



La que más billete da

**POLÍTICA DE PLANEACIÓN
INSTITUCIONAL Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

POL103-616-2

LOTERÍA DE BOGOTÁ

**MODELO INTEGRADO DE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN -
MIPG**

**BOGOTÁ D.C.
MARZO DE 2024**

Contenido

1. Introducción	4
2. Justificación	5
3. Objetivos de la política	6
3.1. Objetivo general	6
3.2. Objetivos específicos.....	6
4. Misión y Visión.....	6
4.1 Misión	6
4.2. Visión.....	6
5. Diagnostico.....	7
6. Principios.....	8
7. Política de planeación institucional.....	8
7.1. Directrices generales de la política.....	9
7.2. Aplicabilidad	9
7.3. Roles y responsabilidades.....	9
7.4. Nivel de cumplimiento	10
7.5. Implementación de estrategias.....	10
7.6. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	10
7.7. Rendición de cuentas	11
7.8. Administración del riesgo	11
7.9. Comunicación y publicación	11
7.10. Seguimiento, control y mejora	11
7.11. Participación y Satisfacción Ciudadana.	12
8. Pasos para el ejercicio de la política PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	15
8.1. Adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos.....	15
8.2. Formular los planes	15
8.3. Formular los indicadores	16
8.4. Características principales de los indicadores del MIPG	17
8.5. Indicadores Estratégicos	18
8.6. Indicadores de control de la gestión y operativa	20
8.7. Formular lineamientos para la administración del riesgo	21
9. Instrumentos para la planeación institucional.....	22
9.1. Planes.....	22
9.2. Sistema Integrado de Gestión.....	22
9.3. Informes.....	22

10. Armonización y coordinación.....	23
11. Seguimiento de la operación de lapolítica	23
11.1. Indicadores	23
11.2. Formulario de autodiagnóstico	23
11.3. Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG).....	23
11.4. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.....	23
11.5. Líderes de Proceso.....	23
11.6. Equipo de Control Interno	24
12. Vigencia y Divulgación	24

Tablas

Tabla 1 Roles y responsabilidades	10
Tabla 2 Canales físicos.....	13
Tabla 3 Canales virtuales	14
Tabla 4 Canales telefónicos.....	14
Tabla 5 Canales de correspondencia.....	15
Tabla 6 Canales en redes sociales	15
Tabla 7 Indicadores estratégicos y de gestión	20
Tabla 8 Procesos de la Lotería de Bogotá 2024	21

Ilustraciones

Ilustración 1 Resultados FURAG 2022	7
Ilustración 2 Mapa estratégico	18

1. Introducción

La Lotería de Bogotá mediante este documento formula y presenta la política de PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA que ha sido diseñada por la oficina Asesora de Planeación, con apoyo de los líderes de los procesos, para ser puesta a consideración del Comité institucional de Gestión y desempeño y posterior aprobación.

Este documento está dirigido a los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de la Lotería de Bogotá y tiene como objetivo facilitar la implementación de la Ley 152 de 1994, Orgánica de Planeación la cual tiene como propósito:

“Establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo XII de la Constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de desarrollo y la planificación, la cual tiene un ámbito de aplicación que se aplicará a la Nación, las entidades territoriales y los organismos públicos de todo orden.” (Gestor Normativo, 2011)

Esta política le permite a la Lotería de Bogotá, definir una ruta estratégica y operativa que guía la gestión de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor con el objetivo fundamental de identificar de manera precisa los elementos y conceptos asociados con la planeación institucional de la Lotería de Bogotá, con el fin de que todos los funcionarios de esta entidad puedan comprender la importancia de su labor en función de los objetivos de la Lotería de Bogotá y se apropien de las herramientas e instrumentos previstos en cada elemento presentado y se refuerce la cultura organizacional para los ejercicios de planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana que tiene la obligación de implementar todas las entidades territoriales que ejecutan recursos públicos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, es el instrumento que ayuda a mejorar la capacidad del Estado con el objetivo de generar bienestar y mejorar la calidad de vida a la comunidad, lo cual se logra a partir de una mayor coordinación interinstitucional, un servidor público comprometido, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna.

2. Justificación

“El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es reflejo del compromiso que deben tener todos los servidores públicos con los ciudadanos. Si todos los servidores se comprometen a que el Estado invierta menos recursos en su gestión interna superando los estándares de eficiencia, se podrán dedicar más de estos recursos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía. Este es el mensaje que persigue el MIPG: todos estos esfuerzos administrativos valen solo si terminan teniendo impacto donde más importa: mejor calidad y cubrimiento de los servicios del Estado. Si se sigue mejorando en esta materia, cada peso de los impuestos de los ciudadanos producirá un retorno más valioso para todos. Esa es la apuesta del Modelo.” (Gobierno de Colombia, 2019)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión desarrolla siete dimensiones operativas:

- *Talento Humano*
- ***Direccionamiento Estratégico Y Planeación***
- *Gestión Con Valores Para Resultados*
- *Evaluación De Resultados*
- *Información Y Comunicación*
- *Gestión Del Conocimiento Y La Innovación*
- *Control Interno*

En la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación se concibe la Planeación Institucional como un mecanismo para reflexionar sobre diferentes aspectos que direccionan el éxito de la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

“El MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos.” (Gobierno de Colombia, 2019)

Así, el propósito de esta política es permitir que las entidades definan la ruta estratégica y operativa que guiará la gestión de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.

3. Objetivos de la política

3.1. Objetivo general

Orientar la planeación institucional de la Lotería de Bogotá con el fin de fortalecer su gestión, lograr los objetivos institucionales, garantizar el cumplimiento de la misión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

3.2. Objetivos específicos

- Generar un autodiagnóstico de la política con relación al MIPG.
- Generar un documento que permita a la Lotería de Bogotá orientar la implementación y los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del MIPG.
- Formular estrategias que permitan la ejecución de la política de planeación institucional a través de la consolidación de instrumentos que permitan medir, evaluar y valorar tanto la gestión como el desempeño de la Entidad.
- Fortalecer la cultura y el ejercicio de la planeación en todas las dependencias que conforman la Lotería de Bogotá, fortaleciendo la operación por procesos.

4. Misión y Visión

4.1 Misión

Somos diversión y cumplimos sueños, fomentando los juegos de suerte y azar responsablemente, contribuyendo a la salud de los colombianos; trabajamos de la mano de nuestros clientes, colaboradores, distribuidores, y grupos de valor.

4.2. Visión

Para el 2026, seremos reconocidos como una empresa innovadora en el mercado de juegos de suerte y azar a través de la diversificación de productos y canales, que mejoren nuestra contribución a la salud, siendo pioneros en responsabilidad social y empresarial en el sector.

5. Diagnóstico

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos en el índice de desempeño institucional, es importante mencionar que los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con las anteriores vigencias debido a un cambio en la estructura del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión.

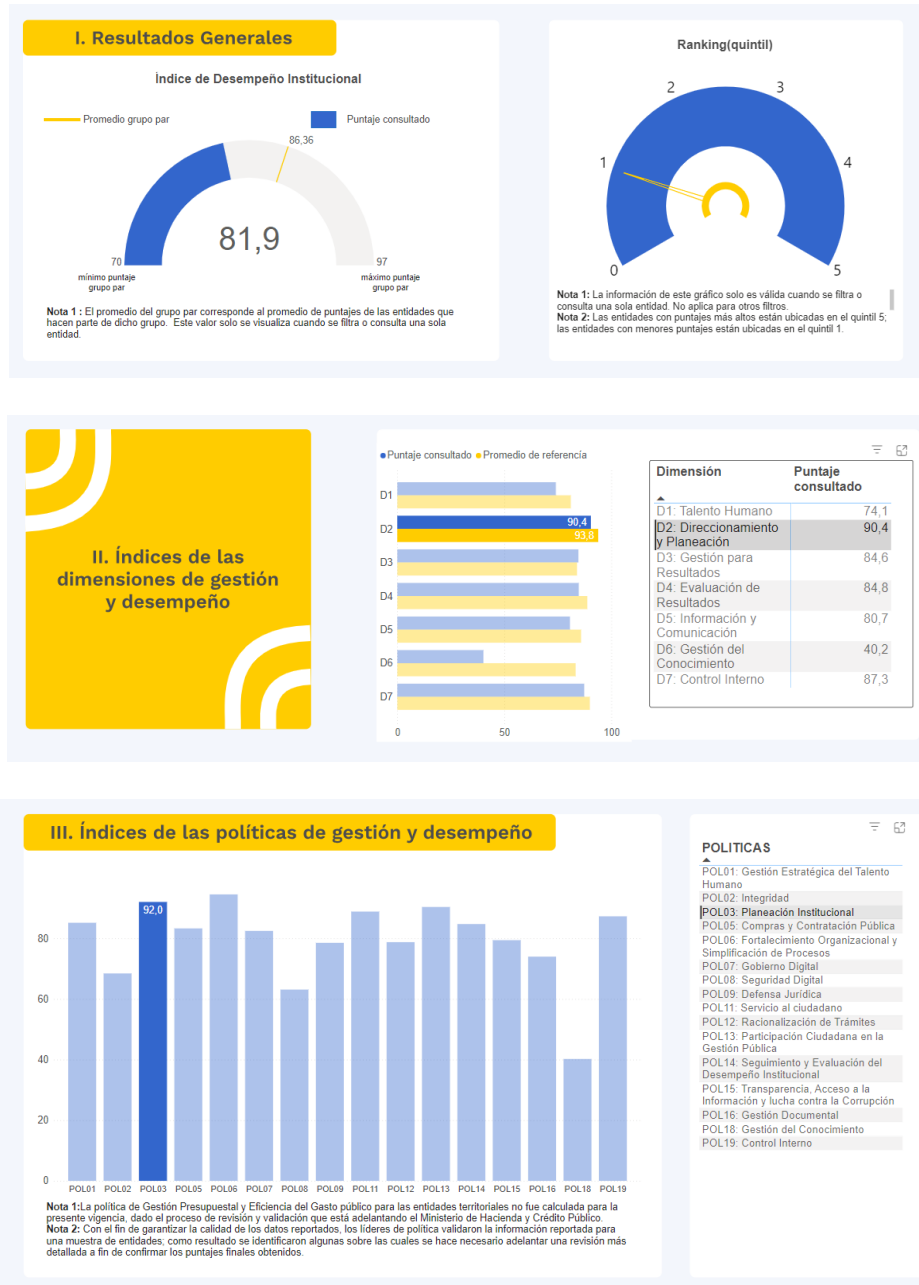


Ilustración 1 Resultados FURAG 2022

La política “**Planeación Institucional**” obtuvo un puntaje de 92.0, ubicándose, así como la número 3 de las 17 políticas. Lo que evidencia un mejoramiento en las actividades de mejora planteadas en la anterior versión de esta política donde se contaba con una calificación de 66.6 (Ubicada en la novena posición), es importante recalcar que el índice de desempeño institucional se tuvo un cambio en el formulario por lo que estos resultados no son comparables con vigencias anteriores.

6. Principios

- **Carácter Social**, para que las acciones que se lleven a cabo en la administración estén encaminadas a lograr aumentar los aportes realizados al sector salud en el caso de las Loterías con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- **Desarrollo Económico**, para que con la ejecución de proyectos que contribuyan a la productividad y competitividad.
- **Participación ciudadana**, ya que la opinión ciudadana es el mecanismo para lograr una buena administración de la entidad.
- **Eficiencia en la gestión**, porque la Lotería de Bogotá necesita una administración capaz de generar eficiencia y organización, haciendo un buen uso de los recursos disponibles.

7. Política de planeación institucional

La Planeación Institucional definida como resultado de un proceso de participación de sus grupos de valor, orientada a resultados y a satisfacer las necesidades de los mismos, con los recursos necesarios que aseguren su cumplimiento, soportada en un esquema de medición para su seguimiento y mejora, con riesgos identificados y controles definidos para asegurar el cumplimiento de gestión institucional que incorpore las acciones a desarrollar para las demás dimensiones de MIPG, la Oficina Asesora de Planeación priorizará las expectativas de los grupos de interés en articulación con las estrategias del plan de desarrollo distrital, cumpliendo así con los lineamientos de planeación estratégica e institucional en cascada, de tal forma que las metas de la entidad aporten al cumplimiento de metas sectoriales y del plan de desarrollo distrital.

Es importante que se promueva la reflexión sobre la razón de ser de la entidad, el objeto para el cual fue creada, los derechos que garantiza y los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver, definiendo cuál es el valor público que debe generar.

7.1. Directrices generales de la política

Las directrices de la Política de Planeación Institucional en la Lotería de Bogotá se desarrollan en los instrumentos, las guías, manuales, los procedimientos, normatividad y actos administrativos emitidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y mediante los cuales se exprese la entidad y que estén relacionados con el proceso de Planeación Institucional.

7.2. Aplicabilidad

La política de Planeación Institucional es una política transversal y por lo tanto deberá aplicarse en todos los niveles de la entidad, los empleados, trabajadores, contratistas, proveedores, visitantes de la Lotería de Bogotá, de acuerdo al nivel jerárquico se aplicarán las limitaciones del caso.

Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer esta política y es un deber cumplirla e implementarla para el desarrollo de cualquier actividad que se desarrolle dentro de la Lotería.

7.3. Roles y responsabilidades

Como primera línea de defensa, alineada al modelo integrado de planeación y gestión, los líderes de procesos son los responsables de la definición de productos y entregables del plan de acción. Los cuales se definen de acuerdo con los compromisos institucionales que tiene la entidad en el marco del plan nacional de desarrollo de cada cuatrienio, los objetivos institucionales y los ejes estratégicos. Así mismo, son los responsables de realizar el seguimiento periódicamente.

La Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa, realiza el acompañamiento a las dependencias que formulan los planes de acción anuales desde el punto de vista metodológico, con el fin de dar cumplimiento. Adicionalmente, se encarga de realizar el seguimiento a la planeación estratégica, avance de los planes de acción e institucionales, validación y aprobación de las modificaciones realizadas a dichos planes en el transcurso de la vigencia.

La tercera línea de defensa está a cargo de la Oficina de Control Interno, quienes realizan la auditoría de seguimiento a la planeación, verificando el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

ROL	RESPONSABILIDADES
Gerencia	La alta dirección tiene como responsabilidad consultar el avance a la ejecución de la planeación y el cumplimiento de la política de planeación institucional.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Es la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
Oficina Asesora de Planeación	Tiene como propósito principal asesorar y coordinar la formulación de los planes, programas y proyectos de desarrollo y estratégicos de la entidad; apoyar el proceso de construcción y formulación de políticas de la entidad en materia de planeación y realizar el seguimiento y monitoreo del desarrollo de los planes, programas y proyectos para el logro de objetivos y metas institucionales.
Oficina de Control Interno	La oficina de Control Interno será responsable realizar la evaluación independiente del estado de implementación del Sistema Integrado de Gestión y su marco de referencia: Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y proponer las recomendaciones para el mejoramiento de la gestión institucional.
Líderes de procesos	Son los responsables de realizar el seguimiento periódicamente.

Tabla 1 Roles y responsabilidades

7.4. Nivel de cumplimiento

Todas las personas determinadas en la aplicabilidad serán responsables de implementar la política y darle aplicabilidad en un 100%. Esta política deberá ser objeto de implementación, seguimiento y evaluación aplicando mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión.

7.5. Implementación de estrategias

Las estrategias de la administración deben ser acordes con el proceso de implementación de la política de planeación institucional, deben ser las mismas herramientas contenidas en el autodiagnóstico de gestión, direccionamiento y planeación.

Estas deben tener un monitoreo y valoración periódica con el objetivo de lograr una mejora continua de la Lotería de Bogotá.

7.6. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

La Oficina Asesora de Planeación y la oficina de control interno reportarán la información necesaria del MIPG, a través, del formulario único de reporte y avance de gestión – FURAG de acuerdo con la metodología, periodicidad y demás condiciones necesarias, establecidas por el departamento administrativo de la función pública – DAFP y de los instrumentos de medición adoptados a nivel distrital.

La Oficina Asesora de Planeación realizará cuando así lo requiera el autodiagnóstico de direccionamiento y planeación, de acuerdo con la herramienta que el departamento de la Función Pública DAFP establezca para ello. También realizará la actualización de las caracterizaciones de proceso, procedimientos, guías, formatos, entre otros, cuando así sea requerido.

La oficina de control interno efectuará el reporte de evaluación independiente exigido en el FURAG.

7.7. Rendición de cuentas y Participación Ciudadana

La Oficina Asesora de Planeación formulará la estrategia cuatrienal, así como el plan anual de participación ciudadana y rendición de cuentas, en el marco de las políticas de MIPG, y las orientaciones distritales sobre estas temáticas, garantizando el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano.

7.8. Administración del riesgo

La Lotería de Bogotá, en coherencia con su Modelo Integrado de Planeación y Gestión en cada uno de sus procesos, así como los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y formulación de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual integra los diferentes riesgos, se compromete a identificar, monitorear y controlar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, desde un análisis del contexto estratégico y de los factores internos y externos de la Entidad, garantizando la efectividad de los procesos en el manejo adecuado de los riesgos y con la participación activa y compromiso de todos los servidores de cada uno de los procesos.

7.9. Comunicación y publicación

La Oficina Asesora de Planeación tiene la responsabilidad de promover el conocimiento de esta política, debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes herramientas, a todos los servidores públicos que conforman la Lotería de Bogotá. También se debe anexar a las demás políticas en el botón de transferencia en línea con de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014

7.10. Seguimiento, control y mejora

Cada uno de los planes, proyectos o programas tienen un responsable, en algunos casos la responsabilidad es compartida. Cada dependencia responsable realiza el seguimiento a través de la herramienta definida que se tenga en cada proceso.

La Política de Planeación Institucional estará soportada en un esquema de medición para su seguimiento y mejora con riesgos identificados y controles definidos para asegurar el

cumplimiento de gestión institucional que incorpore las acciones a desarrollar para las demás dimensiones de MIPG. La herramienta de seguimiento y control se hará a través de la matriz de direccionamiento estratégico plan de acción.

7.11. Participación y Satisfacción Ciudadana

Con el objetivo de elevar la satisfacción ciudadana, la Lotería de Bogotá se compromete a actualizar de manera constante su caracterización de las partes interesadas, con el fin de comprender sus necesidades y expectativas de manera más precisa. Esta práctica permite adaptar sus servicios y procesos para garantizar una experiencia óptima para todos los involucrados. Además, entre los indicadores estratégicos clave, se destaca el IE-09 "Satisfacción de Usuarios", el cual se enfoca en evaluar el nivel de satisfacción de aquellos que interactúan con la entidad. Este indicador proporciona información valiosa que orienta la toma de decisiones y acciones para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

La participación ciudadana el espacio que planificación activa que lidera y orienta la participación ciudadana, mediante mecanismos de información con el fin de fortalecer la transparencia de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública enmarcada en el MIPG.

- *Crear espacios que fomentan la cultura de participación y transparencia con acceso a la información, a través de diversos medios de comunicación dispuestos en la página de la lotería de Bogotá direccionado por la Oficina Asesora de planeación.*
- *Coordinar la ejecución de estrategias que fomentan la participación ciudadana con seguimiento y respaldo a los lineamientos técnicos que orientan la participación, en los procesos e instrumentos que lidera La Oficina Asesora de planeación.*
- *Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública. Se entiende por trámites, los bienes o servicios a los cuales accede la ciudadanía en razón a su interés de adquirir un derecho ciudadano o a cumplir con una obligación expresamente establecida o autorizada en la ley.*
- *Los trámites y servicios ante la oficina de asesoría de planeación son gratuitos y no necesita intermediarios.*

Para facilitar la participación ciudadana, la Lotería de Bogotá cuenta con los siguientes canales de contacto y atención ciudadana, para la recepción de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas:

CANAL FÍSICO		
PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Oficina de Atención al Cliente – Bogotá Cra 32 A # 26-14 Primer Piso.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas y Atención a la ciudadanía en relación con información y orientación general sobre trámites y servicios.

CANAL FÍSICO		
PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Dirección de Operación de Producto y Comercialización – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con pago de premios.
Oficina de Servicio de Información, Correspondencia y Archivo – SICA – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Segundo Piso.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con radicación física de correspondencia.
Oficina jefe Oficial de Cumplimiento – Bogotá Cra 32 A # 26 – 14 Segundo Piso.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con trámites y servicios relacionados con el Tratamiento de Datos Personales, así como con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.

Tabla 2 Canales físicos

CANAL VIRTUAL		
PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Formulario electrónico "Contáctenos" ubicado en la página Web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
Correo electrónico de Atención al Cliente cliente@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
Enlace del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas S.D.Q.S Bogotá Te Escucha http://bogota.gov.co/sdqs	Permanente 24/7 (las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros).
Correo electrónico para radicación virtual de correspondencia – ventanilla virtual: siga@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (la documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	A través de este canal los usuarios, proveedores, entidades, organismos colegiados, clientes y ciudadanía en general, podrán enviar, las 24 horas del día, la correspondencia o comunicaciones que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.
Correo electrónico para radicación virtual de facturas y/o cuentas de cobro: factura@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (la documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	A través de este canal los proveedores y contratistas podrán enviar, las 24 horas del día, las facturas y/o cuentas de cobro que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.
Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.
Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.).	A través de este correo se efectuarán las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del Artículo 4 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

CANAL VIRTUAL		
PUNTO DE ATENCION	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Comunicados de prensa.	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés).	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.
Blog.	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés).	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.
Formulario de inscripción tienda virtual.	Permanente 24/7.	Formulario de datos personales para juego de Lotería online y envío de mailing autorizado.
Plataforma "GESTORES" ubicada en la página web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7.	En este canal se atenderán las solicitudes de juegos promocionales y rifas.
Plataforma "DISTRIBUIDORES" ubicada en la página Web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7.	Canal de acceso a la plataforma para distribuidores de lotería.
Correo electrónico para temas relacionados con el Tratamiento de Datos Personales: protecciondedatos@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.).	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente al Tratamiento de Datos Personales.
Correo electrónico para temas relacionados con LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno: anticorrupcionyantisoborno@loteriadebogota.com	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.).	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente al LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.

Tabla 3 Canales virtuales

CANAL TELEFÓNICO		
PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Línea de Atención al Cliente (601) 3351535 extensión: 2210 o 2216. Línea gratuita nacional 018000 123070.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas (a través de este canal se brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
PBX: 601 3351535.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad.
Línea de Atención Juegos Promocionales y Rifas: 601 3351535 Extensión: 2224.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales.
Línea de Atención Oficial de Protección de Datos y Cumplimiento: 601 3351535 Extensión: 2254	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales y con temas de LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.
Línea Móvil para Denuncias: 3208726755	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán denuncias de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Corrupción y Soborno.

Tabla 4 Canales telefónicos

CANAL DE CORRESPONDENCIA - OFICIOS		
PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Oficina de Servicio de Información, Correspondencia y Archivo – SICA – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Segundo Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Radicación física de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas por medio escrito, así como correspondencia, oficios y comunicaciones dirigidas a la Entidad.

Tabla 5 Canales de correspondencia

REDES SOCIALES		
PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Facebook	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Twitter		
Instagram		
YouTube		
Tik Tok		
LinkedIn		

Tabla 6 Canales en redes sociales

La creación, construcción y edición de este documento es liderada por la Oficina Asesora de Planeación, en donde se recopilan los indicadores más relevantes relacionados con los trámites y servicios de la entidad a través de sus diferentes canales de atención, con el objetivo de entregar a la comunidad una herramienta de consulta ágil, que dé cuenta de la gestión que se realiza en el marco de la interacción con la ciudadanía.

Dichos indicadores representan de manera transparente el comportamiento de los canales de atención.

8. Pasos para el ejercicio de la política PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

8.1. Adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos

Es necesario que se identifiquen las capacidades de la entidad para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que debe conseguir para la generación de valor público. Este ejercicio es de gran utilidad pues permite tener claro con qué cuenta y con qué no, para lograr sus resultados. Este es un ejercicio que se debe realizar por lo menos una vez al año, liderado por la Oficina Asesora de Planeación, la cual consolidará el diagnóstico institucional de la entidad.

8.2. Formular los planes

Para llevar a cabo el ejercicio de planeación, la entidad debe atender las siguientes

recomendaciones:

- *Contar con un líder o área responsable encargada del proceso de planeación.*
- *Documentar el ejercicio de planeación en donde se describa la parte conceptual u orientación estratégica; y la parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir, cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y evaluar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.*
- *Incluir la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones, entre otras.*

8.3. Formular los indicadores

En primer lugar, es importante recordar el concepto de indicador establecida en la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 - mayo 2018, de la función pública que indica:

“Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe establecer un sistema de indicadores se debe involucrar tanto los procesos operativos como los estratégicos, teniendo en cuenta la Misión, la Visión y los Objetivos Estratégicos de la entidad, es así que desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento. Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en la ciudadanía. Para su construcción es útil:

- *Tener claro los objetivos, planes, programas y proyectos para identificar los aspectos prioritarios a ser susceptibles de medición.*
- *Determinar puntos o factores críticos de éxito, es decir, aquellas acciones o actividades de cuyo desarrollo depende la consecución de los objetivos.*
- *Establecer qué se debe medir y qué información se quiere obtener de esa medición, para saber qué tipo de indicador se necesita. Establecer la frecuencia adecuada para la medición de los indicadores, para tomar decisiones en el momento justo.*

- *Definir los indicadores a utilizar y el método de construcción que más se adapte a la propia dinámica y cultura organizacional. De acuerdo con el manual “Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público” (CEPAL, 2011: 59) se pueden diferenciar varios tipos de indicadores de producto o resultados, de Insumos de proceso, procesos o actividades, o de desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía.*

8.4. Características principales de los indicadores del MIPG

Teniendo en cuenta el manual de indicadores versión 4 del DAFP, los indicadores deben satisfacer, en la medida de lo posible, todas las siguientes características:

- **Independencia:** *No condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).*
- **Costo:** *La obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costo razonable.*
- **Confiabilidad:** *Digno de confianza independiente de quién realice la medición.*
- **Simplicidad:** *Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades.*
- **Oportunidad:** *Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión*
- **No redundancia:** *Debe ser único y no repetitivo.*
- **Focalizado en áreas controlables:** *Focalizado en áreas susceptibles de corregir en el desempeño de los organismos públicos generando a la vez responsabilidades directas en los funcionarios y el personal.*
- **Participación:** *Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes. Esto implica además que el indicador y el objetivo que pretende evaluar sea lo más consensual posible al interior de la organización.*

Disponibilidad: Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.

- **Sensibilidad:** *El indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.*

Los indicadores desde el punto de vista del desempeño en la dimensión 2 “Direccionamiento estratégico y planeación”, son:

- **Eficiencia:** *relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados*
- **Eficacia:** *grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados*
- **Efectividad:** *medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos*
- **Calidad:** *relacionados con la prestación del servicio*

Actualmente, la entidad cuenta con indicadores estratégicos y de control de la gestión y operativa, indicadores que deben ser analizados durante cada vigencia para determinar si

realmente aporta a la consecución de los objetivos estratégicos e institucionales.

8.5. Indicadores Estratégicos

Los indicadores estratégicos permiten monitorear y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico, así mismo permitir analizar el grado de consecución de los objetivos de la estrategia de cada eje estratégico.

Los indicadores estratégicos de la Lotería de Bogotá son indicadores con variables cuantitativas cuya finalidad es brindar información acerca del grado de cumplimiento de una meta de gestión. Al medir el progreso hacia el logro de estas metas, funciona como una “señal de alerta” que muestra si se está trabajando en la senda correcta de acuerdo con los resultados planificados. En este sentido, sirve para detectar posibles desvíos y corregirlos.

Es importante recordar que el Plan Estratégico 2022-2026 cuenta con seis (6) pilares:

- *Propósito - Financiero*
- *Mercados*
- *Productos*
- *Procesos*
- *Nuestra Gente*
- *Tecnología*



Ilustración 2 Mapa estratégico

Adicionalmente cuenta con:

- 14 indicadores estratégicos
- 41 indicadores de gestión

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE	
Propósito - Financiero	IE-01	Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	IG-0101	Índice de los gastos de administración y operación	Unidad Financiera y Contable
			IG-0102	Índice de los excedentes mínimos de operación y rentabilidad	
			IG-0103	Índice de la variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	
			IG-0104	Indicador de ingresos	
			IG-0105	Índice de transferencia de la renta del monopolio	
			IG-0106	Índice de la transferencia del impuesto a foráneas	
			IG-0107	Índice de Transferencia del impuesto a ganadores	
			IG-0108	Índice de transferencia de los premios caducos	
	IE-02	Transferencias	IG-0201	Transferencias por renta de Lotería	Unidad de Apuestas Permanentes y Dirección de Operación de Productos y Comercialización
			IG-0202	Transferencias por promocionales	Unidad Financiera y Contable
			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	
	IE-03	Responsabilidad Social	IG-0301	Formulación - Actualización del Plan de Responsabilidad Social	Gerencia General
IG-0302			Cumplimiento de las acciones dentro del PRS		
Mercados	IE-04	Venta de Lotería	IG-0401	Ventas canal físico	Subgerencia Comercial y de Operaciones
			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	Subgerencia Comercial y de Operaciones
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	IG-0601	Capacitaciones	Unidad de Apuestas permanentes y Control de Juegos
			IG-0602	Campañas	
			IG-0603	Visitas	
Procesos	IE-07	Desempeño Institucional	IG-0701	Índice de Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
			IG-0702	Índice del Modelo Estándar de Control Interno	Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	IG-0802	Nivel de Interacción (Engagement Rate)	Oficina de Comunicaciones y Mercadeo
			IG-0803	Nivel de visualizaciones (Views)	

PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO		INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE
	IE-09	Satisfacción de Usuarios	IG-0901	Oportunidad de respuesta a PQRS	Oficina de Atención al Cliente
			IG-0902	IVR	
	IE-10	Capacidad Institucional	IG-1001	Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno
			IG-1002	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	
			IG-1003	Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	Oficial de Cumplimiento
			IG-1004	Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	
			IG-1005	Evaluación de indagaciones previas	Oficina de Control Disciplinario Interno
			IG-1006	Evaluación de investigaciones disciplinarias	
			IG-1007	Práctica de pruebas	
			IG-1008	Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias	Gestión Documental

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

Tecnología	IE-12	PETI	IG-1301	Implementación de Seguridad Digital y de la Información	Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
	IE-13	Política de Seguridad Digital	-	-	
	IE-14	Política de Gobierno Digital	-	-	

Tabla 7 Indicadores estratégicos y de gestión

En relación con el indicador “Gestión, Eficiencia y Rentabilidad”, es preciso indicar que la Lotería de Bogotá, como Empresa Industrial y Comercial del Distrito, cuyo objetivo principal es la explotación de Juegos de suerte y azar que son de su competencia legal, debe cumplir con los indicadores de gestión y eficiencia estipulados en el Acuerdo 108 de 2014 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar – CNJSA, razón por la cual es importante incluirlos dentro de la Planeación Institucional, toda vez que su incumplimiento podría generar consecuencias negativas para la entidad.

8.6. Indicadores de control de la gestión y operativa

Como se observa en el capítulo anterior la lotería ha establecido 41 indicadores de gestión en cada uno de los procesos los cuales permiten medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales la Lotería de Bogotá, se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación.

Actualmente la Lotería de Bogotá cuenta con 17 procesos, así:

N°	PROCESOS
1	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

N°	PROCESOS
2	GESTIÓN DE COMUNICACIONES
3	EXPLOTACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR
4	GESTIÓN DE RECAUDO
5	CONTROL INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN
6	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
7	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
8	GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE
9	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
10	GESTIÓN DOCUMENTAL
11	GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN
12	GESTIÓN JURÍDICA
13	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y CONTROL A LA GESTIÓN
14	CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN LA/FT/FPADM, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO (SGAS)
15	CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS)
16	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
17	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Tabla 8 Procesos de la Lotería de Bogotá 2024

8.7. Formular lineamientos para la administración del riesgo

Esta es una tarea propia del CICCI y se debe hacer desde el ejercicio del Direccionamiento Estratégico y de Planeación. En este punto, se deben emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales para lo cual es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *La política de administración de riesgos es la declaración de dirección y las intenciones generales de la entidad con respecto a la gestión del riesgo, la cual establece lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos.*
- *El alcance de la política establece el ámbito de aplicación de los lineamientos, el cual debe abarcar todos los procesos y áreas de la entidad.*
- *La política establece “los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de los objetivos”, asociados a la estrategia de la entidad y pueden considerarse para cada uno de los procesos. Los riesgos de corrupción son inaceptables.*
- *En la política determina la estructura para la administración del riesgo, con aspectos metodológicos para cada una de las etapas de la gestión del riesgo.*

9. Instrumentos para la planeación institucional

La Lotería de Bogotá elabora los siguientes instrumentos que ayudan en la planeación institucional:

- *Misión*
- *Visión*
- *Políticas, lineamientos y manuales*
- *Plan de Gasto público*
- *Programas y proyectos en ejecución*
- *Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño*
- *Participación en la formulación de políticas*
- *Informes de empalme y de Gestión y resultados*

9.1. Planes

- *Planes estratégicos, sectoriales e institucionales*
- *Planes Operativos*
- *Programas y proyectos*
- *Plan Estratégico*
- *Planes Institucionales de acuerdo al decreto 612 de 2018, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 591 de 2018, por el cual se adoptó MIPG en el Distrito Capital.*

9.2. Sistema Integrado de Gestión

- *Caracterización de procesos*
- *Procedimientos, instructivos, formatos, manuales.*
- *Gestión de riesgos*
- *Sistema de medición (Indicadores)*

9.3. Informes

- *Informes de gestión*
- *Informes de empalme*
- *Informe de seguimiento Plan estratégico*
- *Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana*
- *Partes Interesadas*
- *Informe de proyecto de inversión.*

10. Armonización y coordinación

La política de Planeación Institucional se armonizará en concordancia con los lineamientos que imparte el DNP y el DAFP que al interior de la entidad las implementará la oficina asesora de planeación, el MIPG coordinado por la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces y los demás procesos desarrollados por la Lotería de Bogotá.

De igual forma la Política de Planeación Institucional estará articulada con los planes de desarrollo nacional, Distrital y el direccionamiento estratégico. También se buscará la articulación interinstitucional y alianzas estratégicas, así como la inclusión de mejores prácticas.

11. Seguimiento de la operación de la política

11.1. Indicadores

La Lotería de Bogotá tendrá disponible el grupo de indicadores mencionados anteriormente, los cuales permiten realizar el seguimiento y tomar las acciones correctivas que se requieran en pro del cumplimiento de los objetivos y metas.

11.2. Formulario de autodiagnóstico

Se realizará cuando lo considere necesario, el autodiagnóstico de direccionamiento y planeación, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

11.3. Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG)

Se hará el reporte oficial de Planeación Institucional, a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

11.4. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Realizará el seguimiento periódicamente a los planes, programas, proyectos y estrategias de la entidad. Revisará el cumplimiento de los objetivos institucionales, metas, productos y la articulación con el plan de desarrollo distrital.

11.5. Líderes de Proceso

Cada líder de proceso con su equipo de trabajo y de manera articulada con la Oficina Asesora de Planeación, realizarán seguimiento periódico a cada uno de los planes formulados con el fin de evitar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.

11.6. Oficina de Control Interno

Evaluará el estado del diseño, implementación, funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Entidad, realizará evaluación independiente y objetiva del estado de implementación del SIGD con su marco de referencia (MECI) definido en la dimensión 7 del MIPG y propondrá recomendaciones para el mejoramiento de la gestión institucional.

12. Vigencia y Divulgación

La política de Planeación Institucional y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá rige a partir de la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 21 de marzo de 2024 y se realizara la divulgación a todos los servidores y servidoras de la entidad a través del correo institucional y la publicación en la página web de la entidad.

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
10/03/2021	El comité institucional de gestión y desempeño aprueba la política de planeación institucional.	1
21/03/2024	Se actualiza la política incluyendo el enfoque de participación ciudadana.	2

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Néstor Julián Rodríguez Torres David Fernando Pinzón Galvis Contratistas Oficina Asesora de Planeación	Oscar Fabian Melo Vargas Jefe Oficina Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño