



La que más billete da

INFORME RENDICIÓN DE
CUENTAS Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

VIGENCIA

2024

LOTERÍA DE BOGOTÁ

BOGOTÁ D.C.

Enero, 2025

1. INTRODUCCIÓN

En sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevada a cabo el 19 de julio de 2023 se aprobó la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023-2026, documento que propende por fortalecer la relación Estado-Ciudadano, y generar espacios de encuentro con los grupos de valor y partes interesadas de la Lotería de Bogotá.

De otro modo, el 14 de febrero de 2024 se aprobó el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024, mediante el cual se materializan las acciones anuales plasmadas en la Estrategia cuatrienal.

Por lo anterior, este informe presenta los resultados obtenidos en la vigencia 2024 frente al cumplimiento de las actividades planteadas en la Estrategia mencionada, así como el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024, a saber:

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 busca evidenciar y describir las diferentes actividades que se realizaron en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá, correspondiente a la vigencia 2024, destacando los logros más significativos de impacto para la población objetivo, en cumplimiento del mandato que le ha sido conferido y de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Ley 1757 de 2015.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con el propósito de aclarar y conceptualizar algunos términos que se utilizarán en el presente documento, a continuación, se describirán los siguientes términos:

1. **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.
2. **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.
3. **Grupo de valor:** cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la Entidad.
4. **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.
5. **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

La Lotería de Bogotá el 19 de julio de 2023, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023-2026, resaltando que establecieron actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas de manera permanente, creando espacios de retroalimentación para el diálogo, con las partes interesadas y no sólo mediante una audiencia pública de rendición de cuentas.

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

- **Encuentros con distribuidores**

Con corte a diciembre de 2024 se realizaron trece (13) encuentros con distribuidores con diferentes finalidades, se relacionan a continuación:

1. 28 de febrero
2. 21 de marzo
3. 23 de abril
4. 24 de abril
5. 25 de abril
6. 26 de abril
7. 30 de abril
8. 20 de mayo
9. 14 de agosto
10. 11 de septiembre
11. 25 de septiembre
12. 23 de octubre
13. 11 de diciembre

Dichos encuentros se realizaron para afianzar las relaciones comerciales, realizar una comunicación masiva de las diferentes actividades (promocionales, información relevante, así como las diferentes estrategias comerciales) con las cuales se busca atraer al público objetivo.

Con los encuentros realizados, se observa un cumplimiento del 108,3% frente a la meta programada de doce (12) encuentros en el año.

Encuentros con loteros

En el plan de activaciones y capacitaciones a Loteros y vendedores de la Lotería de Bogotá, con corte a diciembre de 2024 se realizaron seis (6) encuentros presenciales en las siguientes ciudades:

1. 27 de febrero: Bogotá – Loteros
2. 20 de mayo: Medellín – Loteros
3. 31 de octubre: Bogotá – Billuyo
4. 22 de noviembre: Santa Marta – Loteros
5. 8 de noviembre: Bogotá – Gelsa
6. 18 de diciembre: Bogotá – Loteros

Los encuentros tuvieron como objetivo capacitar contra juego ilegal frente a la venta de billetes de lotería tradicional, mediante sensibilización y entrega de merchadising, con el logo “Yo Juego Legal”.

Con los encuentros realizados, se ha cumplido en un 120% la meta programada para el año, de cinco (5) encuentros.

- **Encuentros con partes interesadas**

Se realizaron capacitaciones sobre la importancia del juego legal y las características para tener en cuenta e identificar y combatir el juego ilegal a los diferentes entes interesados como gestores de los promocionales.

Para la vigencia 2024, se han realizado los siguientes encuentros:

1. **Lotería de Cundinamarca:** actividades articuladas de sensibilización y activaciones (para incrementación de venta de chance) bajo comité de seguimiento convenio 002 de 2006
-Acceso chanseguro
2. **Gestores de rifas y promocionales (centros comerciales):** se realizaron en el 1er semestre cuatro (4) visitas a gestores para verificación de cumplimiento de requisitos de rifas y promocionales, así como sensibilización, con los encuentros mencionados. Incluidas las visitas realizadas en el 2do semestre, se llevaron a cabo un total de 32 vistas con corte a diciembre de 2024.

3. **Capacitación Sensibilización Juego Legal, Lucha Contra el Juego Ilegal y Socialización Módulo Virtual Juego Responsable LB:** el día 30 de julio se llevó a cabo capacitación virtual a la Secretaria Distrital de Gobierno y al equipo de delegados abarcando temas de lucha contra el juego ilegal y sensibilización del juego legal y responsable.
4. **Capacitación Gestores Como Estrategia Para Combatir el Juego Ilegal:** el día 6 de septiembre se realizó capacitación virtual a gestores del proceso de juegos promocionales de los centros comerciales de la ciudad de Bogotá tratando temas como juego legal, sistemas de riesgos y gestión y autorización juegos promocionales.

- **Encuentros con servidores públicos**

Para el periodo de seguimiento se realizaron cuatro (4) reuniones presenciales entre la Gerencia con servidores y contratistas en las siguientes fechas:

1. 22 de febrero
2. 24 de abril
3. 3 de octubre
4. 18 de diciembre

En dichas reuniones se ahondaron temas de relevancia para los servidores y contratistas de la Lotería de Bogotá, tales como: avance en ventas, promocionales, planes de premios de sorteos extraordinarios, entre otros.

Con los encuentros realizados, se ha cumplido en un 57,1% la meta programada para el año, de siete (7) encuentros.

- **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 2022-2024

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	87.756	7.998	19.200	16.200	3.116	2.794	338	137.402

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo, 2024.

Acorde a lo anterior, se evidencia que, con corte a diciembre de 2024, se generó un crecimiento del 15% frente al 2023, pasando de 119.284 seguidores a 137.402, con la suma de los seguidores que generó la activación de la red social Threads.

➤ Campañas de sensibilización en redes sociales

Durante el año 2024, se llevaron a cabo dos campañas de sensibilización enfocadas en promover el juego legal y combatir el juego ilegal de productos de chance y lotería. El objetivo principal fue educar a la ciudadanía para que puedan identificar cuándo están participando en juegos legales y comprender las consecuencias de involucrarse en prácticas ilegales, tanto para su bienestar personal como para el sistema de salud de los colombianos.

• Servicio a la Ciudadanía

La Lotería de Bogotá dispone de diferentes canales de contacto con los clientes y ciudadanía, a través de los cuales se reciben PQRS: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes información, entre otros.

1. Web (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>).
2. 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](mailto: siga@loteriadebogota.com)).
3. Escrito (radicación de correspondencia física en la oficina de radicación SICA).

4. Telefónico (PBX: 601 3351535, extensión de atención al cliente: 2210 y línea gratuita nacional 01 8000 123070).
5. Presencial (oficina de Atención al Cliente – carrera 32 A# 26 – 14 primer piso)

Las PQRS recibidas durante el año 2024, se registraron y gestionaron 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 PQRS durante el año 2024, fueron los siguientes:

Tabla 2. PQRS recibidas de enero a diciembre por canal de atención

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE PQRS	%
E-MAIL (cliente@loteriadebogota.com, formulario electrónico "contáctenos" página web y/o ventanilla de radicación virtual siga@loteriadebogota.com)	358	87%
WEB (Sistema Bogotá Te Escucha)	33	8%
TELEFÓNICO (extensión y línea de atención al cliente)	21	5%
OTRO	1	0,2%
TOTAL	413	100%

Fuente: Autores

De enero a diciembre de 2024, la entidad recibió, gestionó y atendió un total de 413 PQRS, discriminadas así:

Tabla 3. Tipo de PQRS recibidas de enero a diciembre de 2024

TIPO DE PQRS	Total	%
Consulta	1	0,2%
Derecho de petición de int. general	4	1%
Derecho de petición de int. particular	166	40%
Felicitación	2	0,5%
Reclamo	60	15%
Solicitud de copia	5	1,2%
Solicitud de información	165	40%
Sugerencia	10	2%
TOTAL	413	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente, 2024.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que, durante el año 2024, los tipos de petición que más se recibieron fueron “Solicitud de Acceso a la Información” y “Derecho de Petición de Interés Particular” cada uno con un 40%, seguido en un menor porcentaje de “Reclamo” con un 15%.

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

Se llevó a cabo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el día 18 de Diciembre de 2024, donde se inició la presentación con indicadores de ventas de lotería tradicional dando seguimiento del año 2020 al 2024, de igual manera se dieron a conocer las ventas de lotería tradicional por canal de distribución.

En cuanto a las transferencias al sector salud, desde el año 2020 hasta junio de 2024, la Lotería de Bogotá ha transferido más de 378.593 millones de pesos al sector de la salud. En relación con Proyecto de Inversión del año 2020 al 2023, la Lotería de Bogotá ejecutó más de \$1.920 millones de pesos, con un porcentaje de ejecución del 99.99%, teniendo en cuenta que para el 2024 se armonizaron 84 millones de pesos para el nuevo proyecto de inversión, en el marco del PDD 2024-2027.

- **Principales resultados:**

1. 342 beneficios económicos periódicos desembolsados, beneficiando a 285 loteros.
2. Cumplimiento anual de las metas comerciales establecidas.
3. De 2020 a junio de 2024 se han premiado 7.584.091 ganadores.
4. De 2020 a junio de 2024 se han generado premios por más de \$126.000 millones de pesos.
5. La Lotería de Bogotá cuenta con presencia en los 32 departamentos del país.

De igual manera desde el área de recursos físicos, gestión documental realizó la socialización de instrumentos archivísticos y organización documental. Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST se relacionaron actividades adelantadas desde el Subprograma Medicina Preventiva y Medicina del Trabajo, Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial y otras actividades relacionadas.

En el marco de atención a la ciudadanía, se socializaron mecanismos para la atención a través de canales de acceso presencial, virtual, telefónico, correspondencia-oficios y redes sociales. Así mismo se presentó la gestión de

peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias por medio de PQRSD atendidas de Junio de 2020 a Junio de 2024.

- **Coordinación con autoridades competentes para la lucha contra el juego ilegal (con entidades distritales)**

Esta actividad se ejecutó mediante una (1) capacitación de Juego Legal (JL) dirigida a los Delegados de Sorteos de la Secretaría Distrital de Gobierno, llevada a cabo el 30 de julio de 2024, con el propósito de sensibilizar sobre la importancia y características del juego legal de loterías y apuestas permanentes a las partes interesadas del Plan de Lucha Contra el Juego Ilegal – Socialización el módulo virtual de capacitación sobre el JI con las partes interesadas de la Lotería de Bogotá.

Con la capacitación desarrollada, se cumple en un 100% la meta de una (1) reunión programada de Coordinación con autoridades competentes para la lucha contra el juego ilegal.

Igualmente se llevaron a cabo reuniones y mesas de trabajo técnicas con la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, hacia la estructuración de un convenio previsto entre la Secretaría y la Lotería de Bogotá; se realizaron en el segundo semestre varias reuniones en el marco de la materialización del convenio.

- **Conclusiones**

1. La formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023-2026 es una buena práctica que se debe reconocer, ya que tuvo asesoramiento de la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Gobierno, generando un documento robusto con compromisos hacia los grupos de valor, por un cuatrienio.
2. La rendición de cuentas no se debe entender únicamente como la audiencia pública, si bien es un evento importante de diálogo con la ciudadanía, la rendición de cuentas hace referencia a todo acto de comunicación, preparación de información, diálogo y seguimiento a compromisos establecidos con la ciudadanía y los grupos de valor.
3. Hasta la fecha, se han cumplido los compromisos en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas, frente a informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión realizada por la Lotería de Bogotá, destacando los logros más significativos, así como generando espacios de retroalimentación por parte de la ciudadanía.

4. Se evidenció que la Lotería de Bogotá realizó importantes esfuerzos para involucrar a los grupos de valor, mediante encuentros con loteros, distribuidores, así como actores estratégicos distritales para fortalecer el control al juego ilegal, e impulsar el cumplimiento de la misionalidad de la Lotería de Bogotá.
5. Frente al cumplimiento de actividades formuladas en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, se logró un porcentaje de promedio de cumplimiento correspondiente al 90%.
6. Respecto a los roles y responsabilidades propuestos en la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, se observa el cumplimiento oportuno en las obligaciones establecidas frente al proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Cordial saludo,



OSCAR FABIAN MELO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Oscar Fabián Melo Vargas – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Ingrid Avila Toro Contratista Oficina Asesora de Planeación