



La que más billete da

INFORME DE GESTIÓN 2025

LOTERÍA DE BOGOTÁ

ENERO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	9
2. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	10
Misión	10
Visión.....	10
Modelo Integrado de Gestión	10
Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	11
3. TRANSFERENCIA SECTOR SALUD.	12
4. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACIÓN.....	13
4.1. LOTERÍA TRADICIONAL.....	13
4.1.1. VENTA DE LOTERÍA TRADICIONAL.....	13
4.1.2. CUMPLIMIENTO DE META COMERCIAL.....	16
4.1.3. COMPORTAMIENTO DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ EN EL MERCADO NACIONAL.....	16
4.1.4. SORTEOS EXTRAORDINARIOS	17
4.1.5. SORTEOS ESPECIALES	18
4.2. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE MERCADEO	18
4.2.1. MARKETING.....	19
4.2.2. DISTRIBUIDORES Y LOTEROS.....	21
4.2.3. Estrategias de Posicionamiento y Comercialización.....	24
4.2.4. PLANES DE INCENTIVOS	25
4.2.5. ALIANZAS	25
4.2.6. MODELO ESTADISTICO.....	26
4.2.7. RESERVA TÉCNICA.....	26
4.3. LUCHA CONTRA JUEGO ILEGAL	27
5. UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	28
5.1. CONTROL PREVENTIVO JUEGO ILEGAL.....	28
5.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	29
5.3. ESTADOS FINANCIEROS DICIEMBRE 2025	30
5.4. CARTERA DISTRIBUIDORES.....	31
5.5. TESORERÍA	32
5.6. RECURSOS E TESORERÍA Y DISPONIBILIDAD FINANCIERA	32
5.6.1. RECURSOS CON DESTINACIÓN ESPECÍFICA.....	33
5.6.2. RECURSOS DE LIBRE DESTINACIÓN.....	34

5.6.3.	RENDIMIENTOS FINANCIEROS GENERADOS EN LA VIGENCIA 2025.....	34
6.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	34
6.1.	FUNCIÓN Y ROL	34
6.2.	INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN	35
6.3.	DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	35
6.4.	SEGUIMIENTO AL PROYECTO DE INVERSIÓN.....	36
6.5.	RESULTADOS DE GESTIÓN RELEVANTES.....	38
7.	SECRETARIA GENERAL.....	39
8.	OFICINA JURÍDICA.....	40
8.1.	DEFENSA JUDICIAL.....	40
8.1.1.	PROCESOS JUDICIALES	40
8.1.2.	TUTELAS.....	41
8.1.3.	PAGO DE SENTENCIAS.....	41
9.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	44
10.	UNIDAD DE TALENTO HUMANO	45
10.1.	PLANTA DE PERSONAL	45
10.2.	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC	46
10.3.	PLAN BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS	46
10.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	47
10.5.	CLIMA ORGANIZACIONAL	48
10.6.	CUMPLIMIENTO CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO	49
10.7.	PLAN DE INTEGRIDAD	49
11.	ATENCION AL CLIENTE.....	50
11.1.	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) 50	
11.2.	TEMAS EN LOS QUE SE CLASIFICARON LAS PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2025.....	51
11.3.	CANALES O MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD AÑO 2025.....	52
11.3.1.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025.....	52
12.	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACION.....	53
12.1.	DOMINIO SERVICIOS DE TECNOLÓGICOS - MESA DE SERVICIOS	53
12.2.	Uso y apropiación TI.....	54
12.3.	Informe de PQRSD.....	55
12.4.	Dominio Infraestructura.....	56
12.4.1.	ESTADO DE LA DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DURANTE EL AÑO 2025 FUE DEL 100%.....	56

12.5.	Dominio Sistemas de Información y Dominio de Información.....	57
12.6.	DOMINIO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	62
12.7.	Planes Operacionales y Planes de Mejoramiento 2025	64
13.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	64
14.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	65
14.1.	Implementación Sistema de Control Interno.....	65
14.1.1.	INDICADOR DE CONTROL INTERNO - FURAG	66
14.1.2.	Ejecución Plan Anual de Auditoría.....	67
14.1.3.	Gestión Planes de mejoramiento.....	67
15.	UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	69
15.1.	INFORME EJECUTIVO SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	69
15.1.1.	ACTUALIZACIÓN Y ALINEACIÓN NORMATIVA.....	69
15.1.2.	POLÍTICA Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	69
15.1.3.	HISTORIA INSTITUCIONAL Y ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN	69
15.1.4.	PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y CAPACITACIÓN	70
15.1.5.	PROTOCOLO ESPECIAL Y PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	70
15.1.6.	INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS E IMPLEMENTACIÓN.....	70
15.1.7.	SISTEMAS DE GESTIÓN Y ALTERNATIVAS TECNOLÓGICAS	71
15.1.8.	APLICATIVO SIGA.....	71
15.1.9.	PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL – PIGA.....	71
15.2.	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	72
15.3.	ACTIVOS FIJOS	72
16.	OFICINA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.....	73
16.1.	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA LA/FT/FPADM.....	73
16.1.1.	DESARROLLO Y MONITOREO DEL SISTEMA.....	73
16.1.2.	RECONOCIMIENTO AL SISTEMA	73
16.2.	SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS).....	74
16.2.1.	Desarrollo y monitoreo del Sistema.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TRANSFERENCIAS GIRADAS EN 2025 (CIFRAS EXPRESADAS EN MILLONES DE PESOS)	12
TABLA 2: VENTAS LOTERÍA DE BOGOTÁ AÑOS 2024-2025	14
TABLA 3: PROMEDIO DE VENTAS POR SORTEO 2024-2025	14
TABLA 4: VENTAS POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN	14
TABLA 5: VENTA EN BILLETES POR AÑOS	15
TABLA 6: PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO Y VENTA DE LOTERÍAS	17
TABLA 7: SORTEOS EXTRAORDINARIOS 2025, LOTERÍA DE BOGOTÁ	17
TABLA 8: VALORES SORTEOS ESPECIALES	18
TABLA 9: INCENTIVOS	25
TABLA 10: RESUMEN DEL RECAUDO ACUMULADO Y LOS GASTOS COMPROMETIDOS DE CONTROL DE JUEGO ILEGAL	28
TABLA 11: INGRESOS (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)	29
TABLA 12: GASTOS (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)	29
TABLA 13: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INDIVIDUAL (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)	30
TABLA 14: ESTADO DE RESULTADOS (CIFRA EN MILLONES DE PESOS)	30
TABLA 15: RECURSOS E TESORERÍA Y DISPONIBILIDAD FINANCIERA	32
TABLA 16: RENDIMIENTOS FINANCIEROS	34
TABLA 17: PRESUPUESTO PROYECTO DE INVERSIÓN 2026	37
TABLA 18: ACTIVIDAD LITIGIOSA	42
TABLA 19: PROCESOS DISCIPLINARIOS DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ	44
TABLA 20: ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2025	45
TABLA 21: PLANTA PERSONAL	45
TABLA 22: ACTIVIDADES DESTACADAS EN CLIMA ORGANIZACIONAL	48
TABLA 23: ESTADO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS	67
TABLA 24: ESTADO PLANES DE MEJORAMIENTO ENTES DE CONTROL EXTERNOS	68

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ESTRUCTURA FUNCIONAL LOTERÍA DE BOGOTÁ	9
ILUSTRACIÓN 2: MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN	11
ILUSTRACIÓN 3: COMPORTAMIENTO HISTÓRICO ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, LOTERÍA DE BOGOTÁ 2020-2024	12
ILUSTRACIÓN 4: PARTICIPACIÓN SOBRE LAS VENTAS TOTALES POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN	15
ILUSTRACIÓN 5: CUMPLIMIENTO DE META COMERCIAL 2025	16
ILUSTRACIÓN 6. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA RESERVA TÉCNICA (CIFRAS EXPRESADAS EN MILLONES DE PESOS)	27
ILUSTRACIÓN 7: PROYECTO 7536 – IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE BENEFICIOS	37
ILUSTRACIÓN 8: GESTIÓN DE PETICIONES	50
ILUSTRACIÓN 9: CLASIFICACIÓN PQRS D RECIBIDAS	51
ILUSTRACIÓN 10: RECEPCIÓN POR CANALES	52
ILUSTRACIÓN 11: MODELO DE ATENCIÓN MESA DE SERVICIOS LDB	53
ILUSTRACIÓN 12: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO	54
ILUSTRACIÓN 13: PQRS D ATENDIDOS POR LA OGT	55
ILUSTRACIÓN 14: MEJORAS REALIZADAS	57
ILUSTRACIÓN 15: SOPORTES TÉCNICOS	59
ILUSTRACIÓN 16: BOTON SICO F	61
ILUSTRACIÓN 17: AUTODIAGNÓSTICO	63
ILUSTRACIÓN 18: PLANES ASOCIADOS A LA OFICINA	64
ILUSTRACIÓN 19: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2022-2025	65
ILUSTRACIÓN 20: INDICADOR ICI – FURAG	66
ILUSTRACIÓN 21: CALIFICACIÓN MECI	67
ILUSTRACIÓN 22: SISTEMA LA/FT/FPADM	73
ILUSTRACIÓN 23: RECONOCIMIENTO DESTACA EL COMPROMISO INSTITUCIONAL CON LA TRANSPARENCIA	74
ILUSTRACIÓN 24: CERTIFICACIÓN ISO 37001:2016 - SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO	75
ILUSTRACIÓN 25: RIESGOS DE SOBORNO	76

INTRODUCCIÓN

La Lotería de Bogotá es una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, vinculada a la Secretaría Distrital de Hacienda, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Fue creada mediante el Acuerdo 81 de 1967 del Concejo del entonces Distrito Especial de Bogotá, con el propósito de generar ingresos destinados al financiamiento del sector salud. Posteriormente, el Acuerdo No. 1 del 29 de mayo de 2007, “Por el cual se aprueba una reforma a los Estatutos de la Lotería de Bogotá”, definió en su artículo 5° las actividades que desarrolla la Entidad, orientadas a la explotación, administración y control de los juegos de suerte y azar que la ley autorice, así como a la realización de operaciones comerciales, industriales, contractuales y financieras necesarias para el cumplimiento de su objeto social y el fortalecimiento de sus ingresos.

En desarrollo de este marco normativo, la Lotería de Bogotá se encuentra facultada para:

- Explotar directamente o en asocio con otras loterías los sorteos ordinarios y extraordinarios de la lotería tradicional, así como otros sistemas de juegos de suerte y azar autorizados por la ley.
- Autorizar, supervisar y controlar la realización de rifas y juegos promocionales.
- Administrar y vigilar la operación del juego de apuestas permanentes (chance).
- Celebrar contratos, operaciones comerciales y financieras, así como operaciones de crédito, dentro de los límites establecidos por la normatividad vigente.
- Participar y colaborar en la formulación y ejecución de programas de la Administración Distrital relacionados con su objeto social.
- Desarrollar acciones transversales para la prevención y control del juego ilegal, con el fin de proteger los recursos públicos destinados al sector salud.

En cumplimiento de estas funciones misionales, la Lotería de Bogotá explota y regula los siguientes juegos de suerte y azar:

- **Lotería tradicional**, consistente en la participación mediante la adquisición de billetes con número y serie, con la posibilidad de acceder a un plan de premios previamente definido.

- **Rifas**, mediante las cuales se sortean premios en especie en fechas predeterminadas, entre quienes adquieren boletas numeradas, autorizadas y comercializadas conforme a la normatividad vigente.
- **Juegos promocionales**, organizados con fines publicitarios o de promoción de bienes y servicios, en los cuales se ofrece un premio sin que el público deba realizar un pago directo para participar.
- **Apuestas permanentes (chance)**, modalidad en la que el jugador selecciona un número de hasta cinco (5) cifras y un valor de apuesta, con posibilidad de obtener un premio en dinero conforme a un plan autorizado por el Gobierno nacional.

A partir de este marco institucional y funcional, el presente **Informe de Gestión correspondiente al periodo 2025** presenta de manera estructurada los principales avances, resultados y desafíos de la Entidad, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y de las obligaciones en materia de transparencia, eficiencia administrativa, control interno y rendición de cuentas.

Durante el periodo evaluado, la Lotería de Bogotá alcanzó resultados significativos en ámbitos estratégicos como el fortalecimiento jurídico y contractual, la gestión integral del riesgo, la defensa judicial, la atención al ciudadano, la gestión documental, la operación de comités institucionales, el desarrollo tecnológico, la gestión ambiental y la ejecución de proyectos estratégicos. Entre los principales logros se destacan:

- El seguimiento a riesgos institucionales y la verificación de acciones de tratamiento, sin materialización de riesgos durante la vigencia.
- La atención oportuna de solicitudes ciudadanas y la publicación periódica de reportes PQRSD, en cumplimiento de los términos legales.
- La coordinación técnica y administrativa de comités institucionales, fundamentales para la toma de decisiones estratégicas.
- Avances en la consolidación del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA), las transferencias documentales y la organización archivística.
- La ejecución de acciones ambientales en el marco del PIGA, orientadas al uso eficiente de los recursos y la promoción de la cultura ambiental.
- Mejoras en los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y el soporte de tecnologías de la información.
- El seguimiento al proyecto de inversión BEPS y el análisis de los riesgos asociados a su sostenibilidad presupuestal.

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

- Ganadores en la gala del IV Premio Distrital a la Gestión 2025 en la categoría Prevención en LA/FT.
- Renovación de la certificación ISO37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno SGAS, hasta diciembre de 2026.

Estos resultados evidencian un avance institucional significativo y el fortalecimiento continuo de las capacidades administrativas y operativas de la Lotería de Bogotá.

En este contexto, el presente documento constituye el Informe de Gestión de la Lotería de Bogotá, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

1. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Mediante el Acuerdo No. 21 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura organizacional y el manual de funciones y competencias laborales de la Lotería de Bogotá", se modificó por última vez la estructura organizacional de la entidad, entendida como el sistema mediante el cual se ordenan y dirigen las áreas de la organización para cumplir los objetivos institucionales, a continuación, se presenta el organigrama de la Lotería de Bogotá:

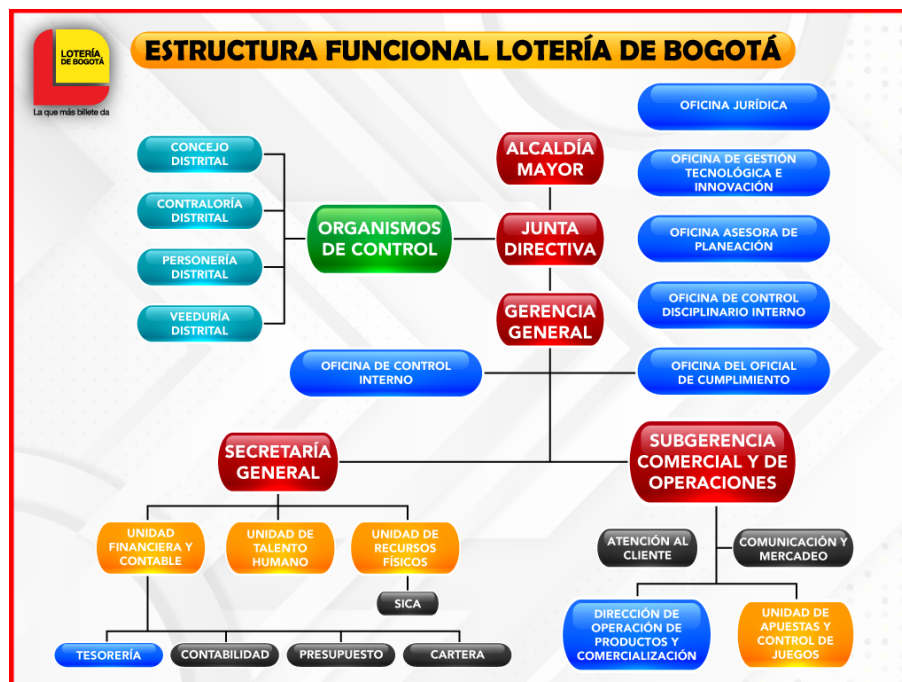


Ilustración 1: ESTRUCTURA FUNCIONAL LOTERÍA DE BOGOTÁ
FUENTE LOS AUTORES

2. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La Lotería de Bogotá cuenta con el Plan Estratégico 2022–2026, denominado “Este juego lo ganamos trabajando juntos”, el cual recoge el diagnóstico integral de la organización y define los pilares estratégicos que orientan su gestión. Dichos pilares se desarrollan a través de un portafolio de proyectos con objetivos claramente establecidos, y se complementan con la actualización de la misión y la visión institucionales, así como con la definición del propósito organizacional. Este plan establece los principales retos y metas que la Entidad se propone alcanzar durante el periodo 2022–2026.

A continuación, se presentan la misión y la visión de la organización:

Misión

Somos diversión y cumplimos sueños, fomentando de manera responsable los juegos de suerte y azar y contribuyendo al bienestar y la salud de los colombianos. Trabajamos de la mano con nuestros clientes, colaboradores, distribuidores y demás grupos de valor.

Visión

Seremos reconocidos en 2026 como una empresa innovadora en el mercado de los juegos de suerte y azar, mediante la diversificación de productos y canales que fortalezcan nuestra contribución al sector salud, y como referente en responsabilidad social y empresarial dentro del sector.

Modelo Integrado de Gestión

En el marco del contexto organizacional, la Lotería de Bogotá definió un Modelo Integrado de Gestión (MIG), concebido como el conjunto de elementos que articulan y consolidan los aspectos necesarios para el cumplimiento de su objeto social. Este modelo integra los componentes normativos aplicables a la Entidad, así como los aspectos estratégicos, comerciales, operativos y de apoyo, garantizando una gestión integral, coherente y orientada a resultados.

A continuación, se presenta el Modelo Integrado de Gestión de la Lotería de Bogotá.



*Ilustración 2: MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN
FUENTE PLAN ESTRATEGICO 2022-2026*

Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Lotería de Bogotá obtuvo en la vigencia **2023** una calificación de **90,9 puntos** en el Índice de Desempeño Institucional (IDI). Para la vigencia **2024**, cuyo resultado se reporta en 2025, la entidad alcanzó un puntaje de **91,7 puntos**, evidenciando una mejora en su desempeño institucional.

Este resultado ascendente refleja el fortalecimiento progresivo de los procesos de planeación, gestión y control, así como la consolidación de las políticas que integran el MIPG. La mejora obtenida es consecuencia de la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo, el cumplimiento de los lineamientos de Función Pública y el fortalecimiento de las capacidades institucionales.

La calificación alcanzada ratifica el compromiso de la Lotería de Bogotá con una gestión eficiente, transparente y orientada a resultados, así como con la generación de valor público. Así mismo, evidencia un mayor nivel de madurez institucional, la optimización de la toma de decisiones y el

fortalecimiento de la cultura organizacional, en coherencia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

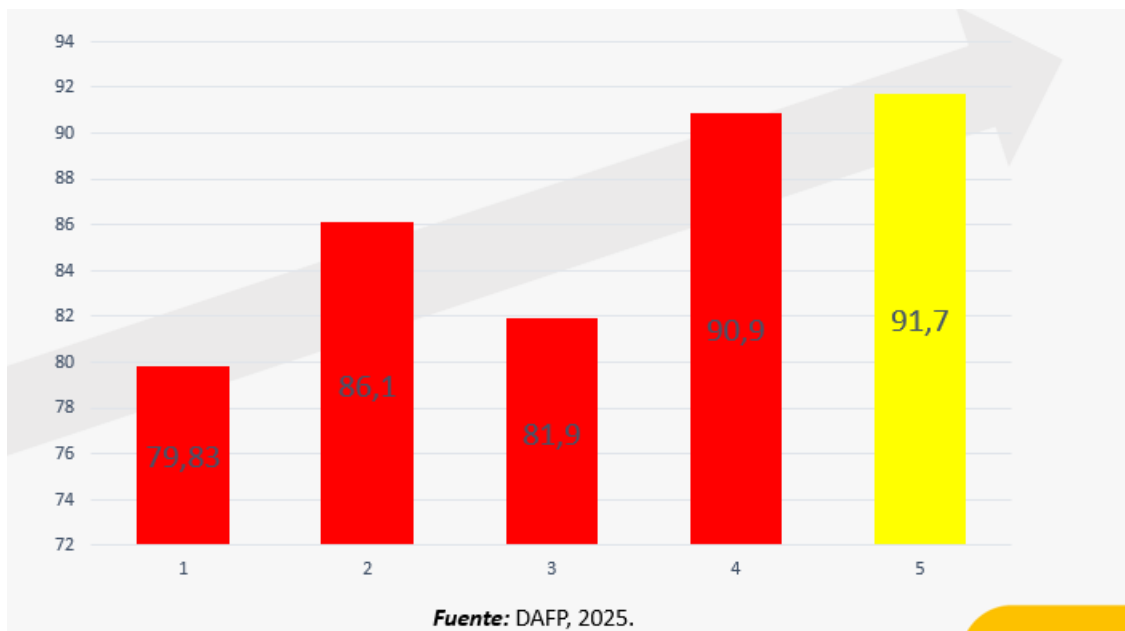


Ilustración 3: Comportamiento histórico índice de desempeño institucional, Lotería de Bogotá 2020-2024
Fuente: DAFP, 2025.

3. TRANSFERENCIA SECTOR SALUD.

En desarrollo de su objeto misional, la Lotería de Bogotá realiza la transferencia de recursos al sector salud como resultado de la explotación y control de los juegos de suerte y azar bajo su competencia. Estos recursos constituyen una fuente fundamental de financiación para el sistema de salud y reflejan el impacto social de la gestión institucional. A continuación, se presenta el resumen consolidado de las transferencias efectuadas al sector salud con corte a diciembre de 2025, discriminadas por concepto y tipo de juego:

Tabla 1: Transferencias giradas en 2025 (cifras expresadas en millones de pesos)

Concepto	Valor Transferido diciembre 2025
Renta 12%	11.006
Excedentes 2023	2.968
Foráneas	4.298
Impuesto a ganadores	11.943

Premios caducos Lotería	2.132
SUBTOTAL LOTERÍAS	32.347
Juegos promocionales y rifas	632
SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS	632
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	67.789
Premios Prescritos Apuestas Permanentes *	8.260
SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES	76.049
TOTAL	109.029

*Fuente: Unidad Financiera y Contable – Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos
Incluye Rendimientos Financieros

Durante la vigencia 2025, la Lotería de Bogotá transfirió al sector salud un total de \$109.029 millones, resultado de la explotación de los diferentes juegos de suerte y azar bajo su competencia. De este total, \$76.049 millones (69,7%) provinieron de las Apuestas Permanentes, consolidándose como la principal fuente de recursos; mientras que las loterías aportaron \$32.347 millones (29,7%), y los juegos promocionales y rifas contribuyeron con \$632 millones (0,6%). Estos resultados reflejan una gestión eficiente y sostenible de los recursos, así como el compromiso institucional de la Entidad con la maximización de las transferencias al sector salud, en cumplimiento de su misión social y del marco normativo vigente.

4. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS Y COMERCIALIZACIÓN

4.1. LOTERÍA TRADICIONAL

4.1.1. VENTA DE LOTERÍA TRADICIONAL

Las ventas de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2025, con corte al cierre del 31 de diciembre, fueron de 91.714 millones de pesos. En comparación con la vigencia 2024, se presentó una disminución de 3.401 millones, dado que en ese periodo se registraron ventas por 95.115 millones. Esto representa un decrecimiento del -3,6%.

El comportamiento de las ventas de los dos últimos años, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2: Ventas Lotería de Bogotá años 2024-2025

Año	Número de Sorteos	Venta Millones COP	Variación
2024	54	95.115	-3,6%
2025	54	91.714	

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

El promedio de ventas por sorteo del 2025 fue de \$ 1.698 millones de pesos, presentando un decrecimiento porcentual de -3,6%% frente a la vigencia 2024, lo cual representa una variación de 63 millones promedio por sorteo como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3: Promedio de ventas por sorteo 2024-2025

Año	Venta promedio x Sorteo millones COP	Variación venta promedio x Sorteo
2024	1.761,4	-3,6%
2025	1.698,4	

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

Mientras que en la vigencia 2024, en el periodo enero a diciembre, se efectuaron tres redistribuciones internas del plan de premios (ofertando billetes unifraccionales en mayo, junio y agosto), para la vigencia 2025 no se ofertaron sorteos con plan de premios redistribuidos debido a la afectación de la reserva técnica por la caída de cuatro (4) premios mayores en el primer semestre y uno (1) en el segundo semestre, para un total de cinco (5) premios mayores entregados durante la vigencia.

Adicionalmente, el nivel de exposición al riesgo motivó, en el mes de agosto de 2025, la reducción del premio mayor de los sorteos ordinarios pasando de \$14.000 millones a \$10.000 millones (-28,6% en dicho componente). Así, a pesar de limitar la oferta de los sorteos especiales y disminuir el premio mayor de los sorteos ordinarios, se ha mantenido un nivel de ventas muy similar al del año anterior.

En la siguiente tabla se presenta la venta por cada uno de los diferentes canales de distribución con los que cuenta la Lotería de Bogotá.

Tabla 4: Ventas por canal de distribución

Canal	2024 Ventas (millones)	2025 Ventas (millones)	Variación 2024 vs 2025
Físico	82.376	78.812	-4,3%
Virtual	10.104	10.646	5,4%
Web	2.635	2.256	-14,4%

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

En síntesis, se observa un leve decrecimiento en el canal físico, siendo este nuestro principal canal de comercialización, junto con un aumento en participación en el canal virtual y una disminución en el canal web.

En la siguiente ilustración se observa la participación por canal de venta:

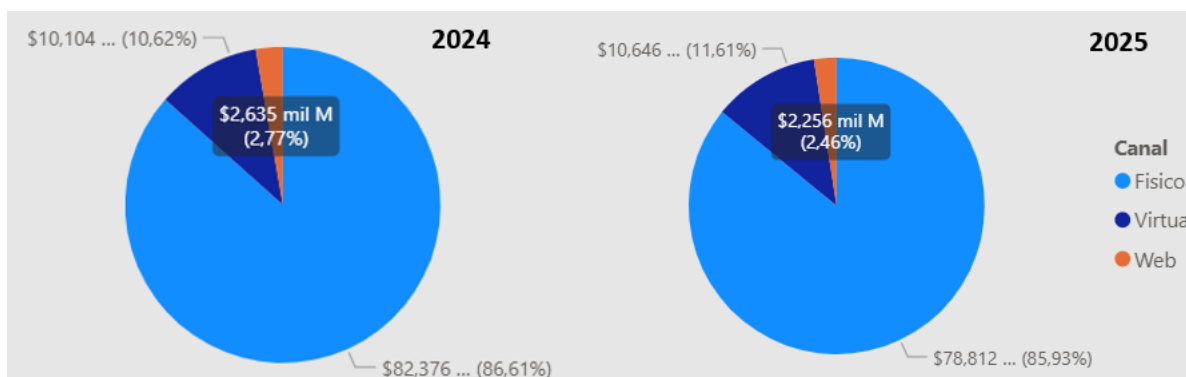


Ilustración 4: Participación sobre las ventas totales por canal de distribución
Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

Se evidencia que el canal físico concentra el 85,9% de las ventas en 2025, con una variación de -4,3% frente a 2024, reflejando menor dependencia del canal físico debido al fortalecimiento de los canales digitales y la transición a nuevos medios de comercialización virtuales.

El canal virtual alcanza 11,6% (+5,4% vs. 2024), consolidándose como segundo en participación, mientras que la página web representa 2,4% (-14,4% vs. 2024).

Finalmente, las ventas para la vigencia 2025 en billetes están dadas de la siguiente forma:

Tabla 5: Venta en billetes por años

Año	Número Sorteos	Venta en billetes	Variación Vs 2024
2024	49	5.199.971,33	-2.36%
2025	49	5.077.066,33	

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

Es importante tener en cuenta que, el número de billetes estandariza el número de fracciones de los diferentes sorteos, por tanto, entre las dos vigencias se observa una similitud en el número de billetes vendidos, consistente con la variación en el total de ventas de ambos años vistas en las tablas anteriores.

4.1.2. CUMPLIMIENTO DE META COMERCIAL

Al cierre del mes de diciembre de 2025 el cumplimiento de la meta comercial alcanza 83,40%, con ventas acumuladas por \$91.714.702.000 millones, frente a un presupuesto de \$109.970 millones, lo que deja una brecha de \$ 18.255 millones.

Por canal, el físico concentra el mayor volumen y explica la mayor parte del rezago: 82% de cumplimiento, con \$78.812 millones vendidos frente a \$95.662 millones de meta (gap \$16.850 millones). El canal virtual presenta un cumplimiento del 96% del presupuesto (\$10.646 millones de venta versus \$11.107 millones de meta; gap \$462 millones), mientras que el canal web registra 71% de cumplimiento (\$2.256 millones vendidos frente a \$3.200 millones presupuestados; gap \$944 millones).

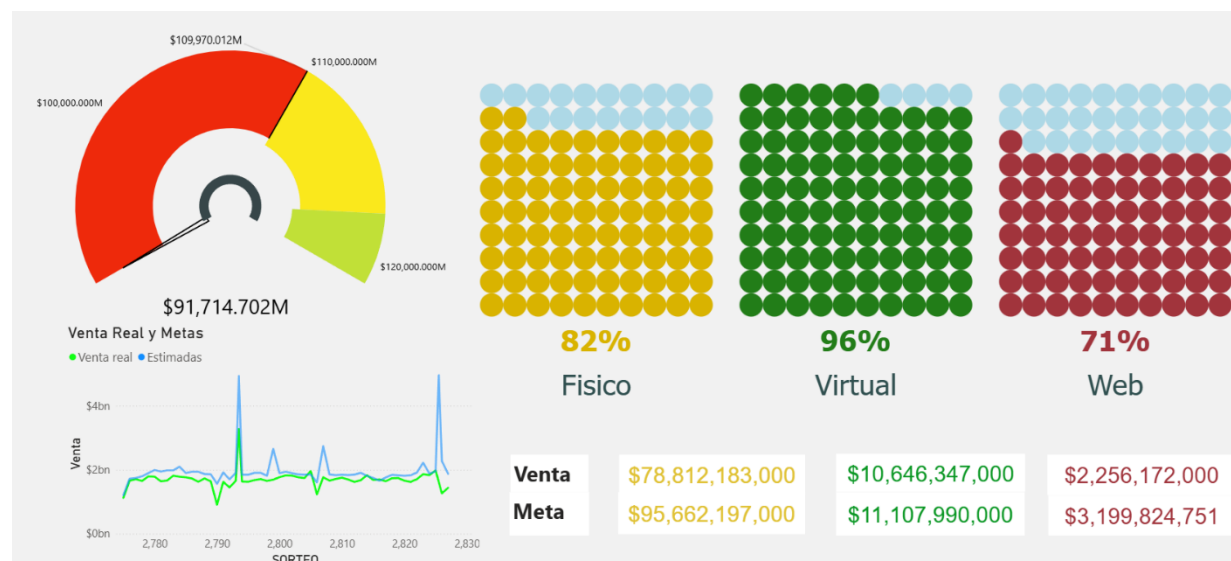


Ilustración 5: Cumplimiento de meta comercial 2025
Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

4.1.3. COMPORTAMIENTO DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ EN EL MERCADO NACIONAL

Con corte a diciembre de 2025, el mercado de loterías suma \$950.003 millones. La Lotería de Bogotá se ubica en el tercer lugar con \$91.714.702.000 millones en ventas y el 9.7% de participación, por debajo de Medellín (\$177.013 millones; participación del 18,6%) y Boyacá (\$166.389 millones; participación del 17,5%), y sobre Lotería del Valle (\$82.343 millones; participación 8,7%).

En síntesis, las cuatro primeras (Medellín, Boyacá, Bogotá y Valle) concentran más de la mitad del mercado, confirmando la posición competitiva de Bogotá en el Top 3 nacional.

Tabla 6: Participación en el mercado y venta de Loterías

Loterías	2025	Participación en el mercado
LOTERÍA DE MEDELLÍN	177.013.046.000	18,6%
LOTERÍA DE BOYACÁ	166.388.865.000	17,5%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	91.714.702.000	9,7%
LOTERÍA DE LA BENEFICENCIA DEL VALLE	82.343.919.000	8,7%
LOTERÍA NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	74.731.238.000	7,9%
EMPRESA COMERCIAL DE LOTERÍA DE CUNDINAMARCA	59.455.267.600	6,3%
SORTEO EXTRAORDINARIO DE COLOMBIA	53.000.000.000	5,6%
LOTERÍA DEL CAUCA	51.237.790.000	5,4%
EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD DE MANIZALES	37.570.150.000	4,0%
LOTERÍA DE SANTANDER	35.895.516.000	3,8%
LOTERÍA DE RISARALDA	31.421.932.000	3,3%
LOTERÍA DEL TOLIMA	26.991.592.000	2,8%
LOTERÍA DEL QUINDÍO	22.151.181.000	2,3%
LOTERÍA DEL META	20.381.988.000	2,1%
LOTERÍA DEL HUILA	19.705.348.000	2,1%
Total	950.002.534.600	100%

Fuente: Fedelco, diciembre 2025 (cifras por confirmar).

4.1.4. SORTEOS EXTRAORDINARIOS

La Lotería de Bogotá operó un sorteo extraordinario en mayo, donde entregó premios complementarios mediante actividades promocionales que incluyeron premios dirigidos a la fuerza de ventas y clientes los cuales incentivaron la compra a lo largo de la cadena de comercialización, haciendo el juego más atractivo y fortaleciendo la fidelización del cliente.

Tabla 7: Sorteos extraordinarios 2025, Lotería de Bogotá

Año	Fecha	Sorteo	Billetes vendidos	Premio Mayor	Venta	Premiación por Plan de Premios	Premiación Promocionales
2025	10/05/2025	0012	163.754	\$18.000 millones	\$3.275.080.000	\$696.055.160	\$ 326.101.750

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

Si bien para el 2024 se operaron dos sorteos extraordinarios, uno en octubre y otro en diciembre, para la vigencia 2025 se operó un sorteo extraordinario debido a la caída de cinco premios mayores durante la vigencia 2025, lo cual impidió cumplir con la reserva mínima exigida por el CNJSA y suponía un nivel de exposición al riesgo de insolvencia por encima de lo tolerable.

4.1.5. SORTEOS ESPECIALES

Mediante Acuerdo 15 de 2025, la Junta Directiva aprobó la operación de dos sorteos ordinarios (2825 del 18 de diciembre y 2827 del 31 de diciembre) con billete bifraccional, manteniendo el plan de premios ordinario. Estos sorteos impulsaron la venta de lotería obteniendo resultados favorables para el sorteo 2825, sin embargo, para el sorteo 2827 no se obtuvo el resultado esperado, toda vez que el sorteo se realizó en un día diferente al habitual compitiendo con otras loterías, junto con el plan éxodo de fin de año.

Tabla 8: Valores Sorteos Especiales

Tipo	Venta	Variación %	observación
Promedio sorteos ordinarios	\$ 1.667.054.235	-	-
Venta sorteo bifraccional No.2825 18 de diciembre de 2025	\$ 1.981.098.000	+18,8%	Semana comercial (pago de primas)
Venta sorteo bifraccional No.2827 31 de diciembre de 2025	\$ 1.438.758.000	-13,7%	Fecha de juego diferente a la habitual

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

4.2. ESTRATEGIA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Durante 2025, la Lotería de Bogotá formuló y ejecutó su Plan de Mercadeo, con el propósito de posicionar la marca, fortalecer sus productos, incrementar las ventas, ampliar las transferencias al sector salud y cumplir las metas comerciales establecidas. Para ello se desarrollaron acciones estratégicas en tres frentes principales: marketing, distribución/loteros y estrategias de posicionamiento y comercialización. A continuación, se presenta el resumen de las actividades más relevantes.

4.2.1.MARKETING

4.2.1.1. TIENDA ONLINE

Fortalecimiento comercial a través de promocionales: Se diseñó y ejecutó el promocional “Raspe y Gane Online”, vigente entre febrero y diciembre. Adicionalmente, se publicaron campañas aspiracionales y piezas en redes sociales y pauta digital con direccionamiento a la página web, orientadas a incentivar la compra en línea.

Dando seguimiento a la estrategia comercial iniciada, y con base en los insights más recientes de nuestra audiencia, el plan de acción en redes sociales mantuvo un foco claro y se dirigió a optimizar los siguientes pilares clave:

- **Visibilidad y Compromiso con el Resultado:** Se continuó con la comunicación clara y constante, buscando maximizar la expectativa y facilitar la consulta inmediata de los resultados de la Lotería de Bogotá, asegurando la transparencia.
- **Refuerzo del Juego Legal y la Confianza:** Se priorizó el mensaje sobre la seguridad y legalidad del juego, impulsando una compra responsable y fortaleciendo la confianza del público en la marca como un actor regulado.
- **Optimización de la Interacción y Conversión:** Mediante llamados a la acción más directos y segmentados, se buscó no solo la interacción (compartir y comentar), sino también impulsar el tráfico cualificado hacia la página web para la compra en línea.
- **Optimización del sitio web (SEO):** Se realizaron ajustes para mejorar el rendimiento en buscadores, alcanzando un puntaje de optimización SEO promedio superior a 76. Se optimizaron títulos, meta descripciones, imágenes y contenidos, mejorando el posicionamiento orgánico.

Se optimizaron 4.472 entradas de noticias y 207 páginas internas, incorporando palabras clave como “Nos une el juego legal” “Lotería”, “nos une la lotería”, “resultados Lotería de Bogotá”, “sorteo jueves” y “premio mayor Lotería de Bogotá”, entre otras, previamente aprobadas para mejorar el posicionamiento SEO del activo digital www.loteriadebogota.com. Asimismo, se optimizaron noticias relacionadas con el juego legal y consejos para jugar legalmente la Lotería de Bogotá, con el objetivo de potenciar la búsqueda mediante palabras clave.

Actualización permanente de contenidos: A través del sistema GLPI se gestionaron 164 solicitudes de actualización, publicando noticias de sorteos, comunicados institucionales, www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

reglamentos de sorteos especiales, actividades promocionales, resultados, información educativa sobre juego legal y campañas distritales.

También se garantizaron las actualizaciones requeridas en cumplimiento de la Ley de Transparencia, donde se actualizaron 304 numerales solicitados por las diferentes áreas, unidades u oficinas de la entidad.

4.2.1.2. ADMINISTRACIÓN DE COMUNIDADES / REDES SOCIALES

- Se atendieron 2.652 mensajes y comentarios en redes sociales, bajo los lineamientos del Manual de Comunicaciones y el Manual de Redes Sociales, asegurando lenguaje claro, incluyente y adecuado para los grupos de interés.
- La estrategia digital se enfocó en contenidos creativos y dinámicos, logrando un crecimiento sostenido del alcance orgánico y la interacción.
- Se implementaron Call to Action (CTAs) específicos para:
 - Consulta de resultados,
 - Juego responsable,
 - Compra directa en el sitio oficial.
- Se mantuvo la transmisión en vivo de los sorteos a través de Facebook y YouTube.
- Se reforzó la comunicación dirigida al comprador mediante campañas educativas y piezas orientadas a explicar beneficios del juego legal y su impacto en la salud pública.

4.2.1.3. PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

Campañas educativas:

Se diseñó y divulgó una campaña sobre productos promocionales y rifas.

Contenido audiovisual institucional Se elaboraron piezas animadas y videos sobre:

- Cómo jugar
- Sorteos especiales
- Resultados
- Experiencias de ganadores
- Beneficios de la página web
- Rendición de cuentas

- Promoción del juego legal
- Seguridad del proceso de sorteo
- El propósito de este contenido fue facilitar el entendimiento y mejorar la experiencia del usuario.

Conceptualización de campañas:

- Mediante el contrato 56 de 2025 se desarrolló una campaña contra el juego ilegal del Chance.
- A través del contrato 12 de 2025 se elaboraron piezas comunicacionales de apoyo institucional.

Adaptación a formatos móviles: Con el contrato 52 de 2025 se generaron contenidos optimizados para pantallas pequeñas y formatos verticales (Facebook, Instagram, TikTok), garantizando mejor rendimiento y experiencia del usuario.

4.2.2. DISTRIBUIDORES Y LOTEROS

La Subgerencia comercial y de operaciones llevó a cabo visitas a los distribuidores con el propósito de fortalecer el acercamiento, brindar capacitación sobre juego legal y reforzar la información del nuevo plan de premios vigente.

Se realizó correría por las ciudades de Bucaramanga, Montería, Sincelejo, Cartagena, Barranquilla y Santa Marta con el objetivo de promocionar el nuevo plan de premios, reforzar la información y resolver inquietudes relacionadas con los cambios implementados, de igual manera el recorrido, se llevó a cabo una capacitación sobre seguridad en billetes con el fin de prevenir la comercialización ilegal, además, se mantuvo un diálogo cercano con los vendedores para recibir retroalimentación sobre el nuevo plan de premios y las diferentes mecánicas comerciales implementadas hasta el momento.

Es importante resaltar que, durante estas visitas, no se presentaron comentarios negativos frente al nuevo plan. Por el contrario, los distribuidores manifestaron su compromiso de apoyar la difusión, entregando volantes con información detallada sobre el plan de premios vigente.

Adicionalmente, se realizó un reconocimiento especial a la distribuidora “Santandereana de Loterías” por la venta del premio mayor del sorteo 2779, durante el cual se entregaron incentivos

a los taquilleros de la distribuidora y se llevó a cabo una entrevista al distribuidor y al lotero responsable de la venta del premio mayor.

En el mes de abril se realiza visita a la ciudad de Santa Marta con el fin de realizar reconocimiento a la asesora que vendió el premio mayor, se realizaron activaciones en el punto de venta con la participación de líderes de la región incentivando a los clientes que visitan el punto a comprar el sorteo dorado con fecha de juego el 10 de mayo, también se visitaron 7 puntos de venta de Super Giros con el fin de validar la exhibición del sorteo dorado, las asesoras indagan sobre el promocional de bono lotero y se dar claridad sobre la mecánica y aprovechamiento de los espacio para realizar capacitación sobre las seguridades del billete de Lotería de Bogotá.

En el mes de junio se realizaron visitas comerciales en el municipio de Cartago y ciudad de Pereira con los siguientes fines:

- Visita a distribuidores del municipio de Cartago con el fin de realizar un acercamiento comercial con los distribuidores y vendedores del producto.
- Activación en el distribuidor Loticolombia por la venta del premio mayor, entregando material merchandising a compradores de lotería de Bogotá y reconociendo al vendedor del premio por su compromiso en la venta del producto.
- Visita a los diferentes distribuidores y vendedores de la ciudad de Pereira con el fin de realizar acercamiento comercial y entrega de material merchandising
- Identificar principal competidor en la región, entablar conversaciones con los vendedores para recibir percepción y retroalimentación del producto lotería de Bogotá.

En esta visita se identifica que la lotería que más se vende es la lotería de Risaralda, seguido de Medellín, Boyacá y Bogotá. Indican que es un tema de regionalismo y adicional mencionan que la lotería de Bogotá casi no entrega premios a esas regiones por lo que causa descontento en los compradores. Solicitan realizar activaciones comerciales dinámicas con el fin de fidelizar a apostadores de la región.

Durante la cuarta semana del mes de julio se llevaron a cabo distintas visitas y encuentros comerciales en los departamentos de Cundinamarca, Tolima, Quindío y Valle del Cauca, con el propósito de fortalecer el vínculo institucional con los distribuidores y vendedores, dar a conocer de primera mano la modificación del nuevo plan de premios, e identificar necesidades operativas y comerciales que permitan seguir mejorando la gestión de la Lotería de Bogotá en las regiones.

Las visitas y reuniones permitieron escuchar activamente a los actores clave de nuestra operación comercial. Se evidencia una percepción favorable del nuevo plan de premios, especialmente por su variedad de secos y aproximaciones, sin embargo, se requiere mayor presencia institucional en las regiones, inversión en publicidad y fortalecimiento del canal lotero a través de incentivos constantes, activaciones comerciales y acompañamiento real en puntos de venta.

La Lotería de Bogotá participó en el Congreso Nacional de Loterías y Distribuidores organizado por ANDELOTE, realizado en Pereira (Hotel Movich). El evento reunió a directivos de loterías y gerentes de distribuidoras de loterías de todo el país con foco en alianzas comerciales, modernización del canal y crecimiento de transferencias a salud.

En este encuentro se tuvo la oportunidad de socializar temas relevantes para la búsqueda del crecimiento en ventas mediante incentivos dirigido a distribuidores, activaciones comerciales, mecánicas y estrategias de fidelización al público apostador.

Durante la cuarta semana del mes de octubre se llevaron a cabo distintas visitas y encuentros comerciales en los departamentos de Boyacá, Santander, y Antioquia, con el propósito de fortalecer el vínculo institucional con los distribuidores y vendedores, asegurar la ejecución correcta de la estrategia comercial en cada punto de venta, detectar de primera mano oportunidades y riesgos que impactan directamente las ventas, e identificar necesidades operativas y comerciales que permitan seguir mejorando la gestión de la Lotería de Bogotá en las regiones.

4.2.2.1. Canales de Comercialización

Se realizaron 68 visitas comerciales a distribuidores en todo el país, con contacto directo con aproximadamente 411 loteros, en estas jornadas se desarrollaron actividades de:

- Retroalimentación comercial.
- Capacitación en mecanismos de seguridad del billete.
- Diálogo sobre operaciones logísticas y cartera.
- Acompañamiento a la fuerza de ventas.

Capacitación a distribuidores, colocadores y fuerza de ventas, donde se abordaron temas como:

- Impacto del juego legal

- Nuevo plan de premios
- Procedimientos de envío de premios
- Prevención del juego ilegal (dirigida a gestores de promocionales)

Articulación con distribuidores virtuales (TAT – tienda a tienda): Se ejecutaron estrategias con UNICA, SIPAGA, LOTICOLOMBIA, SUPER LOTERÍAS y SEAPTO, y se realizó seguimiento especial al distribuidor BILLUYO, con sesiones de capacitación en Bogotá.

4.2.3. Estrategias de Posicionamiento y Comercialización

4.2.3.1. Promocionales

Plan de fidelización de clientes: Durante 2025 se realizaron 20 sorteos especiales, con inclusión del promocional “Raspe y Gane”, además de lanzamientos y descuentos exclusivos en la página web, orientados a dinamizar ventas y aumentar la recordación de marca.

Ajustes al plan de premios (agosto 2025):

- Premio mayor: de \$14.000 millones a \$10.000 millones.
- Premios secos: de 43 a 52 premios, incluyendo nuevas categorías de \$500 y \$200 millones.
- Aproximaciones: ampliación de tipos y aumento en los valores pagados.

Sorteos extraordinarios:

- En mayo se realizó el Sorteo Extraordinario No. 0012, logrando la venta de 163.754 fracciones (\$3.275.080.000).

Material publicitario y activaciones BTL:

- Contrato 92 de 2025 con Piensa BTL S.A.S. para campañas de sensibilización y activaciones en Bogotá y Cundinamarca.
- Contrato XX de 2025 para adquisición de material POP para posicionamiento institucional y promoción del juego legal.

Plan de visitas comerciales:

- Se fortaleció la presencia territorial a través de 68 jornadas con entrega de dotación (camisetas con sello de Juego Legal), reforzando la visibilidad del vendedor autorizado.

Participación en eventos sectoriales:

- La Lotería participó en el Congreso Nacional de Loterías y Distribuidores (ANDELOTE) en Pereira, promoviendo alianzas comerciales y estrategias para aumentar transferencias a la salud.

4.2.4. PLANES DE INCENTIVOS

Se generó estrategia comercial con la implementación de incentivos detallado a continuación:

Tabla 9: incentivos

Incentivo	Mes	Distribuidores participantes	Cumplimiento Total	Cantidad Ganadores	Valor CDP	Valor total otorgado
Desafío de Vendedores Recargado	Enero-febrero	6	92,60%	3	\$ 77.200.000	\$ 28.400.000
Desafío Súper Estrellas Gelsa abril 2025	Abril	1	93%	0	\$ 7.500.000	\$ -
Impulso Dorado	Mayo	22	81%	0	\$ 60.000.000	\$ -
Prima Millonaria	Junio	22	103,70%	18	\$ 80.000.000	\$ 67.500.000
Remate de Campeones	Oct-Nov-Dic	15	94%	1	\$70.000.000	\$6.000.000

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

4.2.5. ALIANZAS

Realizar alianzas estratégicas que beneficien y fidelicen a clientes / red de ventas: Se realizaron visitas a entidades distritales como Secretaría de salud, Transmilenio, IDRD, Acueducto, Servicio civil, Secretaría de gobierno, Foncep, Alcaldía de Usaquén y Ciudad Bolívar. De igual manera se realizaron reuniones de acercamiento con el equipo CYCLA, OXXO, Cruz Verde, Capialaires,

Migración Colombia, Servientrega, Taxi express, Dukati, Husqvarna, Pajare race y Dunkin Donuts.

4.2.6. MODELO ESTADISTICO

Monitorear semanalmente el nivel de reserva técnica para evaluar el cambio en la exposición al riesgo por la siniestralidad debido a la caída de premios mayores, permitiendo estimar efectos futuros y tomar decisiones oportunamente: Durante el año 2025 se presentaron 4 aciertos en el premio mayor, produciendo afectaciones a la reserva técnica por más de \$38.000 millones. Esta situación obligó a la reducción del premio mayor ofrecido al público para administrar el riesgo de insolvencia y suspensión de sorteos, que actualmente se encuentra sobre el 6,27% en un plazo de un año.

Evaluar el impacto del nuevo plan de premios y del comportamiento de las ventas del producto lotería mediante fuentes primarias. Durante el año 2025 se han realizado dos modificaciones al plan de premios de la Lotería de Bogotá. El primer cambio mantuvo el premio mayor de \$14.000 millones y amplió la cantidad de premios secos de 25 a 43, y fue recibido muy positivamente, especialmente por los distribuidores. El segundo cambio fue el inducido por la afectación a la reserva técnica, donde se disminuyó el premio mayor a \$10.000 millones, se aumentó el número de secos a 52 y se aumentaron los pagos por aproximaciones, manteniendo el valor del plan de premios total; la estrategia de divulgación, donde se promocionaban los cambios positivos del plan de premios permitió mantener un nivel de ventas similar al de los planes de premios de \$14.000 millones de premio mayor.

4.2.7. RESERVA TÉCNICA

La reserva técnica asciende a \$22.500 millones. Este nivel respalda las obligaciones de premios y la operación corriente del juego. A continuación, se presenta su comportamiento histórico para evaluar tendencias, estacionalidad y efectos de eventos extraordinarios (p. ej., caídas de premio mayor y pago de premios).



Ilustración 6. Comportamiento histórico de la reserva técnica (cifras expresadas en millones de pesos)
Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

Con el valor de la reserva técnica al corte de 2025, se logra una cobertura de 2.25 veces el premio mayor del plan de premios vigente de \$10.000 millones.

4.3. LUCHA CONTRA JUEGO ILEGAL

En cumplimiento de la Ley 643 de 2001, las Loterías de Bogotá y Cundinamarca ejercen la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, destinando el 100 % de los recursos generados a la financiación del régimen subsidiado en salud. En el caso del juego de apuestas permanentes o chance, los ingresos se distribuyen conforme a la normatividad vigente en un 70 % para el Fondo Financiero de Salud de Bogotá y un 30 % para el Fondo Departamental de Salud de Cundinamarca, constituyéndose en una fuente estratégica de financiación para el sistema de salud pública. Sin embargo, la persistencia del juego ilegal continúa afectando de manera directa la operación de los juegos autorizados, disminuyendo los ingresos transferidos al sector y generando impactos negativos en la economía formal y en la seguridad ciudadana.

Con el propósito de fortalecer la lucha contra el juego ilegal, ambas loterías mantienen vigente el Convenio Interadministrativo No. 02 del 6 de enero de 2006, mediante el cual se acordó que la explotación del juego de apuestas permanentes en el 100 % del territorio del Distrito Capital de Bogotá y de los 116 municipios del departamento de Cundinamarca sea realizada por la

Lotería de Bogotá. En desarrollo de este esquema, y previo proceso de licitación pública, se suscribió el Contrato de Concesión No. 66 de 2021 con el Grupo Empresarial En Línea S.A., otorgando la operación del juego de chance por un periodo de cinco (5) años, comprendido entre el 4 de febrero de 2022 y el 3 de febrero de 2027, bajo el modelo de operación por cuenta y riesgo del concesionario.

Durante la vigencia 2025, en el marco de la Política de Lucha Contra el Juego Ilegal, se aprobó y ejecutó un presupuesto total de \$2.346.405.600, destinado a la implementación de estrategias integrales de cultura de la legalidad y fomento del juego legal. De este monto, \$558.900.000 se orientaron al diseño y difusión de tres (3) campañas de comunicación masiva, \$945.859.600 a actividades de sensibilización y activaciones comerciales en Bogotá y Cundinamarca, \$300.000.000 a programas de capacitación dirigidos a servidores públicos, fuerza pública, vendedores y líderes comunitarios, \$60.000.000 a la realización de un foro nacional de lucha contra el juego ilegal y \$481.646.000 a la contratación de personal para el seguimiento y acompañamiento de las acciones. Estas inversiones permitieron fortalecer la cultura de la legalidad, promover el juego autorizado y proteger los recursos destinados al sector salud.

5. UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE

5.1. CONTROL PREVENTIVO JUEGO ILEGAL

Se presenta el detalle de la apropiación y ejecución del presupuesto de gastos destinado al control de juego ilegal para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025.

Tabla 10: Resumen del recaudo acumulado y los gastos comprometidos de control de juego ilegal

Vigencia	Fuente	Proyectado 2025	Recaudo Acumulado	Compromisos Acumulados
2025	Premios no reclamados Loterías	\$ 681,677,000	\$ 598,773,563	\$ 643,722,143
	Premios no reclamados Apuestas	\$ 2,826,416,000	\$ 2,409,277,442	\$ 1,668,730,031
	TOTAL	\$ 3,508,093,000	\$ 3,008,051,005	\$ 2,364,219,411

Fuente: Unidad Financiera y Contable

5.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

La ejecución presupuestal constituye un elemento fundamental para evaluar el desempeño financiero y la eficiencia en la administración de los recursos de la Entidad. En este apartado se presenta el comportamiento de los ingresos y gastos ejecutados durante la vigencia correspondiente, de conformidad con el presupuesto aprobado y las modificaciones realizadas en el periodo. La información que se expone en los cuadros siguientes permite analizar el nivel de recaudo, la oportunidad en la ejecución del gasto y su alineación con los objetivos misionales y estratégicos de la Lotería de Bogotá.

Tabla 11: Ingresos (Cifras en Millones de Pesos)

Concepto	Presupuesto Definitivo	Recaudo acumulado Dic.2025	% ejec.
Disponibilidad inicial	23,001	23,001	100%
Ingresos corrientes	133,801	102,488	76.6%
Recursos de capital	5,085	6,197	121.8%
TOTAL	161,887	131,686	81.3%

Fuente: Unidad Financiera y Contable

Tabla 12: Gastos (Cifras en Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Definitivo	Compromisos acumulados Dic.2025	% ejec.
Funcionamiento	24,907	20,119	80.8%
Inversión	14,881	14,843	99.7%
Gastos de operación comercial	105,075	71,819	68.4%
Disponibilidad final	17,023	0	0%
TOTAL	161,887	106,781	66%

Fuente: Unidad Financiera y Contable

Los resultados reflejados en los cuadros de ejecución presupuestal evidencian una gestión financiera responsable y coherente con las prioridades institucionales, garantizando el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las metas programadas. El adecuado balance entre ingresos y gastos permitió fortalecer la sostenibilidad financiera de la Entidad y asegurar la continuidad de las operaciones misionales, contribuyendo de manera efectiva a la generación de recursos destinados al sector salud y al logro de los objetivos definidos para la vigencia.

5.3. ESTADOS FINANCIEROS DICIEMBRE 2025

Los estados financieros constituyen una herramienta fundamental para presentar la situación financiera, el desempeño económico y los flujos de recursos de la Lotería de Bogotá durante la vigencia correspondiente. En este apartado se exponen los principales estados financieros — estado de situación financiera, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo— elaborados de conformidad con el marco normativo contable aplicable a las entidades públicas, los cuales permiten analizar de manera integral la gestión financiera y la sostenibilidad de la Entidad.

Tabla 13: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INDIVIDUAL (Cifras en Millones de pesos)

Concepto	31 dic. 2025	31 dic. 2024	% Varia. 2024/2023
Activo total	78,923	111,986	-29.5%
Corriente	63,525	95,700	-33.6%
No corriente	15,398	16,286	-5.5%
Pasivo total	34,542	65,627	-47.4%
Pasivo Corriente	25,253	57,822	-56.3%
Pasivo no corriente	9,289	7,805	19.0%
Patrimonio	44,381	46,359	-4.3%

Fuente: Unidad Financiera y Contable

Tabla 14: ESTADO DE RESULTADOS (Cifra en Millones de pesos)

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

Concepto	31 dic. 2025	31 dic. 2024	Variación	%
Total ingresos	81,454	85,842	-4,388	-5.1%
Operacionales	75,646	77,799	-2,153	-3%
No operacionales	5,808	8,043	-2,235	-28%
Total gastos	79,609	79,881	-272	0%
Operacionales	65,663	66,056	-393	-1%
Administración	13,915	13,799	116	1%
No operacionales	31	26	5	19%
Resultados netos del periodo	1,845	5,961	-4,116	-69%

Fuente: Unidad Financiera y Contable

La información contenida en los estados financieros evidencia una situación financiera estable y una gestión responsable de los recursos, en coherencia con los objetivos misionales y las disposiciones normativas vigentes. El análisis de los resultados financieros permite concluir que la Lotería de Bogotá mantiene la capacidad para cumplir oportunamente sus obligaciones, financiar sus operaciones y continuar generando recursos destinados al sector salud, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión pública y a la transparencia en la rendición de cuentas.

5.4. CARTERA DISTRIBUIDORES

El recaudo de la cartera corriente, representada en los saldos por pagar de los distintos distribuidores de la Lotería, se rige por lo establecido en el reglamento para los distribuidores y en los contratos de distribución suscritos, con corte al 31 de diciembre de 2025 se tenía una cuenta por cobrar por concepto de venta de lotería pro \$2.390.676.772.

Es importante mencionar que los distribuidores cuentan con ocho días de plazo para cancelar los sorteos y que el último sorteo del año se realizó el día 31 de diciembre, por lo que el pago de ese sorteo se realiza en la primera semana de enero de 2026 y es lo que mayormente se refleja en la cuenta por cobrar.

5.5. TESORERÍA

Al cierre del período evaluado, los recursos en Tesorería se encuentran clasificados de acuerdo con su naturaleza y destinación, diferenciando entre recursos de destinación específica y recursos de libre destinación, conforme a la normatividad vigente, se presenta el análisis de los recursos disponibles así:

5.6. RECURSOS E TESORERÍA Y DISPONIBILIDAD FINANCIERA

A diciembre de 2025, la Tesorería de la Lotería de Bogotá registra recursos totales por valor de \$57.215.806.748, los cuales se encuentran clasificados en recursos de destinación específica y recursos de libre destinación, conforme a la normatividad vigente y a las políticas internas de administración financiera.

Los recursos de destinación específica ascienden a \$38.536.847.272 y están conformados por la reserva técnica por valor de \$22.268.514.683, premios caducos de lotería por \$1.217.808.697, premios caducos de apuestas permanentes por \$7.382.509.253, reserva por incentivo con cobro por \$5.622.135.830 y capital destinado a la inversión en nuevos juegos por \$2.045.878.809. Por su parte, los recursos de libre destinación suman \$18.678.959.476, destinados a respaldar la operación y las necesidades financieras generales de la Entidad.

En cuanto a su administración financiera, el 33,36 % de los recursos se encuentra depositado en entidades bancarias, garantizando disponibilidad inmediata para el cumplimiento oportuno de obligaciones y gastos operativos de corto plazo, mientras que el 66,64 % restante está invertido en inversiones de corto plazo en títulos valores (CDTs). Esta composición refleja una estrategia de tesorería orientada a la diversificación del riesgo, la optimización de la liquidez y la obtención de rentabilidad con altos niveles de seguridad, asegurando una gestión financiera eficiente y sostenible como se evidencia en el cuadro resumen.

Tabla 15: RECURSOS E TESORERÍA Y DISPONIBILIDAD FINANCIERA

Recursos Destinación Especifica		\$38.536.847.272
Reserva técnica	\$22.268.514.683	
Premios caducos lotería	\$1.217.808.697	
Premios Caducos Apuestas	\$7.382.509.253	
Reserva Incentivo con cobro	\$5.622.135.830	
Capital Inversión nuevos Juegos	\$2.045.878.809	
Recursos de Libre destinación		\$18.678.959.476

TOTAL RECURSOS	\$57.215.806.748
-----------------------	-------------------------

Fuente: Unidad Financiera y Contable

5.6.1. RECURSOS CON DESTINACIÓN ESPECÍFICA

Los recursos con destinación específica ascienden a \$38.536.847.272, los cuales corresponden a fondos que, por su naturaleza, cuentan con una aplicación previamente definida y no pueden ser utilizados para fines distintos a los establecidos. Dentro de este grupo se destacan los siguientes conceptos:

- **Reserva Técnica para pago de premios** por un valor total de \$22.268.514.683.

Premios Caducos, tanto de loterías como de apuestas:

- Caducos Loterías \$1.217.808.697
- Caducos Apuestas \$7.382.509.253

por un valor acumulado de \$8.600.317.950, recursos provenientes de premios no reclamados dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Reserva Incentivo de Cobro premio inmediato por un valor de \$5.622.135.830 correspondiente a capitalización

- Vigencia 2020 según acuerdo 591-2091 CNJSA \$ 848.418.608
- Vigencia 2022 según acuerdo 640-2023 CNJSA \$ 4.773.717.222
- Acuerdo 591-2021 de CNSJA, recursos autorizados para crear una reserva de capitalización con cargo a las utilidades de la vigencia 2020, por valor de \$ 848.418.608 para operar el juego incentivo con cobro inmediato.
- Acuerdo 640-2023 de CNSJA, recursos autorizados para crear una reserva de capitalización con cargo a las utilidades de la vigencia 2022, por valor de \$ 4.773.717.222 para operar el juego incentivo con cobro inmediato.

Reserva para Inversión en Nuevos Premios, por un monto de \$2.045.878.809 correspondiente a capitalización

- Vigencia 2022 según acuerdo 640-2023 CNJSA \$ 2.045.878.809

- Acuerdo 640-2023 de CNSJA recursos autorizados para crear una reserva de capitalización con cargo a las utilidades de la vigencia 2022, por valor de \$ 2.045.878.809 para inversión en desarrollo nuevos juegos

5.6.2. RECURSOS DE LIBRE DESTINACIÓN

Los recursos de libre destinación presentan un saldo de \$18.678.959.476, los cuales pueden ser utilizados para atender gastos operativos, administrativos y demás necesidades de la entidad.

Estos recursos se encuentran debidamente depositados en diferentes entidades financieras, garantizando su custodia, disponibilidad y control.

Dichos recursos se encuentran distribuidos en diversas cuentas bancarias, lo que permite diversificar el riesgo financiero y asegurar la liquidez necesaria para el cumplimiento oportuno de las obligaciones adquirida

5.6.3. RENDIMIENTOS FINANCIEROS GENERADOS EN LA VIGENCIA 2025

Tabla 16: Rendimientos Financieros

CONCEPTO	VALOR RECAUDADO	VALOR PRESUPUESTADO	VARIACION	%
INGRESO POR RENDIMIENTOS	\$5.662.607.999	\$ 4,695,589,000.	\$967.018.999	120.59%

Fuente: Unidad Financiera y Contable

Con corte a diciembre de 2025, los rendimientos financieros ascienden a \$5.662.607.999, superando el valor presupuestado de \$4.695.589.000 en \$967.018.999, lo que equivale a un incremento del 20.59 % frente a la meta establecida. Reflejando un comportamiento favorable de la inversión y un cumplimiento superior al presupuesto inicialmente formulado.

6. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

6.1. FUNCIÓN Y ROL

La Oficina Asesora de Planeación tiene como propósito estratégico garantizar la articulación efectiva de los procesos de planeación, seguimiento, evaluación y control de la gestión de la Lotería de Bogotá, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001. En este contexto, la Oficina se consolidó como segunda línea de defensa

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

en la gestión de riesgos y soporte técnico de la Alta Dirección para la toma de decisiones, aportando de manera sustantiva a la transparencia institucional, la administración del riesgo y el cumplimiento de objetivos misionales definidos en el Plan Estratégico y el Plan de Desarrollo Distrital.

La Lotería de Bogotá es una empresa industrial y comercial del Distrito Capital cuyo objeto social es fomentar los juegos de suerte y azar de manera responsable, generar ingresos para el sector salud y contribuir al bienestar de los ciudadanos, mediante estrategias que fortalezcan su gestión institucional, su enfoque social y su impacto positivo en la ciudadanía.

6.2. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

Durante el período comprendido en la vigencia 2025, la Oficina lideró la implementación y seguimiento de los principales instrumentos de planeación institucional, consolidando su alineación con los objetivos estratégicos de la entidad y garantizando el cumplimiento de sus metas operativas y de resultado. Se actualizó el diagnóstico institucional, se ejecutó el cronograma anual de seguimiento a indicadores y se consolidaron los planes de acción que permiten medir y evaluar las acciones institucionales de forma continua y sistematizada.

Este trabajo técnico permitió asegurar que los instrumentos institucionales respondieran a los desafíos de la entidad en el contexto de una organización que, según lo reportado en 2024, alcanzó un incremento en ventas y recursos girados al sistema de salud, posicionándose como una entidad socialmente responsable y autosostenible con impacto a nivel nacional.

6.3. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

El desempeño institucional de la Lotería de Bogotá continúa reflejando avances significativos en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), consolidando prácticas administrativas que promueven la eficiencia, la transparencia y la orientación a resultados. Durante la vigencia 2024, la entidad alcanzó 90,9 puntos en el Índice de Desempeño Institucional (IDI), manteniéndose entre las mejores entidades evaluadas a nivel nacional y destacándose como la mejor lotería del país en la aplicación del MIPG. Este resultado se traduce en mayores niveles de coherencia entre los objetivos estratégicos, los procesos institucionales y los mecanismos de seguimiento y control, lo cual es evidencia de una gestión madura, consolidada y en constante mejora.

La implementación del MIPG permeó las diferentes funciones institucionales, evidenciada en la calidad de la planeación estratégica, la actualización sistemática de instrumentos de gestión, y la articulación efectiva de metas e indicadores. Particularmente, se lograron avances destacables en la medición de indicadores clave orientados a la prestación de servicios al ciudadano, la administración del riesgo institucional y la eficiencia administrativa. El seguimiento riguroso a estos indicadores permitió formular ajustes oportunos en los procesos, fortalecer controles internos, y generar alertas tempranas que mitigaron riesgos potenciales antes de su materialización. Además, la gestión del Tablero Integrado de Gestión contribuyó a garantizar la disponibilidad de información confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas.

El impacto de estos resultados no solo se visualiza en los indicadores y metas cumplidas, sino también en la consolidación de una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo y la rendición de cuentas. La Oficina Asesora de Planeación, como articuladora del MIPG al interior de la entidad, consolidó herramientas de medición y evaluación que impulsaron la transversalidad de políticas, el seguimiento integral de los procesos y la integración de acciones que aportan a la generación de valor público. De esta manera, la gestión institucional avanzó en la construcción de un modelo de gestión sólido, alineado con las expectativas de los ciudadanos y con los estándares exigidos por los entes de control, asegurando un desempeño sostenido y coherente con los retos institucionales presentes y futuros.

6.4. SEGUIMIENTO AL PROYECTO DE INVERSIÓN

Proyecto 7536 – Implementación del Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) para Colocadores de Lotería en Bogotá D.C.

En el marco del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Camina Segura” y en cumplimiento de las metas asociadas al Proyecto de Inversión 7536 – Implementación del Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) para Colocadores de Lotería en Bogotá D.C., durante el período reportado la Oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento integral a las acciones estratégicas orientadas a fortalecer la protección social de los colocadores de lotería del Distrito Capital, asegurando la coherencia entre la planeación, la ejecución y los resultados del proyecto.

Entidad	0240 - Lotería de Bogotá				
Objetivo Estratégico	05 – Bogotá confía en su gobierno				
Programa	33 – Fortalecimiento institucional para un gobierno confiable				
Indicador	Porcentaje de acciones de fortalecimiento tecnológico e institucional implementadas y orientadas a una mejor prestación de los servicios al ciudadano				
Meta	2305 - Realizar el 100% de las acciones de fortalecimiento tecnológico e institucional orientados a una mejor prestación de los servicios a la ciudadanía				
Actividad	Implementar 4 programas BEPS para los colocadores de Lotería de Bogotá				
VIGENCIA	Programación PDD	Programación 2025	Ejecución Vigencia	Avance	
				De Vigencia	Transcurrido PD
2025	4,00	1,00	100,00	100%	100%
TOTAL, PDD					50%

*Ilustración 7: Proyecto 7536 – Implementación del Programa de Beneficios
Fuente: Oficina Asesora de Planeación*

Como parte de la gestión adelantada, se efectuó la adición al convenio interadministrativo suscrito con Colpensiones, con el propósito de ampliar la cobertura del Programa BEPS y garantizar la continuidad de la estrategia de inclusión previsional dirigida a esta población. Esta adición permitió disponer de los recursos necesarios para avanzar en la implementación del componente de fomento al ahorro, modalidad mediante la cual el Distrito incentiva y complementa el ahorro individual de los beneficiarios, promoviendo la cultura previsional y el acceso efectivo a un ingreso en la etapa de vejez.

Tabla 17: Presupuesto proyecto de inversión 2026

PROGRAMA / ENTIDAD / PROYECTO	PROGRAMACIÓN 2025
33 - Fortalecimiento institucional para un gobierno confiable	\$157.000.000
0240 - Lotería de Bogotá	\$ 157.000.000
7536 - Implementación Programa de Beneficios Económicos Periódicos para Colocadores de Lotería de Bogotá D.C	\$157.000.000
TOTAL PDD	\$157.000.000

Fuente: Unidad Financiera y Contable

En desarrollo de esta adición, se adelantó la convocatoria dirigida a los colocadores de lotería, garantizando criterios de focalización, transparencia y acceso equitativo. Como resultado, se realizó la entrega de incentivos bajo la modalidad de fomento al ahorro administrada por Colpensiones, beneficiando a 123 colocadores de lotería, de los cuales 30 corresponden a

mujeres y 93 a hombres, con edades comprendidas entre 40 y 92 años, quienes fueron vinculados y fortalecidos dentro del esquema BEPS.

Estas acciones aportan de manera directa al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital y del objetivo estratégico “Bogotá confía en su gobierno”, al consolidar mecanismos de protección social para trabajadores informales, reducir brechas de acceso al sistema de seguridad social y mejorar las condiciones de bienestar y dignidad de los colocadores de lotería. Así mismo, el desarrollo del convenio y su adición evidencian una ejecución coherente con los objetivos del proyecto, garantizando la trazabilidad de la gestión, la adecuada utilización de los recursos públicos y el cumplimiento de los lineamientos de reporte y seguimiento establecidos en SEGPLAN.

6.5. RESULTADOS DE GESTIÓN RELEVANTES

Durante la vigencia 2025, la Oficina Asesora de Planeación consolidó un enfoque integral de seguimiento, evaluación y fortalecimiento de la gestión institucional, promoviendo la articulación de los procesos estratégicos, operativos y de control, en línea con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las exigencias del MECI. Entre los resultados más destacados se encuentran:

- **Gestión estratégica de indicadores:** se realizó el seguimiento trimestral a los indicadores estratégicos y de gestión, asegurando que la información reportada fuera confiable y oportuna. La actualización del Tablero Integrado de Gestión permitió identificar desviaciones a tiempo, ejecutar acciones correctivas y mantener un alto nivel de cumplimiento de metas, con un 100% de ejecución de las acciones previstas en los planes institucionales para los primeros tres trimestres del año.
- **Administración integral del riesgo:** la Oficina monitoreó 93 riesgos institucionales distribuidos por proceso y dependencia, evaluando 125 actividades del plan de acción. Destaca que durante T1 y T2 no se materializó ningún riesgo crítico, lo que evidencia un control efectivo y una gestión preventiva consolidada. Se actualizaron las periodicidades y responsables en ciertos riesgos estratégicos, fiscales y de gestión, asegurando mayor anticipación y control de eventos potenciales.
- **Fortalecimiento de proyectos de inversión y convenios:** se realizó la revisión y validación técnica de los proyectos de inversión de la entidad, con seguimiento a su ejecución en SEGPLAN y coordinación con la Secretaría Distrital de Planeación.

Particularmente, se gestionó la implementación del Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) para colocadores de lotería, beneficiando a 123 personas (30 mujeres y 93 hombres, entre 40 y 92 años), asegurando la focalización, transparencia y cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Distrital.

- **Articulación con entes de control y auditorías:** se elaboraron informes requeridos por entes de control y auditorías, consolidando la información institucional y dando seguimiento a recomendaciones de mejora. Además, la Oficina ejerció la Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con la realización de 13 comités hasta noviembre de 2025, garantizando coordinación interdependencias y trazabilidad de decisiones.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** se presentó y aprobó el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025, realizando seguimiento semestral a la estrategia de rendición de cuentas y actualización de contenidos en la página web institucional, promoviendo la transparencia y el acceso a información pública de manera clara y verificable.

Estos resultados reflejan un modelo de gestión consolidado, que articula planificación, seguimiento, control y mejora continua, y que fortalece la capacidad institucional para anticipar riesgos, asegurar el uso eficiente de los recursos y cumplir con los compromisos con la ciudadanía y los entes de control.

7. SECRETARIA GENERAL

Durante la vigencia 2025, la Secretaría General de la Lotería de Bogotá consolidó su papel como eje articulador de los procesos administrativos, financieros, contractuales, de talento humano, gestión documental y servicios generales, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la adecuada administración de los recursos públicos. En el marco de las funciones asignadas al Secretario General, la dependencia dirigió, coordinó y evaluó los planes, programas y proyectos estratégicos necesarios para asegurar el funcionamiento eficiente de la Entidad, fortaleciendo la planeación, la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en criterios técnicos y normativos. Asimismo, se adelantaron acciones orientadas a mejorar la gestión contractual, optimizar el manejo financiero, consolidar procesos de talento humano, robustecer la estructura documental y atender con oportunidad los requerimientos de órganos de control y actores institucionales, contribuyendo de manera decisiva al logro de los objetivos misionales.

Para la vigencia 2025 se suscribieron y ejecutaron 7 órdenes de compra y 96 contratos. Así mismo, en el marco de mejora continua, desde la Secretaría General se adelantaron diferentes capacitaciones para fortalecer la cultura organizacional para quienes ejercen supervisión de contratos.

8. OFICINA JURÍDICA

8.1. DEFENSA JUDICIAL

A continuación, se presenta el informe de las acciones de defensa judicial adelantadas por la Lotería de Bogotá durante lo corrido de la vigencia fiscal 2025.

8.1.1. PROCESOS JUDICIALES

Durante la vigencia 2025, la Lotería de Bogotá desarrolló una gestión integral de su contingente judicial, orientada a la consolidación de información, la realización oportuna de actuaciones procesales y la aplicación de criterios de costo-efectividad en la defensa de los intereses de la Entidad. A la fecha, se registran veintiocho (28) procesos judiciales activos, de los cuales seis (6) han sido instaurados en contra de la Lotería de Bogotá y veintidós (22) corresponden a procesos promovidos por la Entidad en contra de terceros.

Los procesos iniciados por la Lotería de Bogotá se distribuyen de la siguiente manera:

- Dos (2) procesos derivados del incumplimiento del contrato de concesión del juego de apuestas permanentes (chance), suscrito en el año 2008.
- Ocho (8) procesos por incumplimientos relacionados con contratos de distribución de la lotería tradicional.
- Dos (2) procesos asociados al incumplimiento en el pago de préstamos de vivienda otorgados por la Entidad a trabajadores oficiales.
- Dos (2) procesos correspondientes a acciones de repetición.
- Cinco (5) procesos para el cobro de costas judiciales decretadas a favor de la Lotería de Bogotá.
- Un (1) proceso relacionado con diferencias en la liquidación de un bono pensional.
- Un (1) proceso originado en decisiones administrativas del Ministerio del Trabajo.
- Un (1) proceso derivado de la devolución de cesantías.

Durante el primer semestre de 2025 se adelantaron diversas actuaciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión judicial, entre las cuales se destacan: (i) la investigación y verificación de bienes susceptibles de embargo, con el fin de solicitar medidas cautelares orientadas a garantizar la recuperación de las pretensiones económicas, y (ii) la revisión de depósitos judiciales a favor de la Entidad que no habían sido reclamados. Como resultado de esta gestión, se identificaron depósitos a favor de la Lotería de Bogotá en el Banco Agrario por un valor aproximado de diez millones de pesos (\$10.000.000 COP), cuya recuperación se encuentra actualmente en trámite.

Adicionalmente, se avanzó en la elaboración de fichas técnicas para la aplicación de la Directiva Distrital 002 de 2023, cuyo objetivo es evaluar la gestión judicial a partir de criterios de costo-efectividad. Con base en este análisis preliminar, se proyectará ante el Comité de Conciliación y el Comité de Saneamiento de Cartera la terminación de seis (6) procesos judiciales cuyas probabilidades de recaudo son inferiores al diez por ciento (10%) y respecto de los cuales la fórmula de costo-efectividad definida por la Secretaría Jurídica Distrital arroja un resultado negativo.

En conclusión, durante la vigencia 2025 se llevó a cabo una revisión exhaustiva del contingente judicial de la Entidad, lo que permitió identificar riesgos, actualizar estrategias de cobro, depurar procesos sin viabilidad jurídica o financiera y orientar la toma de decisiones para optimizar la gestión judicial antes del cierre de la vigencia.

8.1.2. TUTELAS

Durante el año 2025 se presentaron cuatro (4) acciones de tutela en contra de la Lotería de Bogotá, de las cuales una (1) culminó con fallo adverso para la Entidad, debido a falta de claridad en la respuesta a un derecho de petición, mientras que las tres (3) restantes fueron resueltas de manera favorable, al ser desestimadas las pretensiones de los accionantes.

8.1.3. PAGO DE SENTENCIAS

Durante lo corrido de la vigencia 2025 no se registró el pago de sentencias judiciales en contra de la Lotería de Bogotá.

Análisis de la actividad litigiosa

A continuación, se presenta de forma desagregada la actividad litigiosa de la entidad durante el 2025:

Tabla 18: Actividad litigiosa

Jurisdicción/procesos	2025	Pretensiones 2025
Iniciados por la Lotería		
Ejecutivo hipotecario	1	COP\$50.946.523
Iniciados en contra de la Lotería		
Responsabilidad Contractual	1	CO\$8.000.000.080
Nulidad y Restablecimiento	1	
Acción de Repetición	0	
Acción popular (mixta)	0	
MASC Iniciados		
Conciliación extrajudicial	0	
MASC contra		
Conciliación extrajudicial	0	
Tribunal arbitramento	0	
Constitucional		
Tutelas Iniciadas	4	
Tutelas falladas en contra	1	Falta de claridad en la respuesta a un derecho de petición
Tutelas falladas en contra	3	Reivindicación de derechos fundamentales

Fuente: Oficina jurídica

En materia penal

La Lotería de Bogotá, en su calidad de Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, es la entidad designada para ejercer el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar que se desarrollan en la ciudad de Bogotá D.C. Los recursos obtenidos por concepto de estos juegos

tienen como destinación exclusiva la financiación del sistema de salud, razón por la cual su operación requiere autorización previa de la autoridad competente.

En este sentido, las loterías, apuestas permanentes (chance), rifas o juegos promocionales que se realicen sin la debida autorización se consideran juegos ilegales. La participación, promoción o comercialización de este tipo de actividades contribuye a la desfinanciación del sistema de salud y puede configurar el delito de Ejercicio Ilícito de Actividad Monopolística de Arbitrio Rentístico, tipificado en el artículo 312 del Código Penal, el cual contempla penas de hasta ocho (8) años de prisión.

Operativos en contra de estructuras criminales en la Ciudad de Bogotá D.C.

Durante la vigencia 2025, la Lotería de Bogotá participó activamente en labores de investigación que permitieron la realización del operativo judicial denominado “El Dorado”, en articulación con el concesionario del juego de apuestas permanentes Gelsa S.A., la Fiscalía General de la Nación y el Ejército Nacional. Como resultado de este operativo, se logró la captura de diez (10) personas y la práctica de tres (3) diligencias de allanamiento, orientadas a la judicialización de una organización criminal dedicada a la comercialización masiva de chance ilegal en la Plaza de Mercado de Paloquemao y otros sectores de la ciudad de Bogotá D.C.

Este operativo permitió identificar la existencia de un grupo delincuencial organizado conformado por más de cuarenta (40) personas, incautar importantes sumas de dinero en efectivo, dispositivos electrónicos y material contable relacionado con la actividad ilícita, así como establecer que dicha organización habría generado ingresos cercanos a mil novecientos noventa y siete millones de pesos (\$1.997 millones) durante el periodo comprendido entre marzo de 2024 y abril de 2025.

En la audiencia de solicitud e imposición de medida de aseguramiento, el Juzgado 32 Penal Municipal con función de control de garantías de Bogotá impuso medida de aseguramiento privativa de la libertad en establecimiento carcelario al líder de la organización, José Ricardo Castro Pacheco, y medida de aseguramiento privativa de la libertad en domicilio a los otros nueve (9) imputados, quienes fueron legalmente imputados por los delitos de concierto para delinquir (artículo 340 del Código Penal) y ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrio rentístico (artículo 312 del Código Penal), siendo agravado el primero de los delitos en el caso del líder.

Actualmente, en la ciudad de Bogotá se registran veinticuatro (24) procesos penales relacionados con estas conductas, en tres (3) de los cuales la Lotería de Bogotá ha sido reconocida como víctima. Adicionalmente, en el departamento de Cundinamarca se adelantan veinticinco (25) procesos, con reconocimiento de la Entidad como víctima en dos (2) de ellos.

Operativos en contra de estructuras criminales en el Departamento de Cundinamarca

La Lotería de Bogotá y la Lotería de Cundinamarca celebraron el Convenio Interadministrativo No. 002 de 2006, mediante el cual la Lotería de Cundinamarca autorizó a la Lotería de Bogotá para realizar la explotación del juego de apuestas permanentes “chance” en todo el territorio del departamento de Cundinamarca.

En desarrollo de las obligaciones asumidas en dicho convenio, la Lotería de Bogotá participó activamente en labores de investigación que permitieron la realización del operativo judicial denominado “Tocancipá”, en articulación con el concesionario del juego de apuestas permanentes Gelsa S.A., la Fiscalía General de la Nación y la Policía del Departamento de Cundinamarca. Como resultado de este operativo, se logró la captura de seis (6) personas, con la correspondiente imposición de medidas de aseguramiento a cuatro (4), y la práctica de tres (3) diligencias de registro y allanamiento, orientadas a la judicialización de una organización criminal dedicada a la comercialización masiva de chance ilegal en el municipio de Tocancipá.

9. OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La Oficina de Control Interno Disciplinario de la Lotería de Bogotá tiene como misión garantizar la integridad, la transparencia y el cumplimiento de la normatividad por parte de los servidores públicos y contratistas de la Entidad. En este marco, durante la vigencia 2025 se tramitaron diversas quejas, denuncias e informes, los cuales fueron atendidos conforme a los procedimientos disciplinarios establecidos por la ley y los protocolos internos. Los cuadros que se presentan a continuación reflejan el número de actuaciones disciplinarias realizadas, así como el estado actual de los procesos activos al 31 de diciembre de 2025, permitiendo observar la dinámica de seguimiento y resolución de cada caso.

Tabla 19: Procesos disciplinarios de la Lotería de Bogotá

Actuaciones disciplinarias	Año 2025
Quejas, denuncias o informes recibidos	21
Indagación previa	21
Investigación disciplinaria	4

Cierre de Investigación y traslado alegatos	4
Remisión por competencia	2
Archivos	3

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno

Tabla 20: Estado actual de los procesos disciplinarios con corte a 31 de diciembre de 2025

Etapas actuales de los procesos	Año 2025
Indagación previa	20
Cierre de Investigación y traslado alegatos	11
Al despacho para evaluar la decisión a tomar	3
Total, procesos activos	34

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno

El análisis de los procesos disciplinarios durante 2025 evidencia un manejo riguroso y sistemático de las actuaciones internas, con un total de 21 nuevos casos ingresados en el año y 34 procesos activos, incluyendo casos de años anteriores. La Oficina de Control Disciplinario Interno ha garantizado la atención oportuna de las indagaciones previas, investigaciones disciplinarias y cierre de casos, fortaleciendo la cultura de transparencia, responsabilidad y cumplimiento dentro de la Entidad. Estos resultados reflejan el compromiso institucional de la Lotería de Bogotá con la ética administrativa y la correcta aplicación de la normativa disciplinaria.

10. UNIDAD DE TALENTO HUMANO

10.1. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal con corte a 31 de diciembre de 2025 se encuentra conformada por 52 cargos, de los cuales se encuentran provistos 31 y 21 vacantes, según se señala a continuación:

Tabla 21: Planta Personal

TIPO DE VINCULACIÓN	Total cargos	Cargos Provistos	Cargos Vacantes
Empleado Público de Libre Nombramiento y Remoción	10	9	1
Empleados Público de Periodo Fijo	1	1	0
Trabajadores Oficiales	41	21	20
TOTAL	52	31	21

Fuente: Unidad de Talento Humano

Durante el 2025, se presentaron las siguientes novedades:

- Renuncia de tres (3) trabajadores oficiales, quienes se acogieron a su derecho pensional

- Retiro de un (1) trabajador oficial por fallecimiento.
- Renuncia de dos (2) empleados públicos por motivos de índole personal.

En la presente vigencia no se ha efectuado provisión de vacantes de la planta de personal de trabajadores oficiales.

10.2. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC

En desarrollo del Plan Institucional de Capacitación – PIC 2025, la Lotería de Bogotá avanzó en el fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y actitudes de sus servidores públicos, con el propósito de garantizar el desempeño eficaz de sus funciones y promover el desarrollo integral del talento humano.

Con corte 31 de diciembre de 2025, la Entidad alcanzó una ejecución del 90% de las capacitaciones programadas, consolidando una oferta formativa orientada al enfoque integral del ser humano, al desarrollo de competencias laborales y al fortalecimiento de valores institucionales como la vocación de servicio, la ética pública, el respeto por el patrimonio estatal y la cultura organizacional.

Las acciones formativas promovieron espacios de reflexión, apropiación normativa y actualización técnica, dirigidas tanto a trabajadores oficiales como a empleados públicos, con el fin de contribuir a la construcción de ambientes laborales más integrales, seguros, incluyentes y coherentes con las políticas institucionales.

De igual forma se realizó el proceso de inducción y reinducción del talento humano, con el propósito facilitar la integración de los servidores a la cultura organizacional, reforzar el conocimiento de la misión, visión, objetivos institucionales y principales procesos de la Entidad.

10.3. PLAN BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS

El Plan de Bienestar e Incentivos 2025 se orientó a brindar atención integral a los servidores públicos, promoviendo un equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, y reforzando el sentido de pertenencia institucional. El programa buscó mejorar la calidad de vida de los colaboradores mediante la creación de espacios de integración, reconocimiento y promoción de la salud física y emocional.

Principales actividades ejecutadas:

- Conmemoración del Día de la Mujer – “Me regalo una flor”
- Entrega de bonos de salario emocional por cumpleaños y aniversario institucional.
- Otorgamiento de días compensatorios por cumpleaños y día de la familia.
- Participación en celebraciones distritales (Día del Conductor, Día de las y los Secretarios).
- Autorización de modalidades de teletrabajo para seis servidores, conforme a la convocatoria institucional.
- Celebración del Día de las Madres y Padres.
- Actividades de pausas activas con apoyo del IDRD y ARL.
- Implementación del software LONGEVO para hábitos saludables.
- Desarrollo de la Semana de la Salud, incluyendo talleres, brigada de salud visual y charlas de bienestar.
- Celebración del aniversario de la Lotería de Bogotá
- Actividades recreativas por el Día de los Niños, así como boletas de cine y torneos deportivos.
- Evento de cierre de año para servidores
- Talleres de cocina saludable y jornadas de manejo del estrés.
- Descansos compensatorios en Semana Santa y fin de año.
- Programación de vacaciones recreativas para hijos de los servidores
- Acompañamiento de Compensar mediante jornadas mensuales de socialización de beneficios.

10.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Durante la vigencia 2025, la Lotería de Bogotá desarrolló de manera efectiva las actividades programadas en el Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), asegurando el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos por la normativa vigente. Las acciones implementadas estuvieron orientadas a promover ambientes laborales seguros y saludables, prevenir riesgos ocupacionales y garantizar el bienestar de todos los colaboradores de la Entidad.

10.5. CLIMA ORGANIZACIONAL

En cumplimiento del Plan de Mejoramiento adoptado a partir de los resultados de la encuesta “Clima laboral y calidad de vida en el trabajo” aplicada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en 2022, durante la vigencia 2025 la Lotería de Bogotá adelantó diversas actividades orientadas a fortalecer el bienestar integral de los servidores públicos y a mejorar las dinámicas de interacción, convivencia y desarrollo personal dentro de la Entidad.

Entre las acciones desarrolladas se destacan:

Tabla 22: Actividades destacadas en Clima Organizacional

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Actividades de integración y solidaridad	Actividad Adulto Mayor y la Actividad con Mascotas, cuyo propósito fue promover valores como el compromiso, la consideración y el respeto hacia poblaciones vulnerables, fortaleciendo la sensibilidad social y la cohesión entre los equipos de trabajo.
Implementación permanente de pausas activas	Realizadas con apoyo del personal del IDRD, complementadas con las rutinas ofrecidas a través del software instalado por la ARL, contribuyendo a mejorar el bienestar físico y disminuir el riesgo de enfermedades asociadas a posturas prolongadas.
Lanzamiento y uso del software LONGEVO	Herramienta implementada con el acompañamiento de la ARL, que ofrece contenidos orientados al manejo del estrés, promoción de hábitos saludables y realización de pausas activas, con el fin de fortalecer el autocuidado y la calidad de vida de los colaboradores.
Ejecución de actividades del Plan Institucional de Capacitación – PIC 2025,	Incluyó jornadas formativas para reforzar la apropiación del Código de Integridad y Ética, así como capacitaciones en comunicación asertiva, lenguaje incluyente y no discriminación. Igualmente, se realizaron capacitaciones técnicas en temas como el Sistema de Administración de Riesgos LA/FT/FPADM, Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), prevención del acoso laboral y acoso sexual laboral, enfoque de género, derechos humanos, liderazgo, entre otros.
Jornada de Inducción	En otros aspectos se socializó el Código de Integridad y Ética de la entidad y se reforzaron los principios institucionales, promoviendo la comprensión del rol del servidor público y su responsabilidad en la prestación del servicio.
Acciones de socialización continua del Código de Integridad y Ética,	Adelantadas por los gestores a través de correo institucional y carteleras informativas, con el fin de afianzar los valores, principios y comportamientos esperados en el marco de la función pública.
Ejecución del PIC 2025 y del Plan de Bienestar e Incentivos	Se alinearon las estrategias de formación, motivación y bienestar con las necesidades institucionales y los resultados del diagnóstico de clima laboral.

Fuente: Unidad de Talento Humano

Estas acciones, desarrolladas de manera articulada, contribuyeron de manera significativa al fortalecimiento del ambiente laboral, al desarrollo integral de los servidores y al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo, consolidando una cultura organizacional más sólida, participativa y orientada al bienestar.

10.6. CUMPLIMIENTO CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO.

La Lotería de Bogotá cuenta con un sindicato de trabajadores oficiales y empleados públicos denominado “SINTRALOT”, al que hacen parte todos los trabajadores oficiales de la entidad, con el cual se suscribió una Convención Colectiva del Trabajo, la cual garantiza la estabilidad laboral y los derechos de los miembros del sindicato.

Durante el año 2025, la entidad dio cumplimiento a los acuerdos contenidos en dicha norma convencional, entre los que se destacan:

- Subsidio para el desarrollo de la actividad sindical.
- Prestación de servicio de medicina prepagada.
- Entrega de subsidios establecidos.
- Reconoció del 100% de las incapacidades de los trabajadores oficiales
- Aprobación de créditos en las diferentes modalidades: Libre inversión y vivienda.
- Realización de actividades de recreación y deporte según el artículo 31 de la convención colectiva de trabajo.

10.7. PLAN DE INTEGRIDAD

Con el propósito de consolidar una cultura organizacional orientada al servicio, la integridad, la transparencia y el rechazo a prácticas como el lavado de activos, la corrupción y el soborno, durante la vigencia 2025 la Lotería de Bogotá adelantó diversas acciones encaminadas a promover la apropiación del Código de Integridad y Ética y a fortalecer la conducta ética y ejemplar de los servidores públicos.

Con el fin de fortalecer la integridad y ética en la entidad y buscando generar cambios comportamentales sostenibles, reforzando los valores institucionales, se destaca la realización de las siguientes actividades:

- Capacitación al Comité de Convivencia Laboral.
- Capacitaciones sobre el Sistema de Administración de Riesgos LA/FT/FPADM y del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
- Curso de Servicio a la Ciudadanía del DASCD.
- Socialización del procedimiento para la “Gestión de Conflictos de Intereses”
- Recordatorio y socialización para la actualización de la declaración de bienes y rentas, actividades económicas, hoja de vida y conflictos de intereses, conforme a los aplicativos SIDEAP y el Aplicativo por la Integridad Pública, con corte a 31 de julio de 2025.
- Seguimiento al riesgo transversal relacionado con posibles conflictos de interés que puedan afectar la toma de decisiones o el cumplimiento de funciones en los diferentes procesos institucionales.

Estas acciones permitieron consolidar una gestión orientada al fortalecimiento de los valores éticos y comportamentales, promoviendo un ambiente institucional transparente, confiable y acorde con los principios del servicio público.

11. ATENCION AL CLIENTE

11.1. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD)

Durante la vigencia 2025, se recibieron a través de los diferentes canales o mecanismos de contacto con la ciudadanía, y se registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, un total de 433 PQRSD, discriminadas así:

PQRSD CONSOLIDADO AÑO 2025													
TIPO DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN INT. PARTICULAR	22	20	21	14	18	24	12	25	12	13	15	8	204
DERECHO DE PETICIÓN INT. GENERAL	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	26	10	11	12	18	10	14	17	13	12	10	5	158
RECLAMO	11	8	2	1	8	6	2	8	0	2	0	0	48
SOLICITUD DE COPIA	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2	3	11
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	5
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	60	40	34	28	47	42	28	50	30	31	27	16	433

Ilustración 8: Gestión de Peticiones
Fuente: atención al cliente

Durante la vigencia 2025, los tres tipos de petición que más se recibieron fueron “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 47%, seguido en un menor porcentaje de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 36% y “Reclamo” con un 11%.

11.2. TEMAS EN LOS QUE SE CLASIFICARON LAS PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2025

TEMAS PQRSD PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2025			
No.	TEMA	CANTIDAD	%
1	PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	171	39%
2	PAGINA WEB	79	18%
3	DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	48	11%
4	INFORMACION INSTITUCIONAL	31	7%
5	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	23	5%
6	TEMAS CONTRACTUALES	22	5%
7	RESULTADOS DE SORTEOS	16	4%
8	SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	9	2%
9	VEEDURIAS CIUDADANAS	9	2%
10	OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	6	1%
11	OPERACION DE RIFAS	6	1%
12	TEMAS FINANCIEROS	4	1%
13	JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	3	0.7%
14	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	2	0.5%
15	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	0.5%
16	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0.23%
17	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0.23%
	TOTAL	433	100%

*Ilustración 9: Clasificación PQRSD Recibidas
Fuente: atención al cliente*

Los temas más recurrentes estuvieron relacionados principalmente con el uso de la página web, la compra electrónica de billetes y fracciones y la información asociada a premios y aproximaciones.

11.3. CANALES O MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD AÑO 2025

CANTIDAD DE PQRSD	CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRSD ENERO - DICIEMBRE DE 2025	%
346	E-MAIL (cliente@loteriadebogota.com, formulario electrónico "contáctenos" página web y/o ventanilla de radicación virtual siga@loteriadebogota.com)	80%
59	WEB (Sistema Bogotá Te Escucha)	14%
21	TELEFÓNICO (extensión y línea de atención al cliente)	5%
5	PRESENCIAL (oficina de Atención al Cliente)	1%
2	ESCRITO (radicación oficio físico en el punto de correspondencia)	0.5%
433		100%

*Ilustración 10: Recepción por canales
Fuente: atención al cliente*

El canal "e-mail" (que son las peticiones que envían al correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com, o a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá o a través de la ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com) con un 80% fue el medio más utilizado por los clientes, usuarios y ciudadanía para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD durante la vigencia 2025.

Las 433 PQRSD que se registraron y tramitaron en la vigencia 2025, fueron atendidas y respondidas de manera oportuna dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

11.3.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025

Durante el año 2025, se encuestaron un total de 135 clientes y/o usuarios o partes interesadas distribuidos así:

- Visitantes a la entidad: 62 (primer, segundo, tercer y cuarto trimestre)
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 26 (tercer trimestre)
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 25 (tercer trimestre)
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1 (tercer trimestre)
- Vendedores de Lotería de Bogotá (loteros): 21 (cuarto trimestre)
- Los resultados de las encuestas arrojaron un 82% de satisfacción (111 encuestados satisfechos) sobre una meta del 85%.

- En relación con la encuesta de satisfacción telefónica (encuesta IVR) durante la vigencia 2025 con corte al cuarto trimestre, un total de 131 personas, a los que se dirigió a la encuesta telefónica, contestaron las tres preguntas de la encuesta.
- Los resultados de las encuestas arrojaron un 96% de satisfacción (126 encuestados satisfechos) sobre una meta del 85%.

Los resultados arrojados fueron en términos generales positivos en cuanto a la percepción que los encuestados tienen de la atención brindada a sus requerimientos, así como el servicio brindado a través de los canales de atención; en los casos en que se presentaron observaciones o sugerencias, éstas se socializaron, mediante oficios remitidos a través del Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, a las áreas pertinentes con el fin de que sean revisadas y en caso de ser necesario se implementen las acciones de mejora que se consideren procedentes.

A continuación, se presenta el resumen de la gestión estratégica y operativa de la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.

12. OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACION

12.1. DOMINIO SERVICIOS DE TECNOLÓGICOS - MESA DE SERVICIOS

Lo anterior siguiendo el esquema planteado de atención que se muestra en la siguiente gráfica: Modelo de atención mesa de servicios LDB



Ilustración 11: Modelo de atención mesa de servicios LDB
Fuente: LDB

Durante el periodo de enero a noviembre de 2025 se atendieron en total 1.640 casos. A continuación, se presenta el número de solicitudes, discriminadas por:

ENCUESTA

Se presenta la encuesta correspondiente al período comprendido entre enero y noviembre de 2025, disponible en el sistema de satisfacción para la medición del servicio:



Ilustración 12: Encuesta de Satisfacción de Servicio
Fuente: GLPI

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

La Mesa de Servicio ejecutó el mantenimiento preventivo y correctivo correspondiente, con el fin de optimizar el rendimiento y disponibilidad de los equipos de cómputo y portátiles.

FORMULARIO ADMINISTRACIÓN USUARIOS

Con el fin de garantizar un adecuado control sobre los usuarios contratistas, se ha dispuesto un formulario para ser diligenciado por los diferentes jefes de área. Este mecanismo permite gestionar de manera oportuna los accesos a las plataformas dispuestas por la entidad, asegurando así una administración eficiente y segura de los permisos otorgados.

12.2. Uso y apropiación TI

Las acciones más representativas del dominio de Uso y Apropiación de Tecnologías de la Información (TI) se orientan a promover el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de las

herramientas tecnológicas, con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades, optimizar los procesos institucionales y mejorar la productividad de los usuarios.

En este sentido, se realizaron jornadas de capacitación enfocadas en el uso de aplicaciones de Microsoft 365, abordando la creación, edición y colaboración en documentos mediante Word, Excel y PowerPoint. Asimismo, se fortalecieron las competencias en SharePoint Online para la gestión de bibliotecas documentales, el trabajo colaborativo en sitios de equipo y el uso de flujos de trabajo.

Adicionalmente, se capacitó a los usuarios en el manejo de Exchange Online, incluyendo el uso eficiente del correo electrónico, la administración del calendario y la creación de reglas y grupos de correo. También se impartió formación sobre OneDrive for Business, enfocada en el almacenamiento, sincronización, uso compartido de archivos y la correcta asignación de permisos.

Finalmente, se desarrollaron capacitaciones en Planner y Project Plan 3, orientadas a la planificación y gestión de proyectos, el seguimiento de tareas, recursos y cronogramas, así como la colaboración en equipo y la visualización del progreso de los proyectos.

12.3. Informe de PQRSD

El área de Oficina de Gestión Tecnológica atiende de manera oportuna las PQRSD radicadas por los usuarios, en el marco de sus competencias y servicios misionales.

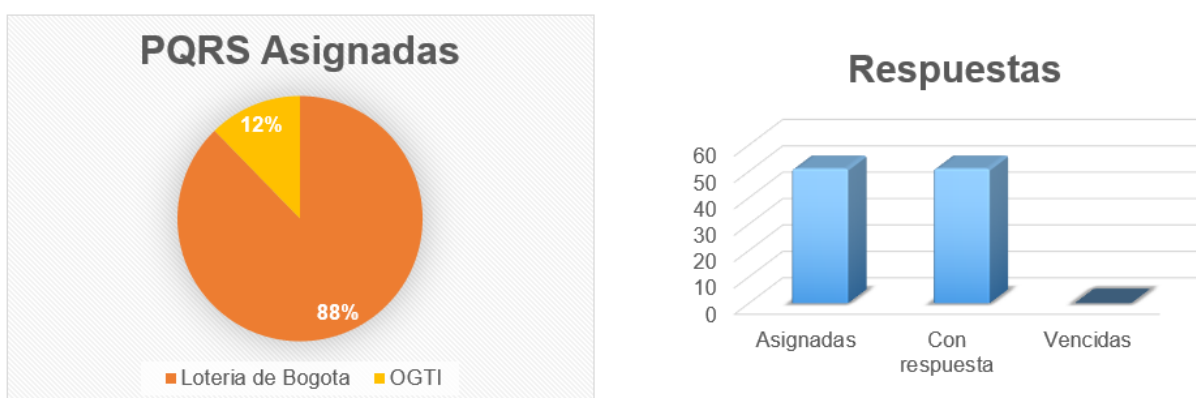


Ilustración 13: PQRSD ATENDIDOS POR LA OGT
Fuente: OGT

12.4. Dominio Infraestructura

12.4.1. ESTADO DE LA DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DURANTE EL AÑO 2025 FUE DEL 100%.

En el marco del dominio de Infraestructura Tecnológica, y en concordancia con los lineamientos del Modelo de Gestión TI definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), durante la vigencia se garantizaron las condiciones de disponibilidad, continuidad, seguridad y operación de la plataforma tecnológica de la Entidad, mediante las siguientes acciones:

- Se mantuvo la contratación de un tercero especializado para el arrendamiento y operación de la infraestructura de conectividad de la Entidad, incluyendo servicios complementarios orientados a la alta disponibilidad y seguridad de la información, tales como la configuración de firewall en esquema de alta disponibilidad (HA) para los servicios de internet principal y de respaldo, la implementación de IPV6 y la ejecución de análisis de vulnerabilidades.
- Se aseguró la continuidad de los servicios de conectividad mediante la contratación y operación de los canales de internet principal y alterno (backup), en apoyo a la continuidad del negocio.
- Se mantuvo la contratación de servicios de nube pública para el alojamiento de los sistemas de información misionales y del portal web institucional, garantizando su disponibilidad, escalabilidad y desempeño.
- Se ejecutaron los mantenimientos preventivos y correctivos programados de las unidades de potencia ininterrumpida (UPS), sistemas de aire acondicionado del centro de cómputo y equipos de tecnología de la información, con el fin de preservar la estabilidad de la infraestructura tecnológica.
- Se mantuvo el servicio de custodia externa de los medios de respaldo (cintas de backup), fortaleciendo las estrategias de recuperación ante desastres y protección de la información institucional.
- Se garantizó la provisión de mecanismos de firma digital a los funcionarios que, por la naturaleza de sus funciones, requieren el uso de este servicio, en cumplimiento de los principios de seguridad, autenticidad y no repudio de la información.

La prestación de estos servicios se realiza a través del Contrato No. 70-2025, cuyo objeto es: “Prestar los servicios de arrendamiento, administración, operación y soporte especializado de la plataforma tecnológica de la Lotería de Bogotá, incluyendo equipos de red, conectividad y servicios de comunicación, de conformidad con los lineamientos técnicos, niveles de servicio y estándares definidos por la Entidad”.

12.5. Dominio Sistemas de Información y Dominio de Información.

Las acciones más representativas del dominio de Sistemas de Información y del dominio Información son los siguientes:

Sistema Comercial

Durante la vigencia evaluada, la Lotería de Bogotá garantizó la disponibilidad, seguridad y continuidad de su infraestructura tecnológica, mediante la contratación y operación de servicios especializados de conectividad, nube y soporte tecnológico. Se aseguró la prestación de los canales de internet principal y de respaldo, el alojamiento de los sistemas de información y del portal web en nube pública, así como la ejecución de los mantenimientos programados de los equipos críticos de TI. Adicionalmente, se mantuvieron los servicios de custodia de respaldos de información y provisión de firmas digitales para los funcionarios que lo requieren, fortaleciendo la seguridad, la operación institucional y la continuidad del negocio.:

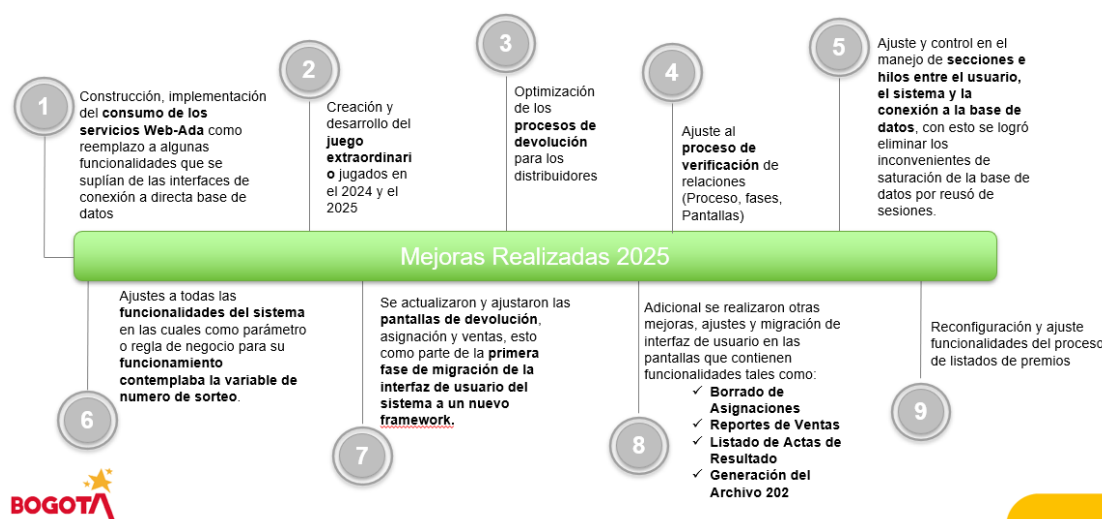


Ilustración 14: Mejoras Realizadas
Fuente: LDB

Durante la vigencia se fortaleció y modernizó el sistema de información misional para asegurar la integridad de la información y la continuidad del servicio.

En este marco, se construyó e implementó el consumo de servicios Web ADA, en reemplazo de algunas interfaces de conexión directa a base de datos, lo que permitió fortalecer la integridad referencial y la calidad de la información intercambiada entre el sistema comercial y el sistema financiero ADA. Estas mejoras impactan directamente los procesos financieros, contables y de cartera, y fueron aplicadas inicialmente a funcionalidades como el reporte de relaciones con lecturas de premios, la creación de terceros y el reporte de pagos a terceros.

Adicionalmente, se optimizó el proceso de devolución para distribuidores, incorporando reglas de negocio, manejo de sesiones e individualización de hilos de procesamiento, lo que permitió mejorar la confiabilidad del proceso, evitar interrupciones y garantizar su disponibilidad en escenarios de alta concurrencia.

Se realizaron ajustes al proceso de verificación de relaciones, afinando sus diferentes fases, pantallas y funcionalidades, con el objetivo de ofrecer una interfaz más usable, lógica y confiable, que facilite la ejecución ordenada de las actividades por parte de los usuarios. De igual forma, se adelantaron mejoras a la interfaz de usuario de diversas pantallas del sistema, como primera etapa de un proceso progresivo de migración hacia tecnologías más modernas y flexibles, orientadas a responder de manera más eficiente a las necesidades operativas.

En materia de desempeño y disponibilidad, se fortaleció el control en el manejo de sesiones e hilos entre el usuario, el sistema y la base de datos, eliminando problemas de saturación derivados del reuso de sesiones y garantizando la estabilidad del sistema en eventos de alta demanda. Asimismo, se ajustaron las reglas de negocio asociadas al número de sorteo, permitiendo que el sistema opere de manera dinámica tanto para sorteos ordinarios como extraordinarios, sin requerir refactorizaciones ni red despliegues del código.

Se reconfiguraron y ajustaron las funcionalidades del proceso de listados de premios, así como las pantallas de devolución, asignación y ventas, incorporando mejoras en diseño, usabilidad y validación de reglas de negocio. Estas acciones hacen parte de la primera fase de migración de la interfaz de usuario del sistema a un nuevo framework tecnológico. De igual manera, se realizaron mejoras adicionales en funcionalidades como el borrado de asignaciones, reportes de ventas, listado de actas de resultado y generación del archivo 202.

Como parte de la estrategia de modernización tecnológica, y de manera complementaria al contrato de soporte y mantenimiento, se desarrolló la primera fase del proyecto “Renovación Tecnológica para un Nuevo Sistema Comercial”, correspondiente al levantamiento de requerimientos y definiciones técnicas. Esta fase permitió identificar y dimensionar los módulos que conformarán el nuevo sistema, bajo un enfoque modular que incorpore capacidades de administración, gestión, análisis de información, auditoría, trazabilidad y generación de reportes, incluyendo herramientas gráficas y estadísticas para la toma de decisiones y el cumplimiento de funciones de vigilancia por parte de la Secretaría Técnica del CNJSA.

Actualmente, se encuentra vigente el Contrato No. 36-2025, cuyo objeto es: “Prestar el soporte técnico y mantenimiento para el sistema de información misional, garantizando la continuidad operativa mientras se avanza en el proceso de modernización tecnológica”.



Ilustración 15: soportes Técnicos
Fuente: LDB

Sistema SIGA

Se realizó el soporte y mantenimiento al sistema integrado de gestión documental, de acuerdo con los requerimientos generados, así como se implementó y configuró la Integración del envío de las comunicaciones oficiales salientes con la plataforma de correo certificado.

De otra parte, se describen las actividades realizadas:

- Se actualiza la versión del SIGA a la Versión: V2025(08/29)
- Se realizó la implementación del envío de las comunicaciones oficiales salientes electrónicas utilizando la plataforma de correo certificado del proveedor GSE.
- Se llevaron a cabo validaciones técnicas y parametrizaciones correspondientes a la configuración de dependencias, perfiles y cargos dentro del Sistema de Gestión Documental SIGA.
- Se valida que la interoperabilidad entre ambas plataformas se encuentra operativa y funcional, cumpliendo con los estándares de intercambio de información establecidos y garantizando la trazabilidad de las PQRSD registradas durante el periodo.

Portal Web

Se ha realizado el soporte, mantenimiento y actualización al portal Web de la Lotería de Bogotá, de acuerdo con los diferentes requerimientos generados, entre estas actividades se encuentran las siguientes:

- Se atendieron 367 casos de soporte y mantenimiento.
- Se actualizó en el año las versiones correspondientes a los componentes de seguridad sobre el gestor de contenidos WordPress
- Actualización y modificación del Plan de premios para lotería y para Chance
- Se actualizó la página para describir los resultados del Juego de la Quita cifra para el juego de chance

Se actualizaron las versiones de los siguientes plugins: licencia Plugin All In One Seo, Plataforma UbberSuggest, WPBakery Page Builder, licencia YITH WooCommerce Customize My Account Page, licencia YITH WooCommerce Points and Rewards Premium, licencia WP Mail SMTP PRO.

Sistema ERP Financiero y Nomina:

En el marco del contrato 70-2022, las partes suscribieron el acta denominada “Primera Reunión de Acuerdos”, fechada el 3 de julio de 2024, en la cual se identificaron los aspectos pendientes de entrega por parte de ADA y la fecha estimada para el cumplimiento.

De otra parte, se realizaron los siguientes casos de soporte:

Sistema de información SICOF



Ilustración 16: Boton SicoF
Fuente: LDB

Sistema Chanseguro

Durante el periodo 2025 se realizaron las siguientes actividades de apoyo a la supervisión del contrato de concesión No. 066 de 2021, a través del sistema Chanseguro - para el Control y Auditoria de las apuestas permanentes en línea y tiempo real para los juegos de chance, incentivos con cobro, incentivos sin cobro, de premios inmediatos y demás juegos derivados de la Ley 643 de 2001 del orden territorial que el concesionario solicite.

- Auditoria sobre el sistema general de juegos de apuestas permanentes: Verifica anualmente que todos los productos dados en concesión estén configurados y responden a la mecánica de juego autorizada en todos los canales de comercialización.
- Seguimiento y verificación de las zonas de fronteras donde se tienen autorizados los productos de Apuestas permanentes, Bogotá y Cundinamarca, esto se hace para todos los canales de comercialización.
- Auditoría de segunda parte sobre aspectos del anexo técnico del contrato de concesión.
- Apoyar a la Unidad de Apuestas y Control de juegos en la supervisión del contrato de concesión en los temas tecnológicos.
- Acompañamiento a las diferentes actividades que realiza el Concesionario a través del operador tecnológico.
- Reportes de ganadores para el uso del área de cumplimiento.

De otra parte, la supervisión en el contrato de concesión realiza seguimiento a las siguientes actividades:

- Pagar los premios conforme a los planes de premios vigentes establecidos por el Gobierno Nacional, dentro del término establecido en la Ley para el efecto, llevando registro detallado de los mismos, así como el registro de los ganadores de los premios efectivamente pagados, de conformidad con el Acuerdo 317 de 20161 y a partir del monto establecido como valor mínimo a reportar en la información exógena nacional, sobre los pagos o abonos en cuenta de que trata el literal e) del artículo 631 del Estatuto Tributario Nacional y cuyo monto es regulado anualmente la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN.
- Facilitar las labores de supervisión y fiscalización a la CONCEDENTE por sí o por intermedio de terceros autorizados, de conformidad con las facultades conferidas por el ordenamiento jurídico aplicable.
- Entregar a la entidad concedente la información requerida para la supervisión y fiscalización del juego de apuestas permanentes en los archivos planos con la estructura definida por las partes y con la periodicidad requerida por el concedente.
- Realizar pruebas de funcionamiento del centro de datos o solución de nube alterno con ambiente productivo, mínimo una vez al año durante el periodo de la concesión el cual debe tener acompañamiento por parte de la concedente.

12.6. DOMINIO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las acciones más representativas del dominio de Seguridad de la Información son los siguientes:

- Sensibilizaciones y capacitaciones, relacionadas con el manejo de incidentes, aplicación de las políticas de seguridad de la información y transformación digital, como también la generación de piezas de sensibilización.
- Se realizó gestión para contar con ejercicios de análisis de vulnerabilidades y establecer acciones para mitigar las vulnerabilidades encontradas.

Se generaron diferentes documentos e instrumentos, como:

- Guía para la identificación de activos de información,
- Actualización de las políticas de seguridad de la Información,
- Manual del sistema de seguridad de la Información
- Herramienta de identificación de activos de información.
- Declaración de aplicabilidad

- Plan de continuidad del Negocio
- Apoyo en lo relacionado con el tratamiento de datos personales en la entidad, como es el gap de datos personales de Mintic.
- Atención a los casos e incidentes de seguridad de la Información, como también a las inquietudes y asesorías asociadas con este tema.
- El modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), viene avanzando en la entidad, teniendo como resultado un puntaje para la vigencia 2025 de 62 en la calificación general de los dominios que lo conforman.
- Se avanzó en la identificación y valoración de los activos de información, así como en el análisis de los riesgos que pueden afectarlos, mediante la aplicación de la metodología definida y el desarrollo de talleres orientados a fortalecer su adecuada gestión.

El autodiagnóstico realizado a fecha de octubre de 2025 evidenció un avance del 66% lo que indica un aumento de 26 puntos en la implantación del modelo MPSI, como se evidencia en las siguientes imágenes:

AÑO	COMPONENTE (PHVA)	CLAUSULAS	% de Avance Actual	% Avance Esperado
2025	Planificación	Contexto de la organización	11%	14%
		Liderazgo	11%	14%
		Planificación	10%	14%
		Soporte	8%	14%
	Implementación	Operación	7%	16%
	Evaluación de Desempeño	Evaluación del desempeño	9%	14%
	Mejora Continua	Mejora	8%	14%
TOTAL			66%	100%

*Ilustración 17: Autodiagnóstico
Fuente: LDB*

12.7. Planes Operacionales y Planes de Mejoramiento 2025

1 PETI

Desarrollo y Seguimiento a **9 actividades** durante los 4 trimestres.

- Primera Fase de la renovación tecnología para lograr un NUEVO SISTEMA COMERCIAL.
- Contar con el soporte y mantenimiento de la infraestructura y servicios de tecnología.
- Modernizar la infraestructura de equipos de usuario final.
- Establecer indicadores en los procedimientos internos o en los contratos que garanticen el cumplimiento ANS.
- Realizar encuesta de satisfacción semestral de los servicios de TI de acuerdo al indicador establecido en el proceso de mesa de servicio.
- Realizar análisis y actualización del mapa de riesgos de la OGTI.
- Aumentar el porcentaje de implementación del MPSI dentro de la Entidad, evaluando el nivel de toma de conciencia de la seguridad de la información.
- Mantener y actualizar la documentación de la implementación del MPSI.
- Mantener y actualizar la documentación del proceso de la OGTI cuando se requiera.

100%

2 PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Control Interno: 21 acciones**, desarrollados durante los 4 trimestres, acciones que a la fecha se encuentran en estado cerradas
- **Externos: 4 actividades** Contraloría, de estas acciones se encuentran 3 abiertas y en ejecución y **2 actividades SUPERSALUD** que se encuentran en estado cerradas a

3 PLANES OPERATIVOS

- **Plan de transparencia y ética:** seguimiento a 5 actividades.
- **Plan de acción:** seguimiento a 10 actividades
- **Plan de sostenibilidad MIPG:** seguimiento a 8 actividades
- **Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información:** seguimiento a 6 actividades
- **Gobierno Digital:** Seguridad digital plan de bienestar e incentivos institucionales: seguimiento a 1 actividad.
- **Plan institucional de capacitación:** seguimiento a 2 actividades correspondiente a Seguridad de la Información y Planner.

100%

Ilustración 18: planes asociados a la Oficina
Fuente: LDB

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Durante la vigencia de 2025 la Lotería de Bogotá realizó (i) la depuración de los datos personales en poder de la entidad, y (ii) la depuración del Registro Nacional de Bases de Datos RNBD ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, eliminando las bases de datos personales redundantes e innecesarias, dando cumplimiento a lo dispuesto a la Ley 1581 de 2012 (por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales) y en el Acuerdo 822 de 2021 del Concejo de Bogotá D.C. (por medio del cual se dictan los lineamientos para la promoción del ciclo virtuoso de la seguridad, el uso y aprovechamiento de los datos en Bogotá y las buenas prácticas en la materia).

La entidad continúa el proceso de implementación y adopción del Sistema de Administración de Riesgos de Datos Personales, para lo cual se identificó la necesidad de realizar ajustes tanto a la Política Para el Tratamiento de Datos Personales, como los procesos, procedimientos y formatos. Dichas modificaciones se realizarán en la vigencia.

14. OFICINA DE CONTROL INTERNO

14.1. Implementación Sistema de Control Interno

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 156 del Decreto 2106 de 2019 y la Circular Externa 100-006 del 2019 del Departamento de la Función Pública-DAFP, la entidad implementó la evaluación al Sistema de Control Interno-SCI desde la vigencia 2020, la cual abarca los cinco componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) definidos en la Dimensión 7 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Por consiguiente, en cumplimiento de su rol de Liderazgo estratégico, la Oficina de Control Interno-OCI adelantó las evaluaciones al SCI mediante la herramienta Excel definida por el DAFP que establece la metodología a utilizar para esta actividad, y los resultados fueron socializados en el marco de las sesiones semestrales del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI de cada vigencia; donde de los resultados obtenidos en cada una de estas, y en particular al corte del segundo semestre de 2025, se identifica un nivel de maduración positivo del Sistema de Control Interno de la entidad, manteniendo los 4 puntos frente a la vigencia 2022, como se presenta a continuación:

Componente	Nivel de Cumplimiento componente II SEMESTRE 2022	Nivel de Cumplimiento componente I SEMESTRE 2023	Nivel de Cumplimiento componente II SEMESTRE 2023	Nivel de Cumplimiento componente I SEMESTRE 2024	Nivel de Cumplimiento componente II SEMESTRE 2024	Nivel de Cumplimiento componente I SEMESTRE 2025	Nivel de Cumplimiento componente II SEMESTRE 2025	
Ambiente de control	91%	95%	92%	92%	98%	92%	94%	↑
Evaluación de riesgos	85%	97%	97%	97%	91%	88%	85%	↓
Actividades de control	75%	75%	92%	96%	96%	92%	94%	↑
Información y comunicación	93%	96%	96%	89%	96%	96%	93%	↓
Monitoreo	95%	95%	93%	93%	93%	93%	93%	=
Estado del SCI de la entidad	88%	92%	94%	93%	95%	92%	92%	=

Ilustración 19: Implementación del Sistema de Control Interno 2022-2025
Fuente: elaboración OCI.

Respecto de las debilidades del SCI, la entidad ha formulado planes de acción para el cierre de brechas.

14.1.1. INDICADOR DE CONTROL INTERNO - FURAG

Respecto a la medición del Indicador de Control Interno – ICI a través del diligenciamiento del Formulario Único de Avance a la Gestión – FURAG vigencia vencida, se han obtenido los siguientes resultados entre las vigencias 2022 y 2024:

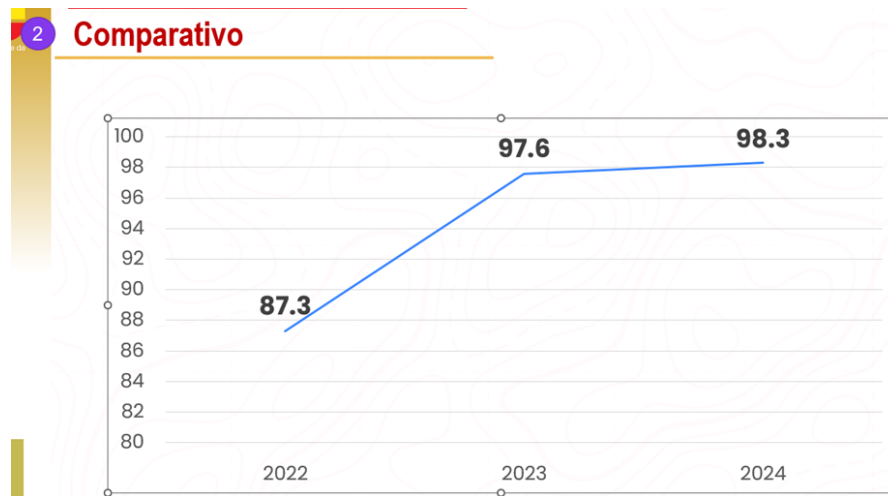


Ilustración 20: Indicador ICI – FURAG

Fuente: Extraído de la presentación en PowerPoint proyectada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 24 de julio de 2025

De la anterior imagen, se identifica que de la vigencia 2022 al 2024, la entidad mejoró en la implementación del SCI en 11 puntos.

Finalmente, el comportamiento en calificación de los componentes MECI en las dos vigencias, fue el siguiente:

Componentes	Calificación 2024	Calificación 2023	
Ambiente de Control	99.2	98.6	↑
Evaluación del Riesgo	97.2	97.6	↓
Actividades de Control	97.5	95.7	↓
Información y Comunicación	88.3	88.8	↓
Actividades de Monitoreo	98.4	97.4	↑

Ilustración 21: Calificación MECI

Fuente: Extraído de la presentación en PowerPoint proyectada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 24 de julio de 2025

14.1.2. Ejecución Plan Anual de Auditoría

La ejecución por la OCI del Plan Anual de Auditoría (PAA) aprobado para la vigencia 2025 en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI, así como sus posteriores modificaciones, presentó un porcentaje de ejecución del 100% lo que indica cumplimiento de las actividades registradas en el plan. El detalle del cumplimiento está disponible para consulta en la versión 4 del PAA del siguiente link: <https://loteriadebogota.com/plan-anual-de-auditoria/>

14.1.3. Gestión Planes de mejoramiento

La OCI durante la vigencia 2025 realizó seguimiento trimestral a los planes de mejoramiento institucionales derivados de auditorías internas (OCI) y auditorías o informes externos (Contraloría de Bogotá, Archivo Distrital, Superintendencia Nacional de Salud-SUPERSALUD y Veeduría Distrital). A continuación, el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2025:

Planes de mejoramiento Internos:

Tabla 23: Estado planes de mejoramiento Internos

Hallazgos	Acciones	Acciones cerradas
310	411	316

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, en base al seguimiento realizado a los planes de mejoramiento internos al 31 de diciembre de 2025

Planes de mejoramiento externos:

Tabla 24: Estado planes de mejoramiento Entes de Control Externos

Ente de Control	Hallazgos / observaciones	Acciones	Acciones cerradas
Contraloría	23	40	16*
Archivo Distrital	69	88	51
Supersalud	1	2	2**
Veeduría Distrital	3	5	5***
TOTAL	96	135	58

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, en base al seguimiento realizado a los planes de mejoramiento externos con corte al 31 de diciembre de 2025

* Aunque las acciones se identificaron por la OCI como cumplidas, se encuentran pendientes de evaluación por parte de la Contraloría de Bogotá.

** Aunque las acciones se identificaron por la OCI como cumplidas, mediante radicado n°2-2025-1378 del 12 de noviembre del 2025 la administración solicitó a la Supersalud la evaluación del plan de mejoramiento formulado; para el cual se encuentra pendiente de respuesta por parte del ente de control.

*** Mediante radicado n°2-2025-1374 y correo electrónico del 11 de noviembre del 2025 la OCI solicitó a la Veeduría Distrital la evaluación del plan de mejoramiento formulado, derivado de la identificación de cumplimiento de las 5 acciones de mejora; las cuales fueron cerradas por el ente de control mediante memorando n°20255000115521 del 26 de noviembre del 2025, anexo n°20255000000840 del 18 de noviembre del 2025.

Al finalizar la vigencia 2025, se encuentran pendientes de cumplimiento 95 acciones de mejora. Así mismo, el proceso cuenta con el indicador de Capacidad Institucional “IG-1001 Porcentaje de Ejecución de los Planes de Mejoramiento”, cuyo porcentaje de cumplimiento al 4to trimestre fue del 65%, toda vez que se cumplieron 80 acciones de las 124 programadas para el corte evaluado. Dicho reporte fue informado mediante correo electrónico del 30 de enero del 2026.

15.UNIDAD DE RECURSOS FISICOS

15.1. INFORME EJECUTIVO SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Durante la vigencia 2025, la Lotería de Bogotá adelantó acciones estratégicas y operativas orientadas al fortalecimiento de la gestión documental, en cumplimiento de la normatividad archivística nacional y de los lineamientos del Archivo General de la Nación –AGN–, en especial lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024, que define los criterios técnicos y jurídicos para la función archivística en Colombia.

15.1.1. ACTUALIZACIÓN Y ALINEACIÓN NORMATIVA

Se realizó la actualización del Banco Terminológico de Series y Subseries, alineándolo con la estructura definida por el AGN. Esta actualización garantiza la estandarización en la clasificación documental y facilita la organización, consulta y conservación de los documentos institucionales, fortaleciendo los principios de transparencia, eficiencia y trazabilidad.

15.1.2. POLÍTICA Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Entidad elaboró la Política de Gestión Documental, conforme a los lineamientos establecidos en el Anexo 2 del Acuerdo 001 de 2024. Esta política consolida la gobernabilidad documental y asegura la administración adecuada, legal y transparente de los documentos producidos en los diferentes procesos de la Lotería de Bogotá. Así mismo, se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– y con el Plan Estratégico Institucional, contribuyendo a la sostenibilidad y mejora continua en la gestión documental.

15.1.3. HISTORIA INSTITUCIONAL Y ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

Se elaboró, socializó y publicó la Historia Institucional con fines archivísticos, documento que recoge la evolución orgánica, funcional e histórica de la Entidad y los hitos relacionados con su gestión documental. Paralelamente, se presentó el informe de seguimiento a la estrategia de difusión, orientado a fortalecer la cultura archivística y la identidad institucional.

15.1.4. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y CAPACITACIÓN

Se formularon los procedimientos técnicos para la ejecución de la disposición final (Conservación Total –CT–, Selección –S– y Eliminación –E–) de las series y subseries definidas en las Tablas de Valoración Documental –TVD–, garantizando el cumplimiento de los plazos y criterios técnicos para la eliminación o preservación documental.

Adicionalmente, se realizaron capacitaciones dirigidas a servidores públicos y contratistas, con el objetivo de fortalecer la cultura archivística y promover mejores prácticas en la administración de documentos.

15.1.5. PROTOCOLO ESPECIAL Y PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Entidad elaboró y publicó el Protocolo para la gestión de archivos relacionados con violaciones a los Derechos Humanos (DDHH) y el Derecho Internacional Humanitario (DIH), asegurando la protección y manejo adecuado de documentos sensibles.

Asimismo, se formuló el Plan de Gestión Documental –PGD– para la vigencia 2026, con base en el informe de cumplimiento de normatividad archivística emitido por el Archivo de Bogotá, lo que permite proyectar mejoras y garantizar continuidad en los procesos documentales.

15.1.6. INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS E IMPLEMENTACIÓN

Los instrumentos archivísticos fundamentales (PINAR, PGD y el Diagnóstico Integral de Gestión Documental), cuya vigencia se cumplió en 2024, requieren actualización para mantener la eficacia del Sistema de Gestión Documental. De igual forma, aunque la Entidad cuenta con Tablas de Retención Documental –TRD– para el periodo 2008–2015, se requiere su actualización debido a los cambios estructurales orgánicos y funcionales experimentados por la Lotería en años recientes.

La actualización de estos instrumentos permitirá ajustar la gestión documental a la realidad organizacional vigente.

15.1.7. SISTEMAS DE GESTIÓN Y ALTERNATIVAS TECNOLÓGICAS

La entidad ha publicado desde 2019 el Sistema Integrado de Conservación –SIC–, el cual requiere actualización, aprobación e implementación para asegurar su plena funcionalidad.

Adicionalmente, es necesario definir la viabilidad presupuestal para la adquisición del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –SGDEA– o, en su defecto, establecer alternativas tecnológicas que permitan modernizar y garantizar la seguridad de los flujos documentales institucionales.

15.1.8. APLICATIVO SIGA

Durante 2025 se implementaron actualizaciones relevantes al Sistema de Gestión Administrativa –SIGA–, entre las cuales se destacan:

- Radicación descentralizada de oficios de salida y memorandos electrónicos desde los puestos de trabajo de los usuarios.
- Integración de la ventanilla virtual y de la facturación electrónica con el sistema SIGA.
- Actualización de tipos documentales y reportes para mejorar el seguimiento a la correspondencia.
- Capacitación de la totalidad de los servidores en el uso adecuado de la herramienta.

Estas mejoras incrementan la eficiencia administrativa y contribuyen significativamente a la reducción del uso de papel, alineándose con las estrategias institucionales de sostenibilidad ambiental.

15.1.9. PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL – PIGA

En cumplimiento de los lineamientos del PIGA, la Lotería de Bogotá desarrolló diversas acciones enfocadas en el uso eficiente del agua, el ahorro de energía y la gestión integral de residuos.

Entre las actividades más destacadas se encuentran:

- Celebración de la Semana Ambiental.
- Instalación de sistemas ahorradores de agua.
- Independización de circuitos eléctricos, orientada al ahorro energético y la mitigación de impactos ambientales.

- Medidas de control para reducir el consumo de papelería.
- Clasificación adecuada de residuos en las instalaciones de la Entidad.

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la cultura ambiental interna y al cumplimiento de los compromisos distritales en materia de sostenibilidad.

15.2. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

La Lotería de Bogotá elaboró y ejecutó el Plan Anual de Adquisiciones – PAA 2025, utilizándolo como una herramienta fundamental de planeación para la gestión contractual. Este instrumento permitió identificar, registrar, programar y divulgar oportunamente las necesidades de bienes, obras y servicios de la Entidad, facilitando la estructuración de estrategias de contratación orientadas a la agregación de la demanda, la optimización de los recursos y la mejora de la eficiencia en los procesos contractuales.

El uso del PAA como mecanismo de planeación fortaleció la articulación entre las dependencias, aumentó la oportunidad en la programación de los procesos y contribuyó al cumplimiento de los objetivos propuestos para la vigencia.

En el transcurso del año se realizaron las actualizaciones que fueron necesarias, las cuales fueron publicadas en la página del SECOP II y así mismo el PAA se encuentra publicado en la página web de la entidad, en el link

<https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/files/rfisicos/PAA%2030-12-2020.pdf>.

El cumplimiento del plan anual de adquisiciones en la vigencia 2025 fue del 100%.

15.3. ACTIVOS FIJOS

La Lotería de Bogotá, cuenta con activos fijos por valor de \$12.218.754.658 los cuales se encuentran asegurados y bajo el control de la entidad, siendo los más representativos los bienes inmuebles entre los cuales se encuentran el edificio sede, y los predios ubicados en Venecia y la Victoria que a la fecha del presente informe se encuentran en comodato, durante el año 2025 los activos fijos de la entidad se depreciaron según el manual de políticas contables.

16.OFICINA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

16.1. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA LA/FT/FPADM

El Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) de la Lotería de Bogotá, en el año 2025, se ajustó a la normativa vigente, demostrando un compromiso sólido con la gestión proactiva del seguimiento y monitoreo del sistema. Su principal objetivo ha sido reducir al mínimo la probabilidad y el impacto de que la Lotería sea utilizada para ocultar, manejar, invertir o aprovechar fondos provenientes de actividades ilícitas, así como prevenir que estos recursos aparenten legalidad cuando están relacionados con delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva o actividades conexas.

16.1.1. DESARROLLO Y MONITOREO DEL SISTEMA

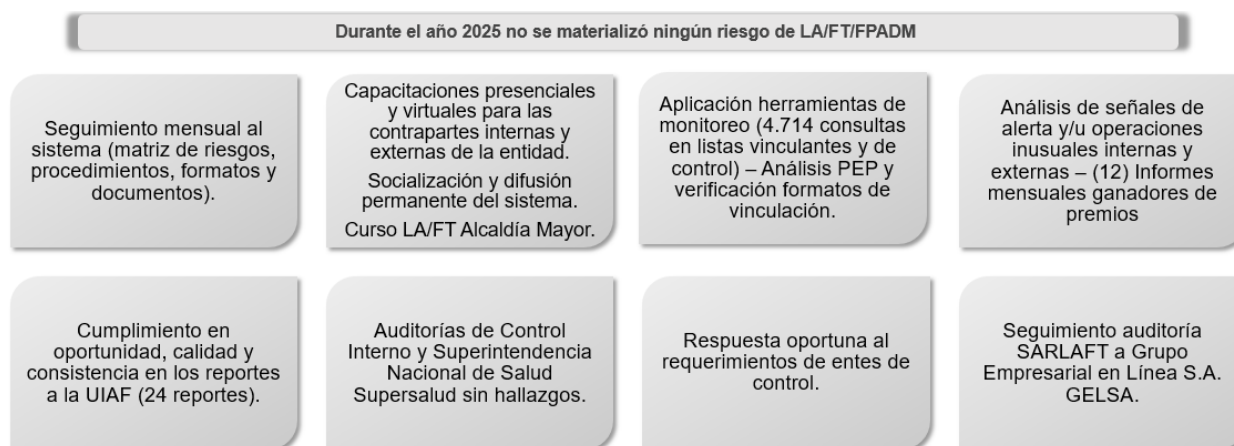


Ilustración 22: Sistema LA/FT/FPADM
Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento

16.1.2. RECONOCIMIENTO AL SISTEMA

La Lotería de Bogotá fue reconocida como protagonista del Premio Distrital a la Gestión 2025, en la categoría de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), un galardón otorgado el 9 de octubre por la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com

PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

Administrativo del Servicio Civil Distrital. Este reconocimiento destaca el compromiso institucional con la transparencia, la integridad y la excelencia en la gestión pública, reafirmando el liderazgo de la entidad como referente de buenas prácticas en el sector y su apuesta constante por un juego legal, seguro y transparente.



Ilustración 23: reconocimiento destaca el compromiso institucional con la transparencia
Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento

16.2. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS)

«La Lotería de Bogotá es la primera lotería en Colombia en obtener la certificación ISO 37001:2016 - Sistema de Gestión Antisoborno. Además, es actualmente la única lotería certificada en toda Latinoamérica»



Ilustración 24: certificación ISO 37001:2016 - Sistema de Gestión Antisoborno
Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento

La Lotería de Bogotá, comprometida con fortalecer e implementar una cultura orientada a la prevención y defensa de lo público, adoptó una política de cero tolerancia frente al soborno y todas las formas de corrupción con el fin de minimizar conductas que afecten sus objetivos institucionales y los procesos para alcanzarlos. En este marco, en el mes de noviembre de 2025 se recibió auditoría de certificación de la norma ISO 37001:2016 de Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), y su resultado fue favorable, lo que permitió mantener la certificación durante el año 2026. Este logro consolida a la entidad como un referente en cultura ciudadana, generando confianza entre los actores del sector de Juegos de Suerte y Azar mediante herramientas que fortalecen la integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento institucional.

16.2.1. Desarrollo y monitoreo del Sistema

Durante el año 2025, no se materializó ningún riesgo de soborno

Trámite oportuno a 57 denuncias y/o solicitudes recibidas por los diversos canales. Ninguna correspondía a corrupción o soborno.

Revisión y seguimiento a las políticas de regalos, beneficios y hospitalidad, lobby y cabildeo y conflicto de intereses.

Capacitaciones presenciales y virtuales para las contrapartes internas y externas de la entidad.

Socialización y difusión permanente del SGAS.

Actas debidamente suscritas: (12) seguimiento mensual del sistema, (24) apertura buzones de denuncias, (12) denuncias recibidas, (12) política de regalos y (6) planes de mejoramiento.

Cumplimiento del 100% de los planes de mejoramiento derivados de la preauditoría del SGAS.

Auditoría de certificación sin hallazgos.

Seguimiento mensual al sistema (actualización matriz de riesgos, matriz de contrapartes, formatos, procedimientos y documentos en general).

Ilustración 25: Riesgos de Soborno
Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento

Finalmente, la Oficina Asesora de Planeación lidera la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), cuyo desarrollo ha sido objeto de estudio a lo largo del año 2025. Actualmente, la Lotería de Bogotá espera la publicación de los lineamientos del Distrito y del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar CNJSA, los cuales serán complementarios al Decreto 1122 de 2024 emitido a nivel nacional.

Cordialmente,

LUIS GABRIEL FERNÁNDEZ FRANCO

Gerente General Encargado