



LOTERÍA DE BOGOTÁ

PLAN DE ACCIÓN OPERATIVO 2025

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	SOPORTES	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS		META	PRESUPUESTO ASIGNADO
				Fecha Inicial	Fecha Final		FUENTE
Pilar Nuestra Gente	Fortalecer la cultura del autocontrol.	Correos electrónicos bimestrales de socialización de piezas comunicativas con información de fomento de autocontrol	Oficina de Control Interno	1/3/2025	31/12/2025	5 Correos Electrónicos	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Realizar taller de sensibilización a servidores de la entidad sobre la política de administración del riesgo y mapa de riesgos vigente	Material de comunicación Lista de asistencia	Oficina Asesora de Planeación	1/5/2025	30/11/2025	Un Taller de Sensibilización	Recursos Propios
			Oficina de Control Interno				
Pilar Nuestra Gente	Realizar charlas de sensibilización y capacitación a servidores de la entidad, sobre la información estratégica de la Lotería y los	Material de comunicación Lista de asistencia	Oficina Asesora de Planeación	1/4/2025	31/12/2025	Mínimo dos (2) actividades de sensibilización	Recursos Propios
Pilar Procesos	Seguimiento y monitoreo al plan de sostenibilidad de MIPG, de acuerdo con los resultados de la encuesta FURAG.	Informe de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación	1/1/2025	31/12/2022	Mínimo dos (2) informes de seguimiento	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Mejorar los estándares de accesibilidad de la página web	Actualizaciones implementadas a la página web	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	1/3/2025	31/12/2025	Página actualizada	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Socializar y capacitar a los servidores de la entidad sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM	Socializaciones mensuales y Capacitación Anual	Oficina Oficial de Cumplimiento	10/1/2025	30/12/2025	Socializaciones mensuales y Capacitación Anual	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Socialización a las políticas de protección de datos	Política de protección de datos	Oficial de Datos Personales	10/1/2025	30/12/2025	Política socializada	Recursos Propios
Pilar Procesos	Analizar encuesta de satisfacción en la planta telefónica.	Informes	Oficina de Atención al Cliente	10/1/2025	30/12/2025	4 informes	Recursos Propios

Pilar Productos	Realizar campañas (en diferentes medios como son: redes sociales, medios de comunicación, activaciones, entre otros) y socializar con la ciudadanía sobre las competencias de juegos de suerte y azar y de esta manera prevenir el juego ilegal.	Registro de socialización y Soportes campañas.	Subgerencia Comercial y de Operaciones Comunicaciones y Mercadeo Unidad de Apuestas y Control de Juegos	10/2/2025	30/12/2025	Campañas	CONTROL JUEGO ILEGAL CHANCE Y LOTERIAS
Pilar Productos	Establecer mecanismos de coordinación con autoridades competentes para la lucha contra el juego ilegal.	Mecanismos	Subgerencia Comercial y de Operaciones	10/1/2025	30/12/2025	Estrategia de acompañamiento	CONTROL JUEGO ILEGAL CHANCE Y LOTERIAS
Pilar Productos	Hacer seguimiento al Plan Comercial y de mercadeo	Informe de Seguimiento mensual.	Subgerencia Comercial y de Operaciones	10/1/2025	30/12/2025	Seguimiento mensual a	Recursos Propios- CONTROL JUEGO ILEGAL
Pilar Procesos	Actualizar y socializar la matriz con las comunicaciones estratégicas internas y externas donde se defina: a. Tema de comunicación (Qué) b. Cuando se debe generar la	Matriz de comunicaciones	Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	10/1/2025	30/12/2025	Mínimo una (1) actualización implementada a la Matriz de Comunicaciones	Recursos Propios
			Oficina Asesora de Planeación				
Pilar Productos	Realizar verificación del nivel de confianza de las ventas realizadas y reportadas por el concesionario en la Declaración de Derechos de Explotación.	Informe bimestrales de verificación del juego en línea	Unidad de Apuestas y Control de Juegos	10/1/2025	30/12/2025	6 informes	Recursos Propios
Pilar Financiero	Análisis mensual de las ventas de lotería frente a las estrategias implementadas de acuerdo al plan estratégico aprobado.	Informe de seguimiento mensual Power BI	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	12 informes	Recursos Propios
Pilar Productos	Implementación del Incentivo de Pago Inmediato	Informe de resultados	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	Informe	Recursos Propios
Pilar Productos	Realizar como mínimo tres (3) auditorías anuales a los Sistemas de información y plataforma tecnológica del concesionario.	Informe de auditoría	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	10/1/2025	30/12/2025	3 auditorías	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Mejoras continuas al aplicativo tecnológico de promocionales y rifas, especialmente en la parametrización de términos de respuesta.	Mejoras implementadas	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	10/1/2025	30/12/2025	Soportes de mejoras aplicadas	Recursos Propios
Pilar Financiero	Realizar seguimiento, análisis y medición a los ingresos y giros	Ejecución presupuestal	Unidad Financiera y Contable	10/1/2025	30/12/2025	12 reportes de ejecución	Recursos Propios
Pilar Financiero	Revisión estados financieros	Estados financieros elaborados	Unidad Financiera y Contable	10/1/2025	30/12/2025	12 estados financieros	Recursos Propios
Pilar Financiero	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión y desempeño establecidos	Seguimiento Indicadores	Unidad Financiera y Contable	10/1/2025	30/12/2025	4 seguimientos efectuados a los	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Revisar y ajustar el Plan de integridad	Plan revisado y actualizado	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	31/1/2025	Plan aprobado	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Revisar y ajustar el Plan de Bienestar e incentivos	Plan revisado y actualizado	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	31/1/2025	Plan aprobado	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Revisar y ajustar el Plan de Capacitación de la Lotería de Bogotá	Plan revisado y actualizado	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	31/1/2025	Plan aprobado	Recursos Propios

Pilar Nuestra Gente	Revisar y ajustar el Plan de Estratégico de Talento Humano	Plan revisado y actualizado	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	31/1/2025	Plan aprobado	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Revisar y ajustar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo SG - SST	Plan revisado y actualizado	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	31/1/2025	Plan aprobado	Recursos Propios
Pilar Financiero / Estratégico	Porcentaje de cuentas reales y presuntas - Colpensiones	Cuentas	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	30/12/2025	Cuentas reales y presuntas	Recursos Propios
Pilar Financiero /	Realizar y ejecutar el Plan de Mantenimiento de la Planta Física y	*Plan de Mantenimiento	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/10/2025	Planes y seguimiento	Recursos Propios
Pilar Financiero /	Continuar con el proceso de bajas del inventario	Acta de bajas	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/8/2025	Bajas de inventario	Recursos Propios
Pilar Procesos	Revisar y ajustar el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA 2025-2028	Plan revisado y actualizado	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	28/2/2025		Recursos Propios
Pilar Procesos	Formular planes de mejora cuando haya lugar a ello	Planes de Mejora	Líderes de procesos	1/2/2025	30/12/2025	Planes de mejora	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Actualizar información de la página web	Actualizar página web	Líderes de procesos	10/1/2025	31/12/2025	Página actualizada	Recursos Propios
Pilar Procesos	Implementación del Plan Maestro de Acciones judiciales para la recuperación del patrimonio público distrital	Plan de acción formulado	Oficina Jurídica	29/1/2025	31/1/2025	Plan de acción Aprobado	Recursos Propios
Pilar Procesos	Realizar seguimiento del Plan Maestro de Acciones judiciales para la recuperación del patrimonio público distrital	Seguimiento al Plan de Acción	Oficina Jurídica	29/1/2025	31/1/2025	Seguimiento al Plan de acción	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de lo establecido en los procedimientos asociados al proceso gestión TIC por medio de reportes generados.	Soporte de seguimiento	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un seguimiento realizado	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Realizar la solicitud de Talento Humano que requiere el proceso, teniendo en cuenta que es una decisión que depende del nivel gerencial	Solicitud realizada	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	10/1/2025	30/12/2025	Una solicitud	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Incluir dentro del PETI las estrategias correspondientes con la transformación digital	PETI	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	10/1/2025	30/12/2025	PETI	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Actualizar el plan de continuidad de negocio de TI	Plan de continuidad del negocio de TI	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	10/1/2025	30/12/2025	Plan de continuidad del negocio de TI	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Mejorar la implementación del MSPI de MIN TIC	Soportes de implementación	Oficina de Gestión Tecnológica e	10/1/2025	30/12/2025	MPSI	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Sensibilizar al TH sobre la importancia de participar en las instancias de gestión	Soportes de sensibilización	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos una sensibilización	Recursos Propios
Pilar Nuestra Gente	Establecer acciones de bienestar y capacitación que sean transversales a la entidad, en los cuáles se pueda beneficiar al personal de planta y al personal de prestación de servicios, acorde a los recursos disponibles	Soportes de capacitaciones y acciones de bienestar	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	30/12/2025	Capacitaciones y acciones de bienestar	Recursos Propios
Pilar Procesos	Generar recomendaciones frente a la adquisición de un sistema de información a la alta dirección de la entidad.	Soportes de recomendación	Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos una recomendación realizada	Recursos Propios

Pilar Procesos	Generar recomendaciones en los informes de seguimiento a matriz de riesgos frente al carácter preventivo de gestión del riesgo, así como tener actualizada la base de datos de eventos de riesgo	Soportes de recomendación	Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos cuatro recomendaciones realizadas	Recursos Propios
Pilar Mercados	Difundir las campañas comerciales vigentes en los diferentes medios de comunicación que cuenta la entidad.	Parrilla de Contenido y/o Planes de Medios	Área de Comunicaciones y Mercadeo	1/2/2025	30/12/2025	Por lo menos doce socializaciones	Recursos Propios
Pilar Mercados	Realizar campañas comerciales acorde a los recursos asignados.	Conceptualizaciones	Área de Comunicaciones y	1/1/2025	30/12/2025	Campañas realizadas	Recursos Propios
Pilar Productos	Realizar acercamientos con actores estratégicos del distrito para realizar alianzas con la entidad y/o promover la venta de productos.	Soportes de acercamientos realizados	Subgerencia Comercial y de Operaciones	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un acercamiento realizado	Recursos Propios
Pilar Procesos	Realizar alertas oportunas para el cumplimiento de términos de PQRS al	Soportes de alertas enviadas	Área de Atención al Cliente	10/1/2025	30/12/2025	Alertas enviadas	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Realizar reporte de fallas u oportunidades de mejora del aplicativo comercial, a la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación, para su mejoramiento.	Soporte del reporte realizado	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	Reporte realizado	Recursos Propios
Pilar Mercados	Monitoreo constante de la participación de la entidad en el mercado de juegos de suerte y azar de loterías.	Soportes del monitoreo	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un monitoreo realizado	Recursos Propios
Pilar Productos	Realizar estudios de mercado para la determinación de costos de operación del ICPI, cuando se haga el contrato de operación del juego.	Estudios de mercado	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un estudio de mercado realizado	Recursos Propios
Pilar Productos	Realizar estudios de mercado para la determinación de costos de impresión de billetería, cuando se hace el contrato de billetería.	Estudios de mercado	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un estudio de mercado realizado	Recursos Propios
Pilar Productos	Cumplimiento del procedimiento de Recepción y validación de premios, para garantizar el cumplimiento de la lista de chequeo.	Soportes de cumplimiento del procedimiento	Dirección de Operación de Producto y Comercialización	10/1/2025	30/12/2025	Cumplimiento del procedimiento	Recursos Propios
Pilar Productos	Realizar visitas a bodegas para verificar stock adelantado de dos meses de formularios.	Soportes de visitas realizadas	Unidad de Apuestas y Control de Juegos	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos una visita realizada	Recursos Propios
Pilar Tecnología	Solicitar una herramienta digital para la generación de informes.	Soporte de solicitud realizada	Unidad de Apuestas y Control de Juegos	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos una solicitud realizada	Recursos Propios
Pilar Procesos	Generar un diagnóstico de los requerimientos de la entidad y un plan de mantenimiento de acuerdo a las necesidades establecidas	Diagnóstico realizado	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/12/2025	Un diagnóstico realizado	Recursos Propios
Pilar Procesos	Realizar capacitaciones periódicas en estructuración de estudios previos	Soportes de capacitación	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos una capacitación realizada	Recursos Propios
Pilar Financiero	Realizar seguimiento trimestral frente a la ejecución del PAA	Soportes de seguimiento	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un seguimiento realizado	Recursos Propios
Pilar Procesos	Desarrollar en su totalidad el componente de cultura archivística	Soportes del componente implementado	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/12/2025	Componente implementado	Recursos Propios
Pilar Procesos	Determinar espacios físicos para la custodia y almacenamiento de archivos de gestión	Soportes de la determinación de espacios	Unidad de Recursos Físicos	10/1/2025	30/12/2025	Espacios determinados	Recursos Propios
Pilar Procesos	Revisión de la Política de Daño Antijurídico de contrato realidad	Política revisada	Oficina Jurídica	10/1/2025	30/12/2025	Un informe de revisión	Recursos Propios
Pilar Procesos	Realizar seguimiento mensual de la actualización de los procesos en la base de datos de seguimiento y siprojweb.	Soportes de seguimiento	Oficina Jurídica	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos 12 seguimientos realizados	Recursos Propios

Pilar Procesos	Actualizar de manera permanente la base de procesos disciplinarios	Base de datos actualizada	Oficina de Control Disciplinario Interno	10/1/2025	30/12/2025	Base de datos actualizada	Recursos Propios
Pilar Procesos	Elevar consulta a la OGTI para identificar las bondades y debilidades de migrar la información de la carpeta compartida a la nube.	Consulta realizada	Oficina de Control Interno	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos una consulta realizada	Recursos Propios
Pilar Procesos	Efectuar seguimiento por correo electrónico a la Alta Administración con el fin de generar alertas que promuevan el cumplimiento oportuno de los requerimientos.	Seguimientos realizados	Oficina de Control Interno	10/1/2025	30/12/2025	Por lo menos un seguimiento realizado	Recursos Propios
Pilar Procesos	Realizar consulta en listas vinculantes y de control para evitar que la entidad se vea relacionada con una persona o empresa inmersa en delitos de LA/FT/FPADM	Soportes de consultas realizadas	Oficina Oficial de Cumplimiento	10/1/2025	30/12/2025	Consultas realizadas	Recursos Propios
Pilar Procesos	Continuar con la implementación del SGAS para su recertificación	Recertificación obtenida	Oficina Oficial de Cumplimiento	10/1/2025	30/12/2025	Recertificación obtenida	Recursos Propios
Pilar Procesos	Revisión de la Política de Datos Personales y creación y difusión de un manual sobre el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.	Manual generado	Oficial de Datos Personales	10/1/2025	30/12/2025	Manual generado	Recursos Propios

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
30/1/2025	Se aprueba el Plan de Acción Operativo 2025 en su primera versión por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1

LOTERIA DE BOGOTÁ							
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2025							
COMPONENTES	#	TAREAS	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS		Producto	Meta
				FECHA INICIO	FECHA FIN		
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	1	Revisión de la política de administración de riesgos.	Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	30/06/2025	Política Institucional de Administración del Riesgo actualizada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en caso de ser necesaria la actualización	Política actualizada en caso de ser necesario
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	2	Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos.	Gerencia General	10/1/2025	30/12/2025	Mapa de riesgos anticorrupción, elaborado y aprobado, con su respectiva valoración.	Mínimo una (1) actualización al Mapa de riesgos anticorrupción
			Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025			
			Líderes de Procesos	10/1/2025			
			CICCI	10/1/2025			
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	3	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web	Oficina Asesora de Planeación - Webmáster de la entidad y/o Gestor de contenidos.	10/1/2025	30/12/2025	Publicación del mapa de riesgos anticorrupción en la página web.	Mínimo una (1) publicación del Mapa de riesgos anticorrupción en la página web.
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	4	Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar.	Líderes de Procesos	10/1/2025	10 de cada trimestre vencido	Revisión y monitoreo realizados	4 monitoreos realizados al mapa de riesgos anticorrupción,
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	5	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad	Oficina de Control Interno	10/1/2025	Enero, abril y octubre de 2025	Informes radicados y publicados	3 Informes de Seguimiento
			CICCI	10/1/2025			
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	6	Publicar informe de gestión vigencia 2024	Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	31/01/2025	Informe de Gestión 2024	Un (1) Informe de Gestión 2024 consolidado y publicado en la página web
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	7	Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas.	Subgerencia Comercial y de Operaciones	10/1/2025	30/12/2025	Soportes de encuentros con partes interesadas realizados	Mínimo seis (6) encuentros con loteros y doce (12) encuentros Distribuidores
				10/1/2025			
			Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	30/12/2025	Soportes de encuentros con partes interesadas realizados	Una (1) Audiencia pública de rendición de cuentas con diferentes grupos de interés.
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	8	Realizar actividades orientadas a propiciar el diálogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad.	Subgerencia Comercial y de Operaciones	10/1/2025	30/12/2025	Actividades realizadas	Actas reuniones con distribuidores- Interacciones o Pqrs en Redes sociales-Informe de Encuestas de Satisfacción (Encuesta Servicio al Cliente)- Invitación a rendición de cuentas.entre
			Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	10/1/2025			
			Oficina de Atención al Cliente	10/1/2025			
			Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025			
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	9	Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	Semestral	Informe presentado.	Dos (2) informes de Rendición de Cuentas publicados en página web
			Subgerencia Comercial y de Operaciones	10/1/2025	Trimestral	Actas de reuniones donde se rindan cuentas	Documental el 100% de las reuniones donde la LB rinda cuentas a sus partes interesadas
Iniciativas adicionales	10	Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, nivel de satisfacción del ciudadano).	Área de Atención al Cliente	10/1/2025	Oportunidad en la atención de PQRS - Mensual Nivel de satisfacción del ciudadano - trimestral	Informes presentados y publicados	Doce (12) informes de atención a PQRS Cuatro (4) Informes de Satisfacción del Cliente. Indicadores Estratégicos
Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad	11	Fortalecer las competencias de los servidores públicos.	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	Semestral	Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas.	Mínimo dos (2) socializaciones a todos los funcionarios de la Entidad en procesos de atención al cliente y cultura del servicio que incluya entidades externas
Canales de denuncia	12	Socializar la Política y Manual de servicio a la ciudadanía de la Lotería de Bogotá.	Área de Atención al Cliente	10/1/2025	Trimestral	Política y manual de Atención al Cliente actualizada y socializada.	Política y manual de servicio a la ciudadanía actualizada y socializada.

Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.	13	Socializar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía	Área de Atención al Cliente	10/1/2025	Trimestral	Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada	Carta de Trato Digno a la Ciudadanía socializada
Iniciativas adicionales	14	Reformular el IVR de la entidad para que se puedan generar informes de forma más eficiente monitoreos de calidad	Supervisor contrato IVR - ETB	10/1/2025	31/12/2025	Mesas de trabajo para reformular los monitoreos en la calidad de atención vía telefónica	IVR reformulado
Iniciativas adicionales	15	Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica.	Oficina de Atención al Cliente	10/1/2025	Trimestral	Informes realizados	Cuatro (4) Informes de seguimiento
Iniciativas adicionales	17	Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad.	Oficina de Atención al Cliente Líderes de Procesos	10/1/2025 10/1/2025	Mensual	Solicitudes respondidas en término y de fondo / solicitudes radicadas.	Respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes. mínimo una actualización al Esquema de Publicación de la Información
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	18	Actualizar el esquema de publicación e relación de información mínima publicada.	Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	30/08/2025	Esquema de publicación de la información actualizado	Esquema de Publicación de la Información
Canales de denuncia	19	Realizar seguimiento a los canales de denuncia de la entidad	Oficina Oficial de Cumplimiento - Oficina Jurídica	10/1/2025	30/12/2025	Dos informes semestrales generados	Dos (2) informes semestrales para la Junta Directiva
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	21	Seguimiento página web (Botón de Transparencia)	Líderes de Procesos	10/1/2025	Permanente	Página Web Actualizada	Correos enviados por líderes de proceso a mesa de servicio solicitando actualización de la página web.
			Oficina Asesora de Planeación	10/1/2025	Semestral	Informe de Seguimiento Pagina Web	Dos (2) instrumentos de seguimiento a página web diligenciados por la Oficina Asesora de
Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad	22	Socialización y sensibilización del Código de Integridad y Ética	Unidad de Talento Humano	10/1/2025	Anual	Actividades de sensibilización realizadas	Evidencias de por lo menos una actividad de socialización y sensibilización.
Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción	23	Revisar, ajustar, socializar y hacer seguimiento al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación Proliferación de armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento	10/1/2025	Semestral	Informe semestral sobre estado del Sistema LA/FT/FPADM.	Dos (2) informes enviados a Junta Directiva. Informes de seguimiento
Iniciativas adicionales	24	Realizar el seguimiento al SGAS para mantener la certificación en ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno	Oficina de Cumplimiento	10/1/2025	Semestral	Informes semestrales presentados a Junta Directiva	Certificación en la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno
Iniciativas adicionales	25	Alinear el programa de transparencia de la Lotería frente al anexo técnico del Decreto 1122 del 2024	Oficina Asesora de Planeación -- Oficina Oficial de Cumplimiento - Oficina Jurídica	10/2/2025	30/4/2025	Programa actualizado	Por lo menos una actualización al Programa de Transparencia y Ética Pública
Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.	26	Realizar consultas en listas vinculantes a clientes y demás contrapartes con los que la entidad tenga algún tipo de relación	Oficina Oficial de Cumplimiento	10/1/2025	31-dic	Reporte de consultas	Consultas en listas vinculantes y de control de las contrapartes internas y externas de la entidad que aspiren a tener vínculo con la entidad

Control de cambios		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
30/1/2025	Se aprueba el Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 en su primera versión por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1