

# **RENDICIÓN DE CUENTAS**

## **LOTERÍA DE BOGOTÁ**

### **2017**

# Temario

## 1. Estructura Organizacional

- Misión, Visión, Políticas
- Organigrama, Planta de personal

## 2. Gestión Misional

- Lotería
- Apuestas permanentes
- Promocionales

## 3. Gestión Financiera

- Ejecución presupuestal
- Transferencias

# Temario

## 4. Control y Fiscalización

- Control del juego ilegal
- Fiscalización

## 5. Atención al Cliente

- Canales de comunicación
- Gestión de PQ
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## 6. Conclusiones

# Estructura Organizacional

**LOTERÍA  
DE  
BOGOTÁ**



# MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la **explotación** de juegos de suerte y azar, enfocada en **nuestros clientes**, en la **mejora continua** y en la **innovación**, que contribuye a la generación de **recursos para la salud**.

# VISIÓN

La Lotería de Bogotá será reconocida en el **2022** como **líder en el mercado** de **loterías** y en procesos de **innovación**; contando para ello con un **equipo humano** de la **mayor calidad y capacidad técnica, comprometido** en el logro de los objetivos propuestos.

# Política integral



Identificar y cumplir **necesidades** de los diferentes clientes



Identificar, analizar y **gestionar riesgos**



Cumplir requisitos **legales y normativos**



Estrategias para el sostenimiento y aumento de los **recursos** a la salud pública.



Mejorar su **eficacia, eficiencia y efectividad.**

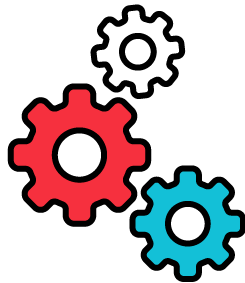
# Política integral



Asegurar la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de **información**



Identificar y gestionar los **riesgos** asociados a la seguridad y **salud ocupacional**



Disponer y asignar los **recursos necesarios** y que estén al **alcance de su gestión.**



Identificar, analizar y gestionar los aspectos e **impactos ambientales**

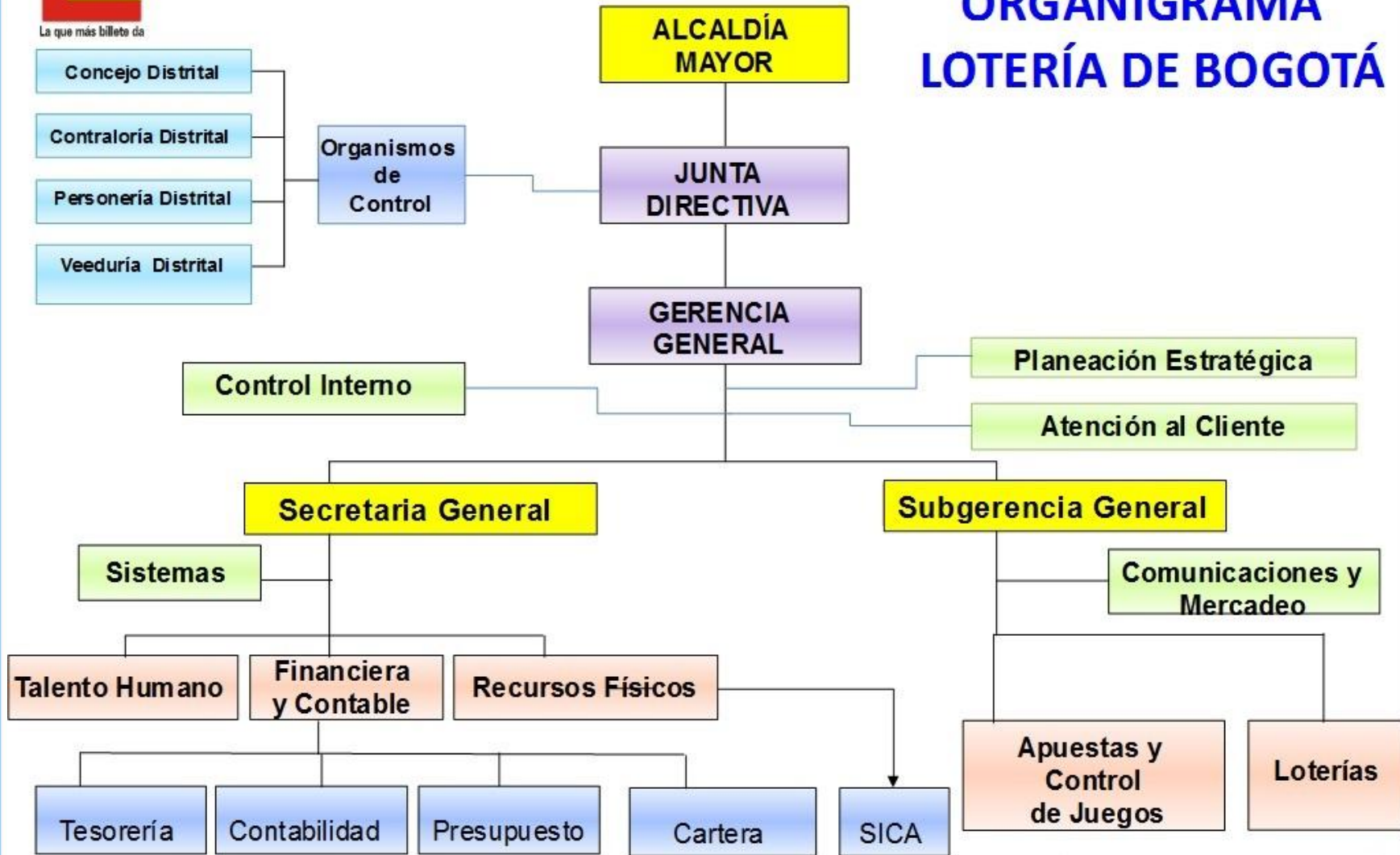


**participación** de todos los **Colaboradores**



La que más billete da

# ORGANIGRAMA LOTERÍA DE BOGOTÁ





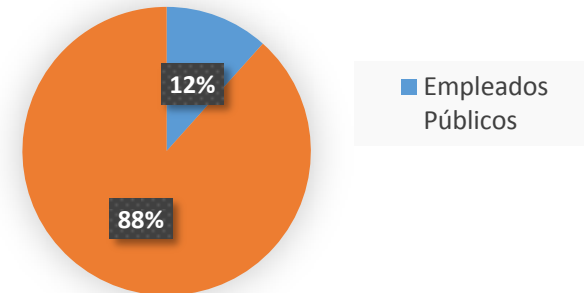
# Planta de Personal



**55 cargos**

## Distribución de Planta de Personal 2017

Tipo de vinculación	No. Cargos
Empleados Públicos	5
Trabajores Oficiales	38
<b>Total de cragos provistos</b>	<b>43</b>

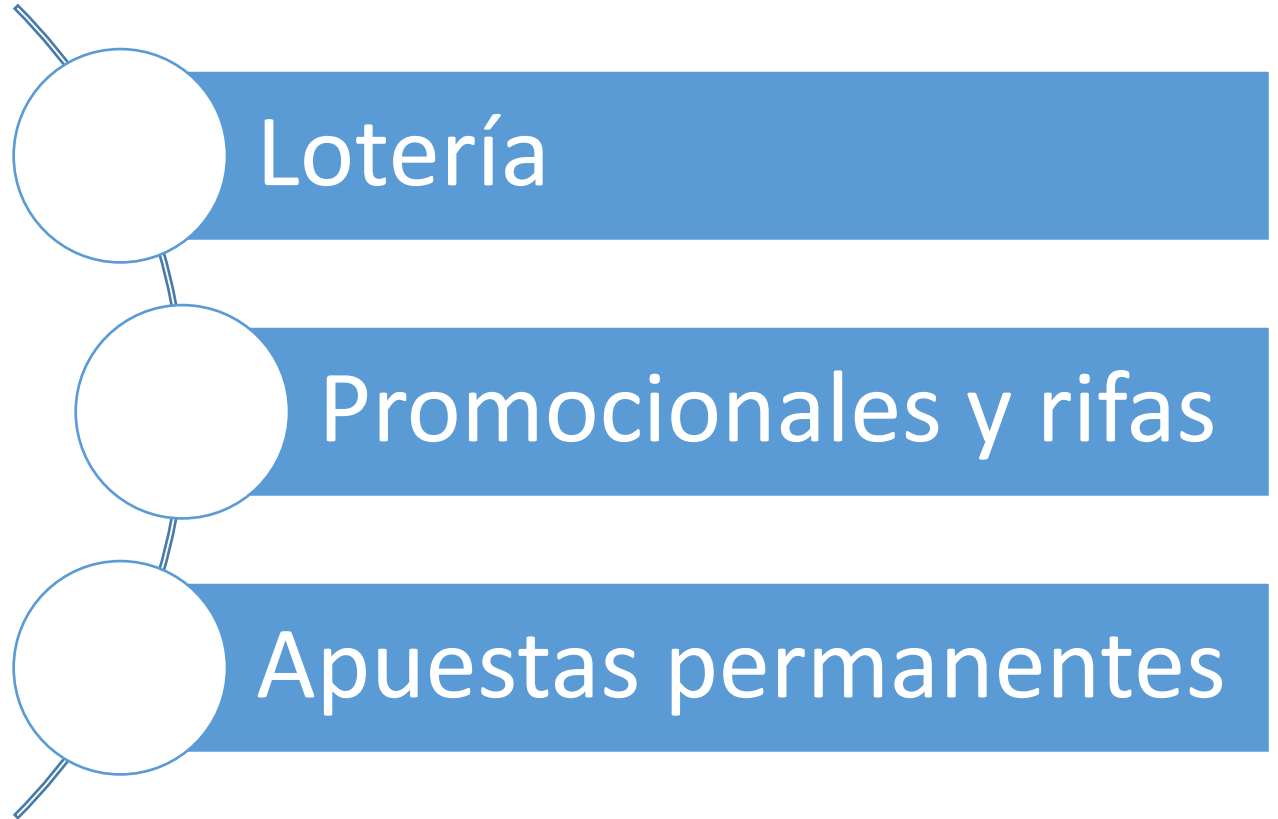


# Gestión Misional

**LOTERÍA  
DE  
BOGOTÁ**



# Gestión Misional



# Transferencias

La transferencia más alta de los últimos 5 años



CONCEPTO	2016	2017	% Variación
Lotería	\$ 15.664.649.651	\$ 15.267.708.865	-3%
Juegos promocionales	\$ 753.314.538	\$ 1.010.819.285	34%
Apuestas permanentes	\$ 54.649.121.583	\$ 59.876.328.020	10%
<b>Total</b>	<b>\$ 71.067.085.772</b>	<b>\$ 76.154.856.170</b>	<b>7%</b>

# Lotería

Las ventas más altas de los  
últimos 10 años



Mes	2016	2017	%V
Total	\$ 56.450.470.000	\$ 59.556.990.000	5,22%



## AUMENTO DE LA RESERVA EN \$7.000 Mill

Concepto	2016	2017	%V
Ganadores	1.343.287	1.269.990	-5,77%
Valor de premios	\$ 32.918.097.813	\$ 28.040.000.000	-17,40%
Reserva	\$ 13.005.000.000	\$ 20.242.000.000	35,75%

# Lotería

## Estrategia comercial y de mercadeo

AHORRO 46%



Presupuesto \$700Mill  
Gastado \$328 Mill

1. Estrategia Digital
2. Actividades BTL
3. Sorteos Especiales

# Lotería Estrategia Digital

## REDES SOCIALES

Facebook aumento 54%

Twitter aumento 52%

Youtube aumento 129%



## PAGINA WEB

Usuarios aumento +130.000

Visitas aumento + 181.455





# Lotería Estrategia Digital

## VENTAS ON LINE

Ventas Pagina Web aumento 27%  
Paso de 14.445 a 18.317 fracciones



# Lotería Actividades BTL



FERIAS EN EL DISTRITO



CAMPAÑAS CONTRA JUEGO ILEGAL



ACTIVIDADES NAVIDEÑAS



OTRAS ENTIDADES PRIVADAS

# Lotería Actividades BTL

# Proyecto Social Vendedores





# Lotería Sorteos Especiales

## 4 sorteos especiales - 2017

- 5 Octubre: Premio mayor 8.000 Millones – Ventas \$1.929 Mill
- 16 Noviembre: Nuevo plan de premios – Ventas \$1.441 Mill
- 21 Diciembre: Premio mayor de 10 Mil Millones – 1.660 Mill
- 28 Diciembre: Unifraccional Ventas 1.643 Millones.

# Promocionales y Rifas 2017

**Aumento Derechos de Explotación 34%**



Cantidades Autorizadas	2016	2017	% Crecimiento
Promocionales	257	278	8%
Rifas	1	1	0%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>8%</b>

	2016	2017
■ Derechos de explotación	\$ 753.314.538	\$ 1.010.819.285
■ Gastos de administración	\$ 8.164.736	\$ 16.412.810
■ Utilización de resultados	\$ 8.391.962	\$ 1.123.641

# Apuestas Permanentes

## Contrato Concesión 68 de 2016

### Grupo Empresarial en Línea S.A.

N. DE CONTRATO	VALOR CONTRATO	PROYECTO SOCIAL
157 2011 (2012 - 2016)	\$ 234.899.393.565	\$ 2.500.000.000
68 2016 (2017 - 2021)	\$ 300.517.095.730	\$ 3.601.000.000
<b>VARIACIÓN</b>	<b>28%</b>	<b>44%</b>



# Apuestas Permanentes

## Contrato Concesión 68 de 2016 (28 Nov.)

### Grupo Empresarial en Línea S.A.

**Aumento Transferencias por Chance 10%**



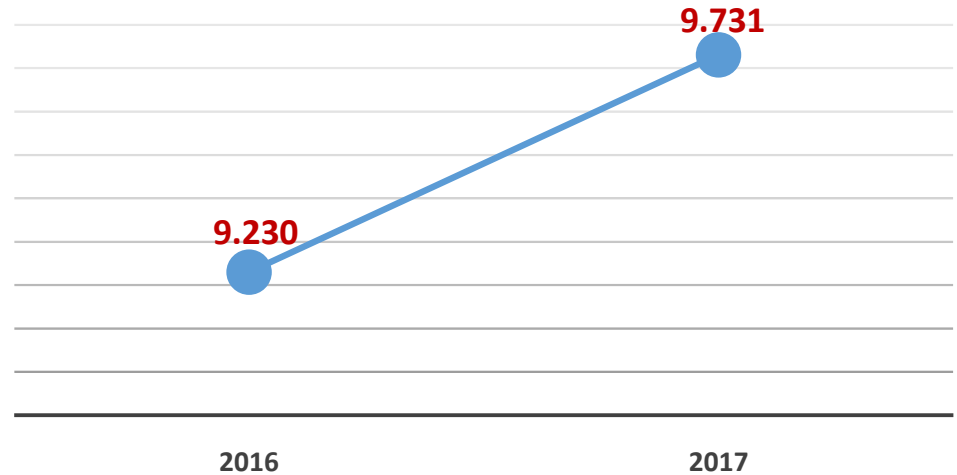
TRANSFERENCIAS	2016	2017	VARIACIÓN %
DERECHOS DE EXPLOTACIÓN	\$ 51.902.129.511	\$ 54.705.073.724	5%
PREMIOS CADUCOS	\$ 2.746.992.070	\$ 5.171.254.275	88%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 54.649.121.581</b>	<b>\$ 59.876.327.999</b>	<b>10%</b>

FONDO DE SALUD	2016	2017
DISTRITAL	\$ 38.254.385.107	\$ 41.913.429.599
CUNDINAMARCA	\$ 16.394.736.474	\$ 17.962.898.400
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 54.649.121.581</b>	<b>\$ 59.876.327.999</b>

# Apuestas Permanentes Gestión Social



**Aumento Beneficiarios 5,4%**



LINEAS DE ACCIÓN	2016	2017	VARIACIÓN %
VIVIENDA	\$ 24.898.253	\$ 42.201.806	69,5%
BIENESTAR	\$ 162.754.504	\$ 298.236.571	83,2%
EDUCACIÓN	\$ 307.662.847	\$ 250.580.142	-18,6%
RECREACIÓN	\$ 33.827.888	\$ 52.543.070	55,3%
SALUD MENTAL	\$ 0	\$ 45.803.179	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 529.143.492</b>	<b>\$ 689.364.768</b>	<b>30,3%</b>



# Gestión Financiera

**LOTERÍA  
DE  
BOGOTÁ**



# EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - 2017

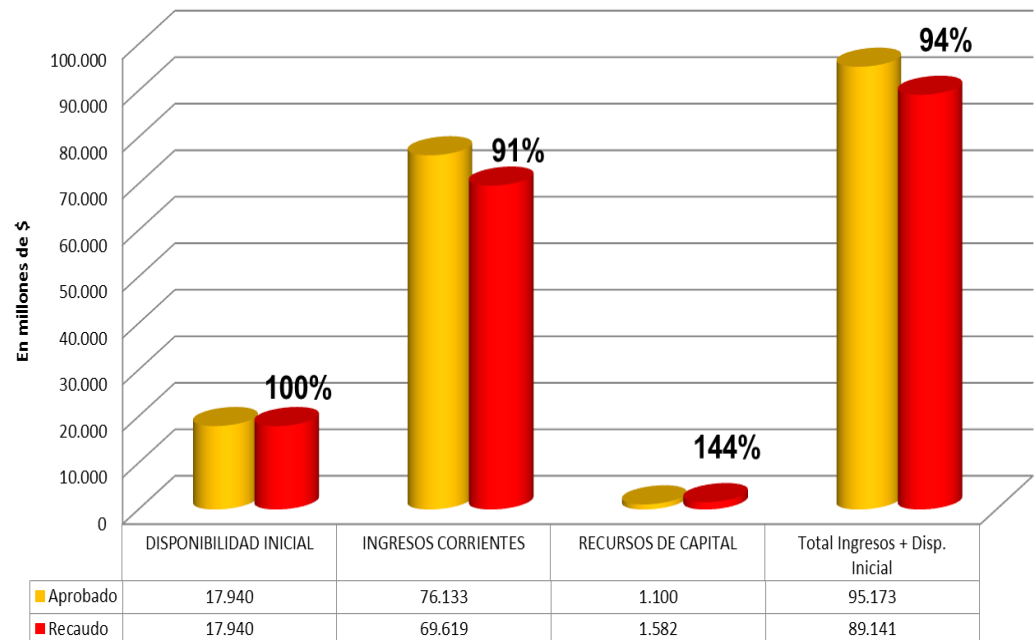
## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### EJECUCIÓN DE RENTAS E INGRESOS

#### Diciembre de 2017

Millones de \$

DESCRIPCION	Aprobado	Recaudo	%
DISPONIBILIDAD INICIAL	17.940	17.940	100%
INGRESOS CORRIENTES	76.133	69.619	91%
RECURSOS DE CAPITAL	1.100	1.582	144%
<b>Total Ingresos + Disp. Inicial</b>	<b>95.173</b>	<b>89.141</b>	<b>94%</b>



# EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - 2017

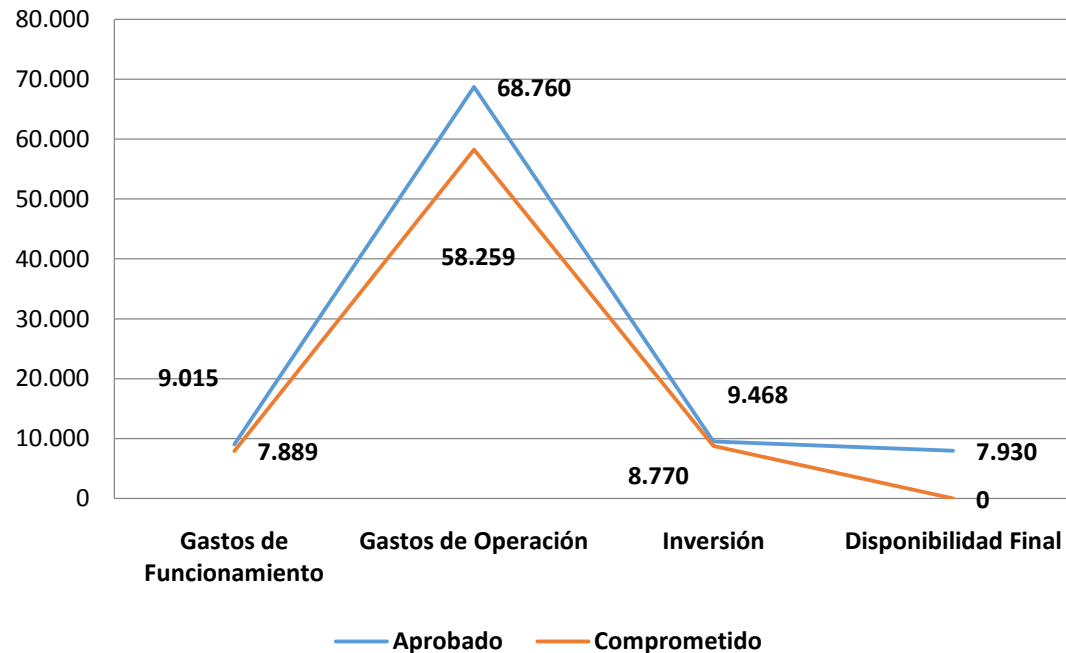
## LOTería DE BOGOTÁ

### EJECUCIÓN DE GASTOS E INVERSIÓN

#### Diciembre de 2017

Millones de \$

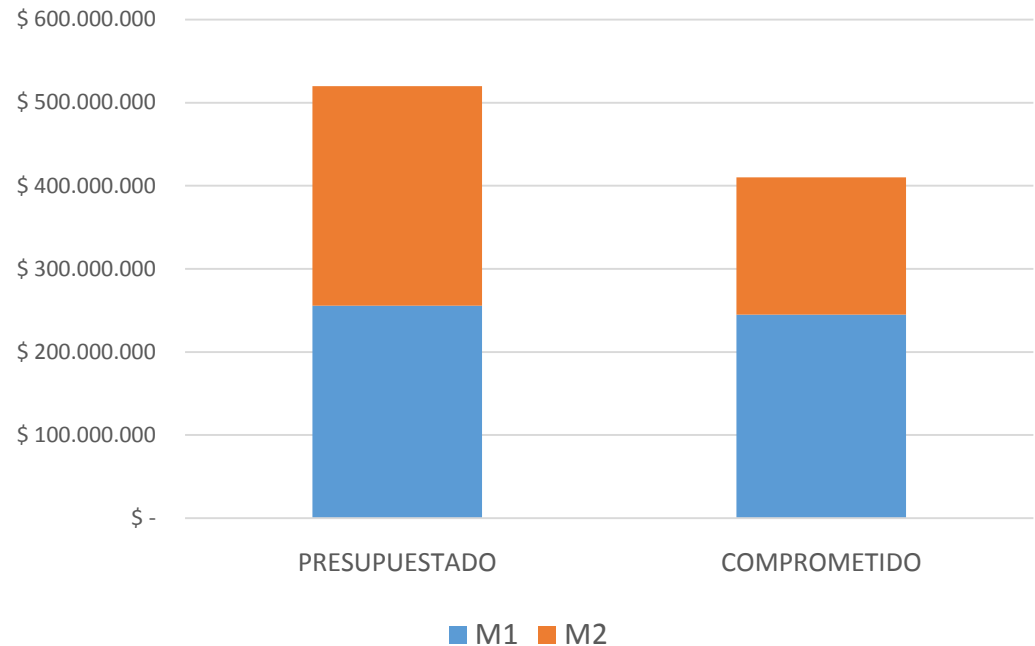
Descripción	Aprobado	Comprometido	% Ejecución
Gastos de Funcionamiento	9.015	7.889	88%
Gastos de Operación	68.760	58.259	85%
Inversión	9.468	8.770	93%
Disponibilidad Final	7.930	0	0,0%
<b>Total Gastos + Disp. Final</b>	<b>95.173</b>	<b>74.918</b>	<b>79%</b>



### INVERSIÓN

Fortalecimiento Institucional, Comercial y Operativo

### Ejecución Presupuesto de Inversión - 2017



META	ESTRATEGÍA	PRESUPUESTADO	COMPROMETIDO	% COMP
<b>M1</b>	COMERCIAL	\$ 255.543.754	\$ 245.066.852	96%
<b>M2</b>	OPERATIVA	\$ 264.456.246	\$ 165.198.273	62%
	Tecnológica	\$ 127.694.207	\$ 106.436.234	83%
	SIG	\$ 66.762.039	\$ 48.762.039	73%
	Documental	\$ 70.000.000	\$ 10.000.000	14%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 520.000.000</b>	<b>\$ 410.265.125</b>	<b>79%</b>

# Indicadores de Gestión y Eficiencia Vigencia 2017

Indicador de desempeño	Criterio	Formula	2016	2017
1 Índice de los gastos de administración y operación	=<1	$\frac{\text{G. Admin.YOpe.}}{\text{G.Max.Adm.yOpe. (15\% IB)}}$	1,15	1,00
2 Índice de los excedente mínimos de operación	=>1	$\frac{\text{Utilidades Ope.}}{\text{Excedentes MIN (0,5\% IB)}}$	0,38	1,00
3 Indicador de ingresos	=>1	$\frac{\text{Ingresos Brutos}}{\text{Ingresos Brutos PE}}$	0,87	1,00



# Control y Fiscalización

**LOTERÍA  
DE  
BOGOTÁ**



# Actividades de seguimiento y control

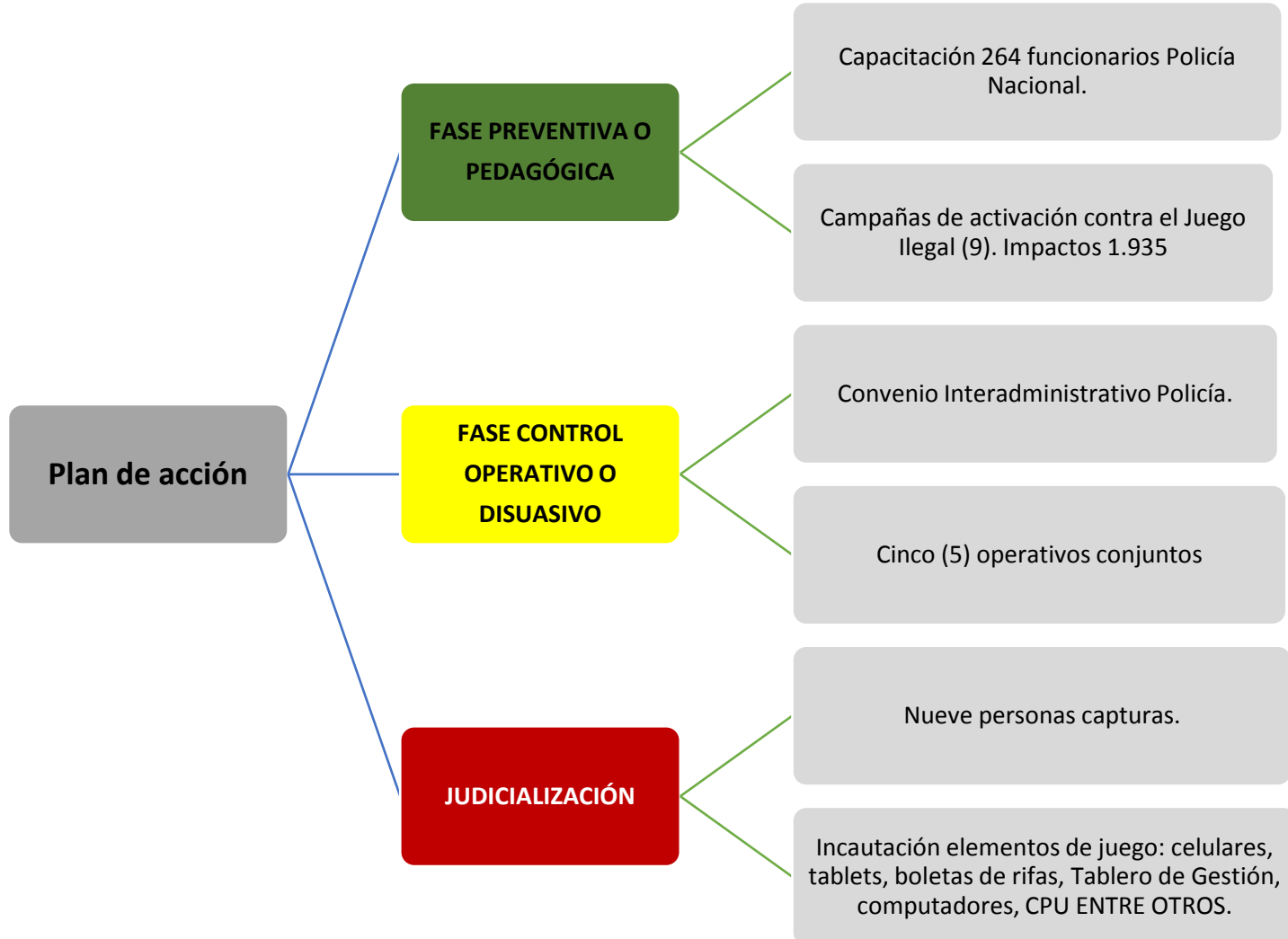
## Contrato Concesión 68 de 2016 (28 Nov.)

### Grupo Empresarial en Línea S.A.

ACTIVIDAD		2017	2016	VARIACIÓN %
Visita de inspección: puntos de venta		269	176	53%
Visitas de fiscalización: oficina principal		4	4	0%
Verificación de juego en línea	Informes	6	6	0%
	Tiquetes verificados	17.813	14.926	19%

# Actividades de seguimiento y control

## Control del Juego Ilegal





# Atención al Cliente



# Atención al Cliente

## Canales de atención



Correo Electrónico  
[cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com)



Página Web  
[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)



Línea de Call Center  
PBX: (+57 1) 3 35 15 35

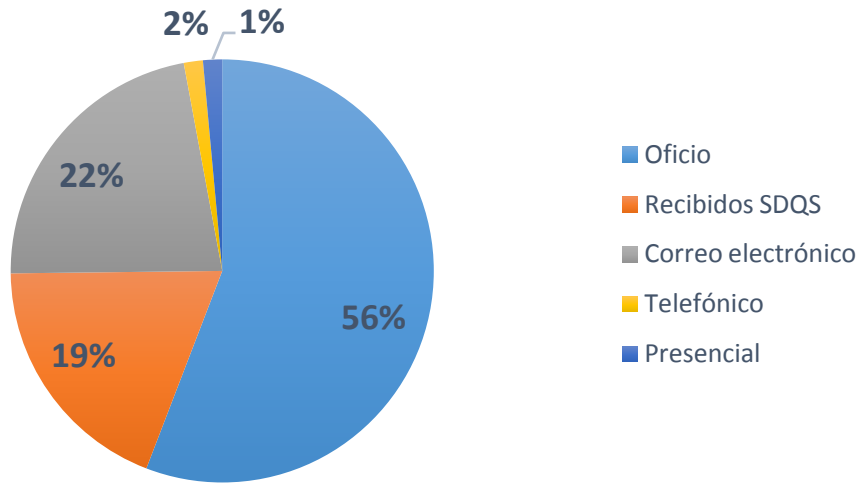


Punto de atención - Presencial  
Lotería de Bogotá: Carrera 32A # 26 – 14

# Atención al Cliente

## Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS

Distribución PQRS



**100% Atendidos oportunamente**

No. DE PERSONAS	ENERO - DICIEMBRE DE 2017	%
153	OFICIO	55,84%
52	TRASLADO O RECIBIDOS POR EL SDQS	18,98%
61	CORREO ELECTRÓNICO (enviado a cliente@loteriadebogota.com)	22,26%
4	TELEFÓNICO	1,46%
4	PRESENCIAL	1,46%
274		100,00%

# Atención al Cliente

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

### Objetivo

Fortalecer la transparencia en la gestión de la Lotería de Bogotá, a través del tratamiento de los riesgos de corrupción, promover la participación ciudadana, mejorar el servicio de los canales de atención y la gestión de los trámites.

#### COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
3. RENDICIÓN DE CUENTAS
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
6. INICIATIVAS ADICIONALES

# Conclusión 2017



# AVANCE METAS ESTRATÉGICAS LOTERÍA DE BOGOTÁ

## Resultados Lotería 2017

- ✓ Ventas: \$59.556 M **(+5.53%)**
- ✓ Premios: \$28.039 M
- ✓ Ganadores: 1.270.000
- ✓ 3 premios mayores entregados en Bogotá (\$14MM)
- ✓ Transferencias Salud: \$16.279 M

## Resultados Chance 2017

- ✓ Ventas: \$497.994 M **(+15%)**
- ✓ Premios: \$180.708 M
- ✓ Transferencias salud: \$59.876 **(+6%)**

**TOTAL TRANSFERENCIAS: \$76.155 M (+7%)**

## Logros obtenidos en la vigencia 2017

---

✓ Las ventas mas altas de los últimos 10 años

✓ Las transferencias a los fondos de salud mas altas de los últimos 5 años

✓ Cumplimiento 100% indicadores de Gestión y desempeño del CNJSA

✓ Aumento en \$7.000 Millones la reserva técnica para pago de premios.



La que más billete da

# Gracias!!