



La que más billete da

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

TERCER TRIMESTRE 2023

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

OCTUBRE 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO	5
1. PILAR PROPOSITO - FINANCIERO	5
1.1. Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	6
1.2. Transferencias	7
1.3. Responsabilidad Social.....	7
2. PILAR MERCADOS	8
2.1. Venta de Lotería	8
3. PILAR PRODUCTOS.....	9
3.1. ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato.....	9
3.2. Lucha contra el Juego Ilegal.....	10
4. PILAR PROCESOS.....	11
4.1. Desempeño Institucional	12
4.2. Comunicación.....	12
4.3. Satisfacción de Usuarios.....	13
4.4. Capacidad Institucional	16
5. PILAR NUESTRA GENTE	20
5.1. Medición Clima Organizacional.....	21
6. PILAR TECNOLOGÍA.....	21
6.1. PETI	21
6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital	22
CONCLUSIONES	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:

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

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A INDICADORES - LOTERÍA DE BOGOTÁ

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

			IG-0402	Ventas canal web	Subgerencia Comercial y de Operaciones
			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			

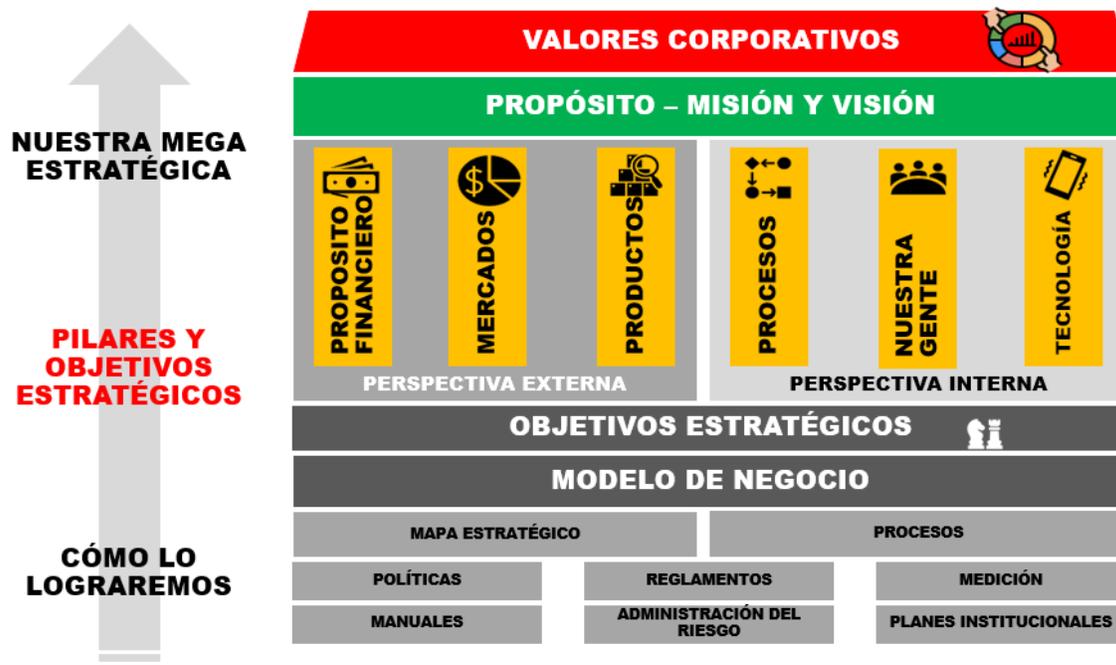
Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	IG-1101	Ejecución del Plan de acción de clima organizacional	Unidad de Talento Humano
---------------	-------	-------------------------------	-------------------------	--	--------------------------

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	-	-	

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



1. PILAR PROPOSITO - 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:

INDICADORES		RESULTADO 3° TRIMESTRE
Gastos de administración y operación	META ≤ 1	1,02
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META ≥ 1	0,93
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META ≥ 1	1,07
Ingresos	META ≥ 1	0,98
Transferencia de la renta del monopolio	META ≥ 1	1
Transferencia del impuesto a foráneas	META ≥ 1	1
Transferencia del impuesto a ganadores	META ≥ 1	1
Transferencia de los premios caducos	META ≥ 1	1

Acorde al reporte de la Unidad Financiera y Contable, los siguientes indicadores no se cumplieron para el tercer trimestre de 2023:

- Gastos de administración y operación.
- Excedentes mínimos de operación y rentabilidad.
- Ingresos.

Si bien dichos indicadores no estuvieron alejados considerablemente de la meta (el valor más lejano fue de 0,07), se evidencia un cumplimiento del 62,50% de los indicadores de gestión, eficiencias y rentabilidad.

1.2. Transferencias

A corte septiembre de 2023 la lotería de Bogotá ha transferido \$24.292.074.111 a los sectores de salud e investigación, el comportamiento para el tercer trimestre se presenta a continuación:

CORTE	III TRIMESTRE 2023
Renta de Lotería	\$2.468.338.800
Promocionales	\$181.302.482
Foráneas	\$ 947.029.875
Ganadores	\$2.810.089.000
Premios no reclamados Lotería	\$418.986.200
Premios no reclamados Apuestas Permanentes	\$2.483.858.923
TRANSFERENCIAS	\$9.309.605.280

1.3. Responsabilidad Social

A partir del trabajo conjunto entre Gerencia General y la Oficina Asesora de Planeación formularon 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.

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, se observó en el periodo analizado un cumplimiento del 117%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$17.533 millones de pesos y se registraron ventas por valor de \$20.569 millones de pesos, registrando ventas por un mayor valor al proyectado de \$ 3.036.050.000 pesos.

Durante el tercer 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.

CANAL	AVANCE	META	%
Físico	\$17.689.935.000	\$15.039.854.536	118%
Web	\$619.445.000	\$487.937.369	127%
Virtual	\$2.260.110.000	\$2.005.648.095	113%
TOTAL	\$20.569.490.000	\$17.533.440.000	117%

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 del tercer trimestre 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

CAPACITACIONES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS 3° TRIMESTRE	LOGRO	META 3° TRIMESTRE
5	4	125%	100%

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos, durante el tercer trimestre del 2023, ha venido realizando 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.

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

CAMPAÑAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS 3° TRIMESTRE	LOGRO	META 3° TRIMESTRE
14	14	100%	100%

Para el tercer trimestre de 2023 se realizaron cinco (5) campañas de legalidad, enfocadas en: Juego Legal Caída Premio Mayor; Juego Legal Sinergia Nacional; Juego Legal Efecty; Juego Legal Chance Fase I y Juego Legal Loterías Fase I. De estas conceptualizaciones se hizo pauta en radio tanto tradicional como de contenido y en diferentes plataformas digitales. También se publicaron estas piezas de manera orgánica.

- Se realizaron 9 campañas de comunicación con pauta, las cuales abordaron objetivos comerciales bajo las estrategias de la política de promoción del juego legal: Campaña de Marca; Sorteo Cumpleaños; Extra Octubre; Raspe Online; Sorteo Padres 22 Junio; Sorteo Especial 29 Junio; Redistribuido 18 Julio; Sorteo Especial 27 Julio, Sorteo Especial 31 Agosto.
- En la página web de la Lotería de Bogotá se actualizó el material bajo las estrategias para promover el juego legal para la landing page de Juego Legal.
- Se realizaron semanalmente publicaciones de Juego Legal en las redes sociales de la entidad según lo establecido en la parrilla de contenidos.

- Las publicaciones de las piezas de Juego Legal, se etiquetó y se invitó a participar tanto a Lotería de Cundinamarca como a Paga Todo.
- Todas las piezas publicadas durante este trimestre incluyeron el logo de Juego Legal y en las descripciones se acompañó con la etiqueta #YoJuegoLegal.
- Algunos de los mailing que se enviaron durante estos meses a la base de datos de compradores de la Lotería, incluyeron temáticas de Juego Legal.

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

VISITAS PUNTO DE VENTAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS 3° TRIMESTRE	LOGRO	META 3° TRIMESTRE
113	100	113%	100%

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos realizó en los meses de julio, agosto y septiembre 113 visitas administrativas a los puntos de venta de apuestas permanentes.

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

VISITAS A GESTORES DE PROMOCIONALES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS 3° TRIMESTRE	LOGRO	META 3° TRIMESTRE
8	6	133%	100%

La Unidad de Apuestas y Control de Juegos realizo visitas de fiscalización a gestores de promocionales en los meses de julio, agosto y septiembre, 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 y el Índice de Control Interno-MECI por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública. Los resultados se publicarán en el cuarto trimestre de 2023, de acuerdo con la periodicidad de evaluación establecida por el Departamento de la Función Pública para el FURAG.

4.2. Comunicación

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
344.213	207.990	165%	100%

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

Durante estos tres meses, se realizaron publicaciones de actividades promocionales como: "Raspa y Gana Online, tú código de ñapa", piezas comerciales e informativas como "Juega Hoy, valores institucionales, Lucas te cuenta, alianzas con marcas como Tullave, Acueducto, Efecty, Leonas Santa Fe, Transmilenio, Inpec, Cárcel Distrital; piezas de campañas de Juego legal, publicación de tik toks y campañas de sinergia con diferentes loterías del país.

Frente al nivel de visualizaciones, se presenta su estado:

NIVEL DE VISUALIZACIONES (Views)			
AVANCE	META	LOGRO	META
97.187	93.224	104%	100%

Este indicador señala la cantidad de visualizaciones que se obtiene de los contenidos audiovisuales publicados en aquellas redes sociales donde este insight predomina, en este 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 que se publican en estas dos redes sociales.

Durante el tercer trimestre en YouTube se publicaron los sorteos y los comerciales tanto de campañas de la lucha contra el Juego ilegal y de sorteos extraordinarios, como la grabación de los sorteos que se emiten en televisión cada jueves. Por el contrario, en Tik Tok el enfoque fue generar vídeos de tendencias, netamente de entretenimiento, dado que la red social restringe todos los contenidos relacionados con los juegos de suerte y azar.

La cifra de estos tres meses es positiva porque supera la meta estipulada para este corte de tiempo.

4.3. Satisfacción de Usuarios

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO	META
45	50	90%	95%

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer trimestre de 2023 permiten deducir que en términos generales 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 a 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.

Las oficinas más visitadas fueron: Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 71%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 29%. No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "Excelente la atención prestada; señor Jairo Martínez y personal de seguridad" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, "Muchas gracias por todo" y se dirigía a la Dirección de

Operación de Producto y Comercialización y "Super bien atendidos" y se dirigía a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

Los resultados de las encuestas a distribuidores practicadas en el tercer trimestre de 2023 permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 78% calificó este punto entre "excelente" y "bueno" y el 23% como "regular"; ésta última calificación obedece a demoras en la solución y/o respuestas a sus requerimientos puntuales o de temas específicos, así como a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas telefónicas (cinco distribuidoras).

De otro modo, 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 el 87% lo calificó entre "excelente" y "bueno" y el 14% como "regular"; de ésta última calificación los encuestados argumentan dificultad en la solución o respuestas a sus requerimientos puntuales, fallas en la comunicación a través del canal "telefónico" y a las dificultades que se les presenta para intentar que contesten las extensiones telefónicas lo que genera demora en la atención a sus inquietudes.

Los resultados de las encuestas a gestores de rifas y juegos promocionales practicadas en el tercer trimestre de 2023 permiten deducir a manera general que en relación con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 80% calificó este punto entre "excelente" y "bueno" y el 20% como "regular"; ésta última calificación obedece principalmente a demoras en la plataforma y respuesta a solicitudes por parte del área encargada (Unidad de Apuestas y Control de Juegos), tiempos muy largos de aprobación de un juego promocional, falta de actualización de la plataforma.

Por otro lado, en relación con el ítem que mide la claridad de la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción en nuestra página web, se puede concluir que para el 100% de los encuestados sí ha sido clara la información publicada en la página web sobre los requisitos que deben reunir para sus trámites.

Los resultados de la encuesta al concesionario de apuestas permanentes practicada en el tercer trimestre de 2023 permiten deducir a manera general que en relación con los ítems que miden la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que el encuestado ha presentado a la Lotería de Bogotá, los calificó como "bueno".

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente se puede concluir que el encuestado lo calificó como "bueno", en relación con el ítem que mide el proceso de seguimiento

que hace la Lotería de Bogotá frente a la ejecución del contrato de concesión, se puede concluir que el encuestado calificó el proceso de seguimiento como “bueno”.

En cuanto a los aspectos que considera el encuestado se pueden mejorar en la prestación de los servicios que le brinda la Lotería de Bogotá indicó que se puede mejorar en la oportunidad en las respuestas a sus solicitudes y la calidad de los formularios. En relación con las sugerencias para mejorar nuestros servicios, el encuestado no realizó ninguna sugerencia.

IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO	META
180	181	99%	100%

En el mes de julio se respondieron nueve (9) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de junio y cincuenta y uno (51) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de julio; para un total de sesenta (60) PQRS atendidas o respondidas en el mes de julio de 2023. Cabe resaltar que la petición que se respondió fuera de término se respondió con dos días de más y correspondía a la Secretaría General.

En el mes de agosto se respondieron once (11) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de julio y sesenta y dos (62) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de agosto; para un total de setenta y tres (73) PQRS atendidas o respondidas en el mes de agosto de 2023 dentro de los términos de Ley.

En el mes de septiembre se respondieron nueve (9) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de agosto y treinta y nueve (39) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de septiembre; así mismo una (1) PQRS recibida en el mes de septiembre está dentro de los términos para contestar; para un total de cuarenta y ocho (48) PQRS atendidas o respondidas en el mes de septiembre 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.

Frente a la IVR se reportó la siguiente información:

IG-0902 IVR			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO	META
32	35	91%	95%

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del tercer trimestre de 2023 permiten deducir a manera general que, en relación con los ítems evaluados, para el 85,29% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 85,71% 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, el 91,43% de los encuestados lo calificó entre “excelente” y “aceptable”.

Nota: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el tercer trimestre de 2023 se reportaron veintidós (22) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica, pero la abandonaron y no la contestaron.

4.4. Capacidad Institucional

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

IG-1001 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO			
ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
32	39	82%	100%

Al corte de seguimiento el porcentaje de ejecución de planes de mejoramiento fue del 82%, dado que, debían cumplirse 39 acciones de mejora, así:

- Planes Internos: 34 acciones
- Archivo Distrital: 3 acciones
- SUPERSALUD: 2 acciones

No obstante, se cumplieron 32, se incumplieron 4 y se solicitó prórroga para 3 acciones. A continuación, se presenta el detalle por plan de mejoramiento y responsable:

1. Planes Internos:

- 30 acciones cumplidas: Oficina Jurídica (1), Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación (16), Área Comunicaciones y mercadeo (8), Unidad Financiera y Contable (1), Unidad de Apuestas y Control de Juegos (3) y Oficina Asesora de Planeación (1).
- 1 acción incumplida: Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.
- 3 acciones con solicitud de prórroga: Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.

De otra parte, se valida el avance positivo frente a las 58 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:

- Secretaría General: 5 acciones.
- Oficina Jurídica: 4 acciones
- Unidad de Talento Humano: 16 acciones
- Unidad Financiera y Contable: 8 acciones
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4 acciones
- Unidad de Recursos Físicos: 6 acciones
- Atención al Cliente: 5 acciones
- Oficina Oficial de Cumplimiento: 3 acciones
- Dirección de Operación de productos y comercialización: 1 acción.
- Oficina Control Disciplinario Interno: 6 acciones

2. Archivo Distrital: 3 acciones incumplidas (Unidad de Recursos Físicos).

3. SUPERSALUD: 2 acciones cumplidas (Unidad de Apuestas y Control de Juegos)

No obstante, se recomienda a la entidad solicitar al ente de control la evaluación de estas 2 acciones y las 2 que fueron cumplidas en el II Trimestre del 2023 para el debido cierre.

IG-1002 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA			
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
49	52	97%	90%

El porcentaje de avance es el 97% dado que se cumplieron 49 de las 52 actividades programadas en el periodo; Las 3 actividades pendientes hacen referencia a:

- 1) Auditoría de Planeación y Direccionamiento Estratégico, dado que, se encuentra en elaboración y envió del informe preliminar.
- 2) Auditoría de Control, inspección y fiscalización, dado que, el Informe definitivo fue remitido con radicado 3-2023-1623 del 03 de octubre de 2023. A espera del plan de mejoramiento ajustado por parte del proceso (12/10/2023)
- 3) Auditoría de Control Interno Disciplinario, dado que se encuentra en ejecución del programa de auditoría.

A continuación, se identifica la ejecución por cada uno de los roles de la Oficina de Control Interno:

CÁLCULO INDICADOR POR ROLES			
Rol	Total roles	Participación	Ponderación
Evaluación y seguimiento	1	85,00%	17,00%
Evaluación de la gestión de riesgos	1	100,00%	20,00%
Liderazgo Estratégico	1	100,00%	20,00%
Enfoque hacia la prevención	1	100,00%	20,00%
Relación con entes de control	1	100,00%	20,00%
TOTAL	5		97,00%

Así mismo, la ejecución del rol de evaluación y seguimiento se calcula a través de un prorrateo según las ponderaciones de avance de la auditoria iniciada, de la siguiente forma:

ACTIVIDAD	AVANCE
Etapa Planeación De La Auditoria	0,3
Apertura	0,4
Programa De Auditoria Ejecutado	0,6
Elaboración Y Envío Informe Preliminar	0,7
Reunión De Cierre De Auditoria	0,8
Envío Informe Definitivo De Auditoria Y Solicitud De Formulación Plan De Mejoramiento	0,95
Revisión, Ajuste Y Aprobación De Plan De Mejoramiento	1

Índice de Control Interno – MECI –

El resultado del Índice de Control Interno-MECI se conocerá en el cuarto trimestre de 2023, teniendo en cuenta la periodicidad de evaluación del FURAG establecida por el Departamento de la Función Pública.

Cabe resaltar que, en el mes de julio se realizaron reuniones entre el equipo de la Oficina de Control Interno (OCI) para diligenciamiento preliminar del formulario FURAG.

Posteriormente, se realizó reporte por parte del jefe OCI del FURAG de conformidad con las fechas establecidas por el DAFP; el cual fue comunicado mediante correo del 24/07/2023 a la Oficina Asesora de Planeación.

Adicionalmente, se realizó diligenciamiento del Índice de Control Interno-ICI del FURAG el 12/07/2023.

A la fecha se encuentra en espera de los resultados para socialización en el marco del CICCI.

IG-1003 CERTIFICACIÓN EN ISO 37001:2016 SGAS	
ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
<p>Se culminó el curso de auditor líder en la norma y se realizó ceremonia de grado. Se realizó auditoría interna sobre la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y se generó un informe final de la misma.</p> <p>Se actualizaron y crearon procedimientos, formatos, matrices y documentación en general, necesaria para obtener la certificación.</p>	<p>Certificar a la Lotería de Bogotá en la norma ISO37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno.</p>

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

A corte septiembre de 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.

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	III Tri	15	25 indagaciones en cualquier vigencia	5	5 procesos disciplinarios que se encuentren en	100%	100%

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
				etapa de investigación vencida.		

Para el tercer trimestre se evaluaron 5 indagaciones adicionales a las 10 que se habían evaluado el primer y segundo trimestre del año, dentro de las cuales se profirieron autos de apertura de investigación disciplinaria o autos de archivo. Igualmente, se evaluó 3 investigaciones disciplinarias (sumadas a las 2 evaluadas el 2° y 3° trimestre), profiriéndose auto de prórroga al concluirse la necesidad de fortalecer el recaudo de material probatorio para tomar la decisión que en derecho corresponda y auto de cierre de la investigación, por encontrarse recaudadas las pruebas suficientes para tomar la decisión que en derecho corresponda.

Cabe resaltar que, con la evaluación de estas 5 investigaciones disciplinarias, se cumplió al 100% la meta establecida para 2023.

Finalmente, se tiene que en el periodo evaluado no se presentaron nuevas quejas disciplinarias.

Frente al indicador IG-1008 ejecución del cronograma anual de transferencias primarias, la Unidad de Recursos Físicos reportó que el cronograma está actualmente en actualización, toda vez que el proceso de Transferencias Primarias debe estar alineado con el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos MIGDA para entidades del Distrito, no obstante, se evidencia un 0% de avance.

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

ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO	RESULTADO
3	2	150%

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 2 actividades programadas para el tercer trimestre de 2023, no obstante, ya se cumplió una adicional programada para octubre de esta vigencia, logrando un cumplimiento del 150%.

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

ACTIVIDADES EJECUTADAS	META	RESULTADO	META
19	19	100%	90%

De las 34 actividades plasmadas en el plan de implementación del PETI 31, 19 se programaron para el 3° trimestre del año, donde se evidenció que 9 se finalizaron y 10 se encuentran en ejecución.

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. Los resultados se publicarán en el cuarto trimestre de 2023, de acuerdo con la periodicidad de evaluación establecida por el Departamento de la Función Pública para el FURAG.

CONCLUSIONES

- 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.
- Tener en cuenta las recomendaciones registradas en este documento para medir de manera eficiente los objetivos propuestos.
- De igual manera, se recomienda optimizar la ejecución de los planes de mejoramiento, ya que, de las 39 acciones programadas se cumplieron con 32. 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”.
- De otro modo, se recomienda verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión, eficiencia y rentabilidad, toda vez que se reportó el incumplimiento para 3 de los 8 indicadores.
- Finalmente, se recomienda, para aquellos procesos que cumplen y sobrepasan en gran cantidad las metas formuladas para el 2023, verificar si están acorde a la realidad institucional, y plantear su reformulación de cara a la planeación institucional 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