

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

Lotería de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### Lineamiento 1

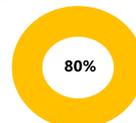


#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Las metas o estados objetivos de la entidad se encuentran establecidos en el Plan Estratégico 2022-2026 en el cual basados en los pilares estratégicos se presenta un diagnóstico en el que por pilares se establece las metas o estado objetivo al que queremos llegar por cada uno de los pilares estratégicos. Así mismo los objetivos estratégicos en el pilar mercados, pilar procesos y pilar tecnología, los mismos se orientan al mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, ciudadanía y grupos de valor. En relación con las metas se encuentran en el documento plan estratégico 2022-2026 en la web de la entidad, las cuales se encuentran segregadas en diferentes planes de acción institucionales, y los seguimientos a los mismos con sus actividades y porcentajes de avance correspondiente.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La entidad ha adelantado la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, teniendo en cuenta el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con los siguientes alcances:

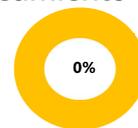
1. Transparencia y acceso a la información pública
2. Racionalización de trámites
3. Servicio a la ciudadanía
4. Participación ciudadana en la gestión pública

En cuanto a la etapa de seguimiento al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se encuentra en etapa de estructuración, se han realizado varias mesas de trabajo internas y se ha asistido a mesas técnicas con la intersectorial como apoyo para el desarrollo de este proceso, en el segundo semestre de año se verá reflejado el seguimiento, para lo cual se tendrá en sus controles y seguimientos la presentación del correspondiente informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para que el Defensor del Ciudadano es integrante.

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

---

Las acciones dentro del relacionamiento de la ciudadanía están enmarcadas en el proceso, ya que no hay destinación puntual de recursos

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

---

La entidad cuenta información publicada en la página web, así como las respuestas a PQRS cumplen con los criterios de calidad, lenguaje claro, calidez, oportunidad, así mismo durante el primer semestre del año 2025, desde la oficina de Atención al Cliente, se socializó a todos los colaboradores de la entidad (funcionarios y contratistas) a través de correo electrónico la siguiente información remitida por la Alcaldía:

Lengua de Señas, en equipo aprendemos y visibilizamos

Igualdad en cada palabra - Lenguaje incluyente en el distrito

Uso y apropiación del lenguaje incluyente en el distrito

De otra parte, durante el I semestre de 2025, de manera trimestral, se socializó a través de correo electrónico a todos los colaboradores de la entidad (funcionarios y contratistas) los tipos del semáforo "Así no es, Así es" del Lenguaje Claro e Incluyente y el DOC104-28-1 Guía de Lenguaje Claro e Incluyente Lotería de Bogotá aprobado en el CIGYD en sesión del 12 de diciembre de 2024

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Lotería de Bogotá, dispone de canales para la recepción de denuncias por parte de la ciudadanía, colaboradores, socios de negocio. Así mismo, dentro de las Política Anticorrupción y sistema de gestión anti soborno y el Manual del Sistema de Gestión Anti soborno se establece la protección a la identidad del denunciante, la reserva, las medidas de protección para el denunciante y la garantía de no retaliación, con el fin de que de que el denunciante no reciba represalias, discriminación o medidas disciplinarias como consecuencia por interponer la denuncia. De otra parte La Lotería de Bogotá dispone de los canales institucionales o mecanismos de contacto y atención ciudadana a través de los cuales se reciben peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, felicitaciones

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Desde la oficina de Atención al Cliente periódicamente se formulan recomendaciones para la gestión y atención de PQRSD a través de los informes o presentaciones de estado y monitoreo de PQRSD en las sesiones ordinarias del CIGYD. También se tienen controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de Atención y Servicio al Cliente, publicada en la página web y en las socializaciones trimestrales del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la Política de Atención a la Ciudadanía, las Modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta. Adicionalmente de manera trimestral se remite a cada jefe de dependencia oficina con las recomendaciones en la gestión y atención de PQRSD ya que los mismos son usuarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Para el Trimestre se remitió oficio radicado 3-2025-34 el 9 de enero de 2025. Para el segundo trimestre se remitió oficio 3-2025-650 de 4 de abril de 2025

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Acceso a Información en página web y de los canales o mecanismos de contacto para la recepción y trámite de PQRSD. Acceso a la oferta de bienes y servicios: La información de los trámites que presta la entidad se encuentran detallados en la página web de la entidad y así mismo se encuentran publicados en la Guía de Trámites y Servicios y en el SUIT. Petición y Rendición de cuentas: El día miércoles 23 de abril a las 2:00 pm se resató informe Rendición de cuentas de la vigencia 2024, además se encuentra publicado en la web de la entidad en el botón de transparencia semestral. Participación ciudadana en la gestión pública: Socialización de la Política y Manual de servicio a la ciudadanía de la Lotería de Bogotá, mediante correo electrónico institucional para conocimiento de todos los servidores y contratistas de la entidad, la Política de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá, socialización de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre completo: Jesús Eduardo Méndez Garzón  
Correo electrónico: [jesus.mendez@loteriadebogota.com](mailto:jesus.mendez@loteriadebogota.com)  
Número telefónico de contacto: 319 482 12 19

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En relación con la divulgación de los canales de atención a la ciudadanía, la Lotería de Bogotá publicó durante el I Semestre de 2025 un banner en la página web en donde se invita a la ciudadanía a conocer los canales de atención con los que cuenta la entidad y que tiene al servicio de la ciudadanía, así mismo se encuentran publicados en el home de la página web de la entidad y en el Botón de Atención y Servicios a la Ciudadanía, botón de transparencia de la página. En relación con la divulgación de los derechos y deberes, estos se encuentran plasmados en el documento Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en dicho documento también se encuentra la descripción de los canales de atención, esta Carta de trato digno se encuentra publicado en la página web.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se socializó a todos los colaboradores información relacionada en: Lengua de Señas, en equipo aprendemos y visibilizamos, Igualdad en cada palabra, lenguaje incluyente en el distrito, Uso y apropiación del lenguaje incluyente en el distrito. Se socializó a todos los colaboradores de la entidad los tipos del semáforo Así no es, Así es del Lenguaje Claro e Incluyente; así como el documento DOC104-28-1 Guía de Lenguaje Claro e Incluyente Lotería de Bogotá aprobado en el CIGYD en sesión del 12 de diciembre de 2024. También se socializaron los siguientes documentos con el fin de fortalecer las capacidades y así brindar una óptima atención a la ciudadanía: Política de Atención a la Ciudadanía, Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Guía para la Atención de Derechos de Petición, Modalidades de las peticiones de origen ciudadano y tiempos de ley para dar respuesta, Manual de Servicio a la ciudadanía de la Lotería de Bogotá, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

---

Se ha participado en diversas actividades del portafolio de Entrenamiento de Habilidades para el Servicio de la estrategia Cuidadores de la Confianza en la primera cohorte de este 2025 y busca fortalecer la confianza en la relación de las entidades con la ciudadanía, dicha estrategia está liderada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la cual busca potencializar a través de espacios de entrenamiento en habilidades técnicas, blandas y estratégicas, la calidad del servicio de los servidores que prestan atención a los ciudadanos. También se ha participado en las capacitaciones: impartidas por la dirección del sistema distrital de servicio a la ciudadanía en relación con el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, así como capacitación para administradores y generación de reporte en dicho sistema

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

---

Los canales de atención a la ciudadanía en la entidad se encuentran debidamente identificados y fortalecidos, los mismos están publicados en el home de la página web de la entidad y en el Botón de Atención y Servicios a la Ciudadanía y en el botón de transparencia de la página. Así mismo durante el primer semestre del 2025, se hizo difusión de los canales de atención a la ciudadanía a través de un banner en la página web en donde se invita a la ciudadanía a conocer los canales de atención con los que cuenta la entidad y que tiene al servicio de la ciudadanía.

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

Los trámites y servicios que la Lotería de Bogotá tiene publicados tanto en el Sistema Único de Información de Trámites — SUIT se encuentran racionalizados y virtualizados, de tal manera que la ciudadanía pueda realizar los trámites y acceder a los servicios de manera virtual. La Lotería de Bogotá recepciona peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas y atención a la ciudadanía en relación con información y orientación general sobre trámites y servicios a través de diferentes canales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

---

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en la actualidad implementado se encuentra en estructuración la etapa de seguimiento, en cabeza del Defensor del Ciudadano se han realizado mesas de trabajo internas y se ha asistido a mesas técnicas con la intersectorial como apoyo para el desarrollo de este proceso, en el segundo semestre de año se verá reflejado el seguimiento, para lo cual se tendrá en sus controles y seguimientos la presentación del correspondiente informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para el que el Defensor del Ciudadano es integrante.

## Lotería de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 7 Lineamiento 2

---

El 29 de Mayo el defensor del ciudadano delegó a la profesional Neyla Carolina Sanabria Gómez profesional de la Oficina Asesora de planeación para asistir a la mesa de trabajo con la Comisión Intersectorial. El 18 de marzo el defensor del ciudadano delegó a la profesional Sandra Trujillo profesional de la Oficina de Atención al Cliente para asistir en la mesa de trabajo con la Comisión Intersectorial. Durante el primer semestre del año se ha participado en varias mesas técnicas para lo cual se adjuntan los listados de asistencia en las evidencias.