



La que más billete da

*INFORME RENDICIÓN
DE CUENTAS Y
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA*

VIGENCIA 2025

LOTERÍA DE BOGOTÁ

*BOGOTÁ D.C.
Agosto, 2025*

1. INTRODUCCIÓN

En sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizada el 19 de julio de 2023, se aprobó la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023-2026, la cual busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, así como generar espacios de diálogo con los grupos de valor y partes interesadas de la Lotería de Bogotá.

Posteriormente, el 31 de enero de 2025, se aprobó el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025, instrumento que operacionaliza las acciones anuales previstas en la Estrategia cuatrienal.

En virtud de lo anterior, el presente informe presenta los resultados obtenidos en la vigencia, con corte al mes de junio de 2025, respecto al cumplimiento de las actividades contempladas tanto en la Estrategia 2023-2026 como en el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025, conforme se detalla a continuación:

1. Encuentro con Distribuidores.
2. Encuentro con Loteros.
3. Encuentro con Gestores de Promocionales.
4. Encuentro con Lotería de Cundinamarca.
5. Encuentro con Servidores Públicos.
6. Interacción redes sociales.
7. Campañas de sensibilización partes interesadas.
8. Audiencia pública de rendición de Cuentas.
9. Coordinación con autoridades competentes para la lucha contra el juego ilegal.

2. OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito evidenciar, describir y analizar las distintas actividades ejecutadas durante la vigencia 2024 en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá. Dichas acciones se orientaron al fortalecimiento del ejercicio de control social, la generación de espacios de diálogo e interacción con los grupos de valor, y la consolidación de una gestión pública más transparente, eficiente y centrada en la ciudadanía.

En este contexto, se destacan los logros más significativos alcanzados durante el periodo, especialmente aquellos con un impacto directo y positivo en la población objetivo, como resultado de la implementación articulada de las acciones previstas en la Estrategia. Este ejercicio de evaluación se presenta en cumplimiento del mandato institucional conferido a la entidad, y en concordancia con los lineamientos normativos establecidos en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y la Ley 1757 de 2015 (por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y garantía del derecho a la participación democrática).

Con este informe, la Lotería de Bogotá reafirma su compromiso con la promoción de una cultura institucional basada en la apertura, la rendición de cuentas y la participación efectiva de la ciudadanía como elementos fundamentales para el fortalecimiento de la confianza pública y la legitimidad de su gestión.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con el fin de facilitar la comprensión del contenido y garantizar un uso adecuado de los conceptos abordados en el presente documento, a continuación se presentan las definiciones de los términos clave que serán utilizados a lo largo del mismo:

- ✚ **Audiencia pública:** es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.
- ✚ **Ciudadano:** el término en la actualidad es utilizado para nombrar al individuo como sujeto de derechos políticos. Esto quiere decir que el ciudadano interviene en la vida política de su comunidad al ejercer dichos derechos. La ciudadanía también implica una serie de deberes y obligaciones.
- ✚ **Grupo de valor:** cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la Entidad.
- ✚ **Participación ciudadana:** derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva,

transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación.

✚ **Rendición de cuentas:** es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o entidad de responder e informar a la ciudadanía en general la gestión realizada durante un periodo de tiempo determinado por la administración.

4. **ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024**

En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizado el 19 de julio de 2023, la Lotería de Bogotá aprobó la **Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023-2026**, la cual contempla el desarrollo de acciones permanentes orientadas a fortalecer la participación ciudadana y promover una cultura institucional basada en la transparencia. Esta estrategia se caracteriza por ir más allá del cumplimiento formal de una audiencia pública anual, al establecer mecanismos continuos de diálogo y retroalimentación con los grupos de interés y partes interesadas, permitiendo así una interacción más cercana y efectiva con la ciudadanía.

En coherencia con este enfoque, el día **miércoles 23 de abril de 2025**, a las 2:00 p.m., en las instalaciones del **Movistar Arena**, se llevó a cabo la presentación del informe de **Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024**. El evento fue liderado por el gerente de la entidad y contó con la participación de diversos actores sociales, quienes fueron convocados mediante una invitación abierta publicada en el sitio web institucional. Esta actividad no solo dio cumplimiento a la obligación legal de rendición de cuentas, sino que también se constituyó en un espacio de participación activa, promoviendo el ejercicio del control social y fortaleciendo la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe se registrarán la ejecución de las actividades desarrolladas con corte a julio de 2024:

Encuentros Con Distribuidores

Durante el primer semestre del año en curso, la Lotería de Bogotá sostuvo tres reuniones virtuales con sus aliados distribuidores, orientadas a fortalecer los procesos comerciales, operativos y promocionales. Estas actividades representan un avance del 25 % frente a la meta anual establecida de doce (12) encuentros programados para el año 2025. A continuación, se detallan las fechas y objetivos de cada sesión:

- 15 de enero de 2025 – Reunión con Loticolombia:

Se abordaron temas clave para optimizar la operación, tales como tiempos de despacho, gestión de cartera, proceso de envío de premios y seguimiento de saldos pendientes. Esta sesión permitió reforzar los compromisos establecidos y establecer acciones para mejorar la eficiencia del servicio.

- 13 de febrero de 2025 – Reunión con Distribuidores de la Lotería de Bogotá:

Se socializó el plan de premios del sorteo 2783, se presentaron los lanzamientos adicionales y la estrategia promocional “Raspa y Gana”. Adicionalmente, se comunicaron las modificaciones al plan de premios vigente a partir del sorteo 2784, con el fin de alinear a los distribuidores con la estrategia comercial.

- 5 de marzo de 2025 – Reunión con Servicios Transaccionales:

Se realizó un análisis del desempeño comercial correspondiente al mes de febrero, se revisó la ejecución del plan de incentivos vigente y se definieron ajustes de cupo para los puntos de venta que alcanzaron ventas totales, promoviendo así la sostenibilidad del canal transaccional.

Encuentros Con Loteros

En cumplimiento de la meta anual establecida de realizar cinco (5) encuentros con loteros a nivel nacional durante el año 2025, durante el primer semestre se llevaron a cabo dos (2) visitas comerciales, lo que representa un avance del 40 % respecto al cumplimiento de dicha meta. Estas actividades se enfocaron en fortalecer el vínculo directo con los vendedores de lotería, socializar incentivos y actualizaciones comerciales, así como ofrecer espacios de formación y reconocimiento. A continuación, se detallan los encuentros realizados:

- Región Andina – Bucaramanga (febrero 2025): Se realizó una visita comercial con el propósito de socializar el plan de incentivos para los meses de febrero y marzo, realizar un reconocimiento al punto de venta ganador del premio mayor del sorteo 2779, y fortalecer el acercamiento comercial con los vendedores vinculados a los distribuidores Santandereana de Loterías, Agencia de Loterías Rionegro, Distribuciones Jomar y La Nueva Lery.
- Región Caribe – Montería, Sincelejo, Cartagena, Barranquilla y Santa Marta (marzo 2025): En este recorrido, se presentó el nuevo plan de premios a distribuidores y loteros locales, se reforzó el relacionamiento comercial y se brindó capacitación en la verificación de billetes legales, como parte de las estrategias de fortalecimiento del canal tradicional de venta.

Encuentros Con Partes Interesadas

Como parte de la meta institucional establecida para el año 2025, que contempla la realización de dos (2) encuentros o capacitaciones dirigidas a los gestores de juegos promocionales, durante el primer semestre se llevó a cabo la primera sesión formativa, lo que representa un avance del 50 % en el cumplimiento de dicho objetivo.

La actividad se desarrolló el 06 de marzo de 2025 y tuvo como propósito brindar orientación técnica y operativa a los gestores encargados de la implementación y ejecución de las estrategias promocionales de la Lotería de Bogotá. Durante la jornada se abordaron temas clave relacionados con el despliegue de campañas, el uso adecuado de material promocional, y las recomendaciones para asegurar la transparencia, trazabilidad y efectividad en la ejecución de los juegos promocionales asociados a los sorteos vigentes.

Encuentros Con Servidores Públicos

En el marco de la estrategia de fortalecimiento organizacional y de promoción de la cultura institucional, la Lotería de Bogotá estableció como meta para el año 2025 la realización de siete (7) encuentros con el talento humano de la entidad. Durante el primer semestre se llevaron a cabo tres (3) espacios de diálogo e integración, lo que representa un avance del 42,8 % frente a la meta anual.

Estos encuentros, aunque diversos en su naturaleza, tuvieron como eje común el

fortalecimiento del sentido de pertenencia, la comunicación interna y el alineamiento del equipo con los objetivos estratégicos institucionales. A través de estas actividades, se propiciaron espacios para compartir información relevante, reconocer logros colectivos y promover una gestión participativa orientada al mejoramiento continuo. En este sentido, los encuentros con los servidores públicos se consolidan como un instrumento clave para fomentar el compromiso, la cohesión y la corresponsabilidad en la prestación de un servicio público transparente y eficaz.

Interacción Redes Sociales

De acuerdo con lo registrado en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, esta es una actividad permanente, en la vigencia 2024, la interacción en las redes sociales se centró en las acciones comerciales que lograron alcanzar dos KPIs prioritarios para la marca:

- ✓ **Posicionamiento de marca:** al alcanzar un público objetivo joven que, por medio de contenidos en Redes Sociales y pauta digital, a través de historias creativas, fuera atraído al mundo de los juegos de suerte y azar en el marco de un sano entretenimiento.
- ✓ **Incremento de ventas:** las acciones se centraron en comunicar a los clientes las diferentes mecánicas comerciales tanto para el canal físico como virtual, así como los incentivos para nuestra fuerza de ventas, tantos loteros como distribuidores; donde se buscó priorizar el incremento de las ventas en el canal online con activaciones especiales para compradores a través de www.loteriadebogota.com.

Cifras en Redes Sociales

La interacción en redes sociales tuvo el siguiente comportamiento:

Tabla 1 Seguidores de redes sociales de la Lotería de Bogotá 2022-2025¹

Año	Facebook	X	You Tube	Instagram	THREADS	Tik Tok	LinkedIn	Total
2022	68.975	7.618	15.198	12.012	N/A	445	0	104.248
2023	79.455	7.900	16.440	14.328	N/A	875	286	119.284
2024	84.530	7.979	18.233	15.439	2.529	2.723	311	131.744
2025	91.000	8.010	20.823	17.400	3.397	2-932	357	143.919

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo, 2024.

Entre 2022 y 2025, la Lotería de Bogotá ha demostrado un crecimiento sostenido y significativo en sus redes sociales, consolidando su presencia digital y fortaleciendo su conexión con la ciudadanía. El número total de seguidores aumentó de 104.248 en 2022 a 143.919 en 2025, lo que representa un crecimiento del 38%, impulsado

principalmente por el fortalecimiento de plataformas como Instagram, Facebook y la incorporación exitosa de nuevos canales como TikTok y Threads. Este avance evidencia una estrategia de comunicación digital más dinámica, enfocada en la diversificación de contenidos y en la adaptación a nuevas tendencias, lo que ha permitido ampliar el alcance institucional, mejorar la interacción con los usuarios y posicionar de manera más efectiva la imagen de la Lotería de Bogotá ante diferentes públicos.

Campañas de sensibilización en redes sociales

Aún no se han generado campañas de sensibilización, se realizarán cuando se programe la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas.

Servicio a la Ciudadanía

La Lotería de Bogotá dispone de diferentes canales de contacto con los clientes, ciudadanía y grupos de valor, a través de los cuales se reciben PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, felicitaciones, consultas; entre otros.

- Web (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>).
- E-mail (correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com, formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá, ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com).
- Escrito (radicación de correspondencia física en el punto de información y radicación). Telefónico (PBX: 601 3351535, extensión de atención al cliente: 2210 y línea gratuita nacional 01 8000 123070).
- Presencial (oficina de Atención al Cliente – carrera 32 A # 26 – 14 primer piso)

Las PQRSD recibidas, se registran y gestionan a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Los medios o canales de contacto más usados por la ciudadanía y clientes para el envío de PQRSD durante la vigencia 2025 con corte a junio, fueron los siguientes:

Tabla 2. PQRSD recibidas de enero a junio de 2025 por canal de atención

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE PQRSD	%
E-MAIL (cliente@loteriadebogota.com , formulario electrónico "contáctenos" página web y/o ventanilla de radicación virtual siga@loteriadebogota.com)	200	79,6%

WEB (Sistema Bogotá Te Escucha)	32	12,7%
TELEFÓNICO (extensión y línea de atención al cliente)	16	6,3%
PRESENCIAL (oficina de Atención al Cliente)	2	0,7%
ESCRITO (radicación oficio físico en el punto de correspondencia)	1	0,3%
TOTAL	251	100%

Fuente: Atención al Cliente

Con corte a junio de 2025, la entidad ha recibido, gestionado y atendido un total de 251 PQRSD, discriminadas así:

Tabla 3. Tipo de PQRS recibida de enero a junio de 2025

TIPO DE PQRS	Total	%
Derecho de petición de interés particular	119	47,4%
Solicitud de acceso a la información	87	34,6%
Reclamo	36	14,3%
Derecho de petición de interés general	4	1,5%
Solicitud de copia	3	1,1%
Denuncia por actos de corrupción	1	0,3%
Sugerencia	1	0,3%
TOTAL	251	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente, 2025.

De acuerdo con la información de la tabla anterior, se puede concluir que, con corte a junio de 2025, el tipo de petición que más se recibió fue “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 47,4%, seguido en un menor porcentaje de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 34,6% y “Reclamo” con un 14,3%.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Como parte del compromiso institucional con la transparencia y la promoción del control social, la Lotería de Bogotá realizó su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024 el día miércoles 23 de abril de 2025, a las 2:00 p.m., en las instalaciones del Movistar Arena. Este espacio se concibió como un ejercicio abierto de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía, en el que se presentó de manera detallada la gestión, los resultados alcanzados y los retos institucionales.

La audiencia fue liderada por el gerente de la entidad y contó con una convocatoria pública difundida a través del sitio web oficial, garantizando el acceso libre y transparente a la

información. Este evento permitió visibilizar los avances en materia de cumplimiento de metas, uso de recursos y estrategias comerciales y sociales, al tiempo que se incentivó la participación ciudadana mediante preguntas, comentarios y observaciones por parte de los asistentes, reafirmando así el principio de corresponsabilidad entre la administración y la ciudadanía.

Coordinación Con Autoridades Competentes Para La Lucha Contra El Juego Ilegal

En atención a su responsabilidad como entidad encargada del monopolio rentístico del juego legal, la Lotería de Bogotá ha mantenido una coordinación activa y efectiva con la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, con el propósito de combatir el juego ilegal y proteger tanto al sistema de salud como al apostador. Este compromiso se materializó el 11 de junio de 2025, cuando dichas autoridades, con apoyo técnico de la Lotería de Bogotá y la Lotería de Cundinamarca, ejecutaron un operativo en el municipio de Guaduas (Cundinamarca). En esa intervención se allanaron tres inmuebles vinculados a redes de chance y rifas ilegales, resultando en la captura de tres personas identificadas como los principales coordinadores de estas actividades ilícitas en la zona

De igual forma, la Lotería de Bogotá ha participado como víctima y parte activa en procesos judiciales por el delito de ejercicio ilícito del monopolio rentístico sobre juegos de suerte y azar, conforme al artículo 312 del Código Penal. En junio de 2024, acompañó la condena de varias personas por operar operaciones ilegales, con el objetivo de recuperar recursos destinados al sistema de salud y responsabilizar penalmente a los infractores. Estas acciones evidencian el compromiso institucional con el juego legal y responsable, fortaleciendo la percepción de seguridad, transparencia y legalidad ante la ciudadanía.

Conclusiones

- Implementación estratégica y sostenida de mecanismos de participación ciudadana. Se reconoce el compromiso institucional en la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023–2026, evidenciado en la diversidad y frecuencia de espacios de diálogo desarrollados. Esta estrategia, más allá del cumplimiento normativo, fortalece el control social y contribuye a consolidar una cultura organizacional abierta, incluyente y transparente.
- Aprovechamiento de canales digitales para la interacción ciudadana y

posicionamiento institucional El crecimiento del 14,42 % en la base de seguidores en redes sociales, así como la incursión en plataformas emergentes como Threads y TikTok, reflejan una gestión comunicacional moderna, pertinente y coherente con los objetivos institucionales. Estas acciones potencian la visibilidad de la entidad y amplifican su capacidad de interacción con diversos segmentos poblacionales.

- Gestión efectiva con actores del sector y fortalecimiento de la cadena comercial Se valoran positivamente los encuentros sostenidos con distribuidores, loteros y gestores promocionales, los cuales han permitido no solo el alineamiento estratégico con los objetivos comerciales, sino también el fortalecimiento del canal tradicional de ventas. Estas acciones reflejan una visión integral del relacionamiento con actores clave para la operación.

Recomendación

Se sugiere continuar avanzando en la consolidación de la estrategia de rendición de cuentas, asegurando que todas las actividades reportadas cuenten con los respectivos soportes documentales, evidencias gráficas y registros verificables. Esto no solo permite fortalecer la trazabilidad institucional y la confiabilidad de los informes, sino que también facilita el análisis posterior, la toma de decisiones y el cumplimiento riguroso de los principios de transparencia y responsabilidad pública.



JESUS EDUARDO MENDEZ GARZON

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Jesús Eduardo Méndez Garzón– Jefe Oficina Asesora de Planeación
Elaboró: Michael Medina Ulloa – Contratista Oficina Asesora de Planeación
Neyla Carolina Sanabria - Contratista Oficina Asesora de Planeación