INFORME DE GESTIÓN 2024

PLAN ESTRATÉGICO EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL LOTERÍA DE CUNDINAMARCA " MÁS QUE UN JUEGO UNA HISTORIA PARA EL PAÍS"

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL LOTERÍA DE CUNDINAMARCA

MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO
Gerente General

Febrero 2025

Avenida Cra 30#49ª-10 Bogotá D.C.
Código Postal: 111311 – Teléfono:(57) 601-4802020
Correo: atencionalcliente@loteriadecundinamarca.com.co
www.loteriadecundinamarca.com.co

Lotería de Cundinamarca
Los lunes, hágase rico

Contenido

INTRODUCCIÓN 1
1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2
CAPÍTULO 1 3
1.1. LOTERÍA GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA 3
1.1.1. Proceso direccionamiento estratégico 3
1.1.2. Proceso Control Interno 11
1.1.3. Proceso Gestión Jurídica 14
CAPÍTULO 2 17
2.1. LOTERÍA MÁS HUMANA 17
2.1.1. Proceso Gestión Humana 17
CAPÍTULO 3 19
3.1. LOTERÍA MÁS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL 19
3.1.1. Proceso Explotación y control del Juego y Comercialización y Distribución 19
3.1.2. Proceso Gestión Documental 25
CAPITULO 4 27
4.1. LOTERÍA MÁS COMPETITIVA 27
4.1.1. Proceso Comunicaciones y Publicidad 27
4.1.2. Proceso Gestión Financiera 30
CAPÍTULO 5 37
5.1. LOTERÍA CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA 37
5.1.1. Proceso Gestión Informática 37
5.1.2. Proceso Atención Al Cliente 39
5.1.3. Proceso Gestión Administrativa 41

INTRODUCCIÓN

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, en cumplimiento del del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, presenta Informe de Gestión correspondiente a la **vigencia 2024**.

El presente informe permite evidenciar la gestión eficiente y eficaz realizada para alcanzar los objetivos propuestos como Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, para la vigencia 2024. Se detalla la labor de cada una de las dependencias misionales y de apoyo, presentando de manera cuantitativa y cualitativa las metas alcanzadas, los logros obtenidos y los retos frente a la misión empresarial.

El propósito de esta administración se centra en alcanzar objetivos a mediano y largo plazo, en relación con las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo "*GOBERNANDO: MÁS QUE UN PLAN*", adoptado mediante la Ordenanza Departamental N° 001 del 22 de marzo de 2024.

Así las cosas, el trabajo se enfocó en garantizar las transferencias de recursos al sector salud, mediante el incremento en las ventas, manteniendo una adecuada planeación, control del desempeño institucional, garantizando la responsabilidad social y reconocimiento de la marca más antigua del país, con la que tenemos una alta responsabilidad social.

1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Los resultados de la gestión 2024 de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca se presentan de manera estructurada en función de las **cinco líneas estratégicas establecidas en su Plan Estratégico 2024-2028 "*Más que un Juego una historia para el país*",** el cual guía y orienta todas las actividades y decisiones de la empresa. Cada línea estratégica responde a objetivos claros que se **operativizan a través de los distintos procesos internos** de la empresa, clasificados como procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación. De esta forma, los resultados obtenidos no solo reflejan el cumplimiento de metas operativas, sino también el avance en la consolidación de la visión a largo plazo de la empresa, alineada con las necesidades de los grupos de valor y los estándares de sostenibilidad y transparencia.

No. LINEA	LINEAS ESTRATÉGICAS (PE 2024-2028)	PROCESO	LIDER DE PROCESO
1	LOTERIA MAS COMPETITIVA	COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION	SUBGERENCIA GENERAL
		COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD
		GESTION FINANCIERA	SECRETARIA GENERAL
2	LOTERIA CON INNOVACION TECNOLOGICA	ATENCION AL CLIENTE	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD
		GESTION INFORMÁTICA	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMÁTICA
		GESTION ADMINISTRATIVA	SECRETARIA GENERAL
3	LOTERIA MAS HUMANA	GESTION HUMANA	SECRETARIA GENERAL
4	LOTERIA MAS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL	EXPLOTACION Y CONTROL DEL JUEGO	SUBGERENCIA GENERAL
		GESTIÓN DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL
5	LOTERIA GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE Y JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMÁTICA
		CONTROL Y EVALUACION	JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
		GESTION JURIDICA	JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

Tabla N° 1 Relación líneas estratégicas vs procesos SIG- Fuente: Elaboración propia

AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y SUS PROCESOS

CAPÍTULO 1

1.1. LOTERÍA GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA

1.1.1. Proceso direccionamiento estratégico

Generalidades

NOMBRE ENTIDAD	Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca		
DIRECTIVO RESPONSABLE	MARIBEL CORDOBA GUERRERO	**CARGO**	GERENTE GENERAL

Plan estratégico

El Plan estratégico 2024-2028 "*Más que un Juego una Historia para el país*" de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca fue aprobado por la Junta Directiva del 29 de octubre de 2024 según acta N° 08 de 2024 y está conformado así:

Este plan estratégico este articulado con los objetivos institucionales, soportando el estilo de dirección hacia la generación de valor e impacto de la empresa y sus grupos de valor, así:

Nº	OBJETIVO	LÍNEA ESTRATÉGICA ASOCIADA	RESULTADO (Plan estratégico 2024)
1	Aumentar la satisfacción del cliente y partes interesadas mediante el diseño e implementación de mecanismos que permitan medir su percepción y mejorarla constantemente.	**LOTERÍA MÁS COMPETITIVA**	**96%**
2	Fortalecer el modelo de planificación de las actividades y de gestión de riesgos, con el fin de incrementar la probabilidad de alcanzar los resultados planificados, la disminución de eventos operativos no deseados, evitar posibles situaciones de corrupción y eventos relacionados con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.	**LOTERÍA CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**	**90%**
3	Promover el desarrollo laboral de los funcionarios y el mejoramiento del clima empresarial, con el fin de mejorar su desempeño y	**LOTERÍA MÁS HUMANA**	**100%**

	aporte al logro de los objetivos de la Empresa.		
4	Definir e implementar mecanismos que fortalezcan las condiciones de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, como herramientas fundamentales de calidad de la operación de la Empresa Industrial y Comercial Lotería y de eficiencia administrativa.	**LOTERÍA MÁS DIGITAL**	**100%**
5	Incrementar el valor de las ventas y optimizar el uso de los recursos, con el fin de aumentar las transferencias a la salud y generar utilidades para la Lotería.	**LOTERÍA MÁS COMPETITIVA**	**100%**
6	Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado, cumpliendo los requisitos aplicables	**LOTERÍA GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA**	**90%**

Tabla N° 2 Relación resultados líneas estratégicas vs objetivos de calidad- Fuente: seguimiento plan estratégico 2024

Con el seguimiento y evaluación del plan estratégico 2024, por medio de implementación de nuevos lineamientos para la ejecución y seguimiento del plan de acción que permite operativizar el Plan Estratégico por vigencias, con un resultado en el 2024 por encima del 90% de eficacia.

Planeación estratégica

La planeación estratégica fue fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, la cual jugó un papel crucial en su capacidad para cumplir con sus objetivos estratégicos.

La adecuada planeación estratégica permitió identificar oportunidades de crecimiento, optimizar recursos, y asegurar la eficiencia operativa, todo ello alineado con el bienestar de los grupos de valor. Además, mediante la formulación del Plan Estratégico a largo plazo, la Lotería de Cundinamarca pudo adaptar cambios en el mercado, garantizando la transparencia y fortaleciendo su rol en el apoyo a proyectos sociales en el departamento, maximizando el impacto de sus operaciones y contribuciones.

La planeación estratégica está compuesta de:

En 2024, y como parte de la Dimensión 2 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Gerencia, en colaboración con la Oficina Asesora de Planeación e Informática, lideró la revisión y actualización de la planeación estratégica para el periodo 2024-2028. Este proceso contó con la participación activa de los líderes de los procesos y los colaboradores de la empresa.

Como resultado de lo anterior, presentamos:

Misión

"La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, tiene como Misión la explotación, administración y organización del monopolio departamental, establecido como arbitrio rentístico de las modalidades del juego de suerte y azar que directamente o en asocio con otros entes o a través de terceros y de acuerdo con la ley y las ordenanzas, le corresponde ejercer como ente gestor o respecto de los cuales les sea permitido participar conforme a las disposiciones legales, con el fin de obtener y proveer recursos para la financiación y prestación de los servicios de salud a cargo del Departamento".

Visión

"Para el 2028, la Lotería de Cundinamarca será reconocida como una de las empresas líderes en juegos de suerte y azar en Colombia, consolidando una marca sólida y distintiva que genere un profundo sentido de pertenencia en los cundinamarqueses. A través de la excelencia operativa, sostenibilidad ambiental y la innovación constante, incentivando el juego legal, buscando una mayor contribución a la salud mediante las transferencias a nivel nacional, especialmente al Departamento de Cundinamarca".

Política de calidad integrada

"La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, opera el juego de lotería, cumpliendo los requisitos aplicables y velando por la satisfacción de sus clientes y partes interesadas. Para lograr lo anterior, se han implementado mecanismos estructurados de planificación de sus actividades y de los riesgos asociados a ellas, lo que le permite operar de manera controlada, transparente y confiable. Adicionalmente, está comprometida con el fortalecimiento de las

competencias y bienestar de sus funcionarios, la modernización tecnológica y la implementación de acciones encaminadas a fortalecer la seguridad de la información; con lo cual se propone incrementar el valor de las transferencias a la salud".

Objetivos de calidad / estratégicos

1. *Aumentar la satisfacción del cliente y partes interesadas mediante el diseño e implementación de mecanismos que permitan medir su percepción y mejorarla constantemente.*

2. *Fortalecer el modelo de planificación de las actividades y de gestión de riesgos, con el fin de incrementar la probabilidad de alcanzar los resultados planificados, la disminución de eventos operativos no deseados, evitar posibles situaciones de corrupción y eventos relacionados con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.*

3. *Promover el desarrollo laboral de los funcionarios y el mejoramiento del clima empresarial, con el fin de mejorar su desempeño y aporte al logro de los objetivos de la Empresa.*

4. *Definir e implementar mecanismos que fortalezcan las condiciones de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, como herramientas fundamentales de calidad de la operación de la Empresa Industrial y Comercial Lotería y de eficiencia administrativa.*

5. *Incrementar el valor de las ventas y optimizar el uso de los recursos, con el fin de aumentar las transferencias a la salud y generar utilidades para la Lotería.*

6. *Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado, cumpliendo los requisitos aplicables*

Sistema Integrado de Gestión SIG

Para mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos, operativos y estratégicos, se

implementó un Software para administración, seguimiento, gestión y articulación del sistema integrado MIPG, MECI y gestión de calidad, denominado ISOLUCION.

- ✓ Renovación de la certificación ISO 9001:2015

El 11 de octubre de 2024 se realizó la auditoria del ente certificador ICONTEC, para la renovación de la certificación en norma ISO 9001:2015; la cual fue ratificada con fecha 1 de diciembre de 2024 por un período de tres años más.

Es importante mencionar que la empresa ha mantenido la certificación por casi 10 años y con esta renovación, se inicia el cuarto ciclo del sistema de calidad, esto demuestra el compromiso con la calidad y la mejora continua en los procesos, la competitividad y la confianza del mercado.

Igualmente, se llevó a cabo la auditoría interna, con el fin de verificar el mantenimiento y mejora del SIG bajo la norma ISO 9001:2015, con el fin de aportar valor a los procesos. Para tal fin se contó con la participación de 8 auditores internos y un alcance del 100% de los procesos auditados, obteniendo como resultado la identificación de oportunidades de mejora en la gestión.

- ✓ Seguimiento de Riesgos

Se realizó seguimiento al 100% de los riesgos de gestión, informáticos, de corrupción y SARLAF, donde se evidenció la eficacia de los controles al tener el 13% de los riegos en zona residual alta y el restante en zona baja.

- ✓ Medición de Indicadores

Se ajustó y monitoreó el sistema de medición de los procesos (indicadores de gestión) con una eficacia del 86%

- ✓ Reporte entes externos

Se cuenta con una línea base en el FURAG 2023 de 80.1, el cual mide de forma cuantitativa el nivel de cumplimiento de la empresa en cuanto a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- ✓ Mejora continua

Se desarrollaron estrategias para fortalecer las competencias de los colabores en código de integridad, cambios de la ISO 9001:2015 (cambio climático), la importancia de la realización de los cursos de lenguaje claro y fundamentos de MIPG.

Para alcanzar los objetivos, se han modernizado los sistemas tecnológicos, la seguridad informática y el sistema integrado de gestión de calidad, con el fin de mantener y mejorar la gestión de los procesos con el apoyo de la certificación de calidad ISO 9001:2015 y verificación de otros procesos internos, lo que se traduce en mayor eficacia, eficiencia y efectividad, redundado en el fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en el estado y sus entidades, impactando en la buena percepción de la marca Lotería de Cundinamarca.

Compromisos con Cundinamarca: aporte al Plan Desarrollo Departamental 2024-2027 "*Gobernando más que un Plan*"

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, fortalece el Plan de Desarrollo Departamental "*Gobernando más que un Plan*", consolidando su compromiso con el impacto social. Su operación se rige bajo el principio de "*Hacer las cosas bien*", promoviendo una gestión transparente e íntegra que se ajusta a las normativas que protegen y priorizan el interés público sobre intereses particulares. La empresa se enfoca en garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, rindiendo cuentas de manera clara y constante, y trabajando de manera cercana con la ciudadanía para generar valor en la gestión pública.

En cumplimiento de nuestra misión, durante el año 2024, se realizó la operación de la venta de lotería tradicional en el Departamento de Cundinamarca, asegurando la satisfacción de nuestras partes interesadas, mediante el fomento de buenas prácticas administrativas y Comerciales.

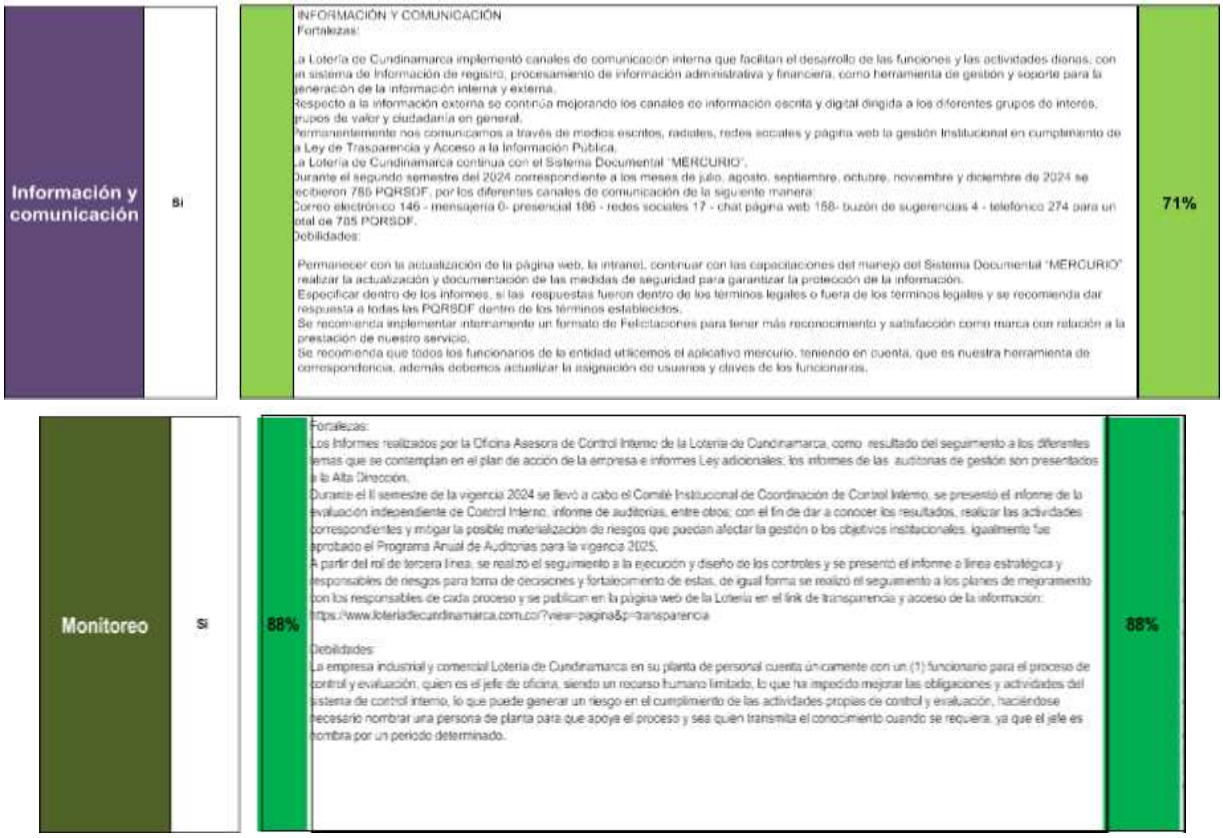
En este contexto, se transfirieron recursos por un total de **$15.311.349.634** para financiar y apoyar la prestación de los servicios de salud a cargo del Departamento de Cundinamarca.

1.1.2. Proceso Control Interno

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, implementa los 5 componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, que operan articulados con el Modelo Integrado de planeación y gestión - MIPG, fortaleciendo la estructura de control interno como factor clave para el cumplimiento del direccionamiento estratégico.

El nivel de cumplimiento del Sistema de Control Interno se mantiene con un nivel de eficacia del **81%** para el 2024**,** teniendo en cuenta los criterios evaluativos definidos por la Función Pública "DAFP" de los 5 componentes, los cuales son; ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo, con los siguientes resultados cualitativos y cuantitativos, así:

Ambiente de control	Si	81%	AMBIENTE DE CONTROL Fortalezas: La Lotería de Cundinamarca tiene una estructura organizacional definida con doce procesos, cada uno con su caracterización, procedimientos, instructivos, formatos, TRD, entre otros; se elaboró nuestro plan estratégico 2024 -2027 "Para una Lotería más competitiva", siendo aprobado por la junta directiva, se realizaron las reuniones del Comité Institucional de Coordinación de Control interno, dimos cumplimiento al plan de acción en un 83%, se presentaron los informes de ley dentro de los términos establecidos, se realizaron las auditorías de la vigencia 2024 y se presentó el informe, permanecemos con el uso del SECOP II, en cuanto a las políticas, se mantienen y se actualizan de conformidad al Modelo Integrado de Planeación "MIPG", se formalizó el programa auditorías para la vigencia 2025, los procesos se actualizan teniendo en cuenta los cambios reglamentarios o necesidades del sector y obtuvimos grandes logros como el proyecto para la actualización de nuestro nuevo Código de Integridad y los valores, se actualizó el reglamento interno de trabajo y el manual de contratación. Debilidades: La Lotería de Cundinamarca cuenta con la herramienta denominada intranet donde los servidores públicos y/o contratistas pueden identificar los procesos, caracterizaciones, instructivos, entre otros; la entidad continua con la implementación del Modelo Integrado de Planeación "MIPG", haciéndose necesario la capacitación a los funcionarios y contratistas para el uso, acceso, retroalimentación y consulta de estas herramientas, de igual forma debemos permanecer con la mejora continua en el proceso de atención al ciudadano y perfeccionar la implementación de los tramites que ofrece la empresa.
Evaluación de riesgos	Si	79%	EVALUACIÓN DE RIESGOS Fortalezas: Se realizó el seguimiento y evaluación a los mapas de riesgos adoptados en la Lotería de Cundinamarca para la vigencia 2024, donde se identificaron, valoraron y evaluaron, se verifica que a la fecha el resultado es satisfactorio, comprobándose que se materializó un riesgo institucional en el proceso de explotación y control del juego, que efectuaron la acción correctiva y han cumplido las actividades planteadas. Continuamos con la ejecución y seguimiento del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM, no se requieren de planes de tratamiento, se realizaron reportes, se presentan los informes en conjunto con la gerencia y el oficial de cumplimiento, con el acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Control interno. Debilidades: Debemos: Programar capacitaciones en riesgos para la vigencia 2025, con el fin de identificar posibles tipificaciones de riesgos y no generar debilidades en la línea estratégica, primera, segunda y tercera línea de defensa, así continuaremos con excelentes resultados e igualmente poder identificar la presencia de nuevos riesgos y su potencial materialización. Que los encargados de los procesos continúen con los seguimientos dispuestos en los controles de los mapas de riesgos de corrupción, institucionales, seguridad de la información y SARLAFT, con el fin de presentar los informes a la Oficina Asesora de Planeación e Informática y a la oficina asesora de control interno dentro de los términos establecidos. En cuanto a la materialización del riesgo en el proceso de Explotación y Control del Juego, se evidencia que efectuaron la acción correctiva. Socializar permanentemente la Política de Administración de Riesgos a todos los niveles de la Lotería de Cundinamarca para su conocimiento y aplicación. Amparar la permanecía del oficial de cumplimiento principal y del suplente.
Actividades de control	Si	83%	ACTIVIDADES DE CONTROL Fortalezas: La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca realiza las actividades en el marco del Modelo Estándar de Control Interno "MECI", articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG", Sistema de Gestión Integrado, continuamos con el Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo "SG-SST", implementamos el procedimiento para la gestión y administración de conflicto de intereses y permanecemos con la implementación del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, contra la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM), sistemas que se encuentran en funcionamiento, con grandes fortalezas y oportunidades de mejora, lo que ha permitido cumplir con los actividades y controles establecidos para la mitigación y la gestión del riesgo. Para la vigencia 2024 se construyeron los mapas de riesgos de corrupción, institucionales, seguridad de la información y SARLAFT, se realizaron los seguimientos correspondientes, contamos con programas para el manejo de la Información Financiera y Administrativa y documental, entre otros, garantizando la seguridad y transparencia de la empresa. Debilidades: Se recomienda que los encargados de los procesos y quienes presentan los informes, entreguen la información solicitada a la oficina asesora de control interno de manera oportuna y completa, ya que en algunas oportunidades entregan la información incompleta o desordenada, lo que dificulta los seguimientos dentro de los términos establecidos.



El Sistema de Control Interno de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, continúa siendo efectivo debido:

- La participación activa de la alta Gerencia, los lideres de los procesos y de sus equipos de trabajo.
- A la sistematicidad y mejora continua del sistema de gestión Integrado.
- Seguimiento y evaluación a la eficacia del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, contra la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM) sin presentación de materialización de estos riesgos.
- Mantenimiento del Sistema de gestión Seguridad y Salud en el Trabajo "SG-SST".
- Realización de la rendición de cuentas de la vigencia 2023, el martes 19 de marzo de 2024.

- Realización de auditorías de gestión a los procesos de la Lotería de Cundinamarca en la vigencia 2024, donde se identificaron (8) hallazgos donde se subsanaron dentro de los términos establecidos:

Proceso	No. A.M.
Direccionamiento Estratégico	0
Comercialización y Distribución	2
Explotación y Control del Juego	0
Comunicaciones y Publicidad	1
Atención al Cliente	0
Gestión Jurídica	1
Gestión Administrativa	1
Gestión Financiera	0
Gestión Humana	2
Gestión Documental	0
Gestión informática	1
Total.....	8

- En el marco del plan anual de auditoria 2024, se ejecutaron las auditorías de cumplimiento y seguimiento, así:

Auditorias de cumplimiento:

- Informes PQRSDF.
- Caja Menor.
- Evaluación independiente sistema de control interno 2024.
- Informe anual de Control Interno contable.
- Informes austeridad del gasto público.
- Informe uso legal software.
- Informe FURAG vigencia 2023, con un resultado del índice de desempeño institucional de **80.4** de acuerdo con los lineamientos DAFP.
- Informe de Seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano.
- Durante la vigencia 2024 no se presentaron delitos contra la administración público o actos de corrupción.
- Informe de rendición de cuentas vigencia 2023.
- Reporte de Auditoria ITA para el Periodo 2024 Puntaje **100 %.**

Auditorias de seguimiento:

Igualmente, en el marco del cumplimiento del plan de auditoria 2024, se ejecutó:

- Seguimiento al Plan de acción.
- Evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorias de la Contraloría de Cundinamarca con cumplimiento del 100% de eficacia; auditoria de cumplimiento vigencia fiscal 2022, con 6 hallazgos y auditoria de cumplimiento vigencia fiscal 2023, con 9 hallazgos, para la cual se presentó el Plan de Mejoramiento, fue aprobado y nos encontramos en términos para presentación de los avances.
- Finalmente, respecto al rol de asesoría de Control interno se efectuó acompañamiento en la realización de 53 sorteos en la vigencia 2024, no se presentaron situaciones negativas que colocaran en riesgo la trasparencia en los sorteos, manteniendo en la Lotería la seguridad, la tranquilidad y transparencia a sus apostadores.

1.1.3. Proceso Gestión Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica de la Empresa, en cumplimiento del proceso de gestión jurídica, llevo a cabo todas las actividades necesarias para obtener un mejoramiento continuo de los procesos a su cargo, entre ellos, las actualizaciones de los formatos de contratación (Lista de Cheque contracción y solicitud de actualización y/o modificación del PAA). Actualización Manual de Contratación (Acuerdo Nº 13 del 18 de noviembre del 2024).

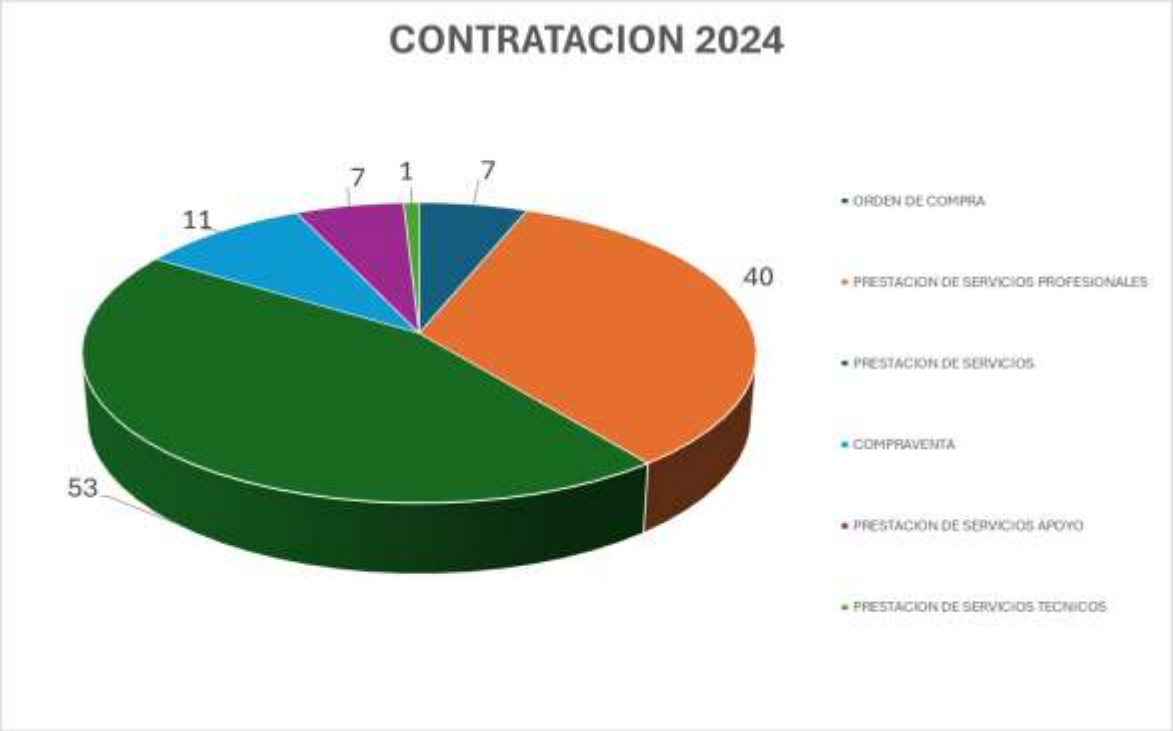
Gestión Contractual

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca en virtud de lo establecido en artículo 14 de la Ley 1150 de 2007, "*DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, LAS SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, SUS FILIALES Y EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DEL ESTADO, modificado por la Ley 1474 de 2011, se encuentra bajo un régimen jurídico especial de derecho privado y se ciñe al cumplimiento de lo establecido en su propio Manual de Contratación*", Acuerdo Nº 13 del 18 de noviembre de 2024, garantizando los principios de la función pública consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política.

Contratos vigencia 2024

Se realizaron en total **Ciento diecinueve (119)** Contratos, en la vigencia 2024, discriminados así:

- Contratos de prestación de servicios, cincuenta y tres (53).
- Contratos de compraventa, once (11).
- Órdenes de compra a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, siete (7).
- Prestación de servicios profesionales, cuarenta (40).
- Prestación de servicios de Apoyo a la Gestión, uno (1).
- Prestación de servicios técnicos, siete (7).



Todos los procesos contractuales de la Empresa se enmarcaron en los principios, lineamientos y modalidades de contratación previstos en el Manual de Contratación Acuerdo Nº 13 de 2020, y el Acuerdo Nº 13 del 18 de noviembre de 2024.

Con el objetivo de reducir los riesgos asociados a la celebración de contratos, la Oficina Asesora Jurídica apoyó en la elaboración de estudios de mercado y previos en la estructuración de los diversos procesos de contratación. Así mismo, se han realizado dos (2) comités de contratación en función de las necesidades que surjan en el ámbito contractual, con el propósito de garantizar el cumplimiento del principio de planeación, además de promover la socialización de la normativa relacionada con la materia contractual.

De otro lado, la Empresa cuenta con un Comité de Conciliación y Defensa Judicial, el cual sesiono en la vigencia un total de veinticuatro (24) sesiones.

Durante la vigencia 2024, se registraron un total de cuatro (04) Procesos judiciales y un (1) proceso administrativo sancionatorio.

- **Juzgado 42 Laboral del Circuito de Bogotá**. **Radicado**: 11001310501420210036000 (11001310501420210036001). **Demandante**: Doris Castañeda Peláez. **Demandado**: Empresa Industrial Y Comercial – Lotería De Cundinamarca.

- **Juzgado 33 Administrativo de Bogotá. Sección Tercera. Radicado**: 11001333603320210035500 (11001333603320210035501) **Demandante**: Empresa Industrial y Comercial – Lotería de Cundinamarca **Demandado**: Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca.

- **Juzgado 30 Administrativo de Bogotá. Radicado:** 11001333103020090042800 **Accionante**: Luis Felipe Vergara Cabal. **Accionados**: Alcaldía Mayor de Bogotá, Min. de Educación, Min. de cultura, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. **Vinculado**: Empresa Industrial y Comercial – Lotería De Cundinamarca.

- **Fiscalía 29 Especializada en Delitos Contra la Administración Pública. Radicado:** 110016000049202499630. **Denunciante:** Luis Henry Montes Bernal, en representación de la Lotería de Cundinamarca. **Denunciado:** Edgar Fabián Tovar Murillo, por el delito de enriquecimiento ilícito de servidores públicos.

- **Alcaldía Local de Teusaquillo:** Proceso Sancionatorio Administrativo (Infracción Urbanística), **Radicado**: 067 DE 2013. **Accionante:** Alcaldía Local

de Teusaquillo. **Accionado:** Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca.

Actualización Normativa

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, durante la vigencia 2024, realizo la actualización de sus normogramas, integrando los cambios en la normatividad que rige la operación de los juegos de suerte y azar.

La Gerencia realizo la actualización del Manual de Contratación, aprobada mediante Acuerdo N° 13 de 18 de noviembre de 2024; proferido por la Junta Directiva de la Lotería de Cundinamarca, derogando el Acuerdo N° 13 de septiembre de 2020.

Igualmente, se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa, adoptado mediante resolución 319 del 4 de diciembre de 2024.

Se proyecto la actualización del manual de funciones, el cual en virtud en su artículo 18, Nra.15 del Decreto Ordenanzal 434 de 2020, se encuentra en revisión del Departamento de la Función Pública de Cundinamarca.

CAPÍTULO 2

2.1. LOTERÍA MÁS HUMANA

2.1.1. Proceso Gestión Humana

Para lograr este objetivo se realizaron actividades que permitieron fomentar, capacitar y desarrollar en cada uno de los servidores públicos y contratistas de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca un crecimiento integral, que impacto positivamente en el entorno en que se desenvuelve la empresa de una manera más cordial y humana, mejorando las relaciones interpersonales y laborales, enfocados principalmente en el bienestar laboral, fortaleciendo el lenguaje claro, lenguaje de señas, relaciones con el medio ambiente, asegurando un equilibrio entre el desarrollo humano y la sostenibilidad ambiental dentro de la empresa, entre otros.

Como resultado de las capacitaciones se logró el fortalecimiento de las habilidades blandas como el liderazgo, la comunicación el trabajo en equipo, aptitudes en manejo de herramientas ofimáticas, actualización normativa y administrativa, entre otras.

Disponibilidad Del Recurso Humano1

DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO							
Dependencia /Oficina	Nº Funcionarios por Cargo						
	Directivo	Jefe Oficina Asesora	Profesional	Técnico	Auxiliar	Otros	Total
GERENCIA GENERAL	1	0	0	0	2	0	3
SUBGERENCIA GENERAL	1	0	0	0	6	0	7
SECRETARIA GENERAL	1	0	2	3	5	0	11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD	0	1	0	0	1	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	1	1	0	1	0	3
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN E INFORMÁTICA	0	1	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	0	1

[1] Información suministrada por la Secretaria General-Proceso Gestión Humana

La planta de personal de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, para la vigencia 2024 está conformada por tres (3) directivos, cuatro (4) jefes de oficinas asesora, tres (3) profesionales, tres (3) técnicos y (15) auxiliares, los cuales se dividen en diez (10) funcionarios públicos y, diez y ocho (18) trabajadores Oficiales, para un total de veintiocho (28) servidores públicos.

Gestión Estratégica Del Talento Humano

Dentro de la gestión de Talento Humano se desarrolló el Plan Institucional de Capacitaciones PIC, con un impacto de eficacia del 100% y eficiencia del 73%, ya que se cumplió a cabalidad la totalidad del PIC pero la participación de los servidores público y contratistas fue de un 73%.

CAPÍTULO 3

3.1. LOTERÍA MÁS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL

3.1.1. Proceso Explotación y control del Juego y Comercialización y Distribución

Para el año 2024, de conformidad a la dinámica del mercado y la gestión realizada, se aumentaron los cupos de billetería así:

Física: $7.600 billetes
Virtuales: $70.000 billetes
Total: $77.600 billetería física y virtual

Lotería Virtual

Con el fin de mejorar la Comercialización de la venta de la Lotería, se firmó un acuerdo Comercial con la Lotería de Medellín, lo cual nos permitió la instalación de un botón para la compra de Lotería en línea, disponible en el sitio web de la Lotería de Cundinamarca.[2]

Juego legal

El Monopolio rentísticos establecidos en la Constitución Política de Colombia,[3] constituyen una actividad exclusiva del Estado, con la única finalidad de financiar sectores vulnerables del servicio público, que para el caso del Juego de Loterías tradicionales corresponde a la financiación del sector salud.

La Ley 1393 de 2010, en su artículo 12 determina que: "*…ocurrida la prescripción extintiva del derecho a la caducidad judicial sin que se haga efectivo el cobro de los premios, el setenta y cinco (75%) de los recursos que constituyen esos premios se destinará a la unificación de los planes de beneficios del Sistema General de*

[2] La Empresa industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca cuenta con un portal web para la compra de la lotería virtual en la siguiente ruta, https://www.loteriadecundinamarca.com.co/Cundinamarcahttps://venta.loteriadecundinamarca.com.co/home

[3] *Artículo 336. Ningún monopolio podrá establecerse sino como arbitrio rentístico, con una finalidad de interés público o social y en virtud de la ley.*
La ley que establezca un monopolio no podrá aplicarse antes de que hayan sido plenamente indemnizados los individuos que en virtud de ella deban quedar privados del ejercicio de una actividad económica lícita.
La organización, administración, control y explotación de los monopolios rentísticos estarán sometidos a un régimen propio, fijado por la ley de iniciativa gubernamental.
Las rentas obtenidas en el ejercicio de los monopolios de suerte y azar estarán destinadas exclusivamente a los servicios de salud.
Las rentas obtenidas en el ejercicio del monopolio de licores, estarán destinadas preferentemente a los servicios de salud y educación.
La evasión fiscal en materia de rentas provenientes de monopolios rentísticos será sancionada penalmente en los términos que establezca la ley.
El Gobierno enajenará o liquidará las empresas monopolísticas del Estado y otorgará a terceros el desarrollo de su actividad cuando no cumplan los requisitos de eficiencia, en los términos que determine la ley.

Seguridad Social en Salud en los respectivos departamentos y distritos, recursos que harán parte del Plan Financiero de que trata el artículo 32 de la presente ley. El 25 % restante corresponderá al juego respectivo y será usado en el control del juego ilegal".

En cumplimiento del mandato normativo la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, para la vigencia 2024, implementó la campaña *"la Legalidad no es un Juego es un Delito"*

En desarrollo de la campaña, se realizaron acompañamientos en la Gira Departamental denominada, "*Nos Comprometemos a*", de la Mano del Gobernador, Doctor Jorge Emilio Rey Ángel; logrando un cubrimiento de 82 Municipios, implementando la estrategia de la campaña de juego legal y de manera conjunta se realizó posicionamiento de marca y presencia institucional.

De igual manera, se realizaron campañas pedagógicas y sensibilización del proyecto juego legal, con funcionarios de las alcaldías municipales y comunidad en general impactando 88 municipios, priorizando los de mayor indicie de juego ilegal tales como: Soacha, Guaduas, Villeta, Mosquera, Funza, Madrid, Girardot, Agua de Dios, Tocaima, Simijaca, Susa, Fúquene, Fusagasugá, Viotá, La Mesa y Zipaquirá, focalizando los siguientes temas:

1. Juegos de azar autorizado por Ley.

2. Destinación a la salud de los recursos provenientes de la compra de juegos de azar.
3. Prácticas ilegales de juego de azar.
4. Tipificación penal del delito.

Mapa focalización:

Figura N° 1, los municipios visitados se encuentran resaltados en color.

Pacto Por La Legalidad:

Liderado por la Gerencia General, el día 27 de agosto de 2024, se suscribió el Pacto por la Legalidad, haciendo parte de este esfuerzo conjunto de las siguientes autoridades:

- COLJUEGOS
- GOBERNADOR DE CUNDINAMARCA
- GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA GELSA S.A
- EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL LOTERÍA DE CUNDINAMARCA

El objetivo de este pacto es que cada autoridad vinculada al mismo desde la esfera de su competencia, implemente acciones para combatir el juego ilegal.

- **Mesas de trabajo coordinación de estrategia para combatir el juego ilegal.**

Con el fin de seguir fortaleciendo las estrategias para combatir el juego ilegal del arbitrio rentísticos, en la vigencia 2024, La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, realizo doce (12) mesas de trabajo conjuntas con las siguientes entidades:

- Equipo de lucha anticorrupción de la Secretaría de Hacienda de Departamento de Cundinamarca.
- Equipo jurídico de Coljuegos.
- Grupo empresarial en línea Gelsa S.A

- **Resultados:**

Dentro de estas actividades en asocio con la Fiscalía General de la Nación, la policía de Cundinamarca, grupo Gelsa y Lotería de Bogotá se logró la identificación de una banda criminal en donde las autoridades competentes realizaron la captura de siete (7) personas involucradas en juego ilegal.

- **Campañas de concientización masiva:**

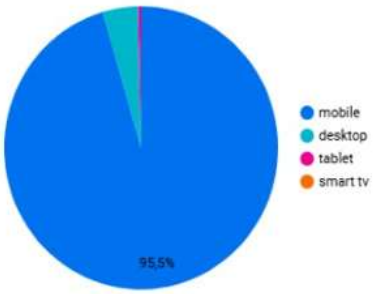
Se realizaron acciones de difusión masiva mediante los siguientes mecanismos:

- **Medios publicitarios escritos:** Se diseño la cartilla "*Yo Juego legal*", 15.000 Volantes publicitarios para la campaña de legalidad.

- **Medio publicitarios pautas radiales:** Se celebraron pautas publicitarais con medio de amplia difusión radial, para llevar a los hogares la campaña de la legalidad.

Las acciones anteriores permitieron una cobertura masiva de llegada a población objetivo, así:

Audiencia Deportiva de juego legal:

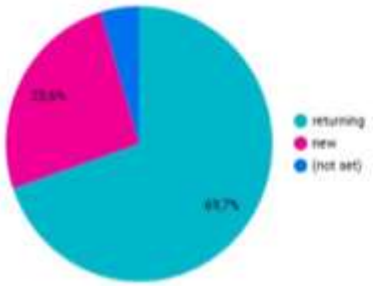


Tipo de Dispositivo

	Categoría de dispositivo	Sesiones ▾	% Δ	Vistas	% Δ
1.	mobile	846.015	9.9% ↑	986.211	14.0% ↑
2.	desktop	23.908	3.9% ↑	43.337	-3.7% ↓
	Total	**867.991**	**8.4% ↑**	**1.033.210**	**13.1% ↑**

1 - 4 / 4 < >

Durante la transmisión deportiva, se realizó campaña de juego legal a través de dispositivos móviles, con una participación del **14%** que corresponde a 986.211 vistas, mientras que con otros dispositivos se alcanzó 1.033.210 visualizaciones.



Tipo de Usuario

	Nuevo/Recurrente	Sesiones	% Δ	Vistas	% Δ
1.	returning	604.390	65.1% ↑	720.548	62.1% ↑
2.	new	223.215	-12.6% ↓	264.163	-8.8% ↓
3.	(not set)	40.372	-72.3% ↓	48.499	-72.0% ↓
	Total	**867.991**	**8.4% ↑**	**1.033.210**	**13.1% ↑**

1 - 3 / 3 < >

Al realizar el análisis del tipo de usuario, se observa que hubo una interacción del **62.1%,** que corresponde a 1.033.210 a quienes les llego el mensaje de juego legal, durante una transmisión de una duración de una hora y treinta y ocho minutos.

Tipología de audiencia en general radial:

MEDIO	HOMBRES	MUJERES
Radio	49%	51%
Impreso	48%	52%
On Line	34%	66%

De una población de 9.833.157 personas de la audiencia total que impacto la campaña de juego legal, se observa que la mayor audiencia correspondió a mujeres, mensaje que fue transmitido a través de redes sociales con un 66% de impacto, seguido de medio radial e impreso con un porcentaje del 51%.

Medios de publicidad visual de alto impacto: Se generó campaña navideña "***Encendamos junto las luces de navidad por la legalidad"*** con un árbol de navidad gigante que llevaba un mensaje directo contra el juego ilegal, en una vitrina publicitaria única por el gran afluente de circulación vial en la dirección carrera 30 N° 49 A –10.

Campaña BTL: Para culminar el fortalecimiento de la campaña de la legalidad en el mes de diciembre se realizó campaña BTL, por diversas vías principales de la ciudad de Bogotá D.C.

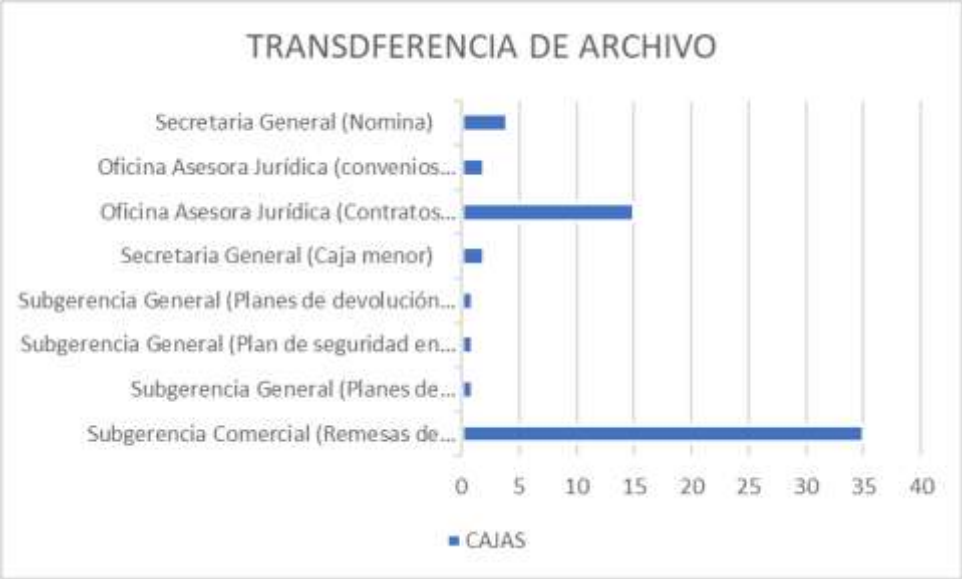
3.1.2. Proceso Gestión Documental

En la vigencia 2024, se realizó un avance significativo dentro del proceso de digitalización de la gestión documental con un total de 500.000 folios que ya se encuentran disponibles para consulta y se optimizo los procesos de archivo mediante la implementación de instrumentos archivísticos, lineamientos y parámetros eficientes.

Transferencias Documentales

En la vigencia año 2024, se realizaron transferencias documentales por un total de 61 cajas para al Archivo Central de la empresa siguiendo los criterios para la entrega y recepción del archivo, los cuales se encuentran en el Programa de Gestión Documental -PGD de la empresa y garantizando que las unidades documentales objeto de transferencia cumplan con los principios y procesos

archivísticos de la organización documental, en concordancia con las Tablas de Retención Documental y el cronograma de Transferencias Documentales.



Eliminación Documental

Para la vigencia 2024, se planificó la eliminación de las siguientes series documentales de archiva en soportes físicos, las cuales fueron aprobadas para eliminación en el Comité de Gestión y Desempeño realizado el 01 de noviembre de 2024.

Implementar El Plan De Preservación Digital A Largo Plazo

En el año 2024, se llevó a cabo un proceso de limpieza y organización de documentos, que incluyó el retiro de ganchos y duplicados de las hojas correspondientes a la serie documental *Boletines Diarios de Tesorería* de las vigencias 2002 a 2009. Además, se elaboró el inventario documental de esta misma serie, utilizando el formato FUID Código 300-GD-F005 establecido por la empresa, para asegurar un control adecuado de la información. De igual manera, se realizó el inventario de la serie *Historias Laborales* correspondiente a las vigencias 1974-2008.

En paralelo, se completó el proceso de digitalización de **500 mil** folios almacenados en el Archivo Central (AC) de la empresa, habiendo cumplido con los plazos y procedimientos establecidos en la Tabla de Retención Documental (TRD) aprobada por el Consejo Departamental de Archivo de Cundinamarca; para este proceso, se aplicaron normas y estándares previamente adoptados por los organismos competentes, así: Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, Decreto 612 de 2018, Acuerdo 001 de 2024, emitido por el Archivo General de la Nación – AGN y Circular Externa 005 de 2012 del AGN y con los estándares técnicos internacionales, como la GTC-ISO/TR 15801, relativos a la gestión de documentos e información almacenada electrónicamente.

CAPITULO 4

4.1. LOTERÍA MÁS COMPETITIVA

4.1.1. Proceso Comunicaciones y Publicidad

Para el 2024, la Lotería de Cundinamarca ejecutó un Plan de Mercadeo transversal enfocado en el desarrollo de planes de incentivos a la fuerza de ventas. Esta iniciativa implementó 3 planes mensualizados logrando incrementar las ventas significativamente y permitiendo un crecimiento histórico en ventas del 15,3%, convirtiendo a la Lotería de Cundinamarca, como la de mayor crecimiento en todo el país, en comparación al año 2023.

Así mismo, se adelantaron durante el año 2024 eventos Comerciales de incentivos a la fuerza de ventas y activación de marca en 10 departamentos del país, con la

presencia de más de 2.000 loteros; gracias a esta labor, y a la entrega de bonos e incentivos a la fuerza de ventas a nivel nacional, se logró cerrar el año con ventas de $57.190.152.500 pesos.

Complementando la estrategia, se realizaron tres sorteos promocionales para la fuerza de ventas, con entrega de incentivos a la venta, de $1.000 pesos por billete vendido. Así mismo, como estrategia de socialización y atención a la fuerza de ventas a nivel nacional se realizaron 78 recorridos y 60 activaciones de marca en Cundinamarca.

Acompañando el plan de mercadeo 2024, para impulsar y divulgar cada una de las estrategias y actividades se ejecutó un plan de medios de comunicación que nos permitiera informar cada una de nuestras actividades, adicional posicionar la marca en medios masivos y digitales y así lograr generar recordación de marca y fidelización con nuestro publica objetivo.

Para cumplir con esta estrategia se estableció la alianza con la Lotería de Boyacá. Esta alianza permitió llevar a cabo el "*sorteo extraordinario de Navidad, el que siempre se agota*", el cual generó importantes beneficios tanto económicos como de posicionamiento de marca para la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca.

En el marco del Plan de Mercadeo 2024, se llevaron a cabo diversas actividades de activación de marca y atención a loteros. Además, se implementaron tres (3) planes de incentivos en mayo, septiembre y noviembre, reconociendo la labor de las mejores distribuidoras, loteros y asesores a nivel nacional con premios como televisores, viajes, motos y bonos de recambio. Se realizaron cinco (5) sorteos promocionales vinculados a los planes de incentivos para la fuerza de ventas.

Adicionalmente al plan de incentivos, se realizaron 88 salidas de activación de marca en el marco de la gira del Gobernador Jorge Emilio Rey Ángel "*Nos comprometemos a*".

Igualmente, la Lotería de Cundinamarca participó en los siguientes eventos activando la marca:

- Feria GAT 2024 realizado en Cartagena (Colombia), del 8 al 13 de abril de 2024.

- ❖ Participación Comercial en el X Congreso de Centros de Enseñanza Automovilística CEACOL y ACEDAN 2024, en la ciudad de Bogotá D.C.
- ❖ Pauta Publicitaria en Vallas de la final de la Liga Bet Play 2024, con activación de marca de la Lotería de Cundinamarca.

Espacios De Participación Y Activaciones De Marca

Activación de Marca		
N° de Activaciones	**Fecha**	**N° de Ciudades y/o Municipios**
19	2 Trimestre	31
22	3 Trimestre	45
19	4 Trimestre	15

ATENCIÓN A LOTEROS		
N° de Activaciones	**Fecha**	**N° de Ciudades y/o Municipios**
2	1 Trimestre	2
7	2 Trimestre	48
5	3 Trimestre	47
4	4 Trimestre	10

Proyección de Ventas

Al cierre del 30 de diciembre de 2024, se realizaron 53 sorteos alcanzando ventas de $57,190,527,500, lo que representa un crecimiento del 15.04% respecto al año 2023, posicionando a la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca como la de mayor crecimiento en el sector de Loterías según cifras de FEDELCO[4]

A continuación, presentamos las cifras correspondientes a las ventas brutas comparativas del año 2023 VS 2024:

Valores En Pesos

[4] Datos extraídos de los resultados publicados por la Federación de Loterías de Colombia FEDELCO

CONCEPTO	31/12/2024	31/12/2023	Variación absoluta	Variación relativa
LOTERÍA TRADICIONAL	$57.190.527.500	$49.715.007.500	$7.475.520.000	15,04%

A continuación, presentamos las cifras correspondientes a la variación en fracciones vendidas año 2023 VS 2024:

Fracciones Vendidas

CONCEPTO	31/12/2024	31/12/2023	Variación absoluta	Variación relativa
LOTERÍA TRADICIONAL	$11.438.106	$9.943.002	$1.495.104	15,0%

4.1.2. Proceso Gestión Financiera

Indicadores De Gestión Eficiencia Y Rentabilidad

De conformidad con los artículos 6, 17 y 50 de la Ley 643 de 2001, y el Acuerdo 108 de 2014 del Consejo Nacional de Juegos de suerte y azar se formularon los indicadores de gestión eficiencia y rentabilidad para calificar a los operadores del juego de lotería tradicional.

En consecuencia, con base en la información financiera con corte a **31 de diciembre de 2024** (información según estados financieros preliminares y sin auditar por parte de la Revisoría Fiscal) se midieron los resultados de los indicadores de la siguiente manera:

Índice de los Gastos de Administración y Operación

Este indicador determina si los operadores directos del juego de lotería tradicional efectuaron sus gastos de administración y operación dentro de los límites establecidos:

$IGMAO = \frac{GMAO}{GMA} =$ *Gastos de Operación y Administración generados en el Período*   ———   *Gastos de Operación y Administración permitidos (15% de las Ventas Brutas)*

El resultado es el siguiente:

Trimestre	GMAO (miles)	GMA (miles)	IGMAO	Máximo
1	$1.327.679.892	$2.074.735.500	9,6%	15%
2	$3.733.785.358	$4.127.478.000	13,6%	15%
3	$6.197.214.660	$6.419.559.000	14,5%	15%
4	$8.479.124.070	$8.578.579.125	14,8%	15%

El índice de los Gastos de Administración y Operación del cuarto trimestre de 2024, arrojo un resultado inferior al límite para la Lotería conforme a los resultados de Estados Financieros con lo cual su resultado es satisfactorio.

El resultado anterior, se obtiene conforme a la segregación de ingresos y gastos de acuerdo con las fuentes de financiación de la lotería; este resultado se encuentra sujeto a revisión por parte de la Secretaría Técnica del CNJSA conforme al análisis que realice al respecto según calificación anual.

Índice de la Relación entre la Venta y la Emisión de Billetes (I.R.V.E.)

El propósito de este indicador es determinar la variación de la relación entre la venta y la emisión de billetes del periodo analizado con respecto al anterior.

$I.R.V.E = \frac{R.V.E.O}{R.V.E.I}$
R.V.E.O = Valor Ventas Brutas ($)   Valor de la emisión de billetes ($) período actual
R.V.E.I = Valor Ventas Brutas ($)   Valor de la emisión billetes período anterior ($)

El resultado es el siguiente:

Periodo	RVEO	RVEI	Resultado	Meta
T 1	0,024	0,035	0,67	1,00
T 2	0,024	0,034	0,69	1,00
T 3	0,024	0,032	0,73	1,00
T 4	0,024	0,029	0,82	1,00

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, presentó un incremento en ventas de billetes del 15,03% en comparación con el año 2023, como resultado de la gestión comercial y la modificación del plan de premios, que aumentó el premio mayor de 3.000 millones a 6.000 millones de pesos; esto implicó un incremento en el número de series y, por ende, en el número de billetes emitidos, pasando de 2.600.000 a 3.000.000 de billetes por sorteo. Durante todo el año 2024, se emitieron 3.000.000 de billetes por sorteo.

Como resultado, según las ventas acumuladas al cuarto trimestre de 2024, la relación entre ventas y emisión se ubicó en 0,82, lo cual es insatisfactorio, ya que este indicador compara el nivel de ventas respecto a la emisión total (física y virtual).

De conformidad con el numeral 3, del artículo 3 del Acuerdo 108 de 2014 expedido por el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, si el operador obtiene calificación satisfactoria en el indicador de ingresos, no habrá lugar a sometimiento a plan de desempeño.

Indicador de Ingresos (I.I.B)

Este indicador revela si los ingresos brutos por venta de billetes de lotería le permiten a la lotería operar en punto de equilibrio.

FÓRMULA
$$I.B.P.E$$
I.I.B = Índice de Ingresos Brutos I.I.B = Ingresos obtenidos en el período de análisis (sorteos ordinarios y extraordinarios)
I.B.P.E. = Ingresos brutos requeridos para operar en punto de equilibrio en el período analizado (sorteos ordinarios y extraordinarios).

El resultado es el siguiente:

Periodo	IBO (miles)	IBPE (miles)	Resultado	Meta
T 1	$13.831.570.000	$8.851.199.280	1,56	1,00
T 2	$27.516.520.000	$24.891.902.387	1,11	1,00
T 3	$42.797.060.000	$41.314.764.400	1,04	1,00
T 4	$57.190.527.500	$56.527.493.801	1,01	1,00

Los ingresos brutos requeridos para operar en punto de equilibrio al cierre de cada trimestre se cumplen como resultado de los niveles de ventas y al cumplimiento del indicador de gastos de administración y operación; este resultado se encuentra sujeto a revisión por parte de la Secretaría Técnica del CNJSA conforme al análisis que realice al respecto según calificación anual.

Transferencias

A continuación, se remite el detalle de las transferencias al cierre del cuarto trimestre de 2024 las cuales se han efectuado dentro de la oportunidad respectiva:

Concepto	2024
Renta del Monopolio	$6.862.863.300
Impuesto a ganadores	$3.689.577.943
75% Premios caducados	$1.700.644.182
Excedentes	$2.531.757.109
Derechos Rifas y promocionales	$526.537.100
Total Transferencias a Cundinamarca	**$15.311.379.634**
Impuesto Foráneas	$3.029.421.008
Total Transferencias a la Salud	**$18.340.800.642**

Ejecución De Presupuesto

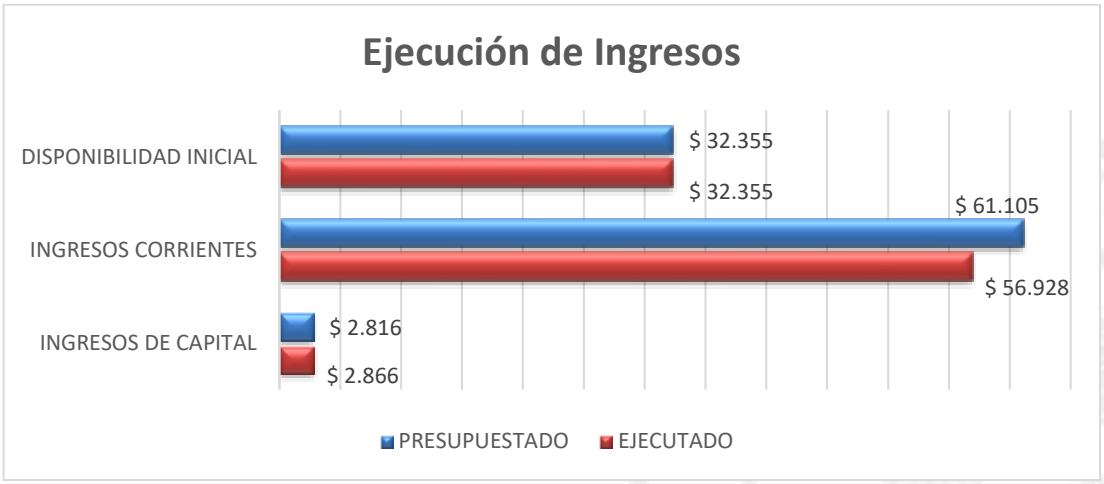
A continuación, se presenta la ejecución presupuestal con corte a 31 de diciembre de 2024:

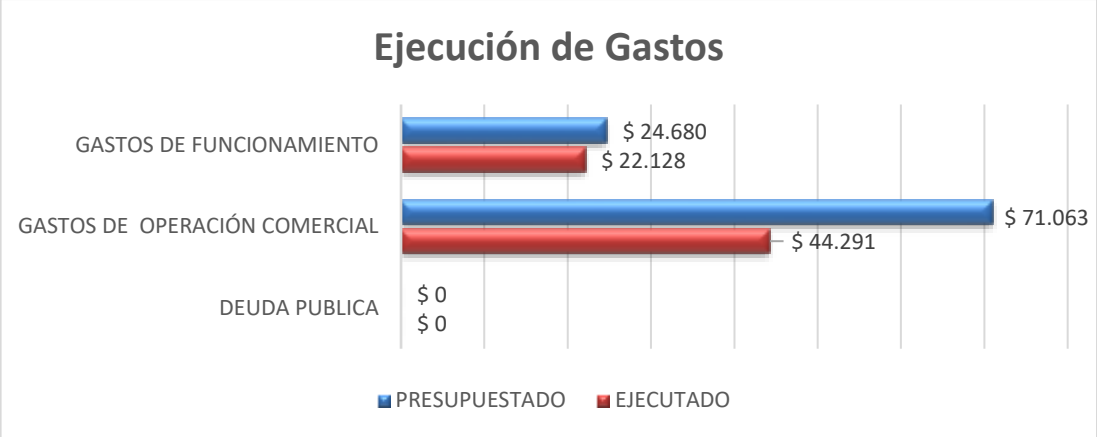
INGRESOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCION
DISPONIBILIDAD INICIAL	$32.354.853.214	$32.354.853.214	100,00%
INGRESOS CORRIENTES	$61.105.308.081	$56.927.972.142	93,16%
INGRESOS DE CAPITAL	$2.815.614.700	$2.865.523.510	101,77%
INGRESOS	**$96.275.775.995**	**$92.148.348.866**	**95,71%**

*Cifras en pesos a 31 de diciembre de 2024

GASTOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCION
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	$24.680.075.868	$22.128.174.240	89,66%
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	$71.062.938.649	$44.290.693.288	62,33%
DEUDA PUBLICA	$0	$0	0,00%
GASTOS	**$95.743.014.517**	**$66.418.867.528**	**69,37%**
DISPONIBILIDAD FINAL	$532.761.478	$0	0,00%
GASTOS Y DISP FINAL	**$96.275.775.995**	**$66.418.867.528**	**68,99%**

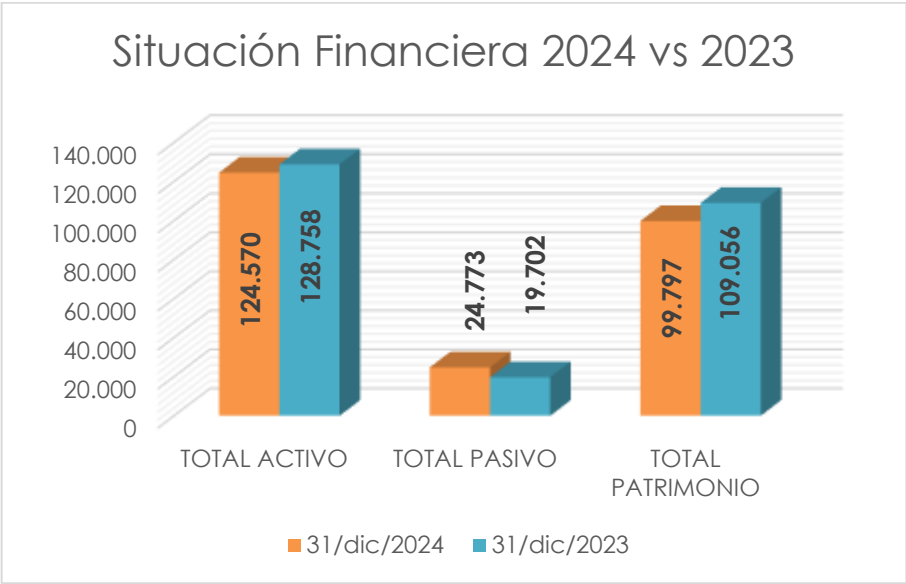
*Cifras en pesos a 31 de diciembre de 2024



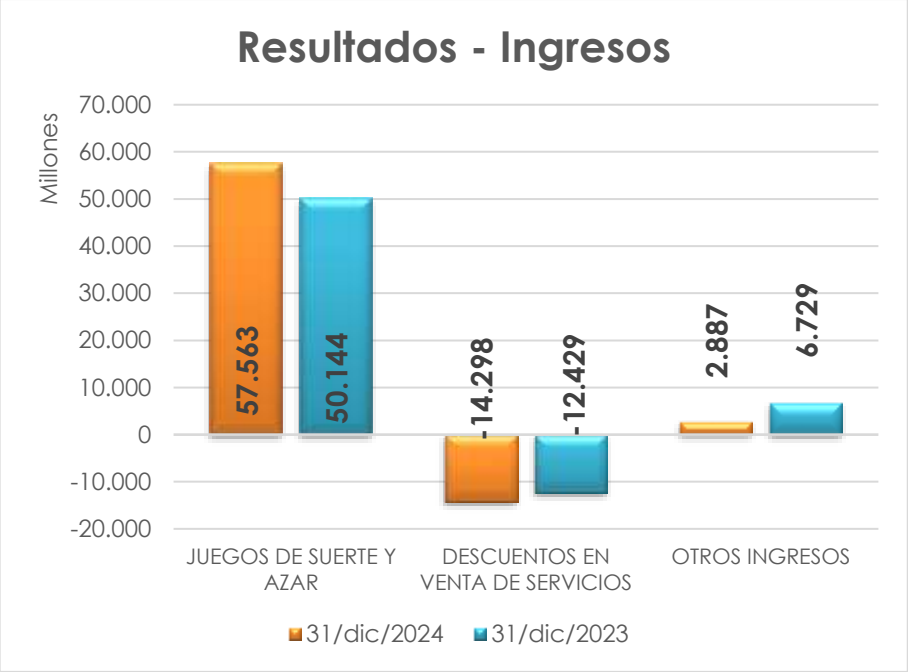


Situación Financiera

A continuación, se presenta de manera resumida la Situación Financiera y el resultado obtenido por la Empresa Industrial Lotería de Cundinamarca de la vigencia 2024 comparado con la vigencia 2023:



*Cifras en millones de pesos



*Cifras en millones de pesos

*Cifras en millones de pesos

Sorteos Vigencia 2024

VIGENCIA	Nº SORTEOS	Nº Ganadores	Vr/ Premiación
2024	53	1812110	$25.253.694.263

CAPÍTULO 5
5.1. LOTERÍA CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

5.1.1. Proceso Gestión Informática

Para el logro del objetivo se implementaron mecanismos que fortalecieron las condiciones de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, como herramientas fundamentales de calidad de la operación y eficiencia administrativa.

La innovación tecnológica fue el pilar fundamental de esta administración, basados en el diagnóstico inicial, se trabajó para optimizar las herramientas ofimáticas y el parque tecnológico de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca; estos esfuerzos fueron claves para mejorar la prestación de servicios y la interoperabilidad de los sistemas tecnológicos.

Para tal fin se desarrollaron las siguientes etapas:

Software De ISOLUCION: Se implementó una herramienta integral (software ISOLUCION), diseñada para gestionar y optimizar los procesos de calidad, seguridad y medio ambiente en la empresa. Esto facilitó la gestión de los procesos de calidad, mediante la automatización de tareas, el seguimiento de indicadores y la generación de informes, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos identificando áreas de mejora continua.

Se adquirieron los módulos de gestión de:

SARLAF: Permitiendo identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos asociados al lavado de activos y la financiación del terrorismo. Incluyendo herramientas para la detección de operaciones sospechosas, la gestión de alertas y la generación de reportes de cumplimiento. Esto aseguró el seguimiento al cumplimento de las normas regulatorias, protegiendo su integridad y reputación.

Módulo de MIPG: Este módulo facilito la alineación de los objetivos estratégicos con las actividades operativas, promoviendo una cultura de mejora continua y eficiencia en la gestión. Incluyendo funcionalidades para la planificación estratégica, la gestión de proyectos, el seguimiento de indicadores de desempeño y la evaluación de resultados.

Software De Chat Bott: La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, adquirió a través de licenciamiento el software de un CHAT BOTT del sistema de ventanilla única para centralizar y optimizar los distintos canales de atención al ciudadano como lo son las PQRSDF y CHAT, estadística de información y recopilación de datos de contacto, obteniendo los siguientes beneficios: respuesta a preguntas frecuentes, solución de problemas comunes y proporcionar asistencia inmediata a los clientes, mejorando la experiencia del usuario y reduciendo el tiempo de espera.

Seguridad De La Información: La empresa adoptó buenas prácticas en el Plan de Seguridad de la Información, llevando a cabo pruebas de seguridad y ciberseguridad de la información, las cuales tuvieron como objetivo principal evitar hackeos y proteger la integridad de los datos.

Se actualizaron las licencias de firewall (o cortafuegos), sistema de seguridad de red, que controla y filtra el tráfico de datos entre una red interna y redes externas, como Internet. Su principal función es proteger la red interna de accesos no autorizados y amenazas cibernéticas. De igual forma, se actualizó el Antivirus, para proteger los datos e información interna, rendimiento del sistema, evitando que programas malignos consuman recursos del sistema.

Renovación De Parque Tecnológico: Se realizó la renovación del parque tecnológico de equipos de informática, iniciativa tuvo como objetivo mejorar las condiciones de productividad de los equipos y sistemas de información de la empresa, que contaban con versiones de software desde 2008, los cuales se encontraban obsoletos. La Empresa Industrial y Comercial cuenta con un parque tecnológico actual de 34 equipos.

Diagnóstico y Evaluación: Se llevó a cabo el diagnóstico exhaustivo de las herramientas ofimáticas y del parque tecnológico existente. Este análisis permitió identificar áreas de mejora y establecer un plan de acción claro y efectivo.

Optimización de Herramientas Ofimáticas: A través del licenciamiento de Office 365, se implementaron actualizaciones y mejoras en las herramientas ofimáticas como: Correo electrónico Outlook, SharePoint, teams, planer entre otras, capacitando al personal de la empresa en el uso de estas herramientas, acciones que facilitaron el trabajo colaborativo y competitivo de los funcionarios de empresa.

Antivirus: protege la seguridad de datos e información interna de la empresa, rendimiento del sistema al evitar que el programa maligno consuma recursos del sistema. Estas medidas adicionales refuerzan la protección de la infraestructura tecnológica de la empresa, asegurando un entorno digital más seguro y confiable, con lo cual se gestionaron los riesgos de la información.

Arquitectura: En materia de arquitectura se amplió el espacio de alojamiento e integración de la información, y se trasladó la totalidad de la información a un operador con el cual se venía trabajando, para mantener resguardada la Información del software (Sistema de Información) según las necesidades de la Lotería, información institucional que debe estar protegida y disponible de manera constante para la Gestión de la Empresa.

Software Institucional -Se mejoro la funcionalidad del módulo para operar el sorteo, se implementó la devolución virtual para los distribuidores, el acta de cierre y se fortalecieron temas en materia de reportes, garantizando la ejecución de los sorteos.

5.1.2. Proceso Atención Al Cliente

Para el 2024, identificamos los canales de atención oficial, optimizamos la trazabilidad de los PQRSDF y medimos la satisfacción de las partes interesadas gracias a la creación de un Manual de Atención al Usuario, el cual se adaptó a las necesidades actuales de la empresa. Así mismo, se incluyó una encuesta diseñada específicamente para medir los índices de satisfacción de los clientes de la Lotería de Cundinamarca.

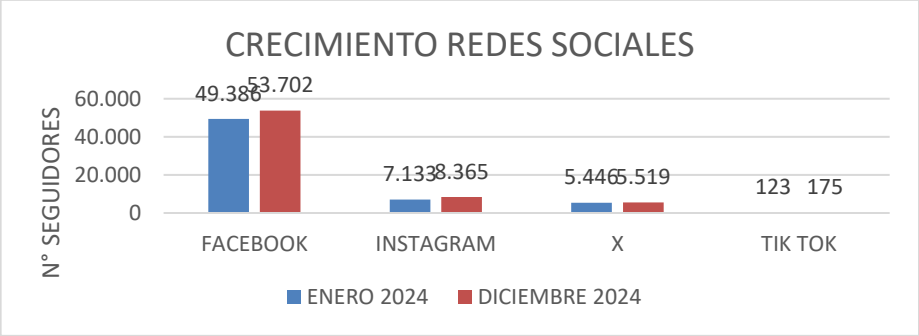
De la mano de este nuevo manual, se estructuró un canal de "*Chat Bot*", el cual se implementará a partir de 2025.

El proceso de Atención al usuario en el 2024 se recibió por los diferentes canales oficiales de comunicación, con los que cuenta la empresa, un total de 1,514(PQRSDF) categorizadas de la siguiente manera:

PQRSDF 2024	
CANAL DE ATENCIÓN	**TOTAL**
Correo electrónico	277
Mensajería	0
Presencial	371
Redes Sociales	24
Chat página web	275
Buzón de Sugerencias	5
Telefónico	562
TOTAL	**1.514**

Con base en lo anterior, al analizar la totalidad de informes de atención al usuario presentados durante el 2024, el indicador arrojó un cumplimiento del **98,2%,** cifra que nos permite evidenciar la buena labor que se adelanta con nuestros diferentes grupos de interés.

Por otra parte, se analizaron los datos presentados en el mismo informe, el cual demuestran una evolución positiva en la presencia y actividad de las r**edes sociales oficiales de la empresa**, evidenciando un crecimiento destacado en todas las plataformas.



En resumen, la comparación de los datos de enero y diciembre de 2024 revela un crecimiento en la red social **Facebook** de 4.316 seguidores, 1.232 en la red social

Instagram y el lanzamiento para el último trimestre del 2024, del perfil oficial en **Tik Tok** con 127 seguidores.

5.1.3. Proceso Gestión Administrativa

Bienes

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, cuenta con 3 inmuebles ubicados en la ciudad de Bogotá D.C, dentro de los cuales se ha adelantado los procesos correspondientes de conservación y gestiones propias, es así como se está adelantando reuniones y mesas de trabajo con el Ministerio de Cultura para la venta del predio Museo Nacional, así como oficios y comunicados, en cumplimiento de la Sentencia proferida por el H. Tribunal Administrativo de Cundinamarca el 29 de Mayo de 2014; se realizó contrato interadministrativo con la inmobiliaria de Cundinamarca para la remodelación del inmueble donde funciona la sede principal de la empresa y se realizaron acciones para recuperar el predio de las cruces.

- **Inmuebles**

ITEM	DIRECCIÓN	DENOMINACIÓN PREDIO	N° DE MATRICULA
1	Carrera 8 N° 2 - 67 Las Cruces	Las Cruces	50C - 277392
2	Carrera 7 N° 28 - 66 Centro	Museo Nacional, Colegio Policarpa Salavarrieta, Colegio Mayor De Cundinamarca	50C - 541960
3	Avenida Carrera 30 N° 49 A - 10 Teusaquillo	Edificio Lotería De Cundinamarca	50C - 1203482

- **Vehículos**

ITEM	DESCRIPCIÓN	MODELO	PLACA
1	Furgón Chevrolet Cheyenne C3500 Mt 3500cc	1997	OIE 266
2	Pickup Chevrolet Luv Dimax Mt 3000cc	2006	OIB 501
3	Volkswagen Amarok Trendline Cc 2000 4x4	2013	ODR 527

4	Toyota Fortuner	2012	OKH 940

Inventarios de bienes muebles e inmuebles:

Se levanto inventario total de los bienes de la empresa, actualizando e identificando cada uno con un consecutivo que permita tener un control eficiente y eficaz del mismo.

Seguros:

Se contrataron el programa de seguros con la compañía de Seguros del Estado a fin de mantener amparados los bienes de propiedad de la empresa, con las siguientes pólizas:

1. Todo Riesgo Daños Materiales
2. Automóviles
3. Manejo Global
4. Responsabilidad Civil Extracontractual
5. Responsabilidad Civil Servidores Públicos
6. Vida Grupo Empleados
7. SOAT

MARIBEL CORDOBA GUERRERO
Gerente General

Proyectó: Rubiela Edith Romero Pardo – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática
Carolina Lizcano – Contratista planeación
Laura Hernández – Contratista planeación
Revisó: Heber Lozano – Subgerente General
Katherine Gómez – secretario general
Luis Eduard Zambrano – jefe Oficina Asesora jurídica
Luis Alfonso Obando – jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Raúl Manuel Garcia Dueñas – Jefe Oficina Asesora de Control Interno