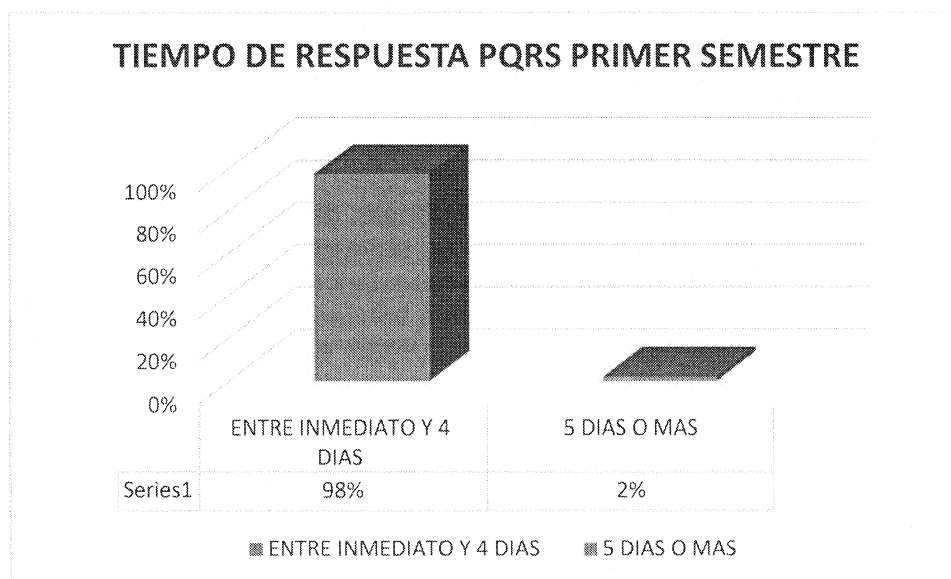
Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRS recibidas; con este indicador se busca la oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho; durante el primer semestre de 2026, ingresaron por los canales disponibles por la Lotería del Tolima 43 PQRS, las 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 43 PQRS recibidas, 9 fueron respondidas inmediatamente, 27 dentro del día siguiente, 1 a los dos días, 2 a los 3 días, 3 a los 4 días y 1 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 98% de las PQRS son tramitadas de forma inmediata y tiene como fin conocer los resultados de los sorteos o promocionales; el 2% 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



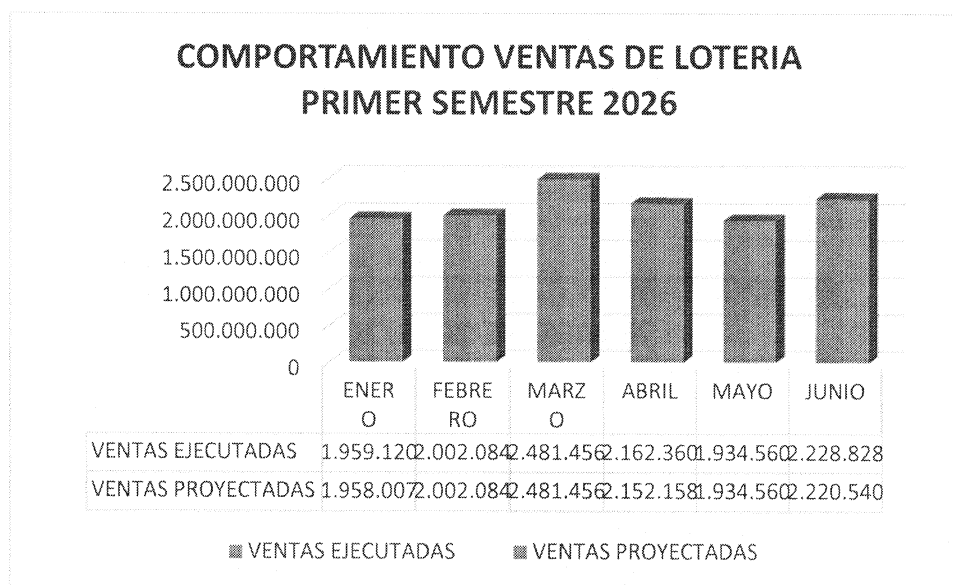
1.2 PROCESO OPERACIÓN DE JUEGOS

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

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 semestre, arrojó un desempeño positivo del 100%; meta que estaba establecida en un cumplimiento igual o mayor al 90%, lo que representa un incremento de \$ 19.601.724 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 semestre; para los meses de enero a junio de 2026, las ventas estuvieron por encima de las metas proyectadas; la lotería del Tolima buscando incentivar la venta del billete completo continua implementado sorteos de estímulos y premios adicionales, lo que ha logrado el incremento de las ventas de la lotería y por ende el incremento de las transferencias de recursos para la salud.

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



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

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

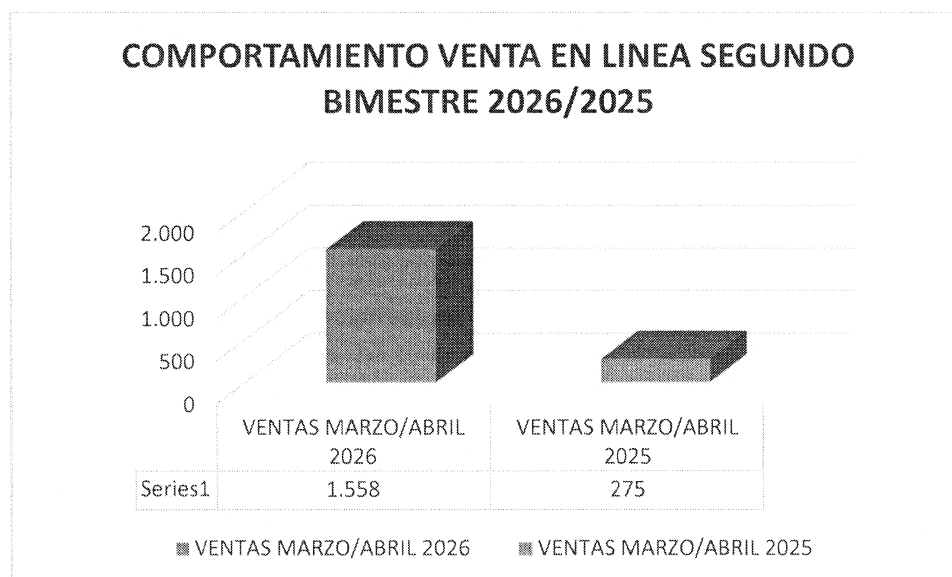
Mide el aumento de las ventas realizadas mediante la lotería en línea. El objetivo de este indicador, es el de medir y analizar la variación de las ventas entre bimestres consecutivos, con el fin de identificar tendencias de crecimiento o disminución, para definir las estrategias que permitan mantener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

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

Durante el bimestre de marzo-abril de 2026, la comercialización de billetes registro un

comportamiento favorable frente al mismo periodo de la vigencia 2025; mientras que en el periodo marzo-abril de 2025 se vendieron 275 billetes, para el mismo periodo de 2026 las ventas alcanzaron 1.558 billetes lo que representó un aumento de 1.283 billetes; registrando porcentualmente un crecimiento del 466,65%, reflejando una evolución positiva dinámica de ventas producto del fortalecimiento de las estrategias comerciales implementadas por la entidad, mayor gestión de la fuerza de ventas y distribuidores, desarrollo de campañas de promoción y publicidad, incremento en la confianza de los compradores y mayor cobertura en los canales de comercialización. Comportamiento que se vio reflejado además en el crecimiento de los ingresos operacionales de la entidad y cumplimiento de metas comerciales establecidas para la vigencia 2026, incrementando las transferencias al sector salud del departamento.

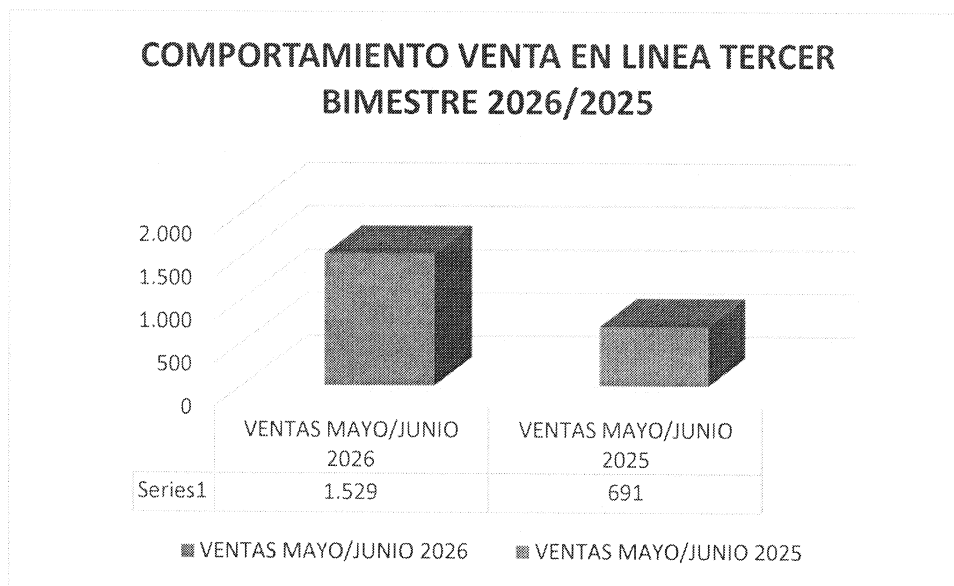
En la siguiente gráfica, se visualiza el comportamiento de este indicador:



Durante el bimestre de mayo-junio de 2026, la comercialización de billetes registro un comportamiento favorable frente al mismo periodo de la vigencia 2025; mientras que en el periodo mayo-junio de 2025 se vendieron 691 billetes, para el mismo periodo de 2026 las ventas alcanzaron 1.529 billetes lo que representó un aumento de 838 billetes; registrando porcentualmente un crecimiento del 121,27%, reflejando una evolución positiva dinámica de ventas producto del fortalecimiento de las estrategias comerciales implementadas por la entidad, mayor gestión de la fuerza de ventas y distribuidores, desarrollo de campañas de promoción y publicidad, incremento en la confianza de los compradores y mayor cobertura en los canales de comercialización. Comportamiento que se vio reflejado además en el crecimiento de los ingresos operacionales de la entidad y cumplimiento de metas comerciales establecidas para la vigencia 2026, incrementando las transferencias al sector salud

del departamento.

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



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.

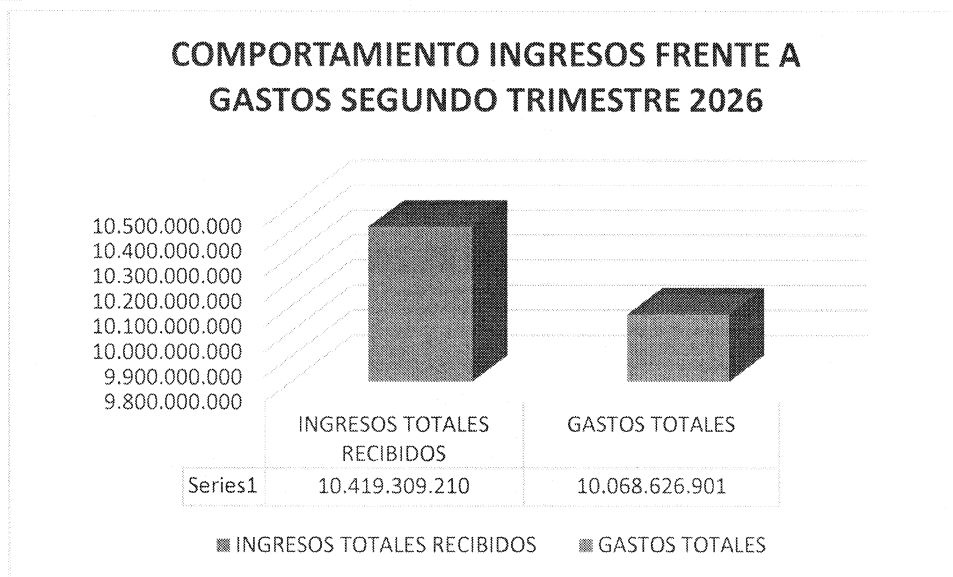
El objetivo de este indicador, es la verificación oportuna de los ingresos y gastos de la entidad, medición que debe ser igual o superior al 1% de la meta establecida; para el periodo del segundo trimestre de 2026 se puede establecer, que los ingresos de la lotería fueron superiores a los gastos incurridos por la entidad en \$ 350.682.309 (ingresos \$ 10.419.309.210/gastos \$10.068.626.901), los ingresos superaron a los gastos en 3%, esto dado por el comportamiento en el recaudo y los mayores rendimientos financieros de los recursos depositados en las entidades financieras, acompañada a un manejo adecuado de los gastos.

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

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com

[f](#) @loteriatolima [@](#)loteriatolima [@](#)loteriadeltolima

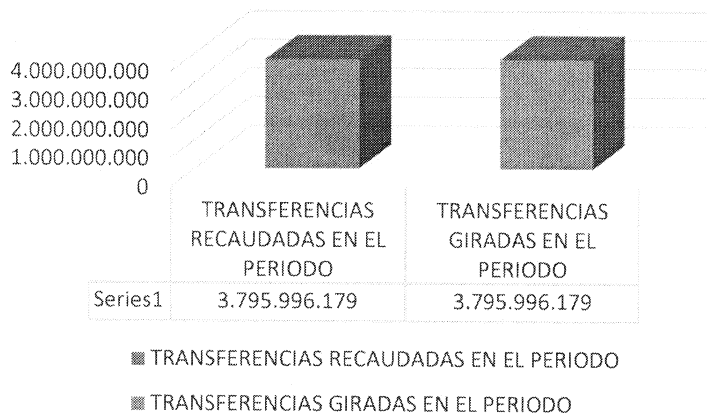


2.1.2 Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo.
Indicador que se presenta de manera trimestral.

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 \$ 3.795.996.179.

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

COMPORTAMIENTO INGRESOS FRENTE A GASTOS SEGUNDO TRIMESTRE 2026



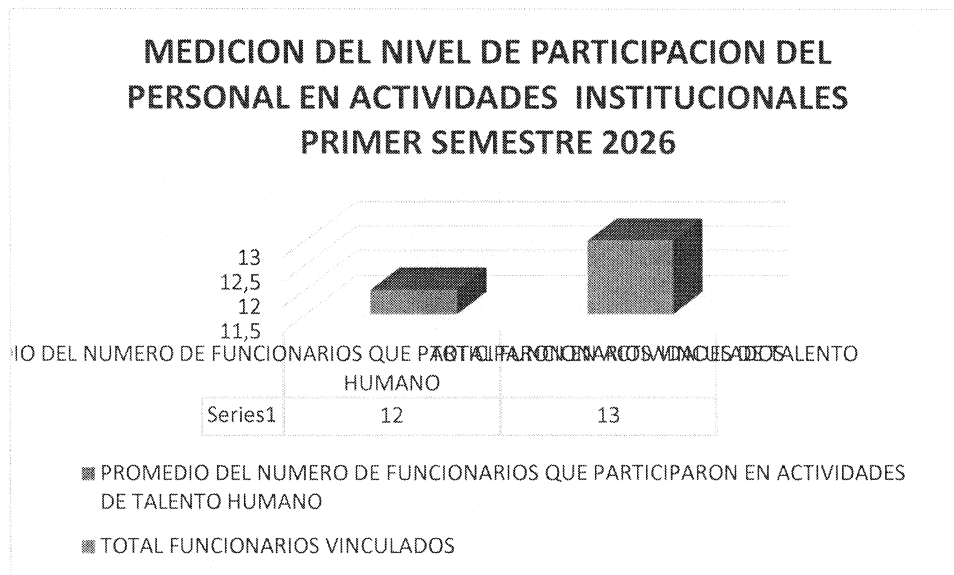
2.PROCESO GESTION HUMANA

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

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

El objetivo de este indicador, es el de fomentar la integración, el compromiso, y el desarrollo de los empleados dentro de la organización, estas actividades buscan mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, desarrollar habilidades y competencias, aumentar la motivación y el compromiso, fortalecer la cultura organizacional, entre otras. Actividades que para el periodo evaluado cumplió en un 92,30%; el resultado surge de dividir la sumatoria del puntaje obtenido del promedio del número de funcionarios que participaron en actividades de talento humano durante el semestre sobre el total de funcionario vinculado X 100. $(12/13) \times 100 = 92,30\%$.

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



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

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

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

Durante el primer semestre se obtuvo un cumplimiento del 100% de las actividades programadas en la matriz de actividades de gestión del cambio climático, al ejecutarse tres (3) actividades previstas de un total de tres (3) programadas.

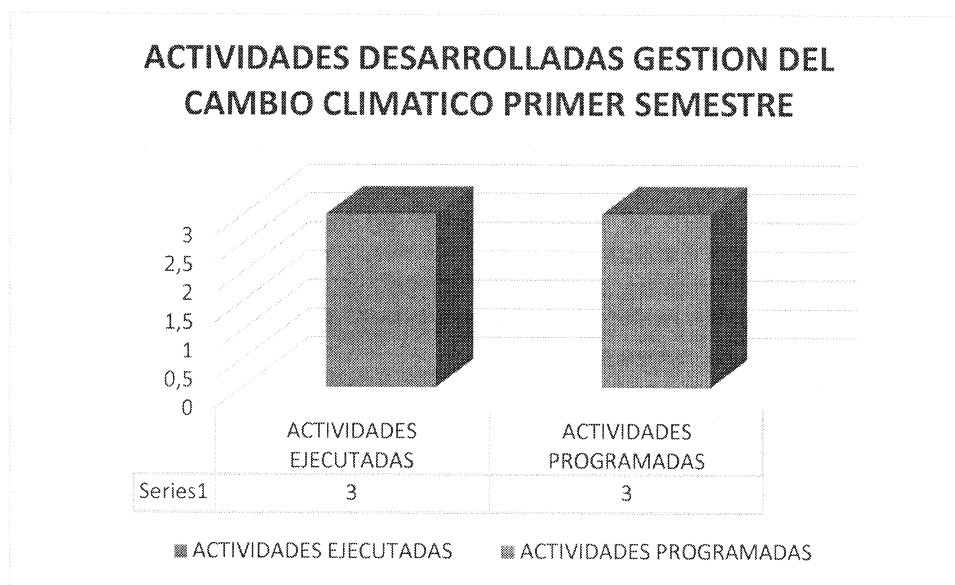
Entre las actividades desarrolladas se encuentran:

Sustitución de iluminarias fluorescentes por luminarias led en las oficinas de la entidad, contribuyendo al uso eficiente de la energía eléctrica.

Elaboración del informe comparativo del consumo energético, correspondiente al semestre, frente a la vigencia inmediatamente anterior, con el propósito de realizar seguimiento al comportamiento del consumo y establecer acciones orientadas al ahorro y uso eficiente de la energía.

Entrega y venta de billetes devolutivos a una empresa recicladora, promoviendo el adecuado manejo y aprovechamiento de los residuos generados por la entidad.

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



3. PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

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

Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 001 del 21 de marzo de 2026 se aprobó el plan de auditorías a los procesos de la entidad para los días 15, 16 y 17 de julio de 2026.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

1 PROCESOS MISIONALES

1.1 CONTROL DE JUEGO

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

Mide la satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente a través del juego ilegal, la entidad mediante actividades y controles efectivos, busca satisfacer las necesidades del cliente, de suma importancia estos controles ya que con ellos la lotería incrementa las transferencias a la Salud del Departamento. Con corte al 30 de junio, estas actividades tuvieron un cumplimiento del 100%, respecto al indicador que está proyectado a un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad realizó cuatro (4) actividades en el semestre, de cuatro (4) proyectadas.

Del 2 de marzo al 1 de abril se adelantaron labores de investigación en el municipio de Flandes Tolima, en donde se determinó que la venta ilegal de chance y rifas se realizó bajo dos modalidades: móvil (vendedores que se desplazan a pie, en bicicleta o motocicleta) y fija, con presencia en diferentes barrios y puntos de la localidad.

Del 2 de abril al 1 de mayo se determinó que, en los municipios de Coello, Alvarado y corregimiento de Chicoral Espinal

Tolima, comparten una misma modalidad dinámica de juego ilegal como son la venta manual de chance, rifas no registradas, juegos informales en tiendas y espacios públicos y sorteos ilícitos a través de redes sociales.

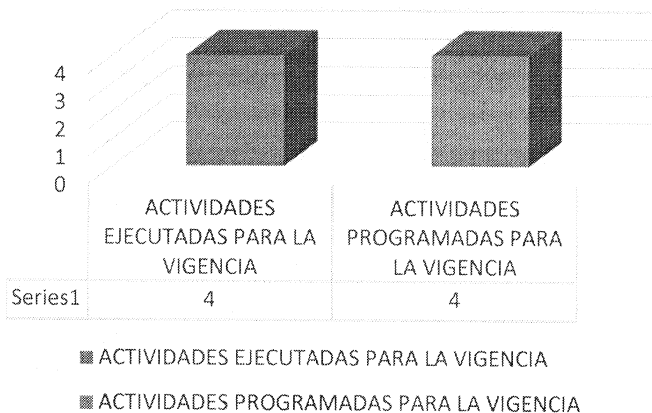
Del 2 de mayo al 1 de junio se realizó visita a los municipios de Honda, Palocabildo y Falan Tolima en donde se obtuvo información, evidencia física y fotográfica del ejercicio ilícito de actividad monopolística ejercida en estas poblaciones.

Del 2 de junio al 1 de julio se llevó a cabo visita a los municipios de Anzoátegui, Villahermosa y Santa Isabel Tolima, en el cual se obtuvo recolección suficiente del manejo y actividad ilegal de los juegos de apuestas diversos ejercida por personas dedicadas a este flagelo.

La entidad bajo el eslogan “Que suerte ser legal con el Tolima”, ha realizado diferentes campañas de difusión a través de los diferentes medios de comunicación del Departamento, mediante la pauta de cuñas radiales, piezas gráficas en sus redes sociales, espacios en canales de televisión y ediciones impresas, enfocado a que promoviendo el juego legal, se incrementan los recursos por transferencias a la salud del Departamento.

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

ACTIVIDADES DESARROLLADAS MITIGAR JUEGO ILEGAL PRIMER SEMESTRE 2026



2. PROCESOS DE APOYO

Dentro del proceso de apoyo, existe un (1) indicador con medición mensual, los cuales son de suma importancia para la entidad, ya que orientan su análisis al cumplimiento de la misión y objetivos; los mismos permiten evaluar el cumplimiento de la cartera y el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la entidad.

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 el mes de junio de 2026, tuvo un comportamiento adecuado en el manejo de la cartera, pues sus índices estuvieron muy por debajo de su meta; para el mes de junio, tuvo un comportamiento de 3% (cartera sin deteriorar mayor a 1 mes 21.435.596/saldo total de cartera sin deteriorar \$ 832.777.856). queriendo decir con esto, que la Lotería del Tolima aplica una eficiente gestión de las cuentas por cobrar a los clientes,

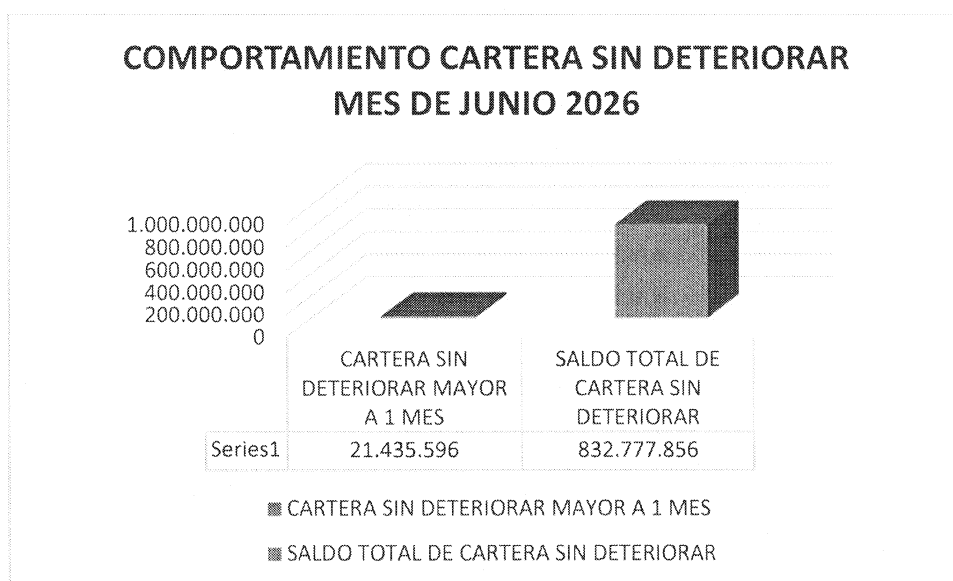
Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com

[f](#) @loteriatolima [@](#)loteriatolima [@](#)loteriadeltolima

generando liquidez, indispensable para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos de la organización; la buena relación con los distribuidores, las gestiones de cobro para mantener una cartera adecuada, han conllevado a que se generen una cartera sana que garantice la sostenibilidad de la entidad.

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



2.2 PROCESO GESTION HUMANA

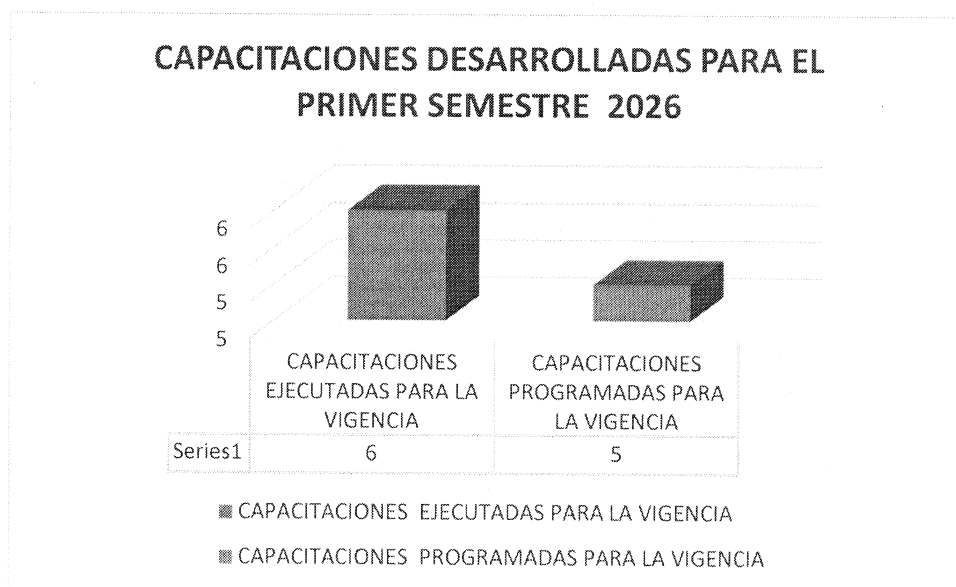
Gestión Humana es un proceso que tiene dos (2) indicadores

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

El objetivo de este indicador, es determinar el cumplimiento del plan de capacitaciones de la entidad. La entidad orienta estas capacitaciones con el ánimo de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, así mismo, fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de sus servicios, orientados al aumento en la efectividad de los procesos institucionales; indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%, la entidad para el periodo del primer semestre tenía proyectado dentro del plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social realizar cinco (5) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a capacitación: habilidades blandas, brigada de emergencias, salud mental, procedimiento de contratación y riesgo informático; debido a la

disponibilidad de la ESAP, se llevó a cabo una capacitación de ocho (8) horas sobre Código de Integridad y Conflicto de Interés, capacitación que estaba programada para realizarla en el segundo semestre del año.

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

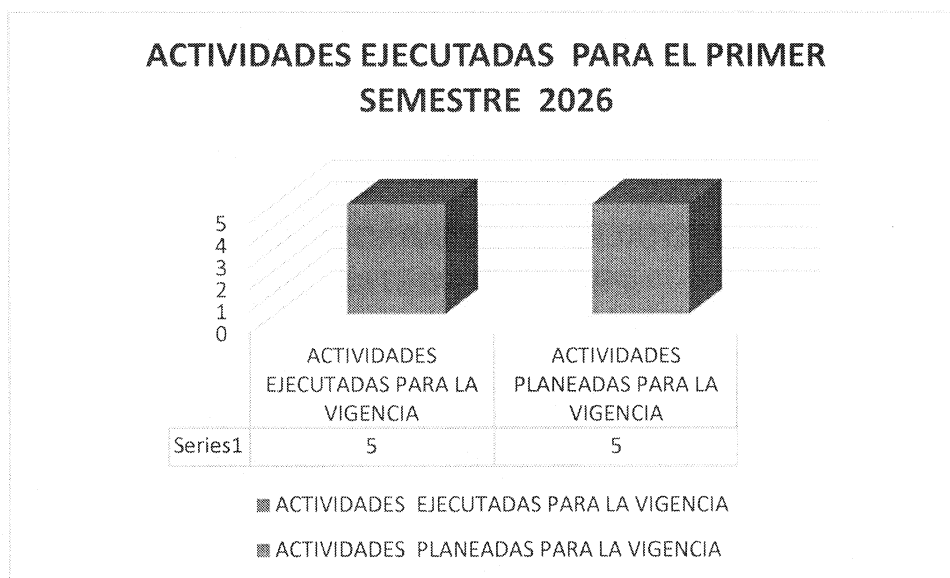


2.2.2 Medir el cumplimiento del plan de bienestar, indicador que se presenta de manera semestral.

El objetivo de este indicador, es medir el cumplimiento del bienestar laboral en la empresa, la lotería del Tolima enfoca sus esfuerzos para que el trabajador goce no solo de un bienestar emocional, sino de un bienestar mental, a través de actividades recreativas, de esparcimiento, de integración, que generen un compromiso con la entidad a través de buenas prácticas que mejoren la productividad de los empleados, la concentración, compromiso, interacciones sociales, entre otros. indicador que está proyectado para su medición en un cumplimiento igual o mayor al 90%.

La entidad para el periodo del primer semestre tenía proyectado dentro del plan de bienestar social realizar cinco (5) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad, cumpliéndose con el 100% del índice propuesto. Estas, se orientaron a la celebración del día de la mujer, el día del hombre, el día de la madre, el día del padre, conmemoración de la festividad de San Juan y el día del servidor público, la realización de jornadas de rumba terapia y la celebración de los cumpleaños de los funcionarios.

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



2.3 PROCESO GESTION INFORMATICA

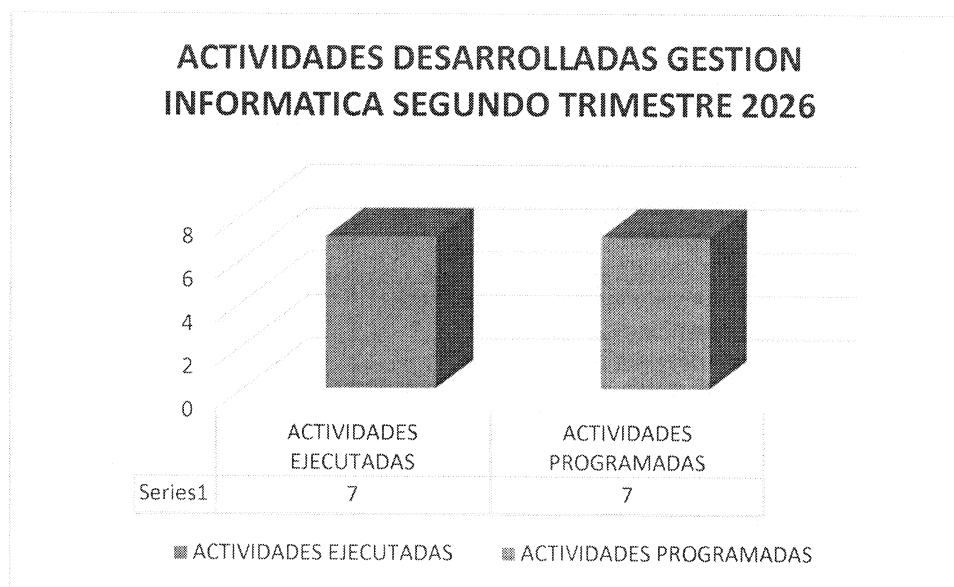
Gestión Informática, es un proceso que tiene un (1) indicador:

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

La entidad para el periodo del segundo trimestre tenía proyectado dentro del cronograma para el año y el plan de mantenimiento, realizar siete (7) actividades, de las cuales se cumplieron en su totalidad y se relacionan a continuación: se realizó Backup a los equipos de cómputo, publicación y actualización de los datos de cada sorteo en el sitio web institucional, registro y validación de la información generada durante el sorteo en el software de venta en línea, ingreso de los informes generados en el sorteo en el sistema NRVCC para su registro oficial, registro de los contratos en la plataforma Secop II y SIA OBSERVA sistema integral de auditoría, atención a los requerimientos y soportes tecnológicos que se presenten en la entidad, actualización y registro de información en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación, entre otras.

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



3 PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

3.1 **Mejoramiento Continuo**, Indicador que se presenta de forma semestral.

Mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 001 del 21 de marzo de 2026 se aprobó el plan de auditorías a los procesos de la entidad para los días 15, 16 y 17 de julio de 2026.

CONSOLIDADO DE INDICADORES AL 30 DE JUNIO DE 2026

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre II	
				Resultado	Observaciones
INDICADORES DE MEDICION					
1	PROCESOS MISIONALES				
1.1	MERCADEO Y PUBLICIDAD				
1.1.1	Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente	Semestral	>=80%	100%	CUMPLE
1.1.2	Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente	Semestral	>=80%	100%	CUMPLE
1.2	OPERACIÓN DE JUEGOS				

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com

@loteriatolima
 @loteriatolima
 @laleriadeltolima

1.2.1	Cumplimiento en las proyecciones de ventas del producto Lotería	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
1.2.1	Medir el crecimiento de venta en lotería en línea	Bimestral	>=90%	100%	CUMPLE
2	PROCESOS DE APOYO				
2.1	GESTION FINANCIERA				
2.1.1	Verificación oportuna de ingresos y gastos (estado de resultados)	Trimestral	>100%	100%	CUMPLE
2.1.2	Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo	Trimestral	=100%	100%	CUMPLE
2.2	GESTION HUMANA				
2.2.1	Medir el nivel de participación del talento humano en las actividades de fortalecimiento institucional.	Semestral	>=85%	100%	CUMPLE
2.2.2	Medir el cumplimiento de las actividades previstas en la matriz de cumplimiento de gestión del cambio climático	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE
3	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				
3.1	Cumplimiento plan de auditorías	Semestral	>=90%	100%	CUMPLE

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

No	Proceso	Frecuencia	Meta	Trimestre II	
				Resultado	Observaciones
INDICADORES DE SEGUIMIENTO					
1	PROCESOS MISIONALES				
1.1	CONTROL DE JUEGOS				
1.1.1	Cumplimiento al Plan de trabajo control juego ilegal	Semestral	≥90%	100%	CUMPLE
2	PROCESOS DE APOYO				
2.1	GESTION FINANCIERA				
2.1.1	seguimiento a la cartera sin deteriorar	Mensual	≥20%	100%	CUMPLE
2.2	GESTION HUMANA				
2.2.1	Medir el cumplimiento del plan de	Semestral	≥90%	100%	CUMPLE

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima



@laloteriadeltolima

	capacitaciones				
2.2.2	Medir el cumplimiento del plan de bienestar	Semestral	≥90%	100%	CUMPLE
2.3	PROCESO INFORMATICA				
2.3.1	Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática	Trimestral	≥80%	100%	CUMPLE
3	PROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO				
3.1	Mejoramiento Continuo	Semestral	≥70%	100%	CUMPLE

CONCLUSIONES

La Lotería del Tolima para el segundo trimestre de 2026 de los quince (15) indicadores analizados (de medición y seguimiento) que calculan la gestión de los procesos evaluados para el periodo, todos cumplieron sus proyecciones, generando con ello un valor que demuestra la eficacia, eficiencia y efectividad con que la entidad a través de los procesos viene cumpliendo con las metas y objetivos propuestos, conllevando a que la alta dirección tome directrices oportunas que se reflejan en la gestión institucional.

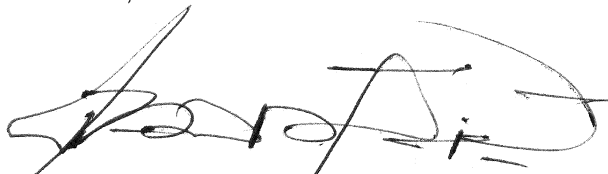
El cumplimiento de los indicadores a los procesos de la entidad para el periodo evaluado, representan una medida gerencial que permite evaluar el desempeño de la organización frente a sus metas y objetivos, coadyuvando a que la gestión de la organización sea eficaz y eficiente.

RECOMENDACIONES

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

La importancia y la efectividad de seguir robusteciendo la página Web de la entidad como herramienta tecnológica el cual beneficia 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