



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN VIGENCIA 2025



LOTería DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página **2** de **9**

Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Objetivo	4
2. Objetivos específicos	4
3. Alcance.....	4
4. Normatividad	5
5. Glosario.....	5
6. Caracterización de la población beneficiaria	6
7. Ejes temáticos.....	6
7.1 Eje Gestión del conocimiento y la Innovación.....	7
7.2 Eje Creación del valor público	7
7.3 Eje Transformación digital	8
7.4 Eje probidad y Ética de lo público.....	8
8. Obligaciones y Responsables.....	8
9. Cronograma de actividades	8



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página **3** de **9**

Introducción

La Lotería del Quindío es una entidad clave en la generación de recursos para la salud y el bienestar del departamento. Su operación requiere no solo el cumplimiento de la normatividad vigente, sino también el fortalecimiento de competencias en servicio al cliente, estrategias de comercialización, transformación digital y ética empresarial.

Este plan de capacitación y formación tiene como propósito brindar herramientas actualizadas al equipo de trabajo de la organización, promoviendo la mejora continua en la gestión, la eficiencia operativa y la transparencia en los procesos. A través de un enfoque integral y activo, se busca reforzar y fortalecer el conocimiento del servidor público y garantizar que la Lotería del Quindío siga posicionándose como una empresa innovadora, confiable y socialmente responsable.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página 4 de 9

1. Objetivo

Fortalecer para la vigencia 2025 las competencias del personal de la Lotería del Quindío mediante un programa de formación integral que optimice su desempeño, renovación en los procesos y garantice un servicio eficiente, eficaz y transparente, contribuyendo al mejoramiento de las competencias individuales y grupales, la calidad de vida, así como al cumplimiento de la misión y visión de la Entidad.

2. Objetivos específicos

- Fortalecer al servidor en su integración a la cultura organizacional, valores de la entidad, y los valores de integridad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión, objetivos, procesos y procedimientos de la entidad y crear sentido de pertenencia por medio del programa de inducción institucional.
- Actualizar el conocimiento normativo y legal de los trabajadores, asegurando el cumplimiento del reglamento del sector de juegos de suerte y azar.
- Mejorar las habilidades y disposición en atención y servicio al cliente, promoviendo estrategias efectivas para la gestión de quejas y fidelización de jugadores.
- Desarrollar competencias en comercialización, ventas y abonados, con el fin de incrementar la participación en el mercado y fortalecer alianzas estratégicas.
- Impulsar la transformación digital en la entidad, capacitando al personal en herramientas tecnológicas, medios de pago digitales y gestión de plataformas comerciales.
- Promover la ética y la responsabilidad social empresarial, fomentando una cultura de transparencia, juego responsable, juego legal y rendición de cuentas.

3. Alcance

El plan institucional de capacitación y formación aplicará y beneficiará a todo el personal de La Lotería del Quindío.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página **5** de **9**

4. Normatividad

Norma	Tema
Ley 1567 de 1998.	"Por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado", modificado por la Ley 1960 de 2019 "Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones"
Constitución Política de 1991 Art. 53	<i>"(...)la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad."</i>
Ley 1952 Art 37 numeral 3. Art. 38 numeral 42	Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.
Ley 115 de 1994	Por la cual se expide la ley general de educación
Sentencia C-1163/00	<i>La capacitación implica el desarrollo de un principio de rango constitucional, que se erige como un derecho del cual son titulares todos los trabajadores y en la administración pública todos sus servidores.</i>

5. Glosario

Capacitación: Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998- Art.4).

Desempeño Laboral: es la manera en que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo. Incluye la calidad, eficiencia y efectividad con la que se realizan las actividades asignadas, así como la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Competencias laborales: conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que un empleado público debe poseer y desempeñar para realizar de manera eficaz y eficiente su trabajo. Estas competencias son fundamentales para cumplir con las demandas y expectativas de la organización.

Normatividad: Conjunto de leyes y regulaciones que rigen un determinado plan, proceso, procedimiento, manuales y demás.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página **6** de **9**

Transformación digital: Integración de tecnologías en los procesos de la organización para mejorar su eficiencia y competitividad.

Educación formal: Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. (Ley 115 de 1994 – Decreto Ley 1567 de 1998).

Educación informal: La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados. (Ley 115 de 1994).

Educación No Formal (Educación para el trabajo y Desarrollo Humano): La Educación No Formal, hoy denominada Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano (según la ley 1064 de 2006), comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un plan educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

6. Caracterización de la población beneficiaria

La Lotería del Quindío actualmente cuenta en la planta central con 13 de servidores públicos, que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Dos (2) cargos del nivel directivo: Gerente, Jefe de Oficina de Control Interno.

Cinco (5) del nivel profesional: P.E financiera y Administrativa, P.E Tesorería y Bienes, P.E Gestión Jurídica, P.E Comercialización y Sorteo, P.E Gestión de Recursos Tecnológicos.

Siete (7) de nivel asistencial: 6 Auxiliares administrativos, 1 auxiliar de servicios generales

Adoptado por la resolución 001 de 2024 y donde se suprime el cargo del conductor bajo el acuerdo 017 del 30 de septiembre de 2024.

7. Ejes temáticos

El Plan Nacional de Formación y Capacitación Función Pública establece que "Las temáticas priorizadas se han consolidado en cuatro (04) ejes, permitiendo parametrizar conceptos en la gestión pública a nivel nacional y territorial".



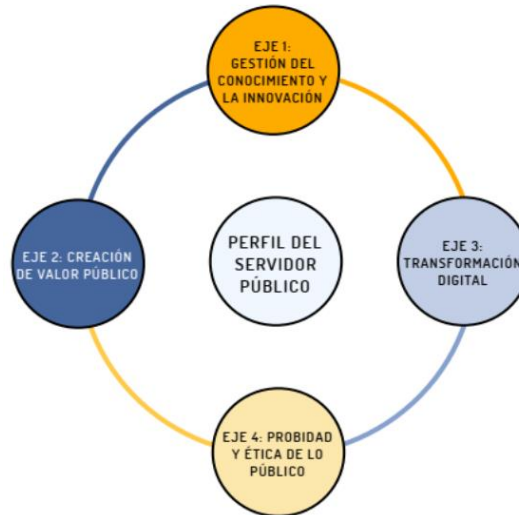
LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página 7 de 9



Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2023

7.1 Eje Gestión del conocimiento y la Innovación

La gestión del conocimiento y la innovación tal como lo describe el documento de Plan nacional de Capacitación 2020-2030 del DAFP, busca que las entidades:

- Consoliden el aprendizaje adaptativo, mejorando los escenarios de análisis y retroalimentación.
- Mitiguen la fuga del capital intelectual
- Construyan espacios y procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado.
- Usen y promuevan las nuevas tecnologías para que los grupos de valor puedan acceder con mas facilidad a la información pública.
- Fomenten la cultura de la medición y el análisis de la gestión institucional y estatal.
- Identifiquen y transfieran el conocimiento, fortaleciendo los canales y espacios para su apropiación

7.2 Eje Creación del valor público

Se centra principalmente en la habilidad de los servidores para que, a través de la toma de decisiones y la ejecución de políticas públicas, se logre la satisfacción del ciudadano y se fomente la confianza y legitimidad en la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Además, es un foco central para el rol del directivo público con relación a la responsabilidad que tiene en procesos que efectivamente generen resultados. Se busca pasar de un enfoque burocrático (estructura rígida) a un enfoque iterativo e interactivo que ayude a discernir y definir lo que el ciudadano prefiere y, por ende, lo que genera valor público para él Plan de Capacitación.



LOTERÍA DEL QUINDÍO PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página 8 de 9



Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2023

7.3 Eje Transformación digital

En el tercer eje, el DAFP define la transformación digital como “El proceso por el cual las organizaciones, empresas y entidad reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general para obtener más beneficios gracias a la digitalización de los procesos y a la implementación dinámica de las tecnologías de la información y la comunicación de manera articulada con y por el ser humano”

7.4 Eje probidad y Ética de lo público

a idea de plantear como una prioridad temática de este Plan la integridad y ética de lo público es el reconocimiento de la integridad del ser, pues en el ámbito de formación y capacitación es reconocer al ser humano integral que requiere profundizar y desarrollar conocimientos y habilidades, pero que también puede modificar y perfilar conductas y hacer de estas un comportamiento habitual en el ejercicio de sus funciones como servidor público.

8. Obligaciones y Responsables

El responsable de presentar y actualizar el plan de bienestar social e incentivos y actualizarlo, corresponde al Profesional especializado del Área Administrativa y Financiera de la Lotería del Quindío.

9. Cronograma de actividades

La entidad cuenta con el documento GAF-P-02-D-01 Plan Institucional de formación y capacitación, que tiene como objetivo: Fortalecer los conocimientos y habilidades del talento humano contribuyendo al mejoramiento de las competencias individuales y grupales, la calidad de vida, así como al cumplimiento de la misión y visión de la Entidad.

El Plan de Formación y Capacitación, se elabora anualmente, a través de apropiación de recursos que realiza la Alta Dirección de la organización y se ejecuta conforme se establecen las necesidades de la entidad. Se solicita acompañamiento por parte de las entidades de formación como SENA, DAFP, ESAP, entre otros. Por lo que el cronograma de actividades del Plan de capacitación y formación se presentará en el primer trimestre de la vigencia 2025.



LOTERÍA DEL QUINDÍO
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN

Código: GAF-PL-03

Versión: 01

Fecha de aprobación:
30/01/2025

Página **9** de **9**

CAROLINA JARAMILLO QUINTERO
Gerente de la Lotería del Quindío

ALEJANDRO ALBERTO ARIAS MORA
P.E Gestión Administrativa y Financiera