



La que más billete da

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

TERCER TRIMESTRE 2024

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

OCTUBRE 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	10
2.1. Venta de Lotería	10
3. PILAR PRODUCTOS	11
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	19
5. PILAR NUESTRA GENTE	23
5.1. Medición Clima Organizacional	23
6. PILAR TECNOLOGÍA	24
6.1. PETI	25
6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital	25
RECOMENDACIONES	26

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 _____	17
Tabla 13 Resultado encuesta IVR _____	18
Tabla 14 Ejecución de los planes de mejoramiento _____	20
Tabla 15 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría _____	21
Tabla 16 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS _____	22
Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM _____	22
Tabla 18 Indicadores de gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno ___	22
Tabla 19 Ejecución del plan de acción de clima organizacional _____	23
Tabla 20 Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información _____	25

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	-	

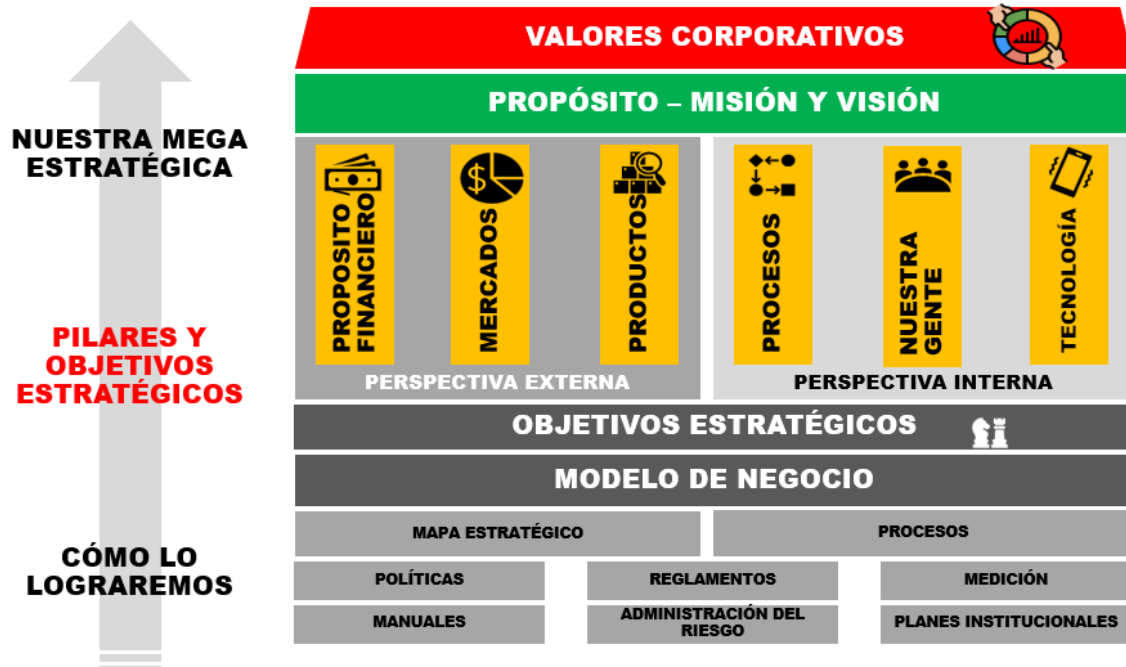
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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 III TRIM 2024	CALIFICACIÓN
Gastos de administración y operación	META ≤ 1	1	Satisfactoria
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META ≥ 1	1,02	Satisfactoria
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META ≥ 1	0,78	Insatisfactoria
Ingresos	META ≥ 1	1	Satisfactoria
Transferencia de la renta del monopolio	META ≥ 1	1	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a foráneas	META ≥ 1	1	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a ganadores	META ≥ 1	1	Satisfactoria
Transferencia de los premios caducos	META ≥ 1	1	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, correspondiente a la “Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes”.

1.2. Transferencias

Con corte a septiembre de 2024, la Lotería de Bogotá ha transferido \$69.779 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, III trimestre 2023-2024

Concepto	2023 III trim	2024 III trim	Variación
Renta 12%	\$7.616	\$7.920	4,0%
Foráneas	\$2.930	\$3.046	4,0%
Impuesto a ganadores	\$4.159	\$2.307	-44,5%
Premios caducos Lotería	\$1.390	\$1.497	7,7%
SUBTOTAL LOTERÍAS	\$16.096	\$14.772	-8,2%
Juegos promocionales y rifas	\$401	\$413	3,1%
SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS	\$401	\$413	3,1%
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$48.968	\$49.035	0,1%
Premios Prescritos Apuestas Permanentes	\$5.845	\$5.557	-4,9%
SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES	\$54.814	\$54.592	-0,4%
TOTAL	\$71.312	\$69.779	-2,1%

Fuente: Unidad Financiera y Contable – Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos

Nota: Cifras en millones de pesos.

Como se puede observar en la tabla 3, la Lotería de Bogotá ha transferido un total de \$69.779 millones con corte al tercer trimestre del año, presentando una disminución de \$1.532 millones frente al mismo periodo del 2023, correspondiente a un 2%, en donde los productos de lotería tradicional y apuestas permanentes han presentado disminuciones del 8,2% y 0,4% respectivamente, el único producto que presentó aumento de transferencias frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior fueron los promocionales y rifas, con un incremento del 3,1%.

1.3. Responsabilidad Social

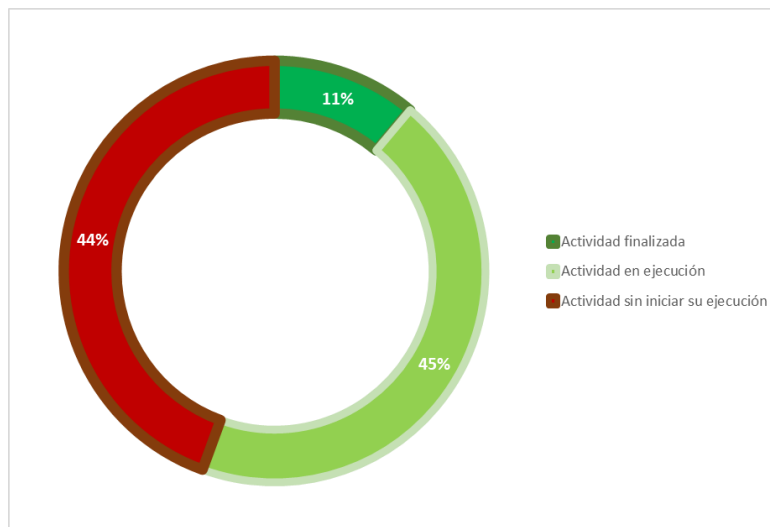
A partir del trabajo conjunto entre Gerencia General y la Oficina Asesora de Planeación, se formuló el Plan de Responsabilidad Social de la Lotería de Bogotá, a partir de los siguientes pilares estratégicos:

- 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, cuatro (4) actividades (correspondiente al 44%) 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.
- 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 septiembre de 2024, se evidenció un cumplimiento del 98%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$67.331.964.000 MCTE y se registraron ventas por valor de \$66.006.006.000 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 SEPTIEMBRE DE 2024	META	%
Físico	\$56.710.962.000	\$56.880.444.000	99%
Web	\$1.985.088.000	\$1.987.686.000	99%
Virtual	\$7.309.956.000	\$8.463.834.000	86%
TOTAL	\$66.006.006.000	\$67.331.964.000	98%

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

De otro modo, desde el área de Comunicaciones y Mercadeo se reporta un avance de 81 actividades de las 87 planeadas respecto al Plan Comercial y Mercadeo, correspondiente a un 93% 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 septiembre de 2024, se realizaron las siguientes actividades:

- Se diseñó primer plan de emisiones para inicio de la comercialización del juego, se sostienen mesas de trabajo con la Secretaría Técnica del CNSJA para realizar procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos normativos, y se elabora documento técnico y presentación para someter a aprobación del plan de emisiones.

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 3° trimestre, la Unidad de Apuestas y Control de Juegos reportó que no se realizaron capacitaciones de conformidad a lo inicialmente planteado en el marco del Convenio Interadministrativo No. 2 del 2006 con la Lotería de Cundinamarca, debido a que está pendiente la aprobación del plan de acción y asignación de recursos por parte del Comité de Seguimiento del Convenio.

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
36	30	120%	100%

Fuente: Comunicaciones y Mercadeo.

Durante el **tercer trimestre** del año se realizaron **treinta y seis (36) campañas** enfocadas en los sorteos y las diferentes estrategias comerciales donde se vincula la promoción del juego legal y lucha contra el juego ilegal. A continuación, se relaciona el nombre de cada una de ellas:

1. Control de Juego Ilegal Sorteo Especial julio 25.
2. Control de Juego Ilegal Raspe y Gane Agosto.
3. Control de Juego Ilegal Rifas y promocionales.
4. Control de Juego Ilegal Sorteo de aniversario agosto 15.
5. Control Juego ilegal Resultados.
6. Control de Juego Ilegal Billete de la semana.
7. Control de Juego Ilegal Hoy Juega.
8. Control de Juego Ilegal Billete portal Comercial.
9. Control de Juego Ilegal Sorteo Especial agosto 29.
10. Control de Juego Ilegal Sorteo de aniversario.
11. Control de Juego Ilegal Raspe y Gane septiembre.
12. Control de Juego Ilegal Rifas y promocionales.
13. Control Juego ilegal Resultados.
14. Control de Juego Ilegal - Nuevo plan de premios Fase V – Premios Secos.
15. Control de Juego Ilegal Sorteos ordinarios.
16. Control de Juego Ilegal Billete portal Comercial.
17. Control de Juego Ilegal Portal Comercial mantenimiento.
18. Control de Juego Ilegal Encuesta.
19. Control de Juego Ilegal Billete de la semana.
20. Control de Juego Ilegal Hoy Juega.

- 21. Control de Juego Ilegal Porque jugar.
- 22. Control de Juego Ilegal Sorteo Especial Septiembre 26.
- 23. Control de Juego Ilegal Sorteo Extraordinario Octubre 19.
- 24. Control de Juego Ilegal Sorteo Extraordinario Diciembre 14.
- 25. Control de Juego Ilegal Raspe y Gane septiembre y octubre.
- 26. Control Juego ilegal Resultados.
- 27. Control de Juego Ilegal - Nuevo plan de premios Fase V – Premios Secos.
- 28. Control de Juego Ilegal Billete portal Comercial.
- 29. Control de Juego Ilegal Encuesta.
- 30. Control de Juego Ilegal Plan de incentivos.
- 31. Control de Juego Ilegal Distribuidores.
- 32. Control de Juego Ilegal Chance.
- 33. Control de Juego Ilegal Lotería y Chance.
- 34. Control de Juego Ilegal Rifas y promocionales.
- 35. Control de Juego Ilegal Billete de la semana.
- 36. Control de Juego Ilegal Hoy Juega.

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
52	52	100%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el segundo trimestre se realizaron 52 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
7	7	100%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el segundo trimestre se realizaron 7 visitas a gestores de acuerdo con la disponibilidad transporte y personal.

4. PILAR PROCESOS

Este pilar busca:

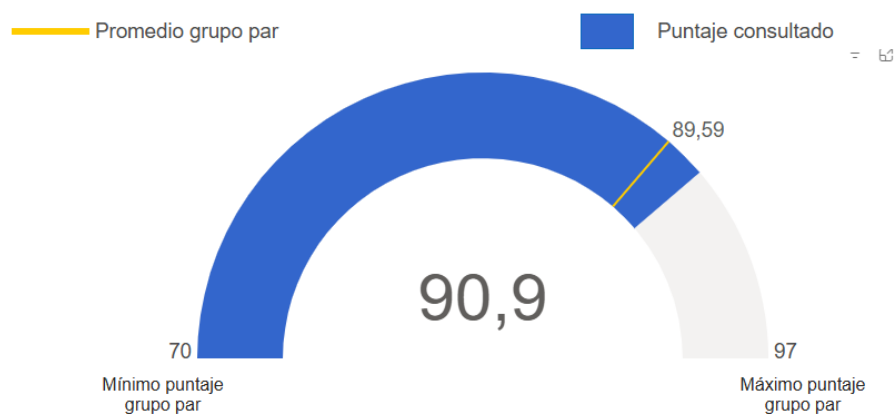
- Fortalecer los procesos de planeación, medición y control de resultados de Lotería de Bogotá.
- Actualizar la metodología de gestión de riesgos, con base en las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y estándares internacionales.
- Implementar herramientas de análisis de 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 2023:

Ilustración 3 Resultados Índice de Desempeño Institucional Lotería de Bogotá 2023



Fuente: DAFP, 2024.

Con los resultados FURAG 2023 publicados por el DAFP en agosto de 2024, la Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 90,9, aumentando 9 puntos porcentuales en relación con la vigencia 2022, donde obtuvo un resultado de 81,9.

4.2. Comunicación

Tabla 9 Nivel de interacción

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
447.830	643.809	70%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

El tercer trimestre del año señala una disminución significativa en la métrica de interacciones de las redes sociales como Facebook, Instagram y la cuenta de TikTok de la entidad, dado que durante este periodo de tiempo no se tuvo pauta digital dado que no se tenía vigente e contrato con la central de medios de ETB, lo que impactó en los resultados habituales para este periodo de tiempo.

En estos tres meses, se publicaron campañas para promover el juego legal y combatir el Juego Ilegal del producto chance y lotería, el desarrollo de activaciones comerciales y jornadas de sensibilización de juego legal del producto chance, información comercial de sorteos ordinarios, especiales y extraordinarios, piezas gráficas con aliados como (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
5.558.238	4.263.102	130%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

Este indicador representa el número de visualizaciones obtenidas a lo largo 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.

Es importante destacar que la disminución en las métricas durante este periodo se debe a la ausencia de pauta digital en YouTube y a que los videos publicados en TikTok no alcanzaron la misma viralidad que otros contenidos compartidos anteriormente.

4.3. Satisfacción de Usuarios

Tabla 11 Satisfacción de usuarios

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2024	META 2024
95	132	72%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

A lo largo del 2024, con corte al tercer trimestre, se han diligenciado 132 encuestas de satisfacción, de las cuales 95 han sido satisfactorias, correspondiente a un 72% de cumplimiento, a continuación, se presenta el detalle para el tercer trimestre del año:

- **Visitantes:** las personas que visitaron la Lotería de Bogotá y que diligenciaron la encuesta quedaron satisfechas con la calidad de la atención recibida y el servicio brindado en general y en cuanto a la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo con su necesidad, el tiempo de espera para ser atendidos y la calidad de la información brindada, la gran mayoría de los encuestados (94%) quedaron satisfechos con esos ítems.

Sin embargo, cinco (5) visitantes que se dirigían a la oficina o punto de Atención al Cliente calificaron como "regular" la comodidad del sitio en el que fueron atendidos y dos (2) lo calificaron como "malo", así mismo un (1) visitante que se dirigía a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización calificó este ítem como "regular" y uno (1) que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos también calificó este ítem como "regular".

- Distribuidores:** en relación con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 70% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 30% entre “regular” y “malo”; éstas últimas calificaciones obedecen en su mayoría a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas telefónicas (siete distribuidores), de otra parte, falta de información clara por parte de la firma impresora de los billetes a los funcionarios de la entidad sobre los tiempos de entrega de billetería, solicitud de aumento de cupo que no ha sido resuelto, poca motivación, y falencias en la valoración de los documentos que aportan los distribuidores para revisar y dirimir o solucionar casos particulares.
- Gestores de rifas y juegos promocionales:** en relación con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 86% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 14% como “regular”; ésta última calificación obedece principalmente a que la plataforma es muy antigua y no ofrece una experiencia amigable para el usuario.
- Concesionario de apuestas permanentes:** en relación con los ítems que miden la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que el encuestado ha presentado a la Lotería de Bogotá, los calificó como “bueno”.

Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS

IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO 2024	META 2024
300	306	98%	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

A lo largo del 2024, con corte al tercer trimestre, se han recibido 306 PQRS, de las cuales 300 se han respondido en términos de Ley, correspondiente a un 98% de cumplimiento, a continuación, se presenta el detalle para el tercer trimestre del año:

En el mes de julio se recibieron treinta y cinco (35) PQRS, mientras que en agosto se recibieron treinta y seis (36), para ambos meses se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley.

En el mes de septiembre se recibieron veintiséis (26) PQRS, de las cuales veintitrés (23) se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley y dos (2) se encuentran dentro del término de Ley para ser atendidas, una de ellas vence el 16 de octubre y la otra el 21 de octubre.

Cabe mencionar que, de las 23 peticiones respondidas en término, una (1) petición se respondió fuera de término con un día hábil de más y correspondía a la Unidad de Recursos Físicos.

Se resalta 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
18	27	67%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

A lo largo del 2024, con corte al tercer trimestre, se han diligenciado 27 encuestas IVR, de las cuales 18 han sido satisfactorias, correspondiente a un 67% de cumplimiento, a continuación, se presenta el detalle para el tercer trimestre del año:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del tercer trimestre de 2024 permiten deducir a manera general que, en relación con los ítems evaluados, para el 57% de los encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, para el 62% 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 efectos de análisis y tabulación, se toman 11 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 64% de los 11 encuestados que respondieron la encuesta completa lo calificó como “excelente”.

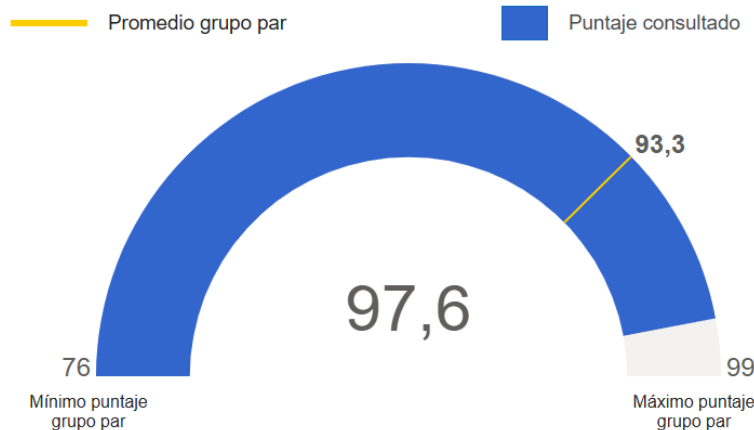
Se resalta que, de acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el tercer trimestre de 2024 se reportaron treinta y cuatro (34) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica, pero la abandonaron y no la contestaron.

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, 2024.

El porcentaje de avance del Índice de Control Interno-ICI del FURAG para la vigencia 2023, fue del 97,6%; 4,3% décimas por encima del puntaje promedio del grupo evaluado.

En la sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI del 26 de septiembre del 2024, la Oficina de Control Interno realizó socialización de los resultados obtenidos en el índice respecto de la vigencia 2023.

Así mismo, se aclaró, que si bien el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP cambió los criterios de evaluación, los resultados de la vigencia 2023 son comparables únicamente con la vigencia 2022.

Finalmente, fueron informados los aspectos que se deben fortalecer para mejorar el resultado obtenido en la última medición, los cuales hacen referencia a:

En la primera y segunda línea de defensa:

- Fortalecer los controles definidos en el mapa de riesgos, especialmente de los riesgos que se han materializado.
- Agilizar la implementación de Tablas de Retención Documental en el SIGA.

- Comunicar a la alta dirección cuando por falta de personal no es posible realizar una adecuada segregación de funciones.

En la tercera línea de defensa:

- Generar alertas y/o recomendaciones sobre: Gestión del SIGEP, conflictos de interés.
- Comunicación de hallazgos en el CICCI.
- Actualizar la Política de Control Interno.

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
17	46	37%	80%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Al corte de seguimiento se debían cumplir 46 acciones de mejora; 35 internas, 10 del Archivo Distrital, 1 de la Contraloría de Bogotá; no obstante, el porcentaje de ejecución de planes de mejoramiento fue del 37%, dado que, se cumplieron 17 y se incumplieron 29.

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

1. Planes Internos:

- **15 acciones cumplidas:** Subgerencia comercial y operativa (2), Unidad de Recursos Físicos (2), Unidad de Talento Humano (1), Oficina Oficial de Cumplimiento (1), Unidad Financiera y Contable (2), Dirección de Operación de productos y comercialización (1), Oficina Control Disciplinario Interno (3) y Oficina Asesora de Planeación (3).
- **20 acciones incumplidas:** Unidad de Recursos Físicos (4), Unidad de Talento Humano (14) y Unidad de Apuestas y Control de juegos (2).

2. Archivo Distrital:

- 2 acciones cumplidas y 8 acciones incumplidas (Unidad de Recursos Físicos).

3. Contraloría de Bogotá:

- 1 acción incumplida: Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (en ejecución con termino vencido).

De acuerdo con lo anterior, se identifica baja ejecución del indicador de planes de mejoramiento derivado de las debilidades por parte de 3 procesos a los cuales se les venció el plazo de ejecución de las acciones de mejora, sin que gestionaran las actividades correspondientes y/o solicitaran a la OCI prórroga de cumplimiento; de conformidad con la Resolución y procedimiento de gestión de planes de mejoramiento vigentes.

De otra parte, se valida el avance positivo frente a las 5 acciones de mejora de planes de mejoramiento interno y de Veeduría 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: 1 acciones
- Unidad de Talento Humano: 2 acción
- Oficina de Control Interno: 1 acción

Plan Veeduría Distrital:

- Unidad de Talento Humano: 1 acción

Frente a la ejecución del Plan Anual de Auditoría, se encuentra que:

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
49	52	94%	90%

Fuente: Oficina de Control Interno.

El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría fue del 94%, dado que se cumplieron 49 de las 52 actividades programadas para la vigencia 2024.

Las 3 actividades pendientes hacen referencia a:

- 1) Auditoría especial a la Norma Técnica NTC 5854 Accesibilidad WEB, dado que, el Informe preliminar fue remitido con radicado 3-2024-1755 del 10/10/2024. A espera de la respuesta por los responsables (16/10/2024).
- 2) Auditoría al proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar-Loterías, dado que, se encuentra en elaboración y envío del informe preliminar.

- 3) Auditoría al proceso Gestión Jurídica, dado que, se encuentra en elaboración y envío del informe preliminar.

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 FINALIZADAS O EN EJECUCIÓN	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
6	8	75%	100%

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Para el tercer 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, dado que, de las ocho (8) actividades programadas, dos (2) finalizaron, cuatro (4) se encuentran en ejecución, y dos (2) se encuentran sin iniciar, las cuales se relacionan a continuación:

- Realizar una (1) capacitación 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 y generar un (1) informe escrito, dando cumplimiento al Artículo 16.2. del Acuerdo 574 de 2021 del CNJSA.

A continuación, se presentan los indicadores de gestión a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno:

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	III Tri	9	9 indagaciones evaluadas en la vigencia 2024	12	Evaluación de 6 procesos disciplinarios que se encuentren en etapa de investigación (auto de prórroga, auto de cierre de investigación o auto de cargos) en la vigencia 2024	150%	100%

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Para el tercer trimestre no se reportó información sobre estos indicadores, así que se continúa con el reporte del segundo trimestre, a saber; se evaluaron 9 indagaciones de 9 investigaciones programadas para el año, correspondiente a un 100% de cumplimiento, de igual modo, se evaluaron doce (12) procesos disciplinarios en etapa de investigación, de seis (6) programados para la vigencia, correspondiente a un 200% de cumplimiento, el promedio entre ambos indicadores resulta en un 150% de cumplimiento.

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 2024	RESULTADO
18	30	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 30 actividades programadas para el 2024, de las cuales finalizaron trece (13), cinco (5) se encuentran en ejecución, una (1) se encuentran atrasada, una (1) sin reporte de información, y siete (7) se encuentran sin iniciar, a saber:

- 1) Taller inteligencia financiera y cultura del ahorro.
- 2) Actividad sobre resolución y manejo de conflictos.
- 3) Determinar el nivel de autoestima y así sugerir acciones para aumentarla.
- 4) Actividad sobre el autoestima y autoconfianza.
- 5) Sensibilización para medir la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- 6) Actividad sobre las habilidades de escucha.
- 7) Establecer los vínculos familiares y la influencia que tienen en la vida laboral de los trabajadores.

La acción atrasada es “Actividad sobre la flexibilidad cognitiva y la tolerancia a la frustración”, y la actividad sin reporte de información es “Actividad sobre el cumplimiento de lo planificado.”

Por lo anterior, se recomienda ejecutar ágilmente las actividades sin iniciar, la atrasada, y reportar la totalidad de actividades.

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
7	12	58,33%	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 siete (7) actividades, una (1) finalizada, y seis (6) en ejecución, correspondiente a un 58,33%, por ello, las cinco (5) actividades pendientes por ejecutar se relacionan a continuación:

- Modernizar la infraestructura de equipos de usuario final.
- Planificar actividades asociadas a la mejora de servicios de acuerdo con la encuesta de satisfacción.
- Realizar análisis y actualización del mapa de riesgos de la OGTI.
- Establecer un plan documental de la OGTI para los procedimientos, formatos y manuales que hacen falta en el proceso.
- Implementar el Plan de Documental de la OGTI.

Por lo anterior, se recomienda agilizar su ejecución para el último trimestre del año.

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 80,0, y la meta es de 87, para la Política de Gobierno Digital se obtuvo un resultado de 84,1, la meta también es de 87, por tanto, se obtuvo un promedio de cumplimiento del 94,3%.

CONCLUSIONES Y 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 46 acciones programadas se cumplieron con 17. 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.
- De otro modo, se deben identificar acciones para fortalecer los resultados de la encuesta IVR, dado que se observa un porcentaje de satisfacción correspondiente al 67%, se recomienda a la Unidad de Recursos Físicos, en conjunto con el área de Atención al Cliente que se identifiquen las áreas a las cuales los clientes están diligenciando la encuesta IVR.
- Con los resultados FURAG 2023 publicados por el DAFP en agosto de 2024, la Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 90,9, aumentando 9 puntos porcentuales en relación con la vigencia 2022, donde obtuvo un resultado de 81,9.
- Finalmente, se recomienda ejecutar las doce (12) 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