



La que más billete da

**INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN  
ESTRATÉGICO 2022-2026**

**CUARTO TRIMESTRE 2024**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**FEBRERO 2025**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO .....	6
1. PILAR PROPÓSITO - FINANCIERO .....	6
1.1. Gestión, Eficiencia y Rentabilidad .....	7
1.2. Transferencias .....	8
1.3. Responsabilidad Social .....	8
2. PILAR MERCADOS .....	9
2.1. Venta de Lotería .....	9
3. PILAR PRODUCTOS .....	10
3.1. ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato .....	10
3.2. Lucha contra el Juego Ilegal .....	11
4. PILAR PROCESOS .....	12
4.1. Desempeño Institucional .....	12
4.2. Comunicación .....	13
4.3. Satisfacción de Usuarios .....	14
4.4. Capacidad Institucional .....	15
5. PILAR NUESTRA GENTE .....	18
5.1. Medición Clima Organizacional .....	18
6. PILAR TECNOLOGÍA .....	18
6.1. PETI .....	19
6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital .....	19
RECOMENDACIONES .....	20

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de indicadores estratégicos y de gestión _____	4
Tabla 2 Indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad _____	7
Tabla 3 Transferencias a la salud giradas por la Lotería de Bogotá, 2022-2023 ___	8
Tabla 4 Cumplimiento de metas de venta por canal de distribución _____	9
Tabla 5 Capacitaciones programadas y ejecutadas en 2023 _____	11
Tabla 6 Campañas programadas y ejecutadas en 2023 _____	11
Tabla 7 Visitas a punto de ventas programadas y ejecutadas en 2023 _____	11
Tabla 8 Visitas a gestores de promocionales programadas y ejecutadas en 2023	12
Tabla 9 Nivel de interacción _____	13
Tabla 10 Nivel de visualizaciones _____	13
Tabla 11 Satisfacción de usuarios _____	14
Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS _____	14
Tabla 13 Resultado encuesta IVR _____	14
Tabla 14 Ejecución de los planes de mejoramiento _____	16
Tabla 15 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría _____	16
Tabla 16 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS _____	17
Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM _____	17
Tabla 18 Indicadores de gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno ___	17
Tabla 19 Ejecución del plan de acción de clima organizacional _____	18
Tabla 20 Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información _____	19

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la verificación de lo establecido en el Plan Estratégico 2022-2026 “Este juego lo ganamos trabajando juntos”, y con el fin de realizar el respectivo seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión, cada una de las áreas de la Lotería de Bogotá ha reportado de manera periódica (trimestralmente) la gestión que se ha desarrollado a través de las distintas actividades que conlleven al cumplimiento de estos indicadores trazados para el periodo de este plan.

El seguimiento se ha realizado sobre la siguiente información que compone el plan:

- 6 pilares
- 14 indicadores estratégicos
- 41 indicadores de gestión

**Tabla 1 Matriz de indicadores estratégicos y de gestión**

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE	
Propósito - Financiero	IE-01	Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	<a href="#">IG-0101</a> Índice de los gastos de administración y operación	Unidad Financiera y Contable
			<a href="#">IG-0102</a> Índice de los excedentes mínimos de operación y rentabilidad	
			<a href="#">IG-0103</a> Índice de la variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	
			<a href="#">IG-0104</a> Indicador de ingresos	
			<a href="#">IG-0105</a> Índice de transferencia de la renta del monopolio	
			<a href="#">IG-0106</a> Índice de la transferencia del impuesto a foráneas	
			<a href="#">IG-0107</a> Índice de Transferencia del impuesto a ganadores	
			<a href="#">IG-0108</a> Índice de transferencia de los premios caducos	
	IE-02	Transferencias	<a href="#">IG-0201</a> Transferencias por renta de Lotería	Unidad de Apuestas Permanentes y Dirección de Operación de Productos y Comercialización
			<a href="#">IG-0202</a> Transferencias por promocionales	
			<a href="#">IG-0203</a> Transferencias por foráneas	Unidad Financiera y Contable
			<a href="#">IG-0204</a> Transferencias por ganadores	
			<a href="#">IG-0205</a> Transferencias por premios no reclamados Lotería	
<a href="#">IG-0206</a> Transferencias por derechos de explotación AP				
<a href="#">IG-0207</a> Transferencias por premios no reclamados AP				
IE-03	Responsabilidad Social	<a href="#">IG-0301</a> Formulación - Actualización del Plan de Responsabilidad Social	Gerencia General	
		<a href="#">IG-0302</a> Cumplimiento de las acciones dentro del PRS		
Mercados	IE-04	Venta de Lotería	<a href="#">IG-0401</a> Ventas canal físico	Subgerencia Comercial y de Operaciones
			<a href="#">IG-0402</a> Ventas canal web	
			<a href="#">IG-0403</a> Ventas página web	

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE
		<a href="#">IG-0404</a>	Cumplimiento de las acciones dentro del Plan Comercial y de Mercadeo	
Productos	IE-05	ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato	<a href="#">IG-0501</a> Implementación del ICPI	Subgerencia Comercial y de Operaciones
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	<a href="#">IG-0601</a> Capacitaciones	Unidad de Apuestas permanentes y Control de Juegos
			<a href="#">IG-0602</a> Campañas	
			<a href="#">IG-0603</a> Visitas	
Procesos	IE-07	Desempeño Institucional	<a href="#">IG-0701</a> Índice de Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
			<a href="#">IG-0702</a> Índice del Modelo Estándar de Control Interno	Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	<a href="#">IG-0802</a> Nivel de Interacción (Engagement Rate)	Oficina de Comunicaciones y Mercadeo
			<a href="#">IG-0803</a> Nivel de visualizaciones (Views)	
	IE-09	Satisfacción de Usuarios	<a href="#">IG-0901</a> Oportunidad de respuesta a PQRS	Oficina de Atención al Cliente
			<a href="#">IG-0902</a> IVR	
	IE-10	Capacidad Institucional	<a href="#">IG-1001</a> Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno
			<a href="#">IG-1002</a> Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	
			<a href="#">IG-1003</a> Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	Oficial de Cumplimiento
			<a href="#">IG-1004</a> Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	
			<a href="#">IG-1005</a> Evaluación de indagaciones previas	Oficina de Control Disciplinario Interno
			<a href="#">IG-1006</a> Evaluación de investigaciones disciplinarias	
			<a href="#">IG-1007</a> Práctica de pruebas	
<a href="#">IG-1008</a> Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias	Gestión Documental			
Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	<a href="#">IG-1101</a> Ejecución del Plan de acción de clima organizacional	Unidad de Talento Humano
Tecnología	IE-12	PETI	<a href="#">IG-1301</a> Implementación de Seguridad Digital y de la Información	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
	IE-13	Política de Seguridad Digital	-	
	IE-14	Política de Gobierno Digital	-	

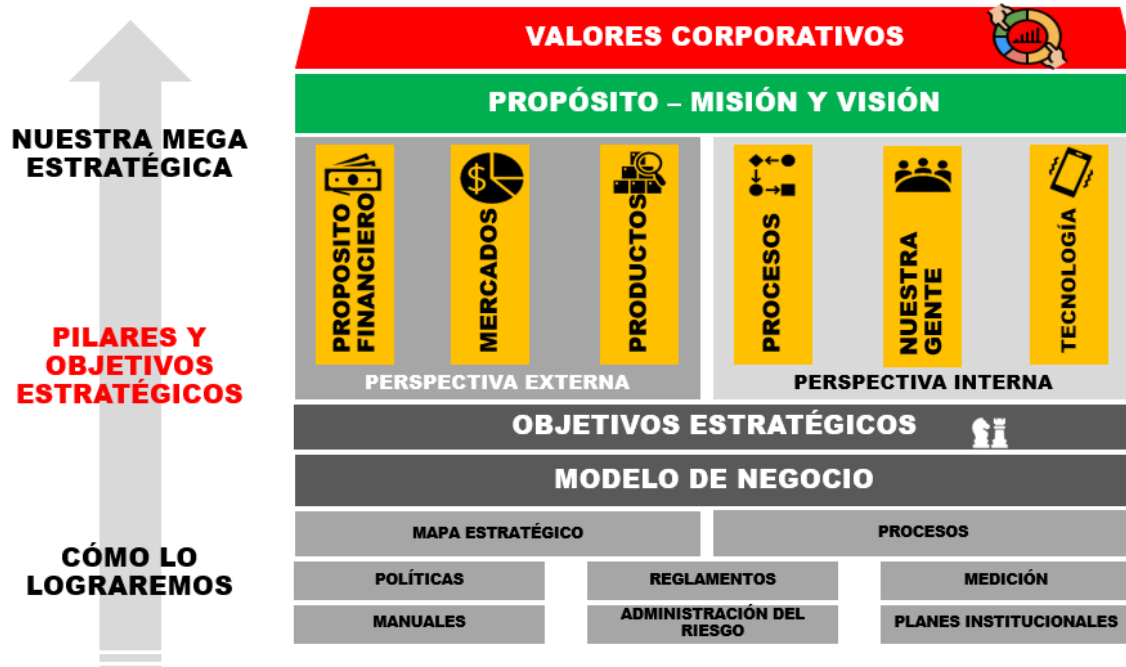
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

Es importante recordar que el Plan Estratégico 2022-2026 cuenta con seis (6) pilares:

1. Propósito - Financiero
2. Mercados
3. Productos
4. Procesos
5. Nuestra Gente
6. Tecnología

Ilustración 1 Modelo Integrado de Gestión - Lotería de Bogotá



Fuente: Plan Estratégico 2022-2026

### 1. PILAR PROPÓSITO - FINANCIERO

Este pilar busca:

- Mejorar el margen de rentabilidad y liquidez
- Aumento de los ingresos por venta de Lotería y otros productos para aumentar los recursos a transferidos a la Salud y Educación.
- Diversificación de canales.
- Optimizar los gastos de funcionamiento de la Lotería.

Cuenta con tres indicadores estratégicos y diecisiete indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

### 1.1. Gestión, Eficiencia y Rentabilidad

El objetivo de este indicador es hacer seguimientos trimestrales a los indicadores de gestión y eficiencia estipulados en el Acuerdo 108 de 2014 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA.

A continuación, se presentan los ocho (8) indicadores que componen este apartado, con sus metas respectivas:

**Tabla 2 Indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad**

INDICADORES		RESULTADOS IV TRIM 2024	CALIFICACIÓN
Gastos de administración y operación	META $\leq 1$	0.95	Satisfactoria
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META $\geq 1$	1,13	Satisfactoria
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META $\geq 1$	0,79	Insatisfactoria
Ingresos	META $\geq 1$	1.05	Satisfactoria
Transferencia de la renta del monopolio	META $\geq 1$	1	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a foráneas	META $\geq 1$	1	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a ganadores	META $\geq 1$	1	Satisfactoria
Transferencia de los premios caducos	META $\geq 1$	1	Satisfactoria

Fuente: Unidad Financiera y Contable.

Este conjunto de indicadores se mide anualmente por parte del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA); no obstante, trimestralmente son medidos por la Unidad Financiera y Contable con el fin de monitorear constantemente el comportamiento de la entidad.

Teniendo en cuenta que el CNJSA no ha divulgado los resultados de los indicadores para 2024, los datos presentados son cálculos internos de la Unidad Financiera y Contable.

Como se puede observar en la tabla 2, de los ocho (8) indicadores, uno (1) cuenta con calificación insatisfactoria según los estándares del CNJSA, correspondiente a la “Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes”.

## 1.2. Transferencias

Con corte a diciembre de 2024, la Lotería de Bogotá transfirió \$96.238 millones de pesos a los sectores de salud e investigación, el comportamiento se presenta a continuación:

**Tabla 3 Transferencias a la salud giradas por la Lotería de Bogotá, 2023-2024**

Concepto	2023	2024	Variación
Renta 12%	\$10.995	\$11.413	3,8%
Foráneas	\$4.254	\$4.432	4,2%
Impuesto a ganadores	\$8.296	\$3.571	-57,0%
Premios caducos Lotería	\$2.301	\$2.219	-3,6%
<b>SUBTOTAL LOTERÍAS</b>	<b>\$25.846</b>	<b>\$21.635</b>	<b>-16,3%</b>
Juegos promocionales y rifas	\$572	\$590	3,1%
<b>SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS</b>	<b>\$572</b>	<b>\$590</b>	<b>3,1%</b>
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$66.093	\$66.355	0,4%
Premios Prescritos Apuestas Permanentes	\$8.120	\$7.651	-5,8%
<b>SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES</b>	<b>\$74.213</b>	<b>\$74.006</b>	<b>-0,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$100.634</b>	<b>\$96.238</b>	<b>-4,4%</b>

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

**Nota:** Cifras en millones de pesos.

Como se puede observar en la tabla 3, la Lotería de Bogotá transfirió un total de \$96.238 millones en 2024, presentando una disminución de \$4.396 millones frente a 2023, correspondiente a un 4.4%, en donde los productos de lotería tradicional y apuestas permanentes han presentado disminuciones del 16,3% y 0,3% respectivamente, el único producto que presentó aumento de transferencias frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior fueron los promocionales y rifas, con un incremento del 3,1%.

## 1.3. Responsabilidad Social

A partir del trabajo conjunto entre Gerencia General y la Oficina Asesora de Planeación, se formuló el Plan de Responsabilidad Social de la Lotería de Bogotá, a partir de los siguientes pilares estratégicos:

- Medio ambiente
- Derechos humanos



- Participación y promoción de la actividad sindical
- Estabilidad laboral y retén social
- Comunicación responsable
- Transferencia y comportamiento responsable
- Desempeño social
- Grupos de interés

La matriz de actividades del Plan de Responsabilidad Social 2024 se compone de nueve (9) actividades, de las cuales ocho (8) se ejecutaron en su totalidad, correspondiente a un 89% de cumplimiento para el periodo de reporte, quedando pendiente para ejecutar la siguiente actividad:

- Actualizar la caracterización de grupos de valor y partes interesadas.

## 2. PILAR MERCADOS

Este pilar busca:

- Fortalecer la venta a través de canales propios y digitales y así llegar a nuevos públicos disminuyendo el pago de comisión de intermediación.
- Reposicionar la marca “Lotería de Bogotá” y crear marca propia para diversificar el portafolio de productos.
- Diversificar canales de venta, con intermediarios no especializados; tales como almacenes de cadena, empresas de giros, entre otros, así se aumenta la presencia de la Lotería y se llegan a nuevos compradores
- Incrementar las ventas en Bogotá, para disminuir el pago por impuesto de Loterías Foráneas

Cuenta con un indicador estratégico y cuatro indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

### 2.1. Venta de Lotería

En relación con las metas trazadas en el presupuesto, para el 2024, se evidenció un cumplimiento del 96%, donde la meta proyectada para el año fue de \$98.978.037.000 MCTE y se registraron ventas por valor de \$95.115.328.000 MCTE.

A continuación, se relaciona el cumplimiento de ventas por canal de distribución:

**Tabla 4 Cumplimiento de metas de venta por canal de distribución**

CANAL	AVANCE 2024	META 2024	%
Físico	\$82.375.892.000	\$84.898.226.000	97%
Web	\$2.635.095.000	\$2.870.361.000	92%
Virtual	\$10.104.341.000	\$11.209.450.000	102%
<b>TOTAL</b>	<b>\$95.115.328.000</b>	<b>\$98.978.037.000</b>	<b>96%</b>

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

De otro modo, desde el área de Comunicaciones y Mercadeo se reporta un avance de 110 actividades de las 116 planeadas respecto al Plan Comercial y Mercadeo, correspondiente a un 95% de cumplimiento.

### 3. PILAR PRODUCTOS

Este pilar busca:

- Operar la comercialización de Incentivo con cobro en el territorio nacional a través de alianzas con otras loterías.
- Fortalecer nuestros lazos comerciales y estratégicos con nuestros aliados comerciales actuales; distribuidores, loteros, concesionario de apuestas permanentes, entre otros.
- Realizar alianzas comerciales con posibles distribuidores de Lotería no especializados en juegos de suerte y azar; con el fin de comercializar la lotería.
- Desarrollar política institucional de comunicación y divulgación para fomentar el control de juego ilegal para diferentes grupos de interés, entes de control gubernamental, canales de comercialización, gestores de rifas. juegos promocionales, comunidad en general.

Cuenta con dos indicadores estratégicos y cuatro indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

#### 3.1. ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato

El objetivo de este indicador para 2024 fue iniciar la operación del juego, se reportaron las siguientes actividades:

- Se diseñó primer plan de emisiones para inicio de la comercialización del juego, se sostienen mesas de trabajo con la Secretaría Técnica del CNSJA para realizar procesos de verificación del cumplimiento de los requisitos normativos, y se elabora documento técnico y presentación para someter a aprobación del plan de emisiones.
- Fue aprobado el inicio de aprobación del juego por la Junta Directiva para iniciar su operación en 2025.

### 3.2. Lucha contra el Juego Ilegal

**Tabla 5 Capacitaciones programadas y ejecutadas en 2024**

CAPACITACIONES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
0	0	0%	0%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Para 2024, la Unidad de Apuestas y Control de Juegos reportó que no se realizaron capacitaciones de conformidad a lo inicialmente planteado en el marco del Convenio Interadministrativo No. 2 del 2006 con la Lotería de Cundinamarca, debido a que está pendiente la aprobación del plan de acción y asignación de recursos por parte del Comité de Seguimiento del Convenio.

Frente a las campañas, a continuación, se presenta el resumen:

**Tabla 6 Campañas programadas y ejecutadas en 2024**

CAMPAÑAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
121	93	130%	100%

Fuente: Comunicaciones y Mercadeo.

Durante el 2024 se realizaron ciento veintiún (121) campañas enfocadas en los sorteos y las diferentes estrategias comerciales donde se vincula la promoción del juego legal y lucha contra el juego ilegal, teniendo en cuenta que se tenían programadas noventa y tres (93), se generó un cumplimiento del ciento treinta por ciento (130%).

Frente a las visitas a punto de venta, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 7 Visitas a punto de ventas programadas y ejecutadas en 2024**

VISITAS PUNTO DE VENTAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
251	277	91%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el año se realizaron doscientos cincuenta y un (251) visitas a puntos de venta de las doscientos setenta y siete (277) programadas para el año, generando un cumplimiento del noventa y un por ciento (91%).

Frente a las visitas a gestores de promocionales, a continuación, se presenta su estado:

**Tabla 8 Visitas a gestores de promocionales programadas y ejecutadas en 2024**

VISITAS A GESTORES DE PROMOCIONALES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
32	33	97%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el 2024 se realizaron treinta y dos (32) visitas a gestores de acuerdo con la disponibilidad transporte y personal de las treinta y tres (33) programadas, generando un cumplimiento del noventa y siete por ciento (97%).

#### 4. PILAR PROCESOS

Este pilar busca:

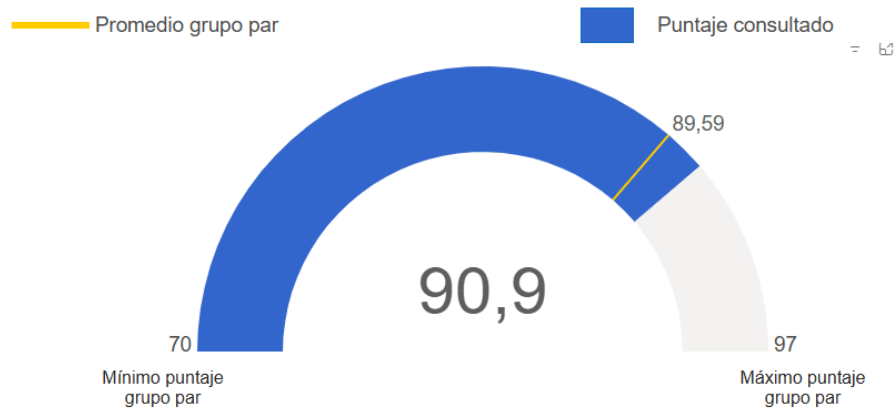
- Fortalecer los procesos de planeación, medición y control de resultados de Lotería de Bogotá.
- Actualizar la metodología de gestión de riesgos, con base en las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y estándares internacionales.
- Implementar herramientas de análisis de datos.
- Rediseñar los procesos de control de juego ilegal y de supervisión del juego de apuestas permanentes, con auditorías basadas en riesgo.

Cuenta con cuatro indicadores estratégicos y quince indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

##### 4.1. Desempeño Institucional

Este indicador mide el porcentaje de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), se mide vigencia vencida, a continuación, se relacionan los resultados para 2023:

### Ilustración 2 Resultados Índice de Desempeño Institucional Lotería de Bogotá 2023



Fuente: DAFP, 2024.

Con los resultados FURAG 2023 publicados por el DAFP en agosto de 2024, la Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 90,9, aumentando 9 puntos porcentuales en relación con la vigencia 2022, donde obtuvo un resultado de 81,9.

#### 4.2. Comunicación

Tabla 9 Nivel de interacción

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
590.260	1.173.809	50%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

Durante el 2024 se evidenció un cumplimiento correspondiente 50%, donde se tenía programado contar con 1.173.809 interacciones en redes sociales, pero se lograron 590.260.

Frente al nivel de visualizaciones, se presenta su estado:

Tabla 10 Nivel de visualizaciones

NIVEL DE VISUALIZACIONES (Views)			
AVANCE	META	LOGRO	META
15.062.134	4.643.102	324%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

Este indicador representa el número de visualizaciones obtenidas a lo largo del año en los contenidos audiovisuales publicados en las plataformas principales de vídeo,

YouTube y TikTok. Estas plataformas son centrales para la difusión de contenido en formato de vídeo.

Dicha métrica es fundamental para evaluar la efectividad e impacto de los contenidos publicados en estas plataformas, donde se evidenció un cumplimiento del 324% donde se tenían programadas 4.643.102 visualizaciones y se lograron 15.062.134.

### 4.3. Satisfacción de Usuarios

**Tabla 11 Satisfacción de usuarios**

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2024	META 2024
113	162	70%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

A lo largo del 2024 se diligenciaron 162 encuestas de satisfacción, de las cuales 113 fueron satisfactorias, correspondiente a un 70% de cumplimiento.

**Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS**

IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO 2024	META 2024
407	413	99%	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

A lo largo del 2024 se recibieron 413 PQRS, de las cuales 407 se respondieron en términos de Ley, correspondiente a un 99% de cumplimiento.

Frente a la IVR se reportó la siguiente información:

**Tabla 13 Resultado encuesta IVR**

IG-0902 IVR			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2024	META 2024
27	40	68%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

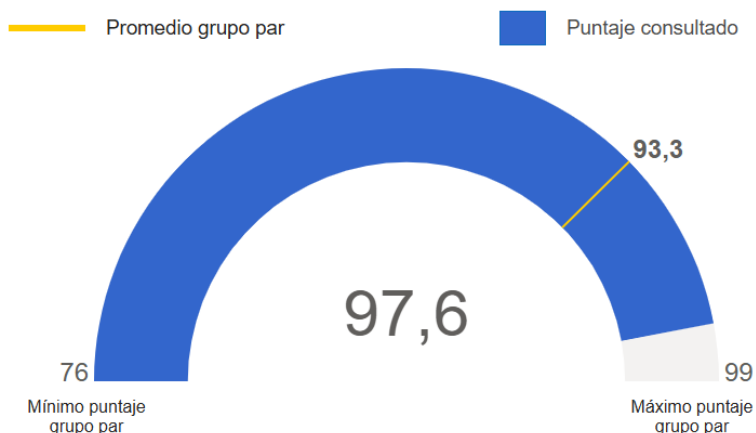
A lo largo del 2024 se diligenciaron 40 encuestas IVR, de las cuales 27 fueron satisfactorias, correspondiente a un 68% de cumplimiento

#### 4.4. Capacidad Institucional

En esta sección se encuentran ocho indicadores de gestión y uno estratégico que permiten observar la capacidad institucional de la entidad.

El estratégico se refiere al Índice de Control Interno, que mide anualmente el DAFP en vigencia vencida, la Lotería de Bogotá obtuvo los siguientes resultados:

**Ilustración 3 Resultados Índice de Control Interno Lotería de Bogotá 2023**



Fuente: DAFP, 2024.

El porcentaje de avance del Índice de Control Interno-ICI del FURAG para la vigencia 2023, fue del 97,6%; 4,3% décimas por encima del puntaje promedio del grupo evaluado.

En la sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI del 26 de septiembre del 2024, la Oficina de Control Interno realizó socialización de los resultados obtenidos en el índice respecto de la vigencia 2023.

Así mismo, se aclaró, que si bien el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP cambió los criterios de evaluación, los resultados de la vigencia 2023 son comparables únicamente con la vigencia 2022.

Finalmente, fueron informados los aspectos que se deben fortalecer para mejorar el resultado obtenido en la última medición, los cuales hacen referencia a:

##### En la primera y segunda línea de defensa:

- Fortalecer los controles definidos en el mapa de riesgos, especialmente de los riesgos que se han materializado.
- Agilizar la implementación de Tablas de Retención Documental en el SIGA.

- Comunicar a la alta dirección cuando por falta de personal no es posible realizar una adecuada segregación de funciones.

**En la tercera línea de defensa:**

- Generar alertas y/o recomendaciones sobre: Gestión del SIGEP, conflictos de interés.
- Comunicación de hallazgos en el CICCI.
- Actualizar la Política de Control Interno.

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores de gestión de este pilar:

**Tabla 14 Ejecución de los planes de mejoramiento**

IG-1001 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO			
ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
165	290	57%	80%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Para 2024 se programaron 290 acciones en planes de mejoramiento, de las cuales se cumplieron con 165 correspondiente a un 57% de cumplimiento.

Frente a la ejecución del Plan Anual de Auditoría, se encuentra que:

**Tabla 15 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría**

IG-1002 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA			
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
65	65	100%	90%

Fuente: Oficina de Control Interno.

El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría fue del 100%, dado que se cumplieron las 65 actividades programadas para la vigencia 2024.

A continuación, se presenta el avance de la certificación en ISO 37001:2016 en el Sistema de Gestión Antisoborno:



**Tabla 16 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS**

IG-1003 CERTIFICACIÓN EN ISO 37001:2016 SGAS	
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
Se realizó revisión y ajustes a los procedimientos, formatos y generalidades del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Se realizó capacitación anual del SGAS, se recibieron dos auditorías externas para evaluar el sistema. Se recibió la recertificación de la ISO37001:2016 en diciembre de 2024.	Realizar revisiones generales del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) para hacer seguimiento al funcionamiento del Sistema.

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

**Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM**

IG-1004 CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM			
ACTIVIDADES FINALIZADAS O EN EJECUCIÓN	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
15	15	100%	100%

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

El plan de trabajo anual sobre Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM cuenta con quince (15) actividades, ejecutadas en su totalidad en el 2024.

A continuación, se presentan los indicadores de gestión a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno:

**Tabla 18 Indicadores de gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno**

CORTE		IG-1005 EVALUACIÓN DE INDAGACIONES PREVIAS		IG-1006 EVALUACIÓN DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS		IG-1007 EVALUACIÓN DE QUEJAS	
		AVANCE	META 2024	AVANCE	META2024	AVANCE	META 2024
2024	III Tri	9	9 indagaciones evaluadas en la vigencia 2024	12	Evaluación de 6 procesos disciplinarios que se encuentren en etapa de investigación (auto de prórroga, auto de cierre de investigación o auto de cargos) en la vigencia 2024	150%	100%

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Para el cuarto trimestre no se reportó información sobre estos indicadores, así que se continúa con el reporte del segundo trimestre, a saber; se evaluaron 9 indagaciones de 9 investigaciones programadas para el año, correspondiente a un 100% de cumplimiento, de igual modo, se evaluaron doce (12) procesos disciplinarios en etapa de investigación, de seis (6) programados para la vigencia, correspondiente a un 200% de cumplimiento, el promedio entre ambos indicadores resulta en un 150% de cumplimiento.

## 5. PILAR NUESTRA GENTE

Este pilar busca:

- Mejorar el clima organizacional con base en los valores de Lotería de Bogotá.
- Crear una cultura de alto desempeño.
- Fortalecer el trabajo en equipo y la colaboración.
- Actualizar el perfil profesional de los colaboradores con base en los nuevos retos y proyectos de la organización.

Cuenta con un indicador estratégico y un indicador de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

### 5.1. Medición Clima Organizacional

**Tabla 19 Ejecución del plan de acción de clima organizacional**

ACTIVIDADES EJECUTADAS 2024	ACTIVIDADES PROGRAMADAS 2024	RESULTADO
24	24	100%

Fuente: Unidad de Talento Humano.

Este indicador realiza un seguimiento al cumplimiento del plan de mejora del clima laboral el cual se inició en 2023 y posee actividades hasta el año 2025, cuenta con 24 actividades programadas para el 2024, las cuales fueron ejecutadas en su totalidad durante la vigencia.

## 6. PILAR TECNOLOGÍA

Este pilar busca:

- Diseñar canales digitales de comercialización de los productos de Lotería de Bogotá.

- Migrar los servidores de la Lotería a la nube.
- Renovar el modelo de servicios de TI con base en las nuevas herramientas adquiridas.
- Estabilizar / renovar los aplicativos CORE, financieros y administrativos.
- Implementar buenas prácticas para desarrollo de software.

Cuenta con tres indicadores estratégicos y un indicador de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

### 6.1. PETI

**Tabla 20 Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información**

ACTIVIDADES EJECUTADAS	META	RESULTADO	META
12	12	100%	100%

Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación.

De las 12 actividades plasmadas en el plan de implementación del PETI para 2024, se reportó la totalidad de su ejecución, logrando un 100% de cumplimiento.

### 6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital

Estos indicadores medirán el porcentaje de implementación de las políticas de seguridad digital y gobierno digital en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para la Política de Seguridad Digital se obtuvo un resultado de 80,0, y la meta es de 87, para la Política de Gobierno Digital se obtuvo un resultado de 84,1, la meta también es de 87, por tanto, se obtuvo un promedio de cumplimiento del 94,3%.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante, reiterar a los jefes de los procesos, la importancia en la oportunidad en el diligenciamiento de los indicadores, así como el análisis y completitud de estos, generando los soportes respectivos, dado que se ha evidenciado inoportunidad en el reporte de indicadores por parte de algunas áreas de la entidad.
- De igual manera, se recomienda optimizar la ejecución de los planes de mejoramiento, ya que, de las 290 acciones programadas durante la vigencia se cumplieron con 165. Esto dentro del Pilar 4 “Procesos” asociado al indicador estratégico “Capacidad Institucional” y al indicador de gestión “Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento”.
- Se observa incumplimiento de las capacitaciones de lucha contra juego ilegal, dado que no se realizó ninguna en el 2024, se recomienda replantear el indicador para 2025.
- De otro modo, se deben identificar acciones para fortalecer los resultados de la encuesta IVR, dado que se observa un porcentaje de satisfacción correspondiente al 68%, se recomienda a la Unidad de Recursos Físicos, en conjunto con el área de Atención al Cliente que se identifiquen las áreas a las cuales los clientes están diligenciando la encuesta IVR.
- Con los resultados FURAG 2023 publicados por el DAFP en agosto de 2024, la Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 90,9, aumentando 9 puntos porcentuales en relación con la vigencia 2022, donde obtuvo un resultado de 81,9.

Cordial saludo,



**OSCAR FABIAN MELO VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Revisó:** Oscar Fabián Melo Vargas – Jefe Oficina Asesora de Planeación  
**Elaboró:** David Fernando Pinzón Galvis - Contratista