



La que más billete da

**ESTRATEGIA DE
RENDICIÓN DE
CUENTAS 2022**

LOTERÍA DE BOGOTÁ

BOGOTÁ D.C.

2022

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Organización	4
Nivel Actual de la Lotería de Bogotá en la rendición de cuentas	4
Diagnóstico	4
Autodiagnóstico.....	6
Identificación de los líderes	7
Capacitación y sensibilización.....	8
Caracterización de usuarios y partes interesadas	9
Análisis del entorno.....	16
Necesidades de información.....	17
Medios de comunicación	18
Diseño y preparación	21
Objetivo.....	21
Retos	21
Etapas y responsables	22
Actividades	24
Seguimiento y evaluación.....	25
Vigencia.....	26
Divulgación	26

Introducción

A continuación, se presenta la estrategia que utilizará 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 su versión 2, 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, a saber:

“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

En la vigencia 2021 se realizaron dos audiencias públicas de rendición de cuentas en conjunto con las entidades distritales del sector hacienda de Bogotá, a saber:

- Jueves 15 de julio de 3:00 a 5:00 p. m.
- Jueves 16 de diciembre de 9:30 a 10:30 a. m.



Ilustración 1. Invitación audiencia de rendición de cuentas sector hacienda 2021
Fuente: Secretaría Distrital de Hacienda, 2021

Así mismo, en la entidad durante la vigencia 2021, se realizaron diferentes actividades de encuentros con partes interesadas (distribuidores, loteros, servidores públicos), se pueden consultar en los informes de rendición de cuentas semestrales publicados en la página web.

A continuación, se presenta un diagnóstico 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 estos.</p>
Audiencia pública	<p>Realización de la rendición de cuentas en conjunto con la Secretaría Distrital de Hacienda, FONCEP y Catastro, lo que logró una participación importante de la ciudadanía.</p>	<p>Baja asistencia de los diferentes grupos.</p>

Tabla 1. Fortalezas y debilidades rendición de cuentas

Fuente: Autores

Resultados obtenidos en la evaluación del FURAG para el componenterendición de cuentas 2020

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.

Aspecto	Puntaje
Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	80.6
Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	71.7

Tabla 2. Resultados rendición de cuentas FURAG 2020

Fuente: DAFP, 2021

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 86,4 puntos de 100 posibles.

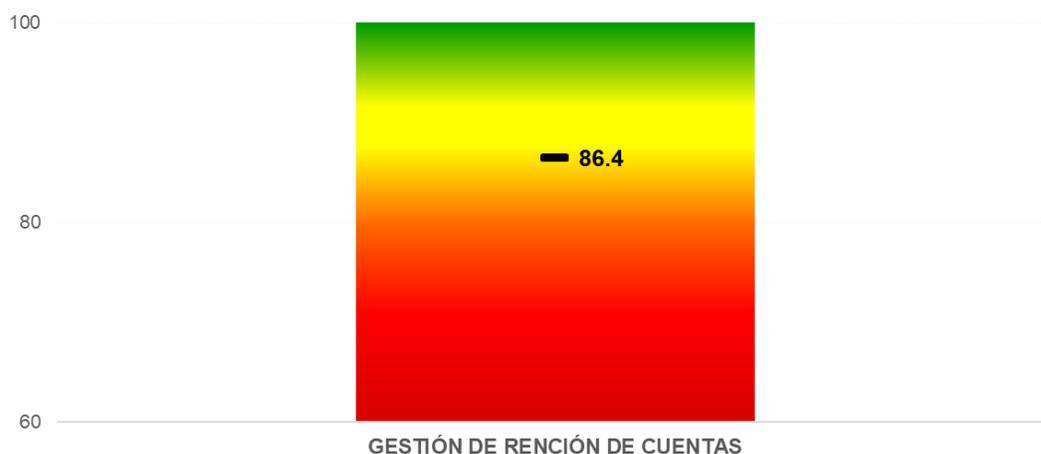


Ilustración 2. Índice general rendición de cuentas

Fuente: Autores

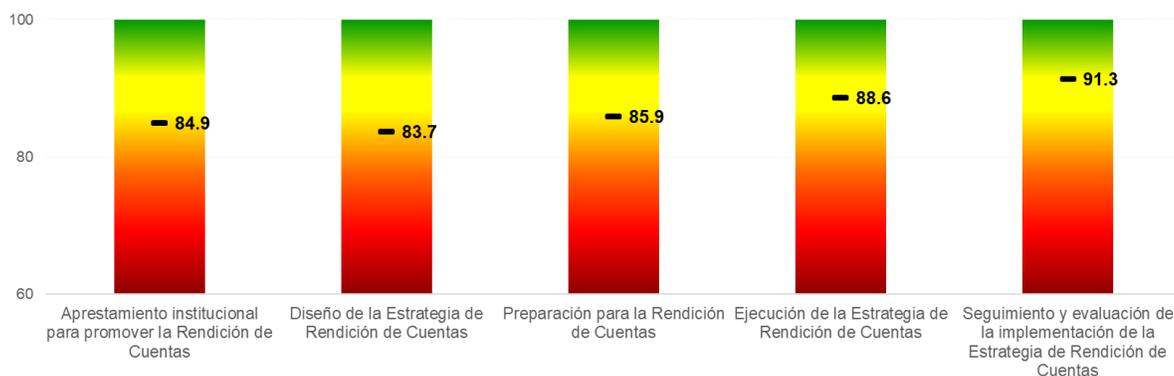


Ilustración 3. Calificación por etapa
Fuente: Autores

Identificación de los líderes

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 responsables 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 la audiencia pública 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>

Tabla 3. Responsables proceso de rendición de cuentas 2022

Fuente: Autores

Capacitación y sensibilización

La Lotería de Bogotá cuenta en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, dentro del componente 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 y contratistas 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, acorde al Plan Institucional de Capacitación.

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
	Vulnerabilidad	0	0	1	0	0	1
Intrinsecas	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
	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

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 misionalidad 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.
Líder	Planeación, Comunicaciones y Atención al cliente

Nombre	Necesidad / Producto / Servicio	Obligación de la parte interesada	Tipo	Ámbito	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%, BOGÁ 3%, CENTRO 38%, CHAPINERO 3%, CLARET 4%, ESTRADA 3%, FONTIBÓN 6%, GALÁN 1%, GENEVEY 3%, RESTREPO 6%, RICALDTE 2%, SAN CRISTOBAL 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	NA	58% son mayores de 46 años	39% Ganar entre 1 y 2 \$MMLV 29% menos de 1 y un 12% entre 2 y 4	43% son Trabajadores Independientes, 20% Empleados y 12% Pensionados.	62% se encuentran en estrato 2 y 3, 14% estrato 1 y 13% Estrato 4.	NA
2. Lotero	3	NA	78% Mayores a 54 años 16% Entre 31 y 54 años 6% Menores a 31 años	38% Menos de 1 \$MLV 58% 1 \$MLV 3% 2 \$MLV 1% Más de 2 \$MLV	Comercio informal	Estrato 1: 24% Estrato 2: 52% Estrato 3: 24%	55% SISBEN 45% Sistema EPS
3. Funcionario Público	3	NA	18 a 30 años: 2% 31 a 45 años: 33% 46 a 59 años: 49% Mayor igual a 60 años: 16%	NA	100% Empleado dependiente	No hay información	NA
4. Contratista	3	NA	31 a 45 años: 100%	NA	100% Independientes	100% Estrato 4	NA

Nombre	Puntaje del sibsen	Estado del ciclo familiar	Etnia	Tamaño del núcleo familiar	Escolaridad (Educación)	Idiomas
1. Jugador / Apostador	1	NA	NA	NA	21% tienen estudios de Primaria 38% Secundaria, 16% Técnicos / Tecnólogos y 16% Universitarios.	NA
2. Lotero	1	NA	NA	4% sin hijos 56% entre 1 y 3 40% 4 o más	3% Ninguno Algún grado de primaria 64% Algún grado de bachiller 31% Técnico y Tecnólogo 1% Universitario 1%	NA
3. Funcionario Público	1	NA	NA	NA	65% Postgrado 9% Universitario 7% Tecnólogo 2% Técnico 16% Bachiller	NA
4. Contratista	1	NA	NA	100% entre 2 a 4 miembros	100% Postgrado	NA

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

Nombre	Necesidad / Producto / Servicio	Obligación de la parte interesada	Tipo	Ámbito	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%, Cundinamarca 6%, Atlántico 4%, La Guajira 2%, Bogotá DC 10%, Valle 14%, Bolívar 3%, Boyacá 6%, Sucre 4%, Norte de Santander 3%, Tolima 4%, Cundinamarca 4%, Cauca 1%, Magdalena 2%, Nariño 4%, Amazonas 1%, Caldas 4%, Antioquia 8%, Córdoba 4%, Huila 4%, Putumayo 2%, Risaralda 4%, Cauca 3%, Chocó 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	NA	Sin ánimo de lucro	Público	Organismos de control, Contraloría General de la República	Sector Público
4 Policia Nacional	Bogotá DC	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 Electrónico	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.

- **Talento humano:** 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.

Necesidades de información

La Lotería de Bogotá produce y publica información teniendo en cuenta las normas que rigen el derecho a su acceso, para cumplir con esta obligación, la Lotería de Bogotá, actualizó en la vigencia 2021 la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, incluyendo lo previsto en el anexo 2 “*Estándares de publicación y divulgación de la información*”, de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”.

Dicha política fue socializada con los servidores y contratistas de la entidad y publicado en la página web en el enlace https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/planeacion/Pol_Transparencia_30-08-2021.pdf.

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

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.

Tabla 4. Canales presenciales de atención

Fuente: Autores

Canal virtual

Punto de atención	Horarios	Servicios ofrecidos
Formulario de “Contacto” ubicado en la página Web	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.)	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)
Link del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas S.D.Q.S Bogotá Te Escucha. https://bogota.gov.co/sdqs/		
Correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com		
Correo electrónico para radicación de correspondencia: siga@loteriadebogota.com	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.)	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

Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.)	A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.
Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com		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.
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

Tabla 4. Canales virtuales de atención
Fuente: Autores

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)

<p>PBX: 3351535</p>	<p>Días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p>	<p>Atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad.</p>
---------------------	---	---

Tabla 5. Canal telefónico de atención
Fuente: Autores

Redes sociales:

Punto de atención	Horarios	Servicios ofrecidos
Facebook	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Twitter		
Instagram		
YouTube		

Tabla 6. Redes sociales de la Lotería de Bogotá
Fuente: Autores

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:

<p>1. Aprestamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Planeación Estratégica
<p>2. Diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General • Oficina de Planeación Estratégica • Oficina de Comunicaciones
<p>3. Preparación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General • Oficina de Planeación Estratégica • Oficina de Comunicaciones • Líderes de proceso
<p>4. Ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General • Oficina de Planeación Estratégica • Oficina de Comunicaciones • Líderes de proceso
<p>5. Evaluación y seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General • Oficina de Planeación Estratégica • Oficina Control Interno

Tabla 2. Responsables según etapa del proceso de rendición de cuentas
Fuente: Autores

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

- **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.
- **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 metastrazadas.

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.

Actividades

Durante la vigencia 2022, 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 Apuestas	2
Encuentro con Servidores Públicos	Gerencia General	7
Interacción redes sociales	Subgerencia General	Permanente
Campañas de sensibilización para promocionar la audiencia pública de rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones	2
Jornadas de Capacitación Servidores	Unidad de Talento Humano	35
Audiencia de rendición de Cuentas	Oficina de Planeación Estratégica	2
Coordinación con autoridades competentes para la lucha contra el juego ilegal.	Subgerencia General	1

Tabla 7. Actividades del proceso de rendición de cuentas 2022

Fuente: Autores

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

Tabla 8. Responsables de seguimiento y evaluación del proceso de rendición de cuentas 2022

Fuente: Autores

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 2022, fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 24 de marzo de 2022 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
24/03/2022	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprueba la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.	1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>David Fernando Pinzón Galvis Contratista Planeación Estratégica y de Negocios</p> <p>Néstor Julián Rodríguez Torres Contratista Planeación Estratégica y de Negocios</p>	Líderes de Procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño