



La que más billete da

INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026

SEGUNDO TRIMESTRE 2025

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

AGOSTO 2025

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO	6
1. PILAR PROPÓSITO – FINANCIERO	7
1.1. GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01	7
1.2. Transferencias IE-02	8
1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL IE-03	10
2. PILAR MERCADOS	11
2.1. VENTA DE LOTERÍA IE-04	11
3. PILAR PRODUCTOS	13
3.1. ICPI – Incentivo con cobro de Premio Inmediato IE-05	14
3.2. Lucha Contra el Juego Ilegal IE-06	15
4. PILAR PROCESOS	18
4.1. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL IE-07	19
4.2. COMUNICACIÓN IE-08	20
4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS IE-09	22
4.4. CAPACIDAD INSTITUCIONAL IE-10	25
5. PILAR NUESTRA GENTE	31
5.1. MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL IE-11	32
6. PILAR TECNOLOGÍA	32
6.1. PETI IE-12	33
6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL Y POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	33
OPORTUNIDADES ESTRATÉGICAS	34
ASPECTOS POSITIVOS DEL DEL INFORME PRIMER TRIMESTRE 2025	35

Índice de tablas

TABLA 1: MATRIZ DE INDICADORES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN	4
TABLA 2: INDICADORES DE GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01	8
TABLA 3: TRANSFERENCIAS A LA SALUD GIRADAS POR LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, I TRIMESTRE 2024-2025	9
TABLA 4: CUMPLIMIENTO DE METAS DE VENTA POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN	12
TABLA 5: CAPACITACIONES PROGRAMADAS Y EJECUTADAS 2025	15
TABLA 6: CAMPAÑAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS 2025	15
TABLA 7: VISITAS A PUNTO DE VENTAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS EN 2025	16
TABLA 8: VISITAS A GESTORES DE PROMOCIONALES PROGRAMADAS Y EJECUTADAS EN 2025	17
TABLA 9: NIVEL DE INTERACCIÓN (ENGAGEMENT RATE)	20
TABLA 10: NIVEL DE VISUALIZACIONES (VIEWS)	21
TABLA 11: SATISFACCIÓN DE USUARIOS	22
TABLA 12: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS	23
TABLA 13: RESULTADO ENCUESTA IVR	24
TABLA 14: EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO	27
TABLA 15: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	27
TABLA 16: CERTIFICACIÓN EN ISO 37001:2016 SGAS	29
TABLA 17: CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM	30
TABLA 18: INDICADORES DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	30
TABLA 19: EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL	32
TABLA 20: EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	33

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del proceso de verificación del Plan Estratégico 2022–2026 “*Este juego lo ganamos trabajando juntos*”, y con el propósito de dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión, las diferentes áreas de la Lotería de Bogotá han reportado periódicamente — trimestralmente — las actividades ejecutadas para avanzar en el cumplimiento de los objetivos establecidos en dicho plan.

El seguimiento se ha realizado con base en la estructura del plan estratégico, compuesta por:

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

Tabla 1: Matriz de Indicadores Estratégicos de Gestión

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A INDICADORES - LOTERÍA DE BOGOTÁ				II TRIMESTRE 2025
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	06. 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 AP y Dirección de Operación de Productos y Comercialización REPORTA: 06. Unidad Financiera y Financiera
		IG-0202	Transferencias por promocionales	
		IG-0203	Transferencias por foráneas	
		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 PRS	01. Gerencia

			IG-0302	Cumplimiento de las acciones dentro del PRS	
Mercados	IE-04	Venta de Lotería	IG-0401	Ventas canal físico	02. Subgerencia Comercial
			IG-0402	Ventas canal web	
			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	02. Subgerencia Comercial
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	IG-0601	Capacitaciones	05. Unidad de Apuestas permanentes
			IG-0602	Campañas	
			IG-0603	Visitas	
Procesos	IE-07	Desempeño Institucional	IG-0701	Índice de Desempeño Institucional	09. Oficina Asesora de Planeación
			IG-0702	Índice del Modelo Estándar de Control Interno	12. Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	IG-0802	Nivel de interacción (Engagement Rate)	03. Oficina de Comunicaciones y Mercadeo
			IG-0803	Nivel de visualizaciones (Views)	
	IE-09	Satisfacción de Usuarios	IG-0901	Oportunidad de respuesta a PQRS	04. Oficina de Atención al Cliente
			IG-0902	IVR	
	IE-10	Capacidad Institucional	IG-1001	Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento	12. Oficina de Control Interno
			IG-1002	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	
			IG-1003	Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	11. Oficial de Cumplimiento
			IG-1004	Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	
			IG-1005	Evaluación de indagaciones previas	13. Oficina de Control Disciplinario Interno
			IG-1006	Evaluación de investigaciones disciplinarias	
			IG-1007	Práctica de pruebas	10. Gestión Documental
			IG-1008	Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias	
Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	IG-1101	Ejecución del Plan de acción de clima organizacional	07. Unidad de Talento Humano
Tecnología	IE-12	PETI	IG-1301	Implementación de Seguridad Digital y de la Información	08. Oficina de tecnología e Innovación
	IE-13	Política de Seguridad Digital	-	-	
	IE-14	Política de Gobierno Digital	-	-	

Fuente: Autores OAP

INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

Es fundamental tener presente que el Plan Estratégico 2022-2026 se estructura en torno a seis (6) pilares, los cuales orientan las acciones institucionales y constituyen la base para el seguimiento de los indicadores de gestión.:

- I. Propósito - Financiero
- II. Mercados
- III. Productos
- IV. Procesos
- V. Nuestra Gente
- VI. Tecnología

Ilustración 1 Modelo Integrado de Gestión - Lotería de Bogotá



Fuente: Plan Estratégico 2022-2026

1. PILAR PROPÓSITO – FINANCIERO

Este pilar tiene como propósito fundamental fortalecer la sostenibilidad financiera de la entidad, garantizando su capacidad de operación y su compromiso con la generación de valor público. Para ello, se han definido estrategias orientadas a:

- ✓ Incrementar el margen de rentabilidad y mejorar los niveles de liquidez institucional, asegurando una gestión eficiente de los recursos disponibles.
- ✓ Aumentar los ingresos derivados de la comercialización de la Lotería y otros productos complementarios, con el objetivo de ampliar la capacidad de transferencia de recursos hacia los sectores de Salud y Educación, cumpliendo con el mandato social de la entidad.
- ✓ Diversificar los canales de comercialización, incorporando herramientas tecnológicas y estrategias de distribución innovadoras que permitan llegar a nuevos segmentos de mercado y fortalecer la presencia institucional.
- ✓ Optimizar los gastos de funcionamiento mediante la racionalización del gasto, la revisión periódica de procesos internos y la implementación de prácticas de eficiencia administrativa, que permitan liberar recursos para la inversión misional.

Este pilar constituye una apuesta estratégica clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la consolidación de una gestión transparente, eficiente y orientada a resultados. Cuenta con tres indicadores estratégicos y diecisiete indicadores de gestión, tal y como se evidencia a continuación:

1.1. GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01

El presente indicador tiene como finalidad realizar el seguimiento trimestral a los indicadores de gestión y eficiencia definidos en el Acuerdo 108 de 2014, expedido por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA. Este proceso permite evaluar el desempeño operativo de la entidad en el marco de los estándares establecidos por el regulador del sector, promoviendo una administración eficiente, transparente y orientada a resultados.

A continuación, se detallan los ocho (8) indicadores que conforman este componente, junto con sus respectivas metas de cumplimiento:

Tabla 2: Indicadores De Gestión, Eficiencia Y Rentabilidad IE-01

INDICADORES		RESULTADOS II TRIM 2025	CALIFICACIÓN
Gastos de administración y operación	META <=1	1,09	Insatisfactoria
Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	META >=1	0,66	Insatisfactoria
Variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	META >=1	0,99	Insatisfactoria
Ingresos	META >=1	0,92	Insatisfactoria
Transferencia de la renta del monopolio	META >=1	1	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a foráneas	META >=1	1	Satisfactoria
Transferencia del impuesto a ganadores	META >=1	1	Satisfactoria
Transferencia de los premios caducos	META >=1	1	Satisfactoria

Fuente: Unidad Financiera y Contable.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Unidad Financiera y Contable actualizó los resultados de los indicadores, los cuales se presentan en la tabla anterior. Esta información permite evidenciar avances en el monitoreo trimestral, realizado por la entidad para evaluar el comportamiento operativo y financiero, y así apoyar la toma de decisiones institucionales.

Cabe recordar que, si bien estos indicadores son medidos anualmente por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA), el seguimiento trimestral adoptado por la entidad permite identificar tendencias y alertas tempranas, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Se reitera la importancia de mantener la periodicidad y oportunidad en el reporte de estos indicadores por parte de las áreas responsables, a fin de fortalecer el ejercicio de monitoreo y asegurar que los indicadores cumplan su rol como herramienta estratégica de evaluación y mejora continua.

1.2. Transferencias IE-02

Con corte al 30 de junio de 2025, la Lotería de Bogotá ha transferido un total de \$28.829 millones de pesos a los sectores de salud e investigación, en cumplimiento de su función misional y del marco normativo que regula el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.

Estas transferencias reflejan el compromiso institucional con la financiación del sistema de salud y el fortalecimiento de programas de investigación en beneficio de la ciudadanía. A su vez, evidencian una gestión responsable, eficiente y transparente de los recursos públicos generados por la operación del juego.

El comportamiento detallado de las transferencias realizadas durante el segundo trimestre de 2025, en comparación con el mismo periodo del año anterior, se presenta a continuación:

Tabla 3: Transferencias A La Salud Giradas Por La Lotería De Bogotá, 2 Trimestre 2024-2025

Concepto	2024	2025	Variación
Renta 12%	\$2.743	\$2.884	5 %
Foráneas	\$1.053	\$1.132	7%
Impuesto a ganadores	\$706	\$6.224	781%
Premios caducos Lotería	\$553	\$511	-8%
SUBTOTAL LOTERÍAS	\$5.056	\$10.753	113%
Juegos promocionales y rifas	\$284	\$254	-11%
SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS	\$162	\$157	-3%
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$16.485	\$16.250	-1%
Premios Prescritos Apuestas Permanentes	\$1.813	\$1.669	-8%
SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES	\$18.298	\$17.919	-2%
TOTAL	\$23,516	\$28.829	23%

Fuente: Unidad Financiera y Contable – Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos
Nota: Cifras en millones de pesos.

La comparación interanual del segundo trimestre muestra un crecimiento del 23% en las transferencias realizadas por la Lotería de Bogotá, destacándose aumentos significativos en la renta del monopolio y en el impuesto a ganadores, lo que evidencia una gestión operativa más eficiente y fortalecida.

Estos resultados consolidan el aporte institucional al financiamiento del sistema de salud, reafirman el compromiso con la destinación social de los recursos y permiten visibilizar áreas de mejora en componentes como premios prescritos y otros ingresos menores, en los cuales se presentaron reducciones.

Si bien los resultados del segundo trimestre fueron integrados en el presente informe, es fundamental seguir fortaleciendo los mecanismos internos de reporte, seguimiento y articulación

interdependencias, de manera que se garantice la disponibilidad oportuna y completa de la información financiera para cada corte trimestral.

Dado que las transferencias al sector salud e investigación representan uno de los principales impactos misionales de la Lotería de Bogotá, se reitera la importancia de establecer cronogramas claros y procesos sistemáticos de recopilación y consolidación de datos, que aseguren su incorporación oportuna en la matriz institucional de seguimiento. Esto permitirá mejorar el análisis de tendencias, facilitar la evaluación de resultados frente a las metas proyectadas y fortalecer la transparencia y rendición de cuentas institucional.

1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL IE-03

Durante el primer trimestre de 2025, y en coherencia con los pilares estratégicos y objetivos institucionales definidos en el Plan de Desarrollo de la Lotería de Bogotá, se avanzó en la implementación del Plan de Responsabilidad Social 2025, formulado de manera conjunta entre la Gerencia General y la Oficina Asesora de Planeación.

Este plan se fundamenta en ocho pilares estratégicos que orientan la gestión institucional con enfoque social y sostenible:

- Medio ambiente
- Derechos humanos, participación y promoción de la actividad sindical
- Estabilidad laboral y retén social
- Comunicación responsable
- Transferencia y comportamiento responsable
- Desempeño social
- Relación con grupos de interés
- Gobernanza institucional

Para el periodo reportado, se definieron un conjunto de actividades alineadas con estos pilares, de las cuales la mayoría fueron ejecutadas en su totalidad. Se encuentra en curso una actividad relacionada con el fortalecimiento de canales de comunicación con los grupos de interés, y está prevista la ejecución de otra correspondiente a la actualización de la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas.

Sin embargo, para el segundo trimestre de 2025 no se recibió reporte de avances por parte del área responsable, a pesar de que la Oficina Asesora de Planeación (OAP) reiteró oportunamente la solicitud de información y recordó los tiempos y canales definidos para la consolidación del informe institucional. Esta ausencia de reporte limita el seguimiento al cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social y dificulta la trazabilidad de las acciones institucionales en materia de sostenibilidad, inclusión y responsabilidad social. Se hace un llamado a fortalecer el compromiso con el ejercicio de reporte y evaluación periódica, en línea con los objetivos estratégicos y la generación de valor público que orienta la gestión de la entidad.

2. PILAR MERCADOS

Este pilar tiene como objetivo principal fortalecer la estrategia comercial de la Lotería de Bogotá a través de las siguientes acciones:

- ✓ Impulsar las ventas a través de canales propios y digitales, con el fin de llegar a nuevos públicos y reducir los costos asociados a la intermediación.
- ✓ Reposicionar la marca "Lotería de Bogotá" y desarrollar una marca propia que permita diversificar el portafolio de productos ofrecidos.
- ✓ Ampliar los canales de venta mediante la inclusión de intermediarios no especializados, como almacenes de cadena y empresas de giros, entre otros. Esta estrategia busca incrementar la presencia de la Lotería en el mercado y captar nuevos segmentos de compradores.
- ✓ Aumentar las ventas en la ciudad de Bogotá, con el propósito de reducir el pago del impuesto correspondiente a las loterías foráneas.

Este pilar cuenta con un indicador estratégico y cuatro indicadores de gestión, los cuales se detallan a continuación:

2.1. VENTA DE LOTERÍA IE-04

Durante el segundo trimestre del año 2025, se continuó con el seguimiento al cumplimiento de las metas presupuestales establecidas en el Plan de Ventas Institucional, con el fin de evaluar el comportamiento comercial por canal y orientar acciones de mejora continua.

Al corte de junio de 2025, el avance acumulado de ventas alcanzó los \$24.041.182.000 MCTE, lo que representa un 81% de cumplimiento respecto a la meta proyectada para el periodo, establecida en \$29.608.122.000 MCTE. Aunque este resultado es inferior al alcanzado en el

primer trimestre (90%), mantiene una tendencia estable y permite identificar focos de ajuste para el cierre del año.

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 JUNIO 2025	META	%
Físico	\$ 20.946.980.000	\$ 26.005.630.000	81%
Web	\$ 541.660.000	\$ 838.824.000	65%
Virtual	\$ 2.552.542.000	\$ 2.763.668.000	92%
TOTAL	\$24.041.182.000	\$29.608.122.000	81%

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones

El análisis por canal de distribución muestra comportamientos diferenciados:

- El canal virtual continúa siendo el de mejor desempeño, con un cumplimiento del 92% frente a su meta específica, alcanzando ventas por \$2.552.542.000 MCTE.
- El canal físico, que representa el mayor volumen de ventas, logró \$20.946.980.000 MCTE, lo que equivale al 81% de su meta.
- El canal web presentó el menor porcentaje de cumplimiento, con un 65%, correspondiente a \$541.660.000 MCTE frente a una meta de \$838.824.000 MCTE, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer este canal a través de estrategias específicas de posicionamiento, experiencia de usuario y promoción digital.

En cuanto a la ejecución del Plan Comercial y de Mercadeo, el área de Comunicaciones y Mercadeo reportó la ejecución de 20 de las 23 actividades programadas, lo que representa un 87% de cumplimiento. Este resultado refleja una continuidad en el avance operativo del plan frente al primer trimestre, manteniendo un nivel alto de ejecución en iniciativas dirigidas al fortalecimiento de la imagen institucional, la promoción de los canales de distribución y el posicionamiento de la marca. No obstante, persisten oportunidades de mejora en la gestión del cronograma y el cierre oportuno de acciones estratégicas.

Los resultados consolidados del segundo trimestre permiten evidenciar una gestión comercial activa y con margen de mejora. En este contexto, se recomienda revisar el desempeño particular del canal web y priorizar acciones correctivas o de impulso que contribuyan al equilibrio entre los canales y al cumplimiento global del plan de ventas. Asimismo, es clave continuar fortaleciendo

la articulación entre las áreas comerciales y de mercadeo para maximizar el impacto de las campañas y optimizar el alcance de los esfuerzos institucionales.

3. PILAR PRODUCTOS.

El Pilar Productos constituye uno de los ejes estratégicos fundamentales para el fortalecimiento y sostenibilidad de la operación comercial de la entidad. Este pilar tiene como propósito central dinamizar la comercialización de los productos institucionales —particularmente la Lotería— mediante estrategias innovadoras, fortalecimiento de alianzas existentes y la apertura de nuevos canales, promoviendo al mismo tiempo el juego legal y responsable en el territorio nacional.

Dentro del marco de este pilar, se han definido varias líneas de acción orientadas a ampliar el alcance del portafolio institucional, optimizar los canales de distribución, y consolidar la presencia de la entidad en el sector de los juegos de suerte y azar. Las acciones clave desarrolladas bajo este pilar son las siguientes:

- ✓ Operar la comercialización del producto "Incentivo con cobro" a nivel nacional, mediante alianzas estratégicas con otras loterías del país. Esta iniciativa busca aprovechar sinergias institucionales y ampliar la cobertura geográfica del producto, mejorando su acceso al público en diferentes regiones.
- ✓ Fortalecer los lazos comerciales y estratégicos con los aliados actuales, tales como distribuidores, loteros tradicionales, concesionarios de apuestas permanentes, puntos de venta físicos y digitales, entre otros. El objetivo es consolidar relaciones de confianza que permitan mantener e incrementar la participación de mercado a través de una red de comercialización sólida y articulada.
- ✓ Explorar y establecer alianzas comerciales con nuevos distribuidores no especializados en juegos de suerte y azar, como cadenas comerciales, entidades privadas y organizaciones comunitarias. Esta estrategia busca diversificar los canales de distribución de la Lotería, facilitando su acceso en escenarios no tradicionales y ampliando así su visibilidad y posicionamiento.
- ✓ Diseñar y poner en marcha una política institucional de comunicación y divulgación, orientada a promover el juego legal y combatir las prácticas ilegales en el sector. Esta política debe estar dirigida a distintos grupos de interés, incluyendo entes de control gubernamental, canales de comercialización, gestores de rifas y juegos promocionales, así como la comunidad en general. La finalidad es generar conciencia sobre los riesgos

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com

PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

del juego ilegal, los beneficios del juego reglamentado y la importancia de apoyar a las entidades oficiales que financian programas sociales con los recursos generados.

Para medir el avance y efectividad de las acciones contempladas en este pilar, se han definido un conjunto de indicadores que permiten realizar un seguimiento sistemático y orientado a resultados. En total, el Pilar Productos cuenta con:

- ✓ Dos (2) indicadores estratégicos, los cuales evalúan el impacto de las iniciativas implementadas en términos de posicionamiento institucional y crecimiento del mercado.
- ✓ Cuatro (4) indicadores de gestión, enfocados en medir el desempeño operativo de las acciones ejecutadas, tales como el número de alianzas formalizadas, la cobertura geográfica alcanzada, el incremento de puntos de venta y la efectividad de las campañas de divulgación.

Estos indicadores constituyen herramientas clave para la toma de decisiones, el ajuste oportuno de estrategias y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan institucional.

3.1. ICPI – Incentivo con cobro de Premio Inmediato IE-05.

Durante el segundo trimestre de 2025, se continuó avanzando en la estructuración operativa, tecnológica y comercial del juego ICPI, consolidando los procesos iniciados en el primer trimestre. Se mantuvieron mesas de trabajo interáreas y reuniones con potenciales aliados estratégicos, orientadas a definir y afinar las condiciones comerciales y técnicas necesarias para la entrada en operación del producto.

Estos avances reflejan un compromiso continuo por parte de la Subgerencia Comercial y de Operaciones para asegurar la robustez de la red comercial y la alineación con los requerimientos normativos y contractuales establecidos. Sin embargo, es importante destacar que, a diferencia del informe del primer trimestre, en esta oportunidad no se incluyó el enlace o referencia donde se pueden consultar las evidencias que sustentan las actividades reportadas, lo que limita la transparencia y dificulta la verificación documental de los avances comunicados.

Se recomienda que en futuros reportes se incluyan todos los soportes, enlaces o documentos que evidencien el cumplimiento de las actividades, a fin de garantizar la trazabilidad y facilitar el seguimiento efectivo por parte de las instancias de control y planeación institucional.

3.2. Lucha Contra el Juego Ilegal IE-06

Durante el segundo trimestre de 2025, no se reportaron avances en la ejecución de actividades de capacitación en el marco del Convenio Interadministrativo No. 2 de 2006, suscrito con la Lotería de Cundinamarca.

Al igual que en el primer trimestre, la inactividad en este componente responde a que, al cierre del presente periodo, seguía pendiente la aprobación del Plan de Acción correspondiente al año en curso, así como la asignación de los recursos necesarios por parte del Comité de Seguimiento del Convenio. Esta aprobación constituye un requisito indispensable para iniciar formalmente las actividades programadas, entre ellas los procesos de formación dirigidos a los actores vinculados al convenio.

Se espera que, una vez se surtan los trámites administrativos y se cuente con el visto bueno del Comité, las capacitaciones puedan desarrollarse conforme a lo previsto, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los compromisos establecidos entre las partes.

Tabla 5: Capacitaciones Programadas y Ejecutadas 2025

CAPACITACIONES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
0	0	0%	0%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

En relación con las campañas desarrolladas, a continuación, se presenta con los principales resultados:

Tabla 6: Campañas Programadas y Ejecutadas 2025

CAMPAÑAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
0	1	0	100%

Fuente: Comunicaciones y Mercadeo

Para el segundo trimestre del año 2025, no se ejecutaron campañas de comunicación en el marco del Convenio Interadministrativo, manteniéndose la proyección establecida por la Subgerencia Comercial y de Operaciones para la implementación de campañas de alto impacto en el segundo semestre del año. Esta decisión responde a un enfoque de planificación estratégica y optimización en el uso de recursos, con el fin de asegurar una mayor efectividad,

visibilidad y cobertura de los mensajes dirigidos tanto a la ciudadanía como a los actores del sector.

Durante este periodo, se continuó con la fase de diseño conceptual y planificación operativa de las acciones comunicacionales previstas, las cuales tienen como objetivo reforzar la lucha contra el juego ilegal, fortalecer el posicionamiento de la Lotería de Bogotá como una alternativa legal y responsable, e incentivar una cultura de juego regulado que aporte al bienestar colectivo.

Se espera que, con la ejecución de estas campañas en el segundo semestre, se consolide una estrategia de comunicación más contundente y articulada con los pilares misionales de la entidad, en especial en lo relacionado con la legalidad, la confianza ciudadana y la destinación social de los recursos.

A continuación, se presenta el estado de las visitas a punto de venta:

Tabla 7: Visitas a Punto de Ventas Programadas y Ejecutadas en 2025

VISITAS PUNTO DE VENTAS			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
56	75	75%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el segundo trimestre del año 2025, se ejecutaron 56 visitas a puntos de venta, frente a 75 programadas, lo que representa un 75% de cumplimiento respecto a la meta establecida para el periodo. Si bien el resultado refleja un nivel de ejecución moderado, se encuentra por debajo del objetivo proyectado del 100%, lo que sugiere la necesidad de revisar factores logísticos y operativos que pudieron afectar el cumplimiento total.

La gestión realizada continúa evidenciando el compromiso institucional con el seguimiento y control de los canales de comercialización, garantizando que las condiciones operativas, contractuales y normativas se mantengan en los puntos de venta. Las visitas permiten verificar el cumplimiento de estándares, promover buenas prácticas entre los vendedores y fortalecer la relación directa con los operadores del canal físico.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la planificación de rutas, la disponibilidad de personal técnico y la optimización de recursos logísticos, aspectos clave para incrementar la cobertura en los trimestres siguientes. Mantener y superar este nivel de ejecución será fundamental para asegurar la presencia institucional sostenida en el territorio, reforzar el control

preventivo frente a posibles irregularidades y consolidar una red de comercialización eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.

En concordancia con las visitas a gestores de promocionales, a continuación, se presenta su estado:

Tabla 8: Visitas a Gestores de Promocionales Programadas y Ejecutadas en 2025

VISITAS A GESTORES DE PROMOCIONALES			
REALIZADAS	PROGRAMADAS	LOGRO	META
0	11	0%	100%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Durante el segundo trimestre de 2025, no se realizaron visitas a gestores de juegos promocionales, de un total de 11 visitas programadas, lo que representa un 0% de cumplimiento frente a la meta establecida para el periodo. Este resultado evidencia una inactividad total en el componente de seguimiento a esta modalidad de juego, lo cual representa una alerta sobre el cumplimiento de las funciones de control y vigilancia asignadas a la entidad.

En contraste con el comportamiento observado en el primer trimestre, en el que se alcanzó un 50% de ejecución, la falta de acciones en el segundo trimestre señala la necesidad de revisar las condiciones operativas, la disponibilidad de recursos técnicos y logísticos, y los mecanismos de programación territorial, con el fin de evitar rezagos acumulativos que puedan comprometer el logro de la meta anual proyectada.

Las visitas a gestores de juegos promocionales cumplen una función estratégica en la prevención del juego ilegal, la verificación del cumplimiento normativo por parte de los operadores no tradicionales y la protección de los derechos de los consumidores. Su omisión puede debilitar los mecanismos de control institucional y afectar la trazabilidad de las operaciones de este segmento del mercado.

En este sentido, se recomienda reforzar la planeación y ejecución operativa de estas visitas en el tercer trimestre, garantizando una cobertura efectiva que permita recuperar el rezago acumulado y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de legalidad, transparencia y responsabilidad en la operación de juegos promocionales.

4. PILAR PROCESOS

El Pilar Procesos constituye un eje estratégico fundamental orientado a garantizar la eficiencia, transparencia y sostenibilidad de la gestión institucional de la Lotería de Bogotá. Su propósito central es optimizar el desempeño organizacional mediante el fortalecimiento de las capacidades de planeación, control, supervisión y análisis, alineadas con buenas prácticas administrativas y marcos normativos vigentes.

Este pilar agrupa un conjunto de acciones orientadas a mejorar la calidad y efectividad de los procesos internos, con un enfoque en la gestión basada en resultados y en el uso estratégico de la información para la toma de decisiones.

Las principales líneas de acción definidas en este pilar son:

- ✓ Fortalecer los procesos de planeación, seguimiento y control de resultados, mediante metodologías estructuradas que permitan una gestión más eficiente de los recursos institucionales, con enfoque en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas en los planes estratégicos y operativos.
- ✓ Actualizar la metodología institucional de gestión de riesgos, en concordancia con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y con referencia en estándares internacionales como el COSO ERM y la norma ISO 31000. Este proceso busca garantizar una administración de riesgos integral, proactiva y preventiva.
- ✓ Implementar herramientas de análisis de datos, orientadas a mejorar la capacidad de interpretación de la información operativa, comercial y financiera. Estas herramientas permitirán identificar tendencias, anticipar riesgos, y fortalecer el soporte técnico a los procesos de decisión institucional.
- ✓ Rediseñar los procesos de control del juego ilegal y de supervisión del juego de apuestas permanentes, adoptando un enfoque de auditoría basada en riesgos, que priorice las intervenciones según el nivel de criticidad y permita un uso más efectivo de los recursos de control y fiscalización.

Como parte del sistema de evaluación y seguimiento, el Pilar Procesos cuenta con un total de:

- ✓ Cuatro (4) indicadores estratégicos, que permiten medir el impacto de las acciones implementadas en términos de eficiencia institucional, gestión del riesgo y capacidad de respuesta organizacional.

- ✓ Quince (15) indicadores de gestión, que evalúan el desempeño operativo en áreas clave como auditoría, supervisión, análisis de datos, cumplimiento de planes y mejoramiento continuo.

Estos indicadores permiten monitorear en tiempo real los avances del pilar, generar alertas tempranas, y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia, contribuyendo a la consolidación de una Lotería de Bogotá más eficiente, transparente y orientada a resultados.

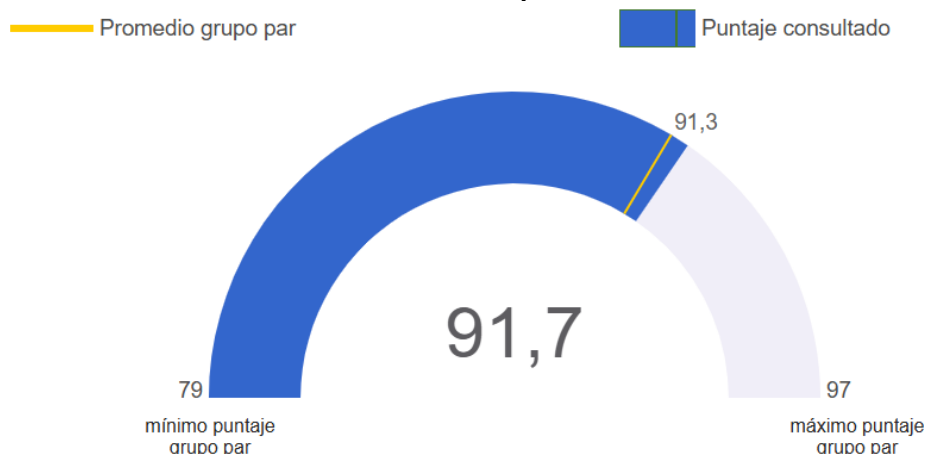
4.1. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL IE.07

Este indicador evalúa el nivel de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a través de los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG).

La medición se realiza con corte a vigencia vencida, es decir, analiza el desempeño institucional del año anterior al reporte, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los diferentes componentes del modelo: planeación, gestión estratégica, control interno, talento humano, transparencia, evaluación y mejora, entre otros.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la vigencia 2023, los cuales permiten establecer una línea base para el seguimiento del avance institucional en el marco del MIPG:

Ilustración 2: Resultados Índice de Desempeño Institucional Lotería de Bogotá 2024



Fuente: DAFP, 2024.

En la medición correspondiente a la vigencia 2024, la Lotería de Bogotá obtuvo un resultado de 91,7 puntos en el Índice de Desempeño Institucional (IDI), superando la meta institucional

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

proyectada para el año 2025, que fue establecida en 91 puntos. Este resultado representa un cumplimiento del 100,8% de la meta y evidencia un avance sólido en la implementación del MIPG, reflejando el compromiso de la Lotería de Bogotá con el fortalecimiento de su gestión institucional, bajo principios de eficiencia, legalidad, transparencia y mejora continua.

Es importante tener en cuenta que los resultados del IDI de vigencias anteriores, como 2022, no son directamente comparables con los actuales debido a los ajustes metodológicos realizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la estructura del FURAG. Estos cambios afectaron la forma de medición y ponderación de los componentes del modelo, razón por la cual se toma la vigencia 2023 como nueva línea base para efectos comparativos y de seguimiento.

La medición del IDI correspondiente a la vigencia 2024 se realizó durante los meses de abril y mayo de 2025, conforme al cronograma definido por el DAFP para el reporte nacional de gestión.

4.2. COMUNICACIÓN IE-08

Durante el segundo trimestre de 2025, la estrategia digital se enfocó en consolidar la relación con la audiencia bajo el concepto “Nos Une”, integrando una parrilla de contenidos alineada con el Plan Comercial y de Mercadeo, así como con el Plan de Marketing Digital vigente. Esta planificación estratégica permitió garantizar la coherencia del mensaje institucional y optimizar el impacto de las campañas digitales, manteniendo una presencia constante, cercana y orientada a posicionar el juego legal y responsable.

La ejecución de esta estrategia incluyó acciones de video marketing multiformato, centradas en contenidos educativos, promocionales y de resultado de sorteos, diseñados para conectar con distintos segmentos de la audiencia y fortalecer el reconocimiento institucional en plataformas clave.

Tabla 9: Nivel de Interacción (Engagement Rate)

NIVEL DE INTERACCIÓN (Engagement Rate)			
AVANCE	META	LOGRO	META
30.714	21.095	146%	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

El nivel de interacción alcanzado durante el trimestre fue de 30.714 interacciones, frente a una meta establecida de 21.095, lo que representa un cumplimiento del 146%. Este resultado evidencia la efectividad de la estrategia de contenidos implementada, no solo en términos de crecimiento en la participación de la audiencia, sino también en el fortalecimiento del posicionamiento de la Lotería de Bogotá como una entidad confiable, transparente y comprometida con una comunicación clara y ética.

Se destaca que este desempeño responde tanto a la ejecución técnica como a la planeación estratégica del contenido, lo cual ha permitido consolidar una comunidad digital activa y alineada con los valores institucionales.

Durante el segundo trimestre de 2025, la estrategia de contenidos audiovisuales de la Lotería de Bogotá se centró en diversificar y optimizar la visibilidad institucional a través de plataformas digitales clave. Esta estrategia fue parte integral del plan de marketing digital y se alineó con los objetivos de posicionamiento, transparencia y comunicación activa con la ciudadanía.

Tabla 10: Nivel de Visualizaciones (Views)

NIVEL DE VISUALIZACIONES (Views)			
AVANCE	META	LOGRO	META
587.300	163.942	358 %	100%

Fuente: Área de Comunicaciones y Mercadeo.

El indicador de visualizaciones presentó un resultado destacado, alcanzando 587.300 vistas, frente a una meta de 163.942, lo que representa un cumplimiento del 358%. Este resultado refleja no solo un rendimiento sobresaliente en términos de alcance digital, sino también la efectividad del enfoque audiovisual como herramienta de conexión directa con la comunidad.

Contenidos Estratégicos Publicados Durante el periodo, se desplegó una variedad de videos estratégicos, entre los que se destacan:

- **Resultados del Premio Mayor de cada sorteo:** Estos contenidos fueron clave para garantizar la transparencia y mantener informada a la ciudadanía en tiempo real.
- **Transmisiones en vivo de los sorteos completos:** Estas emisiones ofrecieron una experiencia inmersiva y reforzaron la confianza del público en los procesos institucionales.

- **Videos promocionales y educativos:** Se publicaron piezas enfocadas en promover el juego legal y responsable, así como campañas institucionales alineadas con la imagen de marca.

El éxito de este componente audiovisual se sustenta en la combinación de formatos dinámicos, contenidos relevantes y una frecuencia constante de publicación, que permitieron incrementar significativamente la exposición y el reconocimiento de la Lotería de Bogotá en el ecosistema digital.

Como resultado, se consolida el uso del video como un canal prioritario para la interacción con los públicos estratégicos y se recomienda mantener esta línea de trabajo, fortaleciendo la segmentación de audiencias y la optimización de plataformas para futuras campañas.

4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS IE-09

El resultado del trimestre refleja que el 94% de los visitantes calificaron como satisfactoria su experiencia de atención en la entidad, superando la meta institucional fijada en 85%. Este dato evidencia un mejoramiento significativo respecto al resultado del trimestre anterior, en el que solo se había alcanzado un 46%.

Tabla 11: Satisfacción de Usuarios

IE-09 SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL, CALIFICACIONES	RESULTADO 2025	META 2025
15	16	94%	85%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

Según el análisis del área responsable, más del 90% de los encuestados manifestaron satisfacción con relación a la orientación brindada, la atención recibida, los tiempos de espera y las condiciones del espacio. Este desempeño positivo se refleja también en comentarios como:

- ✓ "Felicitaciones por la atención desde recepción hasta la oficina",
- ✓ "Que sigan atendiendo con esa excelente amabilidad mostrada en la charla de hoy",
- ✓ "Excelente", y "Seguiré comprando Lotería de Bogotá", dirigidos principalmente a las dependencias de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

No obstante, se registró una calificación "regular" en relación con la comodidad del espacio físico en el Punto de Atención al Cliente, acompañada de una sugerencia específica:

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

- ❖ “Se requiere adecuar las instalaciones para una mejor atención y comodidad al usuario”.

En cuanto a la distribución de visitas, el 63% de los usuarios se dirigieron a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización, el 31% a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, y el 6% al Punto de Atención al Cliente.

Los resultados completos se encuentran consolidados en el Informe de Satisfacción del Segundo Trimestre de 2025, remitido por correo electrónico al gerente y a los jefes de dependencia el 7 de julio de 2025, y publicado en el portal web institucional, numeral 4. / 4.12 / 4.12.2 del botón de Transparencia.

El incremento en el nivel de satisfacción evidencia una mejora en la calidad del servicio al usuario. No obstante, se recomienda atender la observación relacionada con las condiciones físicas del Punto de Atención al Cliente, a fin de cerrar brechas en la experiencia del usuario y mantener el cumplimiento de la meta institucional durante el segundo semestre del año.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Lotería de Bogotá recibió un total de 117 PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) a través de los canales de atención institucionales. Todas las solicitudes fueron tramitadas y gestionadas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, garantizando una atención oportuna a los ciudadanos.

Cada requerimiento fue escalado de manera ágil a las áreas competentes para su análisis y respuesta, en cumplimiento de los protocolos internos de servicio al ciudadano y en articulación con las dependencias responsables.

Tabla 12: Oportunidad de Respuesta a PQRS
IG-0901 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS

RESPUESTAS OPORTUNAS	RECIBIDOS	RESULTADO 2025	META 2025
117	117	100%	100%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

El indicador alcanzó un cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta a las PQRS, manteniendo el excelente desempeño evidenciado en el primer trimestre. Este resultado refleja un proceso institucional sólido y eficiente de atención al ciudadano, basado en la articulación efectiva entre áreas y el cumplimiento estricto de los términos legales.

Este desempeño es consistente con el compromiso de la entidad hacia la transparencia, la atención eficaz y la mejora continua en la calidad del servicio. Se recomienda mantener los mecanismos de monitoreo permanente sobre los tiempos de respuesta, así como fortalecer los procesos de gestión interinstitucional, con el objetivo de sostener este nivel de cumplimiento durante el segundo semestre del año.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Lotería de Bogotá aplicó encuestas de satisfacción a los usuarios que interactuaron con la entidad a través del canal telefónico (IVR). La medición contempló tres dimensiones clave: la atención recibida a los requerimientos, el tiempo de espera para ser atendido y la satisfacción general con el servicio prestado.

De los usuarios direccionados al sistema de encuesta telefónica, 40 personas completaron en su totalidad las tres preguntas, permitiendo un análisis confiable del desempeño del canal durante el periodo.

Tabla 13: Resultado Encuesta IVR

IG-0902 IVR			
CALIFICACIONES SATISFACTORIAS	TOTAL CALIFICACIONES	RESULTADO 2025	META 2025
40	40	100%	85%

Fuente: Área de Atención al Cliente.

El resultado alcanzado en el indicador fue del 100% de satisfacción, superando ampliamente la meta institucional del 85%, y reflejando un excelente desempeño en la atención telefónica. Según el reporte del área, todos los encuestados manifestaron satisfacción respecto a:

- ✓ La atención recibida a sus requerimientos (100%)
- ✓ La oportunidad en el tiempo de espera (100%)
- ✓ La satisfacción general con el servicio (95% lo calificó como “excelente” y 5% como “bueno”)

Estos resultados evidencian la eficiencia del canal IVR como herramienta de atención al ciudadano, destacando tanto la calidad de la interacción como la oportunidad de la respuesta.

No obstante, se identificaron cuatro (4) encuestas incompletas y tres (3) abandonadas, lo que sugiere la necesidad de continuar mejorando el diseño o la accesibilidad del instrumento de medición, con el fin de incrementar la tasa de respuesta completa y minimizar pérdidas de información.

De las 40 respuestas completas, dos (2) provienen de llamadas canalizadas desde la extensión 2224 de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, y 38 desde extensiones no identificadas, lo que podría representar una oportunidad de mejora en la trazabilidad del canal interno de derivación hacia la encuesta.

El canal telefónico mantuvo un nivel sobresaliente de satisfacción ciudadana durante el segundo trimestre, superando la meta establecida. Se recomienda continuar fortaleciendo el proceso de cierre de llamadas con invitación a la encuesta y trabajar en la identificación precisa de las extensiones de origen, lo cual permitirá profundizar en el análisis y tomar decisiones basadas en datos más segmentados.

4.4. CAPACIDAD INSTITUCIONAL IE-10

En esta sección se presentan ocho indicadores de gestión y un indicador estratégico, los cuales permiten evaluar la capacidad institucional de la Lotería de Bogotá en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El indicador estratégico corresponde al Índice de Control Interno, evaluado anualmente por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con corte de vigencia vencida., la Lotería de Bogotá obtuvo los siguientes resultados:

Ilustración 3: Resultados Índice de Control Interno Lotería de Bogotá 2024



Fuente: DAFP, 2024.

Cabe resaltar que el Índice de Control Interno (ICI) correspondiente a la vigencia 2024 no es comparable con vigencias anteriores, debido a los ajustes metodológicos introducidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), conforme a lo establecido en la Circular Externa No. 100-006-2024, particularmente en el artículo 2.2.23.3, que modifica los requerimientos y periodicidad de evaluación del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG.

En ese contexto, la Lotería de Bogotá alcanzó un resultado de 98,3 puntos, superando en 13,3 puntos la meta institucional establecida para 2024 (85 puntos), lo cual representa un cumplimiento del 116%. Este resultado se encuentra 5,6 puntos porcentuales por encima del promedio del grupo de entidades evaluadas, evidenciando un desempeño sobresaliente en la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno.

No obstante, en el marco de la gestión institucional, se han identificado oportunidades de mejora que deberán ser abordadas de manera articulada por las distintas líneas de defensa, con el objetivo de fortalecer los procesos de control, la capacidad operativa y la sostenibilidad de los resultados. En línea con lo anterior, la Oficina de Control Interno presentará formalmente el informe de resultados del ICI 2024 durante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del mes de julio, con el fin de socializar los hallazgos, analizar las brechas existentes y establecer recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de control al interior de la entidad.

En la primera y segunda línea de defensa:

- Fortalecer los controles definidos en el mapa de riesgos, especialmente aquellos asociados a riesgos ya materializados.
- Agilizar la implementación de las Tablas de Retención Documental en el SIGA.
- Informar a la alta dirección en los casos donde la falta de personal impida una adecuada segregación de funciones.

En la tercera línea de defensa:

- Generar alertas y/o recomendaciones en temas como la gestión del SIGEP y la prevención de conflictos de interés.
- Comunicar oportunamente los hallazgos identificados en el CICC.

- Actualizar la Política de Control Interno, alineándola con las nuevas dinámicas institucionales y normativas.

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores de gestión que componen 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
24	36	67%	80%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Durante el segundo trimestre de 2025, el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento muestra un resultado de ejecución del 67%, equivalente a 24 acciones cumplidas de un total de 36 programadas (35 acciones internas y 1 del Archivo Distrital). Este desempeño se encuentra por debajo de la meta institucional del 80%, lo que refleja una ejecución parcial que evidencia debilidades puntuales en el seguimiento y la gestión de las acciones correctivas establecidas.

Detalle por planes y responsables

1. Planes de Mejoramiento Internos (35 acciones):

- **24 acciones cumplidas**, ejecutadas por:
 - ✓ Secretaría General (3)
 - ✓ Área de Atención y Servicio al Cliente (1)
 - ✓ Unidad de Recursos Físicos (4)
 - ✓ Unidad de Talento Humano (3)
 - ✓ Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación (10)
 - ✓ Unidad de Apuestas y Control de Juegos (2)
 - ✓ Dirección de Operación de Productos y Comercialización (1)
- **11 acciones incumplidas**, responsabilidad de:
 - ❖ Unidad de Recursos Físicos (4)
 - ❖ Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación (1)
 - ❖ Dirección de Operación de Productos y Comercialización (5)
 - ❖ Oficina Jurídica (1)

2. Plan del Archivo Distrital (1 acción):

Acción incumplida, asignada a la Unidad de Recursos Físicos.

Este comportamiento evidencia que algunos procesos no gestionaron de forma oportuna la ejecución de las actividades ni presentaron solicitud de prórroga ante la Oficina de Control Interno, incumpliendo lo establecido en la Resolución de gestión de planes de mejoramiento y su procedimiento vigente, lo cual afecta directamente la capacidad institucional para cerrar brechas y atender oportunamente los hallazgos de control.

Acciones Fuera Del Periodo De Análisis

De manera positiva, se identificó el cumplimiento de 25 acciones de mejora (internas y externas) que, si bien no hacen parte del periodo de corte evaluado, fueron ejecutadas y cerradas, lo cual evidencia voluntad institucional y capacidad de respuesta una vez se realizan los respectivos seguimientos.

Detalle de cumplimiento fuera del periodo de análisis:

Planes Internos:

- Secretaría General (3)
- Unidad de Recursos Físicos (5)
- Unidad de Talento Humano (2)
- Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación (6)
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos (3)
- Subgerencia Comercial y de Operaciones (4)

Archivo Distrital:

- Unidad de Recursos Físicos (2)

El resultado del indicador refleja la necesidad de fortalecer el compromiso de los procesos responsables frente al cumplimiento de los planes de mejoramiento, con especial énfasis en aquellos con mayores rezagos. Se recomienda:

- Reforzar el seguimiento mensual de los compromisos establecidos.
- Asegurar la solicitud de prórrogas dentro de los plazos estipulados, conforme al procedimiento institucional.
- Establecer acciones correctivas en los procesos con incumplimientos reiterados.
- Aprovechar los avances identificados fuera del periodo de análisis como evidencia de mejora progresiva y sostenida.

Fortalecer esta gestión contribuirá significativamente al incremento del Índice de Control Interno y a la consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, el cumplimiento normativo y la transparencia en la gestión pública.

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
33,5	35	96%	90%

Fuente: Oficina de Control Interno.

Durante el segundo trimestre de 2025, el Plan Anual de Auditoría presentó un avance del 96%, superando la meta institucional del 90%. Se han ejecutado 33,5 de las 35 actividades programadas para la vigencia.

Las tres actividades en curso corresponden a:

1. Auditoría al proceso de Gestión de Bienes y Servicios, en ejecución.
2. Auditoría al proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, también en ejecución.
3. Informe semestral de seguimiento a las PQRSD, actualmente en fase de consolidación.

El avance reportado refleja la implementación técnica del plan conforme a la programación establecida, permitiendo dar continuidad a las acciones de evaluación institucional previstas para el año.

El alto nivel de cumplimiento alcanzado refuerza el papel estratégico de la OCI como tercera línea de defensa dentro del Sistema de Control Interno, garantizando la ejecución de auditorías orientadas a la evaluación del desempeño, la legalidad, la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo de los procesos institucionales.

Asimismo, este avance permite generar recomendaciones con valor agregado para el fortalecimiento de las capacidades operativas, la mejora en la toma de decisiones y la consolidación de una cultura de control en todos los niveles de la entidad.

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

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

ACTIVIDADES EJECUTADAS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
Se realizó seguimiento mensual al sistema, se difundieron socializaciones sobre el SGAS a todos los colaboradores y se llevó a cabo capacitación virtual dirigida a los distribuidores de la entidad.	Realizar revisiones generales del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) para hacer seguimiento al funcionamiento del Sistema.

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Durante el periodo, se realizó seguimiento mensual al Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), se llevaron a cabo jornadas de socialización con todos los colaboradores y se impartió capacitación virtual dirigida a los distribuidores de la entidad, con el fin de fortalecer el conocimiento y la apropiación del sistema. Estas actividades dieron cumplimiento a lo programado en cuanto a las revisiones generales del SGAS, orientadas a verificar su funcionamiento y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma ISO 37001:2016.

Tabla 17: Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM

IG-1004 CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM			
ACTIVIDADES FINALIZADAS O EN EJECUCIÓN	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESULTADO	META
5	5	100%	100%

Fuente: Oficina Oficial de Cumplimiento.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Oficina del Oficial de Cumplimiento reportó un cumplimiento del 100% en las actividades programadas en el marco del Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM). De las cinco actividades planificadas, todas fueron finalizadas o se encuentran en ejecución conforme a su periodicidad, que en algunos casos es semestral o anual. Este cumplimiento refleja una gestión adecuada del sistema y el compromiso institucional con la mitigación de riesgos asociados a estos fenómenos.

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

Tabla 18: Indicadores de Gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno

CORTE	IG-1005 EVALUACIÓN DE INDAGACIONES PREVIAS		IG-1006 EVALUACIÓN DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS		IG-1007 EVALUACIÓN DE QUEJAS	
	AVANCE	META 2025	AVANCE	META2025	AVANCE	META 2025

2025	2 Tri	N/A	5 indagaciones definidas en la vigencia 2025	1	Definición de 5 procesos disciplinarios que se encuentren en etapa de investigación (auto de prórroga, auto de cierre de investigación o auto de cargos) en la vigencia 2025	100%	100%
------	----------	-----	---	---	---	------	------

Fuente: Oficina Control Interno Disciplinario.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Oficina de Control Disciplinario Interno reporta un cumplimiento del 100% en los tres indicadores de gestión definidos. En el IG-1005 – Evaluación de Indagaciones Previas, si bien no se registró un avance adicional respecto al trimestre anterior, se evaluaron la totalidad de las noticias disciplinarias reportadas dentro del periodo, manteniéndose en cinco (5) indagaciones definidas en la vigencia. En el IG-1006 – Evaluación de Investigaciones Disciplinarias, se completó la definición de cinco (5) procesos que se encuentran en etapa de investigación, cumpliendo con la meta establecida. Finalmente, el IG-1007 – Evaluación de Quejas alcanzó también un avance del 100%. Estos resultados reflejan una gestión disciplinaria eficiente, orientada a la evaluación oportuna de los casos y al cumplimiento de los objetivos trazados para la vigencia.

5. PILAR NUESTRA GENTE

Este pilar tiene como propósito fortalecer el talento humano de la Lotería de Bogotá, promoviendo un entorno laboral orientado al bienestar, la colaboración y la excelencia. Sus objetivos principales son:

- ✓ Mejorar el clima organizacional, alineado con los valores institucionales.
- ✓ Fomentar una cultura de alto desempeño, centrada en el compromiso y la productividad.
- ✓ Impulsar el trabajo en equipo y la colaboración entre áreas.
- ✓ Actualizar los perfiles profesionales de los colaboradores, en respuesta a los nuevos retos y proyectos estratégicos de la entidad.

El pilar cuenta con un indicador estratégico y un indicador de gestión, cuyos avances se detallan a continuación.

5.1. MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL IE-11

La medición del clima organizacional constituye una herramienta estratégica para valorar la percepción de los servidores públicos frente a su entorno laboral, las condiciones de trabajo, y los factores que influyen en su motivación, desempeño y bienestar. Este indicador permite identificar oportunidades de mejora que impactan directamente en la gestión del talento humano, el fortalecimiento de la cultura institucional y el incremento del compromiso organizacional.

Tabla 19: Ejecución del Plan de Acción de Clima Organizacional

ACTIVIDADES EJECUTADAS 2025	ACTIVIDADES PROGRAMADAS 2025	RESULTADO
5	12	41,67%

Fuente: Unidad de Talento Humano.

Durante el primer semestre de 2025, se reporta un avance del 41,67% en la ejecución del Plan de Acción de Clima Organizacional, con dos (2) actividades finalizadas y tres (3) en proceso de ejecución, de un total de doce (12) acciones programadas para la vigencia. Este resultado refleja un progreso parcial que, si bien evidencia esfuerzos encaminados al fortalecimiento del ambiente laboral, requiere ser intensificado en el segundo semestre para alcanzar el cumplimiento total de los compromisos establecidos. Se recomienda priorizar la implementación de las actividades pendientes, asegurando una gestión integral del clima organizacional que contribuya al bienestar de los colaboradores y al fortalecimiento de la cultura organizacional.

6. PILAR TECNOLOGIA

Este pilar tiene como objetivo fortalecer la transformación digital de la Lotería de Bogotá, a través de iniciativas que optimicen los procesos institucionales y potencien la oferta de valor a través de herramientas tecnológicas. Entre sus principales propósitos se destacan:

- ✓ Diseñar y consolidar canales digitales para la comercialización de los productos de la Lotería.
- ✓ Migrar los servidores institucionales a la nube, garantizando mayor disponibilidad, seguridad y escalabilidad.
- ✓ Renovar el modelo de servicios de TI, aprovechando las nuevas herramientas tecnológicas adquiridas.
- ✓ Modernizar y estabilizar los aplicativos CORE, financieros y administrativos, que soportan la operación.
- ✓ Implementar buenas prácticas en el desarrollo de software, orientadas a la eficiencia y la sostenibilidad tecnológica.

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

Este pilar cuenta con tres indicadores estratégicos y un indicador de gestión, cuyos avances se presentan a continuación.

6.1. PETI IE-12

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) orienta las iniciativas tecnológicas de la Lotería de Bogotá, alineándolas con los objetivos institucionales y garantizando la sostenibilidad digital de sus operaciones. Este indicador evalúa el nivel de cumplimiento de las actividades previstas en el marco del plan.

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

ACTIVIDADES EJECUTADAS	META	RESULTADO	META
9	9	100%	100%

Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica y de Innovación.

Durante el segundo trimestre de 2025 se ejecutaron la totalidad de las nueve (9) actividades programadas en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), alcanzando un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida. Este desempeño refleja una ejecución eficiente y oportuna de las iniciativas tecnológicas planificadas para el periodo, contribuyendo a la modernización institucional, la mejora de procesos internos y el fortalecimiento de las capacidades digitales de la entidad.

6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL Y POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Durante el primer semestre de 2025, la Lotería de Bogotá alcanzó un avance del 46 % en la implementación de las acciones contempladas en la Política de Seguridad Digital y la Política de Gobierno Digital, componentes estratégicos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Estas acciones son objeto de seguimiento y evaluación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

En el primer trimestre se adelantaron actividades clave como la actualización de las políticas de seguridad de la información, la creación del manual de seguridad, la consolidación de activos de información por proceso y el diseño del formato para el análisis de riesgos de seguridad de la información. En el segundo trimestre, se aprobó el instrumento para la gestión de riesgos de seguridad y se generó su primera versión, marcando un avance técnico relevante para fortalecer los mecanismos de protección de datos institucionales.

Este progreso evidencia el compromiso de la entidad con la mejora continua, la gestión segura de la información y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional. Se espera que, con el mantenimiento del ritmo de ejecución, se logren las metas establecidas para el cierre de la vigencia.

OPORTUNIDADES ESTRATÉGICAS

El seguimiento de este trimestre evidencia que, aunque la Lotería de Bogotá mantiene avances importantes en varios frentes, es indispensable fortalecer los mecanismos de reporte y control interno. La información no oportuna de algunas áreas limita la capacidad de análisis y afecta la trazabilidad de los resultados.

En este sentido, resulta crítico resaltar la importancia del ejercicio de reporte trimestral: más allá de ser un requisito administrativo, es un insumo estratégico que orienta la toma de decisiones y asegura la transparencia institucional. Los jefes de oficina, como primera línea de defensa, tienen la responsabilidad directa de garantizar que la información esté consolidada, actualizada y cargada en los tiempos definidos. El cumplimiento de esta obligación es clave para sostener la credibilidad, anticipar riesgos y facilitar la rendición de cuentas. La ausencia de reporte en este trimestre por parte de la Unidad Financiera y Contable encargada de los indicadores de rentabilidad y transferencias y de la Gerencia responsable del avance en el Plan de Responsabilidad Social representa una alerta institucional que no puede repetirse. Estos vacíos no solo afectan la trazabilidad y el análisis comparativo, sino que además limitan la capacidad de mostrar resultados consistentes frente a los compromisos misionales y sociales de la entidad.

Oportunidades clave identificadas:

- ❖ Impulsar correctivos inmediatos en el Plan de Ventas: el canal web se encuentra en un 65% de cumplimiento, lo que exige acciones urgentes en experiencia digital, mercadeo y acompañamiento comercial.
- ❖ Consolidar el plan de control al juego ilegal: la ausencia de campañas y visitas a gestores de promocionales en este trimestre pone en riesgo la trazabilidad de la vigilancia. Es prioritario reactivar la ejecución en el segundo semestre.
- ❖ Reforzar el cumplimiento de planes de mejoramiento: con un 67% de avance frente a la meta del 80%, se requieren compromisos más estrictos de las áreas rezagadas, así como un control cruzado con la Oficina de Control Interno.

- ❖ Recuperar el rezago en clima organizacional: con un cumplimiento del 41,6%, es necesario priorizar actividades de alto impacto en bienestar y motivación de equipos para asegurar el logro de la meta anual.
- ❖ Mantener la articulación tecnológica: aunque el PETI alcanzó el 100% en el trimestre, se debe garantizar la sostenibilidad de los avances, especialmente en seguridad digital y gobierno digital, cuyo avance aún es parcial.

En conclusión, la principal oportunidad radica en convertir el ejercicio de reporte en una práctica de gestión estratégica. La alta dirección debe reforzar el mensaje de que, sin información oportuna, precisa y verificable, los indicadores pierden su valor como instrumentos de planeación y mejora continua.

ASPECTOS POSITIVOS DEL DEL INFORME PRIMER TRIMESTRE 2025

- ✓ Comunicación digital sobresaliente: se alcanzó un 146% de interacción y 358% en visualizaciones, consolidando la presencia institucional en medios digitales.
- ✓ Atención al ciudadano de excelencia: 94% de satisfacción presencial y 100% en IVR, superando ampliamente la meta institucional.
- ✓ Control interno robusto: el Plan Anual de Auditoría reportó un 96% de ejecución, garantizando vigilancia efectiva y agregando valor en la gestión.
- ✓ Cumplimiento del 100% de los indicadores establecidos en el Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, demostrando la eficacia y el compromiso en la implementación y seguimiento de las medidas preventivas y de control correspondientes
- ✓ Transformación digital en marcha: ejecución del 100% de las actividades del PETI en el trimestre, lo que evidencia eficiencia y compromiso institucional.
- ✓ Desempeño institucional consolidado: los resultados en IDI y Control Interno superaron las metas, confirmando el fortalecimiento de la gestión administrativa y estratégica.
- ✓ Se destaca el crecimiento del 23% en las transferencias al sector salud e investigación frente al mismo periodo del año anterior, lo cual refleja una gestión más eficiente de los recursos y un mayor cumplimiento de la función misional de la Lotería de Bogotá.



JESUS EDUARDO MENDEZ GARZON

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Jesús Eduardo Méndez Garzón– Jefe Oficina Asesora de Planeación
Elaboró: Michael Medina Ulloa – Contratista Oficina Asesora de Planeación
Neyla Carolina Sanabria - Contratista Oficina Asesora de Planeación