

Reporte Año 2025 Semestre 2

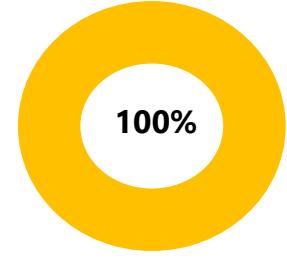
Defensor de la Ciudadanía

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

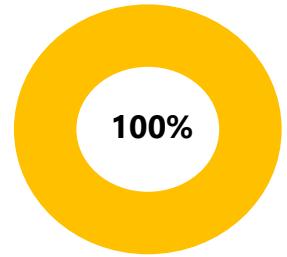


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Las metas y 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



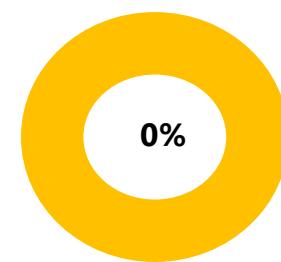
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Lotería de Bogotá el día 19 de diciembre de 2025 mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la creación de la mesa técnica como primer avance y así dar paso a la expedición de la resolución. Además la entidad cuenta con la estrategia de servicio a la ciudadanía 2025-2027.

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

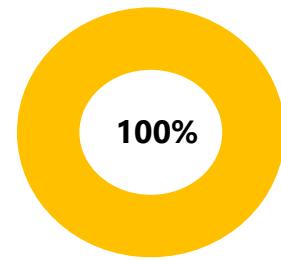


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Es preciso aclarar que la Lotería de Bogotá por ser una empresa industrial y comercial de economía mixta y de acuerdo con su misionalidad y operatividad, depende en su totalidad para la asignación de su presupuesto anual, de las ventas que se generen derivadas de sus diferentes productos; adicionalmente la Lotería de Bogotá no recibe directamente recursos del presupuesto del Distrito.

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 con la información publicada en la página web, así como las respuestas a PQRS cumplen con los criterios de calidad, lenguaje claro, calidez, oportunidad. Durante el segundo 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:

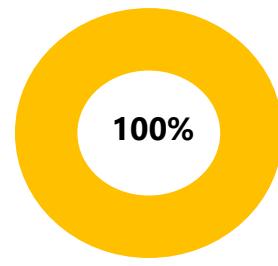
- Lenguaje incluyente – en el Distrito el cambio comienza por cómo nos comunicamos
- ¿Qué comunican tus palabras?

De otra parte, durante el II semestre de 2025, de manera trimestral, desde la oficina de Atención al Cliente, se socializó a través de email a todos los colaboradores de la entidad los tips 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 Comité Institucional de Gestión y Desempeño 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

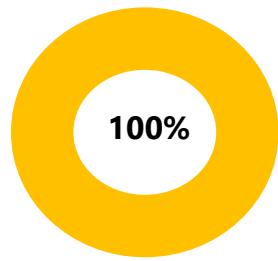


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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 Políticas Anticorrupción y sistema de gestión antisoborno y el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno 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 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, mecanismos de contacto y atención ciudadana a través de los cuales se recepcionan PQRSFD. Además en la web de manera trimestral se promociona y divulga los mecanismos de contacto con la ciudadanía por medio de banners.

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

Lineamiento 3



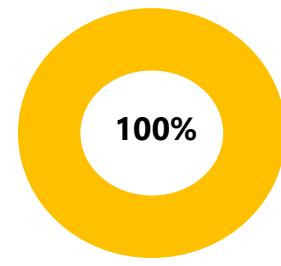
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Desde la oficina de Atención al Cliente periódicamente se formulan recomendaciones para la gestión y atención de PQRSF a través de los informes de estado y monitoreo de PQRSF mediante CIGYD. Se tienen controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de Atención y Servicio al Cliente, publicada en la página web en la hoja de Excel titulada Atención al Cliente 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 y (GADP). De manera trimestral se remite a cada jefe de dependencia oficio con las recomendaciones en la gestión y atención de PQRSF ya que los mismos son usuarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Para el segundo semestre se remitió oficio radicado 3-2025-11-54 del 3 de julio de 2025 y oficio radicado 3-2025-1612 de 4 de octubre 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 pública: Se dispone de diferente información en la web, los canales de contacto con la ciudadanía para trámites de PQRSD.
oferta de bienes y servicios: La información de los trámites que presta la entidad se encuentran en la web y así mismo se encuentran publicados en la Base de Datos Maestra.
Petición y Rendición de cuentas: El 30 de julio se presentó informe de seguimiento a Rendición de cuentas del primer semestre ante el CIGYD, el del segundo semestre se encuentra en estructuración.
Participación ciudadana en la gestión pública: Se socializó la Política y Manual de servicio a la ciudadanía y 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

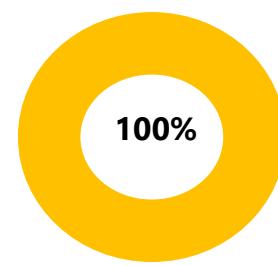


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre completo: Luis Alberto Neira Sánchez
Correo electrónico: luis.neira@loteriadebogota.com
Número telefónico de contacto: 312 518 9226

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



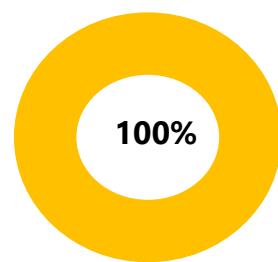
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En relación con la divulgación de los canales de atención a la ciudadanía, la Lotería de Bogotá publicó durante el II 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

Durante el segundo semestre del año 2025, se socializó a todos los colaboradores de la entidad a través de correo electrónico la siguiente información:

- Lenguaje incluyente – en el Distrito el cambio comienza por cómo nos comunicamos
- ¿Qué comunican tus palabras?

En segundo semestre de 2025, de manera trimestral, desde la oficina de Atención al Cliente, se socializó a través de correo electrónico a todos los colaboradores los tips 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. Se socializaron 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

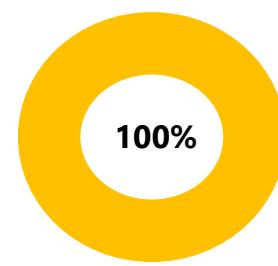
Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá

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

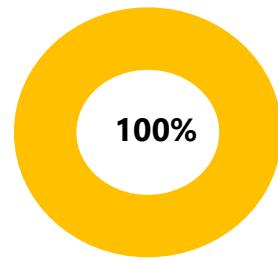


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La entidad participó en las capacitaciones relación a: Servicio a la Ciudadanía" del Aula Saber Distrital, se asistió a las sesiones de capacitación virtual: Explorando mis Emociones en el Servicio en el que se abordaron temáticas como: Introspección: Mis Potencialidades y Habilidades en el Servicio,Emociones Gestión de las emociones: Herramientas para el Bienestar Emocional Emociones en el Servicio, Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, Protocolos de Atención para Grupos Poblacionales - Diferenciales , Protocolos de Atención a Personas con Discapacidad, de Canales de Atención y "Conoce y Conecta con la Ciudadanía" en el que se abordaron temáticas como: Tipología de Ciudadanos ,Habilidades para el Manejo de la Ciudadanía Inconforme.Se asistió al segundo encuentro de Cuidadores de la Confianza - Viaje al Servicio, al Taller: Expertos del Servicio - Historias de Película, Lenguaje Claro - la Confianza en Voz Alta, Rutas Integrales : Vocaciones que Inspiran Confianza.

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

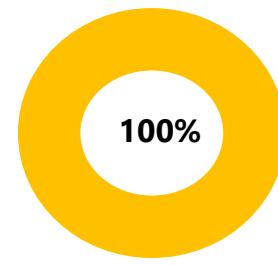
Los canales de atención a la ciudadanía en la entidad se encuentran debidamente identificados y fortalecidos, los mismos están publicados en el home de la página web de la entidad y en el Botón de Atención y Servicios a la Ciudadanía y en el botón de transparencia de la página.

Así mismo durante el segundo 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



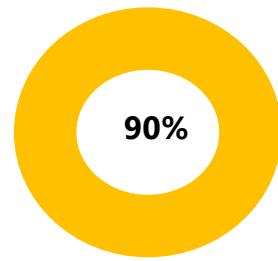
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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



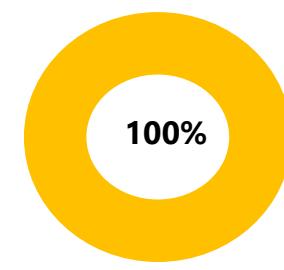
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En cabeza del Defensor ciudadano, el 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 subsectorial como apoyo para el desarrollo de este proceso, en el segundo semestre de año mediante CIGYD el día 19 de diciembre se aprobó la creación de la mesa técnica Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, se prosigue a realizar sus controles y seguimientos y 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 día 11 de diciembre el Defensor del Ciudadano asistió a la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.