



La que más billete da

INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026

2023

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ENERO 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO.....	6
1. PILAR PROPÓSITO - FINANCIERO.....	6
1.1. Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	7
1.2. Transferencias	7
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	13
4.2. Comunicación	13
4.3. Satisfacción de Usuarios.....	15
4.4. Capacidad Institucional	17
5. PILAR NUESTRA GENTE.....	22
5.1. Medición Clima Organizacional	22
6. PILAR TECNOLOGÍA	23
6.1. PETI.....	23
6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital	23
RECOMENDACIONES.....	24

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	10
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	12
Tabla 8 Visitas a gestores de promocionales programadas y ejecutadas en 2023	12
Tabla 9 Nivel de interacción	13
Tabla 10 Nivel de visualizaciones	14
Tabla 11 Satisfacción de usuarios	15
Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS	16
Tabla 13 Resultado encuesta IVR	17
Tabla 14 Ejecución de los planes de mejoramiento	19
Tabla 15 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	20
Tabla 16 Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	21
Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM	21
Tabla 18 Indicadores de gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno	21
Tabla 19 Ejecución del plan de acción de clima organizacional	22
Tabla 20 Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	23

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 con corte al mes de diciembre de 2023:

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

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO		INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE
			IG-0403	Ventas página web	
			IG-0404	Cumplimiento de las acciones dentro del Plan Comercial y de Mercadeo	
Productos	IE-05	ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato	IG-0501	Implementación del ICPI	Subgerencia Comercial y de Operaciones
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	IG-0601	Capacitaciones	Unidad de Apuestas permanentes y Control de Juegos
			IG-0602	Campañas	
			IG-0603	Visitas	
Procesos	IE-07	Desempeño Institucional	IG-0701	Índice de Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
			IG-0702	Índice del Modelo Estándar de Control Interno	Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	IG-0802	Nivel de Interacción (Engagement Rate)	Oficina de Comunicaciones y Mercadeo
			IG-0803	Nivel de visualizaciones (Views)	
	IE-09	Satisfacción de Usuarios	IG-0901	Oportunidad de respuesta a PQRS	Oficina de Atención al Cliente
			IG-0902	IVR	
	IE-10	Capacidad Institucional	IG-1001	Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno
			IG-1002	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	
			IG-1003	Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	Oficial de Cumplimiento
			IG-1004	Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	
			IG-1005	Evaluación de indagaciones previas	Oficina de Control Disciplinario Interno
			IG-1006	Evaluación de investigaciones disciplinarias	
			IG-1007	Práctica de pruebas	
			IG-1008	Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias	Gestión Documental
Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	IG-1101	Ejecución del Plan de acción de clima organizacional	Unidad de Talento Humano
Tecnología	IE-12	PETI	IG-1301	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	-	-	

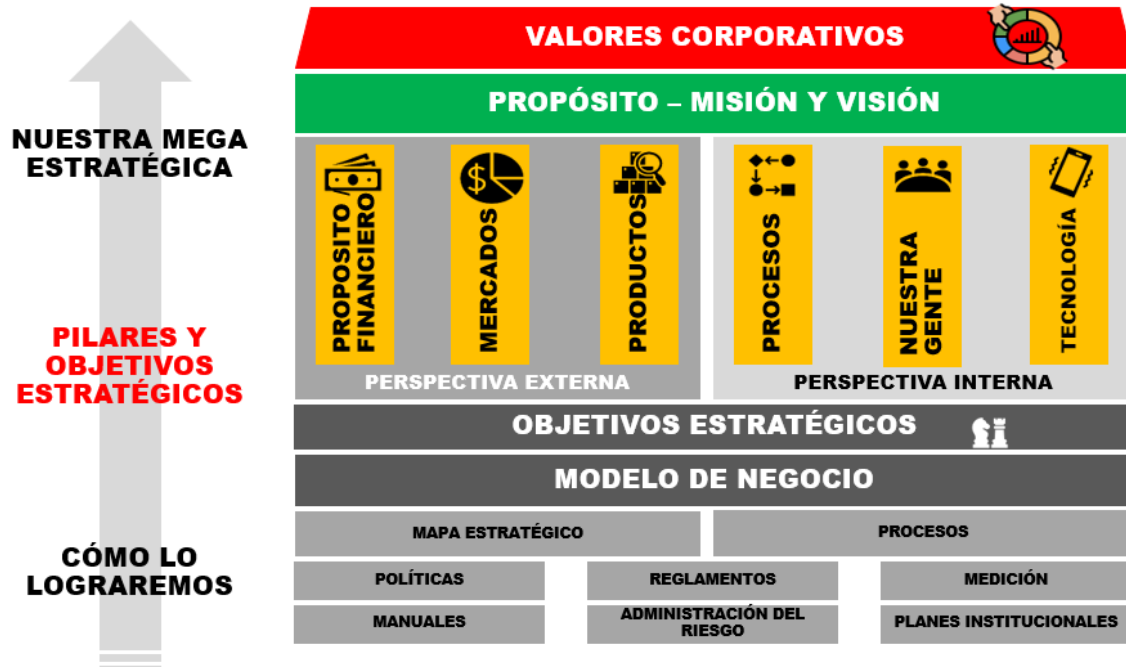
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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 2023	CALIFICACIÓN
Gastos de administración y operación	META ≤ 1	0,98	Satisfactoria
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META ≥ 1	1,13	Satisfactoria
Ingresos	META ≥ 1	1,02	Satisfactoria
Transferencia de la renta del monopolio	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a foráneas	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a ganadores	META ≥ 1	1,00	Satisfactoria
Transferencia de los premios caducos	META ≥ 1	1,00	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, a la fecha, el CNJSA no ha publicado los resultados de la medición para 2023, por tal motivo, los resultados presentados son cálculos internos de la Unidad Financiera y Contable.

1.2. Transferencias

Para la vigencia 2023, con corte a diciembre de 2023 la Lotería de Bogotá ha transferido \$100.634 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, 2022-2023

Concepto	2022	2023
Renta 12%	\$ 10.462	\$ 10.996
Excedentes	\$ 729	\$ 0
Foráneas	\$ 4.052	\$ 4.254
Impuesto a ganadores	\$ 4.392	\$ 8.297
Premios caducos Lotería	\$ 1.758	\$ 2.301
SUBTOTAL LOTERÍAS	\$ 21.393	\$ 25.848
Juegos promocionales y rifas	\$ 551	\$ 572
SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS	\$ 551	\$ 572
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$ 62.442	\$ 66.093
Premios Prescritos Apuestas Permanentes	\$ 6.827*	\$ 8.121
SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES	\$ 69.269	\$ 74.214
TOTAL	\$ 91.224	\$ 100.634

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

*Incluye Rendimientos Financieros

Acorde a lo anterior, para la vigencia 2023, la Lotería de Bogotá transfirió un total de \$100.634 millones de pesos al sector de la salud, incrementando un 10,32% frente a 2022, año donde se transfirieron 91.224 millones.

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

Dicho documento fue aprobado el 19/07/2023 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quedando el compromiso de levantar un plan de acción, con metas e indicadores para su medición, actividad a cumplirse en el 2024.

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 periodo comprendido entre enero y diciembre de 2023, se evidenció un cumplimiento del 114%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$80.637.540.000 MCTE y se registraron ventas por valor de \$91.632.033.000 MCTE, registrando ventas por un mayor valor al proyectado de \$ 10.994.493.000 MCTE.

Durante el último trimestre de 2023, la Lotería de Bogotá implementó diferentes mecanismos para fortalecer y reformular su estrategia comercial, entre otras:

- Fortalecimiento de los canales virtual.
- Fortalecimiento canal web.
- Promocionales raspe y gana.
- Incentivos a loteros y distribuidores.

Tabla 4 Cumplimiento de metas de venta por canal de distribución

CANAL	AVANCE ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2023	META	%
Físico	\$79.817.556.000	\$70.593.688.172	113%
Web	\$2.606.403.000	\$1.939.438.000	134%
Virtual	\$9.208.074.000	\$8.104.694.844	114%
TOTAL	\$91.632.033.000	\$80.637.540.000	114%

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

De igual modo, desde el área de Comunicaciones y Mercadeo se reporta un avance de 24 actividades de las 24 planeadas respecto al Plan Comercial y Mercadeo.

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 es lograr la obtención de todas las viabilidades al finalizar la vigencia. A corte de 2023, se reportó que El Consejo Nacional de Juegos

de Suerte y Azar por medio de Acuerdo número 640 de 2023 expidió autorización para el inicio de la operación del incentivo con cobro de premio inmediato de manera individual a la Lotería de Bogotá, producto del documento técnico elaborado por la entidad, cumpliendo la meta para 2023.

3.2. Lucha contra el Juego Ilegal

Tabla 5 Capacitaciones programadas y ejecutadas en 2023

CAPACITACIONES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
9	8	113%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos, durante el 2023, realizó campañas de juego responsable y legal a las diferentes alcaldías locales y centros comerciales con las que se ha podido establecer alianzas de seguridad, en las cuales se ha podido involucrar a diferentes entes de control, en campañas de divulgación efectiva.

Por otra parte, de la Unidad de Apuestas de la Lotería de Bogotá en conjunto con la Lotería de Cundinamarca dando cumplimiento al Convenio Interadministrativo 002 realizo capacitaciones de juego legal a los diferentes municipios de Cundinamarca.

Frente a las campañas, a continuación, se presenta el resumen con corte a diciembre:

Tabla 6 Campañas programadas y ejecutadas en 2023

CAMPAÑAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
47	47	100%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Para el último trimestre del año se desarrollaron ocho (8) campañas de comunicación enfocadas a promover el Juego Legal: Juego Ilegal Marca, Juego Ilegal Sinergia Loterías, Juego Ilegal Efecty, Juego Ilegal Sensibilización Superlotto, Juego Ilegal Chance Fase II, Juego Ilegal rifas, Juego Ilegal Loterías Fase II, Juego Ilegal Promocionales.

De igual modo, se realizaron otras diez (10) campañas de comunicación con pauta, las cuales abordaron las estrategias de la política de control del juego ilegal: Raspa y Gana Online; Sorteo extraordinario de Octubre; Sorteo Especial del 26 de octubre, Sorteo Especial del 30 de noviembre; Nuevo Plan de Premios; Gran Sorteo Dorado del 09 de diciembre; Sorteos especiales de Navidad (7,14,21 y 28 de diciembre).

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 2023

VISITAS PUNTO DE VENTAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
296	266	111%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos realizó en la vigencia 266 visitas administrativas a los puntos de venta de apuestas permanentes.

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 2023

VISITAS A GESTORES DE PROMOCIONALES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
42	38	111%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos realizó 42 visitas de fiscalización a gestores de promocionales en el 2023, donde se concluyó que en su totalidad contaban con la autorización de la Lotería de Bogotá.

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.

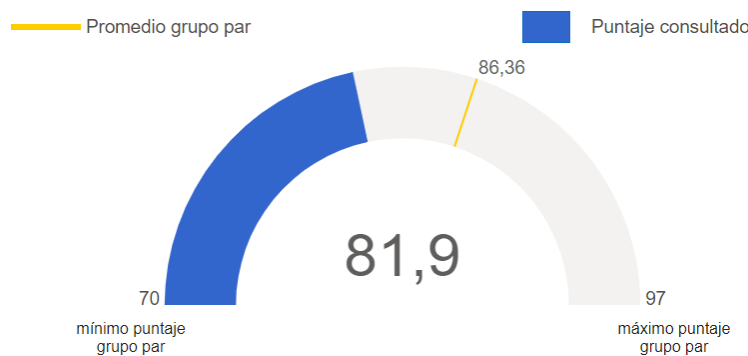
- Implementar herramientas de análisis de datos.
- Rediseñar los procesos de control de juego ilegal y de supervisión del juego de apuestas permanentes, con auditorías basadas en riesgo.

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 2022:

Ilustración 2 Resultados Índice de Desempeño Institucional Lotería de Bogotá 2022



Fuente: DAFP, 2023.

Frente a este indicador, cabe resaltar que el índice de desempeño institucional (IDI) 2022 no es comparable con vigencias anteriores, dados los cambios realizados en FURAG por parte del DAFP, y, teniendo en cuenta que la meta de la Lotería de Bogotá a 2026 es contar con un IDI de 90, a la fecha, con el IDI de 81,9 se cuenta con un 91% de cumplimiento.

4.2. Comunicación

Tabla 9 Nivel de interacción

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
1.155.566	716.950	161%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

La cifra correspondiente a las interacciones del cuarto trimestre del 2023 señala un avance muy positivo frente a la meta estipulada para el corte de este año. Esta métrica señala la cantidad de acciones que tuvieron los usuarios en cada uno de los contenidos publicados en las redes sociales principales de la Lotería de Bogotá.

Para el último trimestre, se realizaron publicaciones comerciales e informativas de temas como: sorteos extraordinarios, sorteos especiales de fin de año, campañas de Juego Legal Chance, Lotería, Rifas, Juegos Promocionales, Seguridades del Billeto, piezas gráficas de convenios con Acueducto y Transmilenio, piezas de fechas especiales, tik toks, reels de activaciones, Nuevo Plan de Premios, rendición de cuentas, resultados sorteos e imágenes de proyectos sociales de la marca como lo es el Programa Beneficios Económicos Periódicos.

Frente al nivel de visualizaciones, se presenta su estado:

Tabla 10 Nivel de visualizaciones

NIVEL DE VISUALIZACIONES (Views)			
AVANCE	META	LOGRO	META
1.181.998	308.497	383%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

Este indicador señala la cantidad de visualizaciones que se obtiene de los contenidos audiovisuales publicados en aquellas redes sociales donde este insight predomina, en esta caso se toman las métricas de YouTube y Tik tok, que son las plataformas en las que se publica vídeos tanto de forma horizontal como vertical.

Esta métrica es importante porque ayuda a medir la efectividad, el impacto y el recibimiento que están teniendo los contenidos de vídeo de la marca Lotería de Bogotá.

Durante el cuarto trimestre se puede identificar un aumento significativo en el resultado, dado que los views en YouTube mejoraron gracias a la pauta digital que se aplicó a los vídeos de los sorteos, comerciales de sorteos especiales, actividades promocionales y vídeos de la promoción del Juego Legal y la lucha contra el juego ilegal. De igual manera las métricas de Tik Tok también ayudaron a cumplir y superar la meta estipulada para este periodo del año.

4.3. Satisfacción de Usuarios

Tabla 11 Satisfacción de usuarios

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2023	META 2023
90	101	89%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Para el cuarto trimestre de 2023 permiten las personas que visitaron la Lotería de Bogotá quedaron satisfechas con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo con su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fue atendido y el servicio brindado en general.

Para el último trimestre del año, las oficinas más visitadas fueron: Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 78%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos y Atención al Cliente cada una con un 11%.

Dentro de los comentarios positivos están: "Atención inmediata", "Excelente el servicio recibido" y se dirigía a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización y "Complacido y agradecido con la excelente atención, especialmente de recepción y de la funcionaria de Atención al Cliente" y se dirigía a la oficina de Atención al Cliente.

Los resultados de las encuestas a vendedores de Lotería de Bogotá practicadas en el cuarto trimestre de 2023 permiten deducir a manera general que en relación principalmente con el ítem que mide la atención e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá; de los 40 encuestados se toma en cuenta sólo 19 de ellos que han realizado solicitudes a la entidad por consiguiente, de esos 19 encuestados el 68% calificó este punto entre "excelente" y "bueno" y el 31% entre "regular" y "malo"; estas últimas calificaciones obedecen en su gran mayoría a que manifiestan que hace tiempo no han recibido por parte de la Lotería indumentaria como chalecos, gorras o camisetas.

De otra parte, de los 40 encuestados iniciales, veintiuno (21) de ellos equivalentes al 52,5% indicaron no haber hecho solicitudes o requerimientos a la entidad. Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que de los 40 encuestados se toma en cuenta sólo 16 de ellos que conoce uno o varios canales de contacto con el cliente, por consiguiente, de esos 16 encuestados el 87,5% calificó este ítem entre "excelente" y "bueno" y el 12% entre

“regular” y “malo”; estas últimas calificaciones obedecen en su gran mayoría a que en algunas ocasiones no reciben una solución concreta.

Finalmente, de los 40 encuestados iniciales, veinticuatro (24) de ellos equivalentes al 60% indicaron no conocer ninguno de los canales de contacto para el cliente que brinda la Lotería de Bogotá.

Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS

IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO 2023	META 2023
668	669	99%	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

El detalle para el último trimestre del año se presenta a continuación:

En el mes de octubre de 2023 se respondieron seis (6) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de septiembre de 2023 y cuarenta y nueve (49) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de octubre de 2023; para un total de cincuenta y cinco (55) PQRS atendidas o respondidas en el mes de octubre de 2023 dentro de los términos de Ley.

En el mes de noviembre de 2023 se respondieron nueve (9) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de octubre de 2023 y treinta y tres (33) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de noviembre de 2023; para un total de cuarenta y dos (42) PQRS atendidas o respondidas en el mes de noviembre de 2023 dentro de los términos de Ley.

En el mes de diciembre de 2023 se respondieron quince (15) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de noviembre de 2023 y cuarenta y cuatro (44) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de diciembre de 2023; así mismo ocho (8) PQRS recibidas en el mes de diciembre de 2023 están dentro de los términos para contestar; para un total de cincuenta y nueve (59) PQRS atendidas o respondidas en el mes de diciembre de 2023 dentro de los términos de Ley.

Cabe resaltar que todas las solicitudes fueron recibidas por varios canales de comunicación debidamente habilitados y fueron escaladas a las áreas responsables para su trámite y respuesta por parte del área de Atención al Cliente.

Frente a la IVR se reportó la siguiente información:

Tabla 13 Resultado encuesta IVR

IG-0902 IVR			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2023	META 2023
92	113	81%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del cuarto trimestre de 2023 permiten deducir a manera general que, en relación con los ítems evaluados, para el 50% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 45% de los encuestados el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.

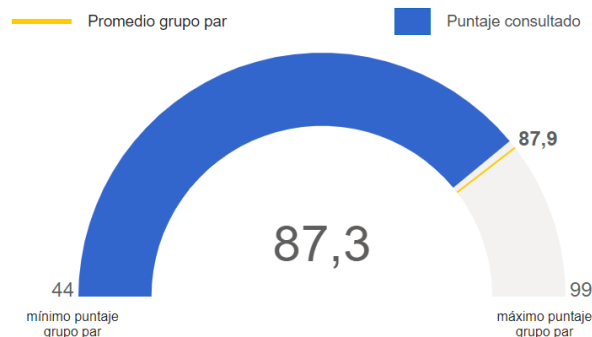
En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, para efectos de análisis y tabulación, de los 20 encuestados¹ se tomaron 16 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 68,75% de los encuestados lo calificó entre “excelente”, “bueno” y “aceptable”.

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 2022



Fuente: DAFP, 2023.

¹De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el cuarto trimestre de 2023 se reportaron cincuenta y uno (51) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica, pero la abandonaron y no la contestaron.

Cabe resaltar que el índice de control interno 2022 no es comparable con vigencias anteriores, debido a cambios realizados en los requerimientos por parte del DAFP, teniendo en cuenta que la Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 87,3, y para 2023 la meta se estableció en 84,4, se obtuvo un cumplimiento del 103,4%.

Frente a este indicador, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

En la primera y segunda línea de defensa:

- La administración de riesgos desde la identificación, seguimiento, reporte y control de riesgos materializados.
- El esquema de líneas de defensa identificando claramente los roles y responsabilidades para la gestión de riesgos y controles en su entidad
- Implementación del formato para formulación del plan de acción a realizar para subsanar las debilidades identificadas en cada evaluación semestral al Sistema de Control Interno.

En la tercera línea de defensa:

- Incluir en el Plan Anual de Auditoría la verificación de:
 - Mecanismos para la identificación y declaración de conflictos de interés.
 - Asignación de recursos presupuestales para atender el 100% de las necesidades de capacitación, bienestar y calidad de vida laboral.
 - Causales de retiro estrictamente señaladas por la ley.
 - Aporte de la gestión del talento humano al cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad y se emprendieron acciones para mejorar el desempeño de las personas.
 - Atención del 100% de situaciones escaladas al comité de convivencia laboral.
 - Evaluar el aporte de los procesos de capacitación, al mejoramiento de las competencias, habilidades o conocimientos de los servidores.
 - Acciones de mejora del clima, la convivencia y las relaciones laborales
 - Si el oficial de seguridad de la información o quien haga sus veces, como instancia de segunda línea de defensa, evaluó el cumplimiento de los controles asociados a las políticas de seguridad de la información, generando alertas para la toma de decisiones.

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
113	124	91%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Al corte de seguimiento se deben cumplir 124 acciones de mejora; 115 internas, 4 del Archivo Distrital y 5 de la Contraloría de Bogotá.

No obstante, teniendo en cuenta el cronograma establecido para la actividad de seguimiento, se encuentra en ejecución la actividad de "Validación reporte por parte de la OCI" que va desde el 10 a 16 de enero del 2024.

Al 26 de enero del 2023, el porcentaje de ejecución de planes de mejoramiento fue del 91%, dado que, debían cumplirse 124 acciones de mejora, así:

- Planes Internos: 115 acciones
- Archivo Distrital: 4 acciones
- Contraloría de Bogotá: 5 acciones

No obstante, se cumplieron 113 y se incumplieron 11. A continuación se presenta el detalle por plan de mejoramiento y responsable:

1. Planes Internos:

- **113 acciones cumplidas:** Secretaría General (7), Oficina Jurídica (3) Gestión TIC (13), Unidad Financiera y Contable (3), Unidad de Apuestas y Control de Juegos (3), Oficina Asesora de Planeación (1), Unidad de Recursos Físicos (22), Unidad de Talento Humano (37), Atención al Cliente (3), Oficina Control Interno (2), Dirección de Operación de productos y comercialización (6) y Oficina Control Interno Disciplinario (4)
- **11 acciones incumplidas:** Secretaría General (1), Oficina Gestión TIC (1), Unidad de Apuestas y Control de Juegos (1), Unidad de Recursos Físicos (7) y Dirección de Operación de productos y comercialización (1).

2. Archivo Distrital:

- 4 acciones cumplidas a cargo de la Unidad de Recursos Físicos.

3. Contraloría de Bogotá:

- 5 acciones cumplidas; Secretaría General (4) y Oficina Asesora de Planeación (1).

De otra parte, se valida el avance positivo frente a las 10 acciones de mejora de planes de mejoramiento interno cumplidas que se encontraban fuera del periodo de análisis. A continuación, se detalla el cumplimiento por proceso responsable:

- Oficina Gestión TIC: 1 acción.
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 3 acciones.
- Oficina Asesora de Planeación: 4 acciones.
- Unidad de Recursos Físicos: 2 acciones.

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
61	61	100%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno.

El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría fue del 100%, dado que se cumplieron las 61 actividades programadas para la vigencia 2023; las cuales incluyeron:

- 5 auditorías de gestión basadas en riesgos y especiales.
- 7 seguimientos a la gestión del riesgo.
- 31 informes de ley/o de seguimiento.
- 11 actividades (entre seguimientos trimestrales a planes de mejoramiento, participación de la OCI en reuniones, comités y/o capacitaciones al interior de la entidad y realización de capacitación a los colaboradores de la entidad).
- 7 actividades enfocadas en la relación con los entes de control externos (atención de 2 auditorías programadas por la Contraloría de Bogotá, seguimiento y respuesta a requerimientos, y participación en reuniones y/o visitas que programen las entidades distritales y entes de control)

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 la auditoría del Sistema de Gestión Antisoborno SGAS del ente certificador del 20 al 24 de noviembre de 2023, siendo esta satisfactoria y certificando a la Lotería de Bogotá el 05 de diciembre.	Certificar a la Lotería de Bogotá en la norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno.

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Tabla 17 Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM

IG-1004 CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM			
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
8	8	100%	100%

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Para 2023 desde la oficina Oficial de Cumplimiento se reporta un avance del 100% en las actividades programadas para dar cumplimiento al sistema LA/FT/FPADM, toda vez que se cuenta con actividades cuya periodicidad es semestral y anual.

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 2023	AVANCE	META2023	AVANCE	META 2023
2023	IV Tri	25	25 indagaciones en cualquier vigencia	7	5 procesos disciplinarios que se encuentren en etapa de investigación vencida.	100%	100%

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Para el último trimestre se evaluaron 10 indagaciones, dentro de las cuales se profirieron autos de apertura de investigación disciplinaria o autos de archivo. Igualmente, se evaluó 2 investigaciones disciplinarias, profiriéndose auto de archivo de la investigación. finalmente, se tiene en el periodo evaluado se presentó una compulsión de copias para que se evaluara como nueva queja disciplinaria, la cual se avocó inmediatamente profiriéndose en respectivo auto de investigación disciplinaria.

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 2023	ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL 2023	RESULTADO
8	8	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 las siguientes ocho (8) actividades programadas para 2023:

- Sensibilización sobre la misionalidad de la entidad.
- Actividades dinámicas - pausas activas.
- Actividad de reconocimiento al mejor servidor y equipo de trabajo.
- Sensibilización sobre sentido de pertenencia de la empresa.
- Actividad sobre el desarrollo de las diversas habilidades y competencias que tienen los funcionarios.
- Taller de sensibilización sobre la importancia del trabajo en equipo.
- Identificar los estilos de liderazgo utilizados en la entidad.
- Actividad sobre el compromiso con el trabajo.

Según lo reportado por la Unidad de Talento Humano, el 100% de las actividades programadas para el año, fueron ejecutadas oportunamente.

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
31	34	91%	90%

Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación.

De las 34 actividades plasmadas en el plan de implementación del PETI para 2023, se ejecutaron 31, dejando tres en ejecución, se presentan a continuación:

- Realizar la reingeniería del Portal Web (diseño, accesibilidad, nuevos servicios).
- Realización de un ejercicio de innovación pública con acompañamiento de MINTIC y/o la Alta Consejería TIC del Distrito.
- Elaborar, oficializar y socializar el procedimiento de control de retiro.

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 63,1, teniendo en cuenta que la meta es de 87, se cuenta con un cumplimiento del 72,5%, y para la Política de Gobierno Digital se obtuvo un resultado de 82,5, la meta también es de 87, por tanto, se cuenta con un cumplimiento del 94,8%.

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.
- Verificar los nuevos requerimientos de FURAG, para apalancar los resultados del índice de desempeño institucional, de cara a la medición 2023 que se realizará en la vigencia 2024.
- De igual manera, se recomienda optimizar la ejecución de los planes de mejoramiento, ya que, de las 124 acciones programadas se cumplieron con 113. 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”.
- Tener en cuenta las recomendaciones plasmadas en el informe frente a los resultados Índice de Control Interno Lotería de Bogotá 2022 para cada una de las líneas de defensa.
- Identificar e implementar acciones de servicio a la ciudadanía para mejorar la satisfacción de usuarios, teniendo en cuenta que el resultado para 2023 fue del 89%.
- De otro modo, se recomienda ejecutar las tres actividades pendientes de ejecución del PETI 2023, a saber; I) Realizar la reingeniería del Portal Web, II) Realización de un ejercicio de innovación pública con acompañamiento de MINTIC y/o la Alta Consejería TIC del Distrito, y, III) Elaborar, oficializar y socializar el procedimiento de control de retiro.
- Se recomienda fortalecer la Política de Seguridad Digital en el marco de la implementación del MIPG, teniendo en cuenta que obtuvo un resultado de 63,1.
- Finalmente, se recomienda, para aquellos procesos que cumplieron y sobrepasaron en gran cantidad las metas formuladas para el 2023, verificar

si están acorde a la realidad institucional, y plantear su reformulación para 2024.

Cordial saludo,



OSCAR FABIAN MELO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

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

Elaboró: Néstor Julián Rodríguez Torres – Contratista
David Fernando Pinzón Galvis - Contratista