



La que más billete da

**INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN
ESTRATÉGICO 2022-2026**

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JULIO 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO	6
1. PILAR PROPÓSITO - FINANCIERO	6
1.1. Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	7
1.2. Transferencias	7
1.3. Responsabilidad Social	8
2. PILAR MERCADOS	9
2.1. Venta de Lotería	10
3. PILAR PRODUCTOS	10
3.1. ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato	11
3.2. Lucha contra el Juego Ilegal	11
4. PILAR PROCESOS	14
4.1. Desempeño Institucional	14
4.2. Comunicación	15
4.3. Satisfacción de Usuarios	16
4.4. Capacidad Institucional	17
5. PILAR NUESTRA GENTE	22
5.1. Medición Clima Organizacional	22
6. PILAR TECNOLOGÍA	23
6.1. PETI	23
6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital	24
RECOMENDACIONES	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de indicadores estratégicos y de gestión _____	4
Tabla 2 Indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad _____	7
Tabla 3 Transferencias a la salud giradas por la Lotería de Bogotá, 2022-2023 ___	8
Tabla 4 Cumplimiento de metas de venta por canal de distribución _____	10
Tabla 5 Capacitaciones programadas y ejecutadas en 2023 _____	11
Tabla 6 Campañas programadas y ejecutadas en 2023 _____	12
Tabla 7 Visitas a punto de ventas programadas y ejecutadas en 2023 _____	13
Tabla 8 Visitas a gestores de promocionales programadas y ejecutadas en 2023	13
Tabla 9 Nivel de interacción _____	15
Tabla 10 Nivel de visualizaciones _____	15
Tabla 11 Satisfacción de usuarios _____	16
Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS _____	16
Tabla 13 Resultado encuesta IVR _____	17
Tabla 14 Ejecución de los planes de mejoramiento _____	18
Tabla 15 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría _____	19
Tabla 16 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS _____	21
Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM _____	21
Tabla 18 Indicadores de gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno ___	21
Tabla 19 Ejecución del plan de acción de clima organizacional _____	22
Tabla 20 Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información _____	23

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la verificación de lo establecido en el Plan Estratégico 2022-2026 “Este juego lo ganamos trabajando juntos”, y con el fin de realizar el respectivo seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión, cada una de las áreas de la Lotería de Bogotá ha reportado de manera periódica (trimestralmente) la gestión que se ha desarrollado a través de las distintas actividades que conlleven al cumplimiento de estos indicadores trazados para el periodo de este plan.

El seguimiento se ha realizado sobre la siguiente información que compone el plan:

- 6 pilares
- 14 indicadores estratégicos
- 41 indicadores de gestión

Tabla 1 Matriz de indicadores estratégicos y de gestión

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE	
Propósito - Financiero	IE-01	Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	IG-0101 Índice de los gastos de administración y operación	Unidad Financiera y Contable
			IG-0102 Índice de los excedentes mínimos de operación y rentabilidad	
			IG-0103 Índice de la variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	
			IG-0104 Indicador de ingresos	
			IG-0105 Índice de transferencia de la renta del monopolio	
			IG-0106 Índice de la transferencia del impuesto a foráneas	
			IG-0107 Índice de Transferencia del impuesto a ganadores	
			IG-0108 Índice de transferencia de los premios caducos	
	IE-02	Transferencias	IG-0201 Transferencias por renta de Lotería	Unidad de Apuestas Permanentes y Dirección de Operación de Productos y Comercialización
			IG-0202 Transferencias por promocionales	
			IG-0203 Transferencias por foráneas	Unidad Financiera y Contable
			IG-0204 Transferencias por ganadores	
			IG-0205 Transferencias por premios no reclamados Lotería	
			IG-0206 Transferencias por derechos de explotación AP	
IG-0207 Transferencias por premios no reclamados AP				
IE-03	Responsabilidad Social	IG-0301 Formulación - Actualización del Plan de Responsabilidad Social	Gerencia General	
		IG-0302 Cumplimiento de las acciones dentro del PRS		
Mercados	IE-04	Venta de Lotería	IG-0401 Ventas canal físico	Subgerencia Comercial y de Operaciones
			IG-0402 Ventas canal web	
			IG-0403 Ventas página web	

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE
		IG-0404	Cumplimiento de las acciones dentro del Plan Comercial y de Mercadeo	
Productos	IE-05	ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato	IG-0501 Implementación del ICPI	Subgerencia Comercial y de Operaciones
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	IG-0601 Capacitaciones	Unidad de Apuestas permanentes y Control de Juegos
			IG-0602 Campañas	
			IG-0603 Visitas	
Procesos	IE-07	Desempeño Institucional	IG-0701 Índice de Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
			IG-0702 Índice del Modelo Estándar de Control Interno	Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	IG-0802 Nivel de Interacción (Engagement Rate)	Oficina de Comunicaciones y Mercadeo
			IG-0803 Nivel de visualizaciones (Views)	
	IE-09	Satisfacción de Usuarios	IG-0901 Oportunidad de respuesta a PQRS	Oficina de Atención al Cliente
			IG-0902 IVR	
	IE-10	Capacidad Institucional	IG-1001 Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno
			IG-1002 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	
			IG-1003 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	Oficial de Cumplimiento
			IG-1004 Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	
			IG-1005 Evaluación de indagaciones previas	Oficina de Control Disciplinario Interno
			IG-1006 Evaluación de investigaciones disciplinarias	
			IG-1007 Práctica de pruebas	
IG-1008 Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias	Gestión Documental			
Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	IG-1101 Ejecución del Plan de acción de clima organizacional	Unidad de Talento Humano
Tecnología	IE-12	PETI	IG-1301 Implementación de Seguridad Digital y de la Información	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
	IE-13	Política de Seguridad Digital	-	
	IE-14	Política de Gobierno Digital	-	

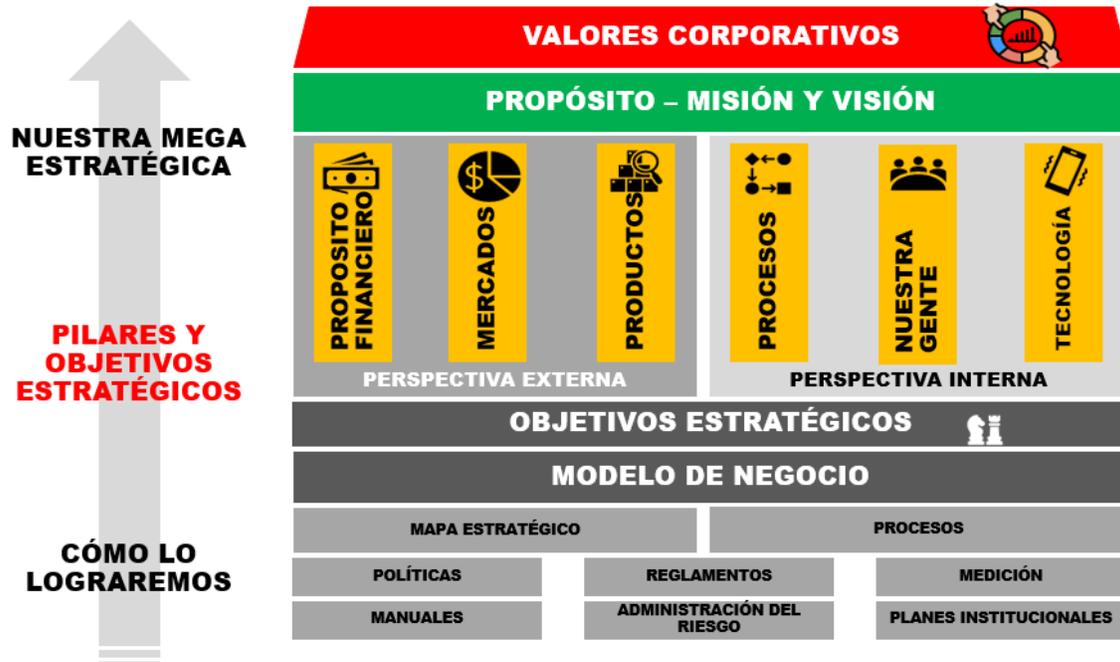
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

Es importante recordar que el Plan Estratégico 2022-2026 cuenta con seis (6) pilares:

1. Propósito - Financiero
2. Mercados
3. Productos
4. Procesos
5. Nuestra Gente
6. Tecnología

Ilustración 1 Modelo Integrado de Gestión - Lotería de Bogotá



Fuente: Plan Estratégico 2022-2026

1. PILAR PROPÓSITO - FINANCIERO

Este pilar busca:

- Mejorar el margen de rentabilidad y liquidez
- Aumento de los ingresos por venta de Lotería y otros productos para aumentar los recursos a transferidos a la Salud y Educación.
- Diversificación de canales.
- Optimizar los gastos de funcionamiento de la Lotería.

Cuenta con tres indicadores estratégicos y diecisiete indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

1.1. Gestión, Eficiencia y Rentabilidad

El objetivo de este indicador es hacer seguimientos trimestrales a los indicadores de gestión y eficiencia estipulados en el Acuerdo 108 de 2014 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA.

A continuación, se presentan los ocho (8) indicadores que componen este apartado, con sus metas respectivas:

Tabla 2 Indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad

INDICADORES		RESULTADOS II TRIM 2024	CALIFICACIÓN
Gastos de administración y operación	META ≤ 1	0,96	Satisfactoria
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META ≥ 1	1,14	Satisfactoria
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META ≥ 1	0,78	Insatisfactoria
Ingresos	META ≥ 1	1,04	Satisfactoria
Transferencia de la renta del monopolio	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a foráneas	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a ganadores	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Transferencia de los premios caducos	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria

Fuente: Unidad Financiera y Contable.

Este conjunto de indicadores se mide anualmente por parte del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA); no obstante, trimestralmente son medidos por la Unidad Financiera y Contable con el fin de monitorear constantemente el comportamiento de la entidad.

Como se puede observar en la tabla 2, de los ocho (8) indicadores, uno (1) cuenta con calificación insatisfactoria según los estándares del CNJSA.

1.2. Transferencias

Con corte a junio de 2024, la Lotería de Bogotá ha transferido \$46.085 millones de pesos a los sectores de salud e investigación, el comportamiento se presenta a continuación:

Tabla 3 Transferencias a la salud giradas por la Lotería de Bogotá, II trimestre 2023-2024

Concepto	2023 II trim	2024 II trim	Variación
Renta 12%	\$5.148	\$5.316	3,26%
Foráneas	\$1.938	\$2.046	5,57%
Impuesto a ganadores	\$1.349	\$1.387	2,82%
Premios caducos Lotería	\$971	\$992	2,16%
SUBTOTAL LOTERÍAS	\$9.452	\$9.741	3,06%
Juegos promocionales y rifas	\$219	\$285	30,14%
SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS	\$219	\$285	30,14%
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$32.187	\$32.485	0,93%
Premios Prescritos Apuestas Permanentes	\$3.982	\$3.574	-10,25%
SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES	\$36.170	\$36.059	-0,31%
TOTAL	\$45.842	\$46.085	0,53%

Fuente: Unidad Financiera y Contable – Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos
Nota: Cifras en millones de pesos.

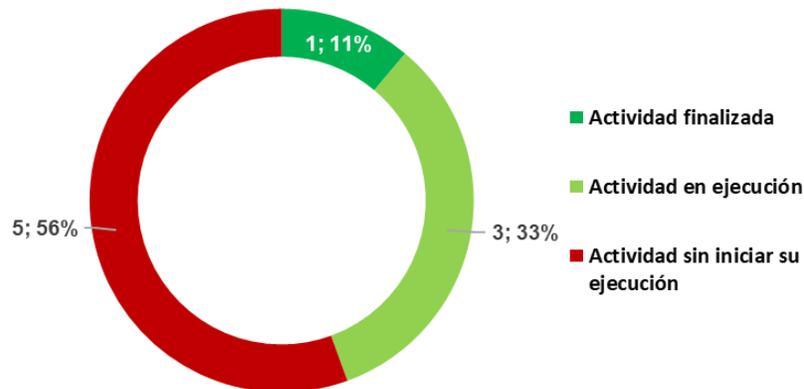
1.3. Responsabilidad Social

A partir del trabajo conjunto entre Gerencia General y la Oficina Asesora de Planeación, se formuló el Plan de Responsabilidad Social de la Lotería de Bogotá, a partir de los siguientes pilares estratégicos:

- Medio ambiente
- Derechos humanos
- Participación y promoción de la actividad sindical
- Estabilidad laboral y retén social
- Comunicación responsable
- Transferencia y comportamiento responsable
- Desempeño social
- Grupos de interés

Dicho documento fue aprobado el 19/07/2023 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y en dicho Comité, el 26 de junio de 2024 se aprobó la matriz de actividades para el Plan de Responsabilidad Social 2024, a continuación, se presenta el balance:

Ilustración 2 Balance de actividades Plan de Responsabilidad Social 2024



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2024.

Como se puede observar en la ilustración 2, cinco (5) actividades no han iniciado su ejecución, a saber:

- Dictar una capacitación sobre promoción y protección de DDHH al interior de la entidad.
- Actualizar la caracterización de trabajadores oficiales de la entidad, verificando la garantía de su estabilidad laboral y retén social.
- Realizar seguimiento a los botones de transparencia, atención y servicios a la ciudadanía, y participa de la página web institucional.
- Desembolsar BEPS a colocadores de lotería priorizados.
- Actualizar la caracterización de grupos de valor y partes interesadas.

2. PILAR MERCADOS

Este pilar busca:

- Fortalecer la venta a través de canales propios y digitales y así llegar a nuevos públicos disminuyendo el pago de comisión de intermediación.
- Reposicionar la marca “Lotería de Bogotá” y crear marca propia para diversificar el portafolio de productos.
- Diversificar canales de venta, con intermediarios no especializados; tales como almacenes de cadena, empresas de giros, entre otros, así se aumenta la presencia de la Lotería y se llegan a nuevos compradores

- Incrementar las ventas en Bogotá, para disminuir el pago por impuesto de Loterías Foráneas

Cuenta con un indicador estratégico y cuatro indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

2.1. Venta de Lotería

En relación con las metas trazadas en el presupuesto, para el periodo comprendido entre enero y junio de 2024, se evidenció un cumplimiento del 102%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$43.299.240.000 MCTE y se registraron ventas por valor de \$44.301.084.000 MCTE.

A continuación, se relaciona el cumplimiento de ventas por canal de distribución:

Tabla 4 Cumplimiento de metas de venta por canal de distribución

CANAL	AVANCE ACUMULADO A JUNIO DE 2024	META	%
Físico	\$38.165.190.000	\$36.815.172.000	104%
Web	\$1.404.840.000	\$1.192.476.000	118%
Virtual	\$4.731.054.000	\$5.291.592.000	89%
TOTAL	\$44.301.084.000	\$43.299.240.000	102%

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

De igual modo, desde el área de Comunicaciones y Mercadeo se reporta un avance de 53 actividades de las 58 planeadas respecto al Plan Comercial y Mercadeo, correspondiente a un 91% de cumplimiento.

3. PILAR PRODUCTOS

Este pilar busca:

- Operar la comercialización de Incentivo con cobro en el territorio nacional a través de alianzas con otras loterías.
- Fortalecer nuestros lazos comerciales y estratégicos con nuestros aliados comerciales actuales; distribuidores, loteros, concesionario de apuestas permanentes, entre otros.
- Realizar alianzas comerciales con posibles distribuidores de Lotería no especializados en juegos de suerte y azar; con el fin de comercializar la lotería.

- Desarrollar política institucional de comunicación y divulgación para fomentar el control de juego ilegal para diferentes grupos de interés, entes de control gubernamental, canales de comercialización, gestores de rifas. juegos promocionales, comunidad en general.

Cuenta con dos indicadores estratégicos y cuatro indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

3.1. ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato

El objetivo de este indicador para 2024 es iniciar la operación del juego, con corte a junio de 2024, se realizaron las siguientes actividades:

- Mesa de trabajo con miembros de secretaría técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar a fin de reportar actualización del estado de la gestión realizada por la lotería y generación de consultas relacionadas con la operación individual del incentivo.
- Publicación de documentos precontractuales para el inicio del proceso de contratación de invitación abierta para la selección del proveedor para la consultoría especializada, el suministro del sistema de juego y la impresión y gestión logística para la distribución de los tiquetes en el mercado.

3.2. Lucha contra el Juego Ilegal

Tabla 5 Capacitaciones programadas y ejecutadas en 2024

CAPACITACIONES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
0	0	0%	0%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Para el 2° trimestre, la Unidad de Apuestas y Control de Juegos reportó que no se realizaron capacitaciones en convenio con la Lotería de Cundinamarca, debido a que está pendiente lineamientos de Comité de Seguimiento del Convenio Interadministrativo para la realización en conjunto de las capacitaciones que en su momento fueron estimadas.

Frente a las campañas, a continuación, se presenta el resumen con corte a junio:

Tabla 6 Campañas programadas y ejecutadas en 2024

CAMPAÑAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
39	33	118%	100%

Fuente: Comunicaciones y Mercadeo.

Con corte a junio de 2024, se realizaron 39 campañas comerciales e informativas que promueven el Juego Legal y combaten el Juego Ilegal. A continuación, se relaciona el nombre de cada una de ellas:

1. Control juego ilegal Promocionales
2. Control juego ilegal Loterías Fase III
3. Control juego ilegal Fase II
4. Control juego ilegal Seguridades del billete
5. Control juego ilegal Rifas
6. Control juego ilegal Nuevo plan de premios Fase III
7. Control juego ilegal Raspa y Gana Online Enero
8. Control juego ilegal Raspa y Gana Online Febrero
9. Control juego ilegal Raspa y Gana Online Marzo
10. Control juego ilegal Certifícate en juego legal
11. Control juego ilegal Alianza TransMilenio
12. Control juego ilegal Sorteo especial 29 de febrero
13. Control juego ilegal Línea anticorrupción
14. Control juego ilegal Loterías fase IV
15. Control juego ilegal Alianza Transmilenio
16. Control juego ilegal Aportes a la salud
17. Control juego ilegal Sorteo especial 21 de marzo
18. Control juego ilegal Descuento 20%
19. Control de Juego Ilegal Sorteo Especial 25 de abril.
20. Control de Juego Ilegal Gran Sorteo Dorado Madres Extraordinarias.
21. Control de Juego Ilegal Gran Sorteo Dorado Padres Extraordinarios.
22. Control de Juego ilegal Código de descuento.
23. Control de Juego Ilegal Raspe y Gane Mayo.
24. Control de juego ilegal Alianza Transmilenio legalidad.
25. Control de juego ilegal Puntos de Venta.
26. Control de juego ilegal Chance Fase III.

- 27. Control de juego ilegal Chance Fase IV.
- 28. Control de Juego Ilegal Raspe y Gane Online.
- 29. Control de Juego Ilegal Raspe y Gane Físico.
- 30. Control de Juego Ilegal Sorteo Ordinario junio 27.
- 31. Control Juego ilegal Resultados.
- 32. Control de juego ilegal Alianza Transmilenio salud.
- 33. Control de Juego Ilegal Compra Aquí.
- 34. Control de Juego Ilegal Billeto de la semana.
- 35. Control de Juego Ilegal Comunicado Banda los Blancos.
- 36. Control de Juego Ilegal Canal de Difusión.
- 37. Control de Juego Ilegal Por qué jugar la lotería.
- 38. Control de Juego Ilegal Invitación Capacitación.
- 39. Control de Juego Ilegal Marcha PRIDE.

Frente a las visitas a punto de venta, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 7 Visitas a punto de ventas programadas y ejecutadas en 2024

VISITAS PUNTO DE VENTAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
115	115	100%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el segundo trimestre se realizaron 115 visitas a puntos de venta de acuerdo con la disponibilidad transporte y personal.

Frente a las visitas a gestores de promocionales, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 8 Visitas a gestores de promocionales programadas y ejecutadas en 2024

VISITAS A GESTORES DE PROMOCIONALES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
8	8	100%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el segundo trimestre se realizaron 8 visitas a gestores de acuerdo con la disponibilidad transporte y personal.

4. PILAR PROCESOS

Este pilar busca:

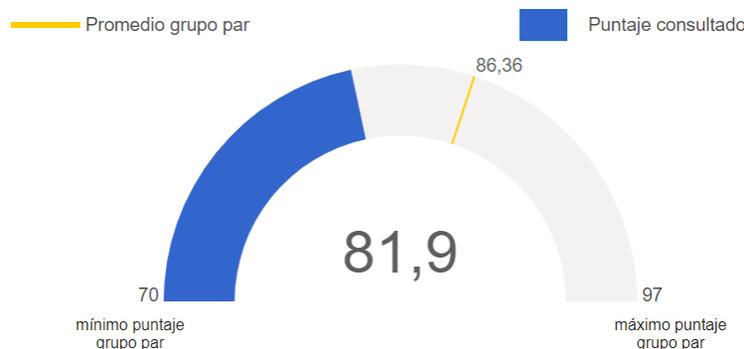
- Fortalecer los procesos de planeación, medición y control de resultados de Lotería de Bogotá.
- Actualizar la metodología de gestión de riesgos, con base en las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y estándares internacionales.
- Implementar herramientas de análisis de datos.
- Rediseñar los procesos de control de juego ilegal y de supervisión del juego de apuestas permanentes, con auditorías basadas en riesgo.

Cuenta con cuatro indicadores estratégicos y quince indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

4.1. Desempeño Institucional

Este indicador mide el porcentaje de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), se mide vigencia vencida, a continuación, se relacionan los resultados para 2022:

Ilustración 3 Resultados Índice de Desempeño Institucional Lotería de Bogotá 2022



Fuente: DAFP, 2023.

Se continúa con los resultados de la medición FURAG 2022, la medición FURAG 2023 se diligenció en mayo de 2024, según los plazos establecidos por el DAFP, se espera la publicación de resultados por parte de dicha entidad.

4.2. Comunicación

Tabla 9 Nivel de interacción

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
235.917	190.000	124%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

El segundo trimestre de este año señala un aumento en las interacciones de las redes sociales, lo que quiere decir que fue un periodo positivo, donde se tuvo un alto engagement con los usuarios. Esta métrica es relevante en los indicadores, ya que señala el aumento o la disminución de las interacciones que se obtienen a través de Facebook, Instagram y la cuenta de TikTok de la entidad.

Durante este periodo se publicaron campañas para combatir el Juego Ilegal, información comercial, piezas gráficas con aliados como TransMilenio, Paga Todo, Lotería de Cundinamarca, Secretaría de Hacienda y Suerte Millonaria, evidencias de capacitaciones con grupos de interés, piezas ganadoras, listas de resultados y piezas informativas sobre el producto de Lotería tradicional.

Frente al nivel de visualizaciones, se presenta su estado:

Tabla 10 Nivel de visualizaciones

NIVEL DE VISUALIZACIONES (Views)			
AVANCE	META	LOGRO	META
1.741.189	390.000	446%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

Este indicador representa el número de visualizaciones obtenidas durante el segundo trimestre del año en los contenidos audiovisuales publicados en las plataformas principales de vídeo, YouTube y TikTok. Estas plataformas son centrales para la difusión de contenido en formato de vídeo.

Dicha métrica es fundamental para evaluar la efectividad e impacto de los contenidos publicados en estas plataformas. Durante este trimestre en YouTube, se lanzaron vídeos del premio mayor de cada sorteo, transmisiones en vivo del sorteo completo, comerciales de sorteos especiales y vídeos sobre juego legal y la lucha contra el juego ilegal. En TikTok, se publicaron vídeos de tendencia, contenido del entorno laboral y de entretenimiento, dado que el contenido de juegos de suerte y azar es censurado por la plataforma.

4.3. Satisfacción de Usuarios

Tabla 11 Satisfacción de usuarios

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2024	META 2024
32	33	97%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el segundo trimestre de 2024 permiten deducir que en términos generales las personas que visitaron la Lotería de Bogotá en su gran mayoría quedaron satisfechas con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fue atendido y el servicio brindado en general. Sin embargo, solo un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido.

Las oficinas más visitadas fueron: Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 57%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 38% y Atención al Cliente con un 5%.

Se recibió la siguiente recomendación o sugerencia: "*Tener mejor infraestructura para el público*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos. Dentro de los comentarios positivos están: "*Exitoso*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y "*Todo en orden buen servicio*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS

IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO 2024	META 2024
206	209	99%	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

El detalle para el segundo trimestre del año se presenta a continuación:

En el mes de abril se recibieron veinticuatro (24) PQRS, de las cuales veintitrés (23) se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley.

La petición contestada fuera de término se respondió con un día hábil de más y correspondía a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

En el mes de mayo se recibieron cuarenta y un (41) PQRS, las cuales se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley.

En el mes de junio se recibieron quince (15) PQRS, de las cuales catorce (14) se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley. La petición contestada fuera de término se respondió con tres días hábiles de más y correspondía a la Subgerencia Comercial y de Operaciones.

Cabe resaltar que todas las solicitudes fueron recibidas por varios canales de comunicación debidamente habilitados y fueron escaladas a las áreas responsables para su trámite y respuesta por parte del área de Atención al Cliente.

Frente a la IVR se reportó la siguiente información:

Tabla 13 Resultado encuesta IVR

IG-0902 IVR			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2024	META 2024
11	16	69%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del segundo trimestre de 2024 permiten deducir a manera general que, en relación con los ítems evaluados, para el 71,43% de los encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, para el 66,67% de los encuestados que respondieron la pregunta 2 relacionada con el tiempo de espera para ser atendido indicaron que fue oportuno.

En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, para el periodo comprendido entre enero y junio de 2024, de 16 calificaciones, 11 fueron satisfactorias, correspondiente a un 69% de cumplimiento.

4.4. Capacidad Institucional

En esta sección se encuentran ocho indicadores de gestión y uno estratégico que permiten observar la capacidad institucional de la entidad.

El estratégico se refiere al Índice de Control Interno, que mide anualmente el DAFP en vigencia vencida, la Lotería de Bogotá obtuvo los siguientes resultados:

Ilustración 4 Resultados Índice de Control Interno Lotería de Bogotá 2022



Fuente: DAFP, 2023.

Para la medición del índice de control interno de la vigencia 2022, Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 87,3; para la medición 2023, el 02/05/2024 se diligenció formulario del Índice de Control Interno-MECI por la Oficina de Control Interno, por tanto, se está a la espera de los resultados dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores de gestión de este pilar:

Tabla 14 Ejecución de los planes de mejoramiento

IG-1001 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO			
ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
39	54	72%	80%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Al corte de seguimiento se deben cumplir 54 acciones de mejora; 39 internas, 5 del Archivo Distrital y 10 de la Contraloría de Bogotá. No obstante, el porcentaje de ejecución de planes de mejoramiento fue del 72%, dado que, se cumplieron 39, se prorrogaron 11 y se incumplieron 4.

A continuación, se presenta el detalle por plan de mejoramiento y responsable:

1. Planes Internos:

- 28 acciones cumplidas: Secretaría General (4), Unidad de Recursos Físicos (2), Unidad de Talento Humano (5), Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (2), Oficina Oficial de Cumplimiento (10), Dirección de Operación de productos y comercialización (3) y Oficina Asesora de Planeación (2).
- 2 acciones incumplidas: Unidad de Recursos Físicos (2).
- 9 acciones prorrogadas: Unidad de Talento Humano (7) y Unidad de Apuestas y Control de Juegos (2).

2. Archivo Distrital:

- 2 acciones cumplidas.
- 2 acciones prorrogadas.
- 1 acción incumplida.

Estas cinco (5) acciones están a cargo de la Unidad de Recursos Físicos.

3. Contraloría de Bogotá:

- 9 acciones cumplidas: Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (3), Secretaría General (3) y Unidad de Apuestas y Control de Juegos (3).
- 1 acción incumplida: Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación.

De otra parte, se valida el avance positivo frente a las 6 acciones de mejora de planes de mejoramiento interno y de Archivo Distrital cumplidas que se encontraban fuera del periodo de análisis. A continuación, se detalla el cumplimiento por proceso responsable:

Planes Internos:

- Unidad de Recursos Físicos: 2 acciones.
- Unidad de Talento Humano: 1 acción.
- Unidad Financiera y Contable: 1 acción.

Plan Archivo Distrital:

- Unidad de Recursos Físicos: 2 acciones

Tabla 15 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría

IG-1002 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA			
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
30	34	95%	90%

Fuente: Oficina de Control Interno.

El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría fue del 95%, dado que se cumplieron 30 de las 34 actividades programadas para la vigencia 2024; a continuación, se identifica la ejecución por cada uno de los roles de la Oficina de Control Interno:

CÁLCULO INDICADOR POR ROLES			
Rol		Participación	Ponderación
Evaluación y seguimiento	1	85,00%	15,00%
Evaluación de la gestión de riesgos	1	100,00%	20,00%
Liderazgo Estratégico	1	100,00%	20,00%
Enfoque hacia la prevención	1	100,00%	20,00%
Relación con entes de control	1	100,00%	20,00%
TOTAL	5		95,00%

Así mismo, la ejecución del rol de evaluación y seguimiento se calcula a través de un prorrateo según las ponderaciones de avance de la auditoria iniciada, de la siguiente forma:

ACTIVIDAD	AVANCE
ETAPA PLANEACIÓN DE LA AUDITORIA	0,3
APERTURA	0,4
PROGRAMA DE AUDITORIA EJECUTADO	0,6
ELABORACION Y ENVÍO INFORME PRELIMINAR	0,7
REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORIA	0,8
ENVÍO INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA Y SOLICITUD DE FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO	0,95
REVISIÓN, AJUSTE Y APROBACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO	1

De acuerdo a lo anterior, las 4 actividades pendientes hacen referencia a:

- 1) Auditoría especial al Modelo privacidad y seguridad de la información, dado que, se encuentra en elaboración y envío del informe preliminar.
- 2) Auditoría especial a la Norma Técnica NTC-6047 de Infraestructura, dado que, se encuentra en elaboración y envío del informe preliminar.
- 3) Auditoría a la Unidad Financiera y Contable (Proceso gestión Financiera y Recaudo); se radicó el Informe preliminar mediante memorando n°3-2024-1082 del 22 de junio de 2024, y se está a la espera de la radicación del informe definitivo teniendo en cuenta la respuesta aportada por el proceso auditado.
- 4) Auditoría al proceso de Gestión de las Tecnologías y la Información-TIC, dado que, se encuentra en ejecución del programa de auditoria; si bien la auditoría comenzó en el segundo trimestre, se cuenta hasta septiembre para finalizarla.

A continuación, se presenta el avance de la certificación en ISO 37001:2016 en el Sistema de Gestión Antisoborno:

Tabla 16 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS

IG-1003 CERTIFICACIÓN EN ISO 37001:2016 SGAS	
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
Se realizó revisión y ajustes a los procedimientos, formatos y generalidades del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Se difundieron diversas socializaciones sobre el Sistema para servidores públicos y contratistas. Se realizaron revisiones mensuales al citado sistema.	Realizar revisiones generales del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) para hacer seguimiento al funcionamiento del Sistema.

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM

IG-1004 CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM			
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
6	8	75%	100%

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Para el segundo trimestre de 2024 desde la oficina Oficial de Cumplimiento se reporta un avance del 75% en las actividades programadas para dar cumplimiento al sistema LA/FT/FPADM, quedan pendientes de ejecutar las siguientes actividades programadas para el 2° semestre del año:

- Realizar una (1) capacitación para todos los colaboradores de la entidad de las generalidades del Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM según el Artículo 18.1.4.3. del Capítulo II del Acuerdo 574 de 2021 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA.
- Realizar una (1) auditoría anual de fiscalización al Grupo Empresarial en Línea S.A. GELSA y/o concesionario y generar un (1) informe escrito, dando cumplimiento al Artículo 16.2. del Acuerdo 574 de 2021 del CNJSA.

Tabla 18 Indicadores de gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno

CORTE		IG-1005 EVALUACIÓN DE INDAGACIONES PREVIAS		IG-1006 EVALUACIÓN DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS		IG-1007 EVALUACIÓN DE QUEJAS	
		AVANCE	META 2024	AVANCE	META2024	AVANCE	META 2024
2024	I Tri	6	9 indagaciones evaluadas en la vigencia 2024	1	Evaluación de 6 procesos disciplinarios que se encuentren en etapa de investigación	100%	100%

CORTE	IG-1005 EVALUACIÓN DE INDAGACIONES PREVIAS		IG-1006 EVALUACIÓN DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS		IG-1007 EVALUACIÓN DE QUEJAS	
	AVANCE	META 2024	AVANCE	META2024	AVANCE	META 2024
				(auto de prórroga, auto de cierre de investigación o auto de cargos) en la vigencia 2024		

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Para el segundo trimestre no se reportó información sobre estos indicadores, así que se continúa con el reporte del primer trimestre, a saber; se evaluaron 6 indagaciones de 9 investigaciones programadas para el año, correspondiente a un 66% de cumplimiento, de igual modo, se evaluó un (1) proceso disciplinario en etapa de investigación, de 6 programados para la vigencia, correspondiente a un 16% de cumplimiento, y se obtuvo un 100%.

5. PILAR NUESTRA GENTE

Este pilar busca:

- Mejorar el clima organizacional con base en los valores de Lotería de Bogotá.
- Crear una cultura de alto desempeño.
- Fortalecer el trabajo en equipo y la colaboración.
- Actualizar el perfil profesional de los colaboradores con base en los nuevos retos y proyectos de la organización.

Cuenta con un indicador estratégico y un indicador de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

5.1. Medición Clima Organizacional

Tabla 19 Ejecución del plan de acción de clima organizacional

ACTIVIDADES EJECUTADAS 2024	ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL II TRIM 2024	RESULTADO
12	20	60%

Fuente: Unidad de Talento Humano.

Este indicador realiza un seguimiento al cumplimiento del plan de mejora del clima laboral el cual se inició en 2023 y posee actividades hasta el año 2025, cuenta con

20 actividades programadas para el segundo trimestre de 2024, de las cuales finalizaron once (11), una (1) se encuentran en ejecución, y ocho (8) se encuentran pendientes, a saber:

1. Taller de sensibilización sobre los beneficios ofrecidos por la entidad, expresión y tiempo libre.
2. Actividad sobre las habilidades de escucha.
3. Establecer los vínculos familiares y la influencia que tienen en la vida laboral de los trabajadores.
4. Sensibilizar sobre la importancia de los valores en el crecimiento personal y de la entidad.
5. Incentivar la identificación de las habilidades y competencias propias y la creación de estrategias para aplicarlas en beneficio de la entidad.
6. Actividad sobre creatividad e identificación con la misionalidad de la entidad.
7. Actividad sobre las habilidades de escucha.
8. Establecer los vínculos familiares y la influencia que tienen en la vida laboral de los trabajadores.

Por lo anterior, se recomienda agilizar la ejecución de las actividades en mención, teniendo en cuenta que su plazo de ejecución venció en junio de 2024.

6. PILAR TECNOLOGÍA

Este pilar busca:

- Diseñar canales digitales de comercialización de los productos de Lotería de Bogotá.
- Migrar los servidores de la Lotería a la nube.
- Renovar el modelo de servicios de TI con base en las nuevas herramientas adquiridas.
- Estabilizar / renovar los aplicativos CORE, financieros y administrativos.
- Implementar buenas prácticas para desarrollo de software.

Cuenta con tres indicadores estratégicos y un indicador de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

6.1. PETI

Tabla 20 Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

ACTIVIDADES EJECUTADAS	META	RESULTADO	META
4	12	33%	100%

Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación.

De las 12 actividades plasmadas en el plan de implementación del PETI para 2024, se reportó ejecución de 3, correspondiente a un 25%, por ello, se recomienda a la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación reportar la información completa en los plazos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.

6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital

Estos indicadores medirán el porcentaje de implementación de las políticas de seguridad digital y gobierno digital en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para la Política de Seguridad Digital se obtuvo un resultado de 63,1, y la meta es de 87, para la Política de Gobierno Digital se obtuvo un resultado de 82,5, la meta también es de 87; los resultados de estas políticas para la medición FURAG 2023, se publicarán en el segundo trimestre del año, según el cronograma establecido por el DAFP.

RECOMENDACIONES

- Es importante, reiterar a los jefes de los procesos, la importancia en la oportunidad en el diligenciamiento de los indicadores, así como el análisis y completitud de estos, generando los soportes respectivos, dado que se ha evidenciado inoportunidad en el reporte de indicadores por parte de algunas áreas de la entidad.
- De igual manera, se recomienda optimizar la ejecución de los planes de mejoramiento, ya que, de las 54 acciones programadas se cumplieron con 39. Esto dentro del Pilar 4 “Procesos” asociado al indicador estratégico “Capacidad Institucional” y al indicador de gestión “Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento”.
- Se observa incumplimiento de las capacitaciones de lucha contra juego ilegal, dado que no se ha realizado ninguna en esta vigencia, se recomienda agilizar el cumplimiento de este indicador.
- Se recomienda fortalecer la Política de Seguridad Digital en el marco de la implementación del MIPG, teniendo en cuenta que obtuvo un resultado de 63,1.

- El área de Comunicaciones y Mercadeo realizar la revisión de la meta de VIEWS, teniendo en cuenta que se puede estar fijando una meta muy por debajo del comportamiento real de los Views.
- De otro modo, se recomienda identificar acciones para fortalecer los resultados de la encuesta IVR, dado que se observa un porcentaje de satisfacción correspondiente al 69%.
- Finalmente, se recomienda ejecutar las ocho (8) acciones pendientes del plan de acción de clima organizacional.

Cordial saludo,



OSCAR FABIAN MELO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Oscar Fabián Melo Vargas – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: David Fernando Pinzón Galvis - Contratista