

INFORME DE GESTIÓN 2025

**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



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	6
CAPÍTULO 1	8
1. LOTERÍA GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA.....	8
1.1. Proceso Direccionamiento Estratégico	8
Generalidades.....	8
Plan Estratégico 2024-2028 "Más que un Juego, una Historia para el País"	8
Cumplimiento de la misión	9
Cumplimiento de las metas del plan estratégico.....	10
Planeación Estratégica	11
Grafica N° 1 Planeación Estratégica- Fuente: Propia.....	11
Cumplimiento plan de acción	12
1.2. Proceso Mejora Continua.....	12
Sistema Integrado de Gestión SIG	13
Seguimiento de la certificación ISO 9001:2015.....	13
Seguimiento de Riesgos	14
Medición de Indicadores	14
Reporte entes externos	14
Compromisos con Cundinamarca: aporte al Plan Desarrollo Departamental 2024-2027 'Gobernando: más que un plan'	15
1.3. Proceso Control Interno	15
Tabla N° 4 Criterios de Evaluación Control Interno- Fuente: Elaboración propia	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 5 Hallazgos por Procesos- Fuente: Elaboración propia.....	21
Plan Anual de Auditorías	21
Auditorías de Cumplimiento.....	21
Auditorías de Seguimiento:	22
Puntos relevantes para destacar del proceso de control Interno.....	22
Gestión de la oficina Asesora de Control Interno	23
Principales Retos para el año 2026:.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO 2	23
2. LOTERÍA MAS COMPETITIVA	23
Proceso de Comercialización y Distribución	23



1.1. Proceso Comunicaciones y Publicidad	27
CAPÍTULO 3	34
LOTERÍA MAS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL	34
Proceso de Explotación y Control del Juego	35
Juego Legal	35
1.2. Proceso Gestión Jurídica	41
Comité de Conciliación y Defensa Judicial	41
CAPÍTULO 4	43
3. LOTERÍA MÁS HUMANA.....	43
3.1. Proceso Gestión Humana	43
Disponibilidad del Recurso Humano.....	44
Tabla N° 6 Disponibilidad del Recurso Humano- Fuente: Elaboración propia	44
Gestión Estratégica Del Talento Humano	45
Tabla N° 7 Capacitaciones- Fuente: Elaboración propia	45
Grafica N° 4 Eficacia de las Capacitaciones- Fuente: Elaboración propia.....	46
3.2. Proceso Gestión Documental	46
Grafica N° 8 Digitalización de Archivo- Fuente: Elaboración propia	53
3.3. Proceso Gestión Administrativa	53
Tabla N° 20 -Inmuebles -Elaboración propia.....	54
Tabla N° 20 -Inventario vehículos -Elaboración propia.....	55
Tabla N° 21 -Pólizas -Elaboración propia	55
3.4. Proceso Gestión Financiera.....	56
1. Indicadores De Gestión Eficiencia Y Rentabilidad.....	56
2. Índice de los Gastos de Administración y Operación	56
Grafica N° 9 Indicador de Gastos- Fuente: Elaboración propia	56
Tabla N° 12 Indicador de Gasto de administración y operación- Fuente: Elaboración propia	57
3. Índice de la Relación entre la Venta y la Emisión de Billetes (I.R.V.E.)	57
Grafica N° 10 Indicador IRVE- Fuente: Elaboración propia	57
Tabla N° 13 Indicador IRVE- Fuente: Elaboración propia	58
4. Indicador de Ingresos (I.I.B.)	58
Tabla N° 14 Indicador punto de equilibrio: Elaboración propia	59
Transferencias.....	60
Tabla N° 15 Transferencias: Elaboración propia	61
Ejecución de Presupuesto	61



Tabla N° 16. Ejecución de Ingresos: Elaboración propia.....	62
Tabla N° 17 Ejecución de Gastos: Elaboración propia.....	62
Grafica N° 10 Ejecución de ingresos - Fuente: Elaboración propia.....	63
Grafica N° 11 Ejecución de Gastos - Fuente: Elaboración propia.....	64
Situación Financiera	64
Grafica N° 12 Situación Financiera - Fuente: Elaboración propia	¡Error! Marcador no definido.
Grafica N° 13 Resultado Integral Ingresos - Fuente: Elaboración propia ..	¡Error! Marcador no definido.
Grafica N° 14 Resultado Integral gastos - Fuente: Elaboración propia..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 18 Premiación -2024- Elaboración propia.....	68
3.5. Proceso Gestión Contractual.....	68
Tabla N° 3 Contratación 2025- Fuente: Elaboración propia	68
Comité de Contratación.....	69
CAPÍTULO 5	69
4. LOTERIA CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	69
4.1. Proceso Gestión Informática	69
4.2. Proceso Atención Al Cliente	72





INTRODUCCIÓN

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, presenta su Informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2025.

Este informe refleja la gestión eficiente y efectiva realizada para alcanzar los objetivos propuestos durante el periodo. Se detalla el trabajo desarrollado por cada una de las dependencias estratégicas, misionales y de apoyo, presentando de manera cuantitativa y cualitativa los logros alcanzados, las metas cumplidas y los desafíos futuros en el marco de nuestra misión empresarial.

La administración actual se ha enfocado en consolidar objetivos a mediano y largo plazo, alineados con las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Departamental "GOBERNANDO: MÁS QUE UN PLAN", adoptado mediante la Ordenanza Departamental No. 001 del 22 de marzo de 2024.

En este sentido, el esfuerzo ha estado dirigido a garantizar las transferencias de recursos al sector salud mediante el aumento de las ventas, una planificación estratégica eficiente, el control del desempeño institucional y el fortalecimiento del reconocimiento de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca como la lotería más antigua del país, destacando su alto compromiso social.





PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Los resultados de la gestión 2025 de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca se presentan de manera organizada en función de las cinco líneas estratégicas definidas en el Plan Estratégico 2024-2028: '**Más que un Juego, una Historia para el País**', el cual orienta todas las actividades y decisiones de la empresa.

Cada línea estratégica responde a objetivos específicos, que se materializan a través de los distintos procesos internos de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. De esta manera, los resultados obtenidos no solo evidencian el cumplimiento de las metas operativas, sino también el avance en la consolidación de la visión a largo plazo de la empresa, en coherencia con las necesidades de los grupos de valor y bajo los principios de sostenibilidad y transparencia.

LINEA ESTRATEGICA OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO
1. LOTERÍA GARANTIA DE MEJORA CONTINUA Mejorar nuestros resultados en la medición FURAG y mantener la certificación de la ISO 9001 para el Sistema de Gestión Integrado en los próximos 4 años.	Direccionamiento Estratégico	Gerente General Jefe Oficina Asesora Planeación E Informática
	Mejora Continúa	Jefe Oficina Asesora Planeación E Informática
	Evaluación y Control	Jefe Oficina De Control Interno
2. LOTERÍA MAS COMPETITIVA Mejorar la experiencia de nuestras partes interesadas a través de la realización de sorteos más atractivos, espacios de co-creación y mejoras en las facilidades de compra de la lotería	Comercialización y Distribución	Subgerencia General
	Comunicaciones y Publicidad	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad



3. LOTERÍA MAS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL Desarrollar e implementar mecanismos o estrategias que impulsen la mejora de la calidad de la operación y la eficiencia administrativa	Explotación y Control del Juego	Subgerencia General
	Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
4. LOTERÍA MAS HUMANA Fomentar, capacitar y desarrollar personal idóneo que sea inclusivo con todas nuestras partes interesadas y que tenga como meta mejorar el entorno en que se desenvuelve la entidad de una manera integral	Gestión Humana	Secretaria General
	Gestión Documental	Secretaria General
	Gestión Administrativa	Secretaria General
	Gestión Financiera	Secretaria General
	Gestión Contractual	Jefe Oficina Asesora Jurídica
5. LOTERÍA CON INNOVACION TECNOLOGICA Implementar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios de nuestra lotería, facilitando la interacción entre ciudadanos y lotería, y promoviendo el desarrollo económico digital.	Gestión Informática	Jefe Oficina Asesora Planeación E Informática
	Atención al Cliente	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad

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





ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2024-2028 SEGÚN LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROCESOS

CAPÍTULO 1

1. LOTERÍA GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA

Objetivo Estratégico

Mejorar nuestros resultados en la medición FURAG y mantener la certificación de la ISO 9001 para el Sistema de Gestión Integrado en los próximos 4 años.

1.1. Proceso Direccionamiento Estratégico

Generalidades

Razón Social	Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca
Servicios Prestados	Venta de lotería tradicional
Fecha Constitución	09 de enero de 1973
Nombre del Gerente	MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Tabla N° 2 Generalidades- Fuente: Propia

Plan Estratégico 2024-2028 “Más que un Juego, una Historia para el País”

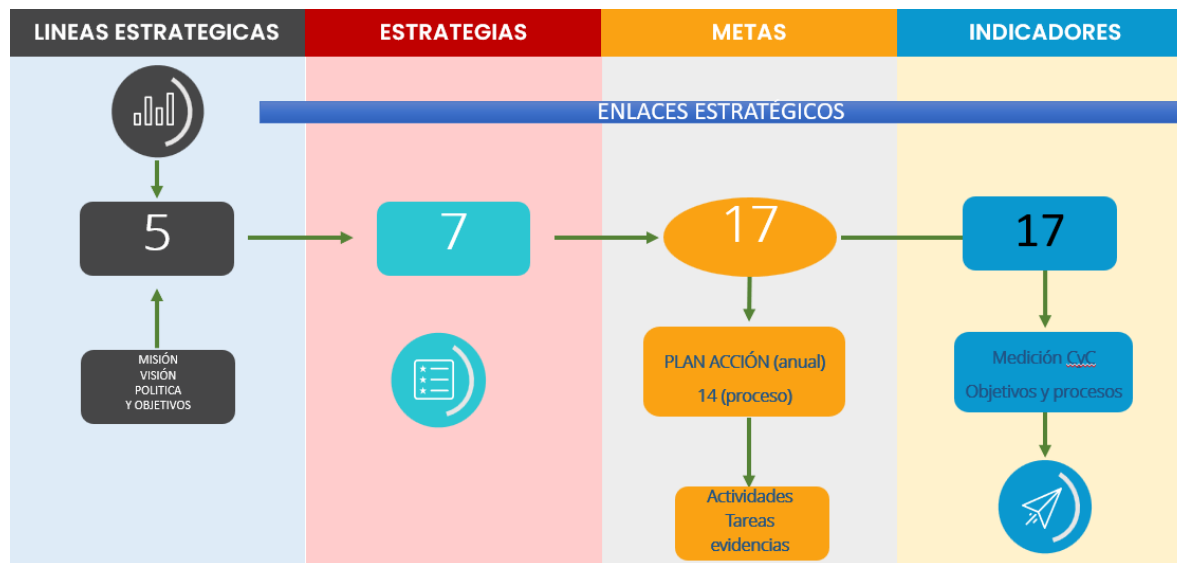
El Plan Estratégico 2024-2028 “Más que un Juego, una Historia para el País” de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, fue





aprobado por la Junta Directiva el 29 de octubre de 2024, según el Acta N° 08 de 2024.

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca presenta su plan estratégico, estructurado en cinco (5) líneas estratégicas, siete (7) estrategias y diecisiete (17) metas. Este plan se encuentra alineado con los objetivos institucionales en materia de calidad y orientado hacia la generación de valor e impacto, para la empresa y para sus grupos de interés.



Grafica N° 1 Planeación Estratégica- Fuente: Propia

A continuación, se relaciona el cumplimiento de la Misión de la Empresa, plan estratégico, metas del plan de acción institucional, los avances y el cumplimiento de dicho plan.

Cumplimiento de la misión

Durante la vigencia 2025, la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca cumplió de manera integral su misión de explotar, administrar y organizar el monopolio rentístico del juego de suerte y azar, garantizando la generación de recursos destinados al financiamiento de los servicios de salud del Departamento. Este cumplimiento se reflejó en el fortalecimiento del plan estratégico institucional, el incremento sostenido de las ventas, la consolidación del juego legal, la ejecución de estrategias comerciales de alto impacto y la optimización de los procesos



administrativos y tecnológicos. Gracias a este desempeño, la entidad mantuvo la operación transparente y eficiente del juego.

Cumplimiento de las metas del plan estratégico

El seguimiento y evaluación del Plan Estratégico 2025 se ha realizado mediante la implementación de nuevos lineamientos para la ejecución y monitoreo del plan de acción, permitiendo su operatividad por vigencias. Como resultado, en 2025 se alcanzó una eficacia superior al 99%.

LINEA ESTRATEGICA / OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO (Plan estratégico 2025)
LOTERÍA MAS COMPETITIVA. Mejorar la experiencia de nuestras partes interesadas a través de la realización de sorteos más atractivos, espacios de co-creación y mejoras en las facilidades de compra de la lotería	100%
LOTERÍA CON INNOVACION TECNOLOGICA. Implementar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios de nuestra lotería, facilitando la interacción entre ciudadanos y lotería, y promoviendo el desarrollo económico digital.	100%
LOTERÍA MAS HUMANA. Fomentar, capacitar y desarrollar personal idóneo que sea inclusivo con todas nuestras partes interesadas y que tenga como meta mejorar el entorno en que se desenvuelve la entidad de una manera integral	100%
LOTERÍA MAS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL. Desarrollar e implementar mecanismos o estrategias que impulsen la mejora de la calidad de la operación y la eficiencia administrativa	100%
LOTERÍA GARANTIA DE MEJORA CONTINUA. Mejorar nuestros resultados en la medición FURAG y mantener la certificación de la ISO 9001 para el Sistema de Gestión Integrado en los próximos 4 años.	93%
TOTAL, EFICACIA	99%

Tabla N° 3 Cumplimiento Plan Estratégico - Fuente: Propia





Esto significa un avance respecto al cuatrienio del plan estratégico del 49.3% acumulados para las vigencias 2024 y 2025.

Planeación Estratégica

La planeación estratégica ha sido un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, desempeñando un papel clave en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Gracias a una adecuada planificación, fue posible identificar oportunidades de crecimiento, optimizar recursos y mejorar la eficiencia operativa, siempre en alineación con el bienestar de los grupos de valor. Además, la formulación de un Plan Estratégico a largo plazo permitió a la Empresa adaptarse a los cambios del mercado, garantizar la transparencia y fortalecer su papel en el apoyo a proyectos sociales en el departamento, maximizando así el impacto de sus operaciones y contribuciones.



Grafica N° 2 Planeación Estratégica- Fuente: Propia



En el 2025, en el marco de la Dimensión 2¹ del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Gerencia General, en colaboración con la Oficina Asesora de Planeación e Informática, lideró la revisión y actualización de la planeación estratégica para el período 2024-2028. Este proceso contó con la participación de los líderes de procesos y los colaboradores de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, garantizando una construcción colectiva y alineada con los objetivos institucionales.

Cumplimiento plan de acción

Para la vigencia 2025, Lotería de Cundinamarca contó con el Plan de Acción debidamente articulado con las líneas del Plan Estratégico 2024-2028 y con los procesos institucionales. Para esta vigencia se establecieron 63 actividades, de las cuales se alcanzó una eficacia del 93% al cierre del cuarto trimestre de 2025. Este resultado corresponde al consolidado de avances y evidencias reportados por cada uno de los procesos responsables. Para consulta y verificación se adjunta el enlace del Plan de Acción 2025 [PLAN DE ACCION 2025.xlsx](#).

1.2. Proceso Mejora Continua

Se implementaron estrategias para fortalecer las competencias de los colaboradores en temas clave como el Código de Integridad, los cambios en la norma ISO 9001:2015 (enfoque en cambio climático), y la importancia de los cursos sobre lenguaje claro y fundamentos del MIPG.

Para alcanzar estos objetivos, se llevó a cabo la modernización de los sistemas tecnológicos, la seguridad informática y el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el propósito de optimizar la gestión de los procesos. Este fortalecimiento ha sido respaldado por la certificación en ISO 9001:2015 y la verificación de otros procesos internos, lo que ha generado mayor eficacia, eficiencia y efectividad. Como resultado, se ha fortalecido la confianza de la ciudadanía en el Estado y sus entidades, impactando positivamente la percepción de la marca Lotería de Cundinamarca.

¹ **Direccionamiento Estratégico y Planeación**





Sistema Integrado de Gestión SIG

Con el objetivo de mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, se fortalecieron los procesos administrativos, operativos y estratégicos a través de la puesta en marcha la plataforma ISOLUCIÓN, software diseñado para la administración, seguimiento, gestión y articulación, del sistema integrado MIPG, MECI y Gestión de Calidad. Así mismo nació a la vida jurídica la Resolución 184 del 17 de diciembre del 2025 *"Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión enmarcado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca."* Resolución que engrana los sistemas de Gestión logrando la optimización de los procesos administrativos y financieros de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca

Seguimiento de la certificación ISO 9001:2015

El 20 de noviembre de 2025, la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca recibió la primera auditoría de seguimiento a la certificación de ICONTEC, seguimiento que fue satisfactorio para empresa sin hallazgos identificados.

Cabe destacar que la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, ha mantenido esta certificación durante una década, y con esta renovación, inicia su cuarto ciclo del sistema de calidad, reafirmando su compromiso con la mejora continua, la competitividad y la confianza del mercado.

Adicionalmente, se llevó a cabo una auditoría interna para verificar el mantenimiento y la mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG) bajo la norma ISO 9001:2015, con el propósito de aportar valor a los procesos. En esta auditoría participaron ocho auditores internos, logrando un alcance del 100% de los procesos auditados e identificando oportunidades de mejora en la gestión.





Seguimiento de Riesgos

Se realizó seguimiento al 100% de los riesgos en las categorías de gestión, informáticos, corrupción y SARLAF, evidenciando la efectividad de los controles implementados. Como resultado, el 13% de los riesgos se ubicaron en zona residual alta, mientras que el 87% restante se mantuvo en zona baja, reflejando una gestión de riesgos eficiente y alineada con los estándares de control y prevención.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 574 de 2021 y, las circulares 001 de 2021 y 002 de 2022 del Consejo Nacional de Juegos de Azar, la empresa implementó el sistema SARLAFT. Durante tres años, este sistema evolucionó y se fortaleció con una política rigurosa de prevención de lavado de activos, aplicada en todos los procesos. Además, se mantuvo una matriz actualizada para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas masivas (ALA/CFT/CFP), a la cual se le hizo un seguimiento constante.

La empresa, tiene dos oficiales de cumplimiento que han sido capacitados en riesgos de lavado de activos, de igual forma, la administración garantizó la autonomía e independencia del rol de los oficiales de cumplimiento, en relación con la vigilancia y el control del riesgo, de esta gestión se presentaron a la Junta Directiva dos informes semestrales del monitoreo a los riesgos SARLAFT, en los cuales se observó el cumplimiento de los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF). Además del aseguramiento de las consultas en listas restrictivas internacionales, análisis de operaciones sospechosas y reportes de premios, siempre en el marco de la transparencia y oportunidad.

Medición de Indicadores

Se realizó el ajuste y monitoreo del sistema de medición de procesos a través de los indicadores de gestión, alcanzando una eficacia del 94%. Este resultado refleja el compromiso con la mejora continua y la optimización del desempeño institucional.

Reporte entes externos

Para la vigencia 2025 se realizó la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) FURAG 2024 obteniendo una calificación de 84.1/100, subiendo significativamente la puntuación en 3.7 puntos más que el año

✓





2023, posicionándonos de esta manera en el tercer lugar entre las empresas industriales y comerciales del departamento, esta medición midió el FURAG con base en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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 cumple con las normativas vigentes, priorizando siempre el interés público sobre los intereses particulares.

La empresa garantiza el cumplimiento de los principios de transparencia, con una rendición de cuentas clara y constante, y un trabajo cercano con la ciudadanía para generar valor en la gestión pública.

En cumplimiento de la misión, durante el año 2025, la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, llevó a cabo la operación y venta de lotería tradicional en el departamento, asegurando la satisfacción de sus partes interesadas mediante el fomento de buenas prácticas administrativas y comerciales.

1.3. Proceso Control Interno

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca implementó los cinco componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), los cuales operan de manera articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta integración fortalece la estructura de control interno, consolidándolo como un factor clave para el cumplimiento del direccionamiento estratégico.





Para el año 2025, el Sistema de Control Interno alcanzó un nivel de eficacia del 94.3%, en gestión realizada en el 2024, según los criterios evaluativos definidos por la Función Pública (DAFP). Este resultado refleja el desempeño de los cinco componentes del modelo:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Actividades de monitoreo

A continuación, se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos según los criterios evaluados por el proceso de control interno.

AMBIENTE DE CONTROL

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, desarrolla el Plan Estratégico: **"Lotería de Cundinamarca, más que un juego, una historia para el país 2024-2028"**.

Este plan busca una Lotería más competitiva, alineando los objetivos a mediano y largo plazo con las líneas de estrategias del Plan de Desarrollo del Departamento de Cundinamarca: GOBERNANDO: MÁS QUE UN PLAN, que fue adoptado mediante la ordenanza No. 001 del 22 de marzo de 2024.

El objetivo del plan estratégico fue posicionar la marca de la Lotería de Cundinamarca, a nivel Nacional y Departamental, con el propósito de incrementar las transferencias destinadas al sector subsidiado de salud, una labor social que nos llena de orgullo y compromiso.

En el plan de acción para el año 2025, se definieron 63 actividades, las cuales se encuentran con un avance del 99%. Además, la empresa cumplió con los informes requeridos por los entes de control, dentro de los plazos establecidos; y las políticas se actualizaron conforme al modelo Integrado de Planeación "MIPG".

Se programaron y planearon auditorias para la vigencia 2026, y los procesos se vienen actualizando en consideración a los cambios reglamentarios o las necesidades del sector.

Se actualizó el Código de Integridad, junto con los valores institucionales, y el manual específico de funciones y competencias laborales para los

✓





empleados públicos de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, según Resolución 00097 del 07 de julio de 2025.

Así mismo, es necesario mantener la actualización con los líderes de los procesos, procedimientos, instructivos, formatos, etc., para seguir con la mejora continua de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca. Además, es fundamental la socialización y difusión de estos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Durante la vigencia 2025 se llevó a cabo el seguimiento y evaluación de los mapas de riesgos de la empresa, obteniendo resultados altamente satisfactorios. En este período no se materializaron riesgos, lo que refleja la efectividad de nuestras estrategias y confirma que no se requieren planes de tratamiento adicionales.

Se fortaleció la implementación y el monitoreo del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM, asegurando su funcionamiento óptimo. Se cumplió con la entrega de reportes e informes dentro de los plazos establecidos, contando siempre con el acompañamiento de la gerencia.

El oficial de cumplimiento y la Oficina Asesora de Control Interno, han desempeñado un papel fundamental mediante la asesoría, control, evaluación y acompañamiento, garantizando la mejora continua y el compromiso institucional con la gestión del riesgo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, realizó 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, se continuó con el Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo "SG-SST", implementaron el procedimiento para la gestión y administración de conflicto de intereses y se continua 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).





Estos sistemas están operativos y presentan grandes fortalezas y oportunidades de mejora, lo que ha permitido cumplir con las actividades, controles y seguimientos establecidos.

Se realizó el seguimiento y monitoreo, junto a los responsables de los procesos, a los mapas de riesgos de corrupción, institucional, seguridad digital y SARLAFT de la vigencia 2025, basado en el Mapa de Procesos de la entidad, con el objetivo de identificarlos.

Se observa que se definieron setenta y nueve (79) riesgos para el año 2025, de los cuales veintidós (22) son riesgos de corrupción, treinta y ocho (38) riesgos institucionales, ocho (8) de seguridad de la información y once (11) que corresponden al mapa de riesgos y controles del sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (SARLAFT).

Se realizó el seguimiento y monitoreo permanente con los líderes de los procesos, funcionarios, contratistas, primera y segunda línea de defensa, con el acompañamiento y evaluación de la oficina asesora de control interno, evidenciando que, dentro del periodo del 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, no se materializó ningún riesgo en la Lotería de Cundinamarca, Zona Residual Moderada: 52 (65,8%), Zona Residual Baja: 17 (21,5%), Zona Residual Alta: 10 (12,7%) Institucionales (4) y SARLAFT (6); y se efectuaron las recomendaciones y observaciones correspondientes.

Se cuenta contó con programas para el manejo de la Información financiera, administrativa y documental, se realizaron los seguimientos a los planes institucionalizados en la empresa, entre otros, durante la vigencia 2025.

Se realizó el seguimiento de los riesgos relacionados con la corrupción, los aspectos institucionales, la seguridad digital y el SARLAFT, bajo la responsabilidad de los encargados de los procesos, funcionarios, contratistas, el área de planeación y la Gerencia, con el apoyo y evaluación de la Oficina Asesora de Control Interno.

Se desarrollaron las actividades establecidas en el Plan Estratégico 2024-2027, incluyendo los objetivos estratégicos, operativos y controles, considerando los riesgos y su mitigación y/o eliminación.

Realizó la divulgación, sensibilización y capacitaciones del Código de Integridad a los funcionarios y contratistas de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca y divulgar y socializar la Política de



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, se dispuso de canales de comunicación interna que facilitaron el desarrollo de funciones y actividades diarias en la vigencia 2025, así como un sistema de información para el registro y procesamiento de datos administrativos y financieros, que actúa como herramienta de gestión y soporte para la generación de información tanto interna como externa.

Frente a la comunicación externa, se sigue mejorando los canales de información escrita y digital dirigidos a los diversos grupos de interés, grupos de valor y a la ciudadanía en general.

La comunicación se realiza a través de medios escritos, radiales, redes sociales, un chat box “interactivo”, la página web la cual se encuentra en proceso de modernización, garantizando así la gestión institucional en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se cuenta con el Sistema Documental “MERCURIO”.

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca continuó con la modernización de su página web e intranet, fortaleciendo las capacitaciones sobre el uso del Sistema Documental MERCURIO. Así mismo, llevó a cabo la actualización y documentación de las medidas de seguridad para garantizar la protección de la información.

En los informes se especificó el cumplimiento de los términos legales en las respuestas, asegurando que todas las PQRSDf sean atendidas dentro de los plazos establecidos y en concordancia con la normativa vigente (Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015).

La empresa continuó con el uso de MERCURIO por parte de todos los funcionarios, actualizando usuarios y contraseñas para optimizar la gestión documental. Finalmente, los informes de PQRSDf fueron remitidos oportunamente a la Oficina Asesora de Control Interno, garantizando el control y seguimiento en los tiempos reglamentarios

MONITOREO

La Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, presentó sus informes a la alta dirección y a los entes de control, dentro de los plazos establecidos. Estos documentos





reflejan los seguimientos y monitoreos realizados a planes, riesgos, auditorías y evaluaciones legales adicionales.

Durante el segundo semestre de 2025 se llevó a cabo reuniones en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en las cuales se socializó el programa de auditorías para la vigencia 2026, el informe de gestión y los resultados de auditorías internas y externas, entre otros. Estas acciones se orientan a dar a conocer los avances, ejecutar las actividades pertinentes y mitigar la posible materialización de riesgos que puedan afectar los objetivos institucionales.

En el marco de la tercera línea de defensa, se realizó seguimiento a la ejecución y diseño de los controles, presentando informes a la línea estratégica y a los responsables de riesgos para facilitar la toma de decisiones y fortalecer los procesos de monitoreo. Así mismo, se efectuó el control y evaluación de los planes institucionales, los cuales se publican en la página web de la empresa, en el enlace de transparencia y acceso a la información, garantizando la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo.

<https://www.loteriadecundinamarca.com.co/?view=pagina&p=transparencia>

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, mantuvo el compromiso frente a los responsables de los procesos para que continúen con el monitoreo de los controles de los mapas de riesgos, con el fin de presentar oportunamente los informes a la Oficina Asesora de Planeación e Informática y a la Oficina Asesora de Control Interno dentro de los plazos establecidos.

El Sistema de Control Interno de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, mantuvo su efectividad gracias a los siguientes factores:

1. Participación de la Alta Gerencia, los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.
2. Sistematización y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.
3. Seguimiento y evaluación de la eficacia del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), sin materialización de estos riesgos.
4. Mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).





5. Realización de la rendición de cuentas de la vigencia 2025, la cual se llevó a cabo el 18 de marzo de 2025.
6. Ejecución de auditorías de gestión en los procesos de la Lotería de Cundinamarca durante la vigencia 2025, identificando cinco (5) hallazgos, los cuales fueron subsanados dentro de los términos establecidos.

PROCESO	No Hallazgos
Direccionamiento Estratégico	0
Comercialización y Distribución	1
Explotación y Control del Juego	0
Comunicaciones y Publicidad	0
Atención al Cliente	0
Gestión Jurídica	2
Gestión Administrativa	1
Gestión Financiera	0
Gestión Humana	1
Gestión Documental	0
Gestión informática	0

Tabla N° 5 Hallazgos por Procesos- Fuente: Elaboración propia

Plan Anual de Auditorías

Auditorías de Cumplimiento:

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2025, se ejecutaron las auditorías de cumplimiento y seguimiento, así:

1. Informes PQRSDf
2. Caja Menor
3. Evaluación independiente sistema de control interno 2025
4. Informe anual de Control Interno contable.
5. Informes austeridad del gasto público.
6. Informe uso legal software.
7. Informe FURAG vigencia 2024, con un resultado del índice de desempeño institucional de 84.1 de acuerdo con los lineamientos DAFP.



8. Informe de Seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano
9. Durante la vigencia 2025 no se presentaron delitos contra la administración público o actos de corrupción.
10. Informe de rendición de cuentas vigencia 2024
11. Reporte de Auditoria ITA para el Periodo 2025 Puntaje 100 %
12. Aprobación política de riesgos
13. Adopción del programa de transparencia y ética publica

Auditorias de Seguimiento:

Igualmente, en el marco del cumplimiento del Plan de Auditoria 2025, se ejecutó:

1. Seguimiento al Plan de Acción
2. Evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las auditorías de la Contraloría de Cundinamarca, con un cumplimiento del 100% de eficacia.
 - (1) Auditoría de Cumplimiento - Vigencia fiscal 2023: Quedo cerrada y Se identificaron 9 hallazgos.
 - (2) Auditoría de Cumplimiento - Vigencia fiscal 2024: Se identificaron 5 hallazgos, para los cuales se presentó un Plan de Mejoramiento, el cual fue aprobado y actualmente se encuentra en ejecución dentro de los términos establecidos.
3. En cuanto al rol de asesoría de Control Interno, se realizó acompañamiento en la ejecución de 52 sorteos durante la vigencia 2025. No se presentaron situaciones que comprometieran la transparencia y seguridad de los sorteos, garantizando confianza y tranquilidad a los apostadores de la Lotería de Cundinamarca.

Puntos relevantes para destacar del proceso de control Interno.

- Realización, seguimiento y cumplimiento de los planes de Acción derivados de las auditorías internas y la ejecución del plan anual de auditoria 2025
- Seguimiento y cumplimiento al Plan de Mejoramiento derivado de la auditoria de la Contraloría de Cundinamarca vigencia 2024





- Reporte oportuno de información en las plataformas como: SHIP, SUI, SIA OBSERVA, - SIA CONTRALORIA, ITA Y FURAG, así; como el seguimiento al cumplimiento de los cronogramas de los comités y la actualización de la información en plataformas públicas.

Gestión de la oficina Asesora de Control Interno

- Participación en capacitaciones lideradas por la Contraloría de Cundinamarca y el Departamento Administrativo de la Función Pública
- La Oficina Asesora de Control Interno orientó la gestión hacia la prevención, mediante acciones de capacitaciones, acompañamiento, alertas tempranas y seguimiento permanente a las diferentes actividades que se desarrollan en la empresa por medio de los procedimientos, presentación de reportes, resultados FURAG Y matrices.

CAPÍTULO 2

2. LOTERÍA MÁS COMPETITIVA

Objetivo Estratégico

Mejorar la experiencia de nuestras partes interesadas a través de la realización de sorteos más atractivos, espacios de co-creación y mejoras en las facilidades de compra de la lotería.

2.1 Proceso de Comercialización y Distribución

Proyección de Ventas de Lotería Tradicional – Vigencia 2025

Al cierre del año, las ventas efectivas fueron de \$59.455.267.600, incluyendo el aporte del sorteo extraordinario de Navidad del 22 de noviembre de 2025, que generó ingresos por \$1.797.212.600. Respecto al año 2024, se logró un crecimiento real en ventas del 3,96%, pasando de \$57.190.527.500 a \$59.455.267.600. Además, debe resaltarse que en 2025 se realizaron 52 sorteos, uno menos que en 2024, lo que representó una disminución aproximada de \$1.100 millones, equivalente al 2% del total anual estimado





en ventas. En este sentido, el crecimiento proyectado del 5% se interpreta como un esfuerzo equivalente cercano al 7%, considerando la reducción en el número de sorteos.

La proyección de ventas de 2025, aunque no alcanzó el 100% de la meta establecida, refleja un crecimiento sostenido frente al año anterior, consolidando un aumento del 3,96% en un contexto más exigente por la reducción en el número de sorteos y la alta expectativa derivada de la proyección del 19% de 2024.

Este resultado confirma que la Lotería de Cundinamarca, mantiene una gestión comercial sólida y responsable, capaz de enfrentar metas retadoras y de garantizar la sostenibilidad de los recursos destinados al sector salud, aunque la meta proyectada fue ambiciosa, el desempeño de 2025 fue positivo.

CONVENIO LICENCIAMIENTO DE MARCA DE NUESTRO SORTEO EXTRAORDINARIO DE NAVIDAD “EL QUE SIEMPRE SE AGOTA” Durante la vigencia 2025, la Lotería de Cundinamarca, en su calidad de titular de la marca registrada Sorteo Extraordinario de Navidad, “el que siempre se agota”, desarrolló acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de su posicionamiento en el mercado, la protección de sus activos de propiedad intelectual y la ampliación de sus capacidades de comercialización dentro del sector de juegos de suerte y azar en Colombia. Estas gestiones estuvieron encaminadas a consolidar la sostenibilidad comercial del producto y a generar mayores recursos destinados a las transferencias para el sector salud.

En el marco de estas acciones, se adelantó el proceso de renovación de la marca y de sus signos distintivos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad competente en materia de propiedad industrial en el país, como resultado de esta gestión, se obtuvo la renovación de la marca Sorteo Extraordinario de Navidad, “el que siempre se agota”, garantizando la protección jurídica y el derecho exclusivo de uso de la marca por parte de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, hasta el mes de julio del año 2035, este resultado representa un logro de alta relevancia institucional, al asegurar la continuidad en la explotación comercial de la marca y fortalecer su posicionamiento dentro del mercado nacional de loterías.





De igual manera, durante la vigencia 2025 se logró consolidar una alianza estratégica mediante la suscripción de un acuerdo comercial con la Lotería de la Cruz Roja Colombiana, con el propósito de realizar la comercialización asociada del Sorteo Extraordinario de Navidad, “el que siempre se agota”. Este acuerdo constituye un avance significativo para la empresa, considerando que hacía más de una década la empresa no realizaba una asociación para la explotación comercial del sorteo extraordinario de navidad “el que siempre se agota”, lo que evidencia la implementación de nuevas estrategias orientadas al fortalecimiento comercial y a la ampliación de la presencia en el mercado.

Como resultado de esta alianza estratégica, el Sorteo Extraordinario de Navidad, “el que siempre se agota”, fue puesto en el mercado de manera asociada el 22 de noviembre de 2025, alcanzando ventas brutas por valor de \$4.038.680.000, siendo un impacto positivo de la estrategia en la dinámica de comercialización del producto.

Los resultados obtenidos contribuyen de manera directa al incremento de los recursos transferidos al sector salud, en cumplimiento de la finalidad social de las loterías en Colombia, permitiendo fortalecer la financiación de programas y servicios de salud en beneficio de la población.

GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN E IMAGEN DE LOS SORTEOS

Durante la vigencia 2025, Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca adelantó una estrategia institucional orientada al fortalecimiento de la modernización tecnológica, la transparencia y la imagen de presentación de sus sorteos, mediante la consolidación de una alianza estratégica con el canal de televisión nacional Canal 1.

Como resultado de la gestión adelantada en el marco del contrato de transmisión televisiva de los sorteos, se logró obtener un importante beneficio contractual como valor agregado, consistente en el acceso y utilización de las instalaciones del moderno estudio especializado denominado Banco de la Suerte, sin generar costos adicionales para la entidad.

Este logro representa un avance importante en el proceso de modernización institucional, al permitir que los sorteos de la Lotería de Cundinamarca se desarrollen en un estudio tecnológico de última





generación, diseñado específicamente para la producción y transmisión de juegos de suerte y azar, elevando los estándares de seguridad, transparencia y confiabilidad del proceso.

El Banco de la Suerte cuenta con infraestructura especializada para sorteos, incluyendo áreas operativas diferenciadas y sistemas de seguridad avanzados para la custodia de balotas y baloteras, lo que garantiza procesos plenamente auditables, verificables y trazables en cada emisión del sorteo.

Entre las principales ventajas técnicas y operativas de este moderno estudio se destacan:

- Infraestructura especializada de más de 110 m² destinada exclusivamente a la producción de sorteos de juegos de suerte y azar.
- Bóvedas de alta seguridad individualizadas para el resguardo de balotas y baloteras, garantizando integridad y control del material utilizado en los sorteos.
- Sistema integral de seguridad y monitoreo, que incluye cámaras de vigilancia, sensores de movimiento, alarmas, accesos electrónicos y controles biométricos operando las 24 horas.
- Balotera principal y balotera de contingencia, lo que asegura continuidad y confiabilidad en la realización de los sorteos.
- Procesos de calibración y certificación técnica de balotas, realizados periódicamente mediante laboratorio especializado y certificación técnica, garantizando precisión y transparencia en cada sorteo.

Este avance tecnológico permite fortalecer la credibilidad institucional, la transparencia del proceso de sorteos y la calidad de la transmisión televisiva, consolidando a la Lotería de Cundinamarca como una de las empresas más modernas del sector de juegos de suerte y azar en el país.

En este contexto, la utilización del Banco de la Suerte representa un hito en el proceso de transformación institucional, permitiendo mejorar significativamente la imagen de presentación de los sorteos ante la ciudadanía, los distribuidores y los jugadores, mediante una puesta en escena moderna, tecnológica y alineada con los más altos estándares del sector.





La implementación y puesta en operación de este modelo de transmisión y realización de sorteos se proyecta plenamente para el año 2026, consolidando así una nueva etapa de modernización tecnológica y fortalecimiento institucional para la Lotería de Cundinamarca.

SORTEOS UNIFRACCIONALES REDISTRIBUÍDOS

En cumplimiento del Decreto 1494 del 2021, se realizó la redistribución del Plan de Premios habitual, con el fin de brindar a nuestros apostadores dos oportunidades especiales en los meses de octubre y diciembre. Estos sorteos redistribuidos, se convirtieron en un producto innovador incluyendo un premio mayor de \$8.000 millones de pesos, incluyendo un lanzamiento adicional de un carro 0 kilómetros modelo 2025.

1.1. Proceso Comunicaciones y Publicidad

En la oficina asesora de comunicaciones y publicidad, se tenía como objetivo, aumentar las ventas con respecto al año 2025 y fortalecer la presencia de la marca Lotería de Cundinamarca a nivel nacional, cumplimiento la normatividad vigente.

En este sentido se cumplió con los siguientes puntos:

- Se desarrollaron actividades en el marco del Plan de Mercadeo, que beneficiaron principalmente a la fuerza de ventas, (Distribuidores, Loteros, vendedores), lo que incentivo el aumento de ventas de la Lotería de Cundinamarca para esta vigencia.
- Se logro posicionar la marca a nivel nacional con estrategias y contenido en medios digitales, entendiendo que nuestro target se encuentra principalmente en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Cundinamarca.
- Se ejecutaron estrategias de Mercadeo y Publicidad con enfoque regional que ayudo al crecimiento de ventas en Bogotá y Cundinamarca.



- Se realizó promocionales atractivos que impulsaron el aumento de ventas, fidelizando a los clientes, e incentivando a loteros y asesores de punto de venta.
- Se logro expandir el mercado, por medio de estrategias enfocadas a nuevos segmentos de mercado, como jóvenes y adultos, esto se logró por medio de un influencer joven, que logro el objetivo adaptando la estrategia de mercadeo para satisfacer las necesidades específicas de estos grupos.

ESTRATEGIAS PROMOCIONALES Y COMERCIALES

1. PLAN DE INCENTIVOS A LA FUERZA DE VENTAS

Este plan de incentivos se enfocó en las distribuidoras que más porcentaje de ventas representaron para el producto Lotería de Cundinamarca en el año 2024. La estrategia del Plan de Incentivos Trimestral denominada "La Competencia es Conmigo", en donde se priorizo las 25 distribuidoras con mejores ventas en el año 2024, las cuales se midieron por incremento en ventas trimestrales.

Como su nombre lo indica, el Plan de Incentivos "La Competencia es Conmigo" busco que cada una de estas distribuidoras incrementaran su porcentaje de ventas en mínimo un 10% en comparación con los mismos meses del 2024, buscando obtener incentivos en bonos redimibles para su fuerza de ventas.

De la siguiente manera dividimos los grupos según las ventas adelantadas el año anterior:

- a) Distribuidores Grupo 1





GRUPO 1 - VALOR PREMIO \$10 MILLONES DE PESOS				
NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR	TOTAL VENTA 2024	PARTICIPACIÓN EN VENTA	TOTAL VENTA PRIMER TRIMESTRE	META PRIMER TRIMESTRE
Grupo Empresarial En Línea S.A. GELSA	\$9.170.757.500	16,0%	\$2.242.875.000	\$2.467.162.500
Servicios Transaccionales de Colombia. SUPERLOTERÍAS	\$8.307.515.000	14,5%	\$1.980.470.000	\$2.178.517.000
LOTICOLOMBIA	\$7.663.737.500	13,4%	\$1.917.205.000	\$2.108.925.500
Red Comercial de Juegos y Servicios de Colombia S.A.S	\$6.774.945.000	11,8%	\$1.692.985.000	\$1.862.283.500
TOTAL VENTAS GRUPO 1	\$31.916.955.000	55,8%	\$7.833.535.000	\$8.616.888.500

b) Distribuidores Grupo 2

GRUPO 2 - VALOR PREMIO \$5 MILLONES DE PESOS				
NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR	TOTAL VENTA 2024	PARTICIPACIÓN EN VENTA	TOTAL VENTA PRIMER TRIMESTRE	META PRIMER TRIMESTRE
MULTILOTERÍAS S.A.S	\$2.652.915.000	4,6%	\$662.675.000	\$728.942.500
SERVICIOS UNIRED S.A.S	\$2.372.990.000	4,1%	\$583.840.000	\$642.224.000
TOTAL VENTAS GRUPO 2	\$5.025.905.000	8,8%	\$1.246.515.000	\$1.371.166.500



c) Distribuidores Grupo 3

GRUPO 3 - VALOR PREMIO \$2 MILLONES DE PESOS				
NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR	TOTAL VENTA 2024	PARTICIPACIÓN EN VENTA	TOTAL VENTA PRIMER TRIMESTRE	META PRIMER TRIMESTRE
LOTERÍA DE MEDELLÍN	\$1.237.642.500	2,2%	\$310.055.000	\$341.060.500
ALBERTO PAVARES AGUILAR	\$1.064.465.000	1,9%	\$262.935.000	\$289.228.500
DIST. OCCIDENTAL DE LOTERÍAS Y CIA.	\$1.014.190.000	1,8%	\$254.735.000	\$280.208.500
INSOLCAR	\$1.004.832.500	1,8%	\$262.330.000	\$288.563.000
TOTAL VENTAS GRUPO 3	\$4.321.130.000	7,6%	\$1.090.055.000	\$1.199.060.500

d) Distribuidores Grupo 4

GRUPO 4 - VALOR PREMIO \$1 MILLÓN DE PESOS				
NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR	TOTAL VENTA 2024	PARTICIPACIÓN EN VENTA	TOTAL VENTA PRIMER TRIMESTRE	META PRIMER TRIMESTRE
LLANOSUERTE S.A.S	\$631.287.500	1,1%	\$152.315.000	\$167.546.500
DISLOTERÍAS DE ANTIOQUIA S.A.S	\$520.512.500	0,9%	\$133.965.000	\$147.361.500
ROSSEMARY CASTAÑEDA DUARTE	\$470.597.500	0,8%	\$110.515.000	\$121.566.500
COMPAÑÍA BEDOYA OSORIO S.A.S	\$456.545.000	0,8%	\$113.555.000	\$124.910.500
FANCISCO GAMBA / LA SULTANA	\$420.150.000	0,7%	\$108.715.000	\$119.586.500
DISLOZIPIA	\$418.660.000	0,7%	\$108.070.000	\$118.877.000
AGENCIA DE LOTERÍAS RIONEGRO	\$413.020.000	0,7%	\$101.220.000	\$111.342.000



NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR	TOTAL VENTA 2024	PARTICIPACIÓN EN VENTA	TOTAL VENTA PRIMER TRIMESTRE	META PRIMER TRIMESTRE
INZAR - EDITH PATIÑO	\$411.247.500	0,7%	\$100.785.000	\$110.863.500
EL TREBOL DE ORO MILLONARIO LTDA	\$406.575.000	0,7%	\$ 105.005.000	\$ 115.505.500
LA NUEVA LERY	\$369.330.000	0,7%	\$98.210.000	\$ 108.031.000
JUAN SEBASTIÁN SILDARRIAGA	\$380.270.000	0,7%	\$93.125.000	\$102.437.500
MERCALOTERÍAS	\$352.485.000	0,6%	\$85.345.000	\$93.879.500
SOCIEDAD COMERCIAL GANAR	\$343.947.500	0,6%	\$83.945.000	\$92.339.500
CRISTIAN BARON RAMÍREZ	\$338.850.000	0,6%	\$84.740.000	\$83.545.000
REPRESENTACIONES BOYACÁ	\$332.052.500	0,6%	\$84.740.000	\$93.214.000
TOTAL VENTAS GRUPO 4	\$6.292.260.000	11,0%	\$1.555.460.000	\$1.711.006.000

El grupo 1, al cual pertenecen las 4 distribuidoras con ventas anuales superiores a \$5.000 millones de pesos, si cumple el objetivo mínimo de crecimiento trimestral estipulado en 10%, recibirán bonos redimibles en almacén de gran superficie por valor de \$10 millones de pesos, cada una, si cumple con un porcentaje superior al 15%, recibirán bonos redimibles en almacén de gran superficie por valor de \$20 millones de pesos.

El grupo 2, al cual pertenecen 2 distribuidoras con ventas anuales de la Lotería de Cundinamarca superiores a \$2.000 millones de pesos, si cumple el objetivo mínimo de crecimiento trimestral estipulado en 10%, recibirán bonos redimibles en almacén de gran superficie por valor de \$5 millones de pesos, cada una.

El grupo 3, al cual pertenecen 4 distribuidoras con ventas anuales de la Lotería de Cundinamarca superiores a \$1.000 millones de pesos, si cumplen el objetivo mínimo de crecimiento trimestral estipulado en 10%, recibirán bonos redimibles en almacén de gran superficie por valor de \$2 millones de pesos, cada una.

El grupo 4, al cual pertenecen 15 distribuidoras con ventas anuales de la Lotería de Cundinamarca superiores a \$300 millones de pesos, si cumplen el objetivo mínimo de crecimiento trimestral estipulado en 10%, recibirán bonos redimibles en almacén de gran superficie por valor de \$1 millón de pesos, cada una.

Para este plan de incentivos invertiremos para los 3 trimestres de desarrollo del plan, un total de \$220 millones de pesos, siempre y cuando las 25 distribuidoras logren alcanzar la meta mínima de crecimiento del 10%, en



comparación con los mismos meses del año 2024. Para el último trimestre, el porcentaje mínimo de crecimiento será del 15%, para todos los grupos.

Con base a lo anterior, los ganadores por trimestre fueron:

1er Trimestre: marzo, abril y mayo, los distribuidores que lograron un incremento mínimo del 10%. En este Plan de Incentivos se evaluó las ventas de cada uno de los códigos y grupos de distribución desde el sorteo 4740 del lunes 03 de marzo de 2025 al 4752 del lunes 26 de mayo de 2025, en el producto billete tradicional impreso y virtual y se comparó el incremento en ventas frente al año 2024.

Los ganadores fueron:

Grupo o Distribuidor	2024			2025			Ventas Marzo - Abril y Mayo2024	Ventas Marzo - Abril y Mayo 2025	Variación por año
	Marzo	Abril	Mayo	Marzo	Abril	Mayo			
SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA (SUPERLOTERIAS)	\$ 765.730.000	\$ 621.630.000	\$ 593.110.000	\$ 1.030.397.500	\$ 807.787.500	\$ 801.045.000	\$ 1.980.470.000	\$ 2.639.230.000	33,3%
MERCALOTERIAS SA	\$ 29.430.000	\$ 24.190.000	\$ 31.725.000	\$ 46.280.000	\$ 32.432.500	\$ 32.455.000	\$ 85.345.000	\$ 111.167.500	30,3%
CRISTIAN BARON RAMIREZ	\$ 27.195.000	\$ 24.100.000	\$ 24.655.000	\$ 39.015.000	\$ 25.417.500	\$ 26.530.000	\$ 75.950.000	\$ 90.962.500	19,8%

Según reunión con el comité directivo del día 06 de junio de 2025, se revisó porcentaje de crecimiento por distribuidor, se tomó la decisión de premiar a las distribuidoras que representaron un crecimiento superior al 8% en ventas, en comparación al año 2024, recibiendo bonos redimibles en almacén de gran superficie por valor de \$1 millón de pesos, cada una, donde las distribuidoras a premiar fueron:

Grupo o Distribuidor	2024			2025			Ventas Marzo - Abril y Mayo2024	Ventas Marzo - Abril y Mayo 2025	Variación por año
	Marzo	Abril	Mayo	Marzo	Abril	Mayo			
La nueva Lery	\$ 37.295.000	\$ 30.810.000	\$ 30.105.000	\$ 41.522.500	\$ 31.925.000	\$ 33.560.000	\$ 98.210.000	\$ 107.007.500	9,0%
JUAN SEBASTIAN SALDARRIAGA GARCIA	\$ 34.185.000	\$ 30.455.000	\$ 28.485.000	\$ 38.572.500	\$ 31.115.000	\$ 31.370.000	\$ 93.125.000	\$ 101.057.500	8,5%
SOCIEDAD COMERCIAL GANAR	\$ 33.280.000	\$ 25.475.000	\$ 25.190.000	\$ 36.332.500	\$ 26.645.000	\$ 27.690.000	\$ 83.945.000	\$ 90.667.500	8,0%

2do trimestre: julio, agosto y septiembre, los distribuidores que lograron un incremento mínimo del 10%. En este Plan de Incentivos evaluó las ventas de cada uno de los códigos y grupos de distribución desde el sorteo 4757 del lunes 01 de Julio de 2025 al 4770 del lunes 29 de septiembre de 2025, en el producto billete tradicional impreso y virtual y se comparó el incremento en ventas frente al año 2024.

Los ganadores fueron:

Grupo o Distribuidor	VENTAS 2024			VENTAS 2025			Ventas Julio a Septiembre 2024	Ventas Julio a septiembre 2025	Variación por año
	Julio	Agosto	Septiembre	Julio	Agosto	Septiembre			
SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA (SUPERLOTERIAS)	\$ 770.835.000	\$ 612.620.000	\$ 817.510.000	\$ 1.035.645.000	\$ 823.805.000	\$ 1.072.740.000	\$ 2.200.965.000	\$ 2.932.190.000	33,2%
MARIO DAVID BERNAL QUEVEDO	\$ 29.400.000	\$ 21.370.000	\$ 32.730.000	\$ 34.970.000	\$ 27.000.000	\$ 32.915.000	\$ 83.500.000	\$ 94.885.000	13,6%
MERCALOTERIAS SA	\$ 26.530.000	\$ 21.480.000	\$ 45.060.000	\$ 38.960.000	\$ 26.315.000	\$ 38.225.000	\$ 93.070.000	\$ 103.500.000	11,2%

3er trimestre: octubre, noviembre y diciembre, los distribuidores que lograron un incremento mínimo del 15%. En este Plan de Incentivos se evaluó las ventas de cada uno de los códigos y grupos de distribución desde el sorteo



4771 del lunes 06 de octubre de 2025 al 4783 del lunes 29 de diciembre de 2025, en el producto billete tradicional impreso y virtual y se comparó el incremento en ventas frente al año 2024, donde los ganadores fueron:

		VENTAS 2024			VENTAS 2025		
Grupo o Distribuidor		Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SERVICIOS TRANSACCIONALES DE COLOMBIA (SUPERLOTERIAS)		\$ 640.150.000	\$ 569.595.000	\$ 1.009.380.000	\$ 809.605.000	\$ 814.347.500	\$ 1.227.260.000
Ventas Octubre a Diciembre 2024	Ventas Octubre a Diciembre 2025	Variación por año	Variación mes de Octubre	Variación mes de Noviembre	Variación mes de Diciembre		
\$ 2.219.125.000	\$ 2.851.212.500	28,5%	26,5%	43,0%	21,6%		

SORTEOS PROMOCIONALES:

- **Estrategia Bifraccional con Incentivo "Martes de la Cundi".**

Se realizaron 6 promocionales del "Martes de la Cundi" con incentivo hasta de \$600 por billete vendido, generando un promedio en venta por sorteo de \$ 911.743.000.

- **Estrategia Secos con Serie, Mayor sin Serie y Combinado en la Serie del Mayor.**

En este incentivo, se premió a la fuerza de ventas que vendió secos con serie, mayor sin serie y combinado en la serie del mayor un total de \$150.000 por billete vendido y \$50.000 por Fracción.

- **Estrategia Unifraccional de Cumpleaños del departamento de Cundinamarca.**

Se realizó un promocional en conmemoración de los cumpleaños del departamento de Cundinamarca, en el sorteo 4759 del 14 de Julio de 2025, otorgando a la fuerza de ventas un incentivo de \$1.000 por billete vendido, en este sorteo se generó ventas de \$ 1.132.590.000

- **Estrategia "Unifraccional Halloween Millonario con la Cundi"**

Este promocional nos incentivó la venta en el mes de Octubre, con el sorteo 4774 del 27 de octubre de 2025, otorgando a la fuerza de ventas un incentivo de \$1.000 por billete vendido, en este sorteo se generó ventas de \$ 1.147.290.000.

- **Estrategia Unifraccional "Navidad Millonaria"**

Este promocional nos impulsó las ventas en el mes diciembre con el sorteo 4781 del 15 de diciembre de 2025, otorgando a la fuerza de ventas un



incentivo de \$1.000 por billete vendido, en este sorteo se generó ventas de \$ 1.487.190.000.

ACTIVACIONES DE MARCA

Activaciones de Marca		
No. De Activaciones	Fecha	No. De ciudades y/municipios
4	1er Trimestre	2
7	2do Trimestre	4

Atención a Loteros		
No. De Activaciones	Fecha	No. De ciudades y/municipios
2	1er Trimestre	2
4	2do Trimestre	3

PLAN DE MEDIOS

Para la vigencia 2025, se realizaron 153 publicaciones freepress y 41 Boletines de prensa, acompañado de entrevistas en Medios Locales y Nacionales con 5 pautas publicitarias en semana digital y adicional apoyamos al equipo de subgerencia con 10 pautas, la oficina de comunicaciones en los medios de Pulzo y Todelar, generaron 28 pautas publicitarias.

CAPÍTULO 3

LOTERÍA MAS DIGITAL Y EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL

Objetivo Estratégico

Desarrollar e implementar mecanismos o estrategias que impulsen la mejora de la calidad de la operación y la eficiencia administrativa





Proceso de Explotación y Control del Juego

Juego Legal

Las prácticas ilegales asociadas a los juegos de suerte y azar constituyen una conducta punible que afecta de manera directa el monopolio rentístico, al impedir que los recursos generados por esta actividad se destinen al financiamiento del sistema de salud. De conformidad con lo establecido en el artículo 312 del Código Penal y en el artículo 18 de la Ley 1393 de 2010, el ejercicio ilícito de la actividad monopolística de arbitrio rentístico impacta negativamente el orden económico y social, además de fortalecer economías ilegales que inciden en la seguridad y la legalidad del territorio.

En este sentido, la Ley 1393 de 2010, en su artículo 12, establece que, una vez ocurrida la prescripción extintiva del derecho o la caducidad judicial sin que se haga efectivo el cobro de los premios, el setenta y cinco por ciento (75 %) de los recursos que los constituyen deberá destinarse a la unificación de los planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en los respectivos departamentos y distritos, mientras que el veinticinco por ciento (25 %) restante corresponderá al juego respectivo y deberá ser utilizado para el control del juego ilegal.

En este contexto, la Lotería de Cundinamarca, como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden departamental, ha venido implementado el Proyecto de Control del Juego Ilegal que tiene el objetivo establece estrategias y actividades que desarrolla la Lotería de Cundinamarca, que promuevan el juego legal y la lucha contra el juego ilegal, el mencionado proyecto contempla diversas líneas de trabajo, dentro de las cuales se encuentra la fomentar una cultura de la legalidad, divulgar el proyecto y promover jornada de capacitación, por medio de estrategias de promoción del juego legal.

Por tal motivo, durante la vigencia analizada se implementaron diversas estrategias institucionales orientadas a fortalecer el control del juego ilegal, promover el juego legal y generar conciencia ciudadana sobre la importancia de participar únicamente en juegos autorizados.

Dentro de las estrategias desarrolladas se tiene las siguientes:





Acciones Para Combatir El Juego Ilegal

Para la vigencia 2025, el Proyecto de Control del Juego Ilegal contó con un presupuesto total de QUINIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE (\$573.048.550), financiado con recursos provenientes del veinticinco por ciento (25%) de los premios caducos, conforme a lo establecido en la Ley 1393 de 2010.

Los recursos fueron orientados a estrategias de fomento del juego legal, servicios profesionales de apoyo al control, divulgación del proyecto y campañas de sensibilización y acercamiento territorial.

Estrategia de Planeación y cultura de la legalidad

Como punto de partida, se formuló y estructuró el Proyecto de Control del Juego Ilegal – Vigencia 2025, documento rector que definió las líneas estratégicas, objetivos, actividades y mecanismos de seguimiento del proyecto. Esta fase permitió orientar de manera técnica y coherente las acciones institucionales durante la vigencia.

Adicionalmente, la Lotería de Cundinamarca participó en actividades de activación de marca en el marco de la conmemoración del aniversario número 213 de la empresa, promoviendo mensajes de legalidad y sensibilización ciudadana frente a la importancia de adquirir juegos de suerte y azar por canales autorizados.

Respecto al componente de articulación estratégica, se gestionó la invitación a Fedesarrollo, con el propósito de promover la conformación de una red de conocimiento sobre juego legal, orientada al análisis técnico del fenómeno del juego ilegal y al fortalecimiento de estrategias basadas en evidencia.

Así mismo, se adelantaron 3 reuniones de coordinación con el Grupo Empresarial en Línea – Gelsa, con el fin de establecer estrategias mancomunadas para la promoción del juego legal y el fortalecimiento de acciones conjuntas de sensibilización y control.





En desarrollo del proyecto, durante la vigencia 2025 se implementaron de manera transversal estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura de la legalidad, así:



Se realizó acercamiento con la Universidad Javeriana con la escuela de gobierno y ética pública para firmar un convenio para desarrollar diferentes actividades para combatir el juego ilegal.



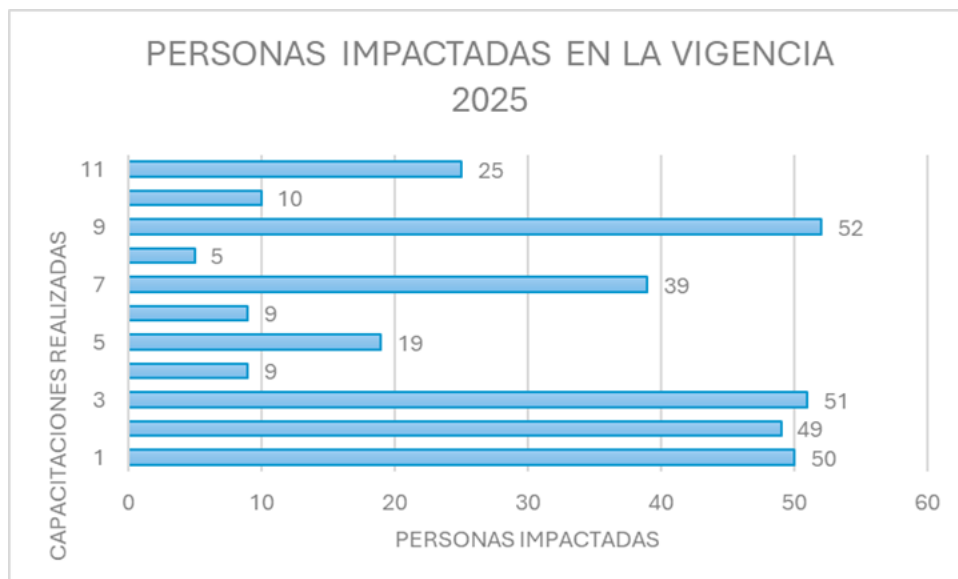
Se realizaron 3 mesas de concertación para combatir el juego legal con la Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación y Gelsa.

2. Resultados de campañas de sensibilización y acercamiento.

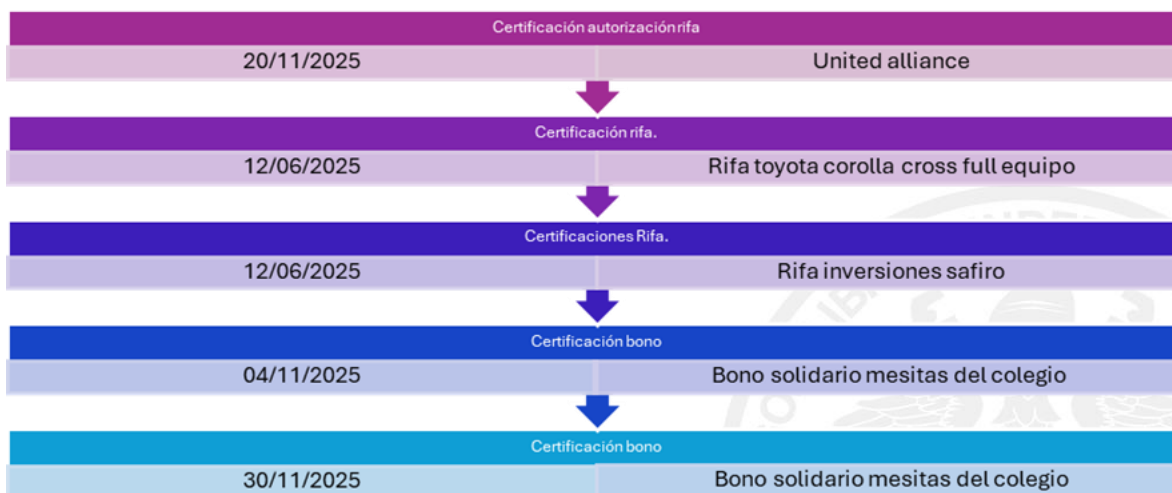
En articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, se diseñaron e implementaron diversas campañas comunicativas orientadas a combatir el juego ilegal y posicionar mensajes de cultura de la legalidad.

Como parte de estas acciones, se desarrollaron once (11) capacitaciones institucionales, dirigidas a entidades territoriales y entes de control en siete (7) municipios del departamento de Cundinamarca.

Las capacitaciones se desarrollaron en los municipios de Zipaquirá, Gachancipá, Tocancipá, Tibiritá, Subachoque, Fosca y Mosquera con énfasis en dependencias jurídicas, de control disciplinario, planeación, infraestructura y gobierno las cuales superaron la meta establecida para la vigencia 2025 en virtud del plan de acción. Estas jornadas fortalecieron las capacidades institucionales para la identificación de prácticas ilegales, la detección de billettería falsa y la correcta aplicación del marco normativo vigente.



Por otra parte, frente al programa de prevención y asesoría se han emitido las certificaciones correspondientes sobre las rifas ilegales no autorizadas como parte del control realizado por la Lotería de Cundinamarca de la siguiente manera:



3. Estrategia de Divulgación Masiva y Articulación Interinstitucional

Se realizaron acciones de difusión masiva enfocadas en educar a los ciudadanos sobre los peligros del juego ilegal y las consecuencias legales asociadas. A través de estas iniciativas, se buscó crear un entorno más



seguro y transparente en el ámbito de los juegos de azar. De la siguiente manera:

Con el propósito de ampliar el alcance del mensaje de legalidad a la ciudadanía, se implementó una estrategia comunicativa en alianza con Canal Zoom, que permitió la producción de tres (3) cápsulas televisivas orientadas a la promoción del juego legal, abordando temáticas como:

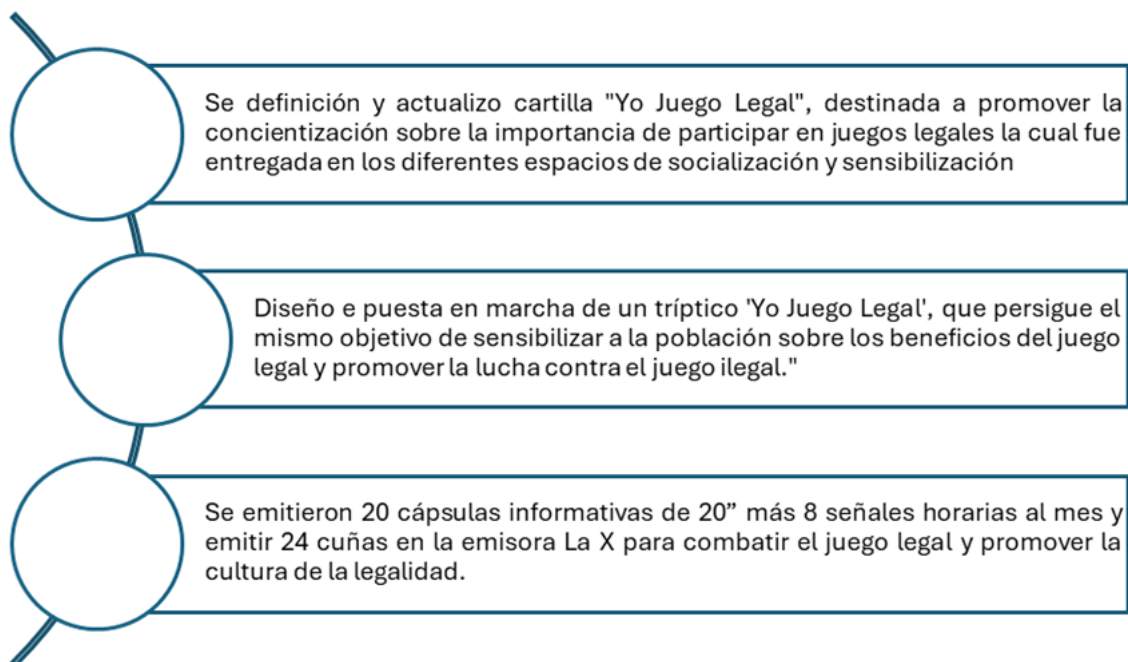
- Identificación de billettería falsa.
- Compra de lotería a vendedores de confianza.
- Reconocimiento de puntos de venta autorizados.

En el marco de la coordinación interinstitucional, la Lotería de Cundinamarca participó en una mesa de trabajo con la Fiscalía General de la Nación, realizada el 2 de diciembre de 2025, con el objetivo de analizar la viabilidad de un Convenio de Cooperación para el fortalecimiento de las acciones conjuntas frente al control del juego ilegal.

Adicionalmente, se llevó a cabo la tercera mesa de concertación para el control del juego ilegal en el departamento, realizada el 28 de octubre de 2025, consolidando espacios de diálogo y articulación entre las entidades competentes.

Finalmente, el 14 de octubre de 2025, la Empresa Industrial Lotería de Cundinamarca acompañó a la Contraloría de Cundinamarca en el evento denominado “Reconocimiento a los Aliados del Control Fiscal”, escenario en el cual se desarrollaron acciones de sensibilización frente al control del juego ilegal, con la participación de la Gerente de la Entidad y representantes del Grupo Empresarial en Línea – Gelsa.





Análisis de resultados

Los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 del Proyecto de Juego Legal evidencian una focalización estratégica en municipios priorizados por su dinámica comercial y nivel de riesgo frente al juego ilegal.

Estas jornadas fortalecieron las capacidades institucionales para la prevención, identificación y control de prácticas ilegales, contribuyendo a la articulación interinstitucional. Las campañas comunicativas y los espacios de concertación permitieron posicionar el mensaje de legalidad, generar conciencia ciudadana y consolidar alianzas estratégicas que deberán ser fortalecidas y ampliadas en la vigencia 2026. Por otra parte, las mesas de concertación permitieron abrir espacios de articulación institucional que deben ser reforzados en la vigencia 2026.

Conclusiones

El Proyecto de Control del Juego Ilegal y Promoción del Juego Legal ejecutado durante la vigencia 2025 presenta avances consistentes con los objetivos estratégicos de la Lotería de Cundinamarca. Las acciones desarrolladas contribuyen de manera directa a la protección de los recursos destinados al sector salud, al fortalecimiento de la cultura de la legalidad y



a la consolidación de una gestión institucional articulada frente al fenómeno del juego ilegal en el departamento.

Así mismo, se realizaron acciones para combatir la ilegalidad en desarrollo del convenio 02 de 2006, en tres fases (sensibilización, identificación y disuasión). En el marco del convenio se produjo 6 comerciales audiovisuales, 6 cuñas radiales y 150 piezas gráficas. Estas acciones permitieron fortalecer la promoción del juego legal y sensibilizar a la ciudadanía sobre las consecuencias del juego ilegal y su impacto en los recursos destinados a la salud.

1.2. Proceso Gestión Jurídica

Comité de Conciliación y Defensa Judicial

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, tiene conformado su Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en la vigencia realizó un total de veinticinco (25) sesiones, de conformidad con el Decreto N° 1099 de 2015 y la Resolución Interna N° 000072 del 24 de marzo del 2023.

Durante la vigencia 2025, llevo a cabo la representación judicial, seguimiento y control a siete (7) procesos judiciales activos y un (1) proceso administrativo sancionatorio activo.

- Juzgado 33 Administrativo de Bogotá. Sección Tercera. Radicado: 11001333603320210035500 (11001333603320210035501) Demandante: Empresa Industrial y Comercial – Lotería de Cundinamarca Demandado: Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, se encuentra en el Despacho del Tribunal Administrativo - Sección Tercera - Oral – Bogotá, Estado actual: Desde el día 02 de agosto de 2024, para proferir sentencia de segunda instancia.
- Juzgado 30 Administrativo de Bogotá. Radicado: 11001333103020090042800 Accionante: Luis Felipe Vergara Cabal. Accionados: Alcaldía Mayor de Bogotá, Ministerio de Educación, Ministerio de cultura, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Vinculado: Empresa Industrial y Comercial – Lotería De Cundinamarca. Juzgado: 30 Administrativo Sección Segunda de Bogotá. Estado actual: El 25 de febrero de 2026 fue notificado un auto que abre incidente de desacato



en contra de los ministros GERMÁN ÁVILA PLAZAS, de Hacienda y Crédito Público JOSÉ DANIEL ROJAS MEDELLÍN, de Educación y, YANNAL KADAMANI FONRODONA de las Culturas, las Artes y los Saberes así como, de los doctores JORGE EMILIO REY ÁNGEL, como Gobernador de CUNDINAMARCA, y MARÍA RUTH HERNÁNDEZ MARTÍNEZ, Rectora de la UCMC, para que dentro de los cinco 5 días siguientes a la notificación de esa providencia, contesten el incidente, soliciten y aporten las pruebas pertinentes sin perjuicio de la obligación de dar cumplimiento total a las sentencias sub examine, se adelantó una mesa de trabajo con la Secretaria Jurídica de la Gobernación para brindar el apoyo correspondiente en lo que respecta a la Lotería para poder tener insumos y brindar la respuesta correspondiente al juez.

- Fiscalía 29 Especializada 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. Estado actual: Proceso que se encuentra en etapa de indagación. Se adelantó el 5 de febrero de 2025 interrogatorio al denunciado.
- 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. Estado actual: La Alcaldía no ha proferido la resolución que ponga fin al proceso.
- Inspección Tercera de Policía de la Localidad de Santa Fe: Querella por perturbación a la posesión Predio las CRUCES. Radicado: No. EXP2025533490109517E. Querellante: Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca. Querellado: Indeterminados. Estado actual: El Despacho citó para audiencia inicial para el día 14 de mayo de 2026, la cual se llevará a cabo de manera virtual.
- ❖ Juzgado 14 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá. Radicado No: 11001418901420260021800. Ejecutivo de Menor Cuantía. Demandante: Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca. Demandado: PEDRO IGNACIO ROZO y CIA En C y Universal de Fianzas S.A.S. Estado actual: El 4 de febrero de 2026, el expediente ingresa al Despacho por reparto para su calificación.
- ❖ Juzgado 12 Administrativo de Tunja Boyacá. Radicado No. 15001333301220260001300. Proceso Ordinario - Conciliación Extrajudicial.



Demandante: Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca.
Demandado: Lotería de Boyacá. Estado Actual. El 26 de enero de 2026 ingresa al despacho para lo correspondiente de cara al control de legalidad de lo conciliado ante Procuraduría General de la Nación.

Actualización Normatividad 2025

La Oficina Asesora Jurídica, llevó a cabo la actualización de sus normogramas interno y externo, incorporando los cambios normativos aplicables a la operación de los juegos de suerte y azar.

Se expidió el nuevo **MANUAL DE FUNCIONES**, mediante Resolución 00097 de 2025 **"Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca"**

CAPÍTULO 4

3. LOTERÍA MÁS HUMANA

Objetivo Estratégico

Fomentar, capacitar y desarrollar personal idóneo que sea inclusivo con todas nuestras partes interesadas y que tenga como meta mejorar el entorno en que se desenvuelve la entidad de una manera integral

3.1. Proceso Gestión Humana

Con el propósito de promover el desarrollo laboral de los funcionarios y el mejoramiento del clima organizacional, la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca ejecutó de manera integral el Plan Estratégico de Talento Humano 2025, conformado por el Plan Institucional de Capacitación, el Plan Anual de Vacantes, el Plan de Previsión de Recursos





Humanos, el Plan de Bienestar e Incentivos Institucionales y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La implementación de estos componentes permitió fortalecer la formación y capacitación de servidores públicos y contratistas, elevando sus competencias y desempeño. Así mismo, se promovió un ambiente laboral más cordial y humano, que favoreció la motivación y el sentido de pertenencia, consolidando las relaciones interpersonales y laborales y generando mayor cohesión entre los equipos de trabajo.

De igual forma, se garantizó la prevención y seguridad en el entorno laboral, protegiendo la salud física y emocional de los funcionarios, lo que contribuyó a un entorno organizacional más estable y confiable.

En conjunto, las acciones ejecutadas durante el año reflejan un impacto positivo en el clima empresarial, fortaleciendo la cultura institucional y asegurando que el talento humano se convierta en un pilar fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Disponibilidad del Recurso Humano

DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO							
Dependencia/Oficina	No. Funcionarios por Cargo						
	Directivo	Jefe Oficina Asesora	Profesional	Técnico	Auxiliar	Otros	Total
Gerencia General	1				2		3
Subgerencia General	1				5		6
Secretaria General	1		2	3	4	1	11
Oficina Asesora de Comunicación y Publicidad		1			1		2
Oficina Asesora Jurídica		1	1		1		3
Oficina Asesora de Planeación e Informática		1					1
Oficina Asesora de Control Interno		1					1

Tabla N° 6 Disponibilidad del Recurso Humano- Fuente: Elaboración propia

La planta de personal de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, para la vigencia 2025 está conformada por tres (3)



directivos, cuatro (4) jefes de oficinas asesora, tres (3) profesionales, tres (3) técnicos y (13) auxiliares y (1) conductor, los cuales se dividen en diez (10) funcionarios públicos y, diecisiete (17) trabajadores Oficiales, para un total de veintisiete (27) servidores públicos.

Gestión Estratégica Del Talento Humano

Orientados por el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020 – 2030 de Función Pública, la formulación y ejecución de las actividades de capacitación se fundamentan en los siguientes Ejes Temáticos:

Eje 1. De la gestión del conocimiento y la innovación	Inducción y reintroducción; GESCO+1; ISO 9001 – Auditores internos, Modulo de Correspondencia; Cambio Climático; Gestión Documental.
Eje 2. Creación de valor público.	Trabajo en equipo; Seguridad Vial; Riesgo Público; Movilidad articular; Salud mental; Liderazgo y comunicación asertiva; Primer respondiente; Higiene postural y riesgo biomecánico; Actos y condiciones inseguras, espacios abiertos; Manejo de estrés; Primeros Auxilios
Eje 3. Transformación Digital	ISOLUCION; Seguridad Informática; TIC, Herramientas institucionales de comunicación; Chat-Bot; CIBERSEGURIDAD; SharePoint; Copilot e IA.
Eje 4. Probidad y ética de lo público	SARLAFT; Autocontrol, Función Pública; Anticorrupción; Conflicto de intereses; Gestión contractual, SECOP II; Autocontrol, autogestión y autorregulación; Control de Juego Ilegal; Código de integridad.

Tabla N° 7 Capacitaciones- Fuente: Elaboración propia

Durante la gestión de Talento Humano se desarrolló el Plan Institucional de Capacitaciones 2025, diseñado para fortalecer las habilidades de los servidores públicos y contratistas. El cronograma incluyó 40 capacitaciones, lo que permitió cubrir de manera integral las necesidades identificadas en la planeación anual.

Un aspecto relevante de la estrategia fue el impulso a la capacitación virtual y asincrónica, que facilitó el acceso al conocimiento, promovió la participación del público objetivo y optimizó el uso del tiempo, garantizando mayor flexibilidad y alcance.

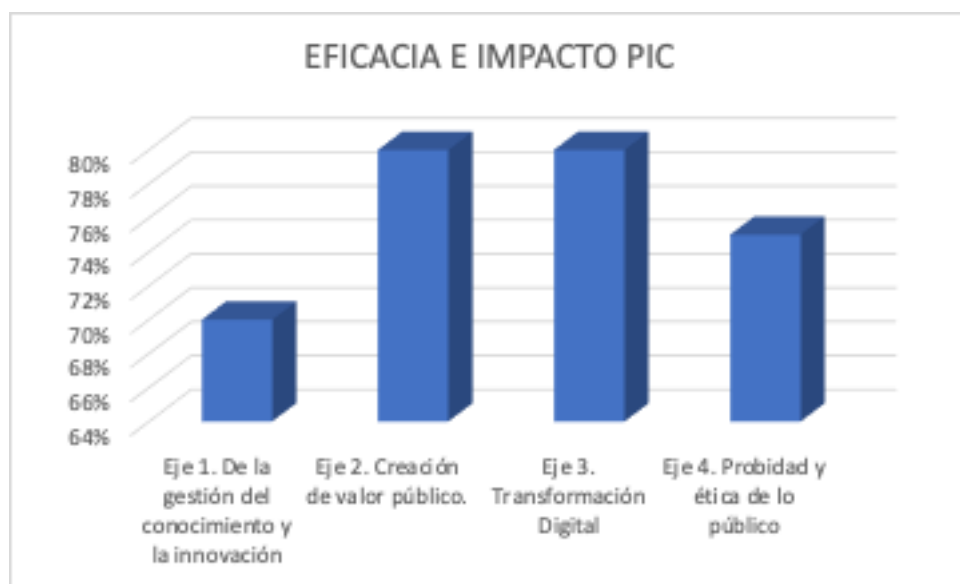
Los resultados obtenidos reflejan un impacto altamente positivo, con un 100% de eficacia, al cumplirse en su totalidad el plan establecido, y un 76%



de eficiencia, correspondiente al nivel de participación alcanzado por los servidores públicos.

Estos indicadores evidencian que la gestión logró cumplir los objetivos trazados, asegurando la cobertura de todas las áreas de formación y consolidando un modelo de capacitación que contribuye al desarrollo profesional y al fortalecimiento del clima organizacional.

En conclusión, el Plan Institucional de Capacitaciones 2025 se ejecutó con éxito, garantizando la formación continua, la optimización de recursos y la generación de valor para el talento humano, lo que se traduce en un aporte directo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.



Grafica N° 4 Eficacia de las Capacitaciones- Fuente: Elaboración propia

Este resultado refleja el compromiso institucional con el fortalecimiento de las competencias del equipo de trabajo, aunque se identifica la necesidad de fomentar una mayor participación en futuras capacitaciones.

3.2. Proceso Gestión Documental

De conformidad con lo ordenado por la Ley 594 del 14 de julio 2.000 y en el marco de lo dispuesto por el Acuerdo 001 del 29 de febrero 2.024, Circular Externa 001 del 2.021; la Empresa Industrial y Comercial Lotería de





Cundinamarca, ha avanzado en la adopción, implementación y aplicación de los instrumentos archivísticos y el Plan Institucional de Archivos (PINAR).

Se dio inicio al proyecto de actualización de instrumentos archivísticos e innovación tecnológica en la conservación y custodia este proceso fortalece la gestión documental institucional, se dio inicio a la actualización de los instrumentos archivísticos con un cumplimiento del 100%, de acuerdo a las actividades planteadas para el 2025, obteniendo un avance del 60% sobre el resultado total del proyecto que tendrá continuidad en la vigencia 2026.

1. Tablas de Retención Documental

En la Empresa se cuenta con unas Tablas de Retención Documental, aprobadas y vigentes del año 2023. Adoptadas e implementadas mediante la Resolución 184 del 11 de agosto de 2023, previo concepto favorable del Consejo Departamental de Archivo de Cundinamarca y registro ante el Archivo General de la Nación.

En la vigencia del año 2024 se dispuso la actualización de este instrumento archivístico, que se adelanta a partir del 2025. Se deja constancia que ya se encuentra en ejecución esta actividad.





Actividades adelantadas:

Las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Empresa iniciaron su proceso de actualización en junio de 2025, con un enfoque participativo e integral que involucró a todos los procesos de Direccionamiento Estratégico. La metodología aplicada incluyó un autodiagnóstico institucional y la realización de entrevistas con los líderes de las diferentes dependencias, lo que permitió identificar necesidades, ajustar procedimientos y garantizar que la gestión documental se alinee con los objetivos estratégicos de la organización.

Este proyecto representa un avance significativo en materia de modernización administrativa, ya que fortalece la transparencia, la eficiencia en el manejo de la información y la preservación de la memoria institucional. Además, la participación activa de las áreas asegura que las TRD respondan de manera efectiva a las dinámicas actuales de la empresa, promoviendo un entorno organizacional más ordenado y confiable.





ACTUALIZACIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD ACUERDO 001 DE 2024 – ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



Actividades del Proceso de Gestión Documental:

ACTUALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR 2025 – PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD 2025 Y SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN SIC 2025.

“El PGD es una herramienta estratégica de planificación de procesos, función y servicios archivísticos en una entidad determinada, en esta se establecen acciones que permiten a corto, mediano y largo plazo la elaboración e implementación de políticas, programas, procesos, procedimientos, instrumentos, planes y proyectos en materia de gestión documental”

Sumado a lo anterior, el Programa de Gestión Documental (PGD) establece los lineamientos para la administración integral de la información durante todo su ciclo de vida en la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca. En el marco de este programa, se realizó un seguimiento detallado a las actividades propuestas en el PGD y en el Plan de Acción al cierre de la vigencia 2025, lo que permitió analizar el estado actual del proceso de gestión documental, identificar sus fortalezas y reconocer oportunidades de mejora.

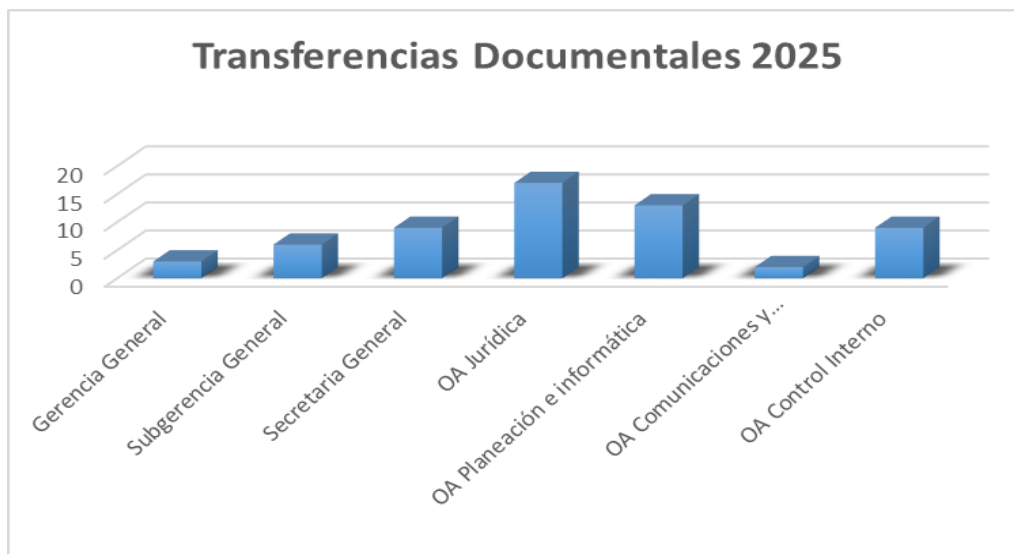


Este ejercicio evidenció avances significativos en el cumplimiento de los objetivos, especialmente en la optimización de la administración, custodia y conservación de la información, garantizando que los procesos se desarrollen bajo criterios de eficiencia y transparencia. Así mismo, se aseguró la alineación con el Acuerdo 001 de 2024 y demás normas concordantes, lo que refuerza la legalidad y la confiabilidad de la gestión documental.



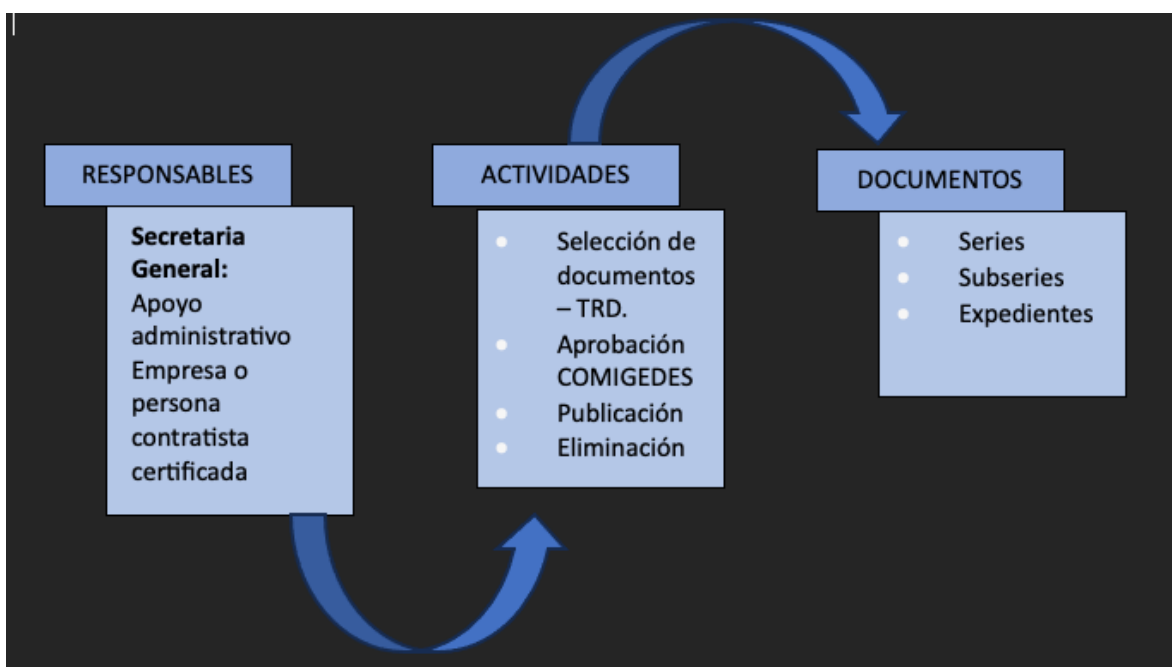
Durante la vigencia 2025, se adelantaron las siguientes actividades:

- **Transferencias documentales:** se cumplió el 100% del cronograma planteado para el año 2025, con un total de 59 transferencias. De la siguiente manera.



Grafica 5. Transferencias documentales. Elaboración propia

- **Eliminación documental:**



Con un avance del 70%, para la vigencia 2025, se planificó la eliminación de series documentales en soportes físicos, proceso que fue aprobado en el Comité de Gestión y Desempeño, mediante acta 06 del 23 de diciembre de



2025, de conformidad con lo establecido en artículo 4.5 del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación (AGN).

La publicación y eliminación de los documentos aprobados por el COMIGEDES, se ejecutará en la vigencia 2026.

Preservación documental

Con el propósito de garantizar la memoria institucional y acceso a la información, La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca continúa fortaleciendo el Proceso de Gestión Documental concatenado con el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, promoviendo la Política de Cero Papel.

El inicio del proyecto de remodelación del edificio de la Lotería de Cundinamarca determinó la necesidad de trasladar el archivo central custodiado por una firma especializada en condiciones ambientales idóneas.

Se garantizó la conservación óptima del archivo central.

Se garantizó la gestión técnica y logística para el traslado total del archivo central a un espacio idóneo, que cuenta con los espacios y conservación ambiental adecuados.

Este proceso se apoya en equipos como medidores de temperatura y sistemas de seguridad, que aseguran la protección de los documentos.

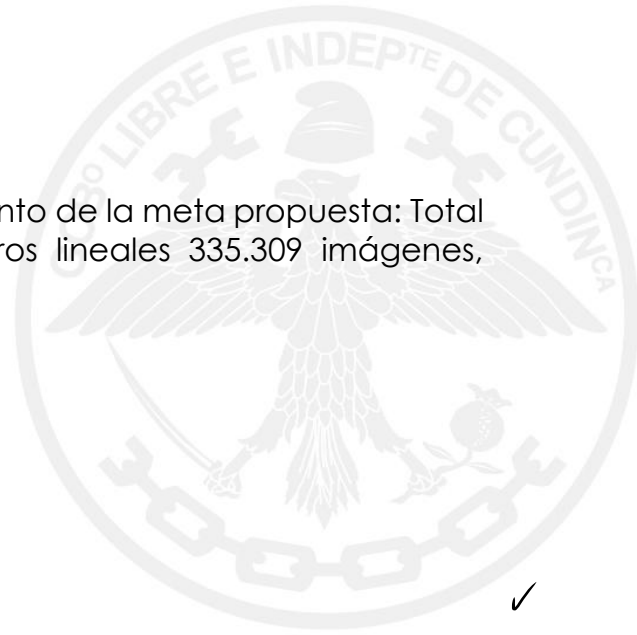
Se atienden los requerimientos de consulta, a través de la remisión de documentos digitales.

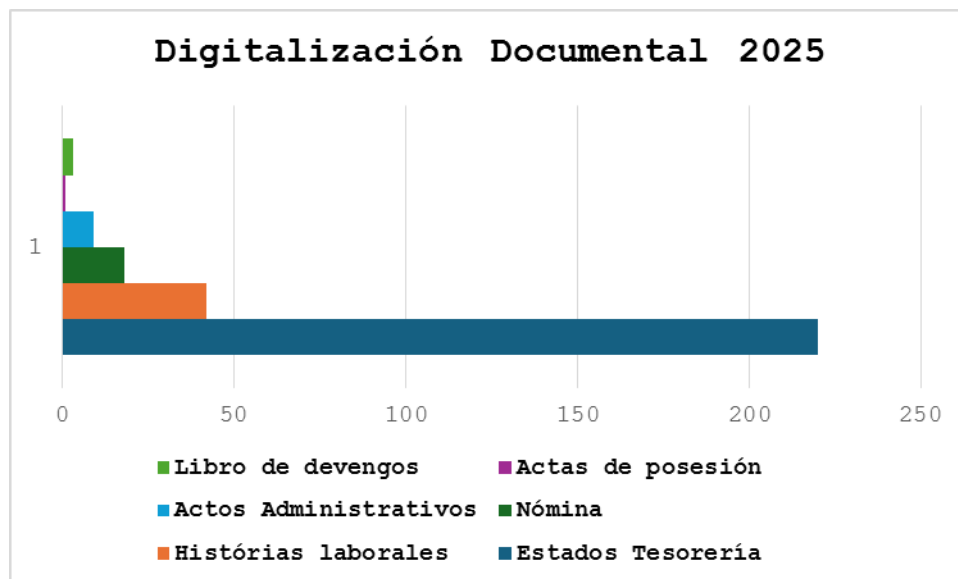
Se digitalizan historias laborales

Actividades archivo documental:

Traslado total del archivo central físico:

Digitalización documental, con el cumplimiento de la meta propuesta: Total de 293 Cajas, correspondientes a 73 Metros lineales 335.309 imágenes, especificado de la siguiente manera:





Grafica N° 8 Digitalización de Archivo- Fuente: Elaboración propia

Se completó exitosamente la digitalización de 293 cajas almacenadas en el Archivo Central de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, cumpliendo con los plazos y procedimientos establecidos en la Tabla de Retención Documental (TRD) vigente. Este proceso se desarrolló bajo estrictos criterios técnicos y normativos, garantizando la preservación y acceso seguro a la información institucional.

La gestión se realizó conforme a la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), el Decreto 612 de 2018, el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación (AGN) y la Circular Externa 005 de 2012 del AGN, asegurando el cumplimiento de la normatividad archivística nacional. Así mismo, se aplicaron estándares técnicos internacionales como la GTC-ISO/TR 15801, relacionados con la gestión de documentos e información almacenada electrónicamente, lo que garantiza la validez, autenticidad y confiabilidad de los archivos digitalizados.

Este logro representa un avance significativo en la modernización administrativa y documental, pues asegura la conservación de la memoria institucional, optimiza la consulta de información y fortalece la transparencia en la gestión pública. Además, la digitalización contribuye a la política de Cero Papel, alineando la gestión documental con los principios de sostenibilidad y eficiencia administrativa.



3.3. Proceso Gestión Administrativa

Bienes

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca cuenta con tres inmuebles en Bogotá D.C., sobre los cuales ha adelantado procesos de conservación y gestión. Actualmente, se llevan a cabo reuniones y mesas de trabajo con el Ministerio de Cultura, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Educación, para la venta del predio Museo Nacional. Además, se suscribió un contrato interadministrativo con la Inmobiliaria de Cundinamarca para la remodelación de la sede principal de la empresa y se implementaron acciones para la recuperación del predio de Las Cruces.

- **Inmuebles**

ITEM	DIRECCIÓN	DENOMINACIÓN PREDIO	Nº DE MATRICULA
1	CARRERA 8 N°. 2 - 67 BARRIO 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

Tabla N° 20 -Inmuebles -Elaboración propia

- **Vehículos**

ITEM	DESCRIPCIÓN	MODELO	PLACA
1	FURGON 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



Tabla N° 20 -Inventario vehículos -Elaboración propia

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:

ASEGURADORA	NUMERO DE PÓLIZA	NOMBRE DE PÓLIZA	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
SEGUROS DEL ESTADO	14-23 101001411	Daños - PYME	8/06/2024	8/06/2025
	17-23-101001191		8/08/2025	8/08/2026
	101008006	Automóviles	8/06/2024	8/06/2025
	101005550		8/08/2025	8/08/2026
	14-42-101001052	Manejo Global	8/06/2024	8/06/2025
	17-42-101002055		8/08/2025	8/08/2026
	14-01 101008193	R.C. Extracontractual	8/06/2024	8/06/2025
	17-02-101014529		8/08/2025	8/08/2026
	14-25-1000038	IRF	8/06/2024	8/06/2025
	17-25-1000006		8/08/2025	8/08/2026
	14-01-101001553	R.C. Servidores Públicos	8/06/2024	8/06/2025
	17-01-101000286		8/08/2025	8/08/2026
	14-71 1000000291	Vida Grupo	8/06/2024	8/06/2025
	17-71-1000000045		8/08/2025	8/08/2026

Tabla N° 21 -Pólizas -Elaboración propia



3.4. 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 2025 se midieron los resultados de los indicadores de la siguiente manera:

1. 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)*

Grafica N° 9 Indicador de Gastos- Fuente: Elaboración propia

El resultado es el siguiente:

Trimestre	GMAO (miles)	GMA (miles)	IGMAO	Máximo
1	\$ 2.133.783.383	\$ 2.209.248.000	14,5%	15%
2	\$ 3.917.456.242	\$ 4.146.736.125	14,2%	15%
3	\$ 6.446.617.428	\$ 6.470.931.375	14,9%	15%
4	\$ 8.885.433.410	\$ 8.648.708.250	15,4%	15%



Tabla N° 12 Indicador de Gasto de administración y operación- Fuente: Elaboración propia

El índice de Gastos de Administración y Operación correspondiente al cuarto trimestre de 2025 se ubicó dentro de los parámetros establecidos para la empresa, de acuerdo con la información de los Estados Financieros, lo que evidencia un manejo eficiente y un desempeño favorable.

Este resultado se deriva de la adecuada segregación de ingresos y gastos, conforme a las diferentes fuentes de financiación de la empresa, lo que permite una lectura más precisa del comportamiento financiero.

2. 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 = <u>Valor Ventas Brutas (\$)</u> <u>Valor de la emisión de billetes (\$)</u> período actual
R.V.E.I = <u>Valor Ventas Brutas (\$)</u> <u>Valor de la emisión billetes</u> período anterior (\$)

Grafica N° 10 Indicador IRVE- Fuente: Elaboración propia

El resultado es el siguiente:

Periodo	RVEO	RVEI	Resultado	Meta
T 1	0,025	0,024	1,06	1,00
T 2	0,025	0,024	1,04	1,00
T 3	0,025	0,024	1,03	1,00
T 4	0,024	0,034	0,71	1,00



Tabla N° 13 Indicador IRVE- Fuente: Elaboración propia

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca registró en 2025 un crecimiento del 3,96 % en las ventas de billetes en comparación con 2024, resultado que refleja la estabilidad del plan de premios y permite una medición consistente frente al año anterior. Este comportamiento positivo se traduce en un incremento tanto en los ingresos como en el número de billetes vendidos.

Es importante resaltar que, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 3 del Acuerdo 108 de 2014 del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, al alcanzarse una calificación satisfactoria en el indicador de ingresos, la empresa no se encuentra sujeta a la adopción de un plan de desempeño.

4. 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).

A continuación, se presenta el resultado:

Periodo	IBO (miles)	IBPE (miles)	Resultado	Meta
T 1	\$ 14.728.320.000	\$ 14.225.222.551	1,04	1,00



T 2	\$ 27.644.907.500	\$ 26.116.374.944	1,06	1,00
T 3	\$ 43.139.542.500	\$ 42.977.449.517	1,00	1,00
T 4	\$ 57.658.055.000	\$ 59.236.222.730	0,97	1,00

Tabla N° 14 Indicador punto de equilibrio: Elaboración propia

Los ingresos brutos requeridos para alcanzar el punto de equilibrio se cumplieron de manera satisfactoria en la vigencia 2025, lo que evidencia el cumplimiento del indicador establecido y la efectividad de las estrategias implementadas.

Este comportamiento confirma que, pese a los retos del mercado, la Empresa logró mantener el cumplimiento del indicador en la vigencia consolidando su capacidad de gestión y reafirmando la solidez de sus estrategias comerciales.

5. Índice de Excedentes Mínimos de Operación y Rentabilidad

El objetivo de este indicador es direccionar la empresa con el fin de incrementar las transferencias de los recursos de la salud, mediante la planeación y el control del desempeño, las políticas y mecanismos de comunicación e información claros, que fortalezcan la transparencia de las actividades realizadas. Liderar, coordinar y asesorar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de obtener información objetiva que contribuya a fortalecer el direccionamiento.

FÓRMULA
$I.E.M. = \frac{E.X.M.O}{E.X.M.E}$
E.X.M.O = Excedentes de operación obtenidos en el período calificado.
E.X.M.E = Excedentes mínimos de operación obtenidos en el período calificado.*

A continuación, se presenta el resultado:



Datos				
Periodo	EXMO	EXME	Resultado	Meta
T 1	\$ 466.312.356	\$ 390.847.739	1,19	1
T 2	\$ 962.880.146	\$ 733.600.263	1,31	1
T 3	\$ 1.169.832.999	\$ 1.145.519.052	1,02	1
T 4	\$ 1.294.314.957	\$ 1.531.040.117	0,85	1

Durante la vigencia 2025 el indicador de Excedentes Mínimos, reflejo el compromiso institucional de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca con la sostenibilidad financiera y la gestión responsable de sus recursos.

Si bien la dinámica propia del cierre de año estuvo marcada por una mayor diversidad de ofertas en el mercado, la empresa logró contrarrestar este entorno competitivo mediante un incremento en las ventas y en los ingresos operacionales, resultado directo de las gestiones comerciales adelantadas y del esfuerzo constante de su equipo.

Este desempeño evidencia un fortalecimiento en la generación de ingresos, en coherencia con la estructura de los Gastos de Operación y Administración, propios del funcionamiento institucional y del contexto del periodo. Cabe precisar que la información utilizada para el cálculo de los indicadores proviene de estados financieros preliminares, lo que reafirma la transparencia y rigurosidad en el seguimiento de la gestión.

Transferencias

El detalle de las transferencias al cierre de la vigencia 2025, se efectuarán dentro de la oportunidad respectiva:

Concepto	2025
Renta del Monopolio	\$ 6.918.966.600
Impuesto a ganadores	\$2.085.422.692



Concepto	2025
75% Premios caducados	\$ 1.752.836.076
Excedentes	\$ 175.571.958
Derechos Rifas y promocionales	\$ 218.725.282
Total Transferencias a Cundinamarca	\$ 11.151.522.608
Impuesto Foráneas	\$ 3.081.604.276
Total Transferencias a la Salud	\$ 14.233.126.884

Tabla N° 15 Transferencias: Elaboración propia

En materia de transferencias, al cierre de 2025 se evidencia el cumplimiento pleno de la obligación de la Lotería de Cundinamarca con la salud de los colombianos. El mayor aporte provino de la Renta del Monopolio, con más de \$6,9 mil millones, lo que representa aproximadamente el 49% del total transferido. En segundo lugar, el Impuesto Foráneas alcanzó los \$3,08 mil millones, equivalente al 22% del total, consolidándose como una fuente relevante para la sostenibilidad del sistema de salud.

De manera global, las transferencias directas a Cundinamarca sumaron \$11,15 mil millones, lo que corresponde al 78% del total, reafirmando su papel como la principal fuente de financiación. El total de estos aportes permitió que el total de recursos destinados a la salud en 2025 alcanzara los \$14,23 mil millones, cifra que constituye un máximo histórico y refleja la responsabilidad institucional de la Lotería de Cundinamarca en la generación de ingresos públicos.

Ejecución de Presupuesto

La ejecución presupuestal con corte a 31 de diciembre de 2025, fue:

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%

Tabla N° 16. Ejecución de Ingresos: Elaboración propia

*Cifras en pesos a 31 de diciembre de 2025

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%

Tabla N° 17 Ejecución de Gastos: Elaboración propia

*Cifras en pesos a 31 de diciembre de 2025

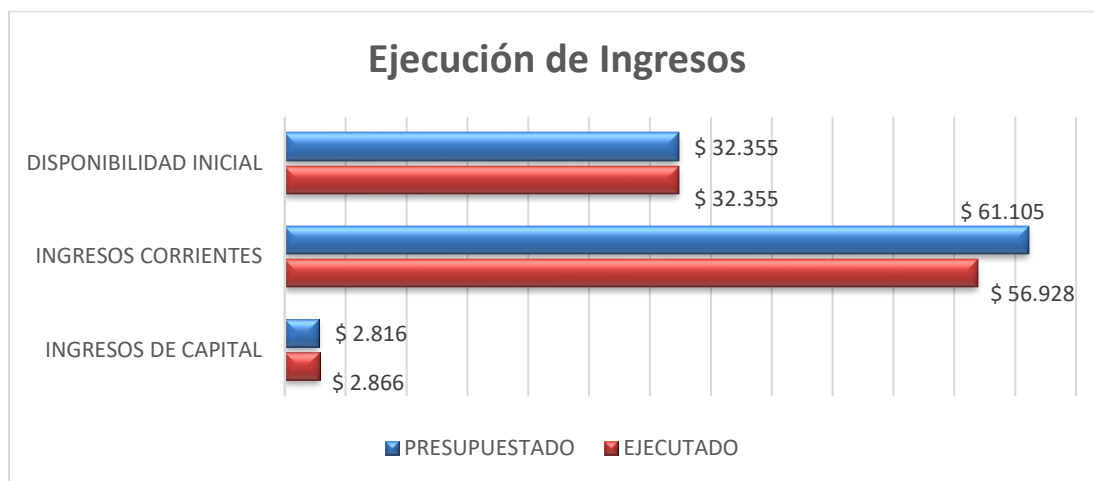
Al cierre de la vigencia 2025, la ejecución presupuestal de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca muestra un comportamiento favorable en materia de ingresos, con un cumplimiento global del 95,71% frente a lo presupuestado, mientras que en gastos la ejecución alcanzó el 69,37%, reflejando un manejo responsable de los recursos y la necesidad de reservar partidas específicas para el pago de premios, obligación inherente al negocio de loterías.

En el componente de ingresos, se destaca la disponibilidad inicial, cumplida en un 100%, y los ingresos corrientes, que alcanzaron el 93,16%, mostrando

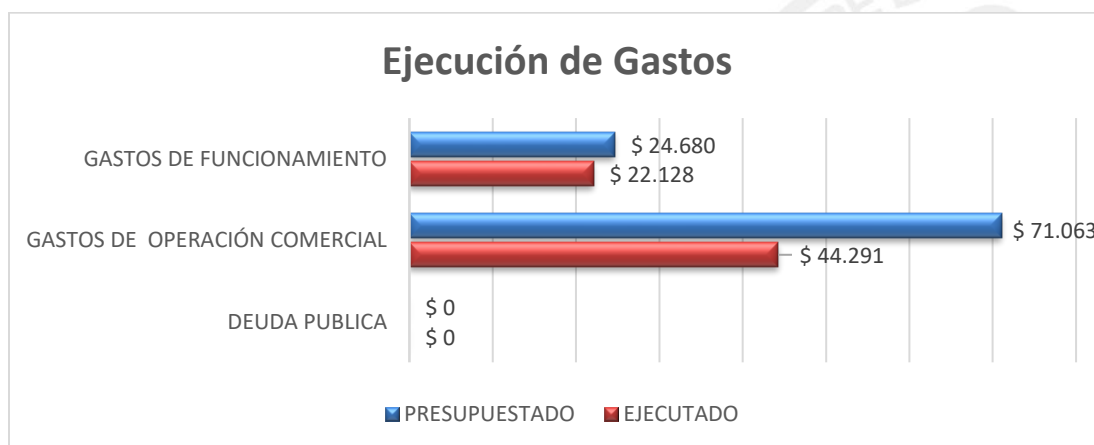


un desempeño cercano a lo proyectado. Por su parte, los ingresos de capital superaron lo presupuestado con una ejecución del 101,77%, lo que evidencia una gestión eficiente en la gestión de recursos.

En cuanto a los gastos, se ejecutaron \$66.418.867.528, equivalentes al 69,37% del presupuesto aprobado. Los gastos de funcionamiento tuvieron una ejecución del 89,66%, reflejando un control adecuado en la administración institucional. Sin embargo, los gastos de operación comercial registraron una ejecución del 62,33%, situación que responde a la naturaleza del negocio, ya que la empresa debe reservar recursos para el pago de premios, los cuales se contabilizan dentro de este rubro y no pueden ejecutarse en su totalidad de manera anticipada.



Grafica N° 10 Ejecución de ingresos - Fuente: Elaboración propia





Grafica N° 11 Ejecución de Gastos - Fuente: Elaboración propia

Situación Financiera

Activo

	Notas	31/dic/2025	31/dic/2024	Variación	%
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	5	35.820.549.571	27.904.548.321	7.916.001.250	28,4%
Depósitos en instituciones financieras		35.820.549.571	27.904.548.321	7.916.001.250	28,4%
CUENTAS POR COBRAR	7	2.128.192.012	1.940.807.788	187.384.224	9,7%
Prestación de servicios		1.860.300.435	1.551.979.783	308.320.652	19,9%
Otras cuentas por cobrar		265.955.489	388.828.005	-122.872.516	-31,6%
Cuentas por cobrar de difícil recaudo		126.936.088	125.000.000	1.936.088	1,5%
Deterioro acumulado cuentas por cobrar		-125.000.000	-125.000.000	0	0,0%
INVENTARIOS	9	22.061.761	29.510.763	-7.449.002	-25,2%
Mercancías en existencia		0	247.000	-247.000	-100,0%
Materiales y suministros		22.061.761	29.263.763	-7.202.002	-24,6%
OTROS ACTIVOS		1.329.560.038	1.164.093.086	165.466.952	14,2%
Anticipos o saldos a favor	16	1.329.560.038	1.164.093.086	165.466.952	14,2%
ACTIVO NO CORRIENTE		93.463.377.757	93.531.032.540	-67.654.783	-0,1%
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	6	164.885.233	149.200.321	15.684.912	10,5%
Inversiones en asociadas contabilizadas por el método de participación patrimonial		164.885.233	149.200.321	15.684.912	10,5%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	10	2.957.326.553	3.059.387.639	-102.061.086	-3,3%
Terrenos		1.469.700.000	1.469.700.000	0	0,0%
Edificaciones		1.429.772.501	1.429.772.501	0	0,0%
Maquinaria y equipo		504.889.298	499.373.298	5.516.000	1,1%
Muebles enseres y equipo de oficina		127.113.200	127.113.200	0	0,0%
Equipos de comunicación y computación		560.769.293	560.769.293	0	0,0%
Equipo de transporte tracción y elevación		166.300.000	166.300.000	0	0,0%
Equipos de comedor cocina despensa y hotelería		17.762.874	1.044.778	16.718.096	1600,2%
Depreciación acumulada de propiedades planta y equipo		-1.279.178.834	-1.154.883.652	-124.295.182	10,8%
Deterioro acumulado de propiedades planta y equipo		-39.801.779	-39.801.779	0	0,0%
OTROS ACTIVOS		90.341.165.971	90.322.444.580	18.721.391	0,0%
Derechos en fideicomiso	16	240.835.522	239.908.447	927.075	0,4%
Propiedades de inversión	13	89.870.686.000	89.870.686.000	0	0,0%
Activos intangibles	14	661.515.043	497.799.443	163.715.600	32,9%
Amortización acumulada de activos intangibles (cr)	14	-431.870.594	-285.949.310	-145.921.284	51,0%
TOTAL ACTIVO		132.763.741.139	124.569.992.498	8.193.748.641	6,6%

Al cierre del ejercicio contable de 2025, el total del activo de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca ascendió a \$132.763.741.139, frente a \$124.569.992.498 del año anterior, lo que representa un incremento de \$8.193.748.641 (6,6%). Este crecimiento evidencia una estructura patrimonial fortalecida, con mayor liquidez y capacidad de respaldo financiero.

Activo Corriente \$39.300.363.382 (26,6% de crecimiento)

El activo corriente mostró un aumento significativo, impulsado principalmente por:



Efectivo y equivalentes al efectivo: \$35.820.549.571, con un incremento de \$7.916.001.250 (28,4%), consolidándose como el rubro más representativo y reflejando una mayor liquidez inmediata.

Cuentas por cobrar: \$2.128.192.012, con un crecimiento moderado del 9,7%. Destaca la prestación de servicios con un aumento del 19,9%, mientras que las otras cuentas por cobrar disminuyeron en 31,6%, lo que indica un ajuste en la recuperación de cartera.

Inventarios: \$22.061.761, con una reducción del 25,2%, lo que refleja una política de optimización en el manejo de materiales y suministros.

Otros activos corrientes (anticipos y saldos a favor): \$1.329.560.038, con un crecimiento del 14,2%, lo que evidencia mayor reconocimiento de recursos a favor de la entidad.

Activo No Corriente \$93.463.377.757 (variación -0,1%)

El activo no corriente se mantuvo estable, con variaciones marginales:

Inversiones en asociadas: \$164.885.233, con un crecimiento del 10,5%, fortaleciendo la participación patrimonial en terceros.

Propiedades, planta y equipo: \$2.957.326.553, con una disminución del 3,3%, principalmente por el aumento en la depreciación acumulada (10,8%), consistente con el desgaste natural de los activos fijos.

Propiedades de inversión: \$89.870.686.000, que se mantienen como el rubro más alto del activo total, representando más del 67% del activo no corriente, lo que garantiza respaldo patrimonial a largo plazo.

Activos intangibles: \$661.515.043, con un incremento del 32,9%, aunque la amortización acumulada también creció en 51%, reflejando un uso intensivo de estos recursos en la operación institucional.

En términos financieros, la Lotería de Cundinamarca presenta una estructura balanceada y sólida, con un aumento en los recursos líquidos y un control adecuado sobre sus activos fijos e intangibles. Este comportamiento garantiza sostenibilidad institucional, capacidad para cumplir con las obligaciones legales (especialmente las transferencias a la salud) y un fortalecimiento del patrimonio a largo plazo.



Pasivo

	Notas	31/dic/2025	31/dic/2024	Variación	%
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE		33.519.251.448	24.702.954.046	8.816.297.402	35,7%
CUENTAS POR PAGAR	21	5.787.366.934	5.811.487.402	-24.120.468	-0,4%
Adquisición bienes y servicios nacionales		624.071.874	448.270.098	175.801.776	39,2%
Recursos a favor de terceros		445.947.012	361.216.825	84.730.187	23,5%
Descuentos de nomina		48.255.259	1.189.200	47.066.059	3957,8%
Retención en la fuente		132.083.708	161.963.000	-29.879.292	-18,4%
Impuestos contribuciones y tasas		354.470.888	574.374.992	-219.904.104	-38,3%
Impuesto al valor agregado IVA		9.738.607	73.526.000	-63.787.393	-86,8%
Premios por pagar		3.421.426.186	3.431.712.987	-10.286.801	-0,3%
Otras cuentas por pagar		751.373.400	759.234.300	-7.860.900	-1,0%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	22	578.943.814	389.774.420	189.169.394	48,5%
Beneficios a los empleados a corto plazo		578.943.814	389.774.420	189.169.394	48,5%
PROVISIONES	23	26.450.020.370	17.891.423.824	8.558.596.546	47,8%
Provisiones diversas - Reserva Técnica		26.450.020.370	17.891.423.824	8.558.596.546	47,8%
OTROS PASIVOS	24	702.920.330	610.268.400	92.651.930	15,2%
Avances y anticipos recibidos		2.726.750	2.726.750	0	0,0%
Depósitos recibidos en garantía		34.493.100	34.493.100	0	0,0%
Otros pasivos diferidos		665.700.480	573.048.550	92.651.930	16,2%
PASIVO NO CORRIENTE		20.000.000	70.000.000	-50.000.000	-71,4%
PROVISIONES	23	20.000.000	70.000.000	-50.000.000	-71,4%
Litigios y demandas		20.000.000	70.000.000	-50.000.000	-71,4%
TOTAL PASIVO		33.539.251.448	24.772.954.046	8.766.297.402	35,4%
PATRIMONIO					
PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS	27	99.224.489.691	99.797.038.452	-572.548.761	-0,6%
Capital fiscal		2.077.588.835	2.077.588.835	0	0,0%
Reservas		5.760.502.736	4.218.947.103	1.541.555.633	36,5%
Resultados de ejercicios anteriores		91.210.826.162	91.210.826.162	0	0,0%
Resultados del ejercicio		175.571.958	2.289.676.352	-2.114.104.394	-92,3%
TOTAL PATRIMONIO		99.224.489.691	99.797.038.452	-572.548.761	-0,6%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		132.763.741.139	124.569.992.498	8.193.748.641	6,6%

Análisis Técnico del Pasivo y Patrimonio – Corte al 31 de diciembre de 2025

Al cierre del ejercicio contable de 2025, la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca presentó una estructura financiera compuesta por un pasivo total de \$33.539.251.448 y un patrimonio de \$99.224.489.691, lo que suma un activo total de \$132.763.741.139, con un crecimiento del 6,6% frente al año anterior. Este comportamiento refleja una gestión financiera equilibrada, con fortalecimiento en las reservas y una adecuada cobertura de obligaciones. Pasivo Corriente \$33.519.251.448 (↑ 35,7%)

El incremento más significativo se dio en el pasivo corriente, con una variación positiva de \$8.816 millones, impulsado principalmente por:



Provisiones diversas – Reserva Técnica: \$26.450. millones ($\uparrow$ 47,8%), que representan el 79% del pasivo corriente, evidenciando el cumplimiento de la obligación de reservar recursos para el pago de premios.

Beneficios a empleados a corto plazo: \$578 millones ($\uparrow$ 48,5%), reflejando el fortalecimiento de las obligaciones laborales.

Cuentas por pagar: se mantuvieron estables en \$5.787 millones, aunque con variaciones internas destacables:

Aumento en adquisición de bienes y servicios nacionales ($\uparrow$ 39,2%)

Incremento notable en descuentos de nómina ($\uparrow$ 3957,8%)

Reducción significativa en impuestos y tasas ($\downarrow$ 38,3%) y en IVA ($\downarrow$ 86,8%)

Pasivo No Corriente – \$20.000.000 ($\downarrow$ 71,4%)

La disminución en el pasivo no corriente se debe a la reducción de provisiones por litigios y demandas, lo que indica una menor exposición a contingencias legales.

Patrimonio – \$99.224.489.691 ($\downarrow$ 0,6%)

El patrimonio presentó una leve disminución de \$572 millones, atribuida principalmente a la caída en los resultados del ejercicio, que pasaron de \$2.289 millones en 2024 a \$175 millones en 2025 ($\downarrow$ 92,3%), en razón a que no hubo operaciones de venta, como si ocurrió en años anteriores, esto se evidencia en el resultado.

En conclusión, al cierre de 2025 la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca logró mantener un patrimonio robusto, con un nivel de reservas fortalecido y una disminución en los pasivos contingentes, lo que refleja una gestión financiera prudente y responsable.

Este comportamiento evidencia que la empresa ha sabido equilibrar su estructura financiera, garantizando liquidez suficiente para atender sus obligaciones inmediatas, al tiempo que conserva un respaldo patrimonial sólido para el largo plazo. La reducción en provisiones por litigios y demandas disminuye la exposición a riesgos legales, mientras que el incremento en reservas refuerza la capacidad institucional para cumplir con compromisos futuros.

De manera positiva, la empresa consolida su sostenibilidad financiera y reafirma su compromiso con la operación comercial y con las transferencias obligatorias al sector salud, asegurando que los recursos públicos se administren con transparencia y eficiencia en beneficio de los colombianos.





Sorteos Vigencia 2025

VIGENCIA	N. SORTEOS	N. Ganadores	Vr/ Premiación	Reserva Técnica
2025	51	1.621.005	\$ 14.975.676.069.66	\$ 30.898.306.012

Tabla N° 18 Premiación -2024- Elaboración propia

3.5. Proceso Gestión Contractual

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, en virtud de lo establecido en artículo 14 de la Ley 1150 de 2007, 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 N° 13 del 18 de noviembre de 2024, garantizando los principios de la función pública consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, cumpliendo con las compras y adquisiciones que se requirieron para cumplir con su fin misional.

Durante la vigencia 2025, se celebraron un total de ciento veintiún (121) contratos, discriminados de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATOS	CANTIDAD
Contratos de prestación de servicios	47
Contratos de Compraventa	9
Prestación de servicios profesionales	33
Prestación de servicios de Apoyo a la Gestión	17
Prestación de servicios técnicos	2
Órdenes de compra a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano	13
TOTAL, No. DE CONTRATOS	121
VALOR TOTAL CONTRATACIÓN VIGENCIA 2025	\$13.345.249.746

Tabla N° 3 Contratación 2025- Fuente: Elaboración propia

Todos los procesos contractuales de la Empresa se enmarcaron en los principios, lineamientos y modalidades de contratación previstos en el



Manual de Contratación, Acuerdo N° 13 del 23 de diciembre de 2020 y el Acuerdo N° 13 del 18 de noviembre de 2024.

Comité de Contratación

Con el objetivo de reducir los riesgos asociados a la celebración de contratos, la Oficina Asesora Jurídica apoyó en la asesoría de estudios de mercado y estudios previos en la estructuración de los diversos procesos de contratación. Así mismo, se realizaron *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.

La gestión contractual de la vigencia 2025, se encuentra publicada en la **PLATAFORMA TRANSACCIONAL SECOP II Y PAGINA WEB DE LA LOTERÍA DE CUNDINAMARCA**, dándole toda la transparencia y publicad exigidas en la norma.

Así mismo los contratos se rinden en el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría Departamental de Cundinamarca.

CAPÍTULO 5

4. LOTERIA CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Objetivo Estratégico

Implementar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios de nuestra lotería, facilitando la interacción entre ciudadanos y lotería, y promoviendo el desarrollo económico digital.

4.1. Proceso Gestión Informática

Para alcanzar este objetivo, se implementaron mecanismos que fortalecieron la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la





información, considerándolos elementos clave para garantizar la calidad operativa y la eficiencia administrativa.

La innovación tecnológica fue el pilar fundamental de esta administración. A partir de esta visión se ejecutaron acciones clave que fortalecieron la infraestructura, modernizaron los servicios institucionales y consolidaron la transformación digital de la empresa. Entre estos avances se destacan la migración a la nube, la renovación del portal web, el desarrollo de la plataforma propia de venta de lotería, la actualización del chatbot, el refuerzo de la ciberseguridad, el diseño del modelo de Inteligencia Artificial, la adopción de la Sede Electrónica del MinTIC y la actualización documental con la plataforma ISOLUCION, logrando una gestión más eficiente, segura y orientada al ciudadano.

Para lograr este objetivo, se desarrollaron las siguientes etapas:

Modernización de la infraestructura tecnológica hacia la nube

Durante la vigencia 2025 se avanzó en la estrategia de modernización tecnológica mediante la realización de pruebas de concepto y el proceso de migración de sistemas de información institucionales a la nube Microsoft Azure, con el objetivo de fortalecer la disponibilidad, escalabilidad y seguridad de los servicios tecnológicos de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca.

Migración del portal web institucional

El portal web institucional fue migrado a infraestructura en AWS, optimizando el desempeño, la estabilidad y la capacidad de atención a los usuarios y ciudadanos. Este proceso permitió que la empresa cuente con administración directa del portal web institucional, así como el control y propiedad sobre el portal web (código de programación) y su gestión tecnológica. El proyecto presenta un avance del 98 %, para dar cumplimiento con el 100% se programa para la vigencia 2026 el lanzamiento oficial del nuevo portal institucional.

Implementación de plataforma propia de venta de lotería





Durante la vigencia 2025 se desarrolló e implementó la plataforma institucional para la venta de lotería virtual, proyecto estratégico que a corte 31 de diciembre de 2025 cuenta con avance del 98%, este desarrollo fortalecerá la transformación digital del proceso comercial, ampliando los canales de venta virtual. Esta solución tecnológica es propiedad de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, lo que garantiza control sobre su evolución, administración y operación.

Actualización del asistente virtual (Chatbot)

Se actualizó el chatbot institucional orientado a la atención de consultas relacionadas con la venta de lotería, el cual permite responder preguntas frecuentes de los ciudadanos y orientar a los usuarios en el proceso de compra de lotería virtual, mejorando la experiencia digital y fortaleciendo los canales de atención.

Fortalecimiento de la ciberseguridad institucional

Se adquirió e implementó un Firewall de Nueva Generación (NGFW) marca Check Point, el cual protege la infraestructura tecnológica on-premise de la entidad y fortalece el modelo de seguridad perimetral. Esta solución permite conexiones seguras mediante VPN para usuarios y sedes autorizadas, así como capacidades avanzadas de monitoreo, gestión y análisis desde la nube.

Avances en la Implementación del Modelo de Inteligencia Artificial Institucional

En el marco del proceso tecnológico, se avanzó con el diagnóstico y diseño de un modelo progresivo de Inteligencia Artificial para el fortalecimiento del proceso misional de la Empresa, el análisis integral de los procesos operativos, administrativos y comerciales; la identificación de escenarios potenciales de uso de IA.

Adquisición de la Sede Electrónica del MinTIC

Durante la vigencia 2025 se adquirió la plataforma de Sede Electrónica ofrecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta herramienta permitió fortalecer la gestión institucional al habilitar trámites y servicios en línea con mayores estándares de

✓





seguridad, disponibilidad y transparencia, facilitando la interacción con los ciudadanos y garantizando el cumplimiento de las directrices nacionales en materia de Gobierno Digital. La implementación de esta plataforma representa un paso significativo hacia la transformación digital de la empresa y la optimización de sus procesos tecnológicos.

Actualización Documental con ISOLUCION

La Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca avanzó significativamente en su proceso de modernización institucional con la puesta en marcha de la plataforma ISOLUCION, herramienta que permitió la actualización y reorganización integral de la documentación corporativa. Se fortaleció la gestión documental mediante la estandarización de procedimientos, la depuración de archivos y la consolidación de información clave en un sistema centralizado y seguro.

4.2. Proceso Atención Al Cliente

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad, en su calidad de responsable del proceso de atención al cliente de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca, presenta el informe de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones) recibidas a través de los distintos canales de atención.

El seguimiento se realiza con base en la trazabilidad y los soportes de respuesta emitidos por las diferentes dependencias de la entidad al solicitante, en el marco de la gestión de las PQRSD.

Así mismo, la Oficina de Atención al Cliente verifica el cumplimiento de los tiempos de respuesta, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

El presente informe se elabora en cumplimiento de la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 0103 de 2015), con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía en general la gestión de la Lotería de Cundinamarca durante el mes de noviembre de 2025, en materia de cumplimiento y satisfacción del cliente.





Los indicadores que se presentan tienen como referencia los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y el procedimiento "Atención a Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones".

CANALES DE ATENCIÓN OFRECIDAS POR LA LOTERIA DE CUNDINAMARCA

- Presenciales:
 - Oficina atención al ciudadano sede administrativa
 - Av. Carrera. 30 no. 49A-10 Bogotá – Colombia
 - Calle 90 no. 18-16 – Colombia sede administrativa temporal
- Buzón de sugerencias:
 - Primer piso Lotería de Cundinamarca Av. Carrera. 30 no. 49A-10 Bogotá – Colombia.
 - Calle 90 no. 18-16 – Colombia sede administrativa temporal
- Telefónico
 - Línea gratuita Nacional 018000413672
 - Líneas de servicio al ciudadano (601) 4802020
- Virtuales:
 - Chat Página web: www.loteriadecundinamarca.com.co
 - Correo electrónico:
atencionalcliente@loteriadecundinamarca.com.co
 - lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co
 - Implementación Chat box "interactivo" 17 de febrero 2025.
- Redes Sociales:
 - Facebook: <https://fb.watch/87AlfXB9Yn/>
 - Instagram:
https://www.instagram.com/reel/CUBdhSWAVgM/?utm_medium=copy_link
 - Twitter:
<https://twitter.com/lotcundi/status/1439744340859969536?s=21>



CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS LOTERIA DE CUNDINAMARCA Y TIEMPOS DE RESPUESTA 2025

PQRSDF	
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	
	Términos Ley 1755 de 2015
DERECHO DE PETICIÓN (INTERÉS GRAL Y PARTICULAR)	15 DIAS
PETICIONES DE DOCUMENTOS (COPIAS O FOTOCOPIAS)	10 DIAS
PETICIONES DE INFORMACIÓN	10 DIAS
CONSULTAS	30 DIAS
CONCEPTOS DE LEGALIDAD	30 DIAS
NO COMPETENCIA	5 DIAS
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	15 DIAS
DENUNCIA	15 DIAS
FELICITACIONES	15 DIAS

Se presenta la siguiente tabla de control con el fin de dar a conocer cuántas PQRSDF fueron allegadas a la entidad por los distintos canales de comunicación que ofrece la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca en la vigencia 2025.

En el análisis de los canales de comunicación utilizados por los grupos de interés, se identificó que el canal virtual, a través de la atención presencial, con un 33%, lo que refleja la confianza de los usuarios en la atención directa, consolidándose como el principal medio de contacto. Le sigue del correo electrónico, concentra el 24% de las interacciones. Así mismo, el chat de la página web con un 6% en interacciones, las redes sociales representan un 3% de participación, mientras que los canales de mensajería y el buzón de sugerencias con el 1% de interacciones en el periodo evaluado. Se destaca la implementación del chat en la página web como una herramienta efectiva de interacción con los usuarios, la cual ha alcanzado un 11% de participación, evidenciando su crecimiento y aceptación como canal de atención.



En cuanto a la atención telefónica, se registran un 22% de interacciones a través de las líneas 018000413672 y el PBX (601) 4802020.

Durante la vigencia 2025, se recibieron 1068 (PQRSDF peticiones, quejas, reclamos, solicitudes denuncias y felicitaciones).

MES	PQRSDF recibidas desde en el mes anterior	PQRSDF recibidas en el mes dentro de los términos	Total PQRSDF recibidas (mes anterior + mes reportado)	PQRSDF Recibidas que pasan para seguimiento respuesta para el proximo mes.	Total PQRSDF que se deben responder en el mes
ENERO	0	88	88	5	83
FEBRERO	5	141	146	11	135
MARZO	11	103	114	6	108
ABRIL	6	99	105	4	101
MAYO	4	103	107	10	97
JUNIO	10	90	100	6	94
JULIO	6	102	108	6	102
AGOSTO	6	76	82	9	73
SEPTIEMBRE	9	80	89	7	82
OCTUBRE	7	94	101	10	91
NOVIEMBRE	10	53	63	5	58
DICIEMBRE	5	39	44	0	44
TOTALES	79	1.068	1.147	79	1.068

Durante el 01 de enero 2025 a 31 de diciembre 2025, se recibieron por los diferentes canales de comunicación 1068 (PQRSDF) de la siguiente manera: (254) Correo electrónico; (0) mensajería; (356) presenciales; (30) redes sociales; (69) chat página web; chat bot (127); buzón de sugerencias (2); (230) telefónico.

Tipificación interna canales de Comunicación





En la siguiente tabla mostraremos la descripción interna que se le asigna a cada PQRSDf recibida en la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca:

Descripción interna de la solicitud	DIAS
Información sobre trámites de la entidad	15
apoyo	15
Solicitud de constancias o certificaciones	10
Sorteo	15
Supersalud	15
Solicitud de copia de documentos	10
Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad	30
Queja relacionada con la Misión de la Empresa	15
Queja en contra de funcionario	15
Felicitación	15
Sugerencia	15
Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular	15
Reclamo	15
Otros	15
Autorización Rifas y Promocionales	15
Contraloría Departamental	10
Procuraduría General de la Nación	10
Fiscalía	10
Asamblea Departamental	10
Gobernación	10
Coljuegos	10

MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Gerente General

Proyectó: Rubiela Edith Romero Pardo – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informática
Carolina Lizcano – Contratista planeación
Dannia Romero – Contratista planeación
Revisó: Jenny Katerin Mora Hortua– Subgerente General
Katherine Gómez – secretario general
Ludy Roció Vargas Vargas – Profesional Contador
Luis Eduard Zambrano – jefe Oficina Asesora jurídica
Luis Alfonso Obando – jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Julián Alfredo Rodríguez Montaña – Jefe Oficina Asesora de Control Interno

