



La que más billete da

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2025 - 2027

DOC104-662-1

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Diciembre 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
ALCANCE.....	3
AUTODIAGNÓSTICO	4
ACCIONES DE SERVICIO CON LA CIUDADANÍA.....	11
SEGUIMIENTO	14

INTRODUCCIÓN

En nuestra estructura constitucional, el servicio a la ciudadanía no es solo un deber del Estado; es su esencia. La Constitución Política de 1.991 subraya esta visión fundamental, enlazando la prosperidad colectiva y la realización de derechos y deberes constitucionales con la prestación de un servicio eficiente y de calidad proporcionado por el Estado.

Para la Lotería de Bogotá, el servicio a la ciudadanía, clientes, usuarios y grupos de valor se convierte en un eslabón esencial en el cumplimiento de nuestra misión la cual consiste en generar recursos para la salud pública a través de la explotación de juegos de suerte y azar.

A través de un servicio eficiente y de calidad garantizamos la satisfacción, la confianza y el cumplimiento del mismo, generando valor público y asegurando el acceso a derechos, alineando los valores de transparencia, calidad y compromiso con el bienestar de la ciudadanía.

En línea con lo anterior, la Lotería de Bogotá presenta la Estrategia de Servicio o Relacionamiento con la Ciudadanía que tiene como finalidad articular los esfuerzos institucionales para asegurar un servicio oportuno, respetuoso y de calidad, fortalecer los canales de comunicación y participación, y garantizar el acceso efectivo a la información pública, consolidando la confianza de la ciudadanía, nuestros clientes, usuarios y los grupos de valor en la gestión de la Lotería de Bogotá.

Es importante tener en cuenta que mediante el Decreto 1499 de 2017 se implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional, con el propósito de permitir que las entidades del Estado alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano que hace parte de la tercera dimensión del modelo: Gestión con valores para resultados y que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones del MIPG.

De acuerdo con lo anterior, la presente Estrategia de Servicio o Relacionamiento con la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá es un pilar fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del compromiso de la entidad con la excelencia, la transparencia y el enfoque en las y los ciudadanos, tal como se establece en su Manual de Servicio a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno.

La estrategia de servicio o relacionamiento con la ciudadanía se articula con el Programa de Transparencia y Ética Pública, así como con el Plan de Acción Operativo de la entidad y busca el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadanía con miras a ofrecer un servicio eficiente a nuestros clientes, usuarios, ciudadanía y grupos de valor de la entidad fortaleciendo así la confianza y credibilidad institucional.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a todos nuestros clientes, usuarios, grupos de valor y ciudadanía, fortaleciendo la capacidad institucional de la Lotería de Bogotá para brindar un servicio eficaz y transparente, enriqueciendo la experiencia, confianza y satisfacción ciudadana a través de canales de atención integrales y procesos óptimos en concordancia con los principios de transparencia, legalidad y ética pública, asegurando la accesibilidad efectiva, oportuna, de calidad y equitativa de la ciudadanía y grupos de interés a sus derechos y a los distintos trámites, servicios y canales de comunicación y contacto de la Lotería de Bogotá, promoviendo así la participación ciudadana en la gestión pública.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer los canales de atención a la ciudadanía asegurando un acceso ágil, oportuno y sencillo a los servicios y a la información proporcionada por la Lotería de Bogotá, garantizando la accesibilidad e idoneidad de los mismos y optimizando los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Fomentar una cultura organizacional orientada al Buen Servicio promoviendo en los servidores públicos y contratistas de la entidad la apropiación de valores como el respeto, la honestidad, el compromiso, la diligencia y la transparencia, y el desarrollo de competencias clave como la empatía, la comunicación efectiva y el enfoque diferencial, asegurando la aplicación de los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá, en concordancia con los principios de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, para garantizar el derecho de los usuarios y fortalecer la satisfacción de los mismos.
- Implementar mecanismos efectivos de participación que permitan a los ciudadanos incidir en el diagnóstico y seguimiento de la gestión de la entidad, siguiendo los lineamientos de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá.
- Promover la difusión efectiva de los mecanismos de atención y orientación ciudadana implementados por la Lotería de Bogotá.
- Asegurar la publicación proactiva, completa y en lenguaje claro de la información de interés público en el botón de Transparencia de la página web de la Lotería de Bogotá.
- Facilitar el acercamiento de la ciudadanía a la Lotería de Bogotá a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, garantizando que el servicio que se les brinda responda a sus necesidades y expectativas.

ALCANCE

La presente Estrategia de Servicio a la Ciudadanía aplica e involucra a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad al ser garantes del buen servicio y atención a nuestros clientes, usuarios, ciudadanía y grupos de valor, sirviendo como guía del compromiso institucional para transformar la

cultura organizacional, estandarizar la calidad de la atención en todos los puntos de contacto, y ser el pilar para la mejora continua y el logro de la satisfacción ciudadana a través de la eficacia y la transparencia en cada interacción.

AUTODIAGNÓSTICO

Las acciones en materia de servicio que se han venido implementando en la Lotería de Bogotá y que se encuentran plasmadas o documentadas en la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía se han formulado, priorizado y desarrollado a partir de la caracterización de la ciudadanía y nuestros grupos de valor. Las partes interesadas identificadas corresponden a actores que plantean un tipo de relacionamiento con la empresa a partir de las necesidades que presentan, los canales de interacción usados y la influencia en la gestión institucional

Personas Naturales	Personas Jurídicas
<ul style="list-style-type: none"> • Jugadores de lotería y juegos de suerte y azar • Loteros • Servidores públicos y contratistas • Proveedores • Ciudadanía en general 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control • Distribuidores de Lotería • Concesionario de apuestas permanentes • Proveedores de bienes y servicios • Organizaciones del sector de juegos de suerte y azar • Proveedores

De acuerdo con los resultados de las mediciones del índice de desempeño institucional a través de la herramienta FURAG, para el caso de la política de servicio a la ciudadanía que hace parte de la tercera dimensión del MIPG: Gestión con valores para resultados; se ha mantenido en más de 90 puntos lo que evidencia el compromiso de la Lotería de Bogotá con el fortalecimiento continuo del servicio a la ciudadanía, la atención eficiente a las PQRSD, las encuestas que miden la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de valor y el lenguaje claro e incluyente como un factor importante en la interacción y comunicación con la ciudadanía; este alto puntaje no solo es reflejo de las acciones que la entidad ha venido implementando, sino que nos impulsa a sostener la calidad del servicio fortaleciendo los canales de atención, socializando continuamente la Carta de Trato Digno así como el Manual de Servicio a la Ciudadanía y la adopción de mecanismos innovadores para la gestión de las expectativas de los usuarios, ciudadanía y grupos de valor.

A partir de los resultados de los informes mensuales de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como de los informes trimestrales de las encuestas de satisfacción, la Lotería de Bogotá implementa acciones que mitigan las posibles debilidades que se lleguen a detectar con el fin de mejorar y fortalecer continuamente la atención y los servicios ofrecidos relacionados con el producto que permita lograr altos niveles de satisfacción fortaleciendo la confianza de la ciudadanía, clientes, usuarios y grupos de valor en la gestión institucional.

La Lotería de Bogotá dispone de los siguientes canales o mecanismos de contacto con la ciudadanía, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad y son ampliamente conocidos por los servidores y servidoras de la entidad; así mismo, de manera trimestral se promocionan y difunden estos canales a través de nuestra página web y redes sociales para que toda la ciudadanía, grupos de valor, clientes y usuarios los conozcan.

CANAL PRESENCIAL:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Oficina de Atención al Cliente – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas y Atención a la ciudadanía en relación con información y orientación general sobre trámites y servicios
Dirección de Operación de Producto y Comercialización – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con pago de premios
Punto de información y radicación de correspondencia física - Bogotá Carrera 32 A # 26 - 14 Primer Piso recepción	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con radicación física de correspondencia
Oficina jefe Oficial de Cumplimiento – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía con trámites y servicios relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno
Oficina de Protección de Datos Personales – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía con trámites y servicios relacionados con el Tratamiento de Datos Personales

CANAL VIRTUAL:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Formulario electrónico de “Contáctenos” ubicado en la página Web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Las PQRSD recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (A través de este canal, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, felicitaciones; entre otros)
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha http://bogota.gov.co/sdqs		
Correo electrónico de Atención al Cliente: cliente@loteriadebogota.com		
Correo electrónico para radicación virtual de correspondencia – ventanilla virtual: siga@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (La documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este canal los usuarios, proveedores, entidades, organismos colegiados, clientes y ciudadanía en general pueden enviar, las 24 horas del día la correspondencia o comunicaciones que deseen entregar a la Lotería de Bogotá
Correo electrónico para radicación virtual de facturas y/o cuentas de cobro: factura@loteriadebogota.com		A través de este canal los proveedores y contratistas pueden enviar, las 24 horas del día, las facturas y/o cuentas de cobro que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá
Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este correo se efectúan las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo

		197 de la Ley 1437 de 2011
Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com		A través de este correo se efectúan las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del Artículo 4 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
Comunicados de prensa	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés
Blog		
Formulario de inscripción tienda virtual	Permanente 24/7	Formulario de datos personales para juego de Lotería online y envío de mailing autorizado
Plataforma "GESTORES" ubicado en la página Web www.loteriadebogota.com		En este canal se atiende las solicitudes de juegos promocionales y rifas
Plataforma "DISTRIBUIDORES" ubicado en la página Web www.loteriadebogota.com		Canal de acceso a la plataforma para distribuidores de lotería
Correo electrónico para temas relacionados con el Tratamiento de Datos Personales: protecciondedatos@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente a Tratamiento de Datos Personales
Correo electrónico para temas relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva		Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas

LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno: anticorrupcionyantisoborno@loteriadebogota.com		ciudadanas, en lo referente a LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno
Botón de denuncias “Denuncie – Cero tolerancia al soborno” ubicado en la página Web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (las denuncias recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias en lo referente a temas de LA/FT/FPADM, soborno y/o corrupción

CANAL TELEFÓNICO:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Línea de Atención al Cliente: 601 3351535 Extensión: 2210 o 2216 Línea gratuita nacional: 018000 123070	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas (a través de este canal se brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros)
PBX: 601 3351535		Atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad
Línea de Atención Juegos Promocionales y Rifas: 601 3351535 Extensión: 2224		En este canal se atienden inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales
Línea de Atención Oficial de Protección de Datos: 601 3351535 Extensión: 2238	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atienden inquietudes relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales

Línea de Atención Oficial de Cumplimiento: 601 3351535 Extensión: 2254		En estos canales se atienden denuncias de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Corrupción y Soborno
Línea Móvil para Denuncias: 3208726755		

CANAL ESCRITOS (CORRESPONDENCIA – OFICIOS):

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Punto de información y radicación de correspondencia física – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso Recepción	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Radicación física de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas por medio escrito, así como correspondencia, oficios y comunicaciones dirigidas a la Entidad

CANAL REDES SOCIALES:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Facebook https://www.facebook.com/loteriadebogota/	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones
X (Twitter) https://x.com/loteriadebogota		
Instagram https://www.instagram.com/loteriadebogota/		
Youtube https://www.youtube.com/@loteriadebogota		
Tik Tok https://www.tiktok.com/@loteriadebogota		

<p>LinkedIn</p> <p>https://www.linkedin.com/in/loteria-de-bogota/</p>		

La Lotería de Bogotá cuenta con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad y contiene los lineamientos y/o protocolos para la prestación del servicio y la atención a través de los diferentes canales de contacto con la ciudadanía.

En cumplimiento de los preceptos constitucionales y de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano; la Lotería de Bogotá tiene publicada en su página web la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía:

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

USTED TIENE DERECHO A

- Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma diligente.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado; a obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la entidad.
- Obtener respuesta oportuna y de fondo a sus peticiones, en los plazos establecidos por la ley para tal efecto.
- Formular alegaciones, aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las Leyes.
- Exigir de forma respetuosa, el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la entidad.
- Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las Leyes.

LOS DEBERES DEL CIUDADANO

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.

- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Respetar las filas dentro de las instalaciones de la entidad, si es del caso.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la entidad, para obtener la atención solicitada.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

La Lotería de Bogotá cuenta con un Botón de Transparencia en su página web muy bien estructurado y diseñado para garantizar el acceso a información relevante y clave para el relacionamiento con la ciudadanía. Este espacio ha sido fundamental, pues permite la publicación de documentos esenciales como nuestra Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, así como informes de gestión, contratación, presupuestos y demás documentos e información que aseguran la vigilancia y el control social de nuestra operación, fortaleciendo así la confianza con la ciudadanía y todos nuestros grupos de interés.

ACCIONES DE SERVICIO CON LA CIUDADANÍA

Las acciones de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía que ha venido desarrollando la Lotería de Bogotá se han centrado en la trazabilidad completa y oportuna de cada interacción y en la integración transversal de la perspectiva del ciudadano y ciudadana en todos los procesos misionales y de apoyo, garantizando así una experiencia de servicio transparente, accesible y diferencial, alineada con los principios de eficiencia y participación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- Poner a disposición de la ciudadanía, clientes, usuarios y grupos de valor, a través de nuestra página web, la información de nuestros canales o mecanismos de contacto suficientes, accesibles e incluyentes para dar respuestas a las PQRSD manteniendo la calidad de los mismos; así como la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.

<https://loteriadebogota.com/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>

- Divulgar los canales de contacto con la ciudadanía que tiene dispuestos la Lotería de Bogotá a través de banners informativos en la página web y redes sociales de la entidad, con el fin de garantizar que la ciudadanía conozca los medios oficiales de interacción, facilitando el acceso a los servicios de la entidad y promoviendo una comunicación directa y ágil, incentivando así el ejercicio de la participación ciudadana y el control social, asegurando

que todos los usuarios cuenten con la información necesaria para radicar sus inquietudes, trámites o solicitudes de manera oportuna.

- Clasificar, asignar y registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención ciudadana y hacer el respectivo seguimiento y control semanal para garantizar que las respuestas a las PQRSD se den en cumplimiento de los términos legales y de los criterios de calidad y lenguaje claro.
- Realizar mediciones trimestrales de satisfacción a través de las encuestas aplicadas a nuestros clientes y grupos de valor y socializar los resultados de las mismas al equipo directivo para su respectivo análisis e implementación de acciones a que haya lugar para atacar las posibles debilidades detectadas y transformar los hallazgos en oportunidades de mejora, que permitan ajustar las estrategias institucionales, elevar los estándares de satisfacción y garantizar que las respuestas de la entidad se alineen con las expectativas y necesidades reales de la ciudadanía fortaleciendo los niveles de confianza institucional y generando un impacto positivo en la percepción de nuestros grupos de interés.
- Realizar informes internos mensuales de la gestión de PQRSD que incluya recomendaciones a partir de las consultas o requerimientos más solicitados por nuestros clientes y usuarios y socializar dichos informes al equipo directivo para su respectivo análisis y la toma de decisiones basada en datos, facilitando la identificación de cuellos de botella y la ejecución de acciones estratégicas que fortalezcan la confianza ciudadana y aseguren el cumplimiento de la promesa de valor de la Lotería de Bogotá.
- Socializar de manera trimestral, a todos los colaboradores y colaboradoras de la entidad, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Lotería de Bogotá, la Política de Atención a la Ciudadanía, la Guía para la Atención de Derechos de Petición, las Modalidades de las Peticiones de origen ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta, los tips del lenguaje claro e incluyente (semáforo “Así no es, Así es”), con el fin de que todos los servidores y servidoras de la entidad puedan fortalecer sus competencias en la gestión ciudadana, garantizando una comunicación efectiva y una respuesta oportuna y humana a los requerimientos de la comunidad, y puedan apropiar las herramientas institucionales para brindar una atención integral y de calidad, asegurando el estricto cumplimiento de los términos legales de respuesta y promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, la inclusión y el respeto por los derechos de la ciudadanía.
- Asegurar que la información publicada en la página web de la entidad, especialmente la técnica y de gestión, se presente en un lenguaje claro e incluyente para todo el público, con el propósito de facilitar la comprensión de los procesos institucionales, garantizando el

derecho al acceso a la información pública y fortaleciendo la transparencia en la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

- Aumentar el impacto y la incidencia de la participación ciudadana en las decisiones y la mejora de los servicios. Ampliar el alcance de las convocatorias.
- Promover una cultura de cercanía que simplifique los trámites y servicios, y asegure que la gestión de la Lotería de Bogotá sea comprendida de forma ágil y oportuna por toda la ciudadanía.
- Continuar con los procesos de sensibilización y fortalecimiento de las competencias de los servidores y servidoras en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos.
- Realizar desde la oficina Asesora de Planeación jornadas de rendición de cuentas que promuevan la transparencia en el uso de los recursos públicos, permitiendo que la ciudadanía ejerza un control social efectivo sobre los resultados de la gestión y los avances en el cumplimiento de las metas institucionales de la Lotería de Bogotá.
- Continuar desde la oficina Asesora de Planeación con la coordinación y seguimiento a los trámites racionalizados con los que cuenta la entidad, con el fin de dar cumplimiento a la política de racionalización de trámites, asegurando que estos permanezcan actualizados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) y respondan a los más altos estándares de eficiencia y servicio al ciudadano, eliminando barreras innecesarias, reduciendo tiempos de respuesta y costos de transacción, facilitando la interacción de la ciudadanía con la entidad y optimizando la operatividad de los procesos internos.
- Garantizar la permanente y actualizada publicación en la página web de la entidad de la oferta institucional de información pública, trámites, servicios, espacios de diálogo, control social, participación ciudadana

<https://loteriadebogota.com/wp-content/uploads/Plan-de-Participacion-Ciudadana-y-Rendicion-de-Cuentas-2025.pdf>

<https://admin.loteriadebogota.com/tramites-y-opas/>

- Socializar a los servidores y servidoras de la entidad, así como difundir en la página web, los protocolos o lineamientos para el servicio a nuestros clientes, usuarios, ciudadanía y grupos de valor, contenidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá; así como el proceso y procedimientos para el servicio y relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de consolidar una cultura de servicio centrada en el ciudadano, donde la claridad en las reglas de interacción y la adecuada ejecución de los trámites fortalezcan la confianza institucional y aseguren un trato digno, inclusivo y eficiente.

- Realizar anualmente desde la oficina Asesora de Planeación los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor con el fin de comprender el perfil de quienes interactúan con la entidad y transformar este conocimiento en acciones concretas que mejoren la accesibilidad, eliminen barreras de comunicación y fortalezcan el valor público generado por la Lotería de Bogotá.

SEGUIMIENTO

El seguimiento a las acciones de la estrategia están incluidas en los planes de acción y en el Programa de Transparencia y Ética Pública los cuales tienen reportes de seguimiento de manera trimestral en cada vigencia.

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
19/12/2025	Se aprueba la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía en su primera versión.	1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño