



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS PQRS

**PERIODO EVALUADO:
II SEMESTRE DE 2025**

**Elaborado:
FEBRERO DEL 2026**



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL:	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO LEGAL	4
4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	5
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
6. OBSERVACIONES	16
7. CONCLUSIONES	16
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA	17

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de Ley
DESTINATARIOS:	Luis A. Neira Sánchez – Subgerente Comercial y de Operaciones Sandra M. Trujillo Vargas – Profesional Área de Atención y Servicio al Cliente COPIAS: Luis Gabriel Fernández Franco – Gerente General Frank Manotas Puente – Secretario General (E), Jefe Oficina Control Disciplinario Interno
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Área de Atención y Servicio al Cliente - PQRS
AUDITOR QUE ELABORÓ:	Manuela Hernández Jaramillo

DESARROLLO DEL INFORME:

1. OBJETIVO

Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD), mediante la presentación de un informe semestral del periodo julio - diciembre de 2025 que contiene los análisis, las observaciones, las conclusiones y oportunidades de mejora, a que haya lugar para cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual señala:

“(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

2. ALCANCE

El seguimiento se efectúa con base en los objetivos específicos relacionados en el título «Procedimientos realizados» de este informe, comprende las diferentes modalidades de derechos de petición elevados a la entidad y atendidos durante el segundo semestre de 2025 y define los siguientes diez (10) aspectos:

1. Verificar el registro y documentación detallada de cada petición, determinando el número de peticiones en las diferentes modalidades.
2. Determinar los canales utilizados para recepcionar las peticiones formuladas por la ciudadanía y su grado de utilización para formular las PQRS y dar respuesta por parte de la entidad.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

3. Revisar los detalles de la solicitud, para determinar la efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos (respuestas de fondo, claras y coherentes)
4. Verificar que el registro incluya la fecha de recepción y de respuesta, para determinar si las peticiones fueron resueltas y notificadas al peticionario dentro de los términos legales.
5. Verificar el tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad y el ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que es el mecanismo de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 [Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá]. Por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
6. Verificar el cumplimiento de informes externos derivados de la gestión y tratamiento de PQRS.
7. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso.
8. Verificar si existen materializaciones del riesgo, en la eventualidad de existir peticiones con respuestas fuera del término legal.
9. Hacer seguimiento a la socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.
10. Hacer seguimiento a las acciones adelantadas frente a las observaciones y recomendaciones que se detallaron en el informe correspondiente al I semestre 2025.

3. MARCO LEGAL

Para la consolidación del presente seguimiento se tuvo en cuenta la siguiente normatividad aplicable:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*, artículo 76, expedido por el Congreso de Colombia.
- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 12 literal i), expedida por el Congreso de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, expedida por el Congreso de Colombia.
- Decreto 1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del*

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Sector de Función Pública”, Literal b) artículo 2.2.21.4.9, expedido por el Presidente de la República.

- Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*, artículos 2.1.4.3 y 2.1.4.9, expedido por el Presidente de la República.
- Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017 inciso 2º., sobre *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*.

4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

El seguimiento se realizó a través de muestreo aleatorio compuesto de las PQRS del semestre, con el fin de identificar la satisfacción y calidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno solicitó información al Área de Atención y Servicio al Cliente para efectuar el respectivo seguimiento, mediante memorando n°3-2025-1844 del 09/12/2025, cuya respuesta fue suministrada a través del memorando n°3-2025-31 de fecha 08/01/2026 y alcance mediante memorando n°3-2025-83 del 19/01/2026. En estos se reportaron 182 peticiones formuladas a la entidad en el II semestre de 2025.

Por tanto, la verificación se efectuó a partir de una muestra de 103 de las 182 peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por la ciudadanía y los distintos grupos de interés para: 1) determinar el cumplimiento normativo en la oportunidad de las respuestas en concordancia con las directrices emanadas del aplicativo “Bogotá te escucha” de la Alcaldía Mayor de Bogotá y; 2) evaluar la calidad en la atención prestada por la entidad identificando fortalezas, debilidades y/u oportunidad de mejora que permitan el fortalecimiento del servicio por parte de los diferentes procesos institucionales.

Para lo anterior, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Verificación del registro de peticiones de la entidad en el sistema SDQS de acuerdo con la modalidad de la petición.
- ✓ Identificación de los canales de comunicación empleados por la ciudadanía para instaurar las diferentes peticiones.
- ✓ Identificación de la efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos mediante respuestas de fondo, claras y coherentes.
- ✓ Identificación de la oportunidad en las respuestas dentro de los plazos legales.
- ✓ Verificación del tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, ingreso y respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- ✓ Verificación de la elaboración y envío de informes de quejas y reclamos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital (Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017 párrafo 2º).
- ✓ Identificación del diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.
- ✓ Identificación de materializaciones del riesgo *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al*

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la respuesta a las PQRS por parte del responsable” registrada en la versión n°3 de la matriz de riesgos de la entidad; dentro del periodo de análisis.

- ✓ Seguimiento a la socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.
- ✓ Seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la OCI registradas en el informe del corte anterior.
- ✓ Mediante correo electrónico del 19/02/2026 fue socializado preliminarmente este informe con la Subgerencia Comercial y de Operaciones, Área de Atención y Servicio al Cliente, Oficina Control Disciplinario Interno y la Gerencia General. Esto para recibir los comentarios u observaciones producto de su revisión.

Para lo cual, se recibió comentarios frente a la observación identificada por parte del área de Atención y Servicio al Cliente mediante correo electrónico del 23/02/2026; informando que las acciones correctivas deben ser implementadas directamente por los procesos afectados, ya que, desde el área se vienen implementando las acciones necesarias para la gestión correcta y oportuna de las PQRS.

Adicionalmente, para el correspondiente análisis se tuvo en cuenta los términos de respuesta de los derechos de petición establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, los cuales fueron aplicados en las respuestas a los diferentes derechos de petición PQRS elevados a la entidad durante el II semestre de 2025; en los siguientes términos:

Tabla No1. Modalidad peticiones

Modalidad de la petición	Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información: Solicitud información — copias.	10 días siguientes a su recepción
Regla General: - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Derechos de petición en interés general y particular. - Denuncia por actos de corrupción.	15 días siguientes a su recepción
Consulta	30 días siguientes a su recepción

Fuente: elaboración propia

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

- Registro de peticiones, según su modalidad:

De la verificación se identificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 182 derechos de petición en el II semestre de 2025, así:

Tabla No2. Resumen modalidad de PQRS durante el II semestre 2025

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Modalidad
D. P. EN INTERES PARTICULAR	12	25	12	13	15	8	85
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	17	13	12	10	5	71
RECLAMOS	2	8		2			12
SOLICITUD DE COPIAS				3	2	3	8
D. P. EN INTERES GENERAL				1			1
SUGERENCIAS			4				4
DENUNCIAS			1				1
Total	28	50	30	31	27	16	182

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

De la anterior tabla, se puede identificar que las modalidades con mayor cantidad de peticiones fueron el derecho de interés particular (85), solicitud de acceso a la información (71) y reclamos (12).

Así entonces, de lo anterior llama la atención que si bien durante el II semestre se presentaron 12 reclamos por parte de la ciudadanía; estos siguen relacionados con acceso al portal de compra en la página web de la entidad por cambio de contraseña y/o credenciales erróneas, y consignaciones por pago de premios.

De igual forma, se identificó una denuncia por posible acto de corrupción interpuesta por un ciudadano en el mes de septiembre y registrada con el n°4702442025 mediante plataforma SDQS (traslado); cuya respuesta fue tramitada por la Oficina de Control Disciplinario Interno-OCDI por competencia mediante radicado n°2-2025-1194 del 30/09/2025 en la cual informó entre otras cosas que *“El mensaje recibido no incluye información suficiente que permita identificar con claridad los hechos denunciados, toda vez que no se mencionan fechas, lugares, funcionarios o situaciones específicas que sirvan de base para verificar lo afirmado.”*

- Canales de comunicación

La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (plataforma SDQS, buzón email, escrito, presencial, teléfono, WEB y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones en las diferentes modalidades; siendo para el II semestre de 2025 el siguiente comportamiento, de acuerdo con la información reportada por el Área de Atención y Servicio al Cliente:

Tabla No3. Resumen canales de entrada de PQRSD durante el II semestre 2025

CANAL DE COMUNICACIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por canal	%
CORREO: cliente@loteriadebogota.com	14	40	18	16	15	9	112	61

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Sistema SDQS (incluidos traslado)	5	3	4	9	9	6	36	20
SECCION "contáctenos" de la página web	6	5	7	3	2	1	24	13
Telefónico	1	1		2	1		5	3
Otro Correo		1					1	0,5
Punto radicación entidad	1						1	0,5
Presencial	1		1	1			3	2
Total	28	50	30	31	27	16	182	100

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Así entonces, se observa que los canales más utilizados por los ciudadanos para elevar sus peticiones fue el correo electrónico de atención al cliente (cliente@loteriadebogota.com) con un 61% (112), seguido del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS con un 20% (36) y del formulario electrónico "contáctenos" de la página web con un 13% (24)

Así mismo, los canales menos utilizados por la ciudadanía son mediante correo diferente al de atención al cliente y punto radicación de la entidad.

Finalmente, se identifica que en el Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS no solo se registran las peticiones directamente instauradas por la ciudadanía a la entidad, sino también los traslados de otras entidades públicas para que la entidad resuelva los temas de su competencia; lo anterior, teniendo en cuenta que de 36 peticiones radicadas, 24 fueron traslados.

- Efectividad y la calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras y coherentes.

Para este seguimiento, la OCI solicitó al Área de Atención y servicio al cliente tipificar las PQRSD radicadas mensualmente con el fin de identificar los temas más recurrentes que la ciudadanía consultó a la entidad durante el II semestre. A continuación, el detalle de lo mencionado:

Tabla No. 4. Tema PQRSD durante el II semestre 2025

Tema	Cantidad
Administración del Talento Humano	9
Distribución y venta de billetería	18
Información Institucional	13
Juegos promocionales y/o rifas no autorizadas	3
Operación juegos promocionales	3
Operación de rifas	2
Página web	34
Plan pago de premios Lotería de Bogotá	69
Resultados de sorteos	7

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO		CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19/04/2023
Solicitud de apoyo institucional y ofertas de servicios	4		
Temas contractuales	11		
Temas financieros	2		
Veedurías ciudadanas	4		
Traslado a entidades distritales	1		
Posibles actos de corrupción	1		
Habeas data	1		
Total	182		

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que los temas con mayor número de consultas y/o peticiones a la entidad son los relacionados con el plan y pago de premios (69), página Web (34) y distribución y venta de billettería (18). No obstante, para escoger la muestra de peticiones a analizar se realizó las siguientes actividades:

- Aplicación muestreo aleatorio para seleccionar la cantidad optima de PQRSD a analizar por las 16 temáticas identificadas (103 peticiones)
- Para las 3 temáticas con mayor cantidad de PQRSD, se agrupó por subtema y se tomaron los que mayor de veces se repitieron hasta cumplir con la cantidad óptima de muestra.

Así entonces, a continuación, se detalla la cantidad de las PQRSD objeto de análisis por tema:

Tabla No5. Tema de las PQRSD a analizar gestionadas durante el II semestre 2025

Tema	Cantidad	Muestra
Administración del Talento Humano	9	5
Distribución y venta de billettería	18	8
Información Institucional	13	7
Juegos promocionales y/o rifas no autorizadas	3	3
Operación juegos promocionales	3	3
Operación de rifas	2	2
Página web	34	17
Plan pago de premios Lotería de Bogotá	69	35
Resultados de sorteos	7	4
Solicitud de apoyo institucional y ofertas de servicios	4	4
Temas contractuales	11	6
Temas financieros	2	2
Veedurías ciudadanas	4	4

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:		FRO102-484-2
	VERSIÓN:		2
	FECHA:		19/04/2023
Traslado a entidades distritales	1	1	
Posibles actos de corrupción	1	1	
Habeas data	1	1	
Total	182	103	

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Para las cuales se identificó que el 100% (103) de respuestas se utilizó una redacción sencilla de fácil comprensión para el peticionario y sus contenidos ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran bien soportadas.

No obstante, se identificó la persistencia en las peticiones de la ciudadanía relacionadas con: 1) acceso al portal de compras de la página web de la entidad (cambio de contraseña y/o autenticación de credenciales); 2) no generación de Raspe y Gana de las fracciones adquiridas en la tienda virtual; 3) no envío de fracciones compradas en la tienda virtual y; 4) consignaciones por pago de premios.

Situaciones que pueden ser subsanadas por los procesos responsables (Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación, y Dirección de Operación de productos y comercialización) mediante la implementaciones de acciones encaminadas a informar permanentemente a la ciudadanía los procesos para cambio periódico de contraseña, las fechas para compra de promocionales exclusivos en la tienda virtual, periodicidad en la que se realizan los pagos de premios, etc.

- Oportunidad en las respuestas y su notificación

Verificadas las 103 peticiones objeto de análisis, se identificó que fueron respondidas dentro del término legal establecido para cada modalidad, cumpliendo efectivamente con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹.

- Verificación del tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, ingreso y respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Al verificar las peticiones objeto de muestreo en lo relacionado con el cargue de las respuestas en el aplicativo SDQS, se identificó que para las 103 peticiones fueron cargadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de esta.

¹ **"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
(...)"

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

La anterior situación, refleja el cumplimiento de la directriz, emanada de la directora Distrital de Calidad del servicio, mediante oficio con radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018 donde, recomendó:

“Para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, se recomienda realizar las clasificaciones, los tramites y los cierres dentro de los días parametrizados en el sistema, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de la misma, pero en caso de que la contestación sea expedida por la entidad tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término de la ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema inmediatamente, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida”.

No obstante, la siguiente petición fue contestada por un responsable diferente al inicialmente asignado:

Tabla No6. Detalle respuesta a peticiones 1304732025 y 1948242025.

Nº petición	Asunto petición	Responsable asignado	Responsable de dar respuesta	Radicado	Observaciones
6072762025 del 07/11/2025	Información institucional (idioma de estrategias de comunicación y comerciales)	Subgerencia Comercial y de operaciones	Gerencia General	nº2-2025-1392 del 14/11/2025	En el SDQS se registra que el usuario que gestionó la petición fue el servidor que en la fecha de respuesta fungía ambos cargos.

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente

Así entonces, una vez revisado el contenido de la petición se identificó que la asignación realizada inicialmente por el Área de Atención y Servicio al Cliente fue correcta por ser temas de competencia de la Subgerencia; lo que permite inferir que se están presentando fallas en cuanto a la organización para el trámite interno de las peticiones, ya que, la petición fue contestada en el Sistema Integrado de Gestión de Archivos-SIGA por una autoridad interna a la que no le correspondía.

La situación se presenta aun cuando desde el Área de Atención y servicio al cliente se remite las alertas periódicas a los responsables de gestionar las peticiones asignadas, recomendando que:

“1. Cuando el jefe de la dependencia a la que se asigna una PQRS funge en más de una jefatura o cargo, debe revisar, antes de enviar la respuesta en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, que en el oficio de respuesta aparezca de manera correcta el cargo y nombre del jefe de la dependencia a la que se asignó la PQRS y no el cargo de la jefatura de una dependencia diferente al área a la que se asigna la petición.”

Lo anterior, transgrede lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- Ley 1755 de 2015:

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

“ARTÍCULO 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.

- Guía para la Atención de Derechos de Petición – Política de Prevención Del Daño Antijurídico:

“CARACTERISTICAS DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, Debe estar firmada por el jefe de la dependencia que la proyecta o con su visto bueno cuando la firma el profesional responsable de la gestión”.

- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: (Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía noviembre 2020 (Versión 03):

*Página 17 “Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y de restarle el menor tiempo posible al área competente del trámite y resolución de la petición”*

Página 41 “Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y preceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia”.

- Política de Atención a la Ciudadanía de la Lotería De Bogotá, diciembre 22 de 2021:

“2. POLÍTICAS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)

(...) Para todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los canales habilitados, el colaborador de la Oficina de Atención al Cliente debe diligenciar el formato establecido en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y asignarlo, a través del citado sistema, al área pertinente para que la misma de respuesta a través del SDQS. (...)”

6. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD

Clasificación de la PQRS: Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y se asigna a través del mismo sistema, al área responsable de tramitar y dar respuesta al peticionario.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

*El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente enviará vía correo electrónico un e-mail al jefe de área informando sobre la petición que acaba de asignarle a través del sistema con un resumen de esta.
(...)*

- Procedimiento PRO104-207-12 Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos:

Tabla No7. Detalle actividad n°20 del procedimiento PRO104-207-12

N°	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
20	Verificar y firmar oficio	Firmar oficio. Revisar las firmas y cargo de quienes proyectaron, revisaron y elaboraron de ser el caso.	Oficio firmado	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas / Oficial de Cumplimiento

Fuente: Procedimiento PRO104-207-12 Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos.

-. Verificación de la elaboración y envío de informes de quejas y reclamos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.

La Circular conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017, del Secretario General y Veedor Distrital; establece que los informes se deberán presentar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y al Veeduría Distrital, a más tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

Tabla No8. Resumen presentación informes PQRSD del II semestre 2025

Mes	Fecha presentación	Fecha límite
Julio	25/08/2025	25/08/2025
Agosto	15/09/2025	19/09/2025
Septiembre	20/10/2025	22/10/2025
Octubre	19/11/2025	25/11/2025
Noviembre	04/12/2025	22/12/2025
Diciembre	08/01/2026	23/01/2026

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Del cuadro anterior, se observa que los informes mensuales fueron presentados en el término establecido en la circular.

-. Diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso.

La entidad cuenta con diferentes medios para la recepción de los derechos de peticiones ciudadanas, los cuales son canalizados por el Área de Atención y Servicio al Cliente a través del aplicativo de las SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Bogotá Te Escucha), cuyo responsable se direcciona al interior de la entidad en el menor tiempo posible al área que corresponde dar

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

respuesta. Este aplicativo cuenta con un sistema de alertas que permiten identificar cuando el término para responder se encuentra próximo a su vencimiento.

Todo lo anterior es coordinado desde la Área de Atención y Servicio al Cliente documentado mediante el procedimiento PRO104-207-12 Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos versión de agosto del 2023; y en permanente conectividad con las diferentes áreas responsables de dar respuesta a los diferentes derechos de petición, cuya participación para el II semestre de 2025 fue la siguiente:

Tabla No9. Cantidad PQRSD gestionadas por dependencia en el II semestre 2025

Área	N° Peticiones
Área de Atención y Servicio al cliente	55
Dirección de Operación de productos y comercialización	54
Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación	22
Secretaría General	17
Unidad de Talento Humano	12
Unidad de Apuestas y control de juegos	11
Subgerencia Comercial y de Operaciones	6
Oficina Jurídica	2
Unidad de Recursos Físicos	1
Oficina Control Disciplinario Interno	1
Unidad Financiera y Contable	1
Total	182

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Siendo el Área de Atención y Servicio al Cliente, la Dirección de Operación de productos y comercialización, y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación las áreas con mayor peticiones gestionadas durante el periodo (55, 54 y 22; respectivamente)

- Materialización del riesgo asociado a la atención oportuna de PQRS

De conformidad con lo reportado por el Área de Atención y Servicio al Cliente, durante el II semestre no se identificó materialización del riesgo *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la respuesta a las PQRS por parte del responsable” dentro del periodo de análisis* teniendo en cuenta que las 182 peticiones recibidas fueron gestionadas dentro de los términos estipulados en la normatividad vigente aplicable a la entidad.

Información que fue corroborada directamente en la plataforma “Bogotá Te Escucha” con la verificación de las 103 peticiones objeto de análisis.

- Socialización trimestral del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

La OCI, procedió a verificar la socialización trimestral del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas y política de atención a la ciudadanía, encontrando que cumple con lo establecido en el programa de transparencia y ética pública, así:

Tabla No10. Socialización Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía durante el II semestre del 2025

Documento socializado	Fecha socialización en el III trimestre	Fecha socialización en el IV trimestre
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	04/07/2025	07/10/2025
Política de atención a la ciudadanía.	04/07/2025	07/10/2025

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

Información que fue corroborada mediante consulta de las comunicaciones recibidas al correo electrónico durante el periodo de análisis.

Adicional, se identificó que el 13/11/2025 el área realizó capacitación virtual sobre gestión de peticiones ciudadanas, donde entre otras cosas socializó las diferentes tipologías y sus tiempos oportunos de respuesta de conformidad con la normatividad vigente aplicable; a la cual asistieron 31 participantes entre servidores y contratistas.

- Seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la OCI registradas en el informe del corte anterior.

Con el fin de identificar si desde el Área de Atención y Servicio al Cliente se implementó la recomendación dadas por esta Oficina y registradas en el informe del corte anterior; se verificaron las acciones en el marco de las actividades realizadas; identificando que el área gestionó mediante mesa de trabajo en diciembre la revisión de la matriz de riesgos con la Oficina Asesora de Planeación para posterior inclusión del riesgo como se detalla a continuación:

Tabla No11. Seguimiento a implementación de las recomendaciones registradas en el informe con corte al I semestre del 2025.

Observaciones	Recomendaciones	Seguimiento OCI
Verificación del tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, ingreso y respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: las peticiones 1304732025 y 1948242025 fueron contestadas por responsables diferentes a los inicialmente asignados, es decir, por la Oficina Jurídica y la Gerencia General cuando debió ser la Unidad de Talento Humano y la Subgerencia Comercial y de Operaciones; respectivamente.	Entre el Área de Atención y Servicio al cliente y los procesos responsables coordinar mesas de trabajo con el fin de identificar, analizar e implementar controles encaminados a evitar la atención de PQRSD por parte de otras dependencias que no correspondan; así mismo, establecer el conducto regular a seguir cuando sea necesario el apoyo de otra dependencia para dar respuesta efectiva a la petición. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015:	Implementada: Mediante memorando n°3-2025-1956 del 31/12/2025 el Área de Atención y servicio al cliente recomendó a los responsables de gestionar las PQRSD implementar lo siguiente: <i>“Cuando el jefe de la dependencia a la que se le asigna una PQRSD evidencie que el requerimiento ya fue atendido previamente por otra área - debido a que el peticionario remitió la solicitud con anterioridad al correo electrónico particular de un funcionario -, la dependencia a la que se asignó la PQRSD no deberá proceder al</i>

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO		CÓDIGO:	FRO102-484-2
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	19/09/2023
	“sobre organización para el trámite interno y decisión de las peticiones, a fin de que sean atendidas las peticiones por las autoridades internas a quienes les corresponde de acuerdo a la naturaleza del contenido de la petición, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y dar cumplimiento a la normatividad que rige para estos efectos”.	cierre de la petición cargando en el sistema Bogotá Te Escucha simplemente el oficio suscrito y enviado al peticionario por el otro jefe de oficina. En su lugar, el jefe del área responsable y a la que se asignó la petición deberá proyectar, suscribir y enviar una respuesta propia al peticionario en la que se detalle la trazabilidad de la solicitud, informando al ciudadano que su requerimiento ya fue objeto de pronunciamiento por parte de la entidad. Para tal efecto, se deberá adjuntar como soporte el oficio emitido y enviado previamente por la otra dependencia, ratificando su contenido y garantizando así que la respuesta sea coherente con la asignación oficial de la PQRSD que se hace a la dependencia.” Así mismo, desde abril el área socializó mediante memorando internos los lineamientos a seguir para la gestión de PQRSD por parte de servidores que fungen más de un cargo (n°3-2025-650 del 04/04/2025, n°3-2025-1154 del 03/07/2025 y n°3-2025-1612 del 07/10/2025)	
	Se recomienda al Área de Atención y Servicio al cliente coordinar con los procesos misionales y/o aquellos que se encuentran en constante comunicación con la ciudadanía, la implementación de estrategias encaminadas a fortalecer los aspectos y/o temas claves que representan mayor volumen de consulta por parte de la ciudadanía.	Implementada: Mediante la socialización mensual de los informes de PQRSD a los líderes y/o responsables de los procesos; donde se les invita a analizar las recomendaciones dadas desde el área para “<i>alinear o enfocar las acciones y procesos con las expectativas de nuestros clientes, usuarios y ciudadanía fortaleciendo la satisfacción de los mismos.</i>”	
	Se recomienda a la Oficina de Control Disciplinario Interno-OCDI efectuar la apertura de la indagación previa junto con la práctica de las pruebas conducentes y pertinentes para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la denuncia por posible acto de corrupción.	Implementada: En visita el 17/02/2025 el jefe de la OCDI informó que el proceso se encuentra abierto; teniendo en cuenta que está en proceso de indagación previa y práctica de pruebas.	

Fuente: elaboración propia con información remitida por el Área de Atención y servicio al cliente.

6. OBSERVACIONES

- **Verificación del tratamiento de los derechos de petición desde su recepción en la entidad, ingreso y respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** la petición n°6072762025 del 07/11/2025 fue contestada por la Gerencia General cuando debió

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

ser por la Subgerencia Comercial y de Operaciones (por competencia, de conformidad con el tema de la petición)

La situación persiste aun cuando desde el Área de Atención y servicio al cliente se remite las alertas periódicas trimestrales a los responsables de gestionar las peticiones asignadas, recomendando que:

“1. Cuando el jefe de la dependencia a la que se asigna una PQRS funge en más de una jefatura o cargo, debe revisar, antes de enviar la respuesta en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, que en el oficio de respuesta aparezca de manera correcta el cargo y nombre del jefe de la dependencia a la que se asignó la PQRS y no el cargo de la jefatura de una dependencia diferente al área a la que se asigna la petición.

2. Si la respuesta al peticionario se envía desde correo electrónico, el jefe de la dependencia a la que se asigna la PQRS debe revisar, antes de remitir el correo de respuesta, que en el cuerpo de este aparezca el cargo correcto de la jefatura de la dependencia a la que fue asignada la PQRS.”

7. CONCLUSIONES

Para este seguimiento, se identificaron las siguientes conclusiones derivadas de las observaciones asociadas con los procedimientos realizados:

- El total de peticiones recibidas y tramitadas por la entidad durante el II semestre de 2025 fue de 182 peticiones y la modalidad de petición más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular con un total de 85.
- Los canales más utilizados por los ciudadanos para elevar sus peticiones fue el correo electrónico de atención al cliente (cliente@loteriadebogota.com) con un 61% (112), seguido del Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS con un 20% (36) y del formulario electrónico "contáctenos" de la página web con un 13% (24).
- Los contenidos de las respuestas otorgadas a las 103 peticiones objeto de verificación ofrecen calidez, trato digno, amable, respetuoso y se encuentran debidamente soportadas.
- Las 103 peticiones del muestreo objeto de análisis fueron gestionadas dentro del término legal, es decir, se contestaron oportunamente por parte de los procesos responsables.
- Las 103 respuestas a las peticiones objeto de análisis y verificación, fueron cargadas al aplicativo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de esta, en cumplimiento con lo señalado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Directora distrital de Calidad del servicio, radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018.
- 1 de las 103 respuestas a las peticiones objeto de análisis fue gestionada por procesos diferentes a los inicialmente asignados por el Área de Atención y Servicio al Cliente (6072762025).
- Los informes estadísticos mensuales y su remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital, en cumplimiento de la Circular conjunta No.

FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

006 del 7 de marzo de 2017, durante el II semestre de 2025 fueron presentados dentro de los términos establecidos en la mencionada circular.

- Del análisis a los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso, se identificó que las dependencias con mayor afluencia y responsabilidad en el trámite y respuestas de los derechos de petición durante el II semestre de 2025 fueron el Área de Atención y Servicio al Cliente, la Dirección de Operación de productos y comercialización, y la Oficina Gestión de Tecnologías e Innovación (55, 54 y 22; respectivamente)
- Teniendo en cuenta que las 182 PQRSD fueron gestionadas oportunamente, durante el II semestre del 2025 no se materializó el riesgo *“RG-18 Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en la atención de PQRS debido al desconocimiento de los términos de ley para dar respuesta a las PQRS y el no trámite de manera oportuna la respuesta a las PQRS por parte del responsable” dentro del periodo de análisis*
- La Socialización de los documentos Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Política de atención a la ciudadanía fueron socializadas en dos oportunidades durante el II semestre del 2025 (04/07/2025 y 07/10/2025)

Adicional, el 13/11/2025 el área realizó capacitación virtual sobre gestión de peticiones ciudadanas, donde entre otras cosas socializó las diferentes tipologías y sus tiempos oportunos de respuesta de conformidad con la normatividad vigente aplicable; a la cual asistieron 31 participantes entre servidores y contratistas.

- De la verificación a la implementación de las 3 recomendaciones registradas en el informe del I semestre del 2025, se identificó:
 - Cumplimiento por parte del Área de Atención y Servicio al Cliente con: 1) la socialización de lineamientos y/o recomendaciones a los responsables de la gestión de PQRSD mediante memorandos internos (n°3-2025-650 del 04/04/2025, °3-2025-1154 del 03/707/2025, °3-2025-1612 del 07/10/2025 y 3-2025-1956 del 31/12/2025), y; 2) socialización de recomendaciones mensuales en los informes de PQRSD con el fin de fortalecer el servicio ofrecido por la entidad a la ciudadanía.
 - Cumplimiento por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno con la gestión de la denuncia ante posible acto de corrupción frente a la situación informada por el peticionario anónimo; por tanto, se encuentra en proceso de indagación previa y practica de pruebas.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Implementación de estrategias encaminadas a fortalecer los aspectos y/o temas claves que representan mayor volumen de consulta de la ciudadanía, por parte de los procesos misionales y/o aquellos que se encuentran en constante comunicación con la ciudadanía; con el fin de disminuir las consultas asociadas con: 1) el acceso al portal de compras de la página web de la entidad (cambio de contraseña y/o autenticación de credenciales); 2) la no generación de



FORMATO INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-2
	VERSIÓN:	2
	FECHA:	19/04/2023

Raspe y Gana de las fracciones adquiridas en la tienda virtual; 3) el no envío de fracciones compradas en la tienda virtual y; 4) las consignaciones por pago de premios.

Atentamente,

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Manuela Hernández Jaramillo – Profesional Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó: Camilo Emanuel Salgado Gill- Jefe Oficina de Control Interno