



La que más billete da

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

**2024**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**ABRIL 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 .....	13
4.1. Desempeño Institucional .....	13
4.2. Comunicación .....	14
4.3. Satisfacción de Usuarios .....	15
4.4. Capacidad Institucional .....	17
5. PILAR NUESTRA GENTE .....	21
5.1. Medición Clima Organizacional .....	21
6. PILAR TECNOLOGÍA .....	21
6.1. PETI .....	22
6.2. Política de Seguridad Digital Y Política de Gobierno Digital .....	22
RECOMENDACIONES .....	23

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

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la verificación de lo establecido en el Plan Estratégico 2022-2026, en el 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 marzo de 2024:

- 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	
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	

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE	
			<a href="#">IG-0403</a>	Ventas página web	
			<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	-	-	

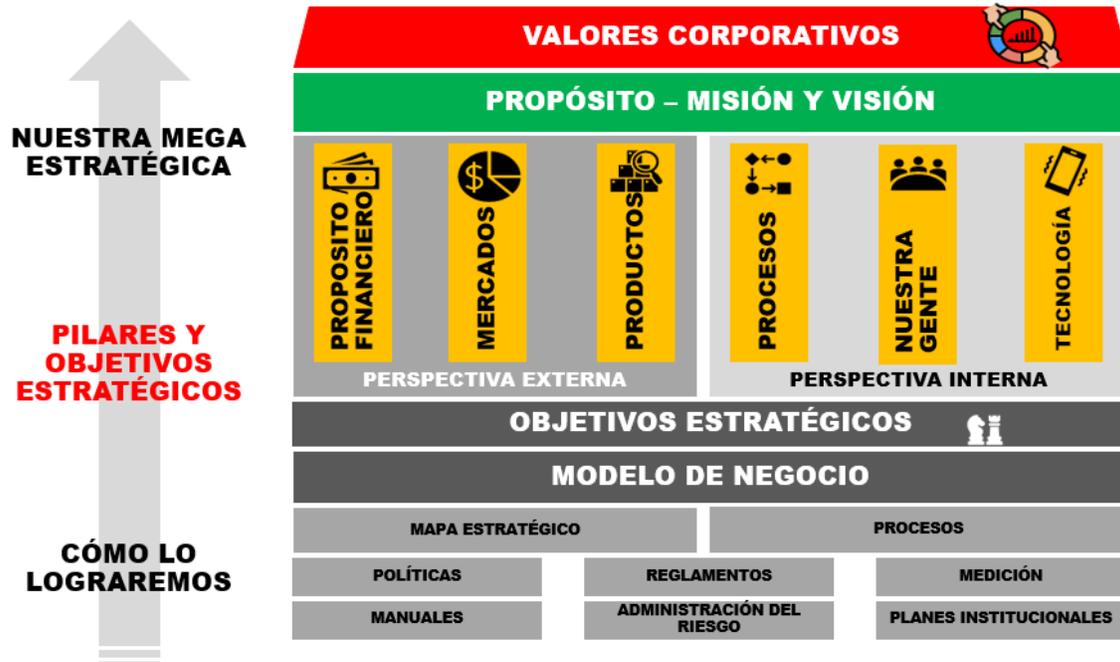
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## 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 I TRIM 2024	CALIFICACIÓN
Gastos de administración y operación	META <=1	1,03	Insatisfactoria
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META >=1	0,90	Insatisfactoria
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META >=1	1,07	Satisfactoria
Ingresos	META >=1	0,97	Insatisfactoria
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, trimestralmente son medidos por la Unidad Financiera y Contable con el fin de monitorear constantemente el comportamiento de la entidad.

Como se puede observar en la tabla 2, de los ocho (8) indicadores, tres (3) cuentan con calificación insatisfactoria según los estándares del CNJSA.

### 1.2. Transferencias

Con corte a marzo de 2024, la Lotería de Bogotá ha transferido \$22.563 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, I trimestre 2023-2024**

Concepto	2023 I trim	2024 I trim	Variación
Renta 12%	\$ 2.403	\$ 2.572	7,03%
Foráneas	\$931	\$991	6,44%
Impuesto a ganadores	\$715	\$681	-4,76%
Premios caducos Lotería	\$455	\$438	-3,74%
<b>SUBTOTAL LOTERÍAS</b>	<b>\$4.504</b>	<b>\$4.682</b>	<b>3,95%</b>
Juegos promocionales y rifas	\$115	\$122	6,09%
<b>SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS</b>	<b>\$115</b>	<b>\$122</b>	<b>6,09%</b>
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$16.113	\$15.999	-0,71%
Premios Prescritos Apuestas Permanentes	\$2.510	\$1.757	-30,00%
<b>SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES</b>	<b>\$18.623</b>	<b>\$17.756</b>	<b>-4,66%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$23.245</b>	<b>\$22.563</b>	<b>-2,93%</b>

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

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

### 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.
- ◁ 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 marzo de 2024, se evidenció un cumplimiento del 99%, donde la meta proyectada para el periodo fue de \$21.649.620.000 MCTE y se registraron ventas por valor de \$21.441.378.000 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 ACUMULADO A MARZO DE 2024	META	%
Físico	\$18.442.194.000	\$18.407.586.000	100%
Web	\$728.634.000	\$596.238.000	122%
Virtual	\$2.270.550.000	\$2.645.796.000	86%
<b>TOTAL</b>	<b>\$21.441.378.000</b>	<b>\$21.649.620.000</b>	<b>99%</b>

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

De igual modo, desde el área de Comunicaciones y Mercadeo se reporta un avance de 18 actividades de las 30 planeadas respecto al Plan Comercial y Mercadeo, correspondiente a un 60% 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 es iniciar la operación del juego, con corte a marzo de 2024, se desarrollaron mesas de trabajo con el propósito de estructurar las condiciones operativas, tecnológicas y comerciales que debe cumplirse para la operación del juego, se realizaron ajustes a los documentos reglamento de distribución, contrato de distribución y documentos precontractuales.

La Subgerencia Comercial y de Operaciones inició reuniones para la estructuración de las condiciones comerciales de distribución y venta del juego, para lo cual sostiene reuniones con posibles terceros que pueden hacer las veces de distribuidores del juego.

### 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 este primer trimestre no se realizó capacitación en convenio con la Lotería de Cundinamarca, debido al cambio de administración de la mencionada entidad y a la espera de definir el plan de acción que debe realizar el Comité de Seguimiento del Convenio.

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

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

CAMPAÑAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
18	18	100%	100%

Fuente: Comunicaciones y Mercadeo.

Durante el primer trimestre del año se realizaron 18 campañas comerciales e informativas que promueven el Juego Legal y combaten el Juego Ilegal. A continuación, se relaciona el nombre de cada una de ellas:

1. Control juego ilegal Promocionales
2. Control juego ilegal Loterías Fase III
3. Control juego ilegal Fase II
4. Control juego ilegal Seguridades del billete
5. Control juego ilegal Rifas
6. Control juego ilegal Nuevo plan de premios Fase III
7. Control juego ilegal Raspa y Gana Online Enero
8. Control juego ilegal Raspa y Gana Online Febrero
9. Control juego ilegal Raspa y Gana Online Marzo
10. Control juego ilegal Certifícate en juego legal
11. Control juego ilegal Alianza TransMilenio

12. Control juego ilegal Sorteo especial 29 de febrero
13. Control juego ilegal Línea anticorrupción
14. Control juego ilegal Loterías fase IV
15. Control juego ilegal Alianza Transmilenio
16. Control juego ilegal Aportes a la salud
17. Control juego ilegal Sorteo especial 21 de marzo
18. Control juego ilegal Descuento 20%

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
54	80	68%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Las visitas a puntos de venta se realizaron hasta el 12 de febrero de 2024 debido a la expedición del Decreto 062 de 2024 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el cual estableció medidas de austeridad y eficiencia del gasto público en la que señaló "artículo 16 -. Vehículos oficiales. Se podrá autorizar y asignar vehículos de uso oficial o contratados a partir de procesos de selección objetiva con cargo a recursos de la entidad, exclusivamente a servidores públicos del nivel directivo." Lo anterior incidió en suspender las actividades debido a que la norma no establecía contratación de transporte por terceros la cual permitiera acceder al transporte para el desarrollo de esta actividad.

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
10	11	91%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Las visitas a gestores se realizaron hasta el 08 de febrero de 2024 debido a la expedición del Decreto 062 de 2024 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el cual estableció medidas de austeridad y eficiencia del gasto público en la que señaló

"artículo 16 -. Vehículos oficiales. Se podrá autorizar y asignar vehículos de uso oficial o contratados a partir de procesos de selección objetiva con cargo a recursos de la entidad, exclusivamente a servidores públicos del nivel directivo." Lo anterior incidió en suspender las actividades debido a que la norma no establecía contratación de transporte por terceros la cual permitiera acceder al desplazamiento para el desarrollo de esta actividad.

#### 4. PILAR PROCESOS

Este pilar busca:

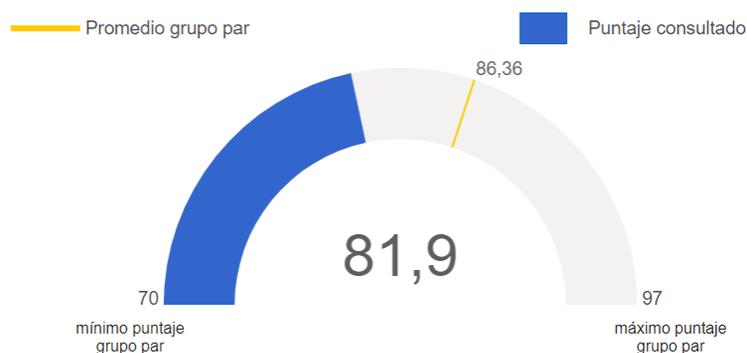
- ◁ Fortalecer los procesos de planeación, medición y control de resultados de Lotería de Bogotá.
- ◁ Actualizar la metodología de gestión de riesgos, con base en las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y estándares internacionales.
- ◁ Implementar herramientas de análisis 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.

La medición FURAG 2023 se diligenciará entre abril y mayo de 2024, según los plazos establecidos por el DAFP.

## 4.2. Comunicación

**Tabla 9 Nivel de interacción**

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
183.809	145911	126%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

El primer trimestre del 2024 fue muy positivo, dado que el contenido publicado en las diferentes redes sociales tuvo una alta respuesta por parte de los usuarios. Es relevante destacar que para medir estas métricas, se consideraron las interacciones en Facebook, Instagram y los 'Me Gusta' en TikTok.

Durante este periodo se publicaron campañas para combatir el Juego Ilegal, información comercial, piezas gráficas con aliados como TransMilenio y Paga Todo, evidencias de capacitaciones y eventos junto con fuerza de venta, concursos digitales, listas de resultados y datos sobre la gestión organizacional de la entidad.

Frente al nivel de visualizaciones, se presenta su estado:

**Tabla 10 Nivel de visualizaciones**

NIVEL DE VISUALIZACIONES (Views)			
AVANCE	META	LOGRO	META
3.483.102	35.298	9868%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

Este indicador refleja el número de visualizaciones obtenidas durante el primer trimestre del año en los contenidos audiovisuales publicados en las redes sociales donde este insight es predominante. En este caso, se analizan las métricas de YouTube y TikTok, que son las plataformas donde se publica contenido en formato de vídeo.

Esta métrica es crucial para evaluar la efectividad y el impacto que los contenidos de la entidad están teniendo en los seguidores. Durante este período, es importante tener en cuenta que se ha experimentado un aumento significativo en las cifras de YouTube debido a la activa estrategia de publicidad digital, además de la transmisión de sorteos por streaming que comenzó en marzo a través de esta plataforma.

Durante este trimestre en YouTube se publicaron los vídeos del lanzamiento del premio mayor de cada sorteo, streaming del sorteo completo y comerciales de la marca.

### 4.3. Satisfacción de Usuarios

**Tabla 11 Satisfacción de usuarios**

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2024	META 2024
12	12	100%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el primer trimestre de 2024 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 58%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 33% y Atención al Cliente con un 8%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias. Dentro de los comentarios positivos están: "Gracias, atención eficiente y oportuna" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

**Tabla 12 Oportunidad de respuesta a PQRS**

IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS			
RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO 2024	META 2024

128	129	99%	100%
-----	-----	-----	------

Fuente: Área de Atención al Cliente.

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

En enero se recibieron sesenta y tres (63) PQRS, de las cuales sesenta y dos (62) se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley.

Cabe resaltar que la petición que se respondió fuera de término, se respondió con un día hábil de más y correspondía a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

En febrero se recibieron treinta y cinco (35) PQRS, las cuales se respondieron oportunamente dentro de los términos de Ley. En marzo se recibieron treinta y uno (31) PQRS, las cuales se respondieron oportunamente 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 2024	META 2024
6	10	60%	95%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del primer trimestre de 2024 permiten deducir que, en relación con los ítems evaluados, para el 70% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 50% 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, se toman 10 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que

Cabe resaltar que, de acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el primer trimestre de 2024 se reportaron diecinueve (19) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica, pero la abandonaron y no la contestaron.

Desde la extensión 2247 de la Dirección de Operación de Producto y a la pregunta sobre si el requerimiento fue atendido satisfactoriamente y a la pregunta sobre si el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno; en cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido lo calificó como regular; los restantes nueve (9) clientes que contestaron las 3 preguntas en su totalidad fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas de otras dependencias de la entidad.

#### 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.

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%.

Para el índice de control interno 2023, se aclara que se conocerá en el segundo trimestre de 2024, teniendo en cuenta la periodicidad de evaluación del FURAG establecida en la Circular Externa N°100-006-2024 expedida por el Departamento de la Función Pública (Artículo 2.2.23.3).

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

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

<b>IG-1001 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO</b>			
<b>ACCIONES CUMPLIDAS</b>	<b>ACCIONES PROGRAMADAS</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>META</b>
41	57	72%	80%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Al corte de seguimiento se debían cumplir 57 acciones de mejora; 42 internas, 3 del Archivo Distrital, 10 de la Contraloría de Bogotá y 2 de la Veeduría Distrital.

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 05 al 12 de abril.

Al 17 de abril del 2024, el porcentaje de ejecución de planes de mejoramiento fue del 72%, dado que, debían cumplirse 57 acciones de mejora, así:

- < Planes Internos: 42 acciones
- < Archivo Distrital: 3 acciones
- < Contraloría de Bogotá: 10 acciones
- < Veeduría Distrital: 2 acciones

No obstante, se cumplieron 41, se prorrogaron 4 y se incumplieron 12. A continuación se presenta el detalle por plan de mejoramiento y responsable:









