



"POR Y PARA EL JUEGO LEGAL"

VIGENCIA 2026



LOTería DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **2** de **14**

TABLA DE CONTENIDO

1.	Marco Normativo	3
2.	Direccionamiento estratégico.....	4
3.	Estructura organizacional por procesos	4
4.	Objetivos estratégicos.....	5
5.	Roles y Responsabilidades.....	6
6.	Desarrollo de la metodología	6
6.1	Aprobación.....	7
6.2	Modificaciones.....	7
6.3	Diagnóstico	7
6.3.1	Contexto externo	7
6.3.2	Contexto interno	8
6.3.3	Partes interesadas.....	8
6.3.4	Análisis DOFA	8
6.4	Priorización de factores y tratamiento a las oportunidades en el corto plazo. Plan De Acción	10
6.5	Comprensión de requisitos y necesidades de los clientes.....	11
6.6	Comprensión de requisitos y necesidades de las partes interesadas	12
7.	Seguimiento, evaluación y mejora continua.....	14



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **3** de **14**

1. Marco Normativo

La Lotería del Quindío es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden departamental, cuyo objeto social comprende la administración, explotación, operación, control, fiscalización, regulación y vigilancia de la Lotería del Quindío y de los demás juegos de suerte y azar de su competencia, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Ley 643 de 2001, y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, desarrollando su gestión en un mercado competitivo y altamente regulado.

La entidad es una empresa estatal descentralizada del orden departamental, transformada de establecimiento público a Empresa Industrial y Comercial del Estado mediante la Ordenanza 009 de 1995 expedida por la Asamblea Departamental del Quindío, vinculada al Departamento del Quindío, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio, cuyo capital es cien por ciento (100%) público. Su régimen de contratación se rige por el Manual de Contratación adoptado mediante Acuerdo 014 de 2019, y las disposiciones legales aplicables.

En el marco de sus competencias, la Lotería del Quindío tiene la facultad exclusiva para explotar en el Departamento del Quindío las modalidades de juegos de suerte y azar de su competencia, tales como lotería tradicional, apuestas permanentes (chance), rifas, bonos y juegos promocionales, conforme a lo dispuesto en la Ley 643 de 2001, la Ley 1393 de 2010, el Decreto 1068 de 2015, el Código Penal Colombiano y demás normas concordantes.

De conformidad con el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 643 de 2001, modificado por el artículo 2 del Decreto 4144 de 2011, corresponde al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA vigilar el cumplimiento del régimen legal y reglamentario de los juegos de suerte y azar cuya explotación corresponde a las entidades territoriales. Así mismo, el numeral 8 de la citada disposición establece como función del CNJSA la recopilación, administración y análisis de la información estadística relacionada con la explotación del monopolio rentístico.

Coljuegos, en el marco de sus competencias legales, es la entidad encargada de otorgar licencias y autorizaciones para la operación de los juegos de suerte y azar, así como de ejercer funciones de supervisión, inspección y control sobre su desarrollo y funcionamiento en el territorio nacional.

El presente Plan Estratégico Institucional se formula y ejecuta en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la normatividad vigente aplicable al sector de juegos de suerte y azar, y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, incluyendo las disposiciones relacionadas con el análisis del contexto organizacional y la consideración de factores ambientales y de sostenibilidad.



LOTería DEL QUINDÍO

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página 4 de 14

2. Direccionamiento estratégico

Misión:

La **Lotería del Quindío**. Es una empresa Industrial y Comercial del Departamento, de carácter técnico encargada de desarrollar los procesos de explotación, organización, administración, operación, control, fiscalización, regulación y vigilancia de todas las modalidades de juegos de suerte y azar, estableciendo las condiciones en la cuales los particulares pueden operarlos, facultad que siempre se debe ejercer bajo los principios de finalidad social prevalente, transparencia, racionalidad económica en la operación y la vinculación de la renta de servicios de salud; a través de una permanente investigación de mercados, racionalización de procesos y uso racional de recursos propender por la generación de excedentes, con el fin de satisfacer la demanda en los mercados departamental y nacional.

Visión:

La **Lotería del Quindío** se vislumbra, como una Empresa líder a nivel nacional en la comercialización y explotación de juegos de suerte y azar, a través de Talento Humano altamente calificado, empleando tecnología de punta y generando recursos para el Sector Salud del Departamento.

Política del Sistema de Gestión:

En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con su direccionamiento estratégico, enmarcado en el fortalecimiento de la salud, a través de la transferencia de recursos económicos por la explotación, organización, administración, operación y control de la lotería tradicional y la explotación y fiscalización de apuestas permanentes, el cumplimiento de la normatividad vigente, el compromiso social, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de todos sus procesos.

La entidad, reconoce la importancia de su capital humano, por ello establece dentro de sus prioridades la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual va encaminado a identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos laborales estableciendo controles efectivos, con el fin de proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores.

Alcance de la organización (de conformidad con la evaluación del contexto estratégico):

EXPLOTAR, ORGANIZAR, ADMINISTRAR, OPERAR Y CONTROLAR EL JUEGO DE LOTERIA TRADICIONAL Y EN LINEA Y FISCALIZACION DE APUESTAS PERMANENTES.

3. Estructura organizacional por procesos

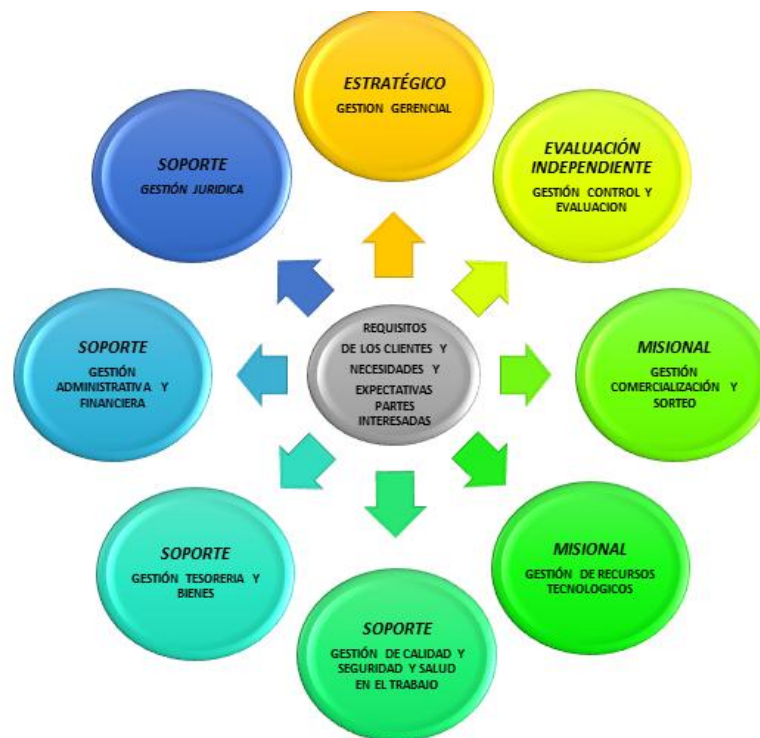
La Lotería del Quindío ha adoptado una estructura organizacional basada en procesos, como herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de su objeto misional, la adecuada administración del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar y la generación eficiente de recursos destinados al fortalecimiento del sistema de salud.

Esta estructura por procesos permite articular de manera integral las actividades estratégicas, misionales, de apoyo y de evaluación y control, facilitando la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua

de la gestión institucional, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

La gestión por procesos contribuye al enfoque al cliente y a las partes interesadas, a la optimización de los recursos, a la identificación y gestión de riesgos, y al fortalecimiento del control interno, asegurando la coherencia entre el direccionamiento estratégico, los objetivos institucionales y los resultados esperados.

La entidad cuenta con una estructura organizacional por procesos, definidos de la siguiente manera:



4. Objetivos estratégicos

Objetivo	Alcance
CRECIMIENTO EN VENTAS	Transferir recursos al sector salud, a través de la sostenibilidad de las ventas a nivel local y nacional.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Desarrollar programas de responsabilidad social que mejoren las condiciones de vida de los Loteros del Departamento del Quindío.
CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	Incrementar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la atención oportuna de sus necesidades.
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN	Fortalecer la gestión de la organización a través del mejoramiento continuo de todos sus procesos.
POSICIONAMIENTO DE MARCA	Desarrollar estrategias comerciales que permitan dar a conocer el producto de la Lotería del Quindío a nivel nacional.
DESARROLLO Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO	Desarrollar la competencia del personal, a través de los procesos de formación y capacitación y garantizar las condiciones seguras de trabajo.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **6** de **14**

5. Roles y Responsabilidades

ROLES	RESPONSABILIDADES
JUNTA DIRECTIVA	Aprobar el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual, verificando su alineación con los objetivos institucionales y el marco normativo vigente.
	Analizar y evaluar, cuando sea necesario, los ajustes a las estrategias, metas y lineamientos del Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con los resultados de seguimiento y evaluación.
GERENCIA	Realizar el análisis del contexto estratégico institucional, de conformidad con la metodología definida y los lineamientos del Sistema de Gestión.
	Liderar la formulación del Plan de Acción Anual, con el apoyo de los líderes de proceso, garantizando su coherencia con el Plan Estratégico Institucional.
	Evaluar el cumplimiento del Plan de Acción Anual, con el fin de determinar la necesidad de ajustes a las estrategias, metas y actividades definidas.
	Presentar a la Junta Directiva las propuestas de modificación al Plan Estratégico y al Plan de Acción, debidamente sustentadas en los resultados de la gestión.
	Aprobar las modificaciones a los planes de acción solicitadas por los líderes de proceso, conforme a la evaluación del cumplimiento de metas y estrategias.
LIDERES DE PROCESO	Apoyar a la Gerencia en la formulación y ejecución del Plan de Acción Anual, en el marco de los objetivos estratégicos institucionales.
	Identificar, definir e implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales establecidas.
	Ejecutar las actividades asignadas en el Plan de Acción, garantizando el uso eficiente de los recursos financieros, técnicos y tecnológicos.
	Realizar la medición y seguimiento de los indicadores a su cargo, de acuerdo con la periodicidad definida y los lineamientos de Control Interno.
	Informar oportunamente a la Gerencia sobre desviaciones o riesgos que puedan afectar el cumplimiento de las metas institucionales.
	Motivar y orientar a sus equipos de trabajo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
	Presentar solicitud a la gerencia para modificaciones al Plan de Acción como consecuencia de la reprogramación de actividades y asignación de recursos que pueden ser financieros, técnicos, tecnológicos o económicos, debidamente sustentados y argumentados, donde se explique las causas que generan la modificación de la estrategia, el recurso o la meta de una actividad.
CONTROL Y EVALUACIÓN	Verificar que el Plan de Acción proyectado para la vigencia sea coherente con el propósito misional y estratégico de la entidad.
	Realizar el seguimiento y la auditoría al Plan de Acción, verificando el cumplimiento de las metas mediante la revisión de las evidencias correspondientes.
	Informar a la Gerencia sobre los resultados de los seguimientos y evaluaciones realizadas, con el fin de alertar oportunamente los riesgos identificados y formular recomendaciones para la toma de decisiones.

6. Desarrollo de la metodología



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **7** de **14**

6.1 Aprobación

El proceso de planeación estratégica de la Lotería del Quindío se fundamenta en el análisis de las necesidades del sector de los juegos de suerte y azar y en el cumplimiento de su objeto misional como entidad administradora del monopolio rentístico. Dicho proceso se desarrolla de manera participativa y concertada, definiendo objetivos, metas y estrategias para el período de planeación establecido.

A partir del Plan Estratégico Institucional, la entidad formula el Plan de Acción Anual, el cual se constituye en el instrumento operativo para la ejecución de las estrategias definidas, garantizando su alineación con los compromisos institucionales, el marco normativo vigente y los resultados esperados.

El Plan de Acción de la vigencia 2026 orienta la gestión institucional hacia el logro de resultados estratégicos que den respuesta a las principales necesidades y expectativas de los grupos de valor, tales como clientes y partes interesadas, tomando como referencia los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la normativa aplicable al sector y la metodología de análisis DOFA, como herramienta para la toma de decisiones estratégicas.

6.2 Modificaciones

Las modificaciones al Plan Estratégico Institucional y al Plan de Acción Anual podrán obedecer, entre otros factores, a la reprogramación de actividades, al incumplimiento o ajuste de metas, a la disponibilidad de recursos financieros, técnicos o tecnológicos, o a cambios en el contexto interno o externo que impacten la gestión institucional.

Toda modificación deberá ser debidamente sustentada y documentada por la Gerencia o por los líderes de proceso, según corresponda, y presentada para análisis y aprobación de la Junta Directiva, garantizando la trazabilidad de los cambios y la coherencia con los objetivos estratégicos definidos.

Las modificaciones aprobadas serán incorporadas de manera formal en los instrumentos de planeación y gestión de la entidad, asegurando su comunicación, seguimiento y evaluación, en concordancia con los principios de control interno, transparencia y mejora continua.

6.3 Diagnóstico

El diagnóstico institucional de la Lotería del Quindío para la vigencia 2026 se realiza a partir del análisis del contexto interno y externo, la identificación de las partes interesadas y la evaluación de los factores que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Este análisis permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como establecer estrategias que respondan de manera oportuna a los cambios del entorno, asegurando la sostenibilidad institucional, el cumplimiento del objeto misional y la generación eficiente de recursos para el sector salud.

6.3.1 Contexto externo

El contexto externo de la Lotería del Quindío está determinado por factores normativos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y del sector de los juegos de suerte y azar, los cuales influyen directamente en la operación, comercialización y control del monopolio rentístico.

Dentro de estos factores se destacan los cambios en la normatividad aplicable al sector, las condiciones del mercado, la evolución de las tecnologías de la información, el comportamiento de los consumidores,



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **8** de **14**

la competencia de juegos ilegales y las políticas públicas relacionadas con la salud, la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Adicionalmente, la entidad reconoce la importancia de las acciones relativas al cambio climático, considerando los posibles impactos ambientales y operativos que pueden afectar la continuidad del servicio, la operación de sorteos, la infraestructura tecnológica y las condiciones de trabajo, incorporando estos aspectos en el análisis del entorno y en la definición de estrategias institucionales.

6.3.2 Contexto interno

El contexto interno está relacionado con la estructura organizacional, la capacidad institucional, el talento humano, los recursos financieros y tecnológicos, la cultura organizacional, los procesos y los mecanismos de control interno de la Lotería del Quindío.

La evaluación del contexto interno permite identificar el nivel de madurez del Sistema Integrado de Gestión, el desempeño de los procesos, la efectividad del control interno, la gestión de riesgos y el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

6.3.3 Partes interesadas

La Lotería del Quindío identifica y analiza las partes interesadas internas y externas que pueden afectar o verse afectadas por el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, entre las cuales se encuentran: clientes, loteros, distribuidores, proveedores, entidades de control, autoridades territoriales, sector salud, talento humano y comunidad en general.

Para cada parte interesada, la entidad evalúa sus necesidades y expectativas, así como los riesgos y oportunidades asociados, con el fin de definir estrategias que permitan fortalecer las relaciones institucionales, garantizar el cumplimiento normativo y mejorar los niveles de satisfacción.

6.3.4 Análisis DOFA

Con base en la evaluación del contexto interno y externo y el análisis de las partes interesadas, la Lotería del Quindío desarrolla el análisis DOFA como herramienta estratégica para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, las cuales sirven de fundamento para la formulación de estrategias, la priorización de acciones y la estructuración del Plan de Acción Anual.

Factores	
Oportunidades	Amenazas
Situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que, una vez identificadas, pueden ser aprovechadas por una entidad o Proceso.	1. Situaciones negativas externas a la entidad que pueden ser un riesgo para la entidad o proceso. 2. Eventos asociados al cambio climático que puedan generar afectaciones en la logística, distribución, disponibilidad de insumos, continuidad de los sorteos, desplazamiento de la fuerza de venta y desarrollo normal de las actividades operativas y comerciales de la entidad.



LOTería DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **9** de **14**

Factores

Fortalezas

Factores internos positivos que puedan contribuir al desarrollo de la gestión de una entidad o proceso.

Debilidades

Elementos que constituyen barreras internas que puedan impedir el desarrollo de la gestión de una entidad o proceso.

MATRIZ DOFA (seguimiento a través del plan de acción)

Fortalezas

- ✓ Trayectoria y reconocimiento de más de 58 años en el mercado
- ✓ Conocimiento del negocio, del mercado y de los clientes de la organización
- ✓ Base de datos consolidadas y actualizadas de los clientes de la organización
- ✓ Recurso humano calificado y comprometido
- ✓ Cumplimiento de las transferencias al sector salud
- ✓ Resultados de auditorías de los organismos de control
- ✓ Manejo austero del presupuesto
- ✓ Consolidación de un sistema gestión de calidad que ha permitido el mejoramiento continuo de la entidad.

Debilidades

- ✓ Falta de estrategias incluyentes con otros actores del sector, que permitan mejorar la venta de lotería
- ✓ Falta de estrategias de fidelización de clientes que permitan el incremento de las ventas
- ✓ Bienes inmuebles improductivos
- ✓ Recursos económicos limitados para los procesos de operación
- ✓ Marco normativo que pone en riesgo la operación de las loterías tradicionales.

Factores Internos

Oportunidades

- ✓ Alianzas con Agentes distribuidores (concesionarios) con gran musculo financiero, cobertura e infraestructura que permitan incrementar las ventas de lotería
- ✓ Continuidad de la certificación del sistema gestión de calidad
- ✓ Establecer estrategias de motivación a la fuerza de venta directa de lotería
- ✓ Aprovechamiento de nuevos canales de comunicación (redes sociales) a través de la difusión y posicionamiento de marca
- ✓ Alianzas con entidades públicas y privadas que fortalezcan el club de abonados
- ✓ Venta de lotería a través de la página web y aplicaciones móviles (celulares, tablets)
- ✓ Creación de estrategias innovadoras que llamen la atención del público apostador

Amenazas

- ✓ Entorno político que permeabiliza las decisiones de la organización
- ✓ Incremento de empresas de juegos de suerte y azar en el mercado lo que abre un abanico de probabilidades para el comprador, pero pone en riesgo la sostenibilidad de la empresa
- ✓ Falta de controles por parte de las autoridades competentes que contrarresten el juego ilegal
- ✓ Apatía por el producto
- ✓ Fuerza de venta desmotivada y poco incentivada
- ✓ Fuerza de venta sin relevo generacional por ser externa
- ✓ Normativa que mide en igualdad de condiciones todas las loterías y genera una gran carga impositiva en la distribución de su ingreso
- ✓ Cambio de la norma que trae consigo inseguridad jurídica para las loterías.
- ✓ Inclusión de las Loterías como contribuyentes del impuesto de renta
- ✓ Intervención a la entidad por parte de Supersalud por calificación insatisfactoria de indicadores
- ✓ Innovación de otras loterías lo que genera otras preferencias por parte del público apostador
- ✓ Problemas de orden publico
- ✓ Paro de transportadores
- ✓ Desabastecimiento de papel a nivel mundial.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **10** de **14**

6.4 Priorización de factores y tratamiento a las oportunidades en el corto plazo. Plan De Acción

Con base en los resultados del diagnóstico institucional y del análisis DOFA, la Lotería del Quindío realiza la priorización de los factores estratégicos que inciden en el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de definir las estrategias y acciones a desarrollar durante la vigencia 2026.

La priorización se efectúa considerando criterios de impacto, viabilidad y alineación estratégica, permitiendo enfocar los recursos institucionales en aquellos factores que generan mayor valor para la entidad y contribuyen de manera directa al fortalecimiento de la gestión, la sostenibilidad financiera y el cumplimiento del objeto misional.

Este ejercicio constituye el insumo principal para la formulación del Plan de Acción Anual, el cual articula las estrategias priorizadas con actividades, responsables, indicadores y metas, garantizando la trazabilidad entre el diagnóstico, la planeación y la ejecución.

Estrategia	Meta
1. Desarrollo de juegos promocionales	Desarrollar siete (7) campañas promocionales al año.
2. Acompañamiento institucional a las actividades programadas por la gobernación del Quindío.	Desarrollar doce (12) campañas promocionales al año.
3. Campaña alusiva a los felices ganadores.	Publicar doce (12) piezas de la campaña "felices ganadores" durante la vigencia.
4. Mantener la recertificación de calidad ISO 9001:2015	Mantener vigente la certificación ISO 9001:2015 durante toda la vigencia.
5. Transferencias a la salud	Realizar transferencias por valor de \$13,000,000,000 (ACUMULADO) (Lotería Centenario, Concesionario, sorteo extraordinario de Colombia)
6. Campaña de educación para la legalidad	Implementar doce (12) estrategia de educación de control juego legal
7. Contar historias de vida	Desarrollar doce (12) historias al año.
8. Ventas virtuales de lotería	Que el 10% de la venta total corresponda a lotería virtual. Línea base. Año 2025
9. Retos comerciales	Generar 5 incentivos para aumentar o mantener el nivel promedio de ventas en los sorteos realizados durante los periodos de menor comercialización.
10. Promoción de las ventas por PSE	Aumentar en un 15% las compras de billetes realizadas a través del botón PSE durante la vigencia de la campaña promocional.
11. Nuevos clientes club de abonados	15 clientes nuevos en el trimestre (ACUMULADO)
12. Plan de incentivos	Realizar el acompañamiento virtual en tiempo real en el 100% de los sorteos del Club de Abonados durante la vigencia.
13. Plan colillas	Lanzar cuatro (4) campañas para los loteros.
14. Clínica de ventas	Realizar seis (6) clínicas de ventas al año.
15. Incentivo para nuevos vendedores	Publicar once (11) piezas de la campaña "Vender lotería paga" durante la vigencia.
16. Medición de la satisfacción de los clientes	Alcanzar un nivel de satisfacción igual o superior al 85% en la medición anual aplicada a compradores, distribuidores, abonados y loteros.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **11** de **14**

17. Mesa por la legalidad	Realizar cuatro (4) reuniones de la Mesa por la Legalidad durante la vigencia.
18. Fortalecimiento institucional	Participar en las celebraciones oficiales de los once (11) municipios del Departamento del Quindío durante la vigencia.
19. Aumento de seguidores en plataformas digitales	Incremento mensual de los seguidores de las redes sociales tomando como línea diciembre de 2025.
20. Posicionamiento de marca	Realizar doce (12) piezas publicitarias mensuales.
21. Registro de marca	Verificación de tres (3) etapas en cumplimiento para el registro de la marca.
22. Conmemoración 60 años Lotería del Quindío	Realizar un (1) conmemoración.

El Plan de Acción Anual de la vigencia 2026 se ejecutará conforme a las actividades y responsabilidades definidas, siendo objeto de seguimiento periódico por parte de la Gerencia, los líderes de proceso y las instancias de control interno.

El seguimiento al Plan de Acción permitirá evaluar el grado de cumplimiento de las metas establecidas, identificar desviaciones y definir acciones de mejora oportunas, asegurando la coherencia con el Plan Estratégico Institucional, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los principios de control interno y mejora continua.

Las acciones derivadas del Plan de Acción contribuyen de manera directa al fortalecimiento institucional, al cumplimiento del objeto misional y a la generación sostenible de recursos para el sector salud.

6.5 Comprensión de requisitos y necesidades de los clientes

La Lotería del Quindío reconoce la importancia de identificar, comprender y atender de manera oportuna los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas, como elemento fundamental para el cumplimiento de su objeto misional y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Para tal fin, la entidad define mecanismos orientados a la recopilación, análisis y seguimiento de la información relacionada con la satisfacción del cliente, los requerimientos normativos y contractuales, las expectativas de los distribuidores, loteros y demás actores del sector de los juegos de suerte y azar, así como las necesidades del sector salud como principal beneficiario de los recursos generados.

La información obtenida es utilizada como insumo para la formulación y ajuste de estrategias, la definición de acciones de mejora y la toma de decisiones, garantizando el enfoque al cliente, la transparencia en la gestión y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente y en la norma ISO 9001:2015.

Así mismo, la Lotería del Quindío promueve la comunicación efectiva con sus clientes y partes interesadas, mediante canales formales de atención, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, asegurando la trazabilidad de las solicitudes y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

IDENTIFICACIÓN	REQUISITOS	EXPECTATIVAS	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
DISTRIBUIDORES	*Envío oportuno de billetera *Asignación de mezclas conforme a solicitud *Envío oportuno de las listas de resultados *Información oportuna sobre liquidación del sorteo, relación de premios pagados, pago de premios con retención, pago de estímulos por venta de premios	Mayor incremento de cupos	Las obligaciones y el cumplimiento de los requisitos con los distribuidores quedan establecidos a través de la suscripción del contrato atípico.

	LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027	Código: GG-D-03
		Versión: 11
		Fecha de aprobación: 28/01/2026
		Página 12 de 14

	*Recolección oportuna de la billetera no vendida y premios *Buenos canales de difusión de los resultados *Comunicación oportuna de novedades *Atención de PQRS		
ABONADOS	*Pago de premiaciones *Información oportuna de resultados *Información oportuna del plan adquirido (vencimientos y renovaciones)	Creación de promocionales Otorgamiento de beneficios	El cumplimiento de los requisitos queda pactado a través de la suscripción al club de abonados.
COMPRADORES	*Plan de premios llamativo *Seguridad en el billete *Pago de premios *Buena difusión de los sorteos *Buena atención por parte del lotero *Información plan de premios	Pago ágil y rápido de los premios	El cumplimiento de requisitos se garantiza a través de la publicación semanal de los resultados del sorteo en la página web, redes sociales, listas de resultados, difusión por parte de los distribuidores.

6.6 Comprensión de requisitos y necesidades de las partes interesadas

Entre las principales partes interesadas se encuentran, entre otras, la Junta Directiva, la Gerencia, el talento humano, los loteros, distribuidores, proveedores, entidades de control, autoridades territoriales, el sector salud y la comunidad en general, las cuales son consideradas en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión.

La información relacionada con las necesidades y expectativas de las partes interesadas se obtiene a través de mecanismos formales de comunicación, seguimiento normativo, informes de gestión, auditorías, espacios de participación y análisis del contexto interno y externo, y es utilizada como insumo para la definición y ajuste de estrategias institucionales.

Este enfoque permite a la Lotería del Quindío fortalecer la transparencia, el cumplimiento normativo, la gestión del riesgo y la mejora continua, garantizando la coherencia entre el direccionamiento estratégico, el Plan de Acción Anual y los resultados institucionales.

IDENTIFICACIÓN	REQUISITOS	EXPECTATIVAS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO
SUPERSALUD	*Transferencias mensuales al sector salud de manera oportuna *Presentación informes de ventas y premiación oportunamente	Cumplir a cabalidad con los plazos establecidos	Envío de los siguientes informes: Calendario del sorteo Registros del sorteo Verificación de duplicados en la mezcla Reporte de ventas y resultados (204 y 203) Archivos de ventas (204) Publicación de resultados en la página web, Informes estadísticos, Reserva Técnica para el pago de premios, Comparativo de ventas, informes 200 y 201, correo de resultados a impresores, abonados y virtuales.



LOTERÍA DEL QUINDÍO

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **13** de **14**

CONSEJO NACIONAL DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	*Rendición de informes	Cumplir a cabalidad con los plazos establecidos	Envío de los siguientes informes: Plan de desempeño Informe autorización de numeración de formularios Contrato concesión y modificaciones Autorización incentivos por cobro Autorización rango de numeración Autorización cambio plan de premios Información financiera (estados financieros) Cronograma de sorteos Prorrogas del plan de premios
CONTRALORIA GENERAL, PROCURADURIA, FISCALIA	*Informes según requerimiento *Atención auditoria regular *Rendición de cuenta	Celeridad en la presentación de informes	Envío de los siguientes informes: Informe rendición de cuenta Oficio. Designación funcionario de enlace. Entrega carta de salvaguarda. Presentación a informes a solicitud.
JUNTA DIRECTIVA	*Presentación Informes de gestión y desempeño	Celeridad en la presentación de informes	Actas de junta directiva
TRABAJADORES	*Pago de salarios *Ambientes de trabajo adecuados *Trato digno	Estabilidad laboral. Ambientes de trabajo seguros y condiciones laborales que contemplen medidas de prevención frente a riesgos derivados de fenómenos asociados al cambio climático.	Reportes de nomina Implementación sistema de seguridad y salud en el trabajo Carta de principios y valores éticos
DELEGADOS DEL SORTEO	*Entrega oportuna del calendario de los sorteos *Suscripción actas de sorteo *Entrega oportuna del cronograma de mantenimientos de los equipos de la urna *Atención de requerimientos	Se tengan en cuenta las recomendaciones (cuando se presente) Se dé total cumplimiento al procedimiento del sorteo	Oficios envió cronograma de sorteos Actas de sorteo suscritas
LOTEROS	*Incentivos por ventas *Información oportuna *Actividades de inclusión y bienestar	Mayor inclusión social	Programa de bienestar social
ARL	*Realizar pago aportes mensual *Dar cumplimiento al plan de trabajo anual	Celeridad en la presentación de informes	Evidencias cumplimiento plan de trabajo
PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	*Formalización de obligaciones a través de contratos *Pago oportuno de las cuentas *Aplicación política de protección de datos	Información completa y oportuna Comunicación relacionada con los resultados de la selección y	Suscripción de contratos Notificación resultados de evaluación



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2027

Código: GG-D-03

Versión: 11

Fecha de aprobación:
28/01/2026

Página **14** de **14**

		reevaluación de proveedores Adopción de prácticas responsables que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a la mitigación de impactos asociados al cambio climático, en concordancia con la normatividad vigente y las políticas institucionales.	
--	--	---	--

7. Seguimiento, evaluación y mejora continua

El seguimiento, la evaluación y la mejora continua del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual de la Lotería del Quindío se realizan con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias definidas, así como de identificar oportunamente desviaciones, riesgos y oportunidades de mejora.

El seguimiento se efectúa mediante la medición periódica de los indicadores establecidos, el análisis de los resultados de la gestión, la verificación del cumplimiento de las actividades programadas y la revisión de los informes de avance presentados por los líderes de proceso, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Sistema de Control Interno.

La evaluación de los resultados obtenidos permite a la Gerencia y a la Junta Directiva adoptar decisiones informadas respecto a la necesidad de ajustar estrategias, metas o acciones, garantizando la coherencia con el direccionamiento estratégico institucional y el cumplimiento del objeto misional.

Así mismo, la Lotería del Quindío promueve la mejora continua de su gestión institucional a partir de los resultados del seguimiento, las auditorías internas y externas, las recomendaciones de los organismos de control, la retroalimentación de los clientes y partes interesadas y la implementación de acciones correctivas y de mejora, cuando a ello haya lugar.


RICARDO EMILIO MUÑOZ ARBELAEZ
Gerente de la Lotería del Quindío

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Ricardo Emilio Muñoz Arbeláez Cargo: Gerente	Revisado por: Katherine Segura Poveda Cargo: Contratista Gestión Calidad	Aprobado por: Junta directiva Cargo: Miembros de la junta directiva