

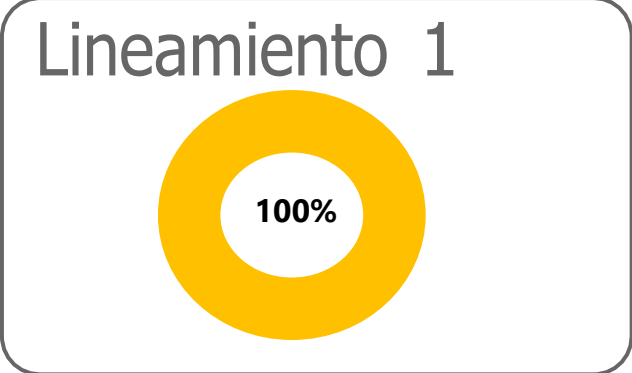
Defensor de la Ciudadanía

Lotería de Bogotá



Lotería de Bogotá

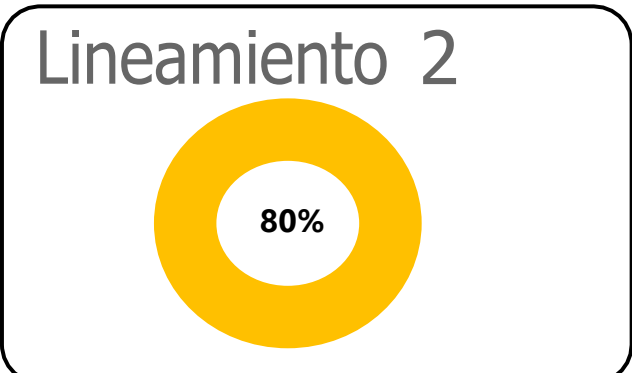
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Las metas y los objetivos de la entidad se encuentran establecidos en el Plan Estratégico 2022-2026, el cual, con base en los pilares estratégicos, presenta un diagnóstico que define, para cada uno de ellos, las metas o el estado objetivo que se espera alcanzar.
Asimismo, los objetivos estratégicos de los pilares de Mercados, Procesos y Tecnología están orientados al mejoramiento continuo de los productos y servicios ofrecidos a los clientes, la ciudadanía y los demás grupos de valor.
En cuanto a las metas, estas se encuentran definidas en el Plan Estratégico 2022-2026, publicado en el sitio web de la entidad. Dichas metas se desarrollan a través de los diferentes planes de acción institucionales, cuyos seguimientos incluyen las actividades ejecutadas y los respectivos porcentajes de avance.

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Lotería de Bogotá, en desarrollo de su misión institucional como Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, tiene a su cargo la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, con el propósito de contribuir a la financiación de los servicios de salud, de conformidad con el marco legal vigente.

En este contexto, las actuaciones de la entidad se orientan al cumplimiento de las competencias legalmente asignadas y a la prestación de servicios de información y atención a la ciudadanía, sin que ello implique el ejercicio de funciones regulatorias frente a la comunidad ni la generación de compromisos derivados de procesos permanentes de participación ciudadana. Asimismo, la comercialización de los productos explotados por la entidad se realiza principalmente a través de distribuidores y concesionarios autorizados, conforme a las características propias del monopolio rentístico.

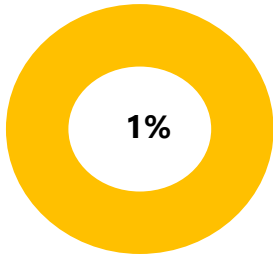
No obstante, la entidad ha implementado el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con los siguientes alcances:

1. Transparencia y acceso a la información pública. La entidad dispone en su sitio web del enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mediante el cual cualquier ciudadano puede consultar información institucional actualizada, como planes institucionales y sus seguimientos, estructura organizacional, información financiera, presupuesto, plan de acción, contratación, control, trámites, servicios, atención a la ciudadanía, PQRS, mecanismos de contacto, instrumentos de gestión de la información pública, normatividad, notificaciones, avisos, respuestas y demás información de interés.
2. Racionalización de trámites. Se han dispuesto herramientas y canales de atención que facilitan a ciudadanos y clientes la realización de sus trámites, garantizando el acceso a los servicios y la oportunidad en las respuestas.
3. Servicio a la ciudadanía. La entidad cuenta con canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, así como con carteleras, boletines y el sistema Bogotá te Escucha, a través de los cuales recibe, gestiona y hace seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes de la ciudadanía.
4. Participación ciudadana en la gestión pública. La Lotería de Bogotá desarrolla ejercicios de rendición de cuentas como mecanismo de interlocución con la ciudadanía y sus grupos de valor. En este marco, invita a consultar, a través del enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de su página web, la información relacionada con su gestión, los informes institucionales y demás documentos de interés, fortaleciendo la transparencia, el buen gobierno y los principios de eficiencia, eficacia y publicidad en el ejercicio de la función

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

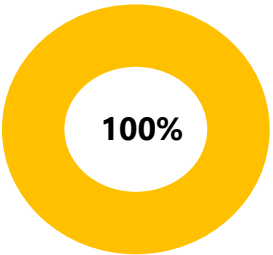


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Es preciso aclarar que la Lotería de Bogotá, en su calidad de Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, de acuerdo con su naturaleza, misión y modelo operativo, depende para la financiación de su presupuesto anual de los ingresos generados por la comercialización de sus diferentes productos. En consecuencia, la entidad no recibe recursos directos del presupuesto del Distrito para su funcionamiento.

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 información publicada en su página web y garantiza que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) cumplan con criterios de calidad, lenguaje claro, calidez y oportunidad.

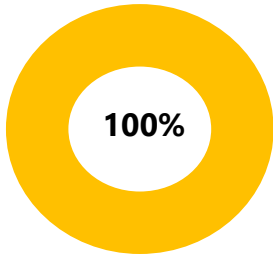
Durante el primer semestre de 2026 se socializaron los tips del semáforo "Así no es, así es" sobre Lenguaje Claro e Incluyente, así como la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Lotería de Bogotá (DOC104-28-1) y el Manual de Servicio a la Ciudadanía (Manual de Atención al Cliente), con el propósito de fortalecer las competencias de los colaboradores en la atención a la ciudadanía.

Por otra parte, durante el segundo semestre de 2026, la Oficina de Atención al Cliente socializó trimestralmente, a través de correo electrónico dirigido a todos los colaboradores de la entidad, los tips del semáforo "Así no es, así es" sobre Lenguaje Claro e Incluyente. Asimismo, se divulgó la Versión 2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá. Adicionalmente, en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGYD) del 30 de junio de 2026 se aprobó la actualización de este documento, adaptándolo a la Versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito, con el fin de armonizar los lineamientos institucionales con las directrices distritales vigentes.

Lotería de Bogotá

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

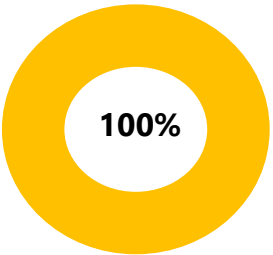
La Lotería de Bogotá dispone de diferentes canales para la recepción de denuncias presentadas por la ciudadanía, los colaboradores y los socios de negocio. Asimismo, en la Política Anticorrupción y del Sistema de Gestión Antisoborno y en el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno se establecen lineamientos orientados a garantizar la protección de la identidad del denunciante, la confidencialidad de la información, las medidas de protección y la garantía de no retaliación, con el fin de evitar que quien presente una denuncia sea objeto de represalias, discriminación o medidas disciplinarias como consecuencia de dicha actuación.

De igual forma, la Lotería de Bogotá cuenta con canales institucionales de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), los cuales comprenden dos canales presenciales, dos virtuales y dos telefónicos, además de otros mecanismos de contacto y atención ciudadana dispuestos para facilitar la comunicación con los diferentes grupos de valor.

Adicionalmente, la entidad promueve de manera trimestral, a través de banners publicados en su página web, los diferentes mecanismos de contacto y atención a la ciudadanía. Como parte de las acciones de divulgación, el 12 de junio se publicó en las redes sociales institucionales (LinkedIn, X y Facebook) información sobre el rol del Defensor del Ciudadano y las situaciones en las que los ciudadanos pueden acudir a esta figura. De igual manera, el 2 de junio se socializó con todos los colaboradores de la entidad la información relacionada con el Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre este mecanismo de protección y garantía de los derechos de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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 se formulan periódicamente recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), las cuales se presentan a través de los informes de estado y monitoreo de PQRS en las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGYD).

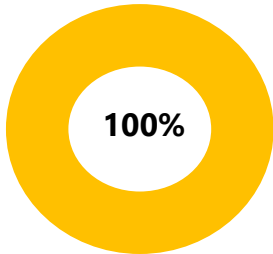
Asimismo, el proceso de Atención y Servicio al Cliente cuenta con controles establecidos en su matriz de riesgos, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad, en la hoja de Excel denominada "Atención al Cliente". Estos controles se fortalecen mediante la socialización trimestral de los siguientes documentos institucionales: el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la Política de Atención a la Ciudadanía, la Guía para la Atención de Derechos de Petición 2026, el documento sobre Modalidades de las Peticiones de Origen Ciudadano y Términos Legales para su Respuesta, así como la Guía de Administración de Derechos de Petición (GADP).

De igual manera, trimestralmente se remite a cada jefe de dependencia un oficio con recomendaciones para fortalecer la gestión y atención de las PQRS, teniendo en cuenta que estos son usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Durante el primer semestre de 2026 se enviaron el oficio radicado 3-2026-53, del 14 de enero de 2026, y el oficio radicado 3-2026-518, del 13 de abril de 2026.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Acceso a la información pública: La entidad pone a disposición de la ciudadanía, a través de su página web, información institucional actualizada, así como los diferentes canales de contacto para la presentación y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Acceso a la oferta de bienes y servicios: La información relacionada con los trámites y servicios que presta la entidad se encuentra publicada en la página web institucional y en la Base de Datos Maestra, garantizando su consulta por parte de la ciudadanía.

Petición y rendición de cuentas: El 8 de mayo de 2026 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 en el Hospital de Bosa, con la participación de los diferentes grupos de valor previamente convocados. Asimismo, el informe de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas correspondiente al primer semestre de 2026 fue elaborado para su presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGYD) en la sesión del mes de julio.

Participación ciudadana en la gestión pública: Como parte de las acciones de fortalecimiento institucional, se socializaron la Política de Atención a la Ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el fin de promover una atención oportuna, respetuosa y de calidad.

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



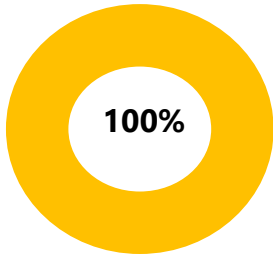
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre completo:Nelcy Yurani Ramos López
Correo electrónico:nelcy.ramos@loteriadebogota.com
Número telefónico de contacto: 310 360 76 28

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



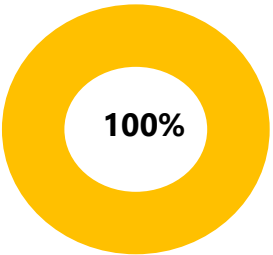
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En relación con la divulgación de los canales de atención a la ciudadanía, la Lotería de Bogotá publicó durante el primer semestre de 2026 un banner en su página web, mediante el cual invita a la ciudadanía a conocer los diferentes canales de atención dispuestos para la recepción y gestión de sus solicitudes. Asimismo, esta información se encuentra disponible de manera permanente en el inicio (home) del sitio web institucional, en el botón Atención y Servicios a la Ciudadanía y en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En cuanto a la divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía, esta se realiza a través de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, documento que, además de establecer los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la entidad, describe los canales de atención disponibles para la prestación del servicio. Este documento se encuentra publicado y disponible para consulta en la página web institucional y fue socializado el día 14 de enero y el 13 de abril mediante correo electrónico a todos los funcionarios de la entidad.

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

Desde la Oficina de Atención al Cliente, durante el primer semestre de 2026 se socializaron trimestralmente, a través de correo electrónico dirigido a todos los colaboradores de la entidad, los tips sobre Lenguaje Claro e Incluyente, así como la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente (DOC104-28-1), con el propósito de fortalecer las competencias en comunicación clara y atención a la ciudadanía.

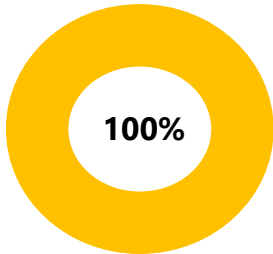
De igual forma, se divulgaron los siguientes documentos institucionales, orientados a fortalecer el conocimiento y la adecuada gestión de la atención a la ciudadanía:

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 Términos Legales para su 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 Lotería de Bogotá participó en las jornadas de capacitación del programa Entrenamiento en Habilidades para el Servicio – Cuidadores de la Confianza 2026, liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores en materia de atención y servicio a la ciudadanía.

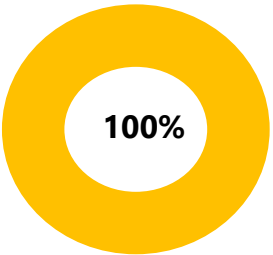
Durante el primer trimestre de 2026, la entidad participó en los siguientes entrenamientos: Comunicación Efectiva y Lenguaje Claro en el Servicio: Lenguaje Claro (4 de marzo); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Territorio Diverso (18 de marzo); y Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3 (25 de marzo).

Por su parte, durante el segundo trimestre de 2026, los colaboradores de la entidad participaron en las siguientes jornadas de formación: Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Accesibilidad en el Servicio (8 de abril); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: ¿Cómo se optimiza la oferta distrital? (15 de abril); Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Protocolos y Enfoque Diferencial (22 de abril); Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Servicio a la Ciudadanía con Enfoque de Género (6 de mayo); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Datos a la Calle, Innovación desde la Ciudadanía (13 de mayo); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Atendiendo a la Población Migrante Internacional, Aprende sobre Documentación (20 de mayo); Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Buenas Prácticas de Accesibilidad – Proyecto Puentes Digitales, Gobierno de Buenos Aires (Argentina) (27 de mayo); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: IA al Servicio de la Ciudadanía (3 de junio); Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Accesibilidad Física (10 de junio); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Jornada de Socialización del PPDSC – Sesión 1 (12 de junio); Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Jornada de Socialización del PPDSC – Sesión 2 (17 de junio); Exploración del SER en el Servicio: Caminos de Cuidado e Inteligencia (17 de junio); y Gestión de Peticiones en Lenguaje Claro (24 de junio).

Estas actividades contribuyeron al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores en materia de atención a la ciudadanía, lenguaje claro, accesibilidad, enfoque diferencial e innovación en la prestación del servicio, en concordancia con los lineamientos distritales.

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 de la Lotería de Bogotá se encuentran plenamente identificados y disponibles para consulta en el inicio (home) de la página web institucional, en la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía y en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

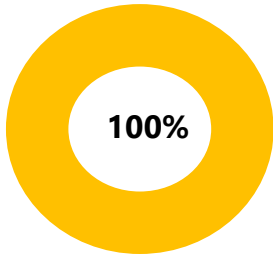
Durante el primer semestre de 2026, la entidad realizó acciones de divulgación de estos canales mediante un banner publicado en su página web, con el propósito de informar a la ciudadanía sobre los diferentes mecanismos de atención y contacto disponibles para la presentación y gestión de sus solicitudes.

Asimismo, durante el segundo trimestre de 2026, los canales de atención dispuestos por la entidad —virtual, presencial, telefónico y escrito— permanecieron habilitados y disponibles de manera permanente, garantizando una atención oportuna y una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. Como complemento a estas acciones, en el mismo período se fortaleció la estrategia de divulgación mediante la publicación de piezas informativas en la página web institucional y en las redes sociales oficiales de la Lotería de Bogotá (Instagram y Facebook), con el fin de promover el conocimiento y uso de los canales de atención por parte 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

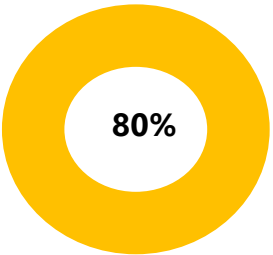


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Lotería de Bogotá continúa fortaleciendo sus acciones de simplificación administrativa y mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía, garantizando el acceso oportuno a la información y a los servicios de la entidad mediante canales presenciales, telefónicos y virtuales. Los trámites y servicios registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT se encuentran racionalizados y virtualizados, facilitando su acceso por medios electrónicos. Así mismo, la entidad adelanta actualmente el proceso de racionalización de dos (2) trámites ante el SUIT mediante su eliminación, como parte de la estrategia institucional de simplificación, optimización de procesos y depuración permanente del inventario de trámites, buscando una gestión más eficiente y orientada al ciudadano. De igual forma, la Lotería de Bogotá recibe, tramita y responde peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y consultas ciudadanas, brindando orientación general sobre sus trámites, servicios y competencias, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, en cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y acceso a la información pública. Sin embargo, en desarrollo de su misión institucional como Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, la Lotería de Bogotá tiene a su cargo la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, cuya finalidad es contribuir a la financiación de los servicios de salud, de conformidad con el marco legal vigente. En este contexto, las actuaciones de la entidad se orientan al cumplimiento de las competencias legalmente asignadas y a la prestación de servicios de información y atención a la ciudadanía, sin que ello implique el desarrollo de funciones regulatorias frente a la comunidad o la generación de compromisos institucionales derivados de procesos permanentes de participación ciudadana. Así mismo, la comercialización de los productos explotados por la entidad se realiza principalmente a través de distribuidores y concesionarios autorizados, bajo las características propias del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, por lo que la interacción con la ciudadanía se desarrolla dentro del marco de la prestación de servicios de atención, información y gestión de requerimientos, de acuerdo con las competencias y funciones asignadas a la entidad."

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

La Lotería de Bogotá, en desarrollo de su misión institucional como Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, tiene a su cargo la explotación del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, con el propósito de contribuir a la financiación de los servicios de salud, de conformidad con el marco legal vigente.

En este contexto, las actuaciones de la entidad se orientan al cumplimiento de las competencias legalmente asignadas y a la prestación de servicios de información y atención a la ciudadanía, sin que ello implique el ejercicio de funciones regulatorias frente a la comunidad ni la generación de compromisos derivados de procesos permanentes de participación ciudadana. Asimismo, la comercialización de los productos explotados por la entidad se realiza principalmente a través de distribuidores y concesionarios autorizados, conforme a las características propias del monopolio rentístico.

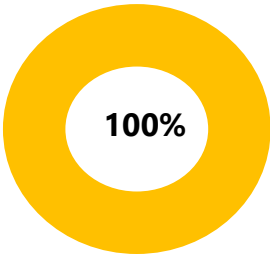
No obstante, la entidad ha implementado el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con los siguientes alcances:

- 1. Transparencia y acceso a la información pública. La entidad dispone en su sitio web del enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mediante el cual cualquier ciudadano puede consultar información institucional actualizada, como planes institucionales y sus seguimientos, estructura organizacional, información financiera, presupuesto, plan de acción, contratación, control, trámites, servicios, atención a la ciudadanía, PQRS, mecanismos de contacto, instrumentos de gestión de la información pública, normatividad, notificaciones, avisos, respuestas y demás información de interés.
- 2. Racionalización de trámites. Se han dispuesto herramientas y canales de atención que facilitan a ciudadanos y clientes la realización de sus trámites, garantizando el acceso a los servicios y la oportunidad en las respuestas.
- 3. Servicio a la ciudadanía. La entidad cuenta con canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, así como con carteleras, boletines y el sistema Bogotá te Escucha, a través de los cuales recibe, gestiona y hace seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes de la ciudadanía.
- 4. Participación ciudadana en la gestión pública. La Lotería de Bogotá desarrolla ejercicios de rendición de cuentas como mecanismo de interlocución con la ciudadanía y sus grupos de valor. En este marco, invita a consultar, a través del enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de su página web, la información relacionada con su gestión, los informes institucionales y demás documentos de interés, fortaleciendo la transparencia, el buen gobierno y los principios de eficiencia, eficacia y publicidad en el ejercicio de la función administrativa.

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 defensor del ciudadano de la Lotería de Bogotá delegó su asistencia para la participion en la Comisión Intersectorial del servicio a la ciudadanía 2026 que se llevo a cabo el dia 26 de febrero a la profesional Sandra Trujillo y Carolina Sanabria, el 15 de mayo a la profesional a Carolina Sanabria y 28 de mayo al profesional Michael Medina.