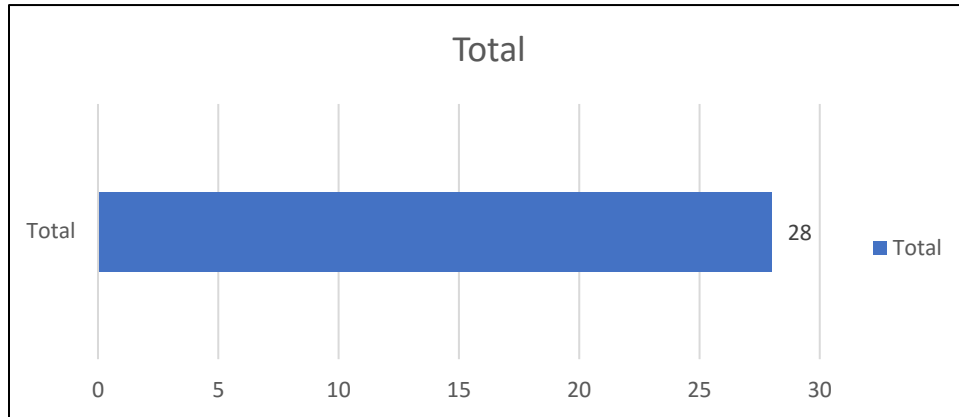


LOTería DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS ABRIL 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



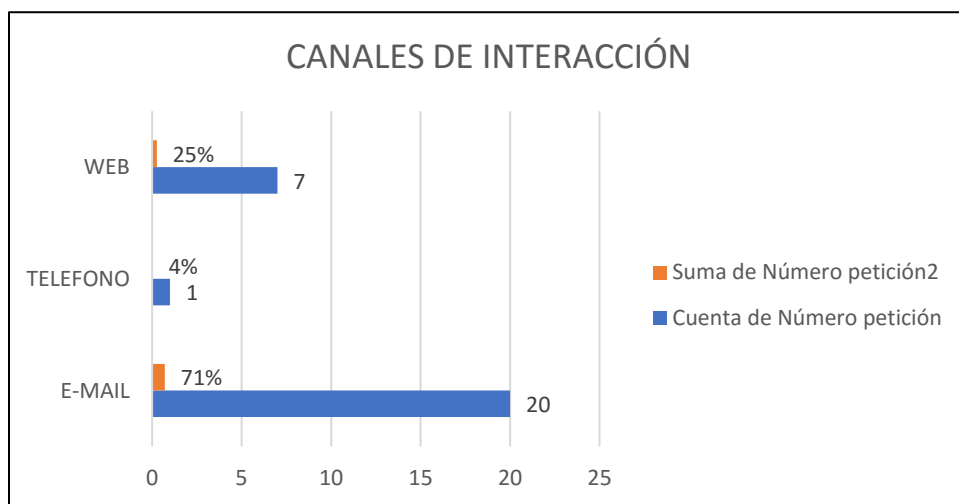
Total Requerimientos 28

Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad en el Sistema Bogotá Te Escucha. De acuerdo con el **reporte de gestión** extraído de dicho sistema y con el archivo interno de relación de PQRS recibidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de abril de 2025 un total de 28 PQRS, a las cuales se les dio el trámite respectivo.

NOTA: Se aclara que, para la cantidad de peticiones recibidas en el mes de estudio, al momento de extraer los datos del archivo reporte de gestión de peticiones en el campo “tipo de ingreso” se filtra o se seleccionan las opciones “**recibidas**” que son aquellas peticiones que son recibidas o trasladadas a la entidad a través del Sistema Bogotá Te Escucha y “**registradas**” que son las demás peticiones que se registran directamente por la entidad en el Sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

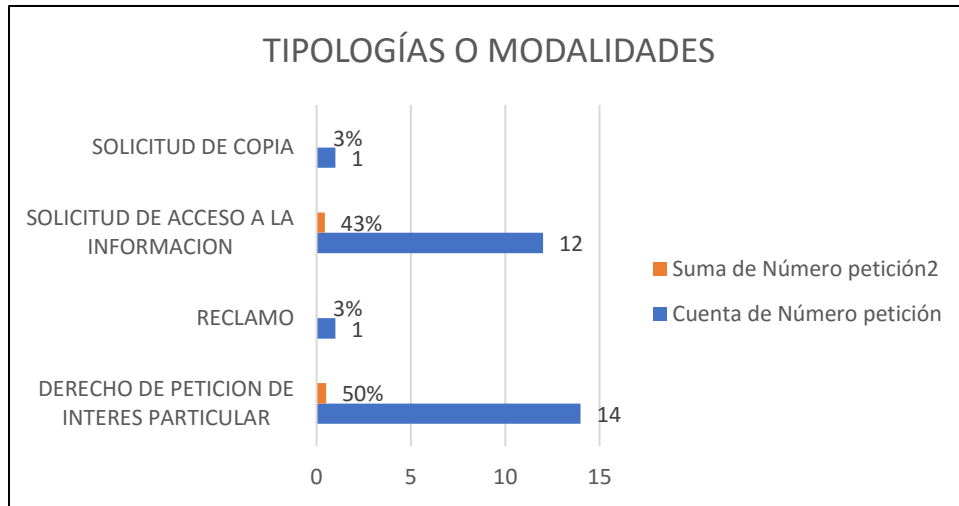


Total Requerimientos 28

Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: cliente@loteriadebogota.com, o a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web o a través de la ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com con un 71%, fue el medio utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 25% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 4% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 28

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 50% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de abril de 2025, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 43% y en un menor porcentaje “Solicitud de Copia” y “Reclamo” cada uno con un 3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	7	25%
PAGINA WEB	7	25%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	18%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	14%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	7%
Total 5 subtemas	25	89%
Otros subtemas	3	11%
Total general	28	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, se concluye que los cinco primeros subtemas más representativos o consultados fueron: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 25% que tenía que ver con un cliente que requería saber el estado del pago de premio ganado en compra hecha por la página web y que solicitó por consignación a su cuenta bancaria, una cliente deseaba saber si ganaba algo con el acierto del número de 4 cifras pero no la serie de un premio seco, un cliente preguntó si ganaba algo con el acierto de los 3 números de la serie de un premio seco, dos clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, un distribuidor solicita se le realice la bonificación por la venta del premio mayor del sorteo 2767 del 7 de noviembre de 2024, una señora pregunta cómo cobrar un Baloto si no vive en Colombia sino en Estados Unidos y no puede viajar a Bogotá para cobrarlo; **“Página Web”** con un 25% relacionado con un cliente que escribió el viernes 11 de abril hacia las 9:15 a. m., indicando que obtuvo premio por aproximación en la compra realizada a través de la página web para el sorteo 2789 jugado el jueves 10 de abril pero el premio no aparecía cargado o subido en su perfil inscrito en la página web para poder cobrarlo, un cliente escribió el domingo 20 de abril indicando que desde hace varios días estaba intentando comprar en la página web para el sorteo No. 2791 a jugarse el 24 de abril y al dar clic en “tipo de sorteo” no se despliega el menú habitual y por ende no aparece ningún sorteo y por lo tanto no estaban habilitadas las demás casillas para poder comprar, una cliente solicitó dar de baja su cuenta inscrita en la página web ya que no le permite hacer cambios y se bloquea todo el tiempo, un cliente presentó reclamo por los inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que cuando ingresa el sistema le indica que la clave está errada y para poder iniciar sesión hace el proceso de restablecimiento de contraseña y cuando la restablece solo le permite ingresar al perfil una única vez ya que cuando intenta ingresar nuevamente con la contraseña restablecida el sistema le indica de nuevo que la clave está errada y que debe restablecerla; situación que ocurre cada vez que va a ingresar a su perfil, una cliente solicitó devolución de créditos por valor de \$6.000 que le fueron descontados el 4 de abril en la orden de compra #4319817 pero dicha compra no fue finalizada y los créditos se los descontaron y no se los devolvieron, un ciudadano indicó que el menú de “consulta si tu número es ganador” nunca le funciona y pregunta por qué el botón de “contáctenos” le obliga a anexar un documento en PDF si el ciudadano no lo considera necesario y tiene campos obligatorios como teléfono cuando la consulta es anónima, una cliente indicó que hizo una compra de una fracción por la página web y el premio aparece cobrado por créditos para el sorteo 2719 por lo que solicitó revisar el caso, **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 18% relacionado con un cliente preguntó cómo llega, reclama o descarga el billete o fracción adquirida por la página web o qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web y dónde puede ver las fracciones adquiridas, un cliente escribió el 16 de abril para informar que se le extravió, tipo 4:30 a 5:00 p. m., la fracción de un billete de la Lotería de Bogotá con el número 4988, una ciudadana solicitó conocer en qué distribuidor o canal de venta puede conseguir el número 2150 de la serie 012 y el número 7165 de la serie 157 y si es posible despachar esos dos números con sus respectivas series a algún distribuidor de la ciudad de Bucaramanga y de ser ello posible se le indique a qué distribuidor y a partir de cual sorteo puede dirigirse a comprar esos billetes con esos números y series específicas, un ciudadano preguntó por qué en los resultados del sorteo 2791 del 24 de abril de 2025 salen series con valores mayores a 449 cuando él tiene entendido que para los sorteos de la Lotería de Bogotá la serie juega números del 000 al 449, una cliente solicitó se le verificara si obtuvo premio en el raspa y gana del billete físico que adquirió el sábado 26 de abril para el Sorteo Extraordinario 0012

del 10 de mayo de 2025 ya que al raspar las tres casillas lograba identificar que en dos de ellas dice un millón de pesos pero en una de las casillas no se ve con claridad la frase o premio por lo tanto solicitó se revisara el código de barras del billete que adjuntó a su petición para verificar y se le informara si fue ganadora y el paso a seguir; **“Información Institucional”** con un 14% relacionado con una solicitud de copia trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó copia simple de la póliza de responsabilidad civil para servidores públicos vigencia 2024 y 2025 junto con anexo(s) y condiciones generales de la garantía, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó información, en 18 ítems, acerca de los procesos disciplinarios que adelanta la oficina de control interno disciplinario, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó información, en 9 ítems, sobre inversión en medios comunitarios y cumplimiento de plan de desarrollo distrital y local, una ciudadana solicitó se le informara si el día jueves festivo 17 de abril se realizaría el sorteo de la Lotería de Bogotá de manera habitual como todos los jueves; **“Administración del Talento Humano”** con un 7% relacionado con un derecho de petición que una ex funcionaria de la entidad registró a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que solicitó se procediera a la liquidación y pago inmediato de su liquidación definitiva de prestaciones sociales, teniendo en cuenta que han transcurrido 2 meses y 16 días, sin que se haya hecho la liquidación, así mismo solicitó anexar al acto administrativo, la liquidación detallada de sus prestaciones sociales definitivas y copia de la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL), un derecho de petición que una funcionaria de la entidad registró a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que solicitó se le concedieran los días 9 y 27 de junio de 2025, que corresponden a dos días pendientes de las vacaciones concedidas por resolución 86 de 2024 y que están relacionados con incapacidad informada por correo y el reintegro a trabajar por no obtener respuesta y reitera la solicitud de pago por mantenimiento en representación de la oficina de Control Interno para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025 (un turno por cada mes), y en un menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” con un 4%, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Contractuales” cada uno con un 3,5% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el momento de sacar la tabla dinámica correspondiente a traslados por no competencia no arrojó en los filtros de estado de petición final la opción de “solucionado por traslado” y “solucionado por asignar trasladar”; por lo anterior no se registra ningún traslado por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no registró, en el mes de abril de 2025, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	8	42%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	26%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	16%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	5%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	5%
Total 5 primeras dependencias	18	95%
Otros dependencias	1	5%
Total general	19	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	38%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	38%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	13%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	13%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	8	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	8	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 19 requerimientos de periodo actual y 8 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	14.5	13.5			14
SECRETARIA GENERAL			1		1
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			2		2
UNIDAD DE LOTERIAS	10.1		2		9.1
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	5				5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14			10	13
Total general	9.9	13.5	1.3	10	7.1

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 7,1 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

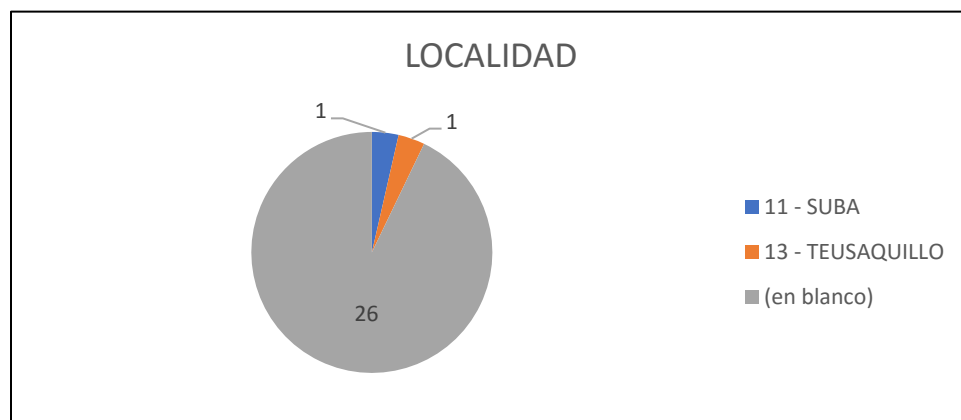
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,9 días
- Reclamo: 13,5 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,3 días
- Solicitud de Copia: 10 días

De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 14 días
- Secretaría General: 1 día
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 2 días
- Unidad de Loterías: 9,1 días
- Unidad de Recursos Físicos: 5 días
- Unidad de Talento Humano: 13 días

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

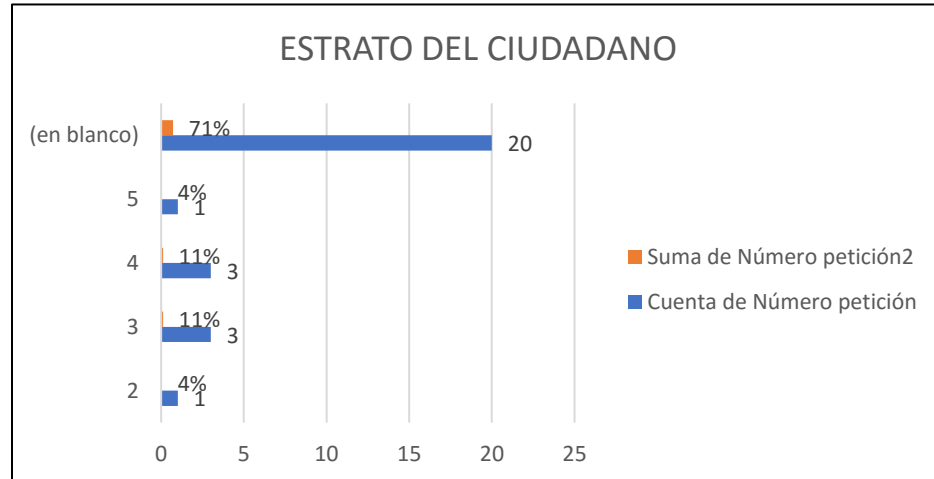


Total Requerimientos 28

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 26 de las 28 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una petición (1) correspondiente a la localidad de Suba y una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo.

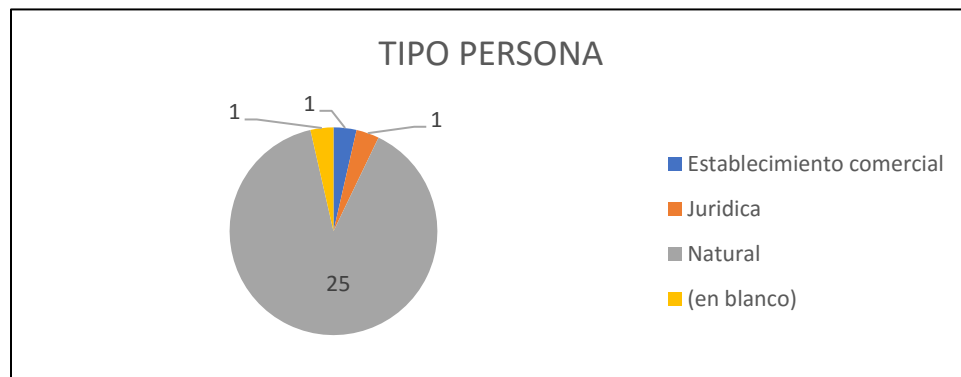
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 28

Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que suministran información sobre datos demográficos) y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 20 de las 28 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 4, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 28

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 25 peticiones que equivalen al 89% fueron realizadas por personas naturales, una (1) que equivale al 4% por persona jurídica, una (1) equivalente al 4% por establecimiento comercial y una (1) que equivale al 4% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en abril de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	25	89%
Jurídica	1	4%
Establecimiento Comercial	1	4%
Anónimo	1	4%
Total	28	100%

Peticionario	N	%
Identificado	27	96%
Total	28	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 27 que equivalen al 96% de las 28 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (25 por persona natural, 1 por persona jurídica y 1 por establecimiento comercial) y la restante que equivale al 4% por peticionario anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión, la Lotería de Bogotá registró todas las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dio el trámite respectivo, es decir, se les brindó respuesta a los ciudadanos dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

Así mismo se puede concluir que se procuró ingresar las peticiones así como las respuestas de los requerimientos en el Sistema Bogotá Te Escucha el mismo día en que se recibían y el mismo día en que se producían las respuestas, salvo aquellas peticiones que se recibían fuera de horario laboral o fines de semana, para lo cual se procedió a subirlas al sistema el día hábil siguiente o en el horario laboral inmediato, y así evitar desfases en los tiempos promedio de atención y respuesta, siempre y cuando el sistema permita el acceso sin interrupciones para así poder garantizar una atención eficaz y acorde a la realidad.