



La que más billete da

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

**I TRIMESTRE 2026**

**MAYO 2026**

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	<b>6</b>
<b>ESTADO DE REPORTE POR UNIDAD — I TRIMESTRE 2026</b> .....	<b>6</b>
<b>1. PILAR PROPÓSITO — FINANCIERO</b> .....	<b>7</b>
1.1. GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01 .....	8
1.2. Transferencias IE-02.....	8
1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL IE-03 .....	9
<b>2. PILAR MERCADOS</b> .....	<b>9</b>
2.1. VENTA DE LOTERÍA IE-04 .....	10
<b>3. PILAR PRODUCTOS</b> .....	<b>10</b>
3.1. ICPI Incentivo con Cobro de Premio Inmediato IE-05 .....	10
3.2. Lucha contra el Juego Ilegal IE-06 .....	11
<b>4. PILAR PROCESOS</b> .....	<b>12</b>
4.1. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL IE-07 .....	12
4.2. COMUNICACIÓN IE-08 .....	12
4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS IE-09.....	13
4.4. CAPACIDAD INSTITUCIONAL IE-10 .....	14
<b>5. PILAR NUESTRA GENTE</b> .....	<b>17</b>
5.1. MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL IE-11.....	17
<b>6. PILAR TECNOLOGÍA</b> .....	<b>18</b>
6.1. PETI IE-12.....	18
6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL Y POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.....	18
<b>ALERTAS DE INDICADORES ESTRATÉGICOS I TRIMESTRE 2026</b> .....	<b>19</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>20</b>
<b>ASPECTOS POSITIVOS DEL INFORME PRIMER TRIMESTRE 2026</b> .....	<b>20</b>

<b>TABLA 1: MATRIZ DE INDICADORES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN — I TRIMESTRE 2026</b> .....	4
<b>TABLA 2: ESTADO DE REPORTE DE INDICADORES POR UNIDAD I TRIMESTRE 2026</b> .....	7
<b>TABLA 3: INDICADORES DE GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01 I TRIMESTRE 2026</b> .....	8
<b>TABLA 4: TRANSFERENCIAS A LA SALUD GIRADAS POR LA LOTERÍA DE BOGOTÁ I TRIMESTRE 2024, 2025 Y 2026</b> .....	9
<b>TABLA 5: CUMPLIMIENTO DE METAS DE VENTA POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN I TRIMESTRE 2026</b> .....	10
<b>TABLA 6: CAPACITACIONES LUCHA CONTRA EL JUEGO ILEGAL I TRIMESTRE 2026</b> .....	11
<b>TABLA 7: VISITAS A PUNTOS DE VENTA — I TRIMESTRE 2026</b> .....	11
<b>TABLA 8: VISITAS A GESTORES DE JUEGOS PROMOCIONALES I TRIMESTRE 2026</b> .....	11
<b>TABLA 9: ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL SERIE HISTÓRICA</b> .....	12
<b>TABLA 10: NIVEL DE INTERACCIÓN (ENGAGEMENT RATE) Y VISUALIZACIONES I TRIMESTRE 2026</b> .....	12
<b>TABLA 11: SATISFACCION DE USUARIOS</b> .....	13
<b>TABLA 12: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS I TRIMESTRE 2026</b> .....	13
<b>TABLA 13: RESULTADO ENCUESTA IVR I TRIMESTRE 2026</b> .....	14
<b>TABLA 14: EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO I TRIMESTRE 2026</b> .....	14
<b>TABLA 15: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA I TRIMESTRE 2026</b> .....	15
<b>TABLA 16: CERTIFICACIÓN EN ISO 37001:2016 SGAS I TRIMESTRE 2026</b> .....	15
<b>TABLA 17: CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM I TRIMESTRE 2026</b> .....	15
<b>TABLA 18: INDICADORES DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO I TRIMESTRE 2026</b> .....	16
<b>TABLA 19: EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA ANUAL DE TRANSFERENCIAS PRIMARIAS I TRIMESTRE 2026</b> .....	17
<b>TABLA 20: PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL I TRIMESTRE 2026</b> .....	18
<b>TABLA 21: EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN I TRIMESTRE 2026</b> .....	18
<b>TABLA 22: POLÍTICAS DE SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL I TRIMESTRE 2026</b> .....	18
<b>TABLA 23: ALERTAS DE INDICADORES ESTRATÉGICOS I TRIMESTRE 2026</b> .....	19

## 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 presente informe consolida los resultados del primer trimestre de la vigencia 2026 (enero - marzo). La información fue reportada por las unidades responsables con corte al 31 de marzo de 2026 y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación. El seguimiento se realizó con base en la estructura del Plan Estratégico, compuesta por seis (6) pilares, catorce (14) indicadores estratégicos y cuarenta y un (41) indicadores de gestión.

En atención al hallazgo 708 (Planeación y Direccionamiento Estratégico), el presente informe incorpora adicionalmente: (1) la relación de las unidades con reportes pendientes o sin evidencias, y (2) el análisis de los indicadores estratégicos con incumplimientos, con generación de alertas y propuesta de acciones para la toma de decisiones oportunas por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

**Tabla 1: Matriz de Indicadores Estratégicos de Gestión — I Trimestre 2026**

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A INDICADORES - LOTERÍA DE BOGOTÁ				I TRIMESTRE 2026	
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	06. 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 AP y Dirección de Operación de Productos y Comercialización  <b>REPORTA: 06. Unidad Financiera y Financiera</b>
			<a href="#">IG-0202</a>	Transferencias por promocionales	
			<a href="#">IG-0203</a>	Transferencias por foráneas	
			<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 PRS	01. Gerencia
<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	02. Subgerencia Comercial
			<a href="#">IG-0402</a>	Ventas canal web	
			<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	02. Subgerencia Comercial
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	<a href="#">IG-0601</a>	Capacitaciones	05. Unidad de Apuestas permanentes
			<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	09. Oficina Asesora de Planeación
			<a href="#">IG-0702</a>	Índice del Modelo Estándar de Control Interno	12. Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	<a href="#">IG-0802</a>	Nivel de interacción (Engagement Rate)	03. 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	04. 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	12. 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	11. Oficial de Cumplimiento
			<a href="#">IG-1004</a>	Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	13. Oficina de Control Disciplinario Interno
			<a href="#">IG-1005</a>	Evaluación de indagaciones previas	
			<a href="#">IG-1006</a>	Evaluación de investigaciones disciplinarias	
<a href="#">IG-1007</a>	Práctica de pruebas	10. Gestión Documental			
<a href="#">IG-1008</a>	Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias				
Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	<a href="#">IG-1101</a>	Ejecución del Plan de acción de clima organizacional	07. Unidad de Talento Humano
Tecnología	IE-12	PETI	<a href="#">IG-1301</a>	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: Oficina Asesora de Planeación — Lotería de Bogotá.*

## 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

## ESTADO DE REPORTE POR UNIDAD — I TRIMESTRE 2026

En cumplimiento de las acciones de mejora derivadas del hallazgo 708, la siguiente tabla presenta el estado de reporte e indicadores de cada unidad al corte del 22 de abril de 2026:

**Tabla 2: Estado de Reporte de Indicadores por Unidad I Trimestre 2026**

Unidad	Reporte	Evidencias	Observaciones
Secretaría General	✓ OK	✓ OK	
Subgerencia Comercial y de Operaciones	✓ OK	✓ OK	
Unidad Financiera y Contable	✓ OK	✓ OK	No hay evidencias adicionales; están publicadas en la página web institucional.
Oficina Asesora de Planeación	✓ OK	✓ OK	
Oficial de Cumplimiento	✓ OK	✓ OK	
Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	✓ OK	✓ OK	Se programaron ocho (8) actividades; seis (6) en ejecución y dos (2) sin iniciar, con inicio previsto en julio de 2026.
Unidad de Talento Humano	Validar	Validar	Pendiente de respuesta — indicadores transitorios.
Oficina de Control Interno	✓ OK	✓ OK	
Oficina de Control Disciplinario	✓ OK	OK	No es posible aportar evidencias dado que los procesos disciplinarios gozan de reserva legal conforme al artículo 115 del CDU.
Oficina de Atención al Cliente	✓ OK	✓ OK	
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	✓ OK	✓ OK	
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	✓ OK	✓ OK	
Gestión Documental	✓ OK	Falta	Reporte recibido. Evidencias pendientes de entrega.
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	✓ OK	✓ OK	

*Fuente: Oficina Asesora de Planeación — Consolidación de reportes, 22 de abril de 2026.*

Las unidades que presentan reporte pendiente de validación o evidencias faltantes deben remitir la información a la Oficina Asesora de Planeación a la mayor brevedad, con el fin de garantizar la integridad y la confiabilidad del seguimiento institucional.

## 1. PILAR PROPÓSITO — FINANCIERO

Este pilar garantiza la sostenibilidad financiera de la Lotería de Bogotá, maximizando los recursos disponibles para el cumplimiento de la función misional de transferir recursos al sector salud. Sus indicadores miden la eficiencia en la gestión de gastos, los excedentes de operación, los ingresos por venta de lotería y el cumplimiento de las transferencias establecidas por normatividad.

## 1.1. GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01

Con corte al primer trimestre de 2026, la Unidad Financiera y Contable reporta los siguientes resultados:

**Tabla 3: Indicadores de Gestión, Eficiencia y Rentabilidad IE-01 I Trimestre 2026**

Indicador	Avance I Trim. 2026	Meta	Estado	Análisis
IG-0101 Índice de gastos de administración y operación	1,21	≤ 1	⚠	Supera la meta. Se requiere revisión de la estructura de gastos.
IG-0102 Índice de excedentes mínimos de operación y rentabilidad	0,20	≥ 1	⚠	Nivel crítico, muy por debajo de la meta. Se requiere análisis urgente.
IG-0103 Índice de variación relación venta/emisión de billetes	0,98	≥ 1	~	Ligeramente por debajo de la meta. Seguimiento recomendado.
IG-0104 Indicador de ingresos	0,83	≥ 1	⚠	El resultado evidencia un nivel de ingresos inferior al esperado frente a la meta establecida, lo que impacta el desempeño financiero y la capacidad de generación de recursos de la entidad.

*Fuente: Unidad Financiera y Contable.*

os resultados del primer trimestre de 2026 evidencian retos importantes en materia de eficiencia operativa y rentabilidad institucional. El índice de excedentes mínimos de operación y rentabilidad registró un resultado de 0,20 frente a una meta mínima de 1, constituyéndose en la principal alerta financiera del periodo. Asimismo, el índice de gastos de administración y operación alcanzó 1,21, superando el límite permitido y reflejando una mayor presión de los gastos sobre los ingresos de la entidad.

Por su parte, los indicadores de relación venta/emisión de billetes (0,98) e ingresos (0,83) se ubicaron por debajo de la meta establecida, evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias comerciales y financieras. Aunque los indicadores definidos por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA) tienen medición anual, el seguimiento trimestral permite identificar oportunamente tendencias y alertas para la adopción de acciones de mejora institucional.

## 1.2. Transferencias IE-02

Con corte al primer trimestre de 2026, la Lotería de Bogotá registra las siguientes transferencias al sector salud, comparadas con el mismo periodo de años anteriores:

**Tabla 4: Transferencias a la Salud Giradas por la Lotería de Bogotá I Trimestre 2024, 2025 y 2026**

Concepto	I Trim. 2025	I Trim. 2026	Var. 2025-2026
Renta 12%	\$5.577	\$2.631	-53%
Foráneas	\$1.029	\$1.030	0%
Impuesto a ganadores	\$3.450	\$1.006	-71%
Premios caducos Lotería	\$439	\$587	34%
<b>SUBTOTAL LOTERÍAS</b>	<b>\$10.495</b>	<b>\$5.254</b>	<b>-50%</b>
Juegos promocionales y rifas	\$97	\$98	1%
<b>SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS</b>	<b>\$97</b>	<b>\$98</b>	<b>1%</b>
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$17.097	\$16.900	-1%
Premios prescritos Apuestas Permanentes	\$ 1.757	\$ 1.669	-5%
<b>SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES</b>	<b>\$18.854</b>	<b>\$18.569</b>	<b>-2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$29.446</b>	<b>\$23.921*</b>	<b>-19%*</b>

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

*Nota: Cifras en millones de pesos. (\*) Total parcial; algunos conceptos están pendientes de reporte.*

La variación frente al primer trimestre de 2025 se explica principalmente por la disminución en la renta del 12%, que pasó de \$5.577 millones a \$2.631 millones, y en el impuesto a ganadores de la Lotería, que pasó de \$3.450 millones a \$1.006 millones. El resultado de 2025 presentó un comportamiento atípico derivado de ajustes extraordinarios registrados en ese periodo. No obstante, las transferencias por Apuestas Permanentes mantuvieron un comportamiento estable, pasando de \$18.854 millones en 2025 a \$18.569 millones en 2026, lo que contribuyó a sostener el nivel de recursos transferidos al sector salud.

### 1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL IE-03

Durante el primer trimestre de 2026, el Programa de Responsabilidad Social fue aprobado el 29 de enero de 2026, contemplando un total de nueve (9) acciones orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad, la inclusión y el relacionamiento con los grupos de interés. No obstante, a la fecha de corte no se registran actividades ejecutadas, teniendo en cuenta que la totalidad de las acciones programadas se encuentran previstas para desarrollarse durante el segundo semestre de la vigencia.

## 2. PILAR MERCADOS

Este pilar tiene como objetivo principal fortalecer la estrategia comercial de la Lotería de Bogotá a través del impulso de ventas por canales propios y digitales, el reposicionamiento de la marca,

la ampliación de canales no especializados y el incremento de ventas en Bogotá. Cuenta con un indicador estratégico y cuatro indicadores de gestión.

## 2.1. VENTA DE LOTERÍA IE-04

Con corte a marzo de 2026, el avance en el canal físico asciende a \$18.687.597.000 MCTE, equivalente al 92,6% de la meta proyectada para el periodo (\$20.178.000.000 MCTE).

**Tabla 5: Cumplimiento de Metas de Venta por Canal de Distribución I Trimestre 2026**

Canal	Avance I Trim. 2026	Meta I Trim. 2026	Cumplimiento
Físico	\$18.687.597.000	\$20.178.000.000	92,6%
Web (E-Commerce)	\$558.906.000	\$590.000.000	94,7%
<b>TOTAL</b>	<b>\$19.246.503.000</b>	<b>\$20.768.000.000</b>	<b>92,7%*</b>

*Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones.*

*Nota: Cifras en pesos colombianos corrientes. (\*) Estimado parcial pendiente de consolidación.*

Los resultados del trimestre evidencian un comportamiento comercial estable, aunque con un nivel de cumplimiento inferior a la meta proyectada. El canal físico presentó el mayor rezago frente al objetivo establecido, mientras que el canal web mantuvo un desempeño cercano a la meta, reflejando la consolidación progresiva de las estrategias digitales de comercialización.

En este contexto, se recomienda fortalecer las acciones comerciales y de acompañamiento a la red de distribuidores, así como revisar los incentivos y estrategias de ventas durante el segundo trimestre, con el propósito de mejorar el nivel de cumplimiento y asegurar el logro de las metas comerciales definidas para la vigencia 2026.

## 3. PILAR PRODUCTOS

Este pilar agrupa las iniciativas orientadas al posicionamiento del ICPI, la lucha contra el juego ilegal y la diversificación del portafolio institucional. Cuenta con dos indicadores estratégicos y cuatro indicadores de gestión.

### 3.1. ICPI Incentivo con Cobro de Premio Inmediato IE-05

Durante el primer trimestre de 2026, el ICPI registró un avance del 93%, reflejando un comportamiento favorable en la gestión comercial y operativa del producto. En materia de ventas, se alcanzó un cumplimiento del 93% en el canal físico, 94% en venta virtual y 95% en venta web, evidenciando una respuesta positiva del mercado y el fortalecimiento de las estrategias de comercialización implementadas por la entidad.

Al cierre del trimestre, las ventas acumuladas ascendieron a \$21.921.594.000, equivalentes al 93% de ejecución de la meta proyectada para el periodo. Estos resultados evidencian un desempeño comercial sólido y una adecuada articulación de las estrategias operativas, tecnológicas y comerciales orientadas al posicionamiento y consolidación del producto.

### 3.2. Lucha contra el Juego Ilegal IE-06

Durante el primer trimestre de 2026 no se realizaron capacitaciones ni campañas relacionadas con la lucha contra el juego ilegal. No obstante, esta situación no representa incumplimiento para el periodo evaluado, teniendo en cuenta que la programación institucional estableció una meta de ejecución igual a cero (0) para el trimestre.

De acuerdo con la información reportada por la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, las actividades de capacitación previstas en el marco del Convenio Interadministrativo No. 2 de 2006 suscrito con la Lotería de Cundinamarca no pudieron ser ejecutadas, debido a que se encuentra pendiente la aprobación del plan de acción y la asignación de recursos por parte del Comité de Seguimiento del Convenio. En consecuencia, las acciones programadas se proyectan para los siguientes trimestres de la vigencia.

**Tabla 6: Capacitaciones Lucha contra el Juego Ilegal I Trimestre 2026**

Capacitaciones realizadas	Programadas I Trim.	Logro	Meta anual
0	0		3

*Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.*

En relación con las actividades de inspección y control, durante el primer trimestre de 2026 se realizaron 33 visitas a puntos de venta, equivalentes al 31% de la meta anual establecida. Asimismo, se efectuaron 4 visitas a gestores de juegos promocionales, alcanzando un cumplimiento del 33% frente a la meta definida para la vigencia.

**Tabla 7: Visitas a Puntos de Venta — I Trimestre 2026**

Visitas realizadas	Programadas	Logro	Meta
33	108	31%	108

*Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.*

**Tabla 8: Visitas a Gestores de Juegos Promocionales I Trimestre 2026**

Visitas realizadas	Programadas	Logro	Meta
4	12	33%	12

*Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.*

Aunque las actividades de capacitación aún no presentan ejecución, las acciones de seguimiento y control adelantadas durante el trimestre evidencian avances parciales en la estrategia institucional de lucha contra el juego ilegal. Se recomienda continuar fortaleciendo la programación operativa y garantizar la aprobación oportuna de los instrumentos requeridos para asegurar el cumplimiento de las metas previstas durante la vigencia 2026.

## 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. Agrupa cuatro indicadores estratégicos y quince indicadores de gestión.

### 4.1. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL IE-07

Este indicador mide el nivel de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con base en los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG). La medición se realiza con corte a vigencia vencida; por tanto, para el primer trimestre de 2026 se toma como referencia el último resultado oficial disponible correspondiente a la vigencia 2024.

En este sentido, la entidad obtuvo un Índice de Desempeño Institucional (IDI) de 91,7 puntos, resultado que superó la meta establecida para la vigencia 2025 de 91 puntos, alcanzando un cumplimiento del 100,8%. Este desempeño refleja el fortalecimiento de la gestión institucional y la consolidación de las políticas asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Adicionalmente, el informe FURAG correspondiente a la vigencia 2025 fue presentado dentro de los tiempos establecidos, el día 10 de abril de 2026. A la fecha, la entidad se encuentra a la espera de la publicación de los resultados oficiales y la respectiva calificación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Tabla 9: Índice de Desempeño Institucional Serie histórica**

Vigencia	Resultado IDI	Meta	Cumplimiento
2023	81,9	90	91%
2024	90,9	90	101%
2025	91,7	91	100,8%
2026	Pendiente FURAG	91	—

*Fuente: DAFP — Oficina Asesora de Planeación.*

### 4.2. COMUNICACIÓN IE-08

La Oficina de Comunicaciones y Mercadeo reporta los siguientes resultados en los indicadores de comunicación digital para el primer trimestre de 2026:

**Tabla 10: Nivel de Interacción (Engagement Rate) y Visualizaciones I Trimestre 2026**

Indicador	Avance I Trim. 2026	Meta I Trim. 2026	Logro	Análisis
IG-0802 Nivel de Interacción (Engagement Rate)	20.867	20.400	102%	Supera la meta del trimestre. Estrategia de contenidos efectiva.
IG-0803 Nivel de Visualizaciones (Views)	3.420.163	450.000	760%	Incremento significativo frente a trimestres anteriores.

*Fuente: Oficina de Comunicaciones y Mercadeo.*

La gestión de contenidos durante el primer trimestre de 2026 se desarrolló bajo el marco estratégico de los planes comercial y de marketing digital, lo que permitió una ejecución alineada con los objetivos institucionales de posicionamiento y fortalecimiento de la marca. Esta planificación disciplinada garantizó que cada publicación contribuyera de manera directa a las metas de mercadeo y comunicación de la entidad.

Con el propósito de ampliar el alcance y captar nuevas audiencias, se implementó una narrativa audiovisual dinámica, ágil y moderna, que fortaleció la visibilidad institucional en medios digitales. Esta estrategia no solo diversificó la presencia en redes sociales, sino que también consolidó la transparencia institucional mediante la publicación continua de contenidos audiovisuales orientados a generar mayor cercanía, confianza y engagement con los grupos de interés.

### 4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS IE-09

La Oficina de Atención al Cliente reporta cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta a PQRS para el periodo, manteniendo el excelente desempeño evidenciado en trimestres anteriores.

**Tabla 11: Satisfacción de Usuarios**

Respuestas oportunas	PQRS recibidos	Resultado	Meta 2026
11	11	100%	85%

Durante el primer trimestre de 2026, los resultados de las encuestas de satisfacción a visitantes evidencian un nivel de satisfacción del 100%, reflejando una percepción completamente positiva frente a la información suministrada, los tiempos de atención, la calidad del servicio, la comodidad de las instalaciones y la atención recibida en general. No se registraron calificaciones de nivel “regular” o “malo” durante el periodo evaluado.

Las dependencias más visitadas fueron la Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización) y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, cada una con un 45% de participación, seguidas por la Unidad Financiera y Contable con un 9%. Adicionalmente, se recibieron observaciones puntuales, destacándose una sugerencia relacionada con el proceso de pago de premios y un comentario positivo que resaltó la calidad de la atención brindada.

**Tabla 12: Oportunidad de Respuesta a PQRS I Trimestre 2026**

Respuestas oportunas	PQRS recibidos	Resultado	Meta 2026
105	105	100%	100%

*Fuente: Oficina de Atención al Cliente.*

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron y tramitaron oportunamente un total de 105 PQRSFD (53 en enero, 30 en febrero y 22 en marzo), las cuales fueron gestionadas y respondidas dentro de los términos establecidos por la Ley, garantizando el cumplimiento del 100% en la atención de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad.

**Tabla 13: Resultado Encuesta IVR I Trimestre 2026**

Calificaciones satisfactorias	Total calificaciones	Resultado	Meta 2026
38	40	95 %	85%

*Fuente: Oficina de Atención al Cliente.*

Durante el primer trimestre de 2026, la encuesta IVR de atención telefónica registró un nivel de satisfacción del 95%, resultado obtenido a partir de 38 calificaciones satisfactorias sobre un total de 40 respuestas válidas, superando la meta establecida del 85%. En términos generales, los encuestados calificaron positivamente el servicio, destacándose altos niveles de satisfacción frente a la atención recibida y el tiempo de espera.

En este sentido, se evidencia un desempeño favorable del canal telefónico, con una percepción positiva del servicio por parte de los usuarios, lo que refleja la efectividad en la atención de los requerimientos y la calidad del servicio prestado durante el periodo evaluado.

#### **4.4. CAPACIDAD INSTITUCIONAL IE-10**

A continuación, se presentan los indicadores de gestión que componen la Capacidad Institucional para el primer trimestre de 2026:

**Tabla 14: Ejecución de los Planes de Mejoramiento I Trimestre 2026**

Acciones cumplidas	Acciones programadas	Resultado	Meta
20	36	56%	100%

*Fuente: Oficina de Control Interno.*

Con corte al primer trimestre de 2026, se programaron 36 acciones de mejora correspondientes a planes internos, de la Contraloría de Bogotá y del Archivo Distrital, de las cuales se cumplieron 20 y se incumplieron 16, alcanzando un nivel de ejecución del 56%. En los planes internos se evidenció el cumplimiento de 5 acciones y el incumplimiento de 15, mientras que en los planes de la Contraloría de Bogotá se cumplió la totalidad de las 14 acciones programadas. En el caso del Archivo Distrital, se reportó el cumplimiento de 1 acción y el incumplimiento de otra.

Los mayores niveles de incumplimiento se concentran en la Unidad de Recursos Físicos, la Unidad de Talento Humano y la Oficina Jurídica, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y articulación institucional. Adicionalmente, se validó el

cumplimiento de 6 acciones de mejora que se encontraban fuera del periodo de análisis, lo que refleja avances en el cierre de compromisos pendientes y en la gestión de mejora continua.

**Tabla 15: Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Auditoría I Trimestre 2026**

Auditorías realizadas	Auditorías programadas	Resultado	Meta
17	18	93%	90%

*Fuente: Oficina de Control Interno.*

El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría alcanzó un 93%, equivalente al desarrollo de 17 de las 18 actividades programadas para el periodo, superando la meta establecida del 90%.

La actividad pendiente corresponde a la Auditoría al Proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar (EJSA) Loterías, aperturada el 5 de marzo de 2026 y actualmente en etapa de ejecución del programa de auditoría. Aunque la actividad inició durante el primer trimestre, su finalización se encuentra programada para el mes de abril, de acuerdo con el cronograma establecido.

**Tabla 16: Certificación en ISO 37001:2016 SGAS I Trimestre 2026**

Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado	Meta
Por reportar	En Ejecución	Seguimiento Permanente	100%

*Fuente: Oficial de Cumplimiento.*

Durante el primer trimestre de 2026 se desarrollaron actividades asociadas al mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) bajo la norma ISO 37001:2016. En este marco, se realizaron los reportes ante la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) correspondientes a los meses de diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, cumpliendo con los tiempos y lineamientos establecidos.

Asimismo, en la sesión de Junta Directiva No. 800 del 29 de enero de 2026 se socializó el informe semestral con corte al 31 de diciembre de 2025. Dicho informe tiene carácter confidencial, conforme a lo dispuesto en la Ley 526 de 1999, la Ley 1121 de 2006, el Decreto 1497 de 2002 y el Acuerdo 574 de 2021 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA).

**Tabla 17: Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM I Trimestre 2026**

Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado	Meta
Por reportar	En Ejecución	Seguimiento Permanente	100%

*Fuente: Oficial de Cumplimiento.*

En relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), durante el primer trimestre de 2026 se remitió el informe de auditoría del sistema SARLAFT de GELSA, correspondiente a la auditoría realizada en diciembre de 2025. Para la vigencia 2026, la nueva auditoría se encuentra programada para el mes de diciembre.

De igual manera, se realizaron consultas en listas vinculantes y de control solicitadas por las diferentes áreas, oficinas y unidades de la entidad, incluyendo consultas masivas efectuadas durante el mes de febrero para personas naturales y jurídicas, según correspondiera. Estas actividades se desarrollaron bajo criterios de confidencialidad y cumplimiento normativo, conforme a la Ley 1121 de 2006, el Acuerdo 574 de 2021 del CNJSA, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), las recomendaciones del GAFI y la Ley 1581 de 2012.

**Tabla 18: Indicadores de Gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno I Trimestre 2026**

Indicador	Realizadas	Programadas	Logro	Meta
IG-1005 Evaluación de indagaciones previas	5	5	5	100%
IG-1006 Evaluación de investigaciones disciplinarias	5	5	5	100%
IG-1007 valuación de Quejas	En Ejecución	Seguimiento Permanente	100%	100%

*Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.*

*Nota: No es posible aportar evidencias dado que los procesos disciplinarios gozan de reserva legal conforme al artículo 115 del CDU.*

Durante el primer trimestre de 2026, la Oficina de Control Disciplinario Interno cumplió con la evaluación de cinco (5) indagaciones previas y cinco (5) investigaciones disciplinarias, alcanzando el 100% de la meta establecida para cada una de estas actividades. Estas evaluaciones corresponden a procesos en etapa de investigación vencida, en los cuales se profirieron decisiones tales como autos de archivo, cierre de investigación, prórroga o formulación de cargos, según el estado procesal correspondiente.

De igual forma, se realizó el seguimiento y gestión del 100% de las quejas disciplinarias recepcionadas durante la vigencia, garantizando su oportuna evaluación conforme a los procedimientos establecidos. La información se sustenta en los cuadros de control de expedientes de la dependencia; sin embargo, no es posible anexar evidencias debido a la reserva legal de los procesos disciplinarios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 115 del Código Disciplinario Único (CDU), lo que asegura la confidencialidad y protección de la información sensible asociada a estas actuaciones.

**Tabla 19: Ejecución del Cronograma Anual de Transferencias Primarias I Trimestre 2026**

Indicador	Avance	Meta	Resultado
IG-1008 Ejecución cronograma anual de transferencias primarias	25%	100%	En Ejecución

*Fuente: Gestión Documental.*

*Nota: Gestión Documental reportó el indicador; las evidencias se encuentran pendientes de entrega.*

Durante el primer trimestre de 2026 se dio inicio a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Gestión Documental de la vigencia, el cual fue presentado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta No. 15 del 19 de diciembre de 2025. En este marco, se avanzó en la elaboración del cronograma de transferencias primarias, en concordancia con las Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes.

En consecuencia, el indicador presenta un avance del 25% frente a la meta del 100% establecida para la vigencia, reflejando el inicio oportuno de la implementación del cronograma anual. No obstante, el proceso se encuentra en ejecución, por lo que el cumplimiento total dependerá del desarrollo de las actividades programadas para los siguientes trimestres del año 2026.

## 5. PILAR NUESTRA GENTE

Este pilar está orientado al fortalecimiento del clima organizacional y el bienestar de los servidores de la Lotería de Bogotá. Cuenta con un indicador estratégico y un indicador de gestión asociado al Plan de Acción de Clima Organizacional.

### 5.1. MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL IE-11

Al corte del primer trimestre de 2026, la Unidad de Talento Humano informó que los indicadores de gestión asociados al Clima Organizacional para la vigencia 2026 se encuentran en proceso de construcción, teniendo en cuenta que los indicadores formulados para las vigencias 2023, 2024 y 2025 fueron estructurados con base en los resultados de la Medición Distrital de Clima Laboral y Ambiente Organizacional aplicada en 2022. En ese sentido, la Unidad señaló que actualmente se encuentra a la espera de los resultados de la medición correspondiente al año 2026, insumo necesario para la formulación del nuevo Plan de Mejoramiento y la definición de los indicadores estratégicos y de gestión aplicables a la presente vigencia.

Frente a esta situación, la Oficina Asesora de Planeación recomendó implementar de manera transitoria mecanismos que permitan garantizar la continuidad del seguimiento institucional durante el año 2026, entre ellos el mantenimiento temporal de algunos indicadores de la vigencia 2025 que continúen siendo pertinentes y la formulación de indicadores provisionales asociados a la gestión operativa de la Unidad. En consecuencia, se deja constancia de que los indicadores correspondientes a la vigencia 2026 se encuentran en etapa de definición y validación, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, a fin de evitar vacíos de información en los reportes institucionales y asegurar la continuidad del seguimiento durante la presente vigencia.

**Tabla 20: Plan de Acción de Clima Organizacional I Trimestre 2026**

Estado	Actividades ejecutadas	Meta I Trim.	Resultado
En construcción y validación por la Unidad de Talento Humano	Definición de indicadores transitorios y estructuración del plan de seguimiento para la vigencia 2026	Formular y validar indicadores provisionales para garantizar el seguimiento institucional	En proceso

*Fuente: Unidad de Talento Humano.*

## 6. PILAR TECNOLOGÍA

Este pilar tiene como objetivo fortalecer la transformación digital de la Lotería de Bogotá. Cuenta con tres indicadores estratégicos y un indicador de gestión.

### 6.1. PETI IE-12

Durante el primer trimestre de 2026, se programaron ocho (8) actividades en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), de las cuales seis (6) se encuentran en ejecución y dos (2) no han iniciado, con inicio previsto en julio de 2026.

**Tabla 21: Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información I Trimestre 2026**

Actividades programadas	En ejecución	Sin iniciar	Resultado
8	6	2	75%

*Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.*

### 6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL Y POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Con corte al primer trimestre de 2026, se reporta un avance del 50% en la implementación de las políticas de Seguridad Digital y de Gobierno Digital, componentes estratégicos del MIPG evaluados a través del FURAG. El avance del 50% requiere acelerar la implementación durante el segundo trimestre para alcanzar las metas del año.

**Tabla 22: Políticas de Seguridad Digital y Gobierno Digital I Trimestre 2026**

Política	Avance I Trim. 2026	Meta	Estado
IE-13 Política de Seguridad Digital	50%	100%	△ En progreso
IE-14 Política de Gobierno Digital	50%	100%	△ En progreso

*Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.*

## ALERTAS DE INDICADORES ESTRATÉGICOS I TRIMESTRE 2026

En cumplimiento del plan de mejoramiento derivado del hallazgo 708, la Oficina Asesora de Planeación presenta el análisis de los indicadores estratégicos que registran incumplimientos o alertas al cierre del primer trimestre de 2026, con propuesta de acciones para la toma de decisiones oportunas:

Tabla 23: Alertas de Indicadores Estratégicos I Trimestre 2026

Indicador estratégico	Corte	Estado	Alerta y acción recomendada
IE-01 Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	I Trim. 2026	0,20 vs. meta $\geq 1$	Nivel crítico. Se requiere análisis urgente de causas y presentación de acciones correctivas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
IE-01 Índice de gastos de administración y operación	I Trim. 2026	1,21 vs. meta $\leq 1$	Supera la meta permitida. Se recomienda revisión detallada de la estructura de gastos.
IE-04 Venta de Lotería — Canal físico	I Trim. 2026	92,6% vs. meta 100%	Se evidencia un rezago del 7,4% frente a la meta proyectada. Se recomienda fortalecer las estrategias comerciales y el acompañamiento a la red de distribuidores durante el segundo trimestre.
IE-11 Clima Organizacional	I Trim. 2026	Pendiente	Los indicadores de la vigencia 2026 se encuentran en proceso de definición y validación por parte de la Unidad de Talento Humano, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, mientras se cuenta con los resultados de la medición de clima laboral 2026.
IE-13/14 Políticas de Seguridad y Gobierno Digital	I Trim. 2026	50% vs. meta 100%	El avance del 50% exige acelerar la implementación en el segundo trimestre para alcanzar las metas FURAG del año.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación — Lotería de Bogotá.

La Oficina Asesora de Planeación recomienda que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tome conocimiento de las alertas identificadas y fortalezca el seguimiento a los compromisos definidos por las áreas responsables durante el segundo trimestre de 2026, con el fin de mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

## RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Planeación plantea las siguientes recomendaciones para fortalecer la gestión institucional durante el segundo trimestre de 2026, y se declara disponible para acompañar a los procesos en lo que se requiera:

- **Fortalecer la oportunidad de los reportes:** La Secretaría General y la Unidad de Talento Humano deben remitir sus reportes pendientes de manera inmediata. La ausencia de información genera vacíos en la trazabilidad del Plan Estratégico.
- **Analizar urgentemente los indicadores financieros en alerta:** El índice de excedentes mínimos (0,20 vs. meta  $\geq 1$ ) y el índice de gastos de administración (1,21 vs. meta  $\leq 1$ ) requieren análisis detallado con presentación de acciones correctivas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Activar correctivos comerciales en el canal físico:** El cumplimiento del 92,6% en ventas exige que la Subgerencia Comercial y de Operaciones reactive estrategias de acompañamiento a distribuidores y defina compromisos para los meses siguientes.
- **Acelerar las políticas de Seguridad Digital y Gobierno Digital:** Con un avance del 50%, se debe definir una hoja de ruta con responsables y fechas concretas para alcanzar las metas FURAG del año.
- **Remitir evidencias pendientes:** Gestión Documental debe entregar las evidencias faltantes del indicador IG-1008 a la Oficina Asesora de Planeación a la mayor brevedad.
- **Mantener los logros sobresalientes:** Los resultados de comunicación digital (102% en Engagement Rate, 3.420.163 visualizaciones), el IDI (91,7 puntos) y el cumplimiento del 100% en atención a PQRS deben mantenerse como referentes institucionales de excelencia.
- **Verificar los reportes vs. evidencias:** El reporte que realiza cada una de las oficinas debe ser claro, preciso y guardar coherencia con las actividades y metas que quedaron establecidas en cada uno de los planes y programas vigencia 2026, así como las evidencias que soportan el reporte

## ASPECTOS POSITIVOS DEL INFORME PRIMER TRIMESTRE 2026

- Comunicación digital sobresaliente: el Engagement Rate superó la meta con un 102% de cumplimiento y las visualizaciones alcanzaron 3.420.163, consolidando la presencia institucional en medios digitales.
- Desempeño institucional consolidado: el IDI de la vigencia 2025 fue de 91,7 puntos, superando la meta de 91 puntos y reflejando el compromiso de la Lotería de Bogotá con el MIPG.

- Atención al ciudadano: cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta a PQRS, reflejando eficiencia y calidad en la prestación del servicio.
- ICPI en avance significativo: el Incentivo con Cobro de Premio Inmediato registra un avance cualitativo del 93%, evidenciando el esfuerzo institucional por consolidar este nuevo producto.
- Plan Estratégico de Tecnologías: seis (6) de ocho (8) actividades del PETI en ejecución, con planeación ordenada y coherente con el plan institucional.
- Transferencias al sector salud: \$20.659 millones acumulados (parciales) en el primer trimestre de 2026, manteniendo el compromiso misional con el financiamiento del sistema de salud del Distrito Capital.

  
**YURANI RAMOS LÓPEZ**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

**Elaboró:** Michael Medina Ulloa — Contratista Oficina Asesora de Planeación  
Neyla Carolina Sanabria — Contratista Oficina Asesora de Planeación

**Revisó:** Nelcy Yurani Ramos López — Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)