



La que más billete da

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

LOTERÍA DE BOGOTÁ

**MODELO INTEGRADO
DE PLANEACIÓN Y
GESTIÓN - MIPG**

BOGOTÁ D.C.

2021

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 3 |
| Organización | 4 |
| Nivel Actual de la Lotería de Bogotá en la rendición de cuentas | 4 |
| Diagnóstico | 4 |
| Resultados obtenidos en la evaluación del FURAG para el componente rendición de cuentas 2019 | 6 |
| Autodiagnóstico..... | 6 |
| Identificación de los líderes..... | 9 |
| Capacitación y sensibilización..... | 10 |
| Caracterización de usuarios y partes interesadas | 11 |
| Análisis del entorno | 18 |
| Necesidades de información..... | 19 |
| Medios de comunicación..... | 20 |
| Diseño y preparación | 23 |
| Objetivo..... | 23 |
| Retos | 23 |
| Etapas y responsables | 24 |
| Actividades..... | 27 |
| Seguimiento y evaluación..... | 28 |

Introducción

A continuación, se presenta la estrategia que utilizara la Lotería de Bogotá para realizar la rendición de cuentas, esta estrategia está basada en el manual único de rendición de cuentas del Departamento Administrativo de Función Pública, en la metodología para la rendición de cuentas de la administración distrital y local de la Veeduría Distrital y el modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

Para la estrategia de rendición de cuentas se tendrá presente la identificación y priorización de grupos de valor, planeación de los espacios que faciliten la participación de estos grupos y una mejora continua del proceso.

Este documento responde a los lineamientos del CONPES 3654 de 2010

“Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos” (CONPES 3654 de 2010, Pág. 13).

La Lotería de Bogotá, entiende este proceso como un ejercicio transversal que involucra a toda la entidad, el cual requiere de varios momentos y espacios, pero también de un punto cumbre de encuentro presencial entre la ciudadanía y grupos de interés social y los representantes de la Administración Pública.

Organización

Nivel Actual de la Lotería de Bogotá en la rendición de cuentas

Diagnóstico

El día 3 de diciembre de 2020, se realizó una audiencia pública de rendición de cuentas, esta se desarrolló en conjunto con las entidades distritales del sector hacienda de Bogotá, este evento contó con el reto de llevarse a cabo en medio de la pandemia por COVID-19, este panorama generó la necesidad de propiciar nuevos espacios de encuentro y el rediseño de nuevas estrategias donde las tecnologías de la información jugaron un papel muy importante.



Así mismo, en la entidad durante la vigencia 2020, se realizaron diferentes actividades de encuentros con partes interesadas (distribuidores, loteros, servidores públicos), sin embargo, estas no fueron documentadas.

A partir de lo anterior, a continuación, se presentan una identificación de fortalezas y debilidades que permitan mejorar y fortalecer la estrategia de rendición de cuentas que se presenta en este documento.

| Mecanismo | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| Informes de gestión en la página web | <p>Transparencia</p> <p>Acceso público a la información de forma ágil</p> | <p>Desconocimiento de la ciudadanía sobre el acceso a la información (Botón de transparencia)</p> |
| Publicación de piezas comunicativas y noticias de la entidad, a través de publicaciones en redes sociales, página web | <p>Se logra un mayor alcance, de manera oportuna y con un lenguaje amigable con la ciudadanía</p> <p>Un diseño bien pensado logra captar la atención de los ciudadanos</p> | <p>Estas piezas comunicativas no transmiten información detallada, por lo que si el tema lo amerita es necesario enlazarlas a una noticia</p> |
| Uso de instrumentos de consulta a la ciudadanía | <p>Permite consultar de forma masiva a la ciudadanía sobre una pregunta puntual</p> | <p>Si no se realiza un seguimiento a los resultados el proceso se queda en la sola acción de la consulta</p> |
| Diálogos ciudadanos | <p>Permite por grupo de valor, generar espacios que permitan identificar las necesidades y expectativas de cada uno de los participantes, generar posibles soluciones y adquirir compromisos.</p> | <p>No se documentaron las actividades realizadas, lo que dificulta el seguimiento a compromisos y los avances de los mismos.</p> |
| Audiencia pública | <p>Realización de la rendición de cuentas en conjunto con la secretaria distrital de hacienda, FONCEP y Catastro lo que logro una participación importante de la ciudadanía.</p> | <p>La baja asistencia de los diferentes grupos, bajo nivel de control y seguimiento a los resultados el proceso se queda en la sola acción de rendición de cuentas.</p> |

Tabla 1 Fortalezas y debilidades RdC anterior

Resultados obtenidos en la evaluación del FURAG para el componente rendición de cuentas 2019

La rendición de cuentas pertenece a la tercera dimensión de MIPG “Gestión con valores para resultados” y dentro de la política de gestión y desempeño “Participación ciudadana en la gestión pública”.

En los resultados de desempeño institucional, la Lotería de Bogotá obtuvo un puntaje de 71.6 en la tercera dimensión de MIPG “Gestión con valores para resultados” frente a un promedio de 59.4 entre las demás loterías del país.

Para la política de gestión y desempeño “Participación ciudadana en la gestión pública” el informe de gestión MIPG escribe:

Dentro de los diversos espacios de participación ciudadana, la Lotería de Bogotá ha desarrollado reuniones o visitas comerciales con su red de comercialización y venta (distribuidores y loteros) en cuyos espacios se generan ideas, sugerencias y aportes como insumos para el diseño de diversas estrategias y objetivos comerciales y que apunten a la satisfacción de nuestros clientes.

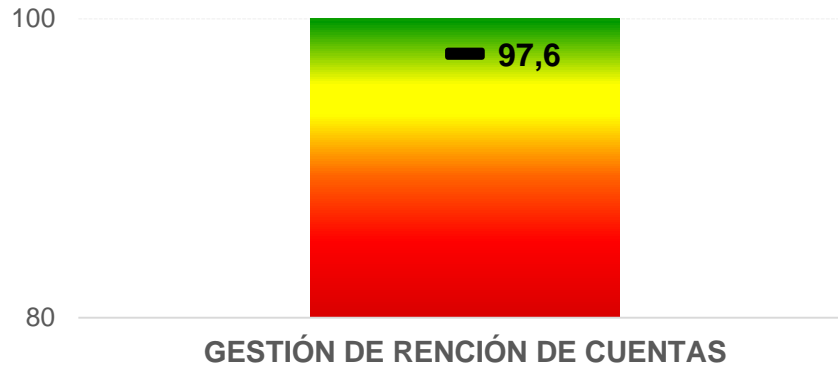
Así mismo, es importante destacar que el ejercicio de rendición de cuentas, fue incorporado en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, el cual es publicado en la página web, antes del 31 de enero de cada vigencia.

Si bien es cierto, actualmente se está construyendo la Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública, la cual incluye la estrategia de rendición de cuentas de la entidad, la entidad cumple con los lineamientos de MIPG, estando pendiente de integrar todas estas acciones en dicho documento.

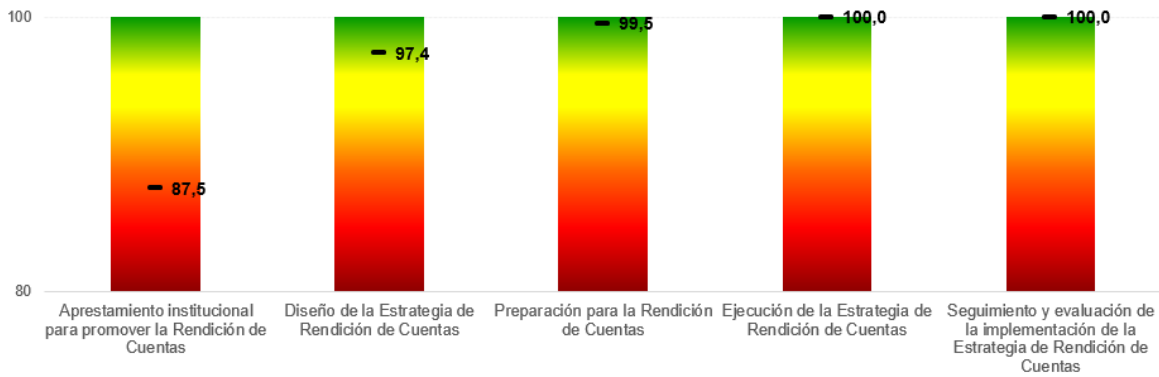
En relación con los resultados del FURAG 2019, la Lotería de Bogotá, al igual que las demás loterías del país no fueron calificadas en el índice n° 156 “Rendición de cuentas en la Gestión Pública” ni en el índice n° 157 “Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente”.

Autodiagnóstico

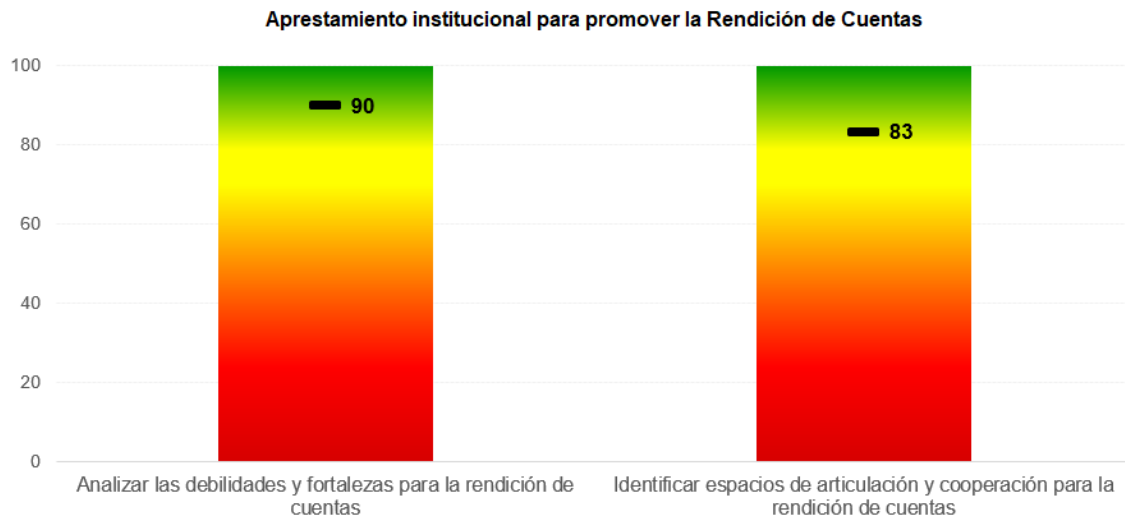
Para identificar los retos que tiene la Lotería de Bogotá frente a la gestión de la rendición de cuentas, la entidad realizó un autodiagnóstico como lo sugiere el departamento administrativo de la función pública. Una vez realizado el ejercicio, la entidad obtuvo 97,6 puntos de 100 posibles.



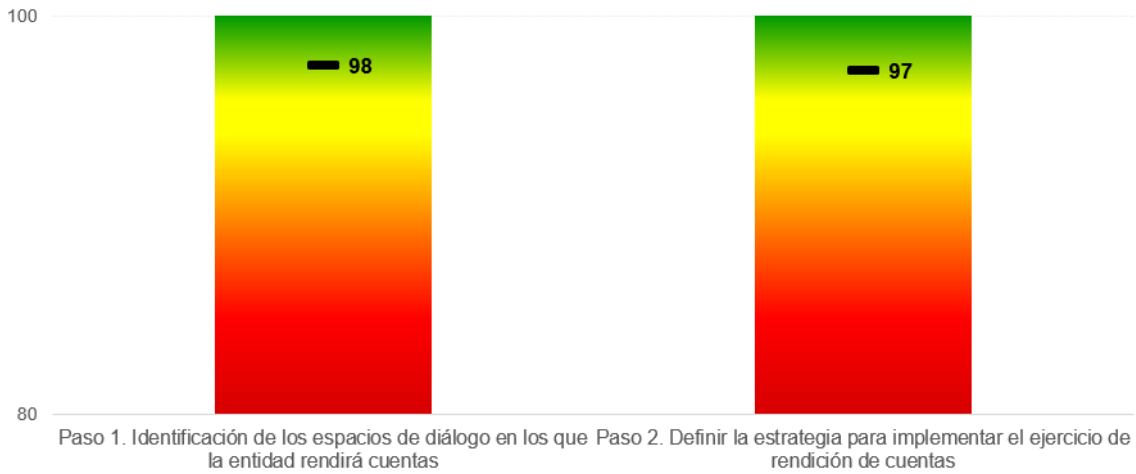
Calificación por componentes



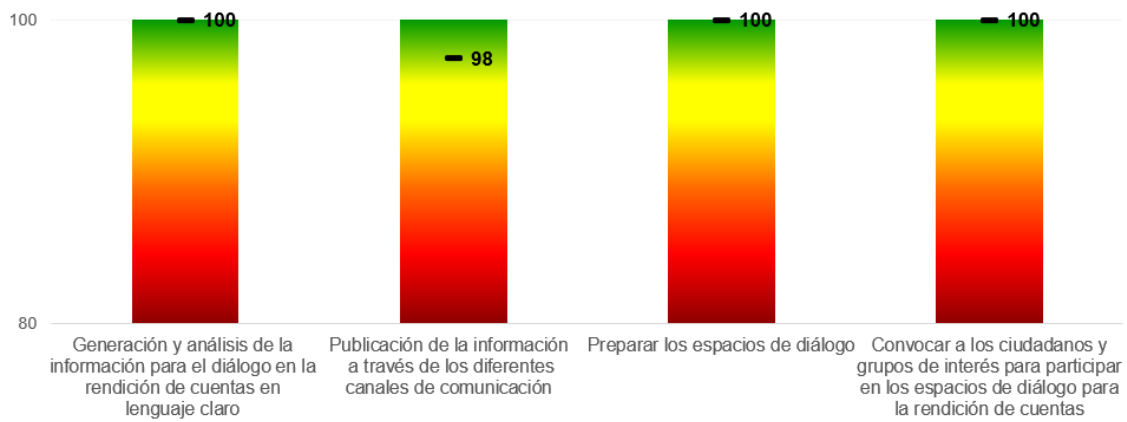
Calificación por categorías



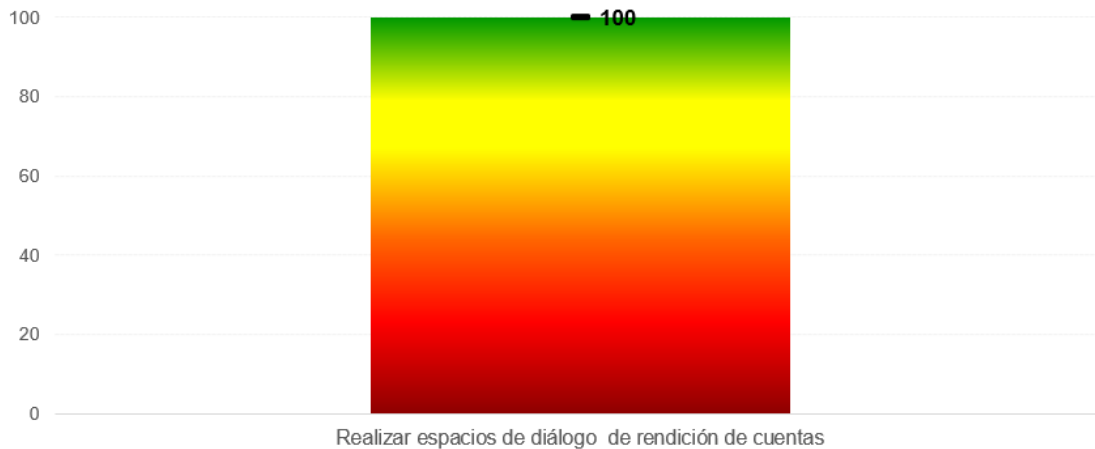
Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas



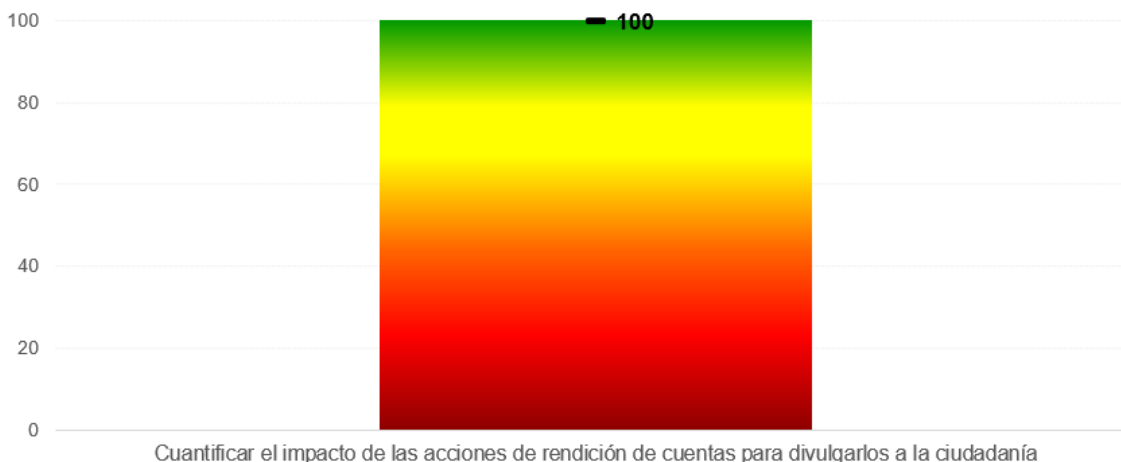
Preparación para la Rendición de Cuentas



Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas



Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas



Identificación de los lideres

Según el manual único de rendición de cuentas, en la etapa de aprestamiento se debe

“informar, sensibilizar y motivar a los actores sociales e institucionales sobre el proceso de rendición pública de cuentas para garantizar la participación de la ciudadanía”

Por lo tanto, el primer paso es definir el área responsable de liderar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y los quienes están involucrados en las diferentes etapas.

La tabla que se presenta a continuación contiene los responsables de la estrategia de rendición de cuentas de la Lotería de Bogotá.

| Área | Responsabilidad |
|--|--|
| Gerencia | Conducir las audiencias públicas de rendición de cuentas y los espacios adicionales. |
| Oficina de planeación estratégica y de negocios | Consolidar y publicar informes de gestión. Generar la información oficial de las cifras relacionada con las metas y los recursos planeados y ejecutados dentro de los programas y proyectos de la entidad, según los reportes las dependencias. |

| | |
|---|--|
| | <p>Formular la estrategia de rendición de cuentas de la Lotería de Bogotá.</p> <p>Realizar la identificación y caracterización de usuarios y partes interesadas de la entidad.</p> <p>Coordinar con las diferentes áreas la metodología de la audiencia de rendición de cuentas.</p> <p>Direccionar las peticiones de la ciudadanía planteadas en el marco de la audiencia de rendición de cuentas y hacer seguimiento a los tiempos de respuesta.</p> <p>Publicar los resultados de la audiencia de rendición de cuentas e identificar acciones de mejora con base en las propuestas, peticiones y quejas planteadas por la ciudadanía.</p> <p>Realizar seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas</p> |
| <p>Oficina de comunicaciones</p> | <p>Formular el plan de divulgación para incentivar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas</p> <p>Publicar noticias e información clave de la entidad a través de la página web y redes sociales, teniendo en cuenta emplear un lenguaje claro e inclusivo.</p> <p>Realizar la logística de la audiencia pública de rendición de cuentas.</p> |
| <p>Líderes de procesos</p> | <p>Suministrar información sobre su gestión para elaborar informes y desarrollar espacios de diálogo ciudadano en el marco de la estrategia de rendición de cuentas.</p> <p>Hacer seguimiento a la publicación de información de su competencia en la página web de la Entidad, con el fin de mantenerla actualizada, con estándares de calidad y lenguaje claro.</p> <p>Responder las preguntas y requerimientos de la ciudadanía planteados en el marco de la audiencia de Rendición de cuentas.</p> |

Capacitación y sensibilización

La Lotería de Bogotá cuenta en su plan de acción 2021, dentro del componente n° 4: *Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*, como

una de sus actividades el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, para lo que se espera lograr la capacitación a funcionarios de la entidad, en aspectos relacionados con el fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, entre otros.

En este marco, la lotería busca motivar e invitar a sus funcionarios a ser cada vez más eficientes e innovadores, generar valor público, ser transparentes y brindar soluciones acordes con la realidad y las demandas de la ciudadanía.

Para ello se diseñan en cada vigencia una serie de capacitaciones y cursos en temas de creación de valor público, transformación digital y ética de lo público.

Caracterización de usuarios y partes interesadas

Utilizando de referencia las diferentes metodologías para caracterizar ciudadanos y partes interesadas definidas en el Estado Colombiano, se establecieron dos grandes grupos:

- Personas naturales
- Personas Jurídicas

Por cada grupo se listaron las variables posibles de recopilar y determinar.

Por cada grupo y con el listado de variables se determinó la prioridad y viabilidad de cada variable de acuerdo a las siguientes características:

- Relevancia: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Económica: Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- Medible: Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- Asociativa: Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- Consistente: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Cada parte interesada se agrupo de la siguiente manera y se priorizaron las variables así:

| Personas Naturales: Jugador | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|---------|------------|-------------|-------|
| Categoría | Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
| Geográficas | Ubicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Población | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Clima | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Demográficas | Edad | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Género | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Ingresos | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Actividad económica (Ocupación) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Estrato SocioEconómico | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Régimen de afiliación al SGSS | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Puntaje del sisben | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Estado del ciclo familiar | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Tamaño del núcleo familiar | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Escolaridad (Educación) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Etnia | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Idiomas | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Vulnerabilidad | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Intrínsecas | Intereses | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Lugares de encuentro | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | Acceso a canales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Uso de canales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Conocimiento | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | Dialecto | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| De comportamiento | Niveles de uso | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Beneficios buscados | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Eventos | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |

| Personas Naturales: Lotero | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|-----------|-----------|---------|------------|-------------|-------|
| Categoría | Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
| Geográficas | Ubicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Población | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Clima | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Demográficas | Edad | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Género | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Ingresos | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Actividad económica (Ocupación) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Estrato SocioEconómico | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Régimen de afiliación al SGSS | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Puntaje del sisben | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Estado del ciclo familiar | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | Tamaño del núcleo familiar | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | Escolaridad (Educación) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Etnia | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Idiomas | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Vulnerabilidad | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Intrínsecas | Intereses | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Lugares de encuentro | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | Acceso a canales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Uso de canales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Conocimiento | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | Dialecto | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| De comportamiento | Niveles de uso | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Beneficios buscados | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Eventos | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |

| Personas Naturales: Contratista, Funcionario público | | | | | | | |
|--|---------------------------------|-----------|-----------|---------|------------|-------------|-------|
| Categoría | Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
| Geográficas | Ubicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Población | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Clima | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Demográficas | Edad | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | Género | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Ingresos | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | Actividad económica (Ocupación) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Estrato SocioEconómico | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Régimen de afiliación al SGSS | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Puntaje del sisben | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Estado del ciclo familiar | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Tamaño del núcleo familiar | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Escolaridad (Educación) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Etnia | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Idiomas | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Intrinsecas | Vulnerabilidad | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Intereses | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Lugares de encuentro | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | Acceso a canales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Uso de canales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Conocimiento | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | Dialecto | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| De comportamiento | Niveles de uso | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Beneficios buscados | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Eventos | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |

| Personas Jurídicas: Entes de control, Policía Nacional | | | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|---------|------------|-------------|-------|
| Categoría | Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
| Geográficas | Cobertura geográfica | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Dispersión | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Ubicación principal | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Tipología organizacional | Tamaño de la entidad | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | Con o sin ánimo de lucro | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Fuente de recursos (origen) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Sector del cual depende | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Industria | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Tipo de ciudadano o grupo de interés atendido | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| De comportamiento organizacional | Canales de atención disponibles | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Procedimiento usado | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| De comportamiento organizacional | Responsable de la interacción | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |

| Personas Jurídicas: Distribuidor de Lotería, Concesionario de apuestas, Proveedores de ByS, Organizaciones del sector de JSA | | | | | | | |
|--|---|-----------|-----------|---------|------------|-------------|-------|
| Categoría | Variable | Relevante | Económica | Medible | Asociativa | Consistente | Total |
| Geográficas | Cobertura geográfica | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Dispersión | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | Ubicación principal | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Tipología organizacional | Tamaño de la entidad | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Con o sin ánimo de lucro | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Fuente de recursos (origen) | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | Sector del cual depende | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Industria | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Tipo de ciudadano o grupo de interés atendido | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | Canales de atención disponibles | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| De comportamiento organizacional | Procedimiento usado | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| | Responsable de la interacción | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |

Con el ejercicio de valoración se definió que el criterio de priorización, fue el de utilizar las variables con valoración 4 y 5 para recolectar la información por cada parte interesada.

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN

Se diseñó una matriz con diferentes componentes y variables, la cual fue trabajada con diferentes grupos así:

- La información relacionada con los funcionarios de la entidad, fue recolectada a través de la Unidad de Talento Humano.
- La información de los contratistas de prestación de servicios fue recolectada a través de la oficina de planeación.
- Las Organizaciones del sector de JSA, la encuesta fue recolectada por la Oficina de Planeación de la entidad.
- Las personas jurídicas como proveedores de ByS y concesionario de Apuestas Permanentes, fue diligenciada directamente por ellos y remitida a la Ofician de Planeación.
- La información de los Loteros se realizó mediante una encuesta a un tamaño de población de 566 Loteros de la ciudad de Bogotá.
- La información de distribuidores fue recolectada a través de la Unidad de Lotería.
- La información relacionada con entes de control y Policía Nacional fue recolectada a través de la Oficina de Planeación, mediante página web.

CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información fue consolidada en la matriz, teniendo en cuenta la ponderación otorgada cada variable y a cada grupo, dividiendo la matriz en dos grupos: uno relacionado con las personas naturales y la otra con las personas jurídicas.

| | |
|------------------------------|---|
| Objetivo general | Identificar las características y necesidades de los usuarios y partes interesadas que presentan relevancia para la Lotería de Bogotá en el cumplimiento de su misión y en el suministro de productos y/o servicios que satisfagan sus necesidades y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, con el fin de mejorar las relaciones, la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos. |
| Objetivos específicos | 1. Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios o partes interesadas en cuanto al servicio prestado por la entidad, de acuerdo a sus características individuales y generales. 2. Identificar las características principales de cada grupo con el fin de orientar de forma más efectiva las distintas estrategias para la comunicación y la prestación del servicio. |
| Lider | Planeación, Comunicaciones y Atención al cliente |

| Nombre | Necesidad / Producto / Servicio | Obligación de la parte interesada | Tipo | Ambito | Ubicación | Población |
|------------------------|--|---|---------|---------|---|--|
| 1. Jugador / Apostador | Billete de Lotería Publicación de sorteos | Ninguna | Natural | Externo | Territorio Nacional | Población mayor de 18 años en Colombia |
| 2. Lotero | Capacitación Planes de bienestar | Ninguna | Natural | Externo | Bogotá DC (20 DE JULIO 3%, 7 DE AGOSTO 3%, BOGA 3%, CENTRO 88%, CHAPINERO 3%, CLAJET 4%, ESTRADA 3%, FONTIBÓN 6%, GALÁN 1%, KENNEDY 5%, RESTREPO 6%, RECALDE 2%, SAN CRISTÓBAL 2%, SANTA ROSA 5%, SUBA 5%, VENEZIA 6%, UNICENTRO 3%) Todo el territorio Nacional | 2.500 Loteros en Bogotá DC |
| 3. Funcionario Público | Remuneración Certificados Contrato laboral | Cumplimiento de funciones y reglamento de trabajo | Natural | Interno | 98% Bogotá DC 2% Chía Cundinamarca | 43 empleados |
| 4. Contratista | Contrato Pago de obligaciones | Prestación de servicios Cumplimiento de obligaciones contractuales (informe) | Natural | Interno | 100% Bogotá | 6 Contratistas |

| Nombre | Clima | Edad | Género | Ingresos | Actividad económica (Ocupación) | Estrato SocioEconómico | Régimen de afiliación al SGSS |
|------------------------|-------|---|----------------------------------|--|--|--|----------------------------------|
| 1. Jugador / Apostador | 3 | 4: 58% son mayores de 46 años | 4: 52% Hombres 48% Mujeres | 4: 38% Ganan entre 1 y 2 \$MMLV. 4: 29% menos de 1 y un 12% entre 2 y 4 | 4: 45% son Trabajadores Independientes, 20% Empleados y 12% Pensionados. | 4: 62% se encuentran en estrato 2 y 3, 14% estrato 1 y 13% Estrato 4 | 3: NA |
| 2. Lotero | 3 | 4: 78% Mayores a 54 años 16% Entre 31 y 54 años 6% Menores a 31 años | 4: 79% Hombres 21% Mujeres | 4: 38% Menos de 1 \$MLV 58% 1 \$MLV 3% 2 \$MLV 1% Más de 2 \$MLV | 4: Comercio informal | 4: Estrato 1: 24% Estrato 2: 52% Estrato 3: 24% | 3: 55% SISBEN 45% Sistema EPS |
| 3. Funcionario Público | 3 | 4: 18 a 30 años: 2% 31 a 45 años: 33% 46 a 59 años: 49% Mayor igual a 60 años: 15% | 4: 47% Femenino 53% Masculino | 3: NA | 4: 100 % Empleado dependiente | 5: No hay información | 3: NA |
| 4. Contratista | 3 | 4: 31 a 45 años: 100% | 4: 17% Hombres 83% Mujeres | 3: NA | 4: 100 % Independientes | 5: 100% Estrato 4 | 3: NA |

| Nombre | Puntaje del sisen | Estado del ciclo familiar | Etnia | Tamaño del núcleo familiar | Escolaridad (Educación) | Idiomas |
|------------------------|-------------------|---|-------|---|--|---------|
| 1. Jugador / Apostador | 1 | 4: NA | 2: NA | 1: NA | 4: 21% tienen estudios de Primaria, 38% Secundaria, 16% Técnicos / Tecnólogos y 16% Universitarios. | 3: NA |
| 2. Lotero | 1 | 4: Soltero/a: 31% Casado/a: 32% Unión Libre: 25% Divorciado/a: 5% Viudo/a: 7% | 2: NA | 4: 4% sin hijos 56% entre 1 y 3 40% 4 o más | 4: 3% Ninguno Algun grado de primaria 64% Algun grado de bachiller 31% Técnico y Tecnólogo 1% Universitario 1% | 3: NA |
| 3. Funcionario Público | 1 | 4: 9% Unión libre 40% Soltero 51% Casado | 2: NA | 1: NA | 4: 65% Postgrado 9% Universitario 7% Tecnólogo 2% Técnico 16% Bachiller | 3: NA |
| 4. Contratista | 1 | 4: 33% Soltero 67% Casado | 2: NA | 1: 100% entre 2 a 4 miembros | 4: 100% Postgrado | 3: NA |

| Nombre | Vulnerabilidad | Intereses | Lugares de encuentro | Acceso a canales | Uso de canales | Conocimiento | Dialecto | Niveles de uso | Beneficios buscados | Eventos |
|------------------------|----------------|-----------|--|--|-----------------------------------|--------------|--|--|---|---------|
| 1. Jugador / Apostador | 1: NA | 3: NA | 4: Puntos de venta | 5: Página web Teléfonos móviles Puntos de venta | 5: 91% Punto físico 9% Virtual | 2: NA | 2: NA | 4: Compras en la franja horaria de 6 am a 9 pm Jueves a sábado | 4: Mejorar la situación económica | 3: NA |
| 2. Lotero | 1: NA | 3: NA | 4: Zona de influencia de actividad comercial | 5: Televisión 73% Radio 16% Periférico 5% Otros 16% | 5: Telefónico y presencial | 2: NA | 2: NA | 4: No hay información | 4: Actividades de bienestar y promociones comerciales | 3: NA |
| 3. Funcionario Público | 1: NA | 3: NA | 5: 100% todos los canales | 5: 100% todos los canales | 2: NA | 2: NA | 4: Lunes a viernes Horario Laboral 8:00 am - 5:00 pm | 4: No hay información | 3: NA | |
| 4. Contratista | 1: NA | 3: NA | 5: 100% todos los canales | 5: 100% todos los canales | 2: NA | 2: NA | 4: Diaria sin horario | 4: No hay información | 3: NA | |

| Nombre | Necesidad / Producto / Servicio | Obligación de la parte interesada | Tipo | Ambito | Cobertura geográfica | Dispersión |
|--|---|--|----------|---------|--|---|
| Proveedor de bienes y servicios | Contrato Pago de obligaciones | Bienes y Servicios Cumplimiento de obligaciones contractuales (informe) | Jurídica | Externo | Bogotá DC | NA |
| Organizaciones del sector de JSA FEDELCO | Apoyo Legal. | Asesoría y apoyo legal, normativo en el sector | Jurídica | Externo | Todo el territorio nacional | Ninguna |
| Entes de control | Suministro de información oficial | Informes de auditoría | Jurídica | Externo | Distrito Capital | Distrito Capital |
| Policia Nacional | Convenio Obligaciones del convenio | Obligaciones del convenio | Jurídica | Externo | Todo el territorio nacional | Todo el territorio nacional |
| Distribuidores | Contrato Despachos de Billetería | Pago oportuno de las ventas Cumplimiento de obligaciones contractuales. | Jurídica | Externo | Todo el territorio nacional Meta: 4%, Arauca 2%, Quindío 3%, Santander 4%, Atlántico 4%, La Guajira 2%, Bogotá DC: 10%, Valle 14%, Bolívar 3%, Boyacá 6%, Sucre 4%, Norte de Santander 3%, Tolima 4%, Cundinamarca 4%, Cauquetá 1%, Magdalena 2%, Narino 4%, Amazonas 1%, Caldas 4%, Antioquia 9%, Córdoba 4%, Huila 4%, Putumayo 2%, Risaralda 4%, Cauca 3%, Choco 2%. | Ciudades principales de los departamentos |
| Concesionario de Apuestas permanentes Grupo Empresarial en Línea S.A. | Contrato de Concesión Informe de fiscalización | Obligaciones del contrato | Jurídica | Externo | Bogotá y Cundinamarca | 2.552 Sucursales |

| Nombre | Ubicación principal | Tamaño de la entidad | Con o sin ánimo de lucro | Fuente de recursos (origen) | Sector del cual depende | Industria |
|--|--------------------------------|----------------------|---|-----------------------------|---|-------------------------|
| 1 Proveedor de bienes y servicios | Bogotá DC | NA | 6% Sin ánimo de lucro 94% Con ánimo de lucro | 6% Público 94% Privado | Privado | Comercial |
| 2 Organizaciones del sector de JSA FEDELCO | Bogotá DC | 2 empleados | Sin ánimo de lucro | Mixtos | Privado | Juegos de Suerte y Azar |
| 3 Entes de control | Bogotá DC | 3 NA | Sin ánimo de lucro | Público | Organismos de control: Contraloría General de la República | Sector Público |
| 4 Policia Nacional | Bogotá DC | 3 NA | Sin ánimo de lucro | Público | Ministerio de Defensa | |
| 5 Distribuidores | Ciudades principales | NA | Con ánimo de lucro | Privado | Privado | Juegos de Suerte y Azar |
| 6 Concesionario de Apuestas permanentes Grupo Empresarial en Línea S.A. | Av Calle 26 # 69 D - 91 Piso 7 | 3.124 Empleados | Con ánimo de lucro | Privado | Privado | Juegos de Suerte y Azar |

| Nombre | Tipo de ciudadano o grupo de interés atendido | Canales de atención disponibles | Procedimiento usado | Responsable de la interacción |
|--|--|---|--|-------------------------------|
| 1 Proveedor de bienes y servicios | NA | Correo electrónico Teléfono Página web | Correo electrónico Teléfono Página web | Ver listado de proveedores |
| 2 Organizaciones del sector de JSA FEDELCO | Agremiados y relacionados con el gremio (loteros, distribuidores, entidades públicas del sector) | Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención | Correo electrónico y Telefónico | Luz Stella Correa García |
| 3 Entes de control | Entidades públicas del orden territorial | Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención | Correo electrónico y Físico | No hay información |
| 4 Policia Nacional | Ciudadanía en General | Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención | Correo electrónico y Telefónico | No hay información |
| 5 Distribuidores | Loteros, vendedores y apostadores | Correo electrónico Teléfono Página web Punto de atención | Correo electrónico y Telefónico | Representante legal Gerente |
| 6 Concesionario de Apuestas permanentes Grupo Empresarial en Línea S.A. | Loteros, vendedores y apostadores | Call Center - Oficina de Atención | Correo Electronico | Libia Basto |

De acuerdo a la información capturada, procesada y analizada, las partes interesadas de la Lotería de Bogotá pueden ser agrupadas de la siguiente manera con el fin de fortalecer el cumplimiento de sus requerimientos y su respectiva comunicación.

Personas Naturales

En este primer grupo dentro de las personas naturales encontramos la cadena final de clientes de la principal línea de productos de la Empresa. Las características principales que comparten son:

- Loteros y jugadores

Ubicación: Están en todo el territorio Nacional.

Edad: Entre un 70% a 80% es una población adulta de más de 46 años

Género: Más de la mitad de la población son hombres

Ingresos: Un 30% de la población ganan menos de 1 salario mínimo y entre un 30% a 50% 1 salario mínimo; lo que significa que la mayoría de la población tienen bajos niveles de adquisición

Estrato: Esto claramente está relacionado con el nivel de ingresos ya que el 70% aproximadamente está en estratos 1 y 2.

Estado familiar: El 50% de la población es casado o con unión libre.

Escolaridad: Más de un 60% de la población solo ha alcanzado algún grado de escolaridad en el bachillerato.

Puntos de encuentro: Claramente por su relación comercial de Lotero y apostador su lugar de encuentro siempre está asociado a la actividad económica informal de la venta de Lotería.

Este grupo debe ser atendido y manejado de forma estratégica, tanto para la satisfacción de sus requerimientos, como en la manera de comunicarse, ya que, al ser una población con bajos recursos y bajos niveles de escolaridad, se pueden generar expectativas mayores a niveles de satisfacción o de requerimientos propios del mercado.

- Funcionarios y Contratistas

Ubicación: 100% en Bogotá

Población: Grupos minoritarios menos a 50

Estado familiar: Entre un 50% a 65% son casados o con unión libre

Personas Jurídicas

Las características principales que comparten son:

- Distribuidores y Concesionario

Personas jurídicas con ánimo de lucro.

La fuente de sus recursos es privada.

Industria: Juegos de Suerte y Azar.

Tipo de ciudadano que atiende: Loteros, vendedores y apostadores.

- Entes de control

Los entes de control por su naturaleza de vigilancia y control representan en segmento específico de las partes interesadas.

- Proveedores, Organizaciones y Policía Nacional

Ubicación principal: Bogotá DC

El 90% son organizaciones con ánimo de lucro

El 90% son organizaciones con recursos privados

Análisis del entorno

Para que la rendición de cuentas se desarrolle de manera óptima es necesario definir una serie de recursos que sirvan como soporte a las acciones realizadas.

- **Recursos humanos:** Se conforma por el equipo encargado de desarrollar las etapas de la rendición de cuentas. Son quienes viabilizan las acciones definidas en la estrategia y aportan al cumplimiento de los objetivos.
- **Tecnológicos:** La Lotería de Bogotá dispone de los recursos necesarios para el desarrollo de los espacios de rendición de cuentas a través de la oficina de comunicaciones y mercadeo, entre ellos, la página web, videos, redes sociales, transmisiones vía streaming, entre otros.
- **Infraestructura:** La entidad con el ánimo de hacer un uso eficiente de los recursos públicos utiliza las instalaciones físicas y los equipos técnicos con los que cuenta, para el desarrollo de estos espacios de participación.

En la vigencia 2020 se presentó un aislamiento preventivo obligatorio por la enfermedad del COVID-19, situación que afecta, sin duda, la ejecución de la estrategia y del plan de participación ciudadana.

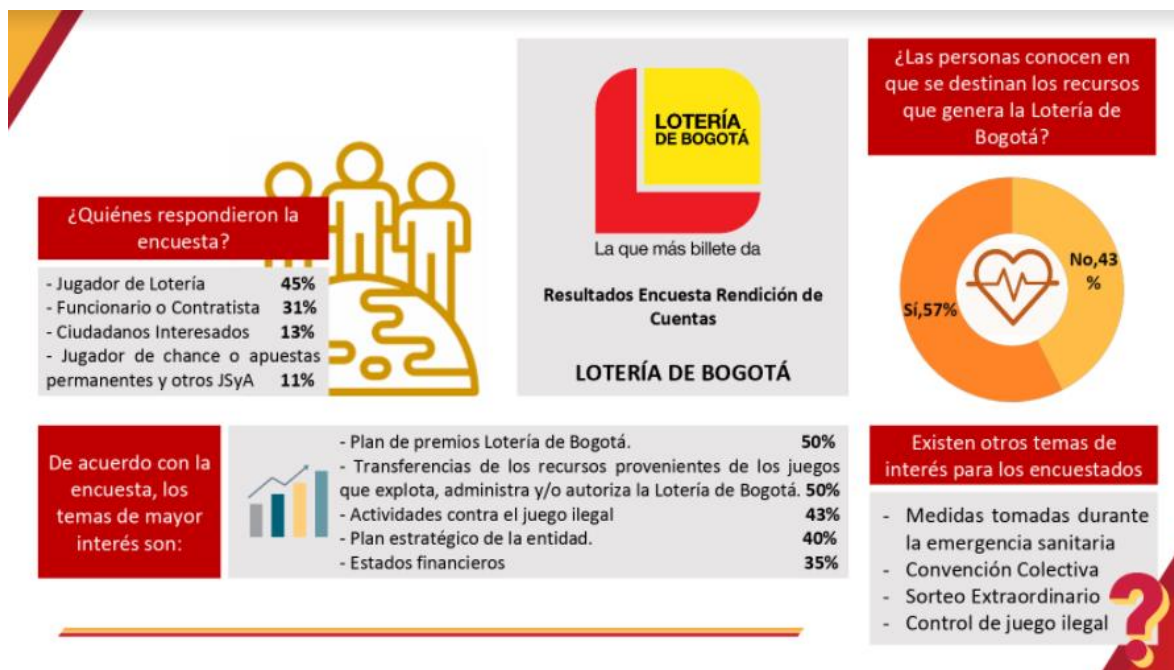
En esta contingencia se han diseñado e implementado estrategias que le permitan cumplir con una rendición de cuentas eficiente, en medio de la emergencia. Entre ellos, y dentro del tema que se está tratando, las tecnologías de la información y las comunicaciones desempeñan un papel de vital importancia, dado que facilitan no solo la entrega de información oportuna, sino el encuentro virtual y la socialización de temas con la ciudadanía.

Necesidades de información

La Lotería de Bogotá produce y publica información teniendo en cuenta las normas que rigen el derecho a su acceso (ley de transparencia y acceso a la información pública), para cumplir con esta obligación, la Lotería de Bogotá, aprobó el manual de POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, el cual fue socializado con los servidores de la entidad y publicado en la página web en el link <https://loteriadebogota.com/politicas/>.

Así mismo, la información de transparencia e información pública se encuentra publicada en la página web de la lotería <https://loteriadebogota.com/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>.

La Lotería de Bogotá ha realizado encuestas con anterioridad a los ejercicios de rendición de cuentas identificando los siguientes aspectos:



Medios de comunicación

Canal Presencial

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIOS | SERVICIOS OFRECIDOS |
|---|--|--|
| Oficina de Atención al Cliente de la Lotería de Bogotá Cra 32 A # 26-14 Primer Piso | Días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. |
| Instalaciones Lotería de Bogotá Cra 32 A # 26 – 14 Segundo Piso | Tesorería: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Radicación de correspondencia – SICA: Días hábiles de Lunes a Viernes de 10:00 a.m. a 5:00 p.m. | Atención a la ciudadanía en relación con trámites y servicios en el área de Tesorería y en el área de Radicación de correspondencia. |

Canal virtual

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIOS | SERVICIOS OFRECIDOS |
|---|--|--|
| <p>Formulario de “Contacto” ubicado en la página Web</p> <p>Link del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas S.D.Q.S Bogotá Te Escucha.</p> <p>https://bogota.gov.co/sdqs/</p> <p>Correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com</p> | <p>Permanente 24/7 (Las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.)</p> | <p>Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros)</p> |
| <p>Correo electrónico para radicación de correspondencia:</p> <p>siga@loteriadebogota.com</p> | <p>Permanente 24/7 (La documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.)</p> | <p>A través de este canal los usuarios, proveedores y clientes en general podrán enviar, las 24 horas del día la correspondencia o comunicaciones que deseen entregar a la Lotería de Bogotá</p> |
| <p>Correo electrónico para notificaciones judiciales:</p> <p>notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com</p> | <p>Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.)</p> | <p>A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.</p> |
| <p>Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com</p> | | <p>A través de este correo se efectuarán y/o recibirán las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del Artículo 4 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| Comunicados de prensa | Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés.) | Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés. |
| Blog | | |
| Formulario de inscripción tienda | Permanente 24/7 | Formulario de datos personales para juego de Lotería online y envío de Mailing autorizado. |
| Plataforma “GESTORES” ubicado en la página Web | Días hábiles en horario laboral de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. | En este canal se atenderán las solicitudes de juegos promocionales y rifas |

Canal telefónico

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIOS | SERVICIOS OFRECIDOS |
|---|---|---|
| Línea de Atención al Cliente: 3351535 Extensión: 210 o 216 Línea gratuita nacional: 018000 123070 | Días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. | Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas (a través de este canal se brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros) |
| PBX: 3351535 | Días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | Atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad. |

Redes sociales:

| PUNTO DE ATENCIÓN | HORARIOS | SERVICIOS OFRECIDOS |
|-------------------|---------------------------------------|---------------------|
| Facebook | Permanente 24/7 (Se dará respuesta en | |
| Twitter | | |

| | | |
|-----------|--|---|
| Instagram | horario laboral de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.) | Mensajes directos e interacciones en las publicaciones. |
| YouTube | | |

Diseño y preparación

La Lotería de Bogotá posee un procedimiento específico (PRO332-341-2 RENDICIÓN DE CUENTAS), para la rendición de cuentas el cual se encuentra publicado en el botón de transparencia.

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades necesarias que debe llevar a cabo la Lotería de Bogotá con el fin de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, así como establecer espacios de retroalimentación de los diálogos ciudadanos con sus partes interesadas.

El alcance se inicia con la formulación del planteamiento de estrategia de rendición de cuentas y el plan de rendición de cuentas, y finaliza con la realización y publicación del informe de rendición de cuentas anual en la página web.

Objetivo

Orientar el correcto proceso de la rendición de cuentas y de la participación de las partes interesadas, sobre la gestión de la Lotería de Bogotá, mediante un lenguaje claro y con información que se transmita de manera oportuna, en el marco de los derechos y deberes de la participación ciudadana.

Retos

Los retos de la Lotería de Bogotá, están asociados a la mejora continua del proceso de rendición de cuentas con el fin de conseguir una buena calificación en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

- Sensibilizar a los grupos de valor y partes interesadas sobre la gestión de la Lotería de Bogotá y sus funciones para mejorar su participación en los ejercicios de rendición de cuentas.

- Visibilizar los avances de políticas, programas, planes y proyectos de la entidad.
- Generar actividades de rendición de cuentas de manera permanente, creando espacios de retroalimentación para el diálogo, con las partes interesadas y no sólo mediante una audiencia pública de rendición de cuentas, estos espacios pueden ser a través de redes sociales, encuentros ciudadanos por grupos de valor (presenciales o virtuales), dejando siempre las evidencias correspondientes.

Etapas y responsables

La Lotería de Bogotá de acuerdo al manual único de rendición de cuentas, toma las etapas definidas:

1. Aprestamiento

- Oficina de planeación estratégica

2. Diseño

- Gerencia
- Oficina de planeación estratégica
- Oficina de comunicaciones

3. Preparación

- Gerencia
- Oficina de planeación estratégica
- Oficina de comunicaciones
- Líderes de proceso

4. Ejecución

- Gerencia
- Oficina de planeación estratégica
- Oficina de comunicaciones
- Líderes de proceso

5. Evaluación y seguimiento

- Gerencia
- Oficina de planeación estratégica
- Oficina control interno

A continuación, se describen las etapas de rendición de cuentas de acuerdo al contenido del Manual Único de Rendición de Cuentas V2.

Aprestamiento: consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación y organización del trabajo del equipo líder.

La entidad debe prepararse todo el tiempo para la rendición de cuentas.

Diseño: se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene la finalidad de proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas, entendida como el proceso que deben propiciar las entidades públicas para facilitar la participación de los ciudadanos en su gestión, debe incluirse en la planeación institucional, según lo establece el modelo integrado de planeación y gestión para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano.

Preparación: consiste en disponer para su aplicación inmediata los recursos, documentos, compromisos, entre otros, que, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

Ejecución: esta etapa consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas. Además, refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Es el momento en que se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

Evaluación y seguimiento: el seguimiento y la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas es transversal, inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que este brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en la en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

Dentro de la evaluación y seguimiento se aplican cuatro propósitos:

- Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la estrategia (insumos y actividades).
- Evaluación de las acciones propuestas en la estrategia de rendición de cuentas, tanto por los participantes como por el equipo líder.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés.
- Evaluación de la contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad (resultados e impacto).

Actividades

Durante la vigencia 2021, la Lotería de Bogotá, realizará las actividades que se realizarán se muestran en el cuadro a continuación:

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | Cantidad |
|--|---------------------------|------------|
| Encuentro con Distribuidores | Unidad de Loterías | 12 |
| Encuentro con Loteros | Unidad de Loterías | 5 |
| Encuentro con Gestores de Promocionales | Unidad de Apuestas | 2 |
| Encuentro con Lotería de Cundinamarca | Unidad de Loterías | 1 |
| Encuentro con Servidores Públicos | Gerencia General | 7 |
| Interacción redes sociales | Subgerencia General | Permanente |
| Campañas de sensibilización partes interesadas | Comunicaciones | 2 |
| Jornadas de Capacitación Servidores | Unidad de Talento Humano. | 1 |
| Audiencia de rendición de Cuentas | Planeación Estratégica | 1 |
| Coordinación con autoridades competentes para la lucha contra el juego ilegal. | Subgerencia General | 1 |

Las actividades que se realicen como parte de la estrategia de rendición de cuentas deben estar incluidos en el plan de acción institucional, donde se identifican las fechas de realización y/o periodicidad de la actividad.

Seguimiento y evaluación

Es necesario hacer seguimiento a las actividades definidas para tomar decisiones oportunas que eviten incumplimientos.

El Manual único de rendición de cuentas explica

“La entidad debe recopilar, sistematizar y valorar periódicamente los resultados de la evaluación de la gestión efectuada en los espacios de diálogo e interlocución para realimentar y mejorar los planes y la gestión institucional, así como para canalizar propuestas orientadas a fortalecer los objetivos y prioridades de las políticas públicas”

Por otra parte, la evaluación permite identificar las fortalezas y debilidades de cada una de las etapas, generando así un proceso de mejora continua.

A continuación, se identifican las acciones y los responsables de realizar el proceso de seguimiento y evaluación en la entidad.

| Acción | Responsable |
|---|--|
| Seguimiento a las actividades definidas. | Oficina de planeación estratégica |
| Elaborar los informes de los espacios de rendición de cuentas que contengan los resultados de la encuesta y sistematización de las preguntas, propuestas y observaciones de los participantes. | Cada responsable del espacio de participación o rendición de cuentas deberá enviar a la Oficina planeación esta información, para su consolidación |
| Informe de la audiencia pública de rendición de cuentas. | Oficina de planeación estratégica |
| Revisar la pertinencia de las respuestas a las preguntas, propuestas y observaciones de los ciudadanos presentadas en los espacios de audiencias públicas desarrollados en el marco de la estrategia. | Oficina de planeación estratégica |
| Registrar en la página web de la entidad los informes y evidencias generadas en la audiencia pública. | Oficina de planeación estratégica |

La Oficina de Planeación Estratégica, realizará seguimiento semestral, a cada una de las actividades, verificando las respectivas evidencias, recordando que siempre se verificará dos elementos básicos: INFORMACIÓN + DIÁLOGO, y el dialogo debe ser en doble vía (retroalimentación), razón por la cual estos deben ser soportados, ya sea mediante actas, encuestas, videos, informes, entre otros; si se generan sugerencias, dudas o aportes, se debe soportar la respuesta que se dio por parte de la entidad al participante.

Vigencia

La Estrategia de Rendición de Cuentas 2021, fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 24 de marzo de 2021 y rige a partir de la publicación.

Divulgación

Así mismo, este documento debe ser socializado con todos los servidores de la Lotería de Bogotá y publicado en la página web.

Control de cambios

| FECHA | DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|------------|---|---------|
| 24/03/2021 | El comité institucional de gestión y desempeño aprueba la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. | 1 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---------------------|---|
| Liliana Lara Méndez Profesional II (A) -Planeación Estratégica y de Negocios Néstor Rodríguez Torres Contratista | Líderes de Procesos | Comité Institucional de Gestión y desempeño |