	ACTA LOTERÍA DE BOGOTÁ			
LOTERÍA DE BOGOTÁ La que más billete da	**ÁREA:** Oficina Asesora de Planeación	**VERSIÓN:** FR0103-113-3 **RESPONSABLE:** Jefe Oficina Asesora de Planeación	**CONSECUTIVO:** Acta N° 15	**Página 1**

Información del documento

Quien Realiza el Acta	Neyla Carolina Sanabria Gómez

- ***Tipos de acción:*** *Aprobar, Revisar, Informar, Otras*

1. CARACTERÍSTICAS DE LA REUNIÓN

Tipo	Sesión Ordinaria				
Propósito	Comité institucional de Gestión y Desempeño				
Lugar y Fecha	Sala de Juntas 19/12/2025	**Hora de Inicio**	10:30 a.m.- 2:00 p.m.	**Hora de Fin**	12:30 p.m. 3:20 p.m.

2. PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO O DEPENDENCIA O PARTICIPANTES
Luis Gabriel Fernandez Franco	Gerente General
Luis Alberto Neira Sánchez	Subgerente Comercial y de Operaciones.
Frank Manotas Puente	Secretario General(E) – Jefe de Control Disciplinario
Leydy Yohana Pineda Afanador	Jefe Gestión Tecnológica e Innovación
Lesvia Maria Escobar Saavedra	Jefe Oficina Jurídica
Sandra Milena Trujillo Vargas	Profesional III Oficina Atención al Cliente
Jesús Eduardo Méndez	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Sandra Patricia Tiria Socha	Director Operación de Producto y Comercialización
Martha Liliana Durán	Jefe de Talento Humano
Andrés Mauricio Pinzón	Jefe Unidad Financiera y Contable
Dayan Patricia Pasaje Quiroga	Jefe (A) de Recursos Físicos
Nelcy Yurani Ramos Lopez	Oficial de Cumplimiento
Fernando Ramirez	Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos
Michael Medina (invitado)	Contratista Oficina Asesora de Planeación (Invitado)
Neyla Carolina Sanabria Gómez(invitado)	Contratista Oficina Asesora de Planeación (Invitada)
Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez(invitado)	Jefe Oficina Control Interno

3. TEMAS

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
1	**Verificación del Quórum** El 19 de diciembre se realiza verificación de quorum, y se inicia el comité de manera presencial a las 10:00 a.m.,		
2	El jefe de La Oficina Asesora de Planeación, Jesús Eduardo Méndez somete a consideración el siguiente orden del día: 1. **Verificación de Quórum.** 2. **Lectura y aprobación del orden del día.** 3. **Lectura y Aprobación del acta anterior** 4. **Aprobación ajuste PRO 440-590-1 ´Gestión de contenidos web** 5. **Aprobación ajuste PRO 440-591-1 Gestión de Redes sociales** 6. **Aprobación ajuste PRO 104-208-9 Matriz de comunicaciones** 7. **Aprobación ajuste CAR 440-156-11 Caracterización Gestión de Comunicaciones** 8. **Aprobación ajuste PRO 440-215-10 Plan de mercadeo** 9. **Aprobación ajuste PRO 420-541-2 Identificación para trabajadores oficiales, contratistas, colocadores y demás personal que requiera la entidad.** 10. **Aprobación Comité de Inventarios** 11. **Seguimiento al PAA 2025** 14. **Aprobación banco terminológicoPlan de acción documental 2026Aprobación Procedimiento PRO420-529-5 FISCALIZACION SUPERVISION E INSPECCION** 15. **Aprobación Actualización al Procedimiento PRO310-249-14 GENERACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS** 16. **Aprobación de la Conformación del órgano de cumplimiento del modelo de gestión jurídica anticorrupción** 17. **Presentación y Aprobación Seguimiento implementación MPSI 2025** 18. **Aprobación documento: Estrategia de Servicio a la Ciudadanía** 19. **Aprobación modificación PIC 2025** 20. **Aprobación ajuste PRO-410-199-XXX Asignación y Distribución de Billetería** 21. **Aprobación ajuste PRO 410-201-XX Control de Billetería no vendida** 22. **Aprobación ajuste PRO 410-204-XX Realización Sorteo Lotería** 23. **Aprobación ajuste PRO 410-237-XX Mantenimiento de equipos de sorteo** 24. **Presentación Informe MIPG a corte septiembre 30** 25. **Presentación Informe de Indicadores de gestión a corte 30 de septiembre** 26. **Aprobación Actualización PRO 332-341-5 Participación ciudadana y rendición de cuentas** 27. **Aprobación creación Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía** 28. **Monitoreo y seguimiento estado de PQRSD corte 19 de diciembre de 2025 e Informe PQRSD noviembre de 2025** 29. **Proposiciones y varios** El orden del día aprueba por unanimidad.		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
3	**Lectura y Aprobación del acta anterior** El 18 de diciembre de 2025 se envió el Acta N°14 del 28 de noviembre, se recibieron observaciones, se acogieron y se encuentra en etapa recolección de firmas.		
4	**Aprobación ajuste PRO 440-590-1 Gestión de contenidos web** Jhoan Rodríguez toma la palabra explicando que los ajustes que se van a realizar son más de forma que de fondo y son los siguientes: ➢ Se agrega que el cargue de los contenidos en la página web lo realizará el contratista administrador de contenidos que hace parte de la oficina de comunicaciones, pero para el caso que no exista contratista esta actividad la ejercerá el designado por la oficina de tecnología. El ajuste presentado es aprobado por unanimidad.		
5	**Aprobación ajuste PRO 440-591-1 Gestión de Redes sociales** Jhoan Rodríguez explica que este procedimiento corresponde a redes sociales *"es cómo se manejan las redes sociales y se respalda con un manual de toda la política de redes sociales y se precisa lo siguiente modificación":* ➢ En la parte de documentos soportes, se colocó los documentos cualificados porque a la actualización anterior no estaban cualificados e incluye la política de respuesta de redes sociales, que fue una nueva política que se aprobó. No se presentan observaciones por parte de ninguno de los integrantes, por lo cual es aprobado por unanimidad.		
6	**Aprobación ajuste PRO 104-208-9 Matriz de comunicaciones** Jhoan Rodríguez explica que lo que aparece en rojo es lo que se agrega en la actividad N7, quedando de la siguiente manera: **Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos** / **Registro** / **Responsable** Los profesionales de Planeación citación al respectivo comité, con el fin de que las áreas que solicitaran cambios las presenten y busquen su aprobación. / Matriz de comunicaciones / Responsables de las áreas- Profesionales de Planeación. No se presentan observaciones por parte de ninguno de los integrantes, por lo cual es aprobado por unanimidad.		
7	**Aprobación ajuste CAR 440-156-11 Caracterización Gestión de Comunicaciones** Jhoan Rodríguez expone los siguientes ajustes, en color rojo lo que se agrega en el procedimiento correspondiente:		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

OBJETIVO

Trasmitir y divulgar la información estratégica de la entidad y los resultados de su gestión pública de manera clara, veraz y oportuna a través del uso de los diferentes canales de comunicación formalmente definidos.

ENTRADAS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
Marco Estratégico	Concreta y define de manera específica el direccionamiento estratégico	Documento	Oficina Asesora de Planeación
Portafolio de Productos	Incluye información fundamental sobre nuestra empresa. Se habla con claridad de los productos o servicios ofrecidos.	Documento	Explotación de JSA
Plan Estratégico	Aspectos mínimos que debe contener el plan estratégico son: Marco estratégico, eje estratégico, objetivos, metas e indicadores.	Diagnostico	Oficina Asesora de Planeación
Informes de Gestión	Análisis y seguimiento al desempeño por procesos y al cumplimiento del plan estratégico.	Seguimiento a Indicadores	Oficina Asesora de Planeación
Políticas Anticorrupción y Sistema de Gestion Antisoborno (SGAS)	Guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.	Norma ISO 37001:2016	Jefe Oficial de Cumplimiento principal y/o suplente.

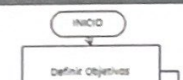
CICLO PHVA	
PLANEAR	1. Planificar, de acuerdo al plan de mercadeo y las estrategias de comunicación para la vigencia. 2. Identificar el estado actual de la Lotería, competencias y sector. 3. Definir los objetivos y acciones a ejecutar para el cumplimiento de las estrategias de comunicación.

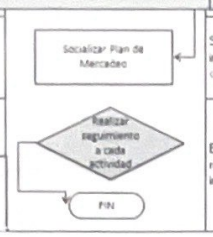
No se presentan observaciones por parte de ninguno de los integrantes, por lo cual es aprobado por unanimidad.

8

Aprobación ajuste PRO 440-215-10 Plan de mercadeo

Jhoan Rodríguez expone los siguientes cambios marcados en color rojo:

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Definir objetivos en materia comercial, de mercadeo y/o comunicaciones dentro de una estrategia general para la entidad, así como las actividades que se desarrollarán con su respectivo cronograma de ejecución.	Acta Reunión FRO 332-113-1	Subgerencia Comercial y de Operaciones - Profesionales área de Comunicaciones y mercadeo - Dirección de Operación de Producto y Comercialización
2		Elaborar plan de mercadeo para la vigencia anual, su contenido mínimo será: 1- Objetivos. 2- Matriz Dofa. 3- Estrategias. 4- Cronograma. 5. Indicadores de gestión.	Plan de Mercadeo	Subgerencia Comercial y de Operaciones - Profesionales área de Comunicaciones y mercadeo - Dirección de Operación de Producto y Comercialización
3		Aprobación del Plan de Mercadeo: 1- Visto bueno por parte de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización. 2- Aprobación por parte de la Subgerencia Comercial y de Operaciones. 3- El responsable de la aprobación es la Subgerencia Comercial y de Operaciones la cual debe garantizar que se incluyan todas las estrategias a desarrollar y cronogramas	Plan de Mercadeo - Acta Reunión FRO 332-113-1	Subgerencia Comercial y de Operaciones - Dirección de Operación de Producto y Comercialización

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
	 Socialización (la socialización se hará solo con los involucrados que defina la subgerencia comercial y de operaciones por ser un documento confidencial) Ejecución y Seguimiento al Plan de Mercadeo, el cual se realizara de manera mensual, verificando el avance de los indicadores de gestión propuestos para la vigencia.	Acta Reunión FRO 332-113-1 Carpeta del Plan de Mercadeo	Subgerencia Comercial y de Operaciones Subgerencia Comercial y de Operaciones - Profesionales área de Comunicaciones y mercadeo - Dirección de Operación de Producto y Comercialización
	No se presentan observaciones por parte de ninguno de los integrantes, por lo cual es aprobado por unanimidad.		
9	**Aprobación ajuste PRO 420-541-2 Identificación para trabajadores oficiales, contratistas, colocadores y demás personal que requiera la entidad.** Jhoan Rodríguez expone que el ajuste es únicamente relacionado con las actividades que tienen que ver con su oficina, y este es un procedimiento transversal a la Oficina de Talento Humano. La jefe de la oficina jurídica realiza observaciones acera del título del procedimiento, para lo cual el jefe de la oficina asesora de planeación se adhiere, además realiza la propuesta de realizar una revisión más detallada con las áreas que intervienen en el procedimiento con el fin que de realizar una actualización más de fondo, el ajuste al procedimiento no es aprobado. La oficial de cumplimiento hace énfasis en que se debe enviar los documentos que soportan cada uno de los puntos del orden del día cinco (5) antes del CIGYD, esto con el fin de tener tiempo suficiente para validar. La jefe de la oficina Jurídica interviene con lo siguiente: se debe racionalizar nuestros procedimientos, la cantidad de procedimientos, la cantidad de cosas que tocar hacer y ajustarlo a las capacidades reales de la Lotería.		
10	**Aprobación Comité de Inventarios** 1. La Dra. Dayan Pasaje informa que se requiere la aprobación de unas bajas de intangibles, las cuales corresponden a licencias que ya están obsoletas, adicional informa que desde el mes de agosto se hizo la tarea de depuración y está pendiente las licencias para destrucción, aproximadamente son 12 licencias obsoletas, por lo cual se requiere es aprobar mediante el comité la baja de las licencias, adicional se tienen 12 juegos de balotas que fueron devueltas en el año 2016 por el jefe que estaba en esta época, por procedimiento deben durar un tiempo de 6 meses en el almacén, y en la actualidad van 10 años, también se informa que con la Dra. Sandra Tiria ya se realizó la verificación para hacer la baja de las balotas. Las balotas tampoco se pueden ceder, vender, ni dejar deben ser destruidas. Se somete a votación la aprobación de la baja de las licencias obsoletas y 12 juegos de balotas que fueron devueltas en el año 2016 y es aprobado por unanimidad. 2. Actualización en el PRO330-240-10 INVENTARIOS específicamente en las políticas de operación, se actualizan lo resaltado en color verde:		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

Políticas de operación:

1. El control de inventarios se lleva de forma permanente, se hace verificación anual, cuando los funcionarios salen a vacaciones, tengan traslados o se retiren
2. Se realizará toma física de inventario con corte a diciembre 31 de cada año
3. Para realizar el conteo es necesario crear el grupo de conteo en el marco del comité de inventarios
4. El almacen deberá llevar un registro sistemático de los movimientos de bienes
5. De la toma física de inventario debe quedar soporte debidamente firmado por los Servidores que tienen asignados los elementos
6. El encargado de la recepción del dinero efectivo (monedas, billetes) de los bienes bajo su responsabilidad y registro, la custodia de estas actividades mediante acta.
7. Los Servidores deberan abstenerse de poner a disposicion de otras dependencias o Servidores los bienes a su cargo, sin realizar previamente el traslado respectivo
8. De conformidad con las políticas contables de la entidad se cargan contablemente como activo aquellos bienes de valor igual o superior a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes
9. Los Computadores y equipos tecnológicos son revisados únicamente por el área de tecnología e innovación (TIC)
10. Una vez se cuente con el inventario definitivo con corte a 31 de diciembre este debe ser conciliado con el área de contabilidad
11. Semestralmente se enviara inventario de bienes a los funcionarios para su verificación.
12. Los funcionarios deben informar de forma inmediata sobre todo movimiento de los bienes a su cargo a la Unidad de Recursos Físicos con el fin de realizar la actualización de los inventarios individuales.
12. Los funcionarios deben informar, mediante correo electrónico, al jefe de la Unidad de Recursos Físicos y al gestor del Formato de Registro de Salida y Retorno de Bienes, Instalaciones, cada vez que deban salir de la entidad para ejecutar funciones propias de su cargo o asignadas por su jefe inmediato. Al momento de reingresar a la entidad, el funcionario deberá informar nuevamente al jefe de la Unidad de Recursos Físicos y registrar el retorno del bien, dejando constancia de su reingreso en el mismo formato.
13. El almacenista realizará inventarios aleatorios en forma esporádica de los bienes en servicio en cualquier periodo del año, sin previo aviso
14. La unidad de Talento Humano debe informar a la Unidad de Recursos Físicos sobre todo traslado de funcionarios, con la finalidad de realizar los ajustes de inventarios individuales.

El procedimiento de inventarios es aprobado por unanimidad.

11

Seguimiento al PAA 2025

La Dra. Dayan Pasaje expone lo siguiente: se hizo un comité el 3 de diciembre, donde se eliminaron algunas de las adquisiciones que no se iban a realizar. Sin embargo, quedaron algunas actividades que no se han realizado, hay 106 actividades programadas y se quedaron sin 15 sin ejecutar y tampoco se eliminaron por lo cual se presentan en color rojo en el siguiente cuadro:

Con el fin de proceder a completar las columnas: Código UNSPSC, Duración del contrato (Intervalo: días, meses, años), Modalidad de selección, Fuente de los recursos, ¿Se re

¿ (cada códig	Descripción	inicio de proce	presenta	con	to (interva	Modalidad de
43211507	Adquisición de los equipos de cómputo, periféricos requeridos para la Lotería de Bogotá	5	5	5	5	CCE-11-03
51142400; 5114	Suministro de medicamentos y/o aparatos ortopédicos para los trabajadores oficiales de la Lotería de Bog	10	11	12	5	CCE-11-03
86111804; 8011	Prestacion de servicios en materia de capacitacion a los servidores publicos de la Lotería de Bogota	5	5	11	5	CCE-11-03
80111504	Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo	5	5	5	5	CCE-11-03
85101503	Desarrollo de examenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro. mesas tecnicas, exámen	5	5	11	5	CCE-11-03
46181500	Adquisicion de elementos de higiene y seguridad industrial	5	5	5	5	CCE-11-03
85141808	Auditoria Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	5	5	1	5	CCE-11-03
78102200; 7810	Servicio mensajeria	5	5	12	5	CCE-11-03
43222630	Sistema de Control de Acceso Biométrico	5	5	11	5	CCE-11-03
80111600	Prestación de servicios en la Unidad de Talento Humano y la Unidad de Recursos Físicos	5	5	11	5	CCE-11-03
84121603	Prestar lo servicios profesionales de abogado para la defensa judicial de la Lotería de Bogotá en todos los	5	5	10	5	CCE-11-03
84121603	Prestar los servicios profesionales de abogados para la defensa judicial de la Lotería de Bogota en los proc	5	5	11	5	CCE-11-03
84121603	Prestar servicios profesionales de abogado para brindar soporte a la Oficina Jurídica	5	5	11	5	CCE-11-03
41111601	Prestación de servicios para realizar la calibración pendiica de dos (2) balanzas electrónicas de precisión	5	5	12	5	CCE-11-03
81141604	Prestación de servicios de diseño para la comunicación de las marcas, productos y nuevos de suerte y azar	2	5	11	5	CCE-11-03
82141502	Prestacion de servicios de diseño para la comunicación de las marcas, productos y nuevos de suerte y azar	2	5	11	5	CCE-11-03

Estas actividades pendientes hacen que hace que el indicador de cumplimiento en plan anual de adquisiciones para la vigencia 2025 no sea del 100%, sino del 85.84%.,

La Dra. Dayan Pasaje informa que se enviará por correo electrónico las 15 líneas que serán eliminadas y acabadas de concertar para el comité de contratación y así hacerlo sincrónico y con esto se quedaría con una ejecución del 100% del plan de adquisición.

12

Aprobación banco terminológico

La Dra. Dayan Pasaje informa que de acuerdo al marco normativo y a circular expedida por el archivo central se hace necesario actualizar el banco terminológico de la entidad, se organizó el banco terminológico dándole pues todos los requerimientos del particular 001 de 2024, se tuvieron en cuenta cinco áreas: el área de categoría, el área de identificación, el área de contenido de estructura el área de valoración y el área de control y descripción de cada uno de los términos y de cada una de las estructuras que tenemos dentro del sistema de gestión documental.

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
	El banco terminológico es aprobado por unanimidad con observaciones por ajustar y con el compromiso de que sea compartido en su versión final a todos los integrantes del CIGYD.		
13	**Presentación Plan de acción documental 2026** La Dra. Dayan Pasaje, informa que se tiene el componente estratégico, fijamos el documental. El tecnológico, que es donde les decimos que no vamos a escribir como tal el SGDA, sino que vamos a implementar con el siga para empezar a manejar documentación electrónica, Compromiso, enviar plan de acción junto con el acta de que si se informó al archivo distrital.		
14	**Aprobación Procedimiento PRO420-529-5 FISCALIZACION SUPERVISION E INSPECCION** Toma la palabra Fernando Ramírez explicando que lo que se hizo en este procedimiento fue ajustar la definición de los juegos en línea en tiempo real, ya que los juegos en línea, en el caso de nosotros, es el procedimiento informático tecnológico de la apuesta en un punto de venta fijo o móvil que debe efectuarse a través de un mecanismo sistematizado que inmediatamente registra la apuesta. Lo expandimos un poco en el contexto de que en el sistema central de juegos del concesionario simultáneamente envía esta información al sistema de seguimiento y Control de Chanseguro lo que garantiza realizar la consulta de las transacciones en cualquier momento. En el contexto de las actividades, se eliminó donde se procura validar en el punto de venta en línea y tiempo real, lo mejor fue dejar aclarado en las definiciones. Manifiesta que suprime lo mencionado para establecer que en cualquier momento podemos consultar a través de una URL el acumulado de transacciones realizadas en línea y tiempo real Ajustamos los tiempos de elaboración de los informes mensuales conforme al manual de supervisión y fiscalización, en el cual menciona que son 10 días para la elaboración del informe, en esta misma actividad se añadió *"(...) y cruzando la información del reporte de ventas suministrado por la colocadora en la visita, contra la reportada en el sistema de auditoria y control interno de la Lotería de Bogotá (Chanseguro)."* Esto para estar alineado el procedimiento con el Manual de supervisión y fiscalización. El ajuste al procedimiento es aprobado por unanimidad.		
15	**Aprobación Actualización al Procedimiento PRO310-249-14 GENERACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS** Toma la palabra el Dr. Andrés Pinzón para lo cual presenta lo siguiente: Este procedimiento se actualiza para atender una observación de la contraloría. Los cambios se encuentran en color azul. Se cambió los días en los que se genera la información contable, inicialmente estaba en seis días hábiles, pero en ese tiempo aún no ha llegado la información a presupuesto ni a contabilidad, por lo anterior se modifica a diez días hábiles. Se recomienda dar estricto cumplimiento con los plazos de entrega de información. Se realizaron cambios en algunos textos y unas definiciones, pero son de forma. Se ajustó la política de operación No. 10, la cual dice que todos los informes de los estados financieros que van a ser remitidos a los entes de control deben ser elaborados por el profesional IV de contabilidad y revisados y validados por el jefe de la unidad financiera antes de su remisión.		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
INICIO	Remitir los hechos económicos generados al área financiera a mas tardar el 5° día hábil del mes siguiente.	ERP (aplicativos financieros)	Las áreas responsables
Generar información base	Efectuar los registros contables especiales y generar información base para estados financieros del periodo.	ERP (aplicativos financieros)	Profesional Grado IV
Conciliar	Realizar conciliación con las áreas generadoras y terceros con los que se manejen operaciones recíprocas, depurar la información financiera a que haya lugar y analizar los estados financieros previos a la presentación. Se debe conciliar trimestralmente con la Oficina Jurídica la información de los procesos judiciales, la cual debe estar registrada en la Contabilidad de acuerdo con lo cargado en el aplicativo SIPROJWEB. Se debe efectuar conciliación mensual con el área de cartera y efectuar los ajustes a que haya lugar. Se debe efectuar conciliación mensual con la Unidad de Talento Humano y efectuar los ajustes a que haya lugar. Se debe efectuar la conciliacion	Balance de prueba, formatos de conciliación.	Jefe o su delegado de las Unidades de: Apuestas y Control de Juegos, Dirección de Operación de Productos, Recursos Físicos, Talento Humano, Oficina Jurídica, área de cartera, área de

5	Ajustar? (NO / SI)	Revisar balance de prueba. Si no se evidencia inconsistencias o se trata de información con corte semestral, se pasa a la actividad 6. Si se evidencian inconsistencias deben realizar ajustes y se repite actividad 4. La información financiera y contable que se encuentre registrada y se determine deba ser ajustada, en cumplimiento del Plan de Sostenibilidad Contable vigente, serán presentas al Comité de Sostenibilidad Contable para su estudio y recomendación de depuración de las cifras a que haya lugar.	Balance de prueba	Profesional IV Unidad Financiera y Contable. Jefe Unidad Financiera y Contable
12	Preparar los estados financieros	Preparar mensualmente los Estados Financieros, lo que incluye los indicadores evaluados por el CNJSA para ser publicados en la página WEB de la Lotería y presentados a la Gerencia General. NOTA: Los Estados Finacieros del cierre de cada vigencia, deberán venir acompañados con las respectivas notas, de conformidad con las normas de revelación establecidas por la CGN y por el manual de políticas contables.	Estados financieros	Profesional IV Unidad Financiera y Contable.
15	Remitir y publicar	Remite los estados financieros a los entes de control que los requieran y publicar los estados financieros definitivos en la página WEB de la Lotería.	Oficio - Correo electrónico - Publicación página web	Responsable de acuerdo con el procedimiento de gestión contenidos web

El ajuste al procedimiento es aprobado por unanimidad.

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
16	**Aprobación de la Conformación del órgano de cumplimiento del modelo de gestión jurídica anticorrupción** La jefe de la oficina Jurídica toma la palabra y presenta lo siguiente: el modelo de gestión jurídica anticorrupción, tiene que cumplir con problemas anticorrupción, son 6 normas diferentes, uno es el modelo de gestión jurídica anticorrupción, tenemos el sistema en este documento, sistema de prevención de lavado de Archivos y financiación del terrorismo por alteración de datos de pasivos, antisoborno, el código de ética y valores y se tiene que implementar el programa de transparencia que es en la zona. Se le había propuesto a la secretaría política distrital si se hacía un modelo, o sea, como un proyecto piloto y se sacaba la primera entidad estatal del distrito que tuviera un código único de ética, transparencia y anticorrupción. Y ellos dijeron que sí, pero con el compromiso de que se incorporará los lineamientos que va a aceptar el distrito para la implementación del plan de transparencia, el programa de transparencia, que es el que viene de la norma nacional. Esos lineamientos de bienestar a más tardar en noviembre, lastimosamente no salieron, van a salir solamente hasta en enero, dicen que enero del 2026 y eso quiere decir que tenemos que cumplir por separado el modelo de gestión jurídica anticorrupción. La conformación del órgano de cumplimiento normativo para la entidad, ya se aprobó mediante junta directiva del 19 de diciembre de 2026 la política que es el primer paso, el segundo paso que corresponde al CIGYD es conformar el Órgano. Se somete a votación la solicitud por parte de la Oficina Jurídica de conformación del órgano de cumplimiento del modelo de gestión jurídica anticorrupción, lo cual es aprbado por unanimidad.		
17	**Presentación y Aprobación Seguimiento implementación MPSI 2025** Toma la palabra la Ing. Yohanna Pineda y presenta avance en Actividades y Temas asociados a Seguridad de la Información - Corte al 19/12/2025		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

MPSI - Avance

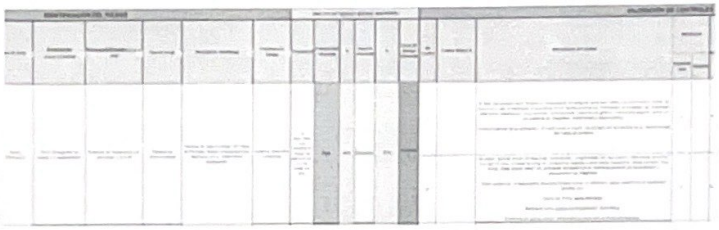
Herramienta de Autodiagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) 2025.



Aumento de 26 puntos en la implantación del modelo MPSI con respecto al año 2024

AÑO	COMPONENTE (PHVA)	CLAUSULAS	% de Avance Actual	% Avance Esperado
2025	Planificación	Contexto de la organización	11%	14%
		Liderazgo	11%	14%
		Planificación	10%	14%
		Soporte	8%	14%
	Implementación	Operación	7%	16%
	Evaluación de Desempeño	Evaluación del desempeño	9%	14%
	Mejora Continua	Mejora	8%	14%
TOTAL			66%	100%

BOGOTÁ

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
	MPSI - Avance Se generaron diferentes documentos e instrumentos, como: • Guía para la identificación de activos de Información, • Actualización de las políticas de seguridad de la Información, • Manual del sistema de seguridad de la Información • Herramienta de identificación de activos de información. • Declaración de aplicabilidad • Plan de continuidad del Negocio • Ceración de la guía de incidentes • ***Matriz de Riesgos de seguridad de la información***  Lo más importante de esta matriz en este momento es a dónde van a hacer controles para esos activos con algunas áreas se trabajó esa identificación de riesgos, sin embargo, se compartirá por medio de un memorando con el fin de recibir las observaciones pertinentes. Se somete a votación la implementación de la matriz de riesgos de seguridad de la información con la observación y compromiso de que en el mes de enero se realizara una revisión a la misma, propuesta que es aprobada por unanimidad.		
18	**Aprobación documento: Estrategia de Servicio a la Ciudadanía** Toma la palabra Sandra Trujillo, informando que la necesidad de crear el documento Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2025-2027; obedece a que en la medición anual del FURAG uno de los ítems que preguntan es si la entidad cuenta con el documento de Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, también surge la creación de este documento en el marco del plan de mejoramiento de la auditoría que hizo la Oficina de Control Interno al FURAG 2024 ya que uno de los hallazgos fue precisamente que hay unas respuestas del FURAG que no están debidamente sustentadas con los documentos, por lo cual se propuso como acción de mejora crear o documentar las acciones mediante la creación del documento Estrategia de Servicio a la Ciudadanía que se presenta para aprobación de los miembros del comité. Se procede con la presentación del documento Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2025-2027, informando que dicho documento contiene una introducción, un objetivo general, en el que se describe lo que la entidad se compromete a continuar realizando en materia de servicio a la ciudadanía. Los objetivos específicos relacionados		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
	con las acciones que se vienen realizando y que se deben continuar desarrollando enfocadas en el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, clientes y grupos de valor. El alcance, en el cual involucra a todos los servidores públicos y contratistas que de alguna u otra forma tienen relación con la ciudadanía en los procesos y en las acciones y tareas que se realizan En el autodiagnóstico se hace alusión a que las acciones en materia de servicio que se han venido implementando se han formulado, priorizado y desarrollado a partir de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor, también se mencionan los resultados de las mediciones del índice de desempeño institucional a través de la herramienta FURAG, que para el caso de la política de servicio a la ciudadanía que hace parte de la tercera dimensión del MIPG: se ha mantenido en más de 90 puntos, así mismo se hace alusión a los informes mensuales de la gestión de las PQRSD, así como de los informes trimestrales de las encuestas de satisfacción que han permitido definir acciones que fortalezcan la atención y los servicios ofrecidos, se describen los canales o mecanismos de contacto con la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía que contiene los lineamientos o protocolos de atención, se describe también la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía publicada en la página web y las acciones que se vienen haciendo y que se propone continuar y mantener en materia de servicio a la ciudadanía, enfocadas o alineadas con el modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía los principios de eficiencia y participación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Finalmente está el seguimiento a esta estrategia que va a estar incluido dentro de los seguimientos trimestrales que se le hacen a los planes de acción y al programa de transparencia y ética pública. Se somete a aprobación el documento Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2025-2027, el cual es aprobado por unanimidad.		
19	**Aprobación modificación PIC 2025** Toma la palabra las Dra. Martha Durán con el fin de solicitar aprobación para eliminar 2 actividades que se encuentran en el plan institucional de capacitaciones que ya definitivamente no se pudieron llevar a cabo. Una tenía que ver con liderazgo y autoestima y la otra tiene que ver con una capacitación y tratamiento de datos personales que también estaba programada para comienzos de diciembre, pero algunas personas no podían asistir, entonces se suspende. Se somete a votación la solicitud por parte de la oficina de talento humano de eliminar del plan institucional de capacitaciones 2025 las 2 líneas que anteriormente mencionadas para lo cual es aprobado por unanimidad.		
20	**Aprobación ajuste PRO-410-199-XXX Asignación y Distribución de Billetería** Toma la palabra la Dra Sandra Tiria para exponer lo siguiente: "Es una modificación sobre la generación de la mezcla para tener un mayor control en la mezcla que se pone en la página web y no tener ningún inconveniente, lo que vamos a hacer es que todos los meses se tiene que aumentar, a continuación se presenta los apartes en		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

color rojo de los ajustes al procedimiento:

Objetivo:

Garantizar la entrega de la billetería a los distribuidores para asegurar la adecuada y oportuna comercialización del producto

Alcance:

Inicia con la revisión de pagos y condiciones contractuales de los distribuidores para proceder al despacho de billetería y posterior comercialización en todo el país

Definiciones:

1 **MEZCLA:** Asignación de la numeración de la LOTERIA DE BOGOTA, a los diferentes distribuidores y canales de venta, de los billetes que se colocan a disposición del público apostador de acuerdo con el cupo asignado

2 **DESPACHO:** Procedimiento mediante el cual la Lotería de Bogotá autoriza la entrega de billetes preimpresos al distribuidor

Políticas de operación

1. Las variaciones de cupo deben ser aprobadas por el Comité de cupos de la Lotería de Bogotá

2. Para el caso de los sorteos extraordinarios en donde se requiere un aumento de cupo de los distribuidores físicos, este aumento se dará de acuerdo al promedio del porcentaje de devolución de los últimos dos sorteos extraordinarios jugados, la totalidad de la impresión debe ser aprobada por el Subgerente Comercial y de Operaciones y no por el comité de cupos

Elaborar comunicación con solicitud de ajustes a la mezcla	Elaborar el cuadro con la información de modificaciones a la mezcla de acuerdo con las aprobaciones previas del comité de cupos, la cual debe ser comunicada al estadístico responsable de realizar los cambios. Nota No.1 La Dirección de Operación de Producto y Comercialización entregará al estadístico la cantidad de billetes a imprimir para cada distribuidor junto con los cambios que éstos soliciten. Nota 2: En caso en que el distribuidor solicite una disminución de cupo, este no debe ser avaluado por el comité de cupos. Nota No. 2: Se pueden efectuar modificaciones transitorias adicionando billetería a distribuidores que requieran atender situaciones especiales (se efectuaran del Código 99999). Nota No. 3: Se debe informar dentro de la mezcla, las posibles variaciones en la dirección de los distribuidores, así como cambios de télefono o razón social. Nota No. 4: En caso en que no exista la disponibilidad de estadístico la mezcla debe ser elaborada por la Oficina de GTI. Nota 5: La cantidad de billetes asignados a la pág web código LDBOG debe variar mes a mes, por cuanto sino se presenta un cambio por parte de los distribuidores físicos, que haga que la mezcla de LDBOG varíe, se debe aumentar o disminuir el cupo en una cantidad de 10 billetes en el código 99999.	Correo electrónico Se emplean los formatos diseñados para el control de los cambios.	Director de Operación de Producto y Comercialización

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA	
	Realizar mezcla solicitada	El estadistico realiza los cambios en la mezcla solicitada y remite correo a la OGTI para revisión. Nota: El estadistico de la entidad o quien haga sus veces debe enviar a la Oficina de GTI con copia a la Dirección de Operación por medio de correo electrónico un archivo comprimido con la mezcla en la que se debe incluir: Mezcla física, Mezcla LDBOG (página WEB) y mezcla virtual. Los archivos deben nombrarse de la siguiente manera: Año_mes_mezcla_canal.txt Ejemplo: 2025_octubre_mezcla_LDBOG.txt 2025_octubre_mezcla_fisicos.txt 2025_octubre_mezcla_virtuales.txt	Correo electrónico	Profesional Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación
	Revisar archivo de mezcla de la Oficina de Sistemas NO Inconsistencia	Una vez se reciben los archivos enviados por el estadístico, la Oficina de GTI debe cargarlos mismos al aplicativo comercial y verificar que la misma se haya generado de manera correcta (disposición de numeración, series, cupo por código, entre otras). Nota No 1: La Oficina de Gestión Tecnologica e Innovación debe tener una carpeta con acceso restringido en la cual se guarde el archivo comprimido con las mezclas enviadas.	correo electrónico acompañado incluyendo archivo plano con la mezcla	Director de Operación de Producto y Comercialización
	Informar estado de pagos y premios	Enviar a la Dirección de Operación de Producto y Comercialización el despacho y/o la retención de los distribuidores según el estado de cartera y de las pólizas. Nota No. 1: El despacho se efectuará por la Unidad Financiera y Contable una vez haya verificado las garantías y pagos. Nota No. 2: Esta actividad de debe realizar de manera continua hasta concluir el despacho definitivo del sorteo, toda vez que el estado de cartera varia dia a dia según la lectura de premios y promocionales y el pago de distribuidores.	Memorando y/o Correo electrónico	Jefe Unidad Financiera o a quien este designe
	Elaborar formato de retención de despachos	Elaborar retención y/o despachos de acuerdo con la metodología establecida por el impresor (aplicativo, correo electronico, entre otras) Nota No 1: En caso en que se realice un despacho de manera equivocada se realiza solicitud al impresor para que realice la retención de la billetería. Se deja constancia de los correos cruzados con el funcionario encargado de la firma impresora.	Soporte de despacho según metodología definida con el impresor	Auxiliar Dirección de Operación de Producto y Comercialización

Página 2

Para el caso en que se agrega: "que tiene que haber una modificación siempre en los virtual en caso de que ningún distribuidor solicite aumento o disminución de cupo, entonces lo vamos a hacer por los códigos. También incluimos un control, la mezcla antes estaba en el procedimiento que la hacia la Oficina de tecnología y se modifica para que la desarrolle el estadístico y va a ser cargado y validado por sistemas. En caso que no exista estadístico la mezcla genera sistemas como lo estaba haciendo antes.

La Ing. Yohanna Pineda sugiere agregar una validación por parte de un profesional del equipo de la Oficina de Tecnología e Innovación y ajustar el procedimiento en el responsable de realizar la mezcla.

El sistema es el que genera la mezcla y el estadístico valida, únicamente se cambia los distribuidores que solicitaron.

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

La Jefe de la Oficina interviene haceindo claridad que no esta de acuerdo con dejar en el procedimiento el estadístico como responsable de la mezcla, sino el área responsable.

El Dr. Luis Alberto Neira propone dejar como reponsable a la Dirección de Operaciones y Oficina de Tecnología e Innovación.

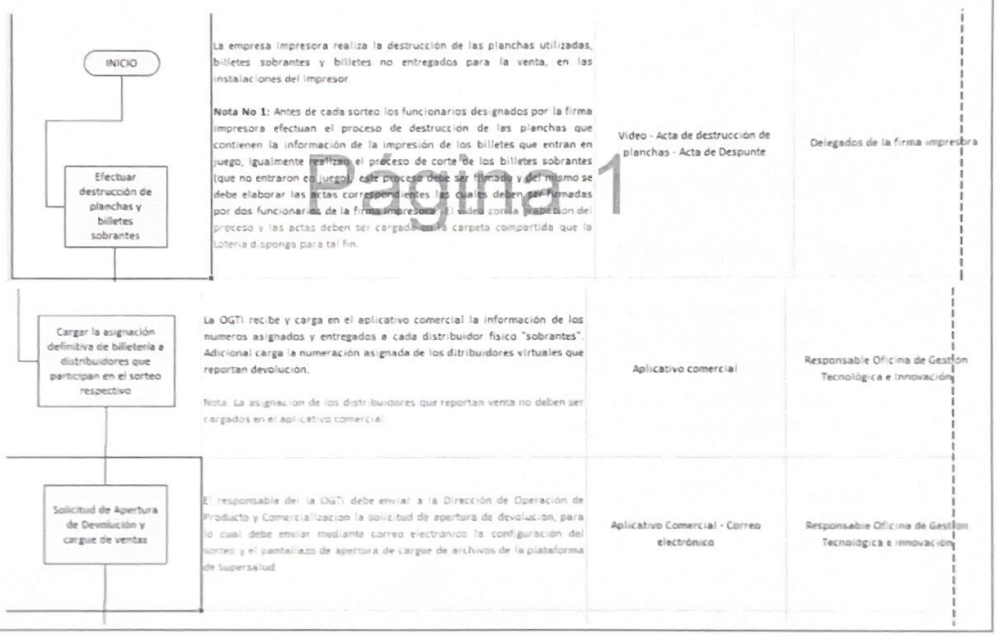
Se somete aprobación con el fin que se acojan las observaciones antes mencionadas y de esta manera es aprobado por unanimidad.

21

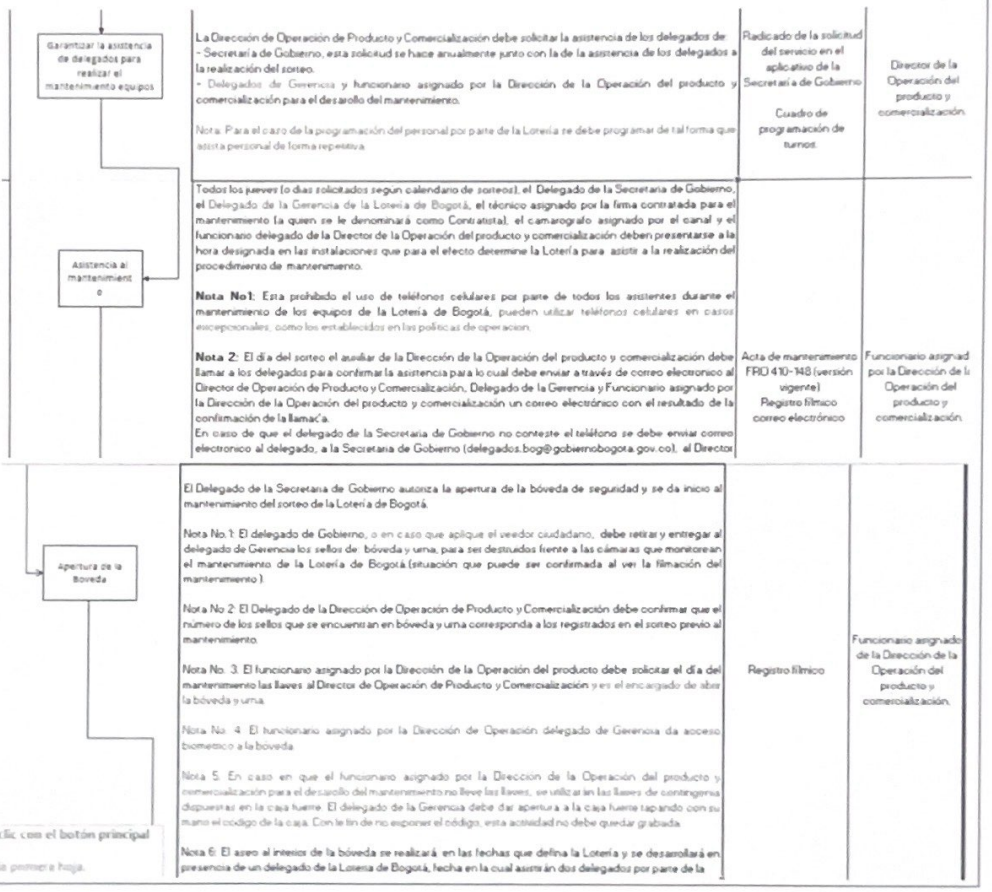
Aprobación ajuste PRO 410-201-XX Control de Billetería no vendida

La Dra. Sandra Tiria expone lo siguiente:

Todo el proceso ahora que está cargando en una carpeta compartida, de manera digital en una en una carpeta compartida, todo lo de destrucción de planchas, tal como se muestra a continuación lo que se encuentra marcado en color ojo:



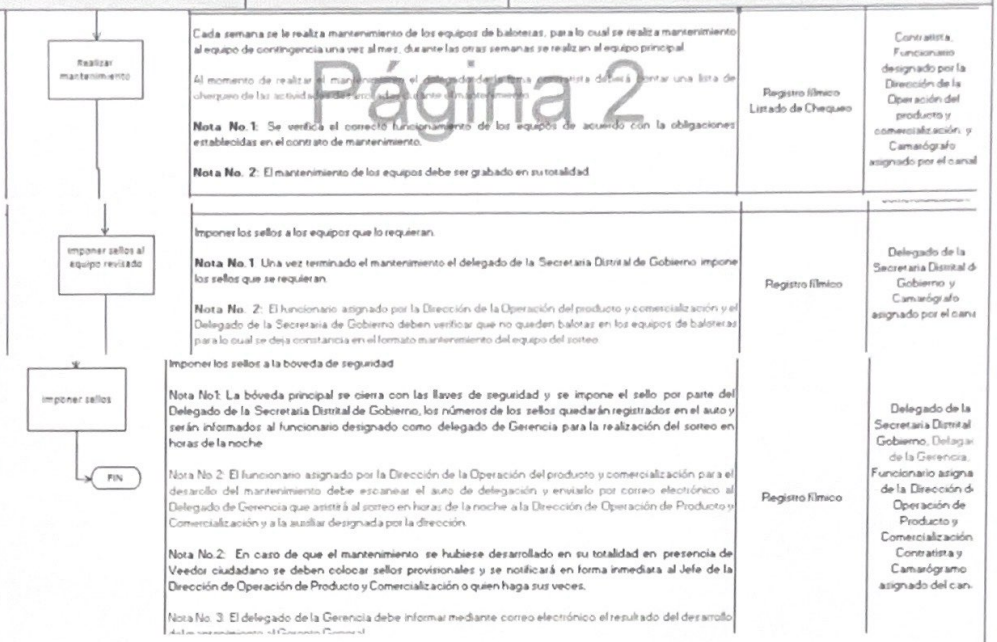
N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
	Este ajuste al procedimiento es sometido a votación y aprobado por unanimidad.		
23	**Aprobación ajuste PRO 410-237-XX Mantenimiento de equipos de sorteo** Toma la palabra la Dra. Sandra Tiria y presenta los siguientes ajustes marcados en color rojo para aprobación:		



Garantizar la asistencia de delegados para realizar el mantenimiento equipos	La Dirección de Operación de Producto y Comercialización debe solicitar la asistencia de los delegados de: - Secretaría de Gobierno, esta solicitud se hace anualmente junto con la de la asistencia de los delegados a la realización del sorteo. - Delegados de Gerencia y funcionario asignado por la Dirección de la Operación del producto y comercialización para el desarrollo del mantenimiento. Nota: Para el caso de la programación del personal por parte de la Lotería se debe programar de tal forma que asista personal de forma repetitiva	Radicado de la solicitud del servicio en el aplicativo de la Secretaría de Gobierno Cuadro de programación de turnos	Director de la Operación del producto y comercialización.
Asistencia al mantenimiento	Todos los jueves (o días solicitados según calendario de sorteos), el Delegado de la Secretaría de Gobierno, el Delegado de la Gerencia de la Lotería de Bogotá, el técnico asignado por la firma contratada para el mantenimiento (a quien se le denominará como Contratista), el camarógrafo asignado por el canal y el funcionario delegado de la Director de la Operación del producto y comercialización deben presentarse a la hora designada en las instalaciones que para el efecto determine la Lotería para asistir a la realización del procedimiento de mantenimiento. **Nota No1**: Está prohibido el uso de teléfonos celulares por parte de todos los asistentes durante el mantenimiento de los equipos de la Lotería de Bogotá, pueden utilizar teléfonos celulares en casos excepcionales, como los establecidos en las políticas de operación. **Nota 2**: El día del sorteo el auxiliar de la Dirección de la Operación del producto y comercialización debe llamar a los delegados para confirmar la asistencia para lo cual debe enviar a través de correo electrónico al Director de Operación de Producto y Comercialización, Delegado de la Gerencia y Funcionario asignado por la Dirección de la Operación del producto y comercialización un correo electrónico con el resultado de la confirmación de la llamada. En caso de que el delegado de la Secretaría de Gobierno no conteste el teléfono se debe enviar correo electrónico al delegado, a la Secretaría de Gobierno (delegados.bog@gobiernobogota.gov.co), al Director	Acta de mantenimiento FRO 410-148 (versión vigente) Registro fílmico correo electrónico	Funcionario asignado por la Dirección de la Operación del producto y comercialización.
Apertura de la Boveda	El Delegado de la Secretaría de Gobierno autoriza la apertura de la bóveda de seguridad y se da inicio al mantenimiento del sorteo de la Lotería de Bogotá. Nota No.1: El delegado de Gobierno, o en caso que aplique el vendor ciudadano, debe retirar y entregar al delegado de Gerencia los sellos de bóveda y urna, para ser destruidos frente a las cámaras que monitorean el mantenimiento de la Lotería de Bogotá (situación que puede ser confirmada al ver la filmación del mantenimiento). Nota No 2: El Delegado de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización debe confirmar que el número de los sellos que se encuentran en bóveda y urna corresponda a los registrados en el sorteo previo al mantenimiento. Nota No. 3: El funcionario asignado por la Dirección de la Operación del producto debe solicitar el día del mantenimiento las llaves al Director de Operación de Producto y Comercialización y es el encargado de abrir la bóveda y urna. Nota No. 4: El funcionario asignado por la Dirección de Operación delegado de Gerencia da acceso biométrico a la bóveda. Nota 5: En caso en que el funcionario asignado por la Dirección de la Operación del producto y comercialización para el desarrollo del mantenimiento no lleve las llaves, se utilizarán las llaves de contingencia dispuestas en la caja fuerte. El delegado de la Gerencia debe dar apertura a la caja fuerte tapando con su mano el código de la caja. Con la fin de no exponer el código, esta actividad no debe quedar grabada. Nota 6: El aseo al interior de la bóveda se realizará en las fechas que defina la Lotería y se desarrollará en presencia de un delegado de la Lotería de Bogotá, fecha en la cual asistirán dos delegados por parte de la	Registro fílmico	Funcionario asignado de la Dirección de la Operación del producto y comercialización.

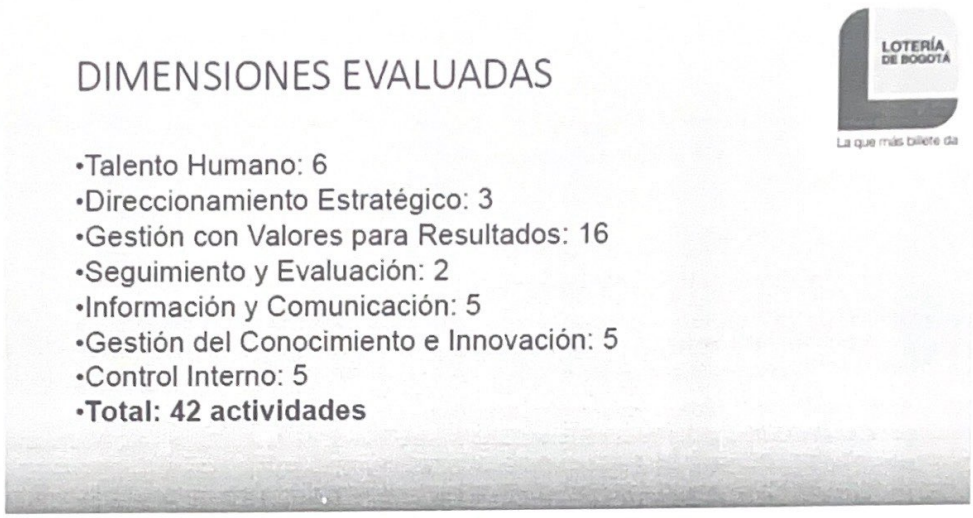
clic con el botón principal

la primera hoja.

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
	 El procedimiento es sometido a votación y aprobado por unanimidad.		
24	**Presentación Informe MIPG a corte septiembre 30** Toma la palabra Michael Medina, informando que se tienen 7 dimensiones evaluadas con un total 42 actividades.		

Página 2

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA



Para la dimensión de talento humano, la cual ya tienen 3 actividades finalizadas y 3 en ejecución que están para finalización el 31 de diciembre para el cumplimiento de lo que está establecido y es consistente a empezar su ejecución a partir de febrero, su gran mayoría

Para la dimensión de Direccionamiento estratégico, se tiene una finalizada y 2 en ejecución. También se mantiene todo el proceso de la misma manera del primero y el segundo trimestre del 2025.

Se tienen 16 actividades de las cuales 3 sin reporte en el tercer trimestre esto no equivale a que no se generó Ninguna actividad sino estas 3 actividades sin reporte tuvieron su único reporte en el segundo trimestre porque estaban asociados a todo el programa de transparencia y sobre lo de la dimensión direccionamiento estratégico es actividades finalizadas y las 6 en ejecución estas en ejecución tienen como corte de cierre 31 de diciembre.

La evaluación y el seguimiento del desempeño institucional tiene 2 en ejecución y se encuentra en el desarrollo

No se tienen actividades en este momento en retraso o que no hayan sido reportadas. Se reportaron a tiempo y se cerraron en su gran mayoría, 64 actividades que se tenían proyectadas para los tres primeros trimestres, dejando las actividades completas contempladas para con cierre a 31 de diciembre.

25	**Presentación Informe de Indicadores de gestión a corte 30 de septiembre** Toma la palabra Michael Medina para presentar lo siguiente:		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

El informe de seguimiento a indicadores permite monitorear el avance del Plan Estratégico 2022–2026, identificar fortalezas y alertas tempranas, y orientar la toma de decisiones con base en evidencia. Más allá de ser un requisito administrativo, constituye una herramienta estratégica que asegura la transparencia institucional, fortalece la rendición de cuentas y facilita la implementación de correctivos en áreas rezagadas o sin reporte. En este ejercicio, los jefes de oficina, como primera línea de defensa, tienen la responsabilidad de garantizar información consolidada, actualizada y confiable, asegurando que los indicadores cumplan su función de guiar la gestión y el mejoramiento continuo.

- Seguimiento al Plan Estratégico 2022-2026 (6 pilares – 14 indicadores estratégicos – 41 de gestión).
- Consolidación de avances en posicionamiento digital, atención al ciudadano y control interno.
- Alertas críticas por falta de reporte en áreas estratégicas Unidad Financiera y Contable, y Gerencia.

✓ Comunicación digital sobresaliente:
146% en interacciones y 358% en visualizaciones.
✓ Satisfacción ciudadana:
94% presencial y 100% en IVR.
100% de PQRS respondidas en tiempos.
✓ Control Interno:
Plan Anual de Auditoría con 96% de ejecución.
Cumplimiento del 100% en el sistema LA/FT/FPADM.
✓ Transformación digital:
PETI ejecutado en 100%.

⚠ Impulsar correctivos inmediatos en el Plan de Ventas: el canal web se encuentra en un 65 % de cumplimiento, lo que requiere acciones urgentes en experiencia digital, mercadeo y acompañamiento comercial.

⚠ Consolidar el plan de control al juego ilegal: la ausencia de campañas y visitas a gestores de promocionales en este trimestre pone en riesgo la trazabilidad de la vigilancia. Es prioritario reactivar su ejecución en el segundo semestre.

⚠ Reforzar el cumplimiento de planes de mejoramiento: con un avance del 67 % frente a la meta del 80 %, se requieren compromisos más estrictos de las áreas rezagadas, así como un control cruzado con la Oficina de Control Interno.

⚠ Recuperar el rezago en clima organizacional: con un cumplimiento del 41,7 %, es necesario priorizar actividades de alto impacto en bienestar y motivación de los equipos para asegurar el logro de la meta anual.

⚠ Mantener la articulación tecnológica: aunque el PETI alcanzó el 100 %, se debe garantizar la sostenibilidad de los avances, especialmente en seguridad digital (62 % de avance) y gobierno digital, cuyo progreso aún es parcial.

⚠ Optimizar la trazabilidad en la atención telefónica: a pesar del alto nivel de satisfacción (93–90 % en atención y tiempo de espera, 90 % en satisfacción general), se recomienda mejorar la identificación de las extensiones de origen para permitir análisis más segmentados.

Conclusiones:

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

El ejercicio de reporte trimestral no es un trámite administrativo: es una herramienta estratégica para tomar decisiones, anticipar riesgos y garantizar la transparencia.

- Los jefes de oficina son la primera línea de defensa: deben garantizar reportes completos, claros y dentro de los tiempos.
- Sin disciplina de reporte, los indicadores pierden valor y se limita la capacidad de mostrar resultados reales.

26

Aprobación Actualización PRO 332-341-5 Participación ciudadana y rendición de cuentas

Toma la palabra Carolina Sanabria, informando lo siguiente:

Se ajustó dentro de la política de operación de la siguiente manera:

La caracterización de partes interesadas se debe actualizar anualmente durante el segundo semestre de cada vigencia. Incluyendo la identificación de nuevos grupos ciudadanos, Organizaciones sociales o actores relevantes no caracterizados previamente.

Además, se agregó apartes señalados en color rojo tal como se presenta a continuación:

Actividades

Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, instructivos	Registro	Responsable
INICIO → Formular	Formular la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, para lo cual se debe tener en cuenta la caracterización de usuarios y partes interesadas. La caracterización de usuarios y partes interesadas deberá ampliarse incorporando otros grupos ciudadanos que, conforme al contexto institucional, territorial y misional, puedan afectar o verse afectados por la gestión de la entidad.	Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Gerencia General - Oficina Asesora de Planeación
Realizar seguimiento	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, tanto de las actividades como de los roles y responsabilidades	Informe de seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana (que incluye el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas)	Oficina Asesora de Planeación
Diligenciar instrumento de evaluación y elaborar informe	Diligenciar el instrumento de evaluación del proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana, consolidar los resultados en el informe con los resultados y propuestas de mejora con responsables y plazos para la implimentación.	FRO332-538 Instrumento de evaluación de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana diligenciado	Oficina Asesora de Planeación
Implementar propuestas de mejora, si aplican.	Identificar si se cuenta con propuestas de mejora, resultado de la evaluación, al proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas, e implementarlas, si son viables.	Acciones correctivas	Gerente General Profesionales de la Oficina Asesora de Planeación
Publicar. → Fin	Publicar el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y el informe de seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la página web. Publicar el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, así como el informe de seguimiento a su ejecución, incluyendo el avance de las actividades, resultados obtenidos y acciones de mejora implementadas.	Publicación en la página Web	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación

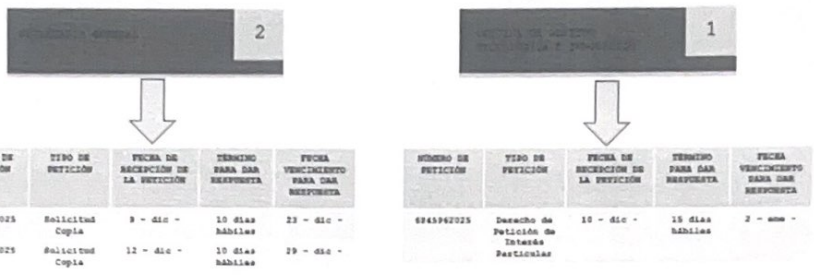
Se somete a votación los ajustes a este procedimiento y es aprobado por unanimidad.

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
27	**Aprobación creación Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía** Toma la palabra Michael Medina e informa lo siguiente: "Por la normatividad establecida se debe generar una oficina de relacionamiento Integral con la de la ciudadanía por lo cual se requiere aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, paso seguido a esto se debe generar una resolución que será presentada el borrador para revisión y aprobación y después solicitud de publicación por parte de secretaría general y 3 meses después tiene la Constitución de su reglamento para quedar en firme y poder cumplir ya que no es solo un compromiso que se tenga como lotería del cumplimiento, sino que va ligado a los procesos de MIPG y a la evaluación de la dimensión número cuatro que es la que evalúa Cómo se debe llegar ante la comunidad y sobre el tema de participación ciudadana atención al ciudadano y todo lo que tenga esta dimensión". Sandra Trujillo interviene indicando que la creación de la esta Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía obedece también a la acción de mejora propuesta producto de la auditoría que hizo la Oficina de Control Interno al FURAG 2024 ya que esta herramienta con la que se mide la gestión de las entidades de manera anual contiene un ítem en el que preguntan si la entidad cuenta con la oficina de relacionamiento integral con la ciudadanía, y la idea es que una vez aprobada la creación de esta Mesa en el presente comité, se comience a sesionar el año entrante posterior a la expedición de la Resolución de creación y el respectivo reglamento de tal forma que los integrantes de dicha Mesa se reúnan trimestralmente para hacer seguimiento y evaluación a las cuatro políticas del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía que hace parte del MIPG: transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública. Se somete aprobación la creación de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía y es aprobado por unanimidad.		
28	**Monitoreo y seguimiento estado de PQRSD corte 19 de diciembre de 2025 e Informe PQRSD noviembre de 2025** Toma la palabra Sandra Trujillo quien procede a informar sobre el estado de PQRSD con corte al 31 de octubre de 2025, indicando que se tienen 3 peticiones pendientes de respuesta, de las cuales dos están asignadas a Secretaría General y una a la Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación		

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

PQRSD CON CORTE AL 19 DE DICIEMBREDE 2025

PENDIENTES DE RESPUE **TOTAL: 3 PQRSD**



NUMERO DE PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA VENCIMIENTO PARA DAR RESPUESTA
6808242025	Solicitud Copia	9 - dic -	10 días hábiles	23 - dic -
6936312025	Solicitud Copia	12 - dic -	10 días hábiles	29 - dic -

NÚMERO DE PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA	FECHA VENCIMIENTO PARA DAR RESPUESTA
6845962025	Derecho de Petición de Interés Particular	10 - dic -	15 días hábiles	2 - ene -

Así mismo indica que dentro de los controles que tiene el proceso de Atención y Servicio al Cliente está enviar semanalmente los correos de alerta para la atención oportuna de PQRSD y en ese sentido dichos correos se enviaron el 15 de diciembre a la oficina de gestión tecnológica con dos peticiones reportadas de las cuales una ya fue atendida, a la secretaría general se le reportaron las dos peticiones que tiene pendientes y a Talento Humano se le reportaron 3 peticiones las cuales fueron atendidas en el término legal el 18 de diciembre.

Continúa indicando que dentro de los controles del proceso también está implementado que trimestralmente por SIGA se envía un oficio con las recomendaciones y lineamientos para mejorar y optimizar la gestión y atención de las PQRSD, en este sentido mediante oficio 3-2025-1612 del 7 de octubre de 2025, se remitió, a través de SIGA, a los jefes de las dependencias, el oficio o comunicación que contiene las recomendaciones en relación con la oportunidad en la gestión y atención de PQRSD en procura de implementar al interior de las dependencias los correctivos y mejoras que consideren pertinentes para optimizar este proceso en la gestión y atención de las PQRSD.

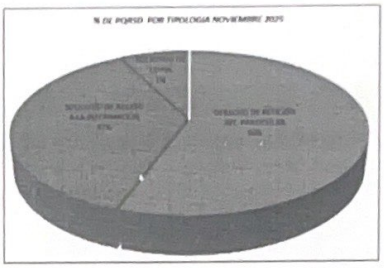
Continúa con la presentación del informe de las PQRSD recibidas en el mes de noviembre de 2025, la distribución de las áreas a las que se asignaron las PQRSD, el acumulado de PQRSD del año 2025 con corte al mes de noviembre, los canales de recepción de las PQRSD, el tiempo promedio de respuesta dado a dichas PQRSD y el tipo o calidad de peticionario:

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

PQRSD RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2025

TOTAL: 27

TIPOLOGÍAS PQRSD RECIBIDAS		
TIPOLOGÍA DE PQRSD	NOVIEMBRE DE 2025	%
DERECHO DE PETICIÓN INT. PARTICULAR	15	56%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	37%
SOLICITUD DE COPIA	2	7%
TOTAL	27	100%



Durante el mes de noviembre de 2025, se recibieron en total veintisiete (27) PQRSD, cuatro (4) menos que las recibidas en el mes anterior (octubre de 2025: 31) y cinco (5) más comparadas con las recibidas en el mismo mes del año anterior (noviembre de 2024: 22)

NOVIEMBRE DE 2025			
No.	ÁREA	ESCALADAS	%
1	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTO Y COMERCIALIZACIÓN	10	37%
2	ATENCIÓN AL CLIENTE	7	26%
3	UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	15%
4	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	2	7%
5	SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	2	7%
6	SECRETARÍA GENERAL	1	4%
7	UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1	4%
	TOTAL	**27**	**100%**

PQRSD CONSOLIDADO AÑO 2025												
TIPO DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN INT. PARTICULAR	22	20	21	14	18	24	12	25	12	13	15	**196**
DERECHO DE PETICIÓN INT. GENERAL	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	0	**5**
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	26	10	11	12	18	10	14	17	13	12	10	**153**
RECLAMO	11	8	2	1	8	6	2	8	0	2	0	**48**
SOLICITUD DE COPIA	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2	**8**
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	**2**
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	**5**
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	60	40	34	28	47	42	28	50	30	33	27	**417**

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA

CANTIDAD DE PQRSD	NOVIEMBRE DE 2025 (CANAL)	%
19	E-MAIL (cliente@loteriadebogota com, formulario electrònico "contáctenos" página web y/o ventanilla de radicación virtual siga@loteriadebogota com)	70%
7	WEB (Sistema Bogotá Te Escucha)	26%
1	TELEFÓNICO (extensión y linea de atención al cliente)	4%
27		**100%**

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DADA POR LAS DEPENDENCIAS A LAS PQRSD DE NOVIEMBRE DE 2025

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		8	7			7.7
SECRETARIA GENERAL				6		6
SUBGERENCIA GENERAL		3				3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5					5
UNIDAD DE LOTERIAS		10.6		5	3	9.3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		15				15
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		21.5		9		17.3
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		1				1
Total general	**5**	**9.3**	**7**	**3.1**	**3**	**7.2**

HUBO UNA DISMINUCIÓN EN EL TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DADA POR LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS A LAS PQRSD PASANDO DE 6,9 DÍAS EN OCTUBRE A 7,2 DÍAS EN NOVIEMBRE

TIPO DE PETICIONARIO

Tipo peticionario	N	%
Natural	23	85%
Jurídica	3	11%
Anónimo	1	4%
Total	**27**	**100%**

Finaliza indicando que el detalle de la gestión de las peticiones, así como las recomendaciones y sugerencias pormenorizadas producto del análisis de las PQRSD recibidas en el mes de noviembre se encuentran consignados en el informe interno de PQRSD de noviembre el cual fue enviado vía correo electrónico a la gerencia y a todos los jefes de las dependencias

N°	ASUNTO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TAREA
1	Oficina de Talento Humano- Oficina de Comunicaciones se comprometen a revisar y ajustar el PRO 420-541-2 Identificación para trabajadores oficiales, contratistas, colocadores y demás personal que requiera la entidad, con el fin de llevarlo al CIGYD próximo.	Jefe de talento humano-Jefe de comunicaciones	31-01-2026

5. ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA
Luis Gabriel Fernandez Franco	
Luis Alberto Neira Sánchez	
Frank Manotas Puente	
Leydy Yohana Pineda Afanador	
Lesvia Maria Escobar Saavedra	
Sandra Milena Trujillo Vargas	
Jesús Eduardo Méndez	
Sandra Patricia Tiria Socha	
Martha Liliana Durán	
Andrés Mauricio Pinzón	
Dayan Patricia Pasaje Quiroga	
Nelcy Yurani Ramos Lopez	
Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez(invitado)	En el momento que se expide el acta el mencionado no se encuentra vinculado a la entidad.
Michael Medina(invitado)	
Neyla Carolina Sanabria Gómez(invitada)	
Martha Cruz (invitada)	

Fernando Ramirez