

LOTERIA DE BOGOTÁ

INFORME DE GESTION 2012-2015



SEPTIEMBRE 2015

INDICE

INTRODUCCION

GERENCIA GENERAL

SUBGERENCIA GENERAL

UNIDAD DE LOTERIAS

UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS

COMUNICACIONES Y MERCADEO

CONTROL INTERNO

PLANEACION ESTRATEGICA

ATENCION AL CLIENTE

SECRETARIA GENERAL

UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

UNIDAD DE RECURSOS FISICOS

SISTAMAS

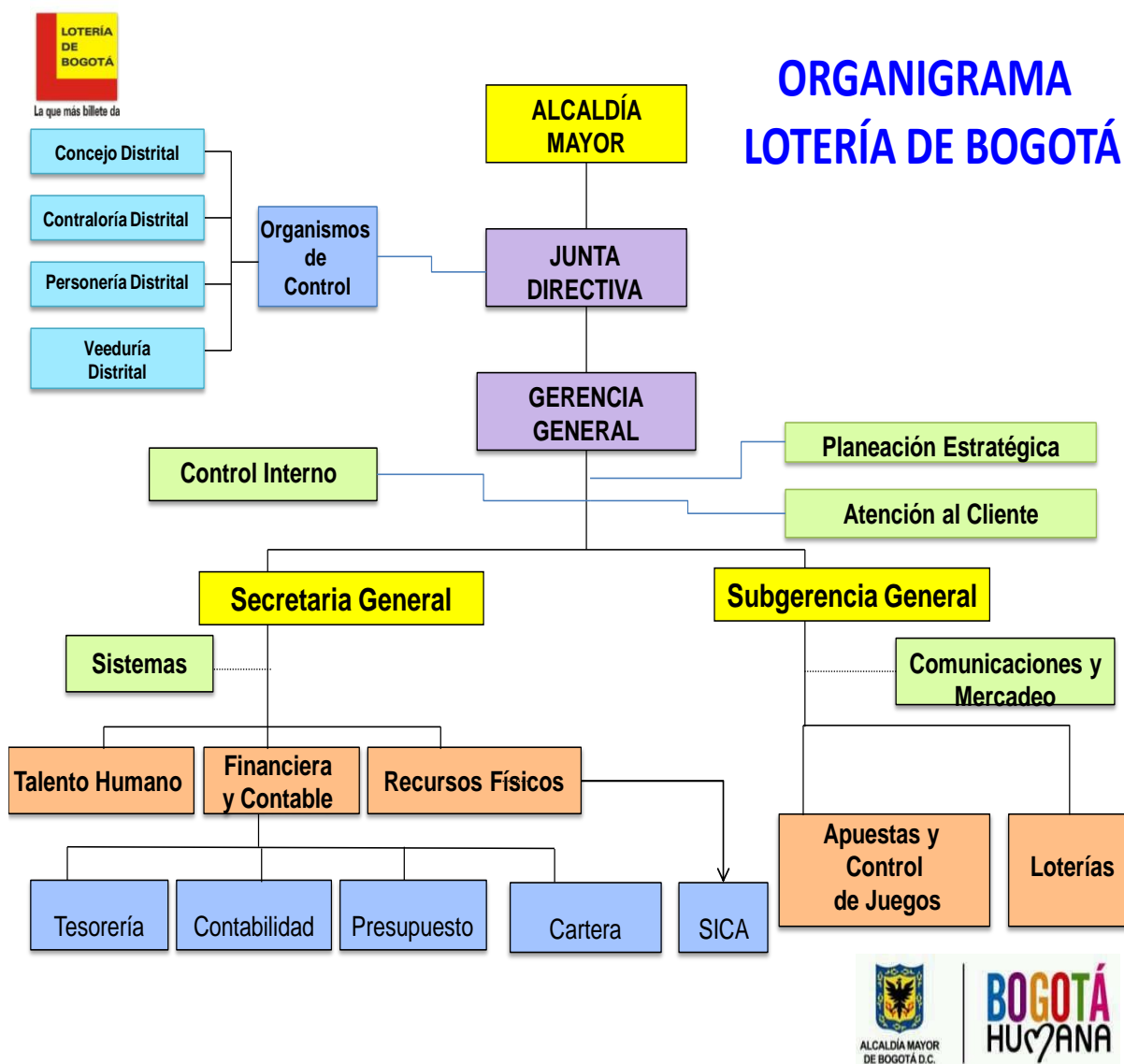
INTRODUCCIÓN

La LOTERIA DE BOGOTA es una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital que cuenta con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio propio, fue Creada mediante el Acuerdo 81 de 1967 del Concejo del Distrito Capital, siendo Alcalde de Bogotá, el Dr. VIRGILIO BARCO VARGAS, es un entidad del orden descentralizado del Distrito Capital, vinculada al Sector Hacienda y su misión constitucional es generar recursos al sector salud.

El siguiente es el informe de gestión año 2012 - 2015, que contiene las actividades más relevantes que desarrollaron las diferentes dependencias de los procesos Estratégico, Misional de Apoyo y Evaluación, así como los logros y resultados más significativos de su operación en el marco del Plan de Desarrollo "BOGOTA HUMANA".

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Lotería de Bogotá define el conjunto de relaciones jerárquicas, administrativas y funcionales, que permiten desarrollar la misión institucional de la LOTERÍA DE BOGOTÁ y está conformada por las siguientes dependencias:



El siguiente es el contexto estratégico de la Lotería de Bogotá:

MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la explotación de juegos de suerte y azar, enfocada en nuestros clientes, mejorando continuamente con transparencia y calidad con el fin de contribuir a la generación de recursos para la salud pública en el marco legal vigente”.

VISIÓN

“Ser una empresa reconocida en 2016 internacionalmente por su calidad, competitividad y sostenibilidad financiera en la explotación de juegos de suerte y azar, innovando en procesos y en la implementación de tecnologías con personal competente para generar recursos al sector salud.”

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Garantizar equilibrio y sostenibilidad financiera de la LOTERÍA DE BOGOTÁ.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema gestión de la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Armonizar la relación fidelidad-compra desarrollando acciones comerciales que mantengan posicionada la LOTERÍA DE BOGOTÁ.
- Garantizar la gestión del talento humano orientada a la promoción de capacidades y competencias.

GERENCIA GENERAL

Transferencias al Sector Salud

La Lotería de Bogotá en cumplimiento de su objeto social, por mandato constitucional y de conformidad con lo ordenado en la normatividad que rige el monopolio de juegos de suerte y azar, transfiere sus recursos al sector salud por concepto de:

- **Renta del 12% sobre las ventas brutas de billetes de lotería**

Ley 643. Artículo 6°. “Operación directa. La operación directa es aquella que realizan los departamentos y el Distrito Capital, por intermedio de las empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta y sociedades de capital público establecidas en la presente ley para tal fin. En este caso, la renta del monopolio está constituida por: **c)** Para el caso de las loterías la renta será del doce por ciento (12%) de los ingresos brutos de cada juego, sin perjuicio de los excedentes contemplados en el literal anterior”.

- **Impuesto de Loterías foráneas**

Ley 643. Artículo 48. “Impuestos de loterías foráneas y sobre premios de lotería. La venta de loterías foráneas en jurisdicción de los departamentos y del Distrito Capital, genera a favor de estos y a cargo de las empresas de lotería u operadores autorizados un impuesto del diez por ciento (10%) sobre el valor nominal de cada billete o fracción que se venda en cada una de las respectivas jurisdicciones”.

- **Impuesto a ganadores sobre los premios pagados**

Ley 643. Artículo 48. “Los ganadores de premios de lotería pagarán a los departamentos o al Distrito Capital, según el caso, un impuesto del diecisiete por ciento (17%) sobre el valor nominal del premio, valor que será retenido por la lotería responsable u operador autorizado al momento de pagar el premio”.

- **Premios en poder del público y no reclamados (Premios Caducados)**

Ley 1393. Artículo 12. Cobro de premios y destinación de premios no reclamados. “En todos los juegos de suerte y azar, el ganador debe presentar el documento de juego al operador para su cobro, en un término máximo de un (1) año contado a partir de la fecha de realización del sorteo; vencido ese término opera la prescripción extintiva del derecho. El término de prescripción se interrumpe con la sola presentación del documento ganador al operador. ... Ocurredida la prescripción extintiva del derecho a la caducidad judicial sin que se haga efectivo el cobro de los premios, el setenta y cinco por ciento (75%) de los recursos que constituyen esos premios se destinará a la unificación de los planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en los respectivos Departamentos y Distritos...”

- **Juegos Promocionales**

Decreto 1068 de 2015. Artículo 2.7.4.2. Autorización para la operación de juegos promocionales. Las personas naturales o jurídicas, que pretendan organizar y operar juegos de suerte y azar promocionales, deberán previamente solicitar y obtener autorización de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de Juegos de Suerte y Azar Coljuegos, cuando juego sea de carácter nacional. Cuando el juego sea de carácter departamental, distrital o municipal, la autorización deberá solicitarse a la Sociedad de Capital Público Departamental, SCPD en cuya jurisdicción vaya a operar el juego.

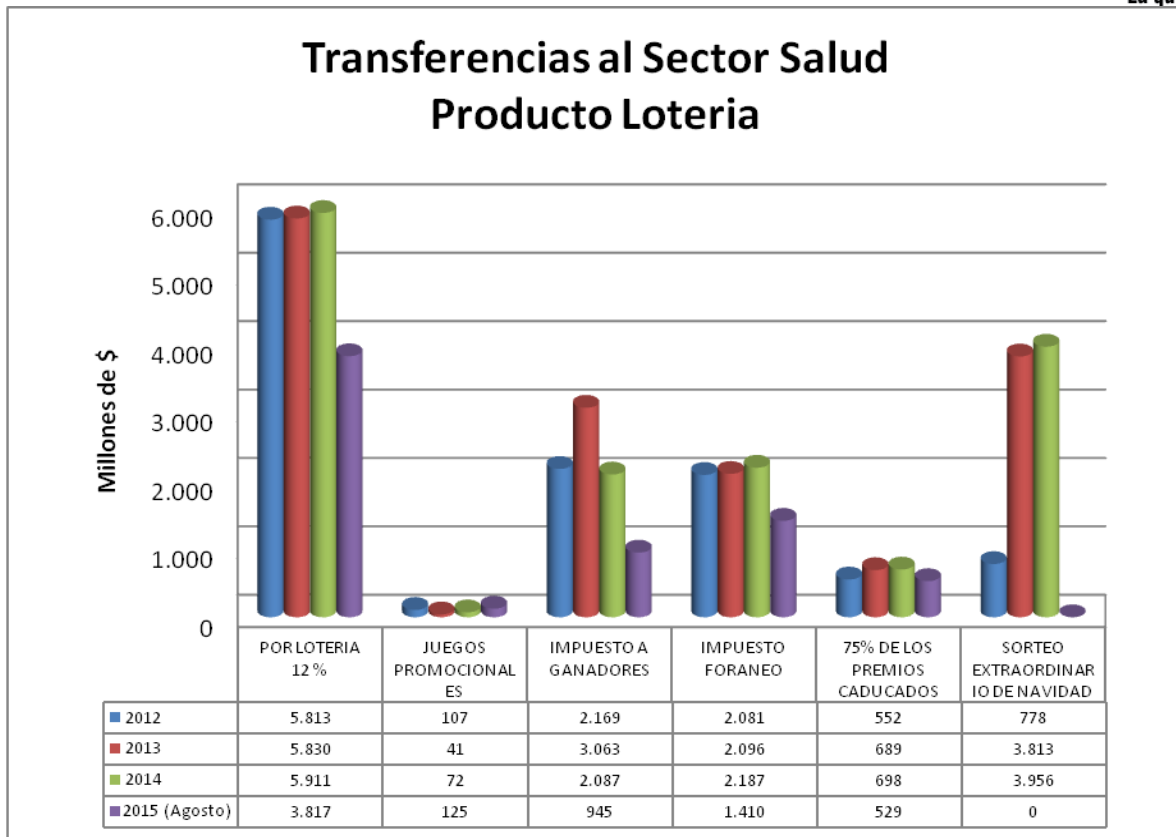
Decreto 493 de 2001. ARTÍCULO 4º- Valor del plan de premios. El valor total del plan de premios deberá estimarse por su valor comercial, incluido el IVA. Así mismo, cuando se ofrezcan premios en los cuales la persona natural o jurídica que realiza el sorteo promocional asume el pago de los impuestos correspondientes, el valor de dicho impuesto o impuestos deberá adicionarse al valor comercial del plan de premios, para efecto de cálculo de los derechos de explotación.

El siguiente cuadro presenta el valor causado por cada concepto durante las vigencias 2012 – 2015 (agosto), así:

(Cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	2012	2013	2014	2015 (Agosto)
POR LOTERIA 12 %	5.813	5.830	5.911	3.817
JUEGOS PROMOCIONALES	107	41	72	125
IMPUESTO A GANADORES	2.169	3.063	2.087	945
IMPUESTO FORANEO	2.081	2.096	2.187	1.410
75% DE LOS PREMIOS CADUCADOS	552	689	698	529
TOTAL POR AÑO	10.722	11.719	10.955	6.826

Fuente: Unidad Financiera y Contable



Fuente: Unidad Financiera y Contable

Como se puede observar las transferencias por Renta del 12% e impuesto de foráneas, durante los últimos 4 años han permanecido constantes, ocasionado por que las ventas de billetes de lotería no han logrado crecer, ya que juegos como el baloto y el “chance” han desplazado el juego tradicional de lotería.

VENTAS LOTERIA DE BOGOTA AÑOS (2012-2015)

AÑO	VENTAS TOTALES
2012	\$48.462.178.000
2013	\$48.581.088.000
2014	\$49.261.592.000
2015 (proyectado)	\$54.541.988.000
TOTAL	\$200.846.846.000

APUESTAS PERMANENTES O “CHANCE”

En el siguiente cuadro podemos observar el comportamiento anual de los pagos efectuados por el Concesionario Grupo Empresarial en Línea S.A., por concepto de Derechos de Explotación en el periodo 01 de enero de 2012 a 31 de julio de 2015, evidenciándose el cumplimiento contractual para cada uno de los años:

DERECHOS DE EXPLOTACIÓN 2012-2015*				
AÑO	DERECHOS DE EXPLOTACIÓN PACTADOS CONTRACTUALMENTE	DERECHOS DE EXPLOTACIÓN GIRADOS	EJECUCIÓN SOBRE EL VALOR ANUAL PACTADOS CONTRACTUALMENTE	PARTICIPACIÓN SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO
2012	\$ 46.514.731.399	\$ 47.236.192.573	101,55%	20,31%
2013	\$ 46.514.731.399	\$ 48.292.503.264	103,82%	20,76%
2014	\$ 46.514.731.399	\$ 48.608.346.817	104,50%	20,90%
2015*	\$ 46.514.731.399	\$ 26.565.373.479	57,11%	11,42%
TOTAL	\$ 186.058.925.596	\$ 170.702.416.133	91,75%	73,40%

* A Corte 31 de julio de 2015.

SUBGERENCIA GENERAL

Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT

En el año 2014 en cumplimiento de las políticas y procedimientos que regirán el desarrollo del Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de lo dispuesto por el CONSEJO NACIONAL DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR – CNJSA en el acuerdo 097/14 y demás disposiciones normativas sobre la materia, se implementó el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT de la LOTERÍA DE BOGOTÁ.

UNIDAD DE LOTERÍAS

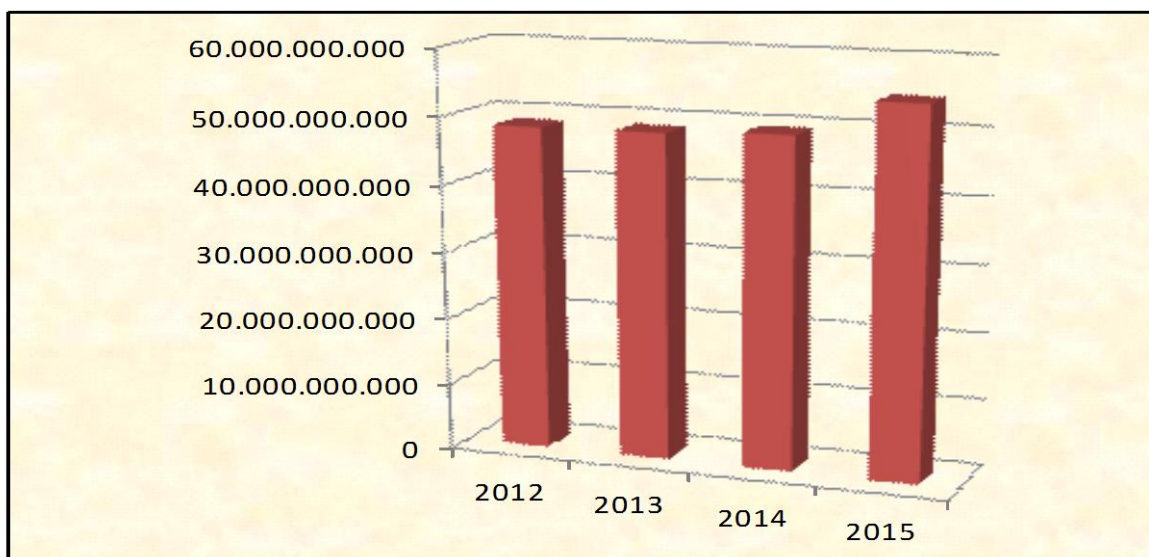
La Lotería de Bogotá ha venido desarrollando diversas actividades promocionales con el propósito de enfrentar la competencia, en procura de mejorar las ventas de Lotería de Bogotá, y su participación en el sector, es así como durante los años 2012 a 2015, se han realizado juegos promocionales con grupos objetivos de compradores y vendedores, con ánimo de estimular la compra mediante las campañas orientadas a los clientes y la venta dando también participación a los loteros como primera fuerza de ventas del producto.

En lo que va corrido del cuatrienio 2012 – 2015, se han adelantado doce (12) campañas promocionales, que nos han permitido mantener las ventas, ubicándonos en el tercer puesto del ranquin en el país, a pesar de estar enfrentado la competencia directa; con marcadas diferencias de producto, que se han venido superando en el último tiempo, en virtud de la expedición del Decreto 3034 de 2013, que derogo el 2975 de 2004.

El siguiente cuadro comparativo da cuenta de las ventas de la Lotería de Bogotá, durante el cuatrienio 2012 – 2015.

VENTAS LOTERIA DE BOGOTA AÑOS (2012-2015)

AÑO	VENTAS TOTALES
2012	\$48.462.178.000
2013	\$48.581.088.000
2014	\$49.261.592.000
2015 (proyectado)	\$54.541.988.000
TOTAL	\$200.846.846.000



UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS

La Lotería de Bogotá el día 02 de noviembre de 2011, mediante contrato de concesión No. 157, firmó con la sociedad Grupo Empresarial en Línea S.A., el contrato para la comercialización del juego de apuestas permanentes en Cundinamarca y Bogotá, bajo el control, fiscalización y supervisión de la LOTERÍA DE BOGOTÁ.

EL contrato 157 de 2011, tiene una vigencia de cinco (5) años, desde el 01 de enero de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2016, el Grupo Empresarial en Línea S.A., deberá cancelar durante la vigencia del mismo \$232.573.656.994 por concepto de Derechos de Explotación y \$2.325.736.570 por Gastos de Administración, para un total de \$234.899.393.564.

Derechos de Explotación

El contrato de concesión No. 157 de 2011 en el párrafo segundo de la cláusula segunda estableció que "*Durante la ejecución del contrato de concesión del juego de apuestas permanentes o chance, **EL CONCESIONARIO**, en aplicación de lo previsto en el artículo 23 de la Ley 1393 de 2010, que modificó el artículo 24 de la Ley 643 de 2001, pagará por derechos de explotación mensualmente el 12% de las ventas brutas y anualmente como mínimo el valor que por concepto de derechos de explotación está pactado en la presente cláusula, establecido por aplicación del criterio previsto en la norma referida*".

En el siguiente cuadro podemos observar el comportamiento anual de los pagos efectuados por el Concesionario Grupo Empresarial en Línea S.A., por concepto de Derechos de Explotación en el periodo 01 de enero de 2012 a 31 de julio de 2015, evidenciándose el cumplimiento contractual para cada uno de los años:

DERECHOS DE EXPLOTACIÓN 2012-2015*				
AÑO	DERECHOS DE EXPLOTACIÓN PACTADOS CONTRACTUALMENTE	DERECHOS DE EXPLOTACIÓN GIRADOS	EJECUCIÓN SOBRE EL VALOR ANUAL PACTADOS CONTRACTUALMENTE	PARTICIPACIÓN SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO
2012	\$ 46.514.731.399	\$ 47.236.192.573	101,55%	20,31%
2013	\$ 46.514.731.399	\$ 48.292.503.264	103,82%	20,76%
2014	\$ 46.514.731.399	\$ 48.608.346.817	104,50%	20,90%
2015*	\$ 46.514.731.399	\$ 26.565.373.479	57,11%	11,42%
TOTAL	\$ 186.058.925.596	\$ 170.702.416.133	91,75%	73,40%

* A Corte 31 de julio de 2015.

La cláusula segunda del contrato de concesión 157 de 2011, estipula que los pagos estimados a realizarse por concepto de Derechos de Explotación es de \$232.573.656.994, para lo que se tiene que durante el año 2012 se ejecutó el 20.31% sobre el valor del contrato, en el 2013 el 20.76%, para el 2014 el 20.90%, a corte 31 de julio de 2015 el 11.42%, para un total de ejecución del contrato del 73.40% entre el 01 de enero de 2012 hasta 31 de julio de 2015.

VALOR DERECHOS DE EXPLOTACIÓN CONTRATO DE CONCESIÓN 157 DE 2011 2012 - 2016	\$ 232.573.656.994
VALOR EJECUTADO 01 DE ENERO 2012 HASTA 31 DE JULIO 2015	\$ 170.702.416.133
% DE EJECUCIÓN SOBRE EL VALOR TOTAL DERECHOS DE EXPLOTACIÓN DEL CONTRATO	73,40%

Gastos de Administración

La cláusula tercera del contrato estipula que los gastos de administración corresponden al 1% del valor de los Derechos de Explotación, razón por la cual el valor por gastos de administración para la vigencia del mismo es de \$2.325.736.570, debiendo el concesionario cancelar la suma anual de \$465.147.314, es así que el concesionario ha cumplido con esta obligación y durante el periodo 01 de enero de 2012 hasta el 31 de julio de 2015 ha cancelado por este concepto la suma de \$1.721.164.657, tal como se observa a continuación:

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN 2012-2015*				
AÑO	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN PACTADOS CONTRACTUALMENTE	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN CONSIGNADOS	EJECUCIÓN SOBRE EL VALOR ANUAL PACTADO CONTRACTUALMENTE	PARTICIPACIÓN SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO
2012	\$ 465.147.314	\$ 472.361.926	101,55%	20,31%
2013	\$ 465.147.314	\$ 482.920.778	103,82%	20,76%
2014	\$ 465.147.314	\$ 486.083.467	104,50%	20,90%
2015*	\$ 465.147.314	\$ 279.798.486	60,15%	12,03%
TOTAL	\$ 1.860.589.256	\$ 1.721.164.657	92,51%	74,01%

*A corte 31 de julio de 2015

A la fecha se ha ejecutado el 74.01% del valor total de gastos de administración pactados contractualmente:

VALOR GASTOS DE ADMINISTRACIÓN CONTRATO DE CONCESIÓN 157 DE 2011 2012 - 2016	\$ 2.325.736.570
VALOR EJECUTADO 01 DE ENERO 2012 HASTA 31 DE JULIO 2015	\$ 1.721.164.657
% DE EJECUCIÓN SOBRE EL VALOR TOTAL DERECHOS DE EXPLOTACIÓN DEL CONTRATO	74,01%

* A corte 31 de julio de 2015.

Premios Caducos

Dando cumplimiento a la Ley 1393 de 2010, el concesionario consignó durante el 01 de enero de 2012 al 31 de julio de 2015, por concepto de premios caducos la suma de \$6.711.317.179, consignando al Fondo de Salud Distrital \$3.523.441.550, al fondo de Salud de Cundinamarca \$1.510.046.331 y a la Lotería de Bogotá la suma de \$1.677.829.299, según el siguiente cuadro:

AÑO	VALOR CANCELADO PREMIOS CADUCOS AL FONDO FINANCIERO DE SALUD DE BOGOTÁ (70%) DEL 75%	VALOR CANCELADO PREMIOS CADUCOS A LA SECRETARÍA DE SALUD DE CUNDINAMARCA (30%) DEL 75%	VALOR CANCELADO PREMIOS CADUCOS A LA LOTERÍA DE BOGOTÁ (25%)	TOTAL
2012	\$ 797.080.605	\$ 341.605.960	\$ 379.562.179	1.518.248.744
2013	\$ 751.143.101	\$ 321.918.440	\$ 357.687.193	1.430.748.734
2014	\$ 1.348.585.492	\$ 577.965.209	\$ 642.183.568	2.568.734.269
2015*	\$ 626.632.352	\$ 268.556.722	\$ 298.396.359	1.193.585.432
TOTAL	\$ 3.523.441.550	\$ 1.510.046.331	\$ 1.677.829.299	6.711.317.179

* A corte 31 de julio de 2015.

Apuesta Promedio

A corte 31 de julio de 2015, la apuesta promedio del juego de Apuestas Permanentes, es de \$1.747, resaltando que desde el inicio del contrato el 100% del juego se encuentra en línea y tiempo real y tuvo el comportamiento que se describe a continuación:

AÑO	VENTA NETA (INCLUIDO IVA)	FORMULARIOS DE CHANCE UTILIZADOS	PROMEDIO APUESTA
2012	\$ 444.531.720.309	276.794.840	\$ 1.606
2013	\$ 460.124.284.152	258.095.119	\$ 1.783
2014	\$ 469.880.685.897	259.445.293	\$ 1.811
2015*	\$ 270.471.870.522	147.215.068	\$ 1.837
TOTAL	\$ 1.645.008.560.880	941.550.320	\$ 1.747

*A corte 31 de julio de 2015

Lucha Contra el Juego Ilegal

El programa de Control del Juego Ilegal, cuenta con un plan de acción conformado por tres fases así; Fase Preventiva o Pedagógica, Fase de Control Operativo ó Disuasivo y Fase de Judicialización. Gracias a la ejecución de dicho programa se ha logrado pasar de una cultura represiva en la lucha contra el juego ilegal a una preventiva.

En desarrollo de este programa se han efectuado las siguientes actividades:

Comunicaciones Escritas

Se remite comunicación a los diferentes comandantes de policía, dándoles a conocer las normas legales que regulan el juego, el incremento de prácticas ilegales en cada una de las localidades y municipios a su cargo, la importancia de controlar y combatir estas prácticas ilegales

Visitas de Inspección y Control

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos de la Lotería de Bogotá, realiza visitas de manera aleatoria a diferentes puntos de venta y colocadores del juego de Apuestas Permanentes, con el fin de establecer las condiciones de legalidad con la que se desarrolla la operación del juego.

De igual forma estas visitas sirven de base para determinar diferentes aspectos relacionados con las ventas de chance en cada uno de los puntos, adicionalmente como este personal tiene mayor contacto con los apostadores verificar si se ha detectado con los mismos prácticas ilegales e instruir a los mismos sobre la importancia de recolectar información lo más exacta posible los focos de prácticas ilegales para así combatirla y que sean ellos también un canal de difusión entre los apostadores sobre la ilegalidad de los juegos de suerte y azar.

Durante el mismo periodo se han realizado 477 visitas de inspección, así:

AÑO	CANTIDAD
2012	25
2013	35
2014	310
2015*	107
TOTAL	477

* A corte 31 de julio de 2015.

Visitas de Fiscalización

Independientemente de las visitas de inspección, se realizan visitas de fiscalización, las cuales se efectúan directamente en la oficina principal del concesionario Grupo empresarial En Línea S.A., cuyo objetivo fundamental es ejercer control sobre las condiciones de operación del juego de apuestas permanentes, abordando aspectos de control entre otros:

- Administrativas.
- Contables.
- Financieras.
- Indicadores de Gestión.
- Red Comercial: Asesores y puntos de venta.
- Tipo de tecnología utilizada.
- Reporte de ventas diarias.
- Libros oficiales.
- Declaración Derechos de Explotación.
- Declaración IVA.

- Aportes parafiscales.
- Ejecución Proyecto social.
- Reserva Técnica.
- Inventarios.

Durante el mismo periodo se han realizado 13 visitas de fiscalización.

Verificación del Juego en Línea

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos realizó diferentes actividades de control de ventas con el fin de determinar el nivel de confianza de las ventas realizadas y reportadas por el concesionario en la Declaración de Derechos de Explotación, estas actividades se realizan teniendo en cuenta que el 100% el juego de Apuestas Permanentes se encuentran en Línea y Tiempo real.

- **Verificación diaria de formularios dejando en forma aleatoria como prueba, registro fotográfico de las verificaciones realizadas tanto en el aplicativo de la web como Software de verificación y control de las apuestas en línea y tiempo real.**

AÑO	CANTIDAD TIQUETES REVISADOS
2012	24.040
2013	21.080
2014	15.499
2015*	3.123
TOTAL	63.742

* A corte 31 de julio de 2015.

- **Mediante los aplicativos dispuestos para el efecto Data Center y Gtech, diariamente se deberá registrar las ventas del día anterior, esta información debe ser comparada con la enviada por el concesionario con las declaraciones de los derechos de explotación.**

De manera diaria la Unidad de Apuestas y Control de Juegos revisó las ventas arrojadas por los dos aplicativos DATACENTER Y GTECH y guardó registro fotográfico de dicha información.

- **Cruce de la información de ventas mensuales con el reporte de derechos de explotación efectivamente pagados por el concesionario para verificar el cumplimiento de esta obligación legal y establecer diferencias.**

La información anteriormente registrada en los archivos de la unidad, es comparada y cruzada con la relación de ventas diarias adjuntas a las Declaración de Derechos de Explotación y de esta manera maximizar la confianza de correspondencia entre la arrojada por los aplicativos y la entregada en las Declaraciones.

- **Verificación de premios caducos, los cuales son consultados mediante la página web.**

Los premios caducos, se encuentran en línea, razón por la cual una vez el concesionario remite la información de caducos, esta es comparada con la que arroja el aplicativo, resaltando que durante el periodo 01 de enero de 2012 hasta el 31 de julio de 2015, no se encontró diferencia alguna por este concepto.

- **Se revisa de manera aleatoria el inventario de papelería de determinados asesores para compararla con la entregada en las visitas.**

Durante las diferentes visitas de inspección se recolectan formularios, la información de cada formulario se cruza con el archivo de inventarios y el de la red comercial, que reposa en la entidad, con el fin de determinar si estos formularios fueron vendidos por la entidad y si los datos del vendedor coinciden con la registrada en la Lotería de Bogotá.

Se resalta que todos los formularios encontrados durante la visitas fueron despachados por la Lotería de Bogotá y los asesores están incluidos en la base de datos de la Lotería.

En el año 2015 se realiza una acción de mejora para la recolección de formularios, la cual consiste en que la Lotería de Bogotá, compró 40 urnas para que directamente los apostadores no ganadores depositen en las mismas los tiquetes de chance, las urnas son ubicadas en diferentes puntos de venta de chance y se dejan por un periodo aproximado de quince (15) días. Tanto la distribución como recolección de las mismas es realizada por funcionario de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

- **Se revisan los ajustes de ventas, los cuales están identificados por colilla con serie y número, así como valor de la apuesta anulada.**

Los ajustes de ventas, son verificados en el aplicativo dispuesto para tal fin, y en las visitas de fiscalización se corroboran los tiquetes físicos objeto de ajuste o anulación.

Durante todas las visitas de fiscalización practicadas, se pudo corroborar la información arrojada por los aplicativos.

Talleres o Capacitaciones

El objetivo de los talleres es dar a conocer a las autoridades (Policía, DIJIN, SIJIN, fiscales, alcaldes municipales, personeros, inspectores de policía, entre

otros,) que intervienen en el control de juego el marco regulatorio del sector, los diferentes tipos de juegos, la caracterización de cada uno de ellos, las modalidades de los mismos, las entidades titulares de cada uno de ellos, las diversas modalidades de juegos ilegales o practicas no autorizadas, herramientas legales de control y las modalidades delictivas en que incurren quienes operan esta clase de juegos, así como los delitos establecidos en el Código Penal por realización de juegos ilegales o prácticas no autorizadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el periodo analizado se han capacitado a 895 autoridades como son: alcaldes municipales, personeros, secretarios de Gobierno, inspectores de policía, y policía nacional, de diferentes distritos de Bogotá y Cundinamarca.

AÑO	CANTIDAD
2012	186
2013	283
2014	374
2015*	52
TOTAL	895

* A corte 31 de julio de 2015.

Actividades de Inteligencia

Operativos Conjuntos y/o Actividades Represivas:

Como resultado de los talleres y de las actividades de inteligencia, se han realizado 39 operativos en compañía de la Policía Metropolitana de Bogotá, autoridades de policía judicial como DIJIN Y SIJIN.

Capturas y Procesos Judiciales:

La información recolectada por el concesionario Grupo Empresarial en Línea S.A. y por los funcionarios de la Lotería de Bogotá en las diferentes visitas realizadas, sirven como base para esta actividad, información que dio origen a importantes capturas, como ha sido la captura de 98 personas dedicadas a esta actividad ilícita.

Comité Juego Ilegal

Adicionalmente, se ha conformado un comité interinstitucional de juego ilegal el cual cuenta con la presencia activa de diferentes entes como son: Escuela de Capacitación de la Fiscalía, Dirección de Fiscalía Seccional Cundinamarca, Dirección de Fiscalía Seccional Bogotá, Policía Judicial DIJIN y SIJÍN, Secretaría de Gobierno Distrital, Lotería de Cundinamarca, Gobernación de Cundinamarca, Coljuegos, el Concesionario de Apuestas Permanentes Autorizado en Bogotá y Cundinamarca Grupo Empresarial en Línea S.A. y la Lotería de Bogotá, entre otros.

Durante el periodo descrito se han realizado 11 comités de lucha contra el juego ilegal, el cual sirve de marco para desarrollar las diferentes actividades contra el juego ilegal las cuales se relacionan a continuación:

CONSOLIDADO ACTIVIDADES ADELANTADAS CONTROL JUEGO LEGAL CHANCE						
FASES	ACCIONES	2012	2013	2014	2015*	CONSOLIDADO
PREVENTIVA	Capacitación Fiscales, Alcaldes municipales, Secretarios de Gobierno, Personeros Municipales, comandantes e inspectores de policía, peritos preliminares.	186	279	374	43	882
	Campañas publicitarias: Promocional del Juego de apuestas permanentes "JUEGUE CHACNE LEGAL"	-	1	1	1**	3
	Elaboración material cartilla YO SOY LEGAL	1	1	1	1	4
OPERATIVA O DE CONTROL	Visita de inspección	25	35	310	91	461
	Visitas de fiscalización	4	4	3	2	13
JUDICIAL	Operativos conjuntos	12	8	15	4	39
	Capturas	42	12	29	15	98

* A corte 31 de julio de 2015.

**Se tiene previsto en diciembre desarrollar el promocional correspondiente a la vigencia 2015.

Juegos Promocionales y Rifas

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos, por los productos Juegos Promocionales y rifas, ha recibido ingresos por valor de \$378.594.601, expidiendo durante el periodo 01 de enero de 2012 hasta el 31 de julio de 2015, 900 conceptos de excepción, 155 autorizaciones para que diferentes gestores adelantaran actividades promocionales en el Distrito Capital y dos rifas, del valor total de los ingresos transfirió al Fondo Distrital de Salud, por concepto de derechos de explotación la suma de \$295.554.132, y ha percibido la Lotería de Bogotá ingresos por valor de \$ 83.040.469, \$41.228.142 por Gastos de Administración y \$41.812.327 por utilización de resultados, tal como se evidencia en el siguiente cuadro.

TIPO	CANTIDAD	DERECHOS DE EXPLOTACIÓN	GASTOS DE ADMON	UTILIZACIÓN RESULTADOS	TOTAL
EXCEPCIÓN	900	\$ 0	\$ 36.876.505	\$ 1.698.102	\$ 38.574.607
AUTORIZACIÓN	155	\$ 276.400.684	\$ 2.929.133	\$ 2.668.874	\$ 281.998.691
UTILIZACIÓN RESULTADOS	55	\$ 0	\$ 1.230.970	\$ 36.131.531	\$ 37.362.501
RIFA	2	\$ 19.153.448	\$ 191.534	\$ 1.313.820	\$ 20.658.802
TOTAL	1112	\$ 295.554.132	\$ 41.228.142	\$ 41.812.327	\$ 378.594.601

COMUNICACIONES Y DE MERCADEO

AÑO	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCION
2012	1.054.148.820	1.029.851.506	97.70%
2013	1.337.476.901	1.287.474.319	96.26%
2014	384.706.663	383.926.185	99.80%
2015	769.415.913	585.158.739	76.05%
TOTAL	3.545.748.297	3.286.410.749	93%

NOTA: El año 2015 se presenta al cierre de agosto 31

AÑO 2012

Las estrategias comerciales y de mercadeo planteadas durante este año fueron:

Tecnología

Se contrató el desarrollo de la página transaccional que nos permite en la actualidad tener un canal de distribución virtual apuntándole a ese nicho de mercado de jóvenes, adultos jóvenes y adultos amantes de la tecnología.

Distribuidores y Loteros

Se realizaron visitas comerciales a nuestra fuerza de ventas con el fin de conocer de primera mano las observaciones y sugerencias que nos permitieron avanzar en nuestro posicionamiento. Así mismo se adquirieron Kits que constaban de camiseta, tula, gorra, libreta, esfero y canguro para incentivar los loteros motor de nuestras ventas.

Alianzas Estratégicas

Se realizó alianza con la Liga de Fútbol de Bogotá con el fin de posicionar nuestra marca como una marca que apoya el deporte, en especial el deporte de los capitalinos, a través de la "COPA LOTERIA DE BOGOTA", así mismo como retribución la Liga de fútbol de Bogotá adquirió 150 billetes de lotería.

Sorteo Extraordinario: La Lotería de Bogotá, en aras de satisfacer las expectativas de sus clientes, loteros y distribuidores; realizó un consorcio con la Lotería de Cundinamarca y Lotería de Santander para la realización del "**SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD**". El administrador de este sorteo fue la Lotería de Bogotá.

Estrategias de Posicionamiento y Comercialización

Se realizaron dos promocionales; el primero con el propósito de reconocer la constancia y fidelidad de nuestros clientes, para generar una motivación entre ellos y buscar un incremento en las ventas del producto lotería, se decidió exaltar el día de la madre y del padre, llevando a cabo un sorteo promocional de raspe y gane con el eslogan **“Mamá y Papá se merecen lo mejor”**. El segundo promocional denominado **“VENDA Y GANE”** enfocado a nuestra fuerza de venta con el fin de estimular e incentivar la venta del producto Lotería de Bogotá dándoles la oportunidad de ganar excelentes premios entre un ellos Carro Aveo Family 2012. **Patrocinios:** Se realizaron varios patrocinios, tales como: LA 25ª FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE BOGOTÁ-ECOPETROL, premio al periodismo “Álvaro Gómez Hurtado”, posicionamiento de marca e imagen corporativa en los campos deportivos de la Morena como medio estratégico de difusión y venta de nuestro producto a través del patrocinio de la **Liga de Fútbol de Bogotá**, “FESTIVAL DE VERANO 2012”, con una gran exposición de la marca promocionando y vendiendo el producto Lotería de Bogotá y la vinculación con el tradicional “Encuentro Boyacense”, identificándonos con este departamento vecino a la Capital, como una plataforma para capturar nuevos clientes, dar a conocer nuestro producto y buscar posicionamiento en el departamento; entre otros.

Promoción y Ventas

Se realizaron actividades de apoyo tales como: la adquisición de una carpa para las actividades de promoción y activación del producto, compra de merchandising y pop, carnetización de los loteros, reestructuración del set de grabación del sorteo semanal, monitoreo de medios, contratación de agencia de publicidad, creación de redes sociales tales como twitter, facebook y youtube.

Plan de medios

Se realizaron pautas en los diferentes medios de comunicación radio, televisión, prensa.

AÑO 2013

Las estrategias comerciales y de mercadeo planteadas durante este año fueron:

Tecnología

Se contrató el hosting con la ETB para el soporte de la página transaccional que nos permite en la actualidad tener un canal de distribución virtual.

Distribuidores y Loteros

Se realizaron visitas comerciales a nuestra fuerza de ventas con el fin de conocer de primera mano las observaciones y sugerencias que nos permitieron avanzar en nuestro posicionamiento.

Sorteo Extraordinario

La Lotería de Bogotá se consorcio con las Loterías de Cundinamarca y Boyacá para la realización del “**SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD 2013**”. El administrador de este sorteo fue la Lotería de Cundinamarca.

Estrategias de Posicionamiento y Comercialización

Se adelantó 4 promocionales denominados LA ÑAPA LOTERIA DE BOGOTA, LA ÑAPA LOTEROS, ARME SU CARRO y ARME SU CASA, que consistió en una estrategia de posicionamiento y comercialización del producto lotería, estos promocionales impactaron de forma positiva las ventas de Lotería lo que afianza a un mas la solidez, respaldo y confianza comercial que tiene nuestra marca a nivel nacional.

Así mismo se realizaron varios patrocinios que nos permiten estar vigentes en la recordación del público apostador se quiere resaltar el patrocinio al INDEPENDIENTE SANTA FE ya que este nos generó gran publicidad en televisión por la presencia de marca en las camisetas de los jugadores, así mismo los videojuegos como FIFA 2015 y PES 2015 para las consolas de XBOX y PLAY STATION sale este equipo con su camiseta con el logo de la Lotería de Bogotá.

Promoción y Ventas

Se realizaron actividades de apoyo tales como: contratación de agencia de publicidad, posicionamiento de nuestras redes sociales tales como twitter, facebook y youtube.

Plan de medios

Se contrato a la ETB como central de medios y conseguir mejores tarifas por economía de escala en los diferentes medios de comunicación.

AÑO 2014

Las estrategias comerciales y de mercadeo planteadas durante este año fueron:

Tecnología

Se contrató el hosting con la ETB para el soporte de la página transaccional que nos permite en la actualidad tener un canal de distribución virtual.

Distribuidores y Loteros

Se realizaron visitas comerciales a nuestra fuerza de ventas con el fin de conocer de primera mano las observaciones y sugerencias que nos permitieron avanzar en nuestro posicionamiento.

Sorteo Extraordinario

La Lotería de Bogotá se consorcio con las Loterías de Cundinamarca y Boyacá para la realización del “**SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD 2014**”. El administrador de este sorteo fue la Lotería de Cundinamarca.

Estrategias de Posicionamiento y Comercialización

Los promocionales (clientes y fuerza de venta), donde se adelantaron 2 promocionales denominados LA ÑAPA LOTERIA DE BOGOTA TV MUNDIALISTA Y LA ÑAPA FIN DE AÑO, que consistió en una estrategia de posicionamiento y comercialización del producto lotería, estos promocionales impactaron de forma positiva en las ventas, lo que afianza a un mas la solidez, respaldo y confianza comercial que tiene nuestra marca a nivel nacional, teniendo en cuenta que el presupuesto del área fue disminuido significativamente en un 71.2% solo se patrocinó a ANDELOTE en su asamblea anual.

Promoción y Ventas

Se realizaron actividades de apoyo tales como: contratación de agencia de publicidad, monitoreo de medios y el posicionamiento de nuestras redes sociales tales como twitter, facebook y youtube.

Plan de medios

Se realizaron escasas pautas radiales y en web por la escases de presupuesto.

AÑO 2015

Las estrategias comerciales y de mercadeo planteadas durante este año fueron:

Tecnología

Se contrató el plan de alto desempeño y hosting de la página transaccional que nos permite en la actualidad tener un canal de distribución virtual activo y en crecimiento.

Distribuidores y Loteros

Se realizaron visitas comerciales a nuestra fuerza de ventas y coctel con medios de comunicación para el lanzamiento del NUEVO PLAN DE PREMIOS con el fin de dar a conocer a la fuerza de ventas y público apostador en general por que la Lotería de Bogotá es la QUE MAS BILLETE DÁ, en cada una de estas reuniones se rifan premios con el fin de incentivar la fuerza de ventas.

Sorteo Especial

Se proyecta tener un sorteo especial para el 24 de diciembre con un mayor de \$ 8.000.000.000 y una estructura de billete especial con el fin de continuar con el posicionamiento y mayores ventas de nuestro producto lotería.

Estrategias de Posicionamiento y Comercialización

Se realizan simultáneos al lanzamiento dos promocionales inicialmente LA ÑAPA RASPA Y GANA los sorteos del 13 y 20 de agosto, luego continuamos con LA ÑAPA 2015 sorteo diseñado para que nuestros compradores de lotería inscriban las fracciones compradas y participen en espectaculares premios a la fecha de elaboración de este informe 18 de septiembre llevamos más de 31.000 fracciones inscritas en nuestro portal. Se patrocinó a ANDELOTE en su asamblea anual.

Promoción y Ventas

Se realizaron actividades de apoyo tales como: contratación de agencia de publicidad, monitoreo de medios, compra de pop como material de apoyo en el lanzamiento del nuevo plan de premios y el posicionamiento de nuestras redes sociales tales como twitter, facebook y youtube.

Plan de medios

Se realiza contratación de la ETB como central de medios para pautar en: Televisión con Cable Noticias, City TV, Canal El tiempo, Win Sports; RADIO: Olimpica, RCN radio y Caracol Radio, Transmedia contratación de 4 buses full

pauta en los espaldares, baners laterales, manillas todas con la publicidad del promocional la Ñapa 2015 y el Nuevo Plan de Premios, así como 50 buses con las pantallas ONTV con nuestros comerciales, pauta paga con facebook adds.

CONTROL INTERNO

Conforme a los mandatos constitucionales (artículos 209 y 269) de la Constitución de 1991, Ley 87 de 1993 (*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*), Decreto 2145 de 1999 (*por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones*), modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000; Decreto 1537 de 2001 (*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a los elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado*); Decreto 188 de 2001 (*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno*); Decreto 1826 de 1994 (*reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993*), y establece al más alto nivel la creación de la Oficina de Control Interno bajo dependencia directa del representante legal y establece la obligatoriedad de organizar en cada entidad al más alto nivel jerárquico, un Comité del Sistema de Control Interno; Decreto 1599 de 2005 y 943 de 2014, (*por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano*); Circular No. 02 de 2005 (*nuevo Modelo Estándar de Control Interno para entidades del estado colombiano – MECI: 1000:2005*); Circular No. 03 de 2005 (*Lineamientos generales para la implementación del modelo estándar de control interno para el estado colombiano – MECI 1000:2005*); Circular No. 06 de 2005 y en cumplimiento de los roles que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno dentro de las organizaciones públicas, enmarcado dentro del contexto de cinco tópicos a saber: *Evaluación y seguimiento, Acompañamiento y asesoría, Fomento a la cultura del control, Relación con entes externos y Valoración de riesgos.*

Evaluación y Seguimiento

- **Auditorías**

La Oficina de Control Interno evaluó el Sistema de Control Interno, durante el periodo comprendido entre el 2012 -2016, en cumplimiento de las políticas, normas, procesos, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la Entidad, en su rol de evaluación y seguimiento formuló y ejecutó para cada vigencia el programa de auditorías así:

AÑO 2012.

- Auditoría Interna de Calidad.
- Auditoría Integral Interna al Proceso de Unidad de Loterías
- Auditoría Interna Operativa al Proceso de Archivo y Correspondencia SICA
- Auditoría Interna Operativa al Proceso de Archivo y Correspondencia SICA.

AÑO 2013.

- Auditoría de evaluación y seguimiento al programa de bienestar social
- Informe de Auditoría a los procedimientos de asignación y distribución de billetería y lectura de premios de la unidad de loterías y gestión de cartera de la unidad financiera y contable
- Informe de Auditoría al proceso de Talento Humano
- Auditoría Interna de Calidad
- Informe Auditoría al Sorteo Extraordinario de Navidad 2013
- Informe de Seguimiento Visita Operativa al Grupo Empresarial en Línea S.A.- Gelsa para verificar el procedimiento de inventarios y distribución de formularios de Chance y Seguimiento al Decreto 371 de 2010

AÑO 2014.

- Auditoría al proceso de adquisiciones y recursos físicos y tecnológicos.
- Auditoría al Proceso Gestión Judicial.
- Auditoría al Proceso de Gestión de Comunicaciones.
- Auditoría al Proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar.
- Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad

AÑO 2015.

- Auditoría al procedimiento de Inventarios
- Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditoría de cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y Decreto 103 de 2015.
- Auditoría al proceso de Talento Humano (en ejecución).
- Auditoría al proceso de Gestión Financiera y Contable (en ejecución.)
- Auditoría a Ventas (En ejecución).

- **Plan de Mejoramiento Institucional.**

De acuerdo a las auditorías efectuadas por la Contraloría Distrital en las Visitas de Auditoría Regular Vigencia 2011 – 2012, 2013, 2014 y visitas fiscales; se formuló un total de cincuenta (50) hallazgos, distribuidos así:

INFORME DE AUDITORIA	No. de Hallazgos
Informe de Auditoría Regular Vigencia 2011-2012.	16
Informe de Auditoría Regular Vigencia 2013.	11
Visita Fiscal "Para determinar si la modificación efectuada al contrato de concesión No, 055 de 2006 mediante otrosí del 17 de junio de 2011 está ajustada a la normatividad vigente".	4

Visita Fiscal Sorteo Extraordinario 2014.	6
Informe de Auditoría Regular Vigencia 2014	10
Informe de Auditoría de desempeño Análisis Sorteos Ordinarios Lotería de Bogotá 2014. (Preliminar)	3
Total Hallazgos	50

Fuente: Informes de Auditoría Regulares y Visitas Fiscales Vigencias 2010-2011; 2012; 2013 y 2014 de la Contraloría de Bogotá

La Oficina de Control Interno realizó informes de seguimiento durante el periodo 2012 -2015, con el fin de dar cumplimiento a las acciones formuladas para subsanar los hallazgos encontrados por parte del Ente de Control, al mes de septiembre la Lotería de Bogotá tiene en ejecución las siguientes acciones:

INFORME DE AUDITORIA	No. de Acciones en Ejecución.
Informe de Auditoría Regular Vigencia 2011-2012.	0
Informe de Auditoría Regular Vigencia 2013.	6
Visita Fiscal "Para determinar si la modificación efectuada al contrato de concesión No, 055 de 2006 mediante otrosí del 17 de junio de 2011 está ajustada a la normatividad vigente"	0
Visita Fiscal Sorteo Extraordinario 2014.	7
Informe de Auditoría Regular Vigencia 2014	10
Informe de Auditoría de desempeño Análisis Sorteos Ordinarios Lotería de Bogotá 2014.	0
Total Acciones.	23

- **Plan de Mejoramiento por Procesos.**

La Oficina de Control Interno efectuó seguimientos al plan de Mejoramiento por procesos, acciones que fueron formuladas conforme a la ejecución de las auditorías internas de Calidad y Auditoría Externa por parte del Icontec, El siguiente cuadro consolida las acciones preventivas y/o correctivas que se encuentran en ejecución.

PROCESO	AREA	TOTAL	Porcentaje de Acciones por Proceso.	ORIGEN	A.P	A.C.
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	TESORERÍA	5	19%	AU	1	0
	PRESUPUESTO			AR	1	
	CARTERA			AI.	0	3
	CONTABILIDAD			AI.	0	0
EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	APUESTAS	1	15%	AU	1	0
	LOTERIAS	3		AEI	0	3
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	ATENCIÓN AL CLIENTE	3	11%	AIC	0	3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	4	15%	AIC	0	4
GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARIA GENERAL	3	11%	AIC	0	3
GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y RECURSOS FISICOS	SISTEMAS	3	30%	AIC	0	3
	RECURSOS FISICOS	5		AEI	0	5
TOTAL		27	100%		3	24
Convenciones:						
AU: Autoevaluación		AR: Análisis de Riesgo		AI: Auditoría Interna		AIC: Auditoría Interna de Calidad.
AEI: Auditoría Externa Icontec.		AP: Acción Preventiva		AC: Acción Correctiva		

- **Acompañamiento y Asesoría.**

En su rol de acompañamiento y asesoría, la OCI participó en los Comités a los cuales se le invitó, igualmente respecto al rol de asesoría, se lideró la Auditoría Interna de Calidad, así mismo realizó acompañamiento en la formulación de planes de mejoramiento, implementación de la NTD 1000:2011, acompañamiento en la formulación de mapas de riesgo, cumplimiento Ley 1712 de 2014, seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

- **Fomento de la Cultura de Autocontrol**

La Oficina de Control Interno desarrolló estrategias orientadas a socializar, sensibilizar, empoderar y fomentar una cultura de autocontrol en todos los servidores públicos, actividades que han sido transmitidas por correo electrónico, boletines, capacitaciones, talleres, actividades lúdicas y concursos.

- **Relación con Entes Externos.**

La OCI ha dado cumplimiento con la función de servir como enlace institucional con los entes de control; en desarrollo de estas actividades se presentó al grupo Auditor de la Contraloría la evaluación de las evidencias presentadas por cada uno de los procesos frente a las acciones definidas en el plan de mejoramiento, con el fin de que sean evaluadas y se cierren por parte del Ente de Control.

Se brindó apoyo a la Alta Dirección en la formulación de los Planes de Mejoramiento producto de la Auditorías practicadas en la Entidad.

Se ha dado cumplimiento a los requerimientos efectuados por la Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- **Valoración de Riesgos.**

La OCI durante el periodo comprendido 2012 - 2015, realizó seguimiento periódicos a los controles establecidos por parte de los líderes de los procesos frente a los riesgos identificados, con el fin de monitorear la efectividad de los mismos, frente a ello la Oficina generó observaciones de mejoramiento que se han implementado por parte de la Entidad. De otra parte para la vigencia 2015 la OCI lidero talleres con todos los funcionarios con el fin de generar una mayor apropiación de conceptos frente al manejo de riesgos.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Plataforma Estratégica

Durante el 2012 se realizó un estudio situacional como documento preliminar para tener un conocimiento inicial de la Entidad, posteriormente se procedió a realizar un diagnostico de la Lotería de Bogotá, el cual incluyo aspectos tales como: Análisis del contexto externo, interno, diagnóstico administrativo.

Se definió la plataforma estratégica de la Lotería de Bogotá, para lo cual se refrendo la misión, visión, política y objetivos de calidad y se estructuró el Plan Estratégico.

En el año 2014 se hizo un ajuste a la misión y visón de la entidad para hacerla más coherente a los objetivos estratégicos y de calidad, así como situación real de la entidad.

Durante el periodo 2012-2015 (septiembre de 2015), se hizo seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico, mediante informes semestrales.

Certificados de Calidad

Durante el periodo 2012-2015 (septiembre de 2015), la Lotería de Bogotá ha sido certificada cada año por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC bajo la norma ISO 9001 y NTCGP1000; certificaciones que están vigentes y que han sido renovadas en forma ininterrumpida desde el momento de su otorgamiento hasta la fecha.

Sistema de Gestión de la Calidad

Durante el periodo 2012-2015 (septiembre de 2015), con la actualización permanentemente del manual de procesos y procedimientos de la entidad, así como toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, la Lotería de Bogotá ha logrado consolidar su Sistema de Gestión de Calidad, gracias a las auditorías internas, de seguimiento y de renovación de los certificados de calidad, la Lotería de Bogotá implementó planes de mejoramiento para subsanar las no conformidades detectadas.

Así mismo con las revisiones por la Dirección y la realización de los Comités de Calidad, la Alta Dirección ha asegurado la conveniencia del Sistema de Gestión de Calidad, y para garantizar la mejora continua de este durante el periodo 2012-2015 (septiembre de 2015), se destaca la capacitación permanente a los líderes de los procesos y funcionarios en temas del Sistema de Gestión de Calidad, la actualización continua de los formatos, la evaluación anual que se hace a la política de calidad, así como los ejercicios de coherencia institucional que se hacen para asegurar que la política de calidad, el plan estratégico y el Plan de Desarrollo son coherentes con la misión, visión política y objetivos de calidad.

Sistema Integrado de Gestión – SIG

En mayo de 2013 con el acompañamiento de la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se hizo el lanzamiento del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la Lotería de Bogotá, durante el año 2014 y 2015 se han implementado los diferentes subsistemas del SIG y se espera tenerlo al 100% antes del 31 de diciembre de 2015.

Modelo Estándar de Control Interno - MECI

Durante el periodo 2012-2013 los líderes de los procesos, continuaron ejecutando cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno 1000:2005 y en el año 2014 de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2482 de 2012 se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno MECI de la Entidad.

Ley 1474 de 2011 - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

En el año 2012 a raíz de la expedición de la Ley 1474 de 2011, se implementó el Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Rendición de Cuentas de la Lotería de Bogotá, el cual cada durante los años 2013, 2014 y 2015 se ha publicado en la página web de la entidad y se le hace seguimiento al cumplimiento de este a través de la presentación de informes de ejecución.

Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia

En el año 2014 con la promulgación de la Ley de Transparencia, la Lotería de Bogotá implemento en su página web un Link para el cumplimiento del mismo, el cual es actualizado permanentemente por los líderes de los procesos con información de importancia para la ciudadanía en general.

Proyectos de Inversión

La Lotería de Bogotá en el marco del Plan de Desarrollo: “Bogotá Humana” formuló e inscribió el Proyecto de “Generación de Recursos para la Salud Pública”, que está asociado al tercer Eje del Plan de Desarrollo “Una Bogotá que Defiende y Fortalece lo Público” y al Programa “Fortalecimiento de la Función Administrativa y Desarrollo Institucional”.

Este proyecto busca a través del fortalecimiento de la función administrativa desarrollar instrumentos operativos que le permitan cumplir a la entidad su misión institucional de generar recursos al sector salud garantizando a la ciudadanía, partes interesadas y a sus clientes, productos y servicios con los más altos estándares de calidad.

El siguiente cuadro muestra año a año del periodo 2012 a julio de 2015 como fue la programación y ejecución del proyecto de inversión

**PLAN DE DESARROLLO "BOGOTA HUMANA"
PROYECTO DE INVERSION 2012-2016
A JULIO 31 DE 2015
(MILLONES)**

	2012			2013			2014			2015			TOTAL		
	Pro	Eje	%	Pro	Eje	%	Pro	Eje	%	Pro	Eje	%	Prog	Eje	%
Generación de Recursos para la Salud Pública	945	642	68%	705	579	82%	497	492	99%	382	178	47%	2.923	1.891	65%
TOTAL	945	642	68%	705	579	82%	497	492	99%	382	178	47%	2.923	1.891	65%

El siguiente cuadro muestra la ejecución del Plan de Desarrollo.

**EJECUCIÓN PLAN DE DESARROLLO “BOGOTA HUMANA”
- Generación de Recursos para la Salud Pública -
A JULIO 31 DE 2015**

VIGENCIA	PROGRAMADO	ACUMULADO	% Ejecutado
2012	100% = 20%	20%	14%
2013	100% = 20%	40%	20%
2014	100% = 20%	60%	20%
2015	100% = 20%	80%	11%
2016	100% = 20%	100%	
TOTAL ACUMULADO			65%

**Cuadro Resumen sobre ejecución de proyectos entidad
Generación de Recursos para la Salud Pública**

No. proyectos	Nivel de Ejecución	Observaciones
1	Medio > 40 y <= 70%	<p>En cuanto al avance de ejecución del Plan de Desarrollo, se planteo ejecutar un 20% para cada año del periodo de duración del Plan; encontrándose que durante el primer año (2012) se alcanzó una ejecución del 14%, en el segundo año (2013) se logró un 20%, en el tercer año (2014) se logró el 20% establecido; y para el 2015 a corte 30 de julio se logro un 11%, para una ejecución acumulada del Plan de Desarrollo del 65%.</p> <p>Se proyecta que al cierre del 2015 se cumpla con la meta establecida del 20% de ejecución para esta vigencia, aspirando llegar a una ejecución acumulada del 94% al cierre del Plan de Desarrollo “BOGOTA HUMANA”.</p>

ATENCIÓN AL CLIENTE

Recepción y Trámite de Solicitudes

Durante el período 2012 – 2015 con corte al mes de Julio, la oficina de Atención al Cliente recibió un total de 1038 solicitudes.

Hasta el 16 de Enero de 2015, cada una de las solicitudes recibidas fue registrada en el aplicativo integrado (PAOYER MAC – Atención al Ciudadano) y remitida a las áreas respectivas para su trámite y respuesta. Posteriormente se decidió unificar y emplear para el ingreso de las peticiones y solicitudes sólo el aplicativo: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones S.D.Q.S. de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Igualmente la Oficina de Atención al Cliente lleva a cabo un proceso semanal de seguimiento, control y verificación de la atención y respuesta oportuna de todas las solicitudes para efectos de lograr cumplir con las metas propuestas en cuanto al cumplimiento oportuno en la atención de las mismas.

Los canales habilitados de contacto con los clientes para recibir las solicitudes fueron: presencial, telefónico, oficio y correo electrónico o Web (a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones S.D.Q.S.; link de Contacto de la página web de la Lotería de Bogotá: www.loteriadebogota.com y a través del correo cliente@loteriadebogota.com).

Uso por parte del cliente de los medios o canales de comunicación para la recepción de solicitudes período 2012 - 2015:

No. DE PERSONAS	2012 - 2015 (Julio)	%
635	OFICIO	61,18%
326	CORREO ELECTRÓNICO	31,41%
45	PRESENCIAL	4,34%
32	TELEFÓNICO	3,08%
1038		100,00%

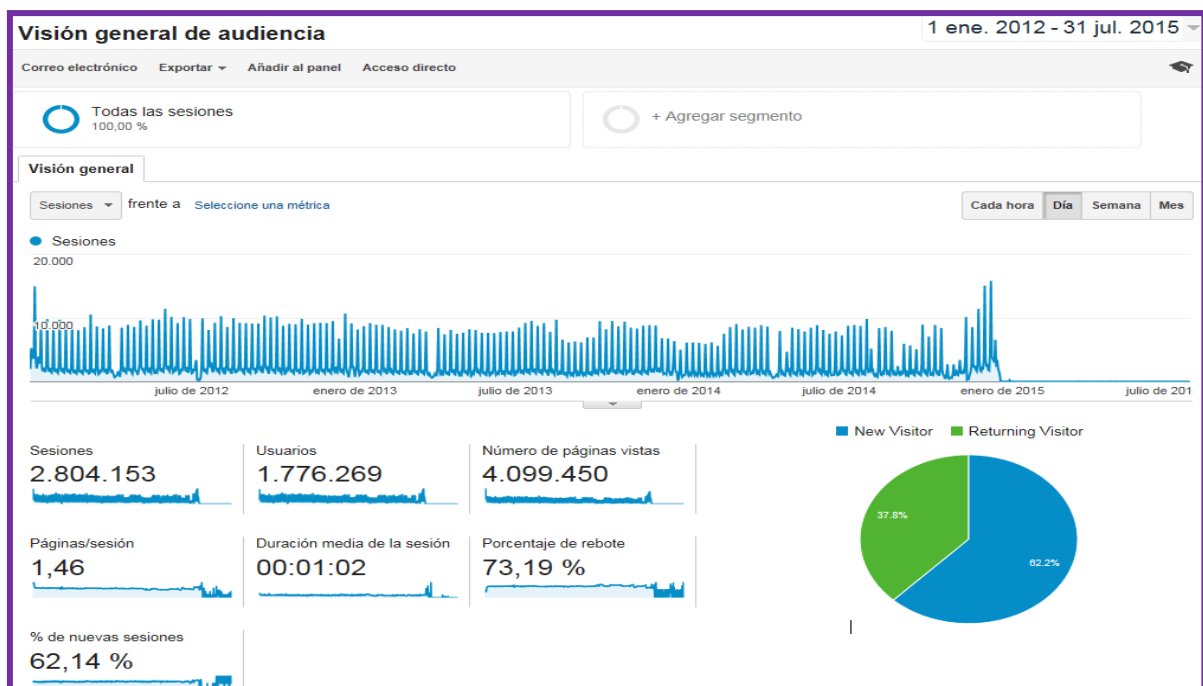
Haciendo un análisis de los canales más utilizados se puede concluir que el oficio o cartas con un 61,18% y el correo electrónico o Web con un 31,41% son los más usados por el cliente

La Lotería de Bogotá cuenta con la Oficina de Atención al Cliente la cual se encarga de recibir: solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, “otro”, derechos de petición, solicitudes de certificación, reclamos por terceros, reclamaciones por no pago de premios y denuncias de juego ilegal; éstas se reciben a través de los siguientes canales de comunicación o recepción: oficio, correo electrónico o Web (a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones S.D.Q.S.; link de Contacto de la página web de la Lotería de Bogotá: www.loteriadebogota.com y a través del correo cliente@loteriadebogota.com), teléfono y visita personal a la oficina de Atención al Cliente.

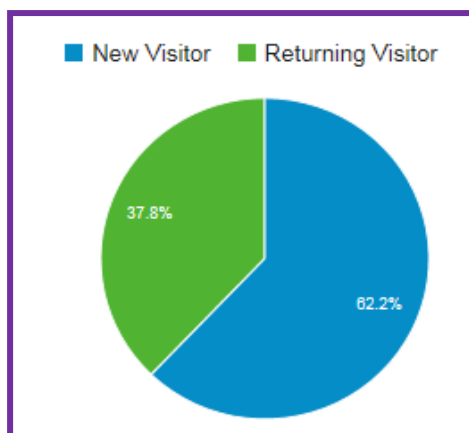
El seguimiento de las PQRS lo hace directamente la Oficina de Atención al Cliente a través de correos electrónicos semanales y mensualmente se debe remitir un informe de gestión en la atención a las solicitudes a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá y así mismo se elabora un informe interno de gestión relacionado con las PQRS y las encuestas de satisfacción del cliente.

ANÁLISIS TRÁFICO PÁGINA WEB:

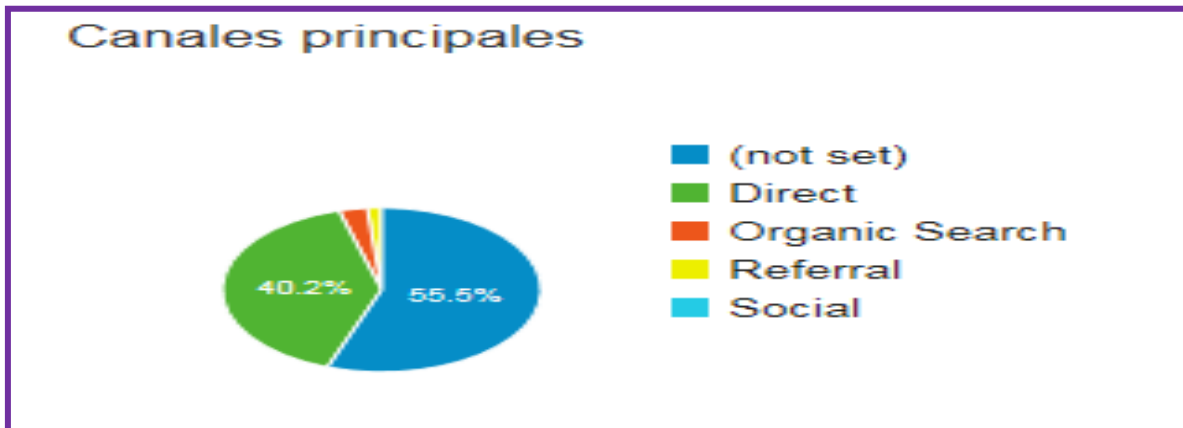
En cuanto al análisis del tráfico, visitas y usabilidad de la página web de la Lotería de Bogotá www.loteriadebogota.com por parte de los usuarios y ciudadanía en general se puede estimar que dicha página recibió durante el período 2012 – 2015 (Julio) un total de **2.804.153** visitas que hicieron **1.776.269** personas provenientes de 128 países / territorios:



De los **1.776.269** usuarios que han visitado la página Web de la Lotería de Bogotá durante el período 2012 – 2015 (Julio) el 62,2% corresponde a nuevos visitantes con un registro de 1.743.157 visitas y el 37,8% a visitantes recurrentes con un registro de 1.060.996 visitas.



Fuentes de tráfico principales:



Nota: De acuerdo con el reporte, las **2.804.153** visitas a la página web de la Lotería de Bogotá www.loteriadebogota.com se hicieron a través de tres formas:

- **Tráfico directo:** 1.126.866 (40,2%). Esto quiere decir, aquellas visitas en donde ingresaron a Internet buscando y escribiendo directamente www.loteriadebogota.com
- **Motores de búsqueda:** 80.652 (2,9%). Aquellas visitas en donde para llegar a la página de la Lotería tuvieron que utilizar un buscador en Internet, por ejemplo: Google, Yahoo, entre otros y escribir el nombre: Lotería de Bogotá.
- **Sitios web de referencia:** 40.382 (1,4%). Visitas a la página de la Lotería que se logran a través de links de la Lotería que aparecen en otras páginas web o sitios de referencia, al dar click en el link lleva a la persona a la página de la Lotería de Bogotá.
- **Redes sociales:** 22. Visitas que las personas hacen a las redes sociales de la Lotería de Bogotá como lo son: Facebook, Twitter, Youtube, etc.
- **No establecido:** 1.556.230 (55,5%)

Encuestas

Encuestas período 2012 – 2015 (Julio)

Durante el período 2012 – 2015 con corte al mes de Julio, se encuestaron un total de 781 clientes correspondientes a visitantes de la entidad; concesionario de apuestas permanentes, distribuidores de Lotería de Bogotá, gestores de rifas y juegos promocionales, vendedores de lotería (loteros) y vendedores de apuestas permanentes (chanceros).

Los resultados arrojados fueron en términos generales positivos en cuanto a la percepción que los clientes tienen de los servicios y productos ofrecidos por la entidad; en los casos en que se presentaron observaciones o sugerencias, éstas se socializaron con las áreas pertinentes para el análisis respectivo.

El informe detallado de las encuestas se presenta a la Gerencia General y se sube a la Intranet para conocimiento y evaluación trimestralmente.

Comportamiento de las Solicitudes

En cuanto al comportamiento de las solicitudes recibidas durante el período 2012 – 2015 con corte a Julio se puede concluir que las áreas a las que más se les escalaron solicitudes fueron: Unidad de Talento Humano con un 25,99%; Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 25,00%; Gerencia General con un 14,26%; Unidad de Loterías con un 11,91% y Atención al Cliente con un 10,20%.

2012 - 2015 (corte Julio)					
No.	ÁREA	TRAMITADAS	PENDIENTES	TOTAL	%
1	Gerencia General	158	0	158	14,26%
2	Subgerencia Gral.	79	0	79	7,13%
3	Secretaría Gral.	38	0	38	3,43%
4	U. Loterías	132	0	132	11,91%
5	U. Apuestas	277	0	277	25,00%
6	U. Financiera	10	0	10	0,90%
7	Tesorería	2	0	2	0,18%
8	Talento Humano	288	0	288	25,99%
9	Recursos Físicos	3	0	3	0,27%
10	Control Interno	0	0	0	0,00%
11	Comunicaciones	0	0	0	0,00%
12	Planeación	0	0	0	0,00%
13	Sistemas	8	0	8	0,72%
14	Atención Cliente	113	0	113	10,20%
	TOTAL	1108	0	1108	100,00%

Todas las solicitudes fueron atendidas dentro del término establecido; se cuantifican quejas, reclamos por servicios o productos que preste la entidad, reclamaciones por no pago de premios por parte del concesionario de apuestas permanentes Grupo Empresarial En Línea S.A. "GELSA" antes Apuestas en Línea, reclamos por terceros que son aquellos que presenta la ciudadanía por servicios que la entidad debe supervisar como promocionales y rifas; también se cuantifican derechos de petición, solicitudes de información, solicitudes de certificación, sugerencias, otros y juego ilegal.

En su gran mayoría las solicitudes hacen relación a información administrativa, solicitudes de certificación laboral, envío de resultados de los sorteos al correo

electrónico del cliente, solicitudes de documentos varios, información sobre rifas y juegos promocionales, reportes o denuncias de presuntos juegos o rifas ilegales, envío de resultados de sorteos específicos, algunas reclamaciones por no pago de premios de chance, información sobre aciertos y aproximaciones, información sobre el producto “Lotería”, Plan de Premios; entre otros.

SECRETARIA GENERAL

Año 2012

TEMA	GESTIÓN REALIZADA
Contratación	En el año 2012, se suscribieron 180 contratos.
Contratación y control de distribuidores	Total 125 contratos elaborados. (anexos pagaré carta de instrucción) De igual manera se elaboraron 150 contratos de distribución correspondiente al sorteo extraordinario.
préstamos de vivienda	El Comité de Bienestar Social de la Lotería de Bogotá, aprobó (1) nuevo crédito hipotecario, el cual se tramita y legaliza.
recuperación de cartera morosa	La recuperación de la cartera morosa se encuentra dentro de los límites normales de pago.
informe de procesos	En la Secretaría General reposan las carpetas contentivas de los procesos judiciales que en la actualidad cursan en contra de la Entidad o en la que esta es parte actora, frente a los cuales ejerce permanentemente control y seguimiento e imparte las instrucciones que sean del caso
informe	Publicación informe mensual de contratación, informe mensual de contratación a la contraloría distrital y plan integral de comunicaciones
Derechos de petición y de información elevados por diferente entidades.	En el 2012 se dio respuesta a cincuenta y cinco (55) derechos de petición
Sorteo Lotería de Bogotá	Se ha participado en los sorteos ordinarios de la Lotería de Bogotá, levantando las actas correspondientes y realizando los continuos asesoramientos. De igual manera se participo en el sorteo extraordinario levantando las actas correspondientes y realizando asesoramientos.
comité de conciliación	Esta Secretaria General hace parte de los miembros del Comité de Conciliación de la Lotería de Bogotá, participando en la elaboración de la ficha técnica, revisión y aprobación de la misma. Durante lo corrido del presente año 2012, se realizaron siete (7), sesiones del Comité de Conciliación de la Lotería de Bogotá en las cuales se trataron los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de políticas sobre prevención del daño jurídico. • Caso distribuidores • Solicitudes de conciliación por procesos judiciales

Año 2013

La siguiente fue la gestión realizada:

TEMA	GESTIÓN REALIZADA
Contratación	A 31 de diciembre de 2013, se suscribieron 129 contratos dentro de los cuales hay un (1) convenio Interadministrativo, 4 contratos Interadministrativos y 125 contratos atípicos de distribución para garantizar la actividad comercial.
Recuperación de cartera morosa	A 31 de diciembre de 2013, la Secretaría General de la Lotería de Bogotá adelantó las actuaciones administrativas a fin de recuperar la cartera morosa del distribuidor JORGE ELIECER BONILLA MONTERO.
Procesos Judiciales	La Secretaría General, ejerce permanentemente control y seguimiento a través de los informes presentados periódicamente por los apoderados judiciales a los procesos judiciales, así mismo, mediante las peticiones que de manera específica solicita la entidad y a través de la consulta selectiva electrónica por medio de la página de consulta de procesos judiciales.
Préstamos de Libre Inversión	La Secretaria General de Lotería de Bogotá, tramitó 12 créditos de libre inversión los cuales fueros legalizados.
Derechos de Petición y de Información Elevados por Diferente Entidades	En el 2013 se dió respuesta a DOS (2) derechos de petición los cuales fueron remitidos por la Oficina de atención al cliente.
Comité de Conciliación	Esta Secretaria General hace parte de los miembros del Comité de Conciliación de la Lotería de Bogotá, participando en la elaboración de la ficha técnica. Durante lo corrido del año 2013, se realizó una (1), sesión del Comité de Conciliación de la Lotería de Bogotá
Informes	Publicación Informe Mensual de Contratación Informe Mensual de Contratación a la Contraloría Distrital Informe SECOP.

Año 2014

TEMA	GESTIÓN REALIZADA
contratación	a 31 de diciembre de 2014, se suscribieron 87 contratos
contratación y control de distribuidores	a 31 de diciembre de 2014 se elaboraron y perfeccionaron 125 contratos atípicos de distribución para garantizar la actividad comercial
recuperación de cartera morosa	a 31 de diciembre de 2014, la cartera de la entidad se encuentra dentro de los límites normales.
procesos judiciales	la secretaria general, ejerce permanentemente control y seguimiento a través de los informes presentados periódicamente por los apoderados judiciales a los procesos judiciales, así mismo, mediante las peticiones que de manera específica solicita la entidad y a través de la consulta selectiva electrónica por medio de la página de consulta de procesos judiciales.
préstamos de libre inversión	la secretaria general de Lotería de Bogotá, tramitó 4 créditos de libre inversión los cuales fueros legalizados. Un crédito por vivienda y un

	crédito por educación.
comité de conciliación	esta secretaria general hace parte de los miembros del comité de conciliación de la Lotería de Bogotá, participando en la elaboración de la ficha técnica. durante lo corrido del año 2014, se realizó una (1), sesión del comité de conciliación de la Lotería de Bogotá.

UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE

PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN VIGENCIAS 2012 – 2015 (Agosto)

(Cifras en millones de pesos)

Vigencia	Concepto	Funcionamiento	Obligaciones de funcionamiento	Inversión	Obligaciones de Inversión
2012	Apropiación	52.697,3	0.0	7.659,1	0.0
	Compromiso	43.785,0	0.0	6.951,4	0.0
	Giro	42.345,6	0.0	6.525,3	0.0
2013	Apropiación	55.993,8	0.0	7.787,0	0.0
	Compromiso	50.702,2	0.0	7.168,9	0.0
	Giro	47.296,3	0.0	6.933,8	0.0
2014	Apropiación	55.833,9	0.0	13.565,8	0.0
	Compromiso	46.454,8	0.0	12.909,9	0.0
	Giro	44.294,7	0.0	12.636,2	0.0
2015	Apropiación	56.252,8	0.0	7.219,4	0.0
	Compromiso	31.079,3	0.0	4.399,1	0.0
	Giro	22.802,8	0.0	4.272,4	0.0

Fuente: Unidad Financiera y Contable

Notas: La Lotería de Bogotá no tiene obligaciones presupuestales.
Dentro de los Gastos de Funcionamiento se incluyen los Gastos de Operación.
En la Vigencia 2014 se incluyó el Servicio de la Deuda.
La información del año 2015 se envía con corte Agosto 31.

Los valores de la apropiación y compromisos se han mantenido constantes a lo largo del cuatrienio. En el año 2014 se presenta un incremento en la Inversión, debido a que se realizaron aportes de capital por la participación de la Lotería de Bogotá en los Consorcios Sorteo Extraordinario de Navidad correspondientes a las vigencias 2013 y 2014.

Transferencias al Sector Salud

La Lotería de Bogotá en cumplimiento de su objeto social, por mandato constitucional y de conformidad con lo ordenado en la normatividad que rige el monopolio de juegos de suerte y azar, transfiere sus recursos al sector salud por concepto de:

- **Renta del 12% sobre las ventas brutas de billetes de lotería**

Ley 643. Artículo 6°. “Operación directa. La operación directa es aquella que realizan los departamentos y el Distrito Capital, por intermedio de las empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta y sociedades de capital público establecidas en la presente ley para tal fin. En este caso, la renta del monopolio está constituida por: c) Para el caso de las loterías la renta será del doce por ciento (12%) de los ingresos brutos de cada juego, sin perjuicio de los excedentes contemplados en el literal anterior”.

- **Impuesto de Loterías foráneas**

Ley 643. Artículo 48. “Impuestos de loterías foráneas y sobre premios de lotería. La venta de loterías foráneas en jurisdicción de los departamentos y del Distrito Capital, genera a favor de estos y a cargo de las empresas de lotería u operadores autorizados un impuesto del diez por ciento (10%) sobre el valor nominal de cada billete o fracción que se venda en cada una de las respectivas jurisdicciones”.

- **Impuesto a ganadores sobre los premios pagados**

Ley 643. Artículo 48. “Los ganadores de premios de lotería pagarán a los departamentos o al Distrito Capital, según el caso, un impuesto del diecisiete por ciento (17%) sobre el valor nominal del premio, valor que será retenido por la lotería responsable u operador autorizado al momento de pagar el premio”.

- **Premios en poder del público y no reclamados (Premios Caducados)**

Ley 1393. Artículo 12. Cobro de premios y destinación de premios no reclamados. “En todos los juegos de suerte y azar, el ganador debe presentar el documento de juego al operador para su cobro, en un término máximo de un (1) año contado a partir de la fecha de realización del sorteo; vencido ese término opera la prescripción extintiva del derecho. El término de prescripción se interrumpe con la sola presentación del documento ganador al operador. ... Ocurredida la prescripción extintiva del derecho a la caducidad judicial sin que se haga efectivo el cobro de los premios, el setenta y cinco por ciento (75%) de los recursos que constituyen esos premios se destinará a la unificación de los planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en los respectivos Departamentos y Distritos...”

• **Juegos Promocionales**

Decreto 1068 de 2015. Artículo 2.7.4.2. Autorización para la operación de juegos promocionales. Las personas naturales o jurídicas, que pretendan organizar y operar juegos de suerte y azar promocionales, deberán previamente solicitar y obtener autorización de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de Juegos de Suerte y Azar Coljuegos, cuando el juego sea de carácter nacional. Cuando el juego sea de carácter departamental, distrital o municipal, la autorización deberá solicitarse a la Sociedad de Capital Público Departamental, SCPD en cuya jurisdicción vaya a operar el juego.

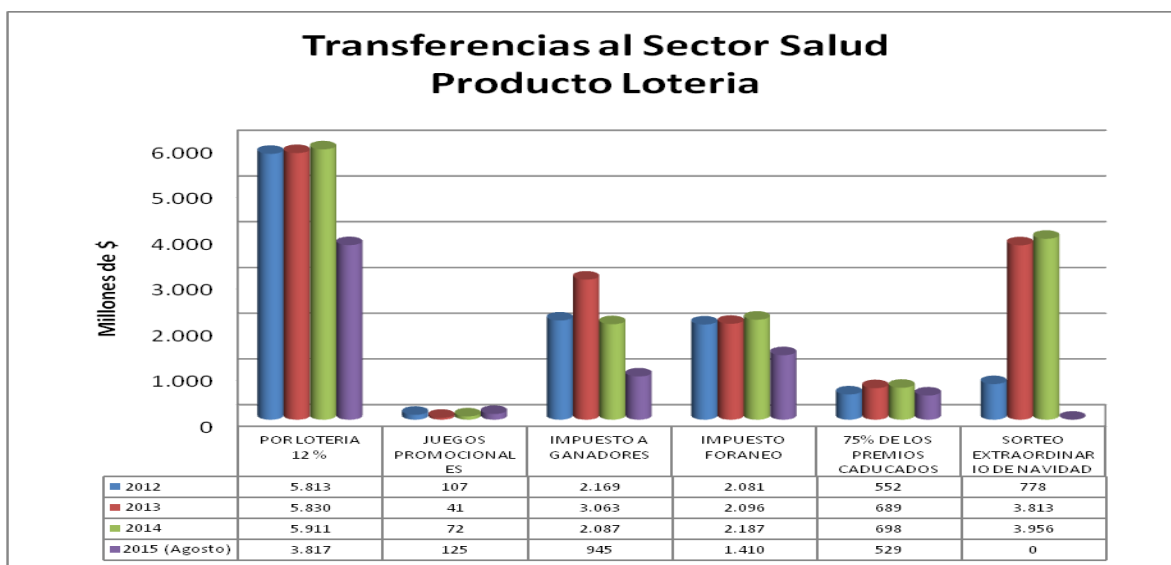
Decreto 493 de 2001. ARTÍCULO 4º- Valor del plan de premios. El valor total del plan de premios deberá estimarse por su valor comercial, incluido el IVA. Así mismo, cuando se ofrezcan premios en los cuales la persona natural o jurídica que realiza el sorteo promocional asume el pago de los impuestos correspondientes, el valor de dicho impuesto o impuestos deberá adicionarse al valor comercial del plan de premios, para efecto de cálculo de los derechos de explotación.

El siguiente cuadro presenta el valor causado por cada concepto durante las vigencias 2012 – 2015 (agosto), así:

(Cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	2012	2013	2014	2015 (Agosto)
POR LOTERIA 12 %	5.813	5.830	5.911	3.817
JUEGOS PROMOCIONALES	107	41	72	125
IMPUESTO A GANADORES	2.169	3.063	2.087	945
IMPUESTO FORANEO	2.081	2.096	2.187	1.410
75% DE LOS PREMIOS CADUCADOS	552	689	698	529
TOTAL POR AÑO	10.722	11.719	10.955	6.826

Fuente: Unidad Financiera y Contable



Fuente: Unidad Financiera y Contable

Como se puede observar las transferencias por Renta del 12% e impuesto de foráneas, durante los últimos 4 años han permanecido constantes, ocasionado por que las ventas de billetes de lotería no han logrado crecer, ya que juegos como el baloto y el “chance” han desplazado el juego tradicional de lotería.

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Capacitación, bienestar social y salud ocupacional

Siendo el Talento Humano uno de los principales elementos con que cuenta la Lotería de Bogotá para el cumplimiento de su misión institucional, durante el periodo de la presente administración, se adelantaron acciones encaminadas a potenciar y mejorar las calidades de los servidores públicos de la entidad y generar instrumentos que contribuyan al desarrollo organizacional, tales como:

Modificación de los Manuales de Funciones.

Mediante la Resolución 124 de 2014, se efectuó una modificación al manual de funciones de los Trabajadores Oficiales, con el fin de dinamizar y mejorar la eficiencia y productividad en el logro de los objetivos institucionales asignados a las diferentes dependencias de la entidad.

Así mismo, actualmente la entidad trabaja en una nueva modificación de los manuales, con el fin de ajustar las funciones y perfiles de los cargos, a las necesidades actuales de la Lotería de Bogotá, proyecto que será presentado ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital para su respectiva aprobación, en el mes de octubre del año en curso.

Convocatorias para la selección y vinculación de personal

En aplicación al eje tres del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”, en especial al compromiso de dignificar el empleo público, entre el 1 de enero de 2012 a la fecha, la Lotería de Bogotá adelantó las siguientes convocatorias para la provisión de empleos de la entidad:

AÑO	CONVOCATORIA	CARGO	DEPENDENCIA	RESULTADO
2012	Concurso Intero para la provisión de un cargo de Trabajador Oficial	Conductor Mensajero	Unidad de Recursos Físicos	Desierto
2012	Concurso Intero para la provisión de un cargo de Trabajador Oficial	Conductor Mensajero	Unidad de Recursos Físicos	Se vinculó un servidor.
2013	Concurso Interno para la provisión de cuatro	Profesional I	Oficina de Contro Interno	Se promovió un servidor

	cargos de Trabajador Oficial	Profesional I	Unidad de Apuestas y Contro de Juegos	Desierto
		Profesional I	Área de Comunicaciones y Mercadeo	Desierto
		Auxiliar Administrativo	Área de Comunicaciones y Mercadeo	Desierto
2013	Concurso Externo para la provisión de un cargo de Trabajador Oficial	Profesional I	Área de Comunicaciones y Mercadeo	Desierto
2014	Convocatoria Interna para proveer siete cargos de Trabajador Oficial	Profesional I	Unidad de Apuestas y Contro de Juegos	Se promovió un servidor
		Profesional I	Área de Comunicaciones y Mercadeo	Desierto
		Almacenista	Unidad de Recursos Físicos	Desierto
		Auxiliar Administrativo I	Área de Comunicaciones y Mercadeo	Se promovió un servidor
		Auxiliar Administrativo	Unidad de Loterías	Desierto
		Auxiliar Administrativo	Unidad de Loterías	Desierto
		Auxiliar Administrativo	Unidad de Recursos Físicos	Desierto
2014	Convocatoria Externa para Proveer cinco cargos de Trabajador Oficial	Profesional I	Área de Comunicaciones y Mercadeo	Se vinculó un servidor
		Almacenista	Unidad de Recursos Físicos	Se vinculó un servidor
		Auxiliar Administrativo	Unidad de Loterías	Se vinculó un servidor
		Auxiliar Administrativo	Unidad de Loterías	Se vinculó un servidor
		Auxiliar Administrativo	Unidad de Recursos Físicos	Se vinculó un servidor
2015	Convocatoria Interna para proveer un cargo de Trabajador Oficial	Administrativo	Unidad de Loterías	Desierto
2015	Convocatoria Interna para proveer un cargo de Trabajador Oficial	Administrativo	Unidad de Loterías	Se vinculó un servidor

Capacitación y Bienestar

Entre el 2012 y el 2015, la Lotería de Bogotá, expidió los actos administrativos correspondientes, para adoptar los planes de capacitación y de bienestar para los Servidores Públicos de la entidad, con el fin de contribuir al fortalecimiento de los

conocimientos y competencias de los funcionarios, así como al mejoramiento de su calidad de vida.

El nivel de cumplimiento de los citados programas en el año 2014, fué el siguiente:

Capacitación	80%
Bienestar	96%

Clima Organizacional

Las relaciones laborales en la empresa, se reflejan en los resultados de la encuesta de clima organizacional practicada en diciembre de 2015, en la cual se evidenció que los funcionarios tienen un amplio sentido de pertenencia a la entidad y un alto nivel de satisfacción con la calidad de vida laboral. El 93% manifestaron sentirse satisfechos con el clima organizacional, lo cual se refleja en el compromiso de mejora continua de los servidores para la prestación de un mejor servicio y el logro de los objetivos institucionales.

UNIDAD DE RECURSOS FISICOS

La Lotería de Bogotá atendiendo los principios generales de la función archivística, ha venido aplicando las obligaciones establecidas en la Ley 594 de 2000, con el fin de disponer de la documentación debidamente organizada y que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia.

En ese sentido, la Unidad de Recursos Físicos por tener a su cargo la coordinación de las actividades de recepción, envío y archivo de la correspondencia que se genere o ingrese en la Lotería de Bogotá, lleva a cabo el control de los procesos archivísticos desde la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y la disposición final de los documentos.

Así mismo, los aspectos archivísticos enmarcados en la Ley 594 del 2000, Decreto 2609 y 2578 de 2012, ahora Decreto 1080 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Ley transparencia se aplican a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

Tablas de retención documental:

Consciente de la importancia que tienen las Tablas de Retención Documental para la labor administrativa de la Lotería de Bogotá y dando cumplimiento a la Ley 594 de y 002 del 2013 del archivo de Bogotá; la entidad ha adoptado las directrices y la metodología del Archivo de Bogotá para la elaboración de las Tablas de Retención Documental; las cuales han sido aprobadas por el Comité de Archivo de Lotería, y convalidadas por el Consejo Distrital de Archivos.

Tablas de Valoración Documental y Fichas de Valoración Documental Secundaria - FVDS:

Con respecto a las **Tablas de Valoración Documental y Fichas de Valoración Documental Secundaria – FVDS**, estas se encuentran en ajuste, según el concepto técnico recibido por parte del Consejo Distrital de Archivos, en las cuales se debe profundizar sobre aspectos de valor patrimonial de las Series y la Subseries de las áreas misionales sobre los documentos (histórico, cultural, investigativo) y la disposición final de los mismos (eliminación, selección, conservación, transferencia tecnológica), y la determinación de este valor se encuentra sujeto a múltiples variables cuantitativas y cualitativas.

Instrumentos archivísticos para la gestión documental:

Con respecto a los instrumentos archivísticos definidos en el artículo 8 del Decreto 2609 de 2012, ahora Decreto 1080 de 2015 se precisa en lo siguiente:

El Programa de Gestión Documental - PGD, se encuentran en proceso de revisión y actualización de la versión anterior, toda vez que es necesario ajustarlo según el manual para la elaboración del Programa de Gestión Documental – PGD, publicado por el Archivo General de la Nación a finales del 2014. Luego de su elaboración, será presentado para su aprobación al Comité Interno de Archivo y su posterior publicación.

De igual modo, en lo que respecta al PINAR, se encuentra en construcción, teniendo en cuenta el manual para su elaboración publicado por el Archivo General de la Nación a finales del 2014.

La política de austeridad en el gasto por parte de la Lotería de Bogotá ha venido manifestándose como un propósito de esta administración, es por ello que en aras de fortalecer la cultura del ahorro, la Lotería de Bogotá cumple con la Directiva Presidencial 04 de Abril de 2012, implementando la política denominada "CERO PAPEL", que consiste en la sustitución de memorandos y comunicaciones internas en papel, por soportes y medios electrónicos, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, con el fin de incrementar la eficiencia administrativa y disminuir el impacto ambiental que genera en uso de papel. Por ello la entidad ha Implementado el sistema automático de correspondencia y el sistema de administración de archivo SIGA.

A partir del año 2011 la Entidad ha iniciado la política de contratar los equipos de fotocopiadoras y scanner, logrando un ahorro del 50% en el gasto por este concepto, teniendo en cuenta que se evita gastos por mantenimiento de equipos y consumibles como el tóner entre otros.

En lo que tiene que ver con los lineamientos del PIGA, la Lotería de Bogotá ha venido ajustándose a los requerimientos ubicando puntos ecológicos en cada uno de los pisos y el centro de acopio donde se realiza la labor de reciclaje de acuerdo al convenio celebrado con la firma encargada, debidamente inscrita en la UAESP, igualmente se elaboró el mapa de riegos ambientales, manual de manejo operativo y se colocaron ahorradores de agua para contribuir con la policía de eficiencia del agua., se continúan con las compañías de uso racional de la energía.

SISTEMAS

La Lotería de Bogotá a partir del año 2012 se tomó como objetivo principal, estar a la vanguardia en materia tecnológica, dentro de las empresas de suerte y azar, esto teniendo como principal consecuencia generar mayor recursos al sector salud, para ello se trazaron 4 líneas objetivo:

Infraestructura tecnológica propia de la Lotería de Bogotá

Desde el año 2012 la Lotería de Bogotá a través de la oficina de sistemas, ha venido actualizando sustancialmente su parque tecnológico, en razón a que se modificó todo el cableado estructurado a categoría 6^a, así mismo para complementar esta mejora, se cambió todo el sistema de fluido eléctrico tanto de corriente regulada como no regulada, haciendo un énfasis muy importante en la instalación del polo a tierra acorde a las mejoras anteriormente descritas, también como respaldo para el fluido eléctrico se adquirieron 3 UPS las cuales sirven de fuente de suministro eléctrico alternativo cuyo fin es seguir dando energía regulada a todos los equipos de escritorio y servidores de la entidad, de la mano de eso se modificó por completo el centro de cómputo, convirtiéndolo en un tipo Tier II cuyo máximo tiempo de interrupción al año es de 22 horas, teniendo una redundancia parcial, tanto en energía, datos y conectividad, razón por la cual se adquirió un conjunto de servidores que se tomaron como un clúster de servidores los cuales son manejados por un sistema de virtualización VMWare donde se configuró alta disponibilidad tanto a nivel de comunicaciones como de servidores virtuales, toda esta información que se maneja en el clúster de servidores y los datos de cada una de las dependencias es almacenada, toda esta mejora en hardware necesita de algún tipo de respaldo, para ello se adquirió un sistema de almacenamiento en cinta robotizado, de forma tal que se pueda realizar copias de seguridad a toda la lógica y data de los sistemas de la Entidad, así mismo estas copias en cinta son custodiadas en bóveda fuera de las instalaciones de la Lotería de Bogotá.

Todos estos equipos dentro del centro de cómputo y todos los equipos de escritorio están interconectados por unos switches 10/100/1000 administrables, esto se hizo a razón del aumento de la velocidad de transmisión de datos internos,

es importante aclarar que se renovó en un 70% los equipos de escritorio de los funcionarios.

Con respecto a la seguridad tanto interna como perimetral se cuenta con un sistema de antivirus tipo cliente servidor y un firewall el cual se actualizan de manera diaria, estas políticas de seguridad están ligadas a lo establecido en el PETIC el cual más adelante se profundizara, para completar el tema de seguridad, se adquirieron un sistema de cámaras las cuales son administradas y vigiladas vía web.

Por último y no menos importante se adquirió un canal dedicado de internet de 6M y un alterno de 1M los cuales están conectados al Firewall en “fail-over”, de tal manera que se pueda mitigar al máximo el riesgo de que la Lotería de Bogotá se pueda quedar sin conexión a internet en momentos críticos.

La Lotería de Bogotá también adquirió una planta telefónica IP tipo Asterisk junto cada uno de los respectivos teléfonos.

Sistemas de la Lotería

Con respecto a los avances en aplicativos, la Lotería de Bogotá a través de la oficina de sistemas implemento un Tablero de Gestión el cual es el encargado de diagnosticar y revisar la estrategia de la entidad constantemente. El Sistema Integrado de Gestión de Archivo fue adquirido por la Lotería de Bogotá y actualmente ya se encuentra funcionando, esto también se hizo con el fin de estar acorde con el directiva de 0 papel impuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Según directiva impuesta por la Alta Consejería de las TIC's, la Lotería de Bogotá en conjunto con la empresa e-Forcers implemento toda la plataforma de correo de la entidad al sistema de Google-Apps.

Con respecto a los sistemas propias de la Lotería de Bogotá, se adquirió e implemento el Sistema Administrativo y Financiero el cual la Entidad es dueña de los fuentes, este sistema fue un gran avance para la entidad ya que se mejoró la arquitectura del mismo (Ambiente Web) y su respectivo motor de base de datos (Oracle 11g), este motor de base de datos soporta tanto el Sistema Administrativo y Financiero, Sistema Comercial y el Sistema Integrado de Gestión de Archivo (SIGA).

Así mismo, la Lotería de Bogotá en conjunto con la empresa Business Mind desarrollo e implemento una herramienta de inteligencia de negocios para el control a las apuestas permanentes en línea y tiempo real, de tal forma que se cumpla a cabalidad lo estipulado en el contrato de concesión 157 de 2011 hecho con la empresa GELSA.

Canales propios de venta de Lotería acorde a la tecnología actual

La Lotería de Bogotá a través de la oficina de sistemas y de comunicaciones y mercadeo, lograron implementar y poner en funcionamiento el primer sistema de venta en línea y vía web propio de una lotería, esto se hace que la Lotería de Bogotá este a la vanguardia de la tecnología siendo pioneros en el tema, garantizando que el 100% de la numeración esté disponible al público.

Imagen a los clientes externos como internos

Para estar acorde a lo impuesto por la Alta Consejería de las TIC's, la Lotería de Bogotá a través de la oficina de sistemas implemento, desarrollo y puso en funcionamiento la página web y la intranet en un sistema de gestión de contenidos hecho con software libre, así mismo el cambio de dichos portales se implementaron atendiendo las sugerencias hechas tanto por nuestros clientes internos como externos y los entes de control.

Según las directrices implantadas por la Alcaldía Mayor a través de la Alta Consejería de las TIC's, la oficina de sistemas implemento el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) el cual tiene como único fin orientar los esfuerzos relacionados con la función de apoyo que tiene la oficina de sistemas para el resto de procesos sustantivos y misionales institucionales, así mismo evidenciar los planes tácticos, operativos y consecuentes proyectos que se necesiten para cumplir con la misión y visión de la entidad, de tal forma que se puedan identificar los riesgos a tiempo para que su impacto al momento de que alguno se pueda llegar a materializar, sea mínimo.

En razón a que la oficina de sistemas, es una oficina de apoyo para el resto de dependencias de la entidad, se desarrolló también en una herramienta de software libre, un sistema de mesa de ayuda para todos los funcionarios, de manera tal que sea a través de este sistema se puedan hacer las solicitudes de soporte desde el punto de vista tecnológico a todos los funcionarios de la entidad, esto se hace también para dejar constancia de las tareas hechas por cada uno de los funcionarios de la oficina de sistemas y hacer un completo seguimiento a cada uno de los casos.

Revisó:

Roberto Conde Romero-Subgerente General
 José Antonio González Jiménez- Secretario General
 Yamile Morales Laverde-Jefe de Oficina de Control Interno
 José Armando Vera Gámez-Jefe Unidad de Loterías
 María Graciela Norato Forero-Jefe de Unidad de Apuestas y Control de Juegos
 Martha Lilibiana Durán Cortes-Jefe Unidad de Talento Humano
 Gloria Esperanza Acosta Sánchez-Jefe Unidad Financiera y Contable
 Luz Stella Calvo Ocampo-Jefe Unidad de Recursos Físicos
 Sandra Milena Trujillo Vargas-Atención al Cliente
 Yolanda Patricia Gallego Galvis-Sistemas
 Julián Camilo Serna Marchán-Planeación Estratégica y de Negocios