



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DIRECTIVA 008 DE 2021

**PERIODO EVALUADO:
VIGENCIA 2025**

**Elaborado:
FEBRERO DE 2026**

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
MARCO LEGAL:	4
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES:	41

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

INFORMACIÓN GENERAL.

TIPO DE INFORME:	Informe de seguimiento y verificación
DESTINATARIOS:	Luis Gabriel Fernández Franco – Gerente General (E) Frank Manotas Puente - Secretario General (E) y Jefe Control Disciplinario Interno. Lesvia María Escobar Saavedra – Jefe Oficina Jurídica Luis Alberto Neira Sánchez - Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Martha Liliana Duran Cortes - Jefe Unidad de Talento Humano (A) Dayan P. Pasaje Quiroga – Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) Sandra M. Trujillo Vargas – Profesional Área de Atención y Servicio al Cliente Yohana Pineda Afanador – Jefe Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Oficina Jurídica Oficina Asesora de Planeación Unidad de Talento Humano Unidad de Recursos Físicos Atención y Servicio al Cliente Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Camilo Emanuel Salgado Gil – Jefe Oficina de Control Interno.

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos normativos establecidos en la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante la Vigencia 2025.

ALCANCE

Analizar el estado actual de los Lineamientos relacionados con lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

MARCO LEGAL:

- Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la cual se expiden lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

Para el desarrollo del seguimiento y verificación, se procedió a solicitar a las dependencias involucradas la información pertinente por medio de correo electrónico del 05 de noviembre de 2025. El 23 de enero de 2026 por medio de correo electrónico, se dio alcance a la solicitud inicial, requiriendo la actualización de la información, con corte al 31 de diciembre de 2025.

Esta información fue suministrada vía correo electrónico en noviembre de 2025 con los soportes y la respuesta correspondientes, junto con los soportes, fueron enviados por la Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Unidad de Talento Humano, Unidad de Recursos Físicos, Atención y Servicio al Cliente y Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación. El alcance de la información con corte al 31 de diciembre de 2025 fue remitido por las dependencias correspondientes, durante los meses de enero y febrero de 2026.

Así mismo, se realizó una revisión documental (manuales, procedimientos, actas de comité, políticas publicadas) y validación de publicación en página web, de los soportes indicados.

Mediante correo electrónico remitido el 17 de febrero de 2026, se allegó el informe de seguimiento a la Secretaría General, a la Oficina Jurídica, a la Oficina Asesora de Planeación, a la Unidad de Talento Humano, a la Unidad de Recursos Físicos, a Atención y Servicio al Cliente y a la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación, para su revisión y emisión de comentarios, sin que se hayan recibido observaciones dentro del término otorgado.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

LINEAMIENTOS RELACIONADOS CON TALENTO HUMANO.

1. Manual específico de funciones y competencias laborales:

1.1. Para la elaboración del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecuen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.

RESPUESTA: En el Informe de Seguimiento Instrumentos Técnicos y Administrativos de La Oficina De Control Interno elaborado por la Oficina de Control Interno en enero de 2025, se evidenció: *“En el CICCÍ del 16 de diciembre de 2024, la OCI socializó que la Unidad de Talento Humano contaba con 12 acciones de mejora asociadas a 9 hallazgos relacionadas con el ajuste y actualización de los manuales de funciones de la entidad, registrados en las diferentes auditorías realizadas por la OCI, que debían cumplirse al 12 de diciembre de 2024 y que a la fecha del comité no se lograron cumplir efectivamente.*

Respecto de lo anterior, la Unidad de Talento Humano informó en el comité que a la fecha se revisaron los verbos, el propósito, funciones y competencias comportamentales de cada cargo registrado en el manual; no obstante, debido a la reestructuración de cargos de la entidad se identificó que algunos no fueron actualizados dentro de los Manuales de funciones, siendo así que se debe realizar un ajuste y actualización más exhaustiva, con el fin de garantizar que lo registrado en los documentos sea acorde con la realidad actual de la entidad; es decir, los cargos vigentes. Por tanto, previo a los procesos de concurso y/o provisiones de cargos en la entidad, se deben contar con manuales que cumplan con los lineamientos establecidos por los entes reguladores.

Menciona que presentaría un programa de trabajo para la obtención de los manuales actualizados al 31 de diciembre de 2025. Dicho programa constaría de actividades puntuales como: 1) la contratación de prestación de servicios de un profesional que se encargue exclusivamente de la revisión y ajuste de los manuales de funciones de la entidad durante el primer trimestre del año; 2) disposición y disponibilidad por parte de los jefes de área con el fin de revisar las funciones a su cargo para registrarlas de acuerdo a la realidad y; 3) revisión en conjunto con el fin de identificar que los manuales se ajustaron correctamente en un cien por ciento.

Debido a esta problemática de cumplimiento, en el comité se pactó el siguiente compromiso: la Unidad de Talento Humano reportará trimestralmente al CICCÍ, los resultados obtenidos en la ejecución del programa de trabajo que dé cuenta del proyecto de actualización de los manuales de la entidad.”

En sesión de Comité Institucional de Control Interno celebrado el pasado 27 de octubre de 2025, la Jefe Unidad de Talento Humano (A), manifestó: *“Avance actualización Manual de Funciones. Para este punto, la jefe Unidad de Talento Humano informa que se han realizado las siguientes actividades:*

- *Estudio, análisis de las funciones establecidas estructura orgánica*
- *Análisis de las funciones de los Manuales de funciones (empleados públicos y Trabajadores oficiales).*

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- *Cruce de funciones entre las de estructura (dependencias) y las establecidas para el empleo por vía del Manual de Funciones.*
- *Análisis de las funciones que corresponden al cargo*
- *Mesas técnicas para determinar a qué dependencia y a quién corresponde la función*
- *Se da inicio proyecto de Manual de funciones de los empleados Públicos, en cumplimiento de la Circular 02 de 2025 DASCD*

Ahora bien, respecto de las actividades de los manuales de funciones como trabajadores oficiales como de empleados públicos, indica las siguientes consideraciones:

Trabajadores oficiales:

- *Se define y construye herramienta para el análisis, definición, funciones de los (i) empleos que se encuentran en asignación de funciones, (ii) Identificación de quién desarrolla la función del empleo de que se es titular, (iii) cruce de funciones de los empleos, (iv) si se ejecutan funciones diferentes.*
- *Se define y construye herramienta para el análisis, definición, funciones de los empleos que NO se encuentran en asignación de funciones (i) Identificación de la función frente al cargo (ii) cruce de funciones de los empleos, (iii) si se ejecutan funciones diferentes (iv) si se ejecutan funciones diferentes ¿corresponden al cargo?, si no corresponden al cargo ¿a quién corresponden?*
- *Mesas técnicas con los 21 Trabajadores Oficiales para llevar a cabo la aplicación de la herramienta.*
- *Se han desarrollado dos mesas técnicas con los trabajadores oficiales, el 22 y el 23 de octubre. Se encuentra pendiente una para el próximo 29 de octubre.*

Empleados públicos:

Acogiendo la técnica y recomendaciones establecidas en la Circular 02 de 2025 del DASCD, se informan las siguientes actividades:

- *Se redactó el propósito principal del empleo (Verbo, Objeto, Condición con verbos establecidos en la MATRIZ DE VERBOS, para cada nivel jerárquico).*
- *Se redactaron las funciones esenciales de los empleos (Verbo, Objeto, Condición, con los verbos establecidos en la MATRIZ DE VERBOS, para cada nivel jerárquico).*
- *Inclusión de los requerimientos de calidad en las funciones esenciales de los empleos.*
- *Inclusión en los conocimientos básicos esenciales de normas expedidas por el Orden Nacional y Distrital que no estaban contempladas.*
- *Revisión y ajuste de las competencias comportamentales por nivel jerárquico*
- *Inclusión de las competencias comunes y laborales, por áreas o procesos transversales*

Adicionalmente, frente al cumplimiento del Acuerdo 574 del 28 de julio de 2021 Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, “por el cual se adopta el Sistema de Administración

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para los juegos de suerte y azar del nivel territorial,” se incorporaron los siguientes ajustes:

- Empleo de Gerente General, se le incluyó las funciones específicas del Artículo 15.2
- Empleo de Subgerente Comercial, función de vigilancia del contrato de concesión, en la función 5, se incluyó corroborar la adopción del Sistema de Administración de Riesgos LA/FT/FPADM – Artículo 16.2
- Ajuste total de las funciones esenciales para el empleo de Jefe Oficina Oficial de Cumplimiento. Artículo 15.3.2.
- Jefe de Control Interno, se adicionó la función señalada en el Artículo 16.2.1
- Se incluye en el articulado de manera transversal:

Artículo Cuarto - “Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos”. (numeral 6. Artículo 38 Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario).

Artículo Sexto.- “Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos”. (Artículo 38 numeral 5. Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario).

De lo anterior, se socializará al interior y también se comunica que se elevó solicitud de concepto técnico sobre la pertinencia de modificar o no los manuales de funciones dado el contexto que se tiene en la planta de personal en la entidad. Esto bajo el oficio nro. 2-2025-1297 del 27 de octubre de 2025.

Surtido lo anterior, se llevará a cabo la correspondiente remisión al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASC para lo de su competencia y si es pertinente realizar estas modificaciones.”.

1.2. Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno a la gestión institucional, debe garantizarse que el Manual de Funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad -dependencia-servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.

RESPUESTA: En el Informe de Seguimiento Instrumentos Técnicos y Administrativos De La Oficina De Control Interno elaborado por la Oficina de Control Interno en enero de 2025, se evidenció: “En el CICC del 16 de diciembre de 2024, la OCI socializó que la Unidad de Talento Humano contaba con 12 acciones de mejora asociadas a 9 hallazgos relacionadas con el ajuste y actualización de los manuales de funciones de la entidad, registrados en las diferentes auditorías realizadas por la OCI, que debían cumplirse al 12 de diciembre de 2024 y que a la fecha del comité no se lograron cumplir efectivamente.

Respecto de lo anterior, la Unidad de Talento Humano informó en el comité que a la fecha

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

se revisaron los verbos, el propósito, funciones y competencias comportamentales de cada cargo registrado en el manual; no obstante, debido a la reestructuración de cargos de la entidad se identificó que algunos no fueron actualizados dentro de los Manuales de funciones, siendo así que se debe realizar un ajuste y actualización más exhaustiva, con el fin de garantizar que lo registrado en los documentos sea acorde con la realidad actual de la entidad; es decir, los cargos vigentes. Por tanto, previo a los procesos de concurso y/o provisiones de cargos en la entidad, se deben contar con manuales que cumplan con los lineamientos establecidos por los entes reguladores.

Menciona que presentaría un programa de trabajo para la obtención de los manuales actualizados al 31 de diciembre de 2025. Dicho programa constaría de actividades puntuales como: 1) la contratación de prestación de servicios de un profesional que se encargue exclusivamente de la revisión y ajuste de los manuales de funciones de la entidad durante el primer trimestre del año; 2) disposición y disponibilidad por parte de los jefes de área con el fin de revisar las funciones a su cargo para registrarlas de acuerdo a la realidad y; 3) revisión en conjunto con el fin de identificar que los manuales se ajustaron correctamente en un cien por ciento.

Debido a esta problemática de cumplimiento, en el comité se pactó el siguiente compromiso: la Unidad de Talento Humano reportará trimestralmente al CICC, los resultados obtenidos en la ejecución del programa de trabajo que dé cuenta del proyecto de actualización de los manuales de la entidad.”

En sesión de Comité Institucional de Control Interno celebrado el pasado 27 de octubre de 2025, la Jefe Unidad de Talento Humano (A), manifestó: “Avance actualización Manual de Funciones. Para este punto, la jefe Unidad de Talento Humano informa que se han realizado las siguientes actividades:

- Estudio, análisis de las funciones establecidas estructura orgánica*
- Análisis de las funciones de los Manuales de funciones (empleados públicos y Trabajadores oficiales).*
- Cruce de funciones entre las de estructura (dependencias) y las establecidas para el empleo por vía del Manual de Funciones.*
- Análisis de las funciones que corresponden al cargo*
- Mesas técnicas para determinar a qué dependencia y a quién corresponde la función*
- Se da inicio proyecto de Manual de funciones de los empleados Públicos, en cumplimiento de la Circular 02 de 2025 DASCD*

Ahora bien, respecto de las actividades de los manuales de funciones como trabajadores oficiales como de empleados públicos, indica las siguientes consideraciones:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Trabajadores oficiales:

- Se define y construye herramienta para el análisis, definición, funciones de los (i) empleos que se encuentran en asignación de funciones, (ii) Identificación de quién desarrolla la función del empleo de que se es titular, (iii) cruce de funciones de los empleos, (iv) si se ejecutan funciones diferentes.
- Se define y construye herramienta para el análisis, definición, funciones de los empleos que NO se encuentran en asignación de funciones (i) Identificación de la función frente al cargo (ii) cruce de funciones de los empleos, (iii) si se ejecutan funciones diferentes (iv) si se ejecutan funciones diferentes ¿corresponden al cargo?, si no corresponden al cargo ¿a quién corresponden?
- Mesas técnicas con los 21 Trabajadores Oficiales para llevar a cabo la aplicación de la herramienta.
- Se han desarrollado dos mesas técnicas con los trabajadores oficiales, el 22 y el 23 de octubre. Se encuentra pendiente una para el próximo 29 de octubre.

Empleados públicos:

Acogiendo la técnica y recomendaciones establecidas en la Circular 02 de 2025 del DASCD, se informan las siguientes actividades:

- Se redactó el propósito principal del empleo (Verbo, Objeto, Condición con verbos establecidos en la MATRIZ DE VERBOS, para cada nivel jerárquico).
- Se redactaron las funciones esenciales de los empleos (Verbo, Objeto, Condición, con los verbos establecidos en la MATRIZ DE VERBOS, para cada nivel jerárquico).
- Inclusión de los requerimientos de calidad en las funciones esenciales de los empleos.
- Inclusión en los conocimientos básicos esenciales de normas expedidas por el Orden Nacional y Distrital que no estaban contempladas.
- Revisión y ajuste de las competencias comportamentales por nivel jerárquico
- Inclusión de las competencias comunes y laborales, por áreas o procesos transversales

Adicionalmente, frente al cumplimiento del Acuerdo 574 del 28 de julio de 2021 Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, “por el cual se adopta el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para los juegos de suerte y azar del nivel territorial,” se incorporaron los siguientes ajustes:

- Empleo de Gerente General, se le incluyó las funciones específicas del Artículo 15.2
- Empleo de Subgerente Comercial, función de vigilancia del contrato de concesión, en la función 5, se incluyó corroborar la adopción del Sistema de Administración de Riesgos LA/FT/FPADM – Artículo 16.2

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- *Ajuste total de las funciones esenciales para el empleo de Jefe Oficina Oficial de Cumplimiento. Artículo 15.3.2.*
- *Jefe de Control Interno, se adicionó la función señalada en el Artículo 16.2.1*
- *Se incluye en el articulado de manera transversal:*
Artículo Cuarto - “Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos”. (numeral 6. Artículo 38 Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario).
Artículo Sexto.- “Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos”. (Artículo 38 numeral 5. Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario).

De lo anterior, se socializará al interior y también se comunica que se elevó solicitud de concepto técnico sobre la pertinencia de modificar o no los manuales de funciones dado el contexto que se tiene en la planta de personal en la entidad. Esto bajo el oficio nro. 2-2025-1297 del 27 de octubre de 2025.

Surtido lo anterior, se llevará a cabo la correspondiente remisión al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASC para lo de su competencia y si es pertinente realizar estas modificaciones.”.

1.3. Las Unidades de personal, en el momento de posesión de los/as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, la Jefe de la Unidad de Talento Humano (A), manifestó: *“Durante la vigencia 2025, se efectuó un nombramiento en el cargo de Jefe de Oficina Asesora de Planeación Código 115 Grado 06, (...) Dicho nombramiento fue comunicado mediante oficio 2-2025-278, en el cual se adjuntó el documento de evaluación de cumplimiento de requisitos para el ejercicio del empleo, en el cual se incluye la relación de funciones del cargo.”.*

1.4. Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.

RESPUESTA: En el Informe De Seguimiento Instrumentos Técnicos Y Administrativos De La Oficina De Control Interno elaborado por la Oficina de Control Interno en enero de 2025, se evidenció: *“En el CICC del 16 de diciembre de 2024, la OCI socializó que la Unidad de Talento Humano contaba con 12 acciones de mejora asociadas a 9 hallazgos relacionadas*

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

con el ajuste y actualización de los manuales de funciones de la entidad, registrados en las diferentes auditorías realizadas por la OCI, que debían cumplirse al 12 de diciembre de 2024 y que a la fecha del comité no se lograron cumplir efectivamente.

Respecto de lo anterior, la Unidad de Talento Humano informó en el comité que a la fecha se revisaron los verbos, el propósito, funciones y competencias comportamentales de cada cargo registrado en el manual; no obstante, debido a la reestructuración de cargos de la entidad se identificó que algunos no fueron actualizados dentro de los Manuales de funciones, siendo así que se debe realizar un ajuste y actualización más exhaustiva, con el fin de garantizar que lo registrado en los documentos sea acorde con la realidad actual de la entidad; es decir, los cargos vigentes. Por tanto, previo a los procesos de concurso y/o provisiones de cargos en la entidad, se deben contar con manuales que cumplan con los lineamientos establecidos por los entes reguladores.

Menciona que presentaría un programa de trabajo para la obtención de los manuales actualizados al 31 de diciembre de 2025. Dicho programa constaría de actividades puntuales como: 1) la contratación de prestación de servicios de un profesional que se encargue exclusivamente de la revisión y ajuste de los manuales de funciones de la entidad durante el primer trimestre del año; 2) disposición y disponibilidad por parte de los jefes de área con el fin de revisar las funciones a su cargo para registrarlas de acuerdo a la realidad y; 3) revisión en conjunto con el fin de identificar que los manuales se ajustaron correctamente en un cien por ciento.

Debido a esta problemática de cumplimiento, en el comité se pactó el siguiente compromiso: la Unidad de Talento Humano reportará trimestralmente al CICCI, los resultados obtenidos en la ejecución del programa de trabajo que dé cuenta del proyecto de actualización de los manuales de la entidad.”

En sesión de Comité Institucional de Control Interno celebrado el pasado 27 de octubre de 2025, la Jefe Unidad de Talento Humano (A), manifestó: “Avance actualización Manual de Funciones. Para este punto, la jefe Unidad de Talento Humano informa que se han realizado las siguientes actividades:

- Estudio, análisis de las funciones establecidas estructura orgánica
- Análisis de las funciones de los Manuales de funciones (empleados públicos y Trabajadores oficiales).
- Cruce de funciones entre las de estructura (dependencias) y las establecidas para el empleo por vía del Manual de Funciones.
- Análisis de las funciones que corresponden al cargo
- Mesas técnicas para determinar a qué dependencia y a quién corresponde la función

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- Se da inicio proyecto de Manual de funciones de los empleados Públicos, en cumplimiento de la Circular 02 de 2025 DASCD

Ahora bien, respecto de las actividades de los manuales de funciones como trabajadores oficiales como de empleados públicos, indica las siguientes consideraciones:

Trabajadores oficiales:

- Se define y construye herramienta para el análisis, definición, funciones de los (i) empleos que se encuentran en asignación de funciones, (ii) Identificación de quién desarrolla la función del empleo de que se es titular, (iii) cruce de funciones de los empleos, (iv) si se ejecutan funciones diferentes.
- Se define y construye herramienta para el análisis, definición, funciones de los empleos que NO se encuentran en asignación de funciones (i) Identificación de la función frente al cargo (ii) cruce de funciones de los empleos, (iii) si se ejecutan funciones diferentes (iv) si se ejecutan funciones diferentes ¿corresponden al cargo?, si no corresponden al cargo ¿a quién corresponden?
- Mesas técnicas con los 21 Trabajadores Oficiales para llevar a cabo la aplicación de la herramienta.
- Se han desarrollado dos mesas técnicas con los trabajadores oficiales, el 22 y el 23 de octubre. Se encuentra pendiente una para el próximo 29 de octubre.

Empleados públicos:

Acogiendo la técnica y recomendaciones establecidas en la Circular 02 de 2025 del DASCD, se informan las siguientes actividades:

- Se redactó el propósito principal del empleo (Verbo, Objeto, Condición con verbos establecidos en la MATRIZ DE VERBOS, para cada nivel jerárquico).
- Se redactaron las funciones esenciales de los empleos (Verbo, Objeto, Condición, con los verbos establecidos en la MATRIZ DE VERBOS, para cada nivel jerárquico).
- Inclusión de los requerimientos de calidad en las funciones esenciales de los empleos.
- Inclusión en los conocimientos básicos esenciales de normas expedidas por el Orden Nacional y Distrital que no estaban contempladas.
- Revisión y ajuste de las competencias comportamentales por nivel jerárquico
- Inclusión de las competencias comunes y laborales, por áreas o procesos transversales

Adicionalmente, frente al cumplimiento del Acuerdo 574 del 28 de julio de 2021 Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, “por el cual se adopta el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para los juegos de suerte y azar del nivel territorial,” se incorporaron los siguientes ajustes:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- Empleo de Gerente General, se le incluyó las funciones específicas del Artículo 15.2
- Empleo de Subgerente Comercial, función de vigilancia del contrato de concesión, en la función 5, se incluyó corroborar la adopción del Sistema de Administración de Riesgos LA/FT/FPADM – Artículo 16.2
- Ajuste total de las funciones esenciales para el empleo de Jefe Oficina Oficial de Cumplimiento. Artículo 15.3.2.
- Jefe de Control Interno, se adicionó la función señalada en el Artículo 16.2.1
- Se incluye en el articulado de manera transversal:
Artículo Cuarto - “Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos”. (numeral 6. Artículo 38 Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario).
Artículo Sexto.- “Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos”. (Artículo 38 numeral 5. Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario).

De lo anterior, se socializará al interior y también se comunica que se elevó solicitud de concepto técnico sobre la pertinencia de modificar o no los manuales de funciones dado el contexto que se tiene en la planta de personal en la entidad. Esto bajo el oficio nro. 2-2025-1297 del 27 de octubre de 2025.

Surtido lo anterior, se llevará a cabo la correspondiente remisión al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASC para lo de su competencia y si es pertinente realizar estas modificaciones.”.

1.5. Los Manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos los/as servidores/as públicos/as responsables de su aplicación y estar publicados en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

RESPUESTA: En la página web de la Lotería de Bogotá, www.loteriadebogota.com, en el link de normatividad se encuentran los manuales de funciones para cada empleo, garantizando el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

1.6. Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los Manuales de Funciones y competencias laborales y las actualizaciones y modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, la Jefe de la Unidad de Talento Humano (A), manifestó: *Durante la vigencia 2025 se realizaron las siguientes actividades de socialización de los manuales de funciones:*

- *Jornada de inducción y reintroducción del 27 de mayo de 2025. Se adjuntan los respectivos soportes, incluyendo la presentación.*
- *Reunión con los trabajadores oficiales realizada el 25 de septiembre de 2025, sobre manuales de funciones. Se adjunta citación y presentación.*
- *Mesas de revisión de funciones con los empleados públicos y trabajadores oficiales durante el mes de agosto, septiembre y octubre de 2025.”*

1.7. Incluir en los planes institucionales de Capacitación- PIC – jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstos en el Manual Especifico de Funciones y Competencias laborales.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, Jefe de la Unidad de Talento Humano (A), manifestó: *“El Plan Institucional de Capacitaciones – PIC 2025 fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión realizada en enero de 2025, y posteriormente publicado conforme a los términos establecidos en la normativa vigente.*

Link: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/PLAN-ESTRATEGICO-TALENTO-HUMANO-2025-01-30.pdf>

<https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/07.Plan-Institucional-de-Capacitacion-2025-01-30.pdf>

Se adjunta los soportes correspondientes a su publicación en la página web de la Lotería de Bogotá.

En cuanto a la ejecución y seguimiento del plan, se informa que este se ha desarrollado de acuerdo con la programación establecida. Así mismo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó una modificación al plan, cuyo seguimiento se realiza de manera trimestral, en concordancia con los lineamientos definidos por la Oficina Asesora de Planeación. Se adjuntan los soportes de la modificación y de los seguimientos efectuados.”

1.8. En las Jornadas de inducción y reintroducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, la jefe de la Unidad de Talento Humano (A), manifestó: *Durante la vigencia 2025 se realizaron las*

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

siguientes actividades de socialización de los manuales de funciones:

- *Jornada de inducción y reinducción del 27 de mayo de 2025. Se adjuntan los respectivos soportes, incluyendo la presentación.*
- *Reunión con los trabajadores oficiales realizada el 25 de septiembre de 2025, sobre manuales de funciones. Se adjunta citación y presentación.*
- *Mesas de revisión de funciones con los empleados públicos y trabajadores oficiales durante el mes de agosto, septiembre y octubre de 2025.”*

1.10. Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia o área, se continúan asignando funciones y responsabilidades a colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico o el empleo que se ejerza en dicho momento.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, Jefe de la Unidad de Talento Humano (A), manifestó: *Durante la vigencia 2025 se realizaron las siguientes actividades de socialización de los manuales de funciones:*

- *Jornada de inducción y reinducción del 27 de mayo de 2025. Se adjuntan los respectivos soportes, incluyendo la presentación.*
- *Reunión con los trabajadores oficiales realizada el 25 de septiembre de 2025, sobre manuales de funciones. Se adjunta citación y presentación.*
- *Mesas de revisión de funciones con los empleados públicos y trabajadores oficiales durante el mes de agosto, septiembre y octubre de 2025.”*

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos

2.1. Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orientan el quehacer institucional, y garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 02 de febrero de 2026 por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se remitieron los soportes correspondientes que permiten determinar que la última actualización a los procesos de la Lotería de Bogotá se aprobó en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 19 de diciembre 2025. En cuanto a los procedimientos de cada uno de los procesos, se actualizan de forma permanente y también son aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su posterior publicación en la página web, en el enlace de transparencia.

2.2. Cuando se efectúan procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el Manual específico de funciones y competencias laborales.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 02 de febrero de 2026 por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se remitieron los soportes correspondientes que permiten determinar que, en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño, se analizan y aprueban las adecuaciones y actualizaciones a los procesos y procedimientos de la Entidad, en concordancia con el modelo operacional y el Manual de Procesos y Procedimientos vigente. Para la vigencia 2025, no se ha actualizado el Manual de Procesos y Procedimientos.

2.3. En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de septiembre de 2019 “Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobiernos Distritales”, emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el pasado 10 de noviembre de 2025, la Oficina Asesora de Planeación remitió el Manual de procesos y procedimientos de la entidad, en el que se encuentra incorporado el procedimiento PRO330-238-10 que hace referencia al registro de la administración de bienes devolutivos de consumo, que corresponde al manejo y control de los bienes en la entidad, como lo establece la Resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019. Este procedimiento se encuentra publicado en este link: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/06.PRO-330-238-10-ADMINISTRACION-DE-BIENES-Y-O-ELEMENTOS-DEVOLUTIVOS-O-DE-CONSUMO-31-10-2023.pdf>

2.4. Las Oficinas Asesoras de Planeación o quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 02 de febrero de 2026 por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se remitieron los soportes correspondientes que permiten determinar que brinda apoyo a las dependencias que requieran actualizar procesos y procedimientos, previo al análisis y aprobación del Comité de Gestión y Desempeño. De igual manera, esa Oficina hace seguimiento recomendaciones periódicas a los distintos procesos de la Entidad, por medio de correo institucional, para que los procesos y procedimientos se actualicen periódicamente.

Por último, Planeación hace seguimiento para que en la página web estén publicados solamente los documentos actualizados.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

2.5. En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.

RESPUESTA: El formato actual de procesos y procedimientos de la Lotería de Bogotá, tiene su respaldo y actividades para cada área graficada mediante un flujograma, donde se diferencian los responsables, actividades y registros producto de la ejecución de la actividad. En el siguiente enlace se encuentra publicados dichos procedimientos:

<https://loteriadebogota.com/procedimientos-2/>

2.6. Los procedimientos institucionales deberán incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el pasado 10 de noviembre de 2025 por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se remitieron los soportes correspondientes que permiten determinar que los procesos y procedimientos de la entidad atienden los criterios y estándares de calidad y oportunidad, en igual sentido se tienen en cuenta para la implementación de medidas correctivas cuando ameritan.

2.7. Las entidades y organismos distritales deberán contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.

RESPUESTA: Actualmente la Lotería de Bogotá cuenta con una sección de políticas de operación en su página web, así como manuales para la gestión institucional, publicados en:

- Políticas: [ver enlace](#)
- Manuales: [ver enlace](#)

3. Atención oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.

3.1. Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: “La Lotería de Bogotá cuenta con el procedimiento PRO104-207-12 de atención a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes cuyo objetivo es garantizar la calidad y oportunidad en la atención a

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

las peticiones de la ciudadanía, autoridades, entidades y organismos colegiados, brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentados a la entidad, así mismo se describe en dicho procedimiento a través del flujograma todas las actividades y tareas propias que se surten desde la recepción u orden de llegada de las PQRSD. Respecto a las peticiones de origen ciudadano, desde la oficina de Atención al Cliente, se reciben y se registran en el archivo de control que maneja la oficina así como en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha en el orden en que se van recibiendo en los diferentes canales o mecanismos de atención con la ciudadanía; lo anterior armonizado con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.”

3.2. Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.

RESPUESTA:

Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: *“Todas las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad a través de los diferentes canales o mecanismos de contacto con la ciudadanía se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, y son asignadas a través de dicho sistema y de acuerdo con el asunto o tema de la petición, a los jefes de dependencias responsables de dar respuesta, para lo cual se crea, dentro de dicho sistema, un usuario a cada jefe de área.*

De igual manera, el administrador del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha envía diariamente correos electrónicos a cada jefe (usuario) de áreas con el reporte de las PQRSD pendientes por responder. Adicionalmente desde la oficina de Atención al Cliente se envía semanalmente correos electrónicos de alerta dirigidos a cada jefe de área, que es usuario en el Sistema Bogotá Te Escucha, con el estado de PQRSD por área pendientes de respuesta para que sean atendidas con mayor prontitud, celeridad y oportunidad; en dichos correos se adjunta un archivo Excel en el que se señala fecha de ingreso, número de petición, tipo de petición, canal de recepción de la petición, fecha límite por ley para dar respuesta, asunto de la petición, fechas de vencimiento preventivas.

Así mismo de manera trimestral, desde la oficina de Atención al Cliente, se envían oficios a través del Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA a los jefes de área encargados de atender y responder las PQRSD que les son asignadas, con las recomendaciones en torno a la oportunidad en la gestión y atención oportuna de PQRSD.

En síntesis, para garantizar y velar por el cumplimiento de los términos legales en la atención de PQRSD, desde el proceso de Atención al Cliente se tienen implementados los siguientes controles:

- Envío semanal de correos de alerta con el estado de PQRSD pendientes por respuesta a cada jefe de dependencia, que es usuario en el Sistema Bogotá Te Escucha. (los envíos se

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

hicieron de manera semanal durante toda la vigencia 2025)

- Envío de manera trimestral, a través del Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA, a los jefes de dependencias que son usuarios en el Sistema Bogotá Te Escucha, de memorandos u oficios con las recomendaciones en relación con la oportunidad en la gestión y atención de PQRSD en procura de que implementen al interior de sus dependencias los correctivos y mejoras que consideren pertinentes para optimizar este proceso en la gestión y atención de las PQRSD. (los envíos se hicieron de manera trimestral, un envío por cada trimestre de la vigencia 2025)

- Presentación del monitoreo y seguimiento sobre el estado de PQRSD en las sesiones mensuales del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. (las presentaciones se hicieron en cada sesión del CIGYD durante toda la vigencia 2025)

- Socialización trimestral, a través de correo electrónico a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Guía para la Atención de Derechos de Petición, Modalidades de las Peticiones de Origen Ciudadano y Tiempos de Ley para dar Respuesta. (las socializaciones se hicieron de manera trimestral durante los 4 trimestres de la vigencia 2025)".

3.3. Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: "A través de las socializaciones trimestrales de documentos como el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta, Guía para la atención de derechos de petición y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá, entre otros documentos, se garantiza la atención eficaz y de fondo a los petitionarios. Así mismo con la implementación y ejecución de los controles diseñados en la matriz de riesgos, se busca garantizar la atención oportuna a las PQRSD.

En este sentido, dentro de las medidas que se han adoptado para garantizar y velar porque todas las PQRSD de origen ciudadano que se reciben en la entidad a través de los canales de contacto con la ciudadanía y que son registradas por la oficina de Atención al Cliente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, sean atendidas de manera eficaz y las respuestas sean objetivas, veraces, con calidad, completas y de fondo, es decir que la respuesta esté relacionada directamente con lo solicitado, garantizando el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta a sus peticiones y que cumplan con los criterios de coherencia, calidez, claridad y oportunidad; se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Publicación, en el botón de Transparencia de la página web, del procedimiento PRO104-207-12 Atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes en el que se describen, entre otros aspectos, los criterios para tener en cuenta al momento de proyectar las respuestas

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

a las PQRSD y la caracterización del proceso de atención y servicio al cliente. (el procedimiento y la caracterización del proceso están permanentemente publicados en el botón de Transparencia de la página web)

- Socialización trimestral, a través de correo electrónico a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Guía para la Atención de Derechos de Petición, Modalidades de las Peticiones de Origen Ciudadano y Tiempos de Ley para dar Respuesta, así como el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá. (las socializaciones se hicieron de manera trimestral durante los 4 trimestres de la vigencia 2025)

- Presentación, en las jornadas de inducción y reinducción, de temas de Atención al Cliente como: canales de atención a la ciudadanía, tipologías de las peticiones y términos de ley para dar respuesta, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, características de las respuestas a las peticiones, criterios valorados en las respuestas a las peticiones, entre otros temas. (la inducción y reinducción se llevó a cabo el 28 de mayo de 2025, dado que se hace de manera anual)

- Capacitación virtual a todos los colaboradores de la entidad, dentro de los cuales están los responsables de responder PQRSD, sobre puntos o temas relevantes a tener en cuenta en la gestión de peticiones ciudadanas, atención oportuna de las mismas, tipologías de peticiones, implicaciones y/o consecuencias que genera la no atención oportuna de PQRSD, características y criterios para las respuestas a las PQRSD, núcleo esencial en la atención a las peticiones, recomendaciones en torno a la oportunidad en la gestión y atención de PQRSD; entre otros temas relacionados. (esta capacitación fue una acción de mejora propuesta para el cumplimiento de un plan de mejoramiento, se proyectó realizar dos capacitaciones, una en cada semestre de la vigencia 2025, las cuales se cumplieron a cabalidad)

- Envío de manera trimestral, a través del Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA, a los jefes de dependencias que son usuarios en el Sistema Bogotá Te Escucha, de memorandos u oficios con las recomendaciones en relación con la oportunidad en la gestión y atención de PQRSD, dentro de las recomendaciones se indica la importancia de los criterios para las respuestas a las PQRSD. (los envíos se hicieron de manera trimestral, un envío por cada trimestre de la vigencia 2025)

- Publicación en el botón de Transparencia de la página web del documento Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Lotería de Bogotá. Así como socialización trimestral a través de correo electrónico a todos los funcionarios y contratistas de la entidad del documento: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Lotería de Bogotá en el que se imparten lineamientos a tener en cuenta en la redacción de las respuestas a la ciudadanía. (la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente está permanentemente publicada en el botón de Transparencia de la página web y de manera trimestral durante los 4 trimestres de la vigencia 2025 se socializó dicho documento)

- Socializaciones a través de correo electrónico a todos los funcionarios y contratistas de la entidad sobre temas relacionados con el lenguaje claro. (la última socialización se hizo el

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

17 de octubre de 2025 ya que dependía de las campañas de Lenguaje Claro que remitió la Alcaldía para la respectiva difusión)

- De otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá remite mensualmente un informe sobre la evaluación que hacen sobre la calidad de las respuestas emitidas por la entidad a las PQRSD calificaciones que han resultado en un 100% de cumplimiento lo que demuestra la efectividad de las medidas que se han venido implementando (el último informe que remitió dicha dependencia de la Secretaría General de la Alcaldía fue el correspondiente al mes de noviembre de 2025)."

3.4. Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía

RESPUESTA Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: "La Lotería de Bogotá cuenta con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Guía para la atención de derechos de petición, la Política para el Tratamiento de Datos Personales, entre otros documentos que establecen orientaciones, recomendaciones, protocolos y/o guías para el manejo y gestión de las peticiones ciudadanas, enfocados en la garantía de emitir respuestas de fondo con criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, objetividad, veracidad, que estén relacionadas directamente con lo solicitado por las y los peticionarios, garantizando el derecho que tiene todo ciudadano y ciudadana a recibir respuesta a sus peticiones de acuerdo a las necesidades de los peticionarios y las peticionarias.

Para asegurar que las respuestas que emite la entidad a las diferentes PQRSD de origen ciudadano y que se registran en el Sistema Bogotá Te Escucha, se emitan en cumplimiento del bien común garantizando el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta a sus peticiones y que cumplan con los criterios de coherencia, calidez, claridad y oportunidad; se han llevado a cabo diferentes acciones como las mencionadas en el punto anterior: el procedimiento PRO104-207-12 (Atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes), socializaciones trimestrales a todos los funcionarios y contratistas de la entidad de diferentes documentos, guías, manuales relacionados con la atención y gestión de PQRSD, presentaciones en jornadas de inducción y reinducción, en las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, capacitación virtual sobre gestión de PQRSD, oficios remitidos de manera trimestral a los jefes de dependencias con las recomendaciones y lineamientos para la atención y gestión de PQRSD, socializaciones trimestrales en relación con temas de lenguaje claro; así mismo se cuenta con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá el cual contiene pautas o lineamientos para la atención de las peticiones ciudadanas y los protocolos de atención a través de los diferentes canales o mecanismos de contacto con la ciudadanía."

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

3.5. Dentro del Proceso de Gestión Documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: “Las respuestas a los peticionarios se remiten en cumplimiento de los lineamientos de la Política para el Tratamiento de Datos Personales la cual está publicada en la página web y en el botón de Transparencia; así mismo se cuenta con el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) para el envío de las respuestas a las PQRSD ciudadanas garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios; en el cual queda registrada la trazabilidad de la petición ciudadana que se recibe a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web y/o a través del correo de ventanilla de radicación virtual siga@loteriadebogota.com desde su llegada, asignación y trámite; igualmente el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en el que se registran las PQRSD y se cargan o envían las respuestas cuenta con la política de privacidad de datos personales, en cuanto a la oportunidad en la entrega de las respuestas a los peticionarios se implementan diferentes acciones como las descritas en los puntos anteriores encaminadas a garantizar la oportunidad en las respuestas y gestión a las PQRSD de origen ciudadano que se reciben en la entidad.

Así mismo, a través del correo electrónico de atención al cliente cliente@loteriadebogota.com, como medio de comunicación alterno entre la entidad y las y los peticionarios, se garantiza igualmente la entrega de las respuestas a las solicitudes o peticiones realizadas por nuestros clientes, usuarios y ciudadanía, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios, en los correos de respuesta que se envían a la ciudadanía o peticionarios en la parte final está el texto o aviso de confidencialidad: "AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. No podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Lotería de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita"; igualmente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha queda la trazabilidad de todas las PQRSD ciudadanas recibidas en la entidad desde el recibo de la petición hasta la respuesta y cierre respectivo con los documentos soporte.

Para el caso de las salidas de correspondencia o respuestas emitidas por la entidad, se cuenta con el servicio mediante el cual se notifica a la entidad, la hora de envío, hora de

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

recepción y hora de apertura de la correspondencia remitida a diferentes destinatarios.”

3.6. Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional -diferencial.

RESPUESTA: : Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: *“La entidad cuenta con el proceso de Atención y Servicio al Cliente, así como el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PRO104-207-12; de otra parte se cuenta con la caracterización de partes interesadas, así mismo y como parte del proceso se cuenta con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la Guía para la atención de derechos de petición y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá en el que se establecen, entre otros, las pautas o protocolos para la atención con enfoque poblacional-diferencial y los protocolos de atención a través de los diferentes canales o mecanismos de contacto con la ciudadanía, estos documentos están orientados a la atención y relacionamiento con la ciudadanía, el enfoque diferencial y la gestión de las peticiones ciudadanas a través de los diferentes canales de contacto y relacionamiento que se tienen a disposición de los clientes y ciudadanía. Así mismo la página web de la entidad se convierte en un medio de relacionamiento con la ciudadanía a través de la cual se dispone de información de interés y canales de contacto para mantener una comunicación permanente entre la entidad y los clientes, usuarios, partes interesadas y ciudadanía.”*

3.7. Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: *“En la página web de la entidad se encuentran descritos los canales de contacto con la ciudadanía físicos, telefónicos y electrónicos, así como el horario de atención y dirección de la entidad; así mismo en el home de la página web se dispone del formulario electrónico “contáctenos” y de la sección o botón “atención y servicios a la ciudadanía” en el cual se describen detalladamente los mecanismos o canales para la atención y los horarios y servicios ofrecidos en cada uno de dichos canales, de otra parte, de manera periódica se publica un banner en la página web a través del cual se invita a la ciudadanía a conocer los canales de atención. (la publicación del banner se realiza de manera trimestral; el último banner en la página web correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2025 se publicó el 28 de octubre de 2025)”*

3.8. Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico remitido a la Oficina de Control Interno el 28 de enero de 2026 la profesional III de Atención y Servicio al Cliente manifestó: *“En la vigencia 2025, desde la oficina de Atención al Cliente se han socializado los siguientes temas liderados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD a*

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

través de correo electrónico a todos los colaboradores de la entidad:

- Lengua de señas, en equipo aprendemos y visibilizamos (socializado en marzo y abril de 2025)
- Igualdad en cada palabra - Lenguaje incluyente en el distrito (socializado en abril y mayo de 2025)
- Uso y apropiación del lenguaje incluyente en el distrito (socializado en junio de 2025)
- Lenguaje incluyente - en el distrito el cambio comienza por cómo nos comunicamos (socializado en julio y agosto de 2025)
- ¿Qué comunican tus palabras? (socializado en septiembre y octubre de 2025)

Así mismo se ha socializado trimestralmente a todos los colaboradores de la entidad para su conocimiento y apropiación, los Tips del Lenguaje Incluyente (Semáforo Así no es, Así es); así como el documento: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente Lotería de Bogotá, el cual se encuentra igualmente publicado en la página web. (las socializaciones se hicieron de manera trimestral durante los 4 trimestres de la vigencia 2025)

Por otra parte, dentro del portafolio de acciones de entrenamiento en habilidades para el servicio de la vigencia 2025 dentro de la estrategia Cuidadores de la Confianza de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, algunos colaboradores de la entidad tomaron el curso virtual "Servicio a la Ciudadanía" del Aula Saber Distrital que contiene 10 módulos y particularmente en el módulo 2 se aborda el tema del derecho fundamental de petición (gestión de peticiones ciudadanas), en el módulo 4 todo lo relacionado con resolución y manejo de conflictos y mediación en el servicio, en el módulo 6 lo concerniente a la prevención de la discriminación y en el módulo 7 lo concerniente a comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente; la funcionaria de la oficina de Atención al Cliente tomó el curso virtual de "Servicio a la Ciudadanía" y el curso virtual de "Lenguaje Incluyente" del Aula Saber Distrital en el año 2024, así mismo se asistió a las sesiones de capacitación virtual: "Explorando mis Emociones en el Servicio" en el que se abordaron temáticas como: *Introspección: Mis Potencialidades y Habilidades en el Servicio *Emociones Gestión de las emociones: Herramientas para el Bienestar Emocional Emociones en el Servicio, "Protocolos de Servicio a la Ciudadanía" en el que se abordaron temáticas como: *Protocolos de Atención para Grupos Poblacionales - Diferenciales *Protocolos de Atención a Personas con Discapacidad *Protocolos por Canales de Atención y "Conoce y Conecta con la Ciudadanía" en el que se abordaron temáticas como *Tipología de Ciudadanos *Habilidades para el Manejo de la CiudadaníaInconforme; adicionalmente desde la oficina de Atención al Cliente se asistió al primer encuentro de Cuidadores de la Confianza - Inclusión y Lenguaje Claro, al segundo encuentro de Cuidadores de la Confianza - Viaje al Servicio, al Taller: Expertos del Servicio - Historias de Película, al encuentro: Lenguaje Claro - la Confianza en Voz Alta, a la sesión virtual: Rutas Integrales de Servicio a la Ciudadanía - Vocaciones que Inspiran Confianza: Servir con Sentido y Propósito."

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

4. Perdida, deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.

4.1. Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que el proceso de gestión de bienes y servicios tiene establecido tres procedimientos para el control, entrega, traslado y baja de elementos, a saber:

- ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y/O ELEMENTOS DEVOLUTIVOS DE CONSUMO PRO330-238-10
- BAJA DE BIENES PRO330-239-10
- INVENTARIO PRO330-240-11

En cuanto a los controles relacionados con los bienes asignados a servidores públicos de la entidad, en caso de traslados internos y vacaciones se hace entrega de inventarios con registro en el acta correspondiente; en caso de retiros definitivos, se hace devolución de bienes al almacén con el acta correspondiente.

Adicionalmente, anualmente se hace toma física de inventarios a toda la Entidad y semestralmente se hace toma física aleatoria a puestos de trabajo de funcionarios, para lo cual se cuenta con los registros correspondientes.

En cuanto a personal vinculado por medio de contrato de prestación de servicios, no se hace asignación de bienes, sino que los mismos están a nombre del jefe de cada oficina.

Así mismo, mediante correo electrónico del 22 de enero de 2026, la Jefe de la Unidad de Recursos Físicos (A), reitera que con corte al 31 de diciembre de 2025, se mantiene la información suministrada previamente de la siguiente manera:

El proceso de gestión de bienes y servicios de la entidad cuenta con tres procedimientos para el control, entrega, traslado y baja de elementos, los cuales son:

- Baja de bienes Pro-330-239-10 <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/07.PRO-330-239-10-BAJA-DE-BIENES-31-10-2023.pdf>*
- Inventario Pro 330-240-10 <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/08.PRO-330-240-11-INVENTARIO-31-10-2023.pdf>*
- Administración de bienes y/o elementos devolutivos de consumo Pro-330-238-10 <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/06.PRO-330-238-10-ADMINISTRACION-DE-BIENES-Y-O-ELEMENTOS-DEVOLUTIVOS-O-DE-CONSUMO-31-10-2023.pdf>*

Los bienes asignados a los servidores públicos se encuentran asociados al inventario individual de cada uno, cuando se realizan traslados, retiros o algún funcionario sale a vacaciones se hace toma física de inventarios, en caso de retiro definitivo se hace

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

verificación y retiro de los bienes.

Por procedimiento se hace verificación y toma física de inventario, semestralmente se hace verificación.

Los contratistas no cuentan con inventario asignado, cuando hacen uso de bienes de la entidad, estos son asignados al supervisor del contrato.

4.2. Asegurar que se disponga de medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que el almacén cuenta con cámaras de seguridad y llaves que son manejadas únicamente por el almacenista, las cuales hacen parte del circuito de la entidad el cual es monitoreado de manera permanente por el personal de vigilancia.

Por otra parte, todos los bienes de la entidad se encuentran amparados con un contrato de seguro.

Por último, anualmente, se hace toma física de todo el inventario de la Entidad.

4.3. Indicar si se tiene pólizas de seguros para los bienes y elementos de la Lotería, de ser así, indicar vigencia y cobertura de las mismas.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 y correo electrónico del 23 de enero de 2026, la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que, a la fecha, la Lotería de Bogotá cuenta con contratos de seguro con vigencia desde el 09 de mayo de 2025 hasta el 16 de junio de 2025, los cuales amparan los riesgos que puedan afectar sus bienes o elementos, según se relaciona a continuación:

	Tipo de póliza	Entidad aseguradora	Número de póliza	Fecha de inicio de vigencia	Fecha de vencimiento de
1	POLIZA DE SEGURO DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	Seguros del estado	21-25-1000120	9/05/2025	16/06/2026
2	POLIZA VIDA GRUPO DEUDORES	Seguros del estado	21-72-1000000100	9/05/2025	16/06/2026
3	POLIZA DE SEGURO DE	Seguros del	21-25-1000120	9/05/2025	16/06/2026

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO				CÓDIGO:	FRO102-484-2
				VERSIÓN:	2
				FECHA:	19/04/2023
	INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	estado			
4	POLIZA DE SEGURO DE MANEJO	Seguros del estado	21-42-101003259	9/05/2025	16/06/2026
5	POLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	Seguros del estado	21-01-101002948	9/05/2025	16/06/2026
6	POLIZA DE SEGURO DE PYME	Seguros del estado	21-23-101005518	9/05/2025	16/06/2026
7	POLIZA DE SEGURO DE TRANSPORTE DE VALORES	Seguros del estado	21-13-101000454	9/05/2025	16/06/2026
8	POLIZA VIDA GRUPO	Seguros del estado	21-71-1000001591	9/05/2025	16/06/2026

Fuente: Información suministrada por la Unidad de Recursos Físicos

NOMBRE SEGURO	PRIMA	IVA	PRIMA TOTAL + IVA
TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES	\$ 76.450.996	\$ 14.525.684	\$ 90.976.650
INDICE VARIABLE	\$ 1.926.733	\$ 366.079	\$ 2.292.813
AUTOMOVILES	\$ 23.986.781	\$ 4.557.488	\$ 28.544.269
MANEJO	\$ 16.571.644	\$ 3.148.612	\$ 19.720.256
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	\$ 3.312.329	\$ 629.342	\$ 3.941.671
TRANSPORTES DE VALORES	\$ 1.589.918	\$ 302.084	\$ 1.892.002
RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PUBLICOS	\$ 305.000.000	\$ 57.950.000	\$ 362.950.000
INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	\$ 40.852.055	\$ 7.761.890	\$ 48.613.945
INCENDIO DEUDORES HIPOTECARIOS	\$ 7.073.296	\$ 0	\$ 7.073.296
SOAT	\$ 3.654.800	\$ 0	\$ 3.654.800
VIDA GRUPO (EMPLEADOS)	\$ 7.747.107	\$ 0	\$ 7.747.107
VIDA GRUPO (DEUDORES)	\$ 19.148.763	\$ 0	\$ 19.148.763
TOTAL ADJUDICADO	\$ 507.314.422	\$ 89.241.179	\$ 596.555.573
VIGENCIA			
DESDE EL 09 DE MAYO DE 2025 A LAS 24 HORAS			
HASTA EL 16 DE JUNIO DE 2026 A LAS 24 HORAS			

Fuente: Nota de Aseguramiento expedida por Seguros del Estado.

Para el presente informe, se hizo revisión de la nota de cobertura expedido por Seguros del Estado S.A., el 08 de mayo de 2025 y suscrita por el representante legal – apoderado de la aseguradora, en la que se puede evidenciar que la Entidad cuenta con la totalidad de pólizas de seguros vigentes; de igual manera, se tiene contrato vigente con el corredor de seguros, el cual brinda toda la asesoría requerida en caso de ocurrencia de siniestros en los que se deban afectar las pólizas suscritas.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

4.4. Referir si se cuenta con comprobantes de devolución de bienes y/ elementos al finalizar la relación laboral o contractual, para el caso de servidores públicos y contratistas.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que la entidad tiene establecido el procedimiento de desvinculación de personal, el cual contempla como una de sus actividades, la entrega y verificación del FRO 320-65 “Formato para retiro funcionarios y contratistas”, en el cual contiene un aparte relacionado con los elementos a entregar, incluyendo el inventario a su cargo, al cual se debe adjuntar la relación de bienes que se entregan.

De igual manera, al momento de la desvinculación de funcionario se expide la correspondiente paz y salvo de almacén una vez se hace la devolución o traslado de los bienes de la persona que finaliza la relación laboral.

4.5. Señalar que políticas de gestión documental y seguridad digital en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) la Lotería de Bogotá cuenta con la Política de Gestión Documental, Versión 03, actualizada en la vigencia 2025, y que se encuentra publicada en el siguiente link: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/POLITICA-DE-GESTION-DOCUMENTAL-2025-1.pdf>

4.6. Que acciones preventivas y correctivas se han adelantado desde la Unidad de Recursos Físicos para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que durante lo corrido de la vigencia 2025, la entidad adelantó varias acciones preventivas encaminadas evitar la pérdida o daño de bienes, así como de documentos e información:

En el mapa de riesgo del proceso, están incluidas acciones y actividades relacionadas con la prevención de la pérdida de bienes y elementos, entre las que se pueden señalar:

- El almacenista anualmente (enero con corte 31 de diciembre de la vigencia) debe realizar la verificación de existencias en almacén y el inventario individual de cada funcionario través del aplicativo.
- El Almacenista, cada vez que un funcionario presente alguna de las siguientes situaciones administrativas: 1. Vacaciones, 2. Traslados, 3. Retiros; realiza

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

verificación del inventario entregado por el funcionario asignado en el aplicativo.

- Se remitieron los inventarios a cada uno de los servidores de la entidad, con fecha de corte 31 de diciembre de 2024, con el fin de efectuar la respectiva verificación.

- Se tiene implementado el formato de control de préstamo documental, el cual permite llevar un control de la documentación que se solicita en calidad de préstamo, tanto en los archivos de gestión como en el archivo central

- Referente a la parte de pérdida de documentos e información, se hacen semestralmente, visitas aleatorias a las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de revisar y brindar orientaciones relacionadas con la Organización de los archivos de gestión, diligenciamiento del Inventario Único Documental, asesoría para realizar las transferencias documentales primarias, como mecanismos para salvaguardar y evitar pérdida de documentos.

Mediante correo electrónico del 22 de enero de 2026, la Jefe de la Unidad de Recursos Físicos (A), informó que se realizó toma física de inventarios con corte al 31 de diciembre de 2025.

4.7. Indicar si dentro de los Contratos de vigilancia se estableció en alguna de las cláusulas y/o obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.

RESPUESTA: Mediante correo electrónico del 22 de enero de 2026, la Jefe de la Unidad de Recursos Físicos (A), informó que se cuenta con el contrato 51 de 2025, suscrito con Seguridad Superior Ltda el cual se encuentra vigente hasta el 31 de enero y en su cláusula 8 establece:

“8. Vigilar, monitorear, custodiar y velar que todos los bienes que se encuentren en las oficinas no sean objeto de sustracción o daño. El contratista responderá directamente por las pérdidas de bienes y por los daños que se causen a los mismos o a las instalaciones en donde se preste el servicio y a las personas que laboran y prestan sus servicios para la entidad, salvo fuerza mayor o caso fortuito, para lo cual tendrá un término no mayor a treinta (30) días calendario, siguientes al recibo del requerimiento que le formule el supervisor del contrato encargado del control de la ejecución del mismo, para reponer el bien objeto de hurto o daño o pagar en dinero el valor de éstos de acuerdo con el valor comercial del mismo.”

4.8. Señalar las actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición con que cuenta la entidad.

RESPUESTA: Mediante correo electrónico del 22 de enero de 2026, la Jefe de la Unidad de Recursos Físicos (A), informó que:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Los inventarios de la Entidad, se encuentran actualizados y semestralmente se realiza control sobre los mismos. Adicionalmente, se actualizan en caso de entrada o traslado de elementos o en caso de ingreso o retiro de los funcionarios.

La última toma de inventarios se realizó con corte a 31 de diciembre de 2025.

Adicionalmente, en auditoría interna al proceso de GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS elaborada en septiembre de 2025 y que ya se encuentra finalizada y publicada, se encontró la siguiente observación: “TEMA: ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS. Observación No. 4. Se revisó el cumplimiento de la Política Operativa No. 1 del procedimiento de inventarios PRO330-240-11, que establece que "el control de inventarios se lleva de forma permanente, y se hace verificación anual, cuando los funcionarios salen a vacaciones, tengan traslados o se retiren". Se observó que, aunque los inventarios de los funcionarios que salen a vacaciones son archivados en sus carpetas laborales individuales, la Unidad de Recursos Físicos no mantiene un control consolidado en su archivo central. Sin embargo, se identificó que en el primer semestre de 2025 los inventarios de seis (6) funcionarios fueron archivados en una carpeta de control común, cumpliendo parcialmente con el criterio de centralización.”

De igual manera, se planteó la siguiente recomendación: “Establecer y documentar un procedimiento o lineamiento obligatorio para que toda la información de inventarios de funcionarios en vacaciones, traslados o retiros sea remitida al archivo central de la Unidad de Recursos Físicos. Implementar un formato estandarizado y un repositorio único para la custodia de estos inventarios.”

4.9. Informar si en los procesos de inducción y reinducción se orienta sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno y salvaguarda y conservación de documentos.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, la Jefe de la Unidad de Talento Humano (A) informó que se adelantó jornada de inducción y reinducción el 27 de mayo de 2025, adjuntando los respectivos soportes, incluyendo la presentación.

A su vez, en sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que en esa jornada, se expuso específicamente el cumplimiento del artículo 15 de la Ley 594 de 2000, Artículo 2° del Acuerdo 038 de 2002, numerales 5, 17 y 22 del art, 34 de la Ley 734 de 2002, todos los servidores públicos de la Lotería de Bogotá, al ser reubicados, encargados o al desvincularse de la entidad, deberán entregar todos los documentos y archivos que tienen a su cargo, debidamente inventariados, tanto los físicos en archivos tradicionales como los electrónicos que se encuentren en equipos de cómputo, sistemas de información, medios portátiles de almacenamiento y en general cualquier dispositivo electrónico conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación -AGN- y/o el Archivo

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Distrital de Bogotá, sin que ello implique la exoneración de responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades.

Adicionalmente, comunica que el 29 de julio de 2025 en el auditorio de la Entidad, se brindó capacitación sobre manejo de inventarios en la que se hizo especial énfasis en el manejo y compromisos de cada funcionario con los bienes de la entidad y el cumplimiento de procedimientos, formatos, entre otros.

De igual forma, a través de correo electrónico del 11 de febrero de 2026, la Jefe de la Unidad de Talento Humano (A) informó que, el 28 de noviembre de 2025, se realizó una capacitación sobre gestión documental y política cero papel, en donde se abordaron temas relacionados con la salvaguarda de documentos y archivos.

5. Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

5.1. Señalar los protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que la Lotería de Bogotá, cuenta con un procedimiento denominado Gestión de Archivo, actualizado en octubre de 2023, que tiene por objeto: Establecer e implementar las disposiciones generales que se deben tener en cuenta para la identificación, almacenamiento, consulta, conservación, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los documentos y registros generados en el desarrollo de los procesos de la Lotería de Bogotá.

De igual manera comunica que está publicada la política de gestión documental, la cual está publicada en la página web. Adicionalmente, en cuanto a tablas de retención documental, se está trabajando en su elaboración para enviar a validación del Archivo de Bogotá.

5.2. Indicar con cuales mecanismos de recepción y trámite de documentos se cuenta para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 y mediante correo electrónico del 22 de enero de 2026, la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que la entidad cuenta con el procedimiento Administración de comunicaciones recibidas y oficiales PRO 440-210-11 <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/01.PRO440-210-11-Administracion-de-las-comunicaciones-oficiales-26-10-2023.pdf>, la radicación tanto de los documentos que ingresan y salen de la entidad se hace a través del aplicativo SIGA LINK: <https://sigaloteriadebogota.com:29999/WebSGD/> donde cada funcionario y/o

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

contratista cuenta con su usuario y solo puede consultar los documentos que pertenecen a su área. El sistema cuenta con informes que permiten identificar responsables por área y/o dependencia.

De otra parte, se consolida un reporte por responsable de documentos pendientes por tramite por cada una de las unidades administrativas.

5.3. Mencionar que políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que el Programa de Gestión documental de la Lotería de Bogotá, contiene los procedimientos de gestión documental que son: Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de los documentos, Preservación a Largo Plazo y Valoración Documental, los cuales permiten el cumplimiento de las normas archivísticas implementadas al interior de la Entidad. Digital a Largo Plazo y el Plan de Conservación Documental.

No obstante lo anterior, en auditoría de la Oficina de Control Interno a proceso de Gestión Documental en marzo de 2025, se observó: “Verificada la publicación de la Política de Gestión Documental en el botón de transparencia de la entidad, se identificó inconsistencias, ya que, la versión del 2019 se encuentra cargada en el numeral 7.1.8 Política de Gestión Documental (link: https://loteriadebogota.com/wpcontent/uploads/files/rfisicos/POGD_2019.pdf), mientras que la versión del 2021 en el numeral 2.1.5.1 Políticas (link: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/Politica-deGestion-Documental-2021.pdf>)”

5.4. Referir que procedimientos se tienen en la entidad para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o, sistemas de información.

RESPUESTA: En sesión de trabajo adelantada el 12 de noviembre de 2025 la Jefe Unidad de Recursos Físicos (A) informó que la entidad tiene establecido el procedimiento PRO202-211-10 “Gestión de copias de seguridad”

5.5. Señalar los protocolos con que cuenta la Lotería de Bogotá para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.

RESPUESTA: Mediante correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2025, remitido por la Jefe de la Oficina Jurídica y Oficial de Protección de Datos de la Entidad, manifestó que aun cuando la Entidad no cuenta con un procedimiento para la suscripción de acuerdos de

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas, todos los funcionarios de la entidad deben suscribir el acuerdo de confidencialidad, porque está establecido como documento obligatorio en la relación de documentos para la vinculación de servidores públicos (FRO-320-67-3, el cual se adjunta).

De igual forma, informa que todos los contratistas deben suscribir acuerdo de confidencialidad, porque está establecido en la lista de documentos necesarios para contratar (FRO-185 y FRO-300-556).

Así mismo, en los contratos de prestación de servicios está incluida una cláusula de confidencialidad de la información.

Dando alcance al 31 de diciembre de 2025 de la anterior información registrada, la Jefe de la Oficina Jurídica, mediante correo electrónico del 09 de febrero de 2026, manifestó lo siguiente:

“...durante la vigencia 2025 no se ha realizado modificación alguna a los Procedimiento/protocolo/lineamiento, para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de la información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.”

5.6. Indicar la política de tratamiento de datos y la de Seguridad a la Información con que cuenta la entidad.

RESPUESTA: Para la elaboración del presente informe se validó en la página web de la Lotería de Bogotá y se encuentran publicadas de un lado, la política de tratamiento de datos en el link: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/Politica-para-el-tratamiento-de-datos-personales-16-10-2024.pdf> y el manual de gestión de la seguridad de la información en el siguiente link: <https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/MANUAL-DE-GESTION-DE-LA-SEGURIDAD-DE-LA-INFORMACION-SGSI-MA340-647-1.pdf>

5.7. Mencionar en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación a bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.

RESPUESTA: Por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, enviado a la Oficina de Control Interno por la Jefe de la Oficina de Gestión de la Tecnología e Innovación, dio respuesta en los siguientes términos:

“La entidad cuenta con una política de seguridad de la información el cual establece lo siguiente frente a los puntos 5.7 y 5.8: (Cabe aclarar que, la política se mantenía vigente con corte a 31 de diciembre de 2025).

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

6.2 Seguridad de los recursos humanos

La Lotería de Bogotá aplica los lineamientos dados por la normatividad vigente y los procedimientos internos de selección y vinculación de personal, realizando las verificaciones necesarias para confirmar la veracidad de la información suministrada por el funcionario o la persona candidata a contratar.

Por medio del proceso de Gestión de Bienes y Servicios, se gestionan los contratos de proveedores y contratistas, es necesario tener en cuenta que si en las actividades que se desarrollen en las fases contractuales, existe la posibilidad de tener manejo de información sensible de la entidad, se deben aplicar los acuerdos de confidencialidad aprobados por la entidad.

El personal provisto por terceras partes que realicen labores para la Lotería de Bogotá, deben aplicar y respetar las políticas de seguridad de la información y los acuerdos de confidencialidad, antes de que se les otorgue acceso a las instalaciones y a la plataforma tecnológica.

De igual forma, la entidad propenderá por la generación de la cultura de los funcionarios y contratistas de la Lotería de Bogotá con relación a la seguridad de la información, con el fin de reducir el riesgo, gestionar adecuadamente los activos de información y proteger las instalaciones, así como con los demás procedimientos y puntos de control generados en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGS

6.2.1 Vinculación, desvinculación y cambio de cargo

En atención a los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 27001:2013 y la legislación aplicable con relación a la contratación pública, la vinculación laboral, retiro laboral y el cambio de cargo se llevarán a cabo siguiendo los procedimientos definidos para tal fin.

En la vinculación de los funcionarios o contratistas se deberá solicitar por talento humano, jefe de la oficina, líder de proceso o supervisor del contrato, la creación del usuario de red y de dominio; dicha solicitud deberá realizarse por petición al correo mesadeservicio@loteriadebogota.com. Cabe aclarar que, para los servidores públicos, se maneja desde Talento Humano y para contratistas, la Secretaría general.

6.2.2 Capacitación y entrenamiento en seguridad de la información

La LOTERÍA DE BOGOTÁ debe asegurar que todos los servidores, contratistas, visitantes y todos aquellos con acceso a la información y que tengan definidas responsabilidades de seguridad de la información sean competentes (en cuanto a capacitación formal y no formal) para desempeñar sus funciones u obligaciones.

La Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación de la LOTERÍA DE BOGOTÁ solicitará a la Unidad de Talento Humano incluya en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) como mínimo una capacitación al año sobre temas de seguridad de la información, para lo cual la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación la gestionará y desarrolla. La solicitud de Talento Humano o supervisor del contrato enviado a mesadeservicio@loteriadebogota.com

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

para la capacitación al servidor o contratista en los temas de seguridad., el cual hará parte del proceso de inducción de la LOTERÍA DE BOGOTÁ.

6.2.3 Procesos disciplinarios

Los procesos disciplinarios en la Lotería de Bogotá se tramitan conforme con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 “Por el cual se expide el Código General Disciplinario”, por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno. En dicha Ley se establece, entre otras cosas, lo relacionado con la reserva procesal y las faltas disciplinarias relacionadas con la seguridad de la información a cargo de los servidores del Estado.

6.3 Seguridad de la información en la gestión de contratos

La seguridad de la información debe ser parte integral en la entidad y se debe asegurar que los riesgos de seguridad de la información se identifiquen y traten como parte de los contratos. Esto aplicará a cualquier contrato, independientemente de su naturaleza. Por lo tanto, es responsabilidad de los supervisores del contrato asegurar que se sigan las siguientes directrices:

- Incluir cláusulas de seguridad de la información en el contrato.
- Realizar valoración de los riesgos de seguridad de la información en la fase de estudios previos del contrato, para identificar los controles necesarios.
- Hacer seguimiento a los riesgos y controles aplicados para tratar los riesgos, durante todas las fases del contrato.

6.8 CONTROL DE ACCESO

La Lotería de Bogotá gestiona el control de acceso de todos los servidores públicos, funcionarios, contratistas, proveedores y usuarios a las redes, aplicaciones, información física, sistemas de información, e instalaciones de procesamiento de información.

Para la Lotería de Bogotá es prioritario definir el personal que debe tener acceso sobre la información que considera es sensible, por lo cual limita el acceso de usuarios de aplicaciones computarizadas, únicamente a los funcionarios y demás personal tanto interno como externo que tengan que ver directamente con sus responsabilidades y funciones a cargo, debido a que la Entidad debe salvaguardar y custodiar su información de forma adecuada, y más cuando es información categorizada como sensible o tener un carácter confidencial. Así mismo, es necesario restringir el acceso a las instalaciones donde dicha información se encuentra guardada, garantizando así la confidencialidad e integridad de esta.

La administración de la plataforma tecnológica es responsabilidad de la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación, y controla los accesos de los usuarios a través del directorio activo, así como los sistemas de información de la Entidad que formalmente le han sido asignados, en donde se establecen los controles de acceso pertinentes a dichos recursos.

6.8.1 Política de control de acceso a los sistemas de información.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

La Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación controlará el acceso mediante el enfoque basado en roles, aplicando los siguientes principios:

Lo que necesita conocer: solamente se concede acceso a la información que la persona necesita para la realización de sus tareas (diferentes tareas/roles significan diferentes cosas que se necesita saber y, en consecuencia, diferentes perfiles de acceso).

Lo que necesita usar: solamente se concede acceso a las instalaciones de procesamiento de información (equipos de TI, aplicaciones, procedimientos, recintos) que la persona necesita para la realización de su tarea/trabajo/rol.

Establecer y verificar que los datos de acceso a los sistemas están compuestos por un nombre de usuario, una contraseña y que sean únicos para cada servidor público, colaborador o tercero.

En caso de retiro, terminación, jubilación, suspensión, cesión o cambio de cualquier servidor público, colaborador o tercero, se deberá deshabilitar o actualizar los privilegios en los sistemas a los que el usuario estaba autorizado, lo anterior siempre con el soporte documental que respalde la acción y previa comunicación de la dependencia solicitante y a la cual pertenece el usuario y la novedad.”.

5.8. Informar sobre los controles que se tienen en la entidad para garantizar que, ante el retiro de servidores públicos a contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.

RESPUESTA:

La jefe de la Unidad de Talento Humano (A), a través de correo electrónico del 11 de febrero de 2026 manifestó que:

En el procedimiento “Desvinculación de Personal – Código: PRO320-225-10 se establece la suscripción del formato para retiro funcionarios y contratistas FRO 320-65-4, el cual incluye la paz y salvo de la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.

Así mismo, por medio de correo electrónico de 13 de noviembre de 2025, enviado a la Oficina de Control Interno por la Jefe de la Oficina de Gestión de la Tecnología e Innovación, dio respuesta en los siguientes términos:

“La entidad cuenta con una política de seguridad de la información el cual establece lo siguiente frente a los puntos 5.7 y 5.8: (Cabe aclarar que, la política se mantenía vigente con corte a 31 de diciembre de 2025).

6.2 Seguridad de los recursos humanos

La Lotería de Bogotá aplica los lineamientos dados por la normatividad vigente y los procedimientos internos de selección y vinculación de personal, realizando las verificaciones necesarias para confirmar la veracidad de la información suministrada por el funcionario o la persona candidata a contratar.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Por medio del proceso de Gestión de Bienes y Servicios, se gestionan los contratos de proveedores y contratistas, es necesario tener en cuenta que, si en las actividades que se desarrollen en las fases contractuales, existe la posibilidad de tener manejo de información sensible de la entidad, se deben aplicar los acuerdos de confidencialidad aprobados por la entidad.

El personal provisto por terceras partes que realicen labores para la Lotería de Bogotá, deben aplicar y respetar las políticas de seguridad de la información y los acuerdos de confidencialidad, antes de que se les otorgue acceso a las instalaciones y a la plataforma tecnológica.

De igual forma, la entidad propenderá por la generación de la cultura de los funcionarios y contratistas de la Lotería de Bogotá con relación a la seguridad de la información, con el fin de reducir el riesgo, gestionar adecuadamente los activos de información y proteger las instalaciones, así como con los demás procedimientos y puntos de control generados en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGS.

6.2.1 Vinculación, desvinculación y cambio de cargo

En atención a los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 27001:2013 y la legislación aplicable con relación a la contratación pública, la vinculación laboral, retiro laboral y el cambio de cargo se llevarán a cabo siguiendo los procedimientos definidos para tal fin.

En la vinculación de los funcionarios o contratistas se deberá solicitar por talento humano, jefe de la oficina, líder de proceso o supervisor del contrato, la creación del usuario de red y de dominio; dicha solicitud deberá realizarse por petición al correo mesadeservicio@loteriadebogota.com. Cabe aclarar que, para los servidores públicos, se maneja desde Talento Humano y para contratistas, la Secretaría general.

6.2.2 Capacitación y entrenamiento en seguridad de la información

La LOTERÍA DE BOGOTÁ debe asegurar que todos los servidores, contratistas, visitantes y todos aquellos con acceso a la información y que tengan definidas responsabilidades de seguridad de la información sean competentes (en cuanto a capacitación formal y no formal) para desempeñar sus funciones u obligaciones.

La Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación de la LOTERÍA DE BOGOTÁ solicitará a la Unidad de Talento Humano incluya en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) como mínimo una capacitación al año sobre temas de seguridad de la información, para lo cual la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación la gestionará y desarrolla. La solicitud de Talento Humano o supervisor del contrato enviado a mesadeservicio@loteriadebogota.com para la capacitación al servidor o contratista en los temas de seguridad., el cual hará parte del proceso de inducción de la LOTERÍA DE BOGOTÁ.

6.2.3 Procesos disciplinarios

Los procesos disciplinarios en la Lotería de Bogotá se tramitan conforme con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 “Por el cual se expide el Código General Disciplinario”, por parte de

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

la Oficina de Control Disciplinario Interno. En dicha Ley se establece, entre otras cosas, lo relacionado con la reserva procesal y las faltas disciplinarias relacionadas con la seguridad de la información a cargo de los servidores del Estado.

6.3 Seguridad de la información en la gestión de contratos

La seguridad de la información debe ser parte integral en la entidad y se debe asegurar que los riesgos de seguridad de la información se identifiquen y traten como parte de los contratos. Esto aplicará a cualquier contrato, independientemente de su naturaleza. Por lo tanto, es responsabilidad de los supervisores del contrato asegurar que se sigan las siguientes directrices:

- Incluir cláusulas de seguridad de la información en el contrato.
- Realizar valoración de los riesgos de seguridad de la información en la fase de estudios previos del contrato, para identificar los controles necesarios.
- Hacer seguimiento a los riesgos y controles aplicados para tratar los riesgos, durante todas las fases del contrato.

6.8 CONTROL DE ACCESO

La Lotería de Bogotá gestiona el control de acceso de todos los servidores públicos, funcionarios, contratistas, proveedores y usuarios a las redes, aplicaciones, información física, sistemas de información, e instalaciones de procesamiento de información.

Para la Lotería de Bogotá es prioritario definir el personal que debe tener acceso sobre la información que considera es sensible, por lo cual limita el acceso de usuarios de aplicaciones computarizadas, únicamente a los funcionarios y demás personal tanto interno como externo que tengan que ver directamente con sus responsabilidades y funciones a cargo, debido a que la Entidad debe salvaguardar y custodiar su información de forma adecuada, y más cuando es información categorizada como sensible o tener un carácter confidencial. Así mismo, es necesario restringir el acceso a las instalaciones donde dicha información se encuentra guardada, garantizando así la confidencialidad e integridad de esta.

La administración de la plataforma tecnológica es responsabilidad de la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación, y controla los accesos de los usuarios a través del directorio activo, así como los sistemas de información de la Entidad que formalmente le han sido asignados, en donde se establecen los controles de acceso pertinentes a dichos recursos.

6.8.1 Política de control de acceso a los sistemas de información.

La Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación controlará el acceso mediante el enfoque basado en roles, aplicando los siguientes principios:

Lo que necesita conocer: solamente se concede acceso a la información que la persona necesita para la realización de sus tareas (diferentes tareas/roles significan diferentes cosas que se necesita saber y, en consecuencia, diferentes perfiles de acceso).

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Lo que necesita usar: solamente se concede acceso a las instalaciones de procesamiento de información (equipos de TI, aplicaciones, procedimientos, recintos) que la persona necesita para la realización de su tarea/trabajo/rol.

Establecer y verificar que los datos de acceso a los sistemas están compuestos por un nombre de usuario, una contraseña y que sean únicos para cada servidor público, colaborador o tercero.

En caso de retiro, terminación, jubilación, suspensión, cesión o cambio de cualquier servidor público, colaborador o tercero, se deberá deshabilitar o actualizar los privilegios en los sistemas a los que el usuario estaba autorizado, lo anterior siempre con el soporte documental que respalde la acción y previa comunicación de la dependencia solicitante y a la cual pertenece el usuario y la novedad.”.

6.- Seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno.

Acorde con lo establecido en la Directiva 008 de 2021, las Oficinas de Control Interno deberán realizar auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de las directrices fijadas en la Directiva, así como levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.

RESPUESTA:

Durante la vigencia 2025 la Oficina de Control Interno realizó las siguientes actividades para evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Directiva arriba citada:

En las auditorías efectuadas en la vigencia 2025, se incluyeron dentro de los criterios de auditoría, aquellos aspectos señalados en la Directiva 008 de 2021, relacionados con actividades de actualización y control permanente, en temas de talento humano, manejo de bienes y /o elementos de trabajo, procesos y procedimientos de la entidad, siempre acompasado con cada proceso auditado.

Procesos Auditados.

A continuación, **se relacionan los procesos y cargos a los cuales se les efectuó auditoría durante la vigencia 2025:**

- **Gestión Documental.** Finalizada, con plan de mejoramiento aprobado.
- **Control, Inspección y Fiscalización.** Finalizada, con plan de mejoramiento aprobado.
- **Protección de Datos Personales.** Finalizada, con plan de mejoramiento aprobado.
- **Gestión de Bienes y Servicios.** Finalizada, con plan de mejoramiento aprobado
- **Planeación y Direccionamiento Estratégico.** Finalizada, con plan de mejoramiento aprobado.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

- **Revisión Aspectos Mipg- Formulario Único De Reporte Y Avance A La Gestión – Furag. Finalizada. A espera del plan de mejoramiento por parte del proceso.**

Manual de procesos y procedimientos

En los alcances de las 6 auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno, fueron seleccionados procedimientos y normatividad interna y externa como parte de los criterios de evaluación a efectuar; lo anterior, apunta a los numerales 2.6 y 2.7 de la directiva.

Los informes definitivos de las 6 auditorías fueron publicados en la página WEB de la Lotería de Bogotá. Link: <https://loteriadebogota.com/informes-evaluacion-y-auditoria/>

Atención Oportuna de peticiones

En atención a la ley 1474 de 2011, artículo 76, la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2025 programó en su Plan Anual de Auditorías dos informes de PQRS (enero y julio), con el fin de analizar, observar, concluir y recomendar acerca del trámite a las Peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ; lo anterior, apunta a los numerales 3.2 y 3.3 de la directiva.

Ambos informes fueron publicados en la página WEB de la Lotería de Bogotá. Link <https://loteriadebogota.com/informes-de-evaluacion-de-control-interno/>

Por último, en lo relacionado a las acciones preventivas y correctivas definidas en los planes de mejoramiento, se adjunta al presente EXCEL contentivo de las acciones preventivas y correctivas definidas en los planes de mejoramiento y su estado a octubre de 2025. Los seguimientos trimestrales de los planes de mejoramiento se encuentran publicados en los siguientes links:

<https://loteriadebogota.com/planes-de-mejoramiento-internos-2/>

<https://loteriadebogota.com/contraloria-de-bogota/>

<https://loteriadebogota.com/archivo-de-bogota/>

<https://loteriadebogota.com/Supersalud/>

<https://loteriadebogota.com/veeduria-distrital/>

CONCLUSIONES.

En cumplimiento del plan anual de auditoría y en ejercicio del rol de evaluación independiente, la Oficina de Control Interno verificó cuarenta y dos (42) lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021, relacionados con la prevención de conductas irregulares en materia de funciones, procesos, atención ciudadana y manejo de bienes institucionales.

Del análisis efectuado se concluye:

- La Entidad evidencia implementación efectiva de controles y mecanismos preventivos en los

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

ejes evaluados, sin identificarse incumplimientos críticos ni situaciones que comprometan la estabilidad del Sistema de Control Interno.

- Se presentan aspectos con cumplimiento parcial debido a la formalización definitiva del Manual Específico de Funciones. Estos aspectos no evidencian fallas operativas, sino procesos en fase de cierre o formalización administrativa.
- Se cuentan con los siguientes aspectos logrados destacados:
 - Sistema robusto de control y seguimiento de PQRSD.
 - Toma física periódica de inventarios y controles documentados.
 - Jornadas permanentes de socialización y capacitación.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera que se está dando cumplimiento sustancial a la Directiva 008 de 2021 y mantiene un enfoque preventivo coherente con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Por último, la Oficina de Control Interno ha adelantado auditorías internas e informes de seguimiento en los que se han incluido los ítems de seguimiento fijados por la Directiva citada.

RECOMENDACIONES:

- Continuar y finalizar las actividades de actualización de los manuales de funciones de la Entidad.
- Avanzar con la elaboración y aprobación de todos los instrumentos de gestión documental, acorde con los planes de mejoramiento vigente.
- Tener en cuenta los hallazgos y recomendaciones plasmados por la Oficina de Control Interno en las diferentes auditorías y seguimientos y reportar oportunamente el avance de las acciones de cada plan de mejoramiento.
- Motivar a los Servidores Públicos para que se integren a las actividades de capacitación, especialmente a las encaminadas con la apropiación del Manual Específico de Funciones.
- Establecer un control previo documentado para validar la correspondencia funcional en encargos, traslados o asignación de funciones.
- Seguir dando cumplimiento a los lineamientos que establece la Directiva N. 008 de 2021, estableciendo directrices internas, que prevengan el incumplimiento de Manuales de Funciones, de Procedimientos, articulando esto, con las actividades de mitigación de los riesgos de pérdida, deterioro, alteración uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

Atentamente,

Oficina de Control Interno