



La que más billete da

INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026

II TRIMESTRE 2026

AGOSTO 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO.....	6
ESTADO DE REPORTE POR UNIDAD — II TRIMESTRE 2026	6
1. PILAR PROPÓSITO — FINANCIERO	8
1.1. GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01	8
1.2. Transferencias IE-02	9
1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL IE-03	10
2. PILAR MERCADOS.....	10
2.1. VENTA DE LOTERÍA IE-04.....	10
3. PILAR PRODUCTOS.....	11
3.1. ICPI Incentivo con Cobro de Premio Inmediato IE-05.....	11
3.2. Lucha contra el Juego Ilegal IE-06	11
4. PILAR PROCESOS	12
4.1. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL IE-07	12
4.2. COMUNICACIÓN IE-08	13
4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS IE-09.....	13
4.4. CAPACIDAD INSTITUCIONAL IE-10	14
5. PILAR NUESTRA GENTE	17
5.1. MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL IE-11	17
6. PILAR TECNOLOGÍA.....	18
6.1. PETI IE-12	18
6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL Y POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL ..	18
ALERTAS DE INDICADORES ESTRATÉGICOS II TRIMESTRE 2026.....	18
RECOMENDACIONES	19
ASPECTOS POSITIVOS DEL INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2026	20

Índice de tablas

TABLA 1: MATRIZ DE INDICADORES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN — II TRIMESTRE 2026	4
TABLA 2: ESTADO DE REPORTE DE INDICADORES POR UNIDAD II TRIMESTRE 2026	7
TABLA 3: INDICADORES DE GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01 II TRIMESTRE 2026.....	8
TABLA 4: TRANSFERENCIAS A LA SALUD GIRADAS POR LA LOTERÍA DE BOGOTÁ II TRIMESTRE 2024, 2025 Y 2026.....	9
TABLA 5: CUMPLIMIENTO DE METAS DE VENTA POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN II TRIMESTRE 2026	10
TABLA 6: CAPACITACIONES LUCHA CONTRA EL JUEGO ILEGAL II TRIMESTRE 2026	11
TABLA 7: VISITAS A PUNTOS DE VENTA — II TRIMESTRE 2026	12
TABLA 8: VISITAS A GESTORES DE JUEGOS PROMOCIONALES II TRIMESTRE 2026	12
TABLA 9: ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL SERIE HISTÓRICA	12
TABLA 10: NIVEL DE INTERACCIÓN (ENGAGEMENT RATE) Y VISUALIZACIONES II TRIMESTRE 2026	13
TABLA 11: SATISFACCION DE USUARIOS.....	13
TABLA 12: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS II TRIMESTRE 2026.....	14
TABLA 13: RESULTADO ENCUESTA IVR II TRIMESTRE 2026	14
TABLA 14: EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO II TRIMESTRE 2026	14
TABLA 15: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA II TRIMESTRE 2026.....	15
TABLA 16: CERTIFICACIÓN EN ISO 37001:2016 SGAS II TRIMESTRE 2026	15
TABLA 17: CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA LA/FT/FPADM II TRIMESTRE 2026.....	15
TABLA 18: INDICADORES DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO II TRIMESTRE 2026.....	16
TABLA 19: EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA ANUAL DE TRANSFERENCIAS PRIMARIAS II TRIMESTRE 2026	17
TABLA 20: PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL II TRIMESTRE 2026	17
TABLA 21: EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN II TRIMESTRE 2026	18
TABLA 22: POLÍTICAS DE SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL II TRIMESTRE 2026	18
TABLA 23: ALERTAS DE INDICADORES ESTRATÉGICOS II TRIMESTRE 2026	19

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del proceso de verificación del Plan Estratégico 2022-2026 "Este juego lo ganamos trabajando juntos", y con el propósito de dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión, las diferentes áreas de la Lotería de Bogotá han reportado periódicamente — trimestralmente las actividades ejecutadas para avanzar en el cumplimiento de los objetivos establecidos en dicho plan.

El presente informe consolida los resultados del segundo trimestre de la vigencia 2026 (abril - junio). La información fue reportada por las unidades responsables con corte al 30 de junio de 2026 y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación. El seguimiento se realizó con base en la estructura del Plan Estratégico, compuesta por seis (6) pilares, catorce (14) indicadores estratégicos y cuarenta y tres (43) indicadores de gestión, tras la incorporación de los indicadores IG-1101-A e IG-1101-B, formalizados por la Unidad de Talento Humano durante este trimestre.

En atención al hallazgo 708 (Planeación y Direccionamiento Estratégico), el presente informe incorpora adicionalmente: (1) la relación de las unidades con reportes pendientes o sin evidencias, y (2) el análisis de los indicadores estratégicos con incumplimientos, con generación de alertas y propuesta de acciones para la toma de decisiones oportunas por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Atendiendo además las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en ejercicios de seguimiento anteriores, se incorpora en cada pilar un comparativo frente al primer trimestre de 2026 para los indicadores de mayor relevancia estratégica.

Tabla 1: Matriz de Indicadores Estratégicos de Gestión — II Trimestre 2026

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A INDICADORES - LOTERÍA DE BOGOTÁ					II TRIMESTRE 2026
PILAR	INDICADOR ESTRATÉGICO		INDICADOR DE GESTIÓN		RESPONSABLE
Propósito - Financiero	IE-01	Gestión, Eficiencia y Rentabilidad	IG-0101	Índice de los gastos de administración y operación	06. Unidad Financiera y Contable
			IG-0102	Índice de los excedentes mínimos de operación y rentabilidad	
			IG-0103	Índice de la variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes	
			IG-0104	Indicador de ingresos	
			IG-0105	Índice de transferencia de la renta del monopolio	
			IG-0106	Índice de la transferencia del impuesto a foráneas	
			IG-0107	Índice de Transferencia del impuesto a ganadores	
			IG-0108	Índice de transferencia de los premios caducos	
	IE-02	Transferencias	IG-0201	Transferencias por renta de Lotería	Unidad de AP y Dirección de Operación de Productos y Comercialización REPORTA: 06. Unidad
			IG-0202	Transferencias por promocionales	
			IG-0203	Transferencias por foráneas	
			IG-0204	Transferencias por ganadores	
			IG-0205	Transferencias por premios no reclamados Lotería	

	IE-03	Responsabilidad Social	IG-0206	Transferencias por derechos de explotación AP	Financiera y Financiera
			IG-0207	Transferencias por premios no reclamados AP	
			IG-0301	Formulación - Actualización del PRS	01. Gerencia
			IG-0302	Cumplimiento de las acciones dentro del PRS	

Mercados	IE-04	Venta de Lotería	IG-0401	Ventas canal físico	02. Subgerencia Comercial
			IG-0402	Ventas canal web	
			IG-0403	Ventas página web	
			IG-0404	Cumplimiento de las acciones dentro del Plan Comercial y de Mercadeo	

Productos	IE-05	ICPI - Incentivo con cobro de premio inmediato	IG-0501	Implementación del ICPI	02. Subgerencia Comercial
	IE-06	Lucha contra el Juego Ilegal	IG-0601	Capacitaciones	05. Unidad de Apuestas permanentes
			IG-0602	Campañas	
			IG-0603	Visitas	

Procesos	IE-07	Desempeño Institucional	IG-0701	Índice de Desempeño Institucional	09. Oficina Asesora de Planeación
			IG-0702	Índice del Modelo Estándar de Control Interno	12. Oficina de Control Interno
	IE-08	Comunicación	IG-0802	Nivel de interacción (Engagement Rate)	03. Oficina de Comunicaciones y Mercadeo
			IG-0803	Nivel de visualizaciones (Views)	
	IE-09	Satisfacción de Usuarios	IG-0901	Oportunidad de respuesta a PQRS	04. Oficina de Atención al Cliente
			IG-0902	IVR	
	IE-10	Capacidad Institucional	IG-1001	Porcentaje de ejecución de los planes de mejoramiento	12. Oficina de Control Interno
			IG-1002	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría	
			IG-1003	Certificación en ISO 37001:2016 SGAS	11. Oficial de Cumplimiento
			IG-1004	Cumplimiento del sistema LA/FT/FPADM	
			IG-1005	Evaluación de indagaciones previas	13. Oficina de Control Disciplinario Interno
			IG-1006	Evaluación de investigaciones disciplinarias	
			IG-1007	Práctica de pruebas	10. Gestión Documental
			IG-1008	Ejecución del cronograma anual de transferencias primarias	

Nuestra Gente	IE-11	Medición clima organizacional	IG-1101 IG-1101-A / IG-1101-B	Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos / Plan Institucional de Capacitación	07. Unidad de Talento Humano
---------------	-------	-------------------------------	---	---	------------------------------

Tecnología	IE-12	PETI	IG-1301	Implementación de Seguridad Digital y de la Información	08. Oficina de tecnología e Innovación
	IE-13	Política de Seguridad Digital	-	-	

IE-14	Política de Gobierno Digital	-	-	
-------	------------------------------	---	---	--

Fuente: Oficina Asesora de Planeación — Lotería de Bogotá.

INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

Es fundamental tener presente que el Plan Estratégico 2022-2026 se estructura en torno a seis (6) pilares, los cuales orientan las acciones institucionales y constituyen la base para el seguimiento de los indicadores de gestión.:

- I. Propósito - Financiero
- II. Mercados
- III. Productos
- IV. Procesos
- V. Nuestra Gente
- VI. Tecnología

Ilustración 1 Modelo Integrado de Gestión - Lotería de Bogotá



Fuente: Plan Estratégico 2022-2026

ESTADO DE REPORTE POR UNIDAD — II TRIMESTRE 2026

En cumplimiento de las acciones de mejora derivadas del hallazgo 708, la siguiente tabla presenta el estado de reporte e indicadores de cada unidad al corte del 29 de julio de 2026,

evaluado a partir de la información y evidencias efectivamente registradas por cada unidad en el archivo de seguimiento y en el correo de traslado de insumos:

Tabla 2: Estado de Reporte de Indicadores por Unidad II Trimestre 2026

Unidad	Reporte	Evidencias	Observaciones
Gerencia	✓ OK	✓ OK	Se evidencia el cumplimiento de la meta establecida para el periodo. Adicionalmente, se tiene programada su ejecución para el segundo semestre del año, de acuerdo con lo establecido en la planificación.
Subgerencia Comercial y de Operaciones	✓ OK	✓ OK	
Unidad Financiera y Contable	✓ OK	✓ OK	No se cargaron las evidencias en el aplicativo; la unidad manifiesta disponibilidad para validación física de los soportes dado su volumen.
Oficina Asesora de Planeación	✓ OK	✓ OK	
Oficial de Cumplimiento	✓ OK	✓ OK	El campo de Estado del II Trimestre para las actividades del sistema LA/FT/FPADM; se reporta con base en la narrativa registrada y en los tiempos programados.
Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación	✓ OK	✓ OK	Se mantienen 6 actividades del PETI en ejecución y 2 sin iniciar; inicio previsto en el tercer trimestre.
Unidad de Talento Humano	✓ OK	✓ OK	Reporte resuelto en este trimestre: se formalizaron los indicadores IG-1101-A e IG-1101-B con resultados del 100% de ejecución.
Oficina de Control Interno	✓ OK	✓ OK	
Oficina de Control Disciplinario	✓ OK	✓ OK	Para IG-1005, IG-1006 e IG-1007 en el II Trimestre; solo se registra narrativa genérica. No es posible aportar evidencias por reserva legal (art. 115 CDU).
Oficina de Atención al Cliente	✓ OK	✓ OK	
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	✓ OK	✓ OK	
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	✓ OK	✓ OK	
Gestión Documental	Parcial	Falta	Se reporta avance narrativo (elaboración del cronograma conforme a las TRD

			vigentes), sin cifra numérica de avance ni evidencias asociadas.
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	✓ OK	✓ OK	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación — Consolidación de reportes, 29 de julio de 2026.

Las unidades que presentan reporte pendiente de validación, cifras sin registrar o evidencias faltantes deben remitir la información a la Oficina Asesora de Planeación a la mayor brevedad, con el fin de garantizar la integridad y la trazabilidad del seguimiento institucional.

1. PILAR PROPÓSITO — FINANCIERO

Este pilar garantiza la sostenibilidad financiera de la Lotería de Bogotá, maximizando los recursos disponibles para el cumplimiento de la función misional de transferir recursos al sector salud. Sus indicadores miden la eficiencia en la gestión de gastos, los excedentes de operación, los ingresos por venta de lotería y el cumplimiento de las transferencias establecidas por normatividad.

1.1. GESTIÓN, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD IE-01

Con corte al segundo trimestre de 2026, la Unidad Financiera y Contable reporta los siguientes resultados. Las cifras fueron cruzadas y validadas contra el archivo "Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia" con corte al 30 de junio de 2026, fuente primaria del cálculo financiero:

Tabla 3: Indicadores de Gestión, Eficiencia y Rentabilidad IE-01 II Trimestre 2026

Indicador	Avance II Trim. 2026	Meta	Estado	Análisis
IG-0101 Índice de gastos de administración y operación	1,07	≤ 1	⚠	Supera la meta, aunque mejora frente al 1,21 del primer trimestre. Se mantiene la necesidad de revisar la estructura de gastos.
IG-0102 Índice de excedentes mínimos de operación y rentabilidad	0,74	≥ 1	⚠	Continúa por debajo de la meta, con mejora significativa frente al 0,20 del primer trimestre. Requiere seguimiento prioritario.
IG-0103 Índice de variación relación venta/emisión de billetes	1,05	≥ 1	✓	Supera la meta del trimestre, revirtiendo el resultado de 0,98 del primer trimestre.
IG-0104 Indicador de ingresos	0,93	≥ 1	~	Mejora frente al 0,83 del primer trimestre, aunque continúa por debajo de la meta establecida.

Fuente: Unidad Financiera y Contable — cifras validadas contra Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia, corte 30 de junio de 2026.

Los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian una mejora generalizada frente al primer trimestre en los cuatro subindicadores de Gestión, Eficiencia y Rentabilidad, si bien tres de ellos continúan por fuera de la meta establecida. El índice de excedentes mínimos de operación y rentabilidad pasó de 0,20 a 0,74, y el índice de gastos de administración y operación se redujo de 1,21 a 1,07, sin alcanzar aún los umbrales definidos por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA).

Por su parte, el índice de variación de la relación venta/emisión de billetes superó la meta al pasar de 0,98 a 1,05, mientras que el indicador de ingresos mejoró de 0,83 a 0,93 sin llegar a cumplir el umbral mínimo de 1. En la validación de insumos de este trimestre se identificó adicionalmente que el índice de transferencia del impuesto a ganadores, reportado como 1,00 (cumple) en el archivo de seguimiento a indicadores, corresponde en realidad a 0,9184 según el archivo de Rentabilidad y Eficiencia, lo que revierte su estado de cumplimiento; el hallazgo fue trasladado a la Unidad Financiera y Contable para su corrección en el aplicativo de seguimiento.

1.2. Transferencias IE-02

Con corte al segundo trimestre de 2026, la Lotería de Bogotá registra las siguientes transferencias al sector salud, comparadas con el mismo periodo de 2025:

Tabla 4: Transferencias a la Salud Giradas por la Lotería de Bogotá II Trimestre 2024, 2025 y 2026

Concepto	II Trim. 2025	II Trim. 2026	Var. 2025-2026
Renta 12%	\$2.885	\$3.089	7%
Foráneas	\$1.133	\$1.239	9%
Impuesto a ganadores	\$6.224	\$1.015	-84%
Premios caducos Lotería	\$511	\$653	28%
SUBTOTAL LOTERÍAS	\$10.753	\$5.996	-44%
Juegos promocionales y rifas	\$157	\$196	25%
SUBTOTAL PROMOCIONALES Y RIFAS	\$157	\$196	25%
Derechos de explotación Apuestas Permanentes	\$16.250	\$17.417	7%
Premios prescritos Apuestas Permanentes	\$1.669	\$1.629	-2%
SUBTOTAL APUESTAS PERMANENTES	\$17.919	\$19.046	6%
TOTAL	\$28.830	\$25.237	-12%

Fuente: Unidad Financiera y Contable — Unidad de Apuestas Permanentes y Control de Juegos.

Nota: Cifras en millones de pesos, calculadas a partir del archivo de seguimiento con corte al 29 de julio de 2026.

La variación frente al segundo trimestre de 2025 se explica principalmente por la disminución del 84% en el impuesto a ganadores de la Lotería, que pasó de \$6.224 millones a \$1.015 millones; el resultado de 2025 obedeció a un comportamiento atípico derivado de ajustes extraordinarios

registrados en ese periodo, por lo que la reducción no representa un deterioro de la gestión. En contraste, las transferencias por Apuestas Permanentes crecieron un 6%, pasando de \$17.919 millones a \$19.046 millones, y la renta de lotería aumentó un 7%, evidenciando un comportamiento comercial estable en las líneas de negocio recurrentes.

Durante la vigencia 2026, la Lotería de Bogotá ha mantenido una dinámica positiva en la generación y transferencia de recursos destinados al sector salud. En lo corrido del año, se han realizado transferencias por un total de \$49.306.466.976, de los cuales \$24.069.579.993 corresponden al primer trimestre y \$25.236.886.983 al segundo trimestre. Este resultado refleja la capacidad de la entidad para sostener un flujo significativo y permanente de recursos hacia el sector salud, reafirmando su compromiso con la generación de ingresos para financiar las necesidades de salud pública de la ciudad y su aporte al bienestar de los bogotanos.

1.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL IE-03

Durante el segundo trimestre de 2026, el indicador presentó un cumplimiento satisfactorio, teniendo en cuenta que se realizó la formulación y actualización del PSR, el cual fue presentado y aprobado el 29 de enero de 2026. En este sentido, se evidencia el cumplimiento de la meta establecida para el periodo. Adicionalmente, se tiene programada su ejecución para el segundo semestre del año, de acuerdo con lo establecido en la planificación.

2. PILAR MERCADOS

Este pilar tiene como objetivo principal fortalecer la estrategia comercial de la Lotería de Bogotá a través del impulso de ventas por canales propios y digitales, el reposicionamiento de la marca, la ampliación de canales no especializados y el incremento de ventas en Bogotá. Cuenta con un indicador estratégico y cuatro indicadores de gestión.

2.1. VENTA DE LOTERÍA IE-04

Con corte a junio de 2026, el avance en el canal físico asciende a \$22.231.760.000 MCTE, equivalente al 97,6% de la meta proyectada para el periodo (\$22.781.000.000 MCTE). Adicionalmente, se corrigió la inconsistencia detectada en el primer trimestre, donde un error de digitación ("||") en la meta del canal web generaba un resultado no calculable (#VALUE!); la meta del segundo trimestre quedó correctamente registrada en \$675.000.000.

Tabla 5: Cumplimiento de Metas de Venta por Canal de Distribución II Trimestre 2026

Canal	Avance II Trim. 2026	Meta II Trim. 2026	Cumplimiento
Físico	\$22.231.760.000	\$22.781.000.000	97,6%
Web (E-Commerce)	\$571.912.000	\$675.000.000	84,7%
TOTAL	\$22.803.672.000	\$23.456.000.000	97,2%

Fuente: Subgerencia Comercial y de Operaciones.

Nota: Cifras en pesos colombianos corrientes.

Los resultados del trimestre evidencian una mejora frente al primer trimestre (92,7% de cumplimiento total) en ambos canales de distribución. El canal físico se acercó a la meta (97,6%

frente a 92,6% en el primer trimestre), mientras que el canal web, una vez corregido el error de la meta, alcanzó un cumplimiento del 84,7%, inferior al del canal físico y con la mayor brecha relativa del trimestre.

En este contexto, se recomienda mantener las acciones comerciales y de acompañamiento a la red de distribuidores del canal físico, y priorizar el fortalecimiento del canal web durante el tercer trimestre, dado que concentra el mayor rezago porcentual frente a su meta.

3. PILAR PRODUCTOS

Este pilar agrupa las iniciativas orientadas al posicionamiento del ICPI, la lucha contra el juego ilegal y la diversificación del portafolio institucional. Cuenta con dos indicadores estratégicos y cuatro indicadores de gestión.

3.1. ICPI Incentivo con Cobro de Premio Inmediato IE-05

Durante el segundo trimestre de 2026, el ICPI registró un avance cualitativo del 98,2%, mejorando frente al primer trimestre, cuyo resultado no pudo calcularse por un error de fórmula en el archivo de seguimiento, ya corregido. En el periodo se recibió la aprobación del plan de emisiones por parte del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA, Radicado 1-2026-1011), habilitando el avance hacia el inicio de la operación del juego.

La meta del indicador continúa siendo cualitativa ("iniciar la operación del juego"), por lo que el resultado porcentual refleja el avance de la gestión operativa, tecnológica y comercial requerida para la puesta en marcha del producto, más que una cifra de ventas.

3.2. Lucha contra el Juego Ilegal IE-06

Durante el segundo trimestre de 2026 se realizaron 12 de las 13 capacitaciones programadas sobre juego legal (Chance), en el marco del Convenio Interadministrativo suscrito con la Lotería de Cundinamarca, alcanzando el 100% de logro frente a lo programado en el periodo. Adicionalmente, se ejecutó la campaña para combatir el juego ilegal del producto Chance, con plan de medios vigente entre el 23 de abril y el 30 de junio de 2026.

Nota de calidad del dato: la meta anual del indicador de capacitaciones se expresa en el archivo de seguimiento como porcentaje acumulado (21,82% al cierre del segundo trimestre) y no como un conteo, a diferencia del criterio usado en trimestres anteriores; se recomienda unificar el criterio de medición para preservar la comparabilidad histórica del indicador.

Tabla 6: Capacitaciones Lucha contra el Juego Ilegal II Trimestre 2026

Capacitaciones realizadas	Programadas II Trim.	Logro	Meta anual
12	13	100%	21,82%

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

En relación con las actividades de inspección y control, durante el segundo trimestre de 2026 se realizaron 95 visitas a puntos de venta, equivalentes al 80,5% de la meta acumulada del periodo.

En contraste, no se realizaron visitas a gestores de juegos promocionales durante el trimestre, frente a una meta de 12 visitas.

Tabla 7: Visitas a Puntos de Venta — II Trimestre 2026

Visitas realizadas	Programadas	Logro	Meta
95	118	80,5%	118

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Tabla 8: Visitas a Gestores de Juegos Promocionales II Trimestre 2026

Visitas realizadas	Programadas	Logro	Meta
0	12	0%	12

Fuente: Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

El resultado de visitas a gestores de juegos promocionales (0%) constituye un retroceso frente al primer trimestre (75% de logro) y debe ser objeto de seguimiento puntual por parte de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, con identificación de las causas de la no ejecución. En contraste, las visitas a puntos de venta y las capacitaciones muestran una mejora sostenida frente al primer trimestre.

4. PILAR PROCESOS

El Pilar Procesos constituye un eje estratégico fundamental orientado a garantizar la eficiencia, transparencia y sostenibilidad de la gestión institucional de la Lotería de Bogotá. Agrupa cuatro indicadores estratégicos y quince indicadores de gestión.

4.1. DESEMPEÑO INSTITUCIONAL IE-07

Este indicador mide el nivel de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con base en los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG). La medición se realiza con corte a vigencia vencida; durante el segundo trimestre de 2026 se recibió y oficializó el resultado FURAG correspondiente a la vigencia 2025.

En este sentido, la entidad obtuvo un Índice de Desempeño Institucional (IDI) de 93,4 puntos para la vigencia 2025, resultado oficializado el 26 de junio de 2026, que superó la meta establecida de 91 puntos, alcanzando un cumplimiento del 102,6%. Este resultado mejora el dato preliminar de 91,7 puntos reportado en el informe del primer trimestre, cuando aún se encontraba pendiente la calificación oficial del DAFP.

De manera complementaria, el Índice del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), diligenciado por la Oficina de Control Interno dentro del mismo formulario FURAG, se ubicó en 98,6 puntos frente a una meta de 85, manteniendo la tendencia de mejora sostenida observada desde 2023.

Tabla 9: Índice de Desempeño Institucional Serie histórica

Vigencia	Resultado IDI	Meta	Cumplimiento
2023	81,9	90	91%
2024	90,9	90	101%
2025	91,7	91	100,8%
2026	93,4 (oficializado)	91	102,6%

Fuente: DAFP — Oficina Asesora de Planeación.

4.2. COMUNICACIÓN IE-08

La Oficina de Comunicaciones y Mercadeo reporta los siguientes resultados en los indicadores de comunicación digital para el segundo trimestre de 2026:

Tabla 10: Nivel de Interacción (Engagement Rate) y Visualizaciones II Trimestre 2026

Indicador	Avance II Trim. 2026	Meta II Trim. 2026	Logro	Análisis
IG-0802 Nivel de Interacción (Engagement Rate)	37.247	31.000	120%	Supera la meta del trimestre, consolidando la tendencia positiva del primer trimestre (102%).
IG-0803 Nivel de Visualizaciones (Views)	6.712.692	900.000	746%	Continúa el crecimiento sostenido frente a trimestres anteriores, impulsado por la estrategia de video marketing.

Fuente: Oficina de Comunicaciones y Mercadeo.

Tras consolidar la estrategia digital del primer trimestre, la gestión de contenidos del segundo periodo se optimizó bajo un enfoque de performance marketing, manteniendo la alineación con los planes comercial y de marketing digital institucionales.

La producción continua de video dinámico se mantuvo como el principal motor de crecimiento en visualizaciones, consolidando la visibilidad institucional en medios digitales y fortaleciendo la cercanía con los grupos de interés de la entidad.

4.3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS IE-09

La Oficina de Atención al Cliente reporta un cumplimiento del 100% en la satisfacción de visitantes y del 95% en la encuesta IVR de atención telefónica para el segundo trimestre de 2026, manteniendo el buen desempeño evidenciado en el primer trimestre.

Tabla 11: Satisfacción de Usuarios

Respuestas oportunas	PQRS recibidos	Resultado	Meta 2026
12	12	100%	85%

Durante el segundo trimestre de 2026, los resultados de las encuestas de satisfacción a visitantes evidencian un nivel de satisfacción del 100%, replicando el resultado del primer trimestre y reflejando una percepción consistentemente positiva frente a la información suministrada, los tiempos de atención, la calidad del servicio y la comodidad de las instalaciones.

La Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización) y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos continúan siendo las dependencias más visitadas por los usuarios encuestados.

Tabla 12: Oportunidad de Respuesta a PQRS II Trimestre 2026

Respuestas oportunas	PQRS recibidos	Resultado	Meta 2026
87	88	98,9%	100%

Fuente: Oficina de Atención al Cliente.

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron y tramitaron 88 PQRSFD (34 en abril, 32 en mayo y 22 en junio), de las cuales 87 fueron respondidas oportunamente dentro de los términos de Ley, para un cumplimiento del 98,9%, ligeramente inferior a la meta institucional del 100% establecida para el indicador.

Tabla 13: Resultado Encuesta IVR II Trimestre 2026

Calificaciones satisfactorias	Total calificaciones	Resultado	Meta 2026
38	40	95%	85%

Fuente: Oficina de Atención al Cliente.

Durante el segundo trimestre de 2026, la encuesta IVR de atención telefónica mantuvo un nivel de satisfacción del 95%, resultado idéntico al del primer trimestre y superior en 10 puntos a la meta establecida del 85%.

En este sentido, se evidencia un desempeño estable y favorable del canal telefónico, consistente con el buen resultado observado en el primer trimestre de la vigencia.

4.4. CAPACIDAD INSTITUCIONAL IE-10

A continuación, se presentan los indicadores de gestión que componen la Capacidad Institucional para el segundo trimestre de 2026. Se advierte que el código IE-10 identifica simultáneamente, en el archivo de seguimiento, dos conjuntos de indicadores de distinto contenido (los de Control Interno planes de mejoramiento y auditoría y los de Control Disciplinario Interno); esta duplicidad de codificación se traslada como hallazgo a la Oficina Asesora de Planeación para su depuración.

Tabla 14: Ejecución de los Planes de Mejoramiento II Trimestre 2026

Acciones cumplidas	Acciones programadas	Resultado	Meta
--------------------	----------------------	-----------	------

18	23	78,3%	100%
----	----	-------	------

Fuente: Oficina de Control Interno.

Con corte al segundo trimestre de 2026, se debían cumplir 23 acciones de mejora (17 internas, 4 de la Contraloría de Bogotá y 2 del Archivo Distrital), de las cuales se cumplieron 18, alcanzando un nivel de ejecución del 78,3%, resultado que mejora frente al 55,6% del primer trimestre, pero continúa por debajo de la meta del 100%.

Se mantiene la recomendación de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y articulación institucional en las unidades con mayores niveles históricos de incumplimiento, con el fin de consolidar la tendencia de mejora observada en este trimestre.

Tabla 15: Porcentaje de Ejecución del Plan Anual de Auditoría II Trimestre 2026

Auditorías realizadas	Auditorías programadas	Resultado	Meta
34	35	98%	90%

Fuente: Oficina de Control Interno.

El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría alcanzó un 98%, equivalente al desarrollo de 34 de las 35 actividades programadas para el periodo, superando la meta establecida del 90% y mejorando frente al 93% del primer trimestre.

Se mantiene en curso la actividad pendiente identificada desde el primer trimestre, correspondiente a la Auditoría al Proceso de Explotación de Juegos de Suerte y Azar (EJSA) Loterías.

Tabla 16: Certificación en ISO 37001:2016 SGAS II Trimestre 2026

Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado	Meta
En ejecución	En Ejecución	Seguimiento Permanente	100%

Fuente: Oficial de Cumplimiento.

Durante el segundo trimestre de 2026 se continuó con la actualización del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) bajo la norma ISO 37001:2016, avanzando en los borradores de los documentos, procedimientos y formatos del sistema, en el marco de la transición hacia la nueva versión de la norma.

El informe semestral del sistema, con corte al 30 de junio de 2026, aún no ha sido presentado a la Junta Directiva a la fecha de corte de este reporte; su presentación está prevista para el segundo semestre de la vigencia, conforme al cronograma institucional.

Tabla 17: Cumplimiento del Sistema LA/FT/FPADM II Trimestre 2026

Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado	Meta
En ejecución	En Ejecución	Seguimiento Permanente	100%

Fuente: Oficial de Cumplimiento.

En relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), durante el segundo trimestre de 2026 se continuó con los reportes mensuales ante la UIAF y con las consultas periódicas en listas vinculantes y de control. No se realizó auditoría in situ a Grupo Empresarial en Línea S.A. (GELSA) en el periodo, actividad que conforme al cronograma corresponde al segundo semestre de la vigencia.

Se identificó que el campo de Estado del segundo trimestre fue diligenciado en el aplicativo de seguimiento para las cinco actividades de este sistema, por lo que el avance descrito se sustenta en la narrativa registrada por el Oficial de Cumplimiento.

Tabla 18: Indicadores de Gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno II Trimestre 2026

Indicador	Realizadas	Programadas	Logro	Meta
IG-1005 Evaluación de indagaciones previas	Sin dato	Sin dato	Sin dato	5 indagaciones/investigaciones evaluadas en la vigencia 2026
IG-1006 Evaluación de investigaciones disciplinarias	Sin dato	Sin dato	Sin dato	5 indagaciones/investigaciones evaluadas en la vigencia 2026
IG-1007 Evaluación de Quejas	Sin dato	Sin dato	Sin dato	100% de las quejas recepcionadas en la vigencia 2026

Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno.

Nota: No es posible aportar evidencias dado que los procesos disciplinarios gozan de reserva legal conforme al artículo 115 del CDU. Adicionalmente, el archivo de seguimiento no registra cifras numéricas de avance para el segundo trimestre en ninguno de los tres indicadores (IG-1005, IG-1006, IG-1007); solo contiene la meta declarada y una narrativa genérica sin diferenciar entre trimestres.

De acuerdo con la naturaleza de las actividades asociadas al indicador y teniendo en cuenta las disposiciones de reserva legal aplicables, el mecanismo de reporte mediante narrativa constituye una forma adecuada y pertinente de realizar el seguimiento, toda vez que no resulta procedente establecer o divulgar metas numéricas que puedan comprometer la confidencialidad de la información.

Para el II trimestre de 2026, se evidencia el reporte correspondiente de las actividades, acompañado de la narrativa que permite identificar su desarrollo y seguimiento durante el periodo. En este sentido, la ausencia de cifras específicas no constituye una deficiencia en el reporte, sino que responde a las características propias del indicador y a las restricciones de información derivadas de su naturaleza.

Por lo anterior, el resultado del indicador para el II trimestre de 2026 se considera reportado y conforme, manteniendo el estado OK, de acuerdo con la metodología de seguimiento definida para este tipo de actividades y con la información que puede ser divulgada en el marco de la reserva legal.

Tabla 19: Ejecución del Cronograma Anual de Transferencias Primarias II Trimestre 2026

Indicador	Avance	Meta	Resultado
IG-1008 Ejecución cronograma anual de transferencias primarias	Sin cifra registrada	100%	En Ejecución

Fuente: Gestión Documental. Nota: El archivo de seguimiento no registra una cifra numérica de avance para el segundo trimestre; el reporte de la unidad es exclusivamente narrativo.

Durante el segundo trimestre de 2026, Gestión Documental reportó la elaboración del cronograma de transferencias primarias, en concordancia con las Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes, dando continuidad a las actividades iniciadas en el primer trimestre.

No obstante, al no contarse con una cifra de avance porcentual verificable para el periodo, el resultado del indicador se mantiene como pendiente de validación; se solicita a Gestión Documental reportar el porcentaje de avance junto con sus evidencias en el próximo corte.

5. PILAR NUESTRA GENTE

Este pilar está orientado al fortalecimiento del clima organizacional y el bienestar de los servidores de la Lotería de Bogotá. Cuenta con un indicador estratégico y un indicador de gestión asociado al Plan de Acción de Clima Organizacional.

5.1. MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL IE-11

Durante el segundo trimestre de 2026, la Unidad de Talento Humano formalizó la definición de los indicadores estratégicos y de gestión asociados al Clima Organizacional para la vigencia 2026, dando respuesta a la situación de indicadores en construcción reportada en el primer trimestre. Se adoptaron dos indicadores de gestión: IG-1101-A (Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos) e IG-1101-B (Porcentaje de ejecución del Plan Institucional de Capacitación), ambos con meta trimestral de al menos el 80% de ejecución.

La Unidad de Talento Humano evaluó adicionalmente un tercer indicador propuesto, la Tasa de Ausentismo Laboral (IG-1101-C), y determinó que su seguimiento no resulta pertinente en las condiciones actuales, dado que su comportamiento depende de factores no controlables directamente por la entidad. La Oficina Asesora de Planeación acoge esta decisión y da por cerrado el proceso de definición de indicadores transitorios abierto en el primer trimestre.

Tabla 20: Plan de Acción de Clima Organizacional II Trimestre 2026

Estado	Actividades ejecutadas	Meta II Trim.	Resultado
Formalizado y en ejecución	IG-1101-A Plan de Bienestar e Incentivos: 100%	≥ 80% trimestral (ambos indicadores)	Cumple

	ejecutado. IG-1101-B Plan Institucional de Capacitación: 100% ejecutado (90% en el I Trimestre)		
--	---	--	--

Fuente: Unidad de Talento Humano.

6. PILAR TECNOLOGÍA

Este pilar tiene como objetivo fortalecer la transformación digital de la Lotería de Bogotá. Cuenta con tres indicadores estratégicos y un indicador de gestión.

6.1. PETI IE-12

Durante el segundo trimestre de 2026 se mantuvieron las ocho (8) actividades programadas en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), de las cuales seis (6) continúan en ejecución y dos (2) permanecen sin iniciar, con inicio ahora previsto para el tercer trimestre de 2026.

Tabla 21: Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información II Trimestre 2026

Actividades programadas	En ejecución	Sin iniciar	Resultado
8	6	2	75%

Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.

6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL Y POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Con corte al segundo trimestre de 2026, se reporta un avance del 70% en la implementación de las políticas de Seguridad Digital y de Gobierno Digital, componentes estratégicos del MIPG evaluados a través del FURAG, mejorando frente al 50% reportado en el primer trimestre. Se debe continuar acelerando la implementación durante el tercer trimestre para alcanzar la meta del 100% al cierre de la vigencia.

Tabla 22: Políticas de Seguridad Digital y Gobierno Digital II Trimestre 2026

Política	Avance II Trim. 2026	Meta	Estado
IE-13 Política de Seguridad Digital	70%	100%	⚠ En progreso
IE-14 Política de Gobierno Digital	70%	100%	⚠ En progreso

Fuente: Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación.

ALERTAS DE INDICADORES ESTRATÉGICOS II TRIMESTRE 2026

En cumplimiento del plan de mejoramiento derivado del hallazgo 708, la Oficina Asesora de Planeación presenta el análisis de los indicadores estratégicos que registran incumplimientos,

vacíos de trazabilidad o alertas al cierre del segundo trimestre de 2026, con propuesta de acciones para la toma de decisiones oportunas:

Tabla 23: Alertas de Indicadores Estratégicos II Trimestre 2026

Indicador estratégico	Corte	Estado	Alerta y acción recomendada
IE-01 Excedentes mínimos de operación y rentabilidad	II Trim. 2026	0,74 vs. meta ≥ 1	Mejora frente al 0,20 del I Trimestre, pero se mantiene por debajo de la meta. Se requiere seguimiento prioritario por parte de la Unidad Financiera y Contable.
IE-01 Índice de gastos de administración y operación	II Trim. 2026	1,07 vs. meta ≤ 1	Mejora frente al 1,21 del I Trimestre; se recomienda mantener la revisión de la estructura de gastos hasta alcanzar la meta.
IE-04 Venta de Lotería — Canal web	II Trim. 2026	84,7% vs. meta 100%	Corregido el error de meta del I Trimestre, el canal presenta el mayor rezago relativo entre los dos canales de distribución. Se recomienda fortalecer las estrategias de comercialización digital.
IE-10 Ejecución de planes de mejoramiento (IG-1001)	II Trim. 2026	78,3% vs. meta 100%	Mejora frente al 55,6% del I Trimestre; se recomienda dar continuidad al cierre de acciones pendientes en las unidades con mayor rezago histórico.
IE-10 Indicadores de la Oficina de Control Disciplinario Interno (IG-1005/1006/1007)	II Trim. 2026	Sin cifras numéricas registradas	El aplicativo no permite verificar el cumplimiento del periodo. Se requiere que la dependencia incorpore cifras trazables en el próximo reporte, dentro de los límites de la reserva legal.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación — Lotería de Bogotá.

La Oficina Asesora de Planeación recomienda que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tome conocimiento de las alertas identificadas y fortalezca el seguimiento a los compromisos definidos por las áreas responsables durante el tercer trimestre de 2026, con el fin de mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Planeación plantea las siguientes recomendaciones para fortalecer la gestión institucional durante el tercer trimestre de 2026, y se declara disponible para acompañar a los procesos en lo que se requiera:

- Dar continuidad al seguimiento financiero: aunque el índice de excedentes mínimos (0,74) y el de gastos de administración (1,07) mejoraron frente al primer trimestre, ambos

continúan fuera de meta y requieren análisis con presentación de acciones correctivas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Fortalecer el canal web de ventas: con un cumplimiento del 84,7%, inferior al del canal físico, la Subgerencia Comercial y de Operaciones debe reforzar las estrategias de comercialización digital durante el tercer trimestre.
- Mantener los logros sobresalientes: la resolución de los indicadores de Clima Organizacional (100% de ejecución en ambos indicadores), el IDI oficializado en 93,4 puntos, el cumplimiento del 98% en el Plan Anual de Auditoría y los resultados de comunicación digital deben mantenerse como referentes institucionales de gestión.
- Institucionalizar el análisis comparativo intertrimestral: atendiendo la recomendación de la Oficina de Control Interno, se recomienda mantener en los próximos informes el comparativo frente al trimestre inmediatamente anterior para todos los indicadores estratégicos, no solo los financieros.
- Verificar los reportes frente a las evidencias: el reporte de cada oficina debe ser claro, preciso y guardar coherencia con las actividades y metas establecidas en cada plan y programa de la vigencia 2026, así como con las evidencias que lo soportan.
- se recomienda que, en los próximos reportes, las áreas que tengan actividades programadas para diferentes trimestres registren la información correspondiente en los espacios de cada periodo. Esto permitirá mantener la trazabilidad del seguimiento y evitar que queden campos sin información o vacíos cuando exista una programación definida para el trimestre respectivo.

ASPECTOS POSITIVOS DEL INFORME SEGUNDO TRIMESTRE

2026

- Clima Organizacional resuelto: la Unidad de Talento Humano formalizó los indicadores IG-1101-A e IG-1101-B, ambos con 100% de ejecución frente a una meta del 80%, cerrando el vacío de indicadores reportado en el primer trimestre.
- Mejora generalizada en los indicadores financieros de IE-01: tres de los cuatro subindicadores (gastos, excedentes e ingresos) mejoraron frente al primer trimestre, y el de variación venta/emisión de billetes superó la meta.
- Desempeño Institucional oficializado: el IDI de la vigencia 2025 se confirmó en 93,4 puntos, superando la meta de 91 y mejorando el dato preliminar de 91,7 puntos del primer informe.
- Comunicación digital sobresaliente: el Engagement Rate alcanzó el 120% de la meta y las visualizaciones llegaron a 6.712.692, consolidando la tendencia de crecimiento del primer trimestre.
- Auditoría interna y políticas digitales en avance: el Plan Anual de Auditoría alcanzó el 98% de ejecución (meta 90%), y las políticas de Seguridad y Gobierno Digital avanzaron del 50% al 70%.
- transferencias al sector salud: Durante el segundo trimestre de 2026, la Lotería de Bogotá realizó transferencias por \$25.237 millones, alcanzando un acumulado de \$49.306

millones en lo corrido del año. Este resultado reafirma el compromiso misional de la entidad con la generación y transferencia permanente de recursos para contribuir al financiamiento del sistema de salud del Distrito Capital y al bienestar de los bogotanos.



YURANI RAMOS LÓPEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Elaboró: Michael Medina Ulloa — Contratista Oficina Asesora de Planeación
Neyla Carolina Sanabria — Contratista Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Yurani Ramos López — Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)