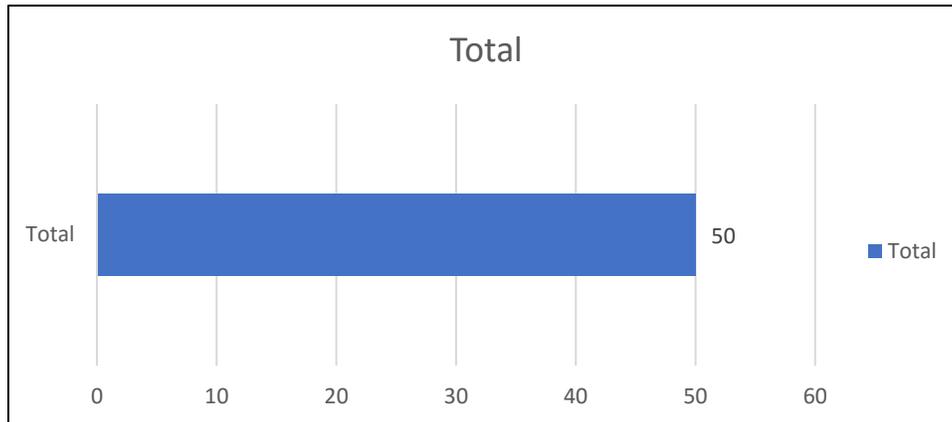


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS AGOSTO 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



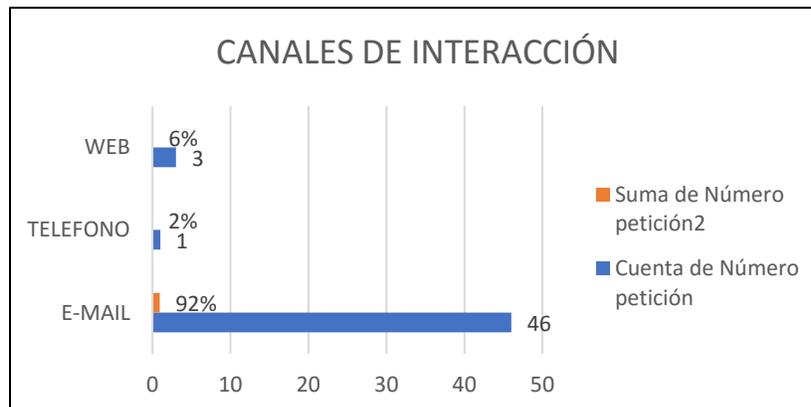
Total Requerimientos 50

Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, felicitaciones, consultas o requerimientos de origen ciudadano que se reciben a través de los diferentes canales de atención de la Lotería de Bogotá son gestionadas 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 PQRSD atendidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá registró en el mes de agosto 47 PQRSD, una (1) PQRSD fue registrada directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 2 PQRSD para un total de **50 peticiones atendidas** en el mes de agosto de 2025, a las cuales se les dio el trámite respectivo.

NOTA: Para la cantidad de peticiones atendidas 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 peticiones que registra la ciudadanía directamente en el Sistema Bogotá Te Escucha y que dirige a la Lotería de Bogotá y las peticiones que se registran directamente por la entidad en el Sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

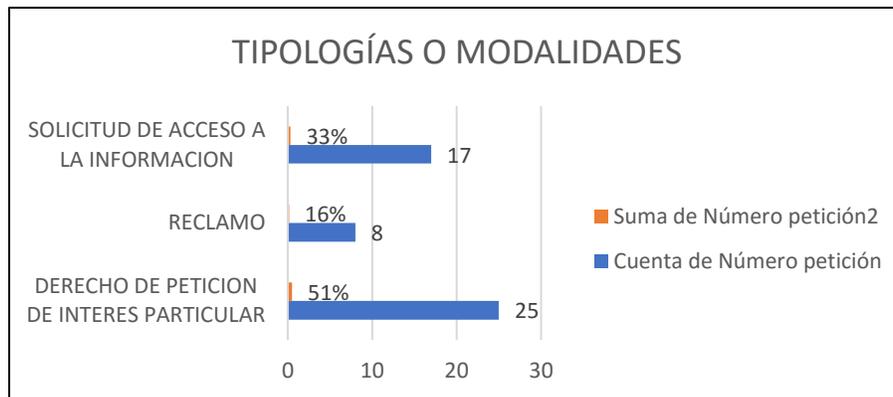


Total Requerimientos 50

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 92%, 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 6% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 2% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 50

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 51% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2025, seguido en un menor porcentaje de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 33% y “Reclamo” con un 16%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	22	44%
PAGINA WEB	18	36%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	3	6%
RESULTADOS DE SORTEOS	3	6%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	4%
Total 5 subtemas	48	96%
Otros subtemas	2	4%
Total general	50	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 44% que tenía que ver con reclamo de ocho clientes por la

demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados más de 30 días calendario no los veían reflejados en sus cuentas bancarias, dos clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente indicó que con el mismo billete físico que adquirió obtuvo un premio por aproximación y también un premio en el raspa y gana y preguntó si puede reclamar ambos premios con el mismo billete, una cliente indicó que compró la Lotería por la página de Loticolombia y obtuvo un premio de acuerdo con la consulta que hizo en la página de la Lotería de Bogotá pero no le notificaron del premio obtenido al correo por lo que preguntó dónde redimirlo y cuál fue el valor ganado, un cliente preguntó cuáles son los descuentos que aplican al premio mayor de \$10 mil millones y cuánto es el valor neto que le pagan al ganador, un cliente preguntó cómo redimir o reclamar el premio que obtuvo de cupón por 9.000 créditos en el raspa y gana virtual de la compra realizada en la página web para el sorteo 2809 y cómo usar dichos créditos, un cliente indicó que en el portal de ventas de loterías virtuales Lottired la Lotería de Bogotá aparece con un premio mayor de \$10 mil millones para el próximo sorteo del 14 de agosto 2025 y no de \$14 mil millones por lo que solicitó se hicieran los ajustes pertinentes o se le informara si ese valor era correcto o no, un ciudadano preguntó si es legal disminuir el premio mayor de la Lotería de Bogotá de 14 mil a 10 mil millones y seguir cobrando los mismos \$18.000 y qué ley faculta esta disminución, un ciudadano preguntó por qué bajo el premio mayor de 14.000 millones a 10.000 millones, un cliente solicitó se le informara y confirmara cuánto ganó por acertar la última cifra del premio mayor en diferente serie en la compra realizada para el sorteo 2806, un cliente preguntó si paga algo o no el acierto que obtuvo de las cuatro cifras del premio mayor en diferente orden y diferente serie en la compra realizada para el sorteo 2800 del 26 de junio de 2025, un cliente quería saber si ganó algo o no con el acierto de las cuatro cifras de un premio seco en diferente serie en la compra que hizo de dos fracciones para el sorteo 2806 del 6 de agosto de 2025, una cliente solicitó información sobre cómo cobrar el premio obtenido de la última cifra del premio mayor sin serie en compra realizada por la página web para el sorteo 2809 y cuánto es el valor del premio, un ciudadano venezolano indicó que se dirigió a un punto "Paga Todo" a cobrar un premio de la Lotería de Bogotá que acertó pero le dijeron que sólo podía cobrar el premio con cédula de ciudadanía no con permiso de protección para venezolanos (PPT) por lo que requirió se le indicara cómo proceder para que le paguen el premio y si realmente no puede cobrar el premio con PPT, "**Página Web**" con un 36% relacionado con una cliente que solicitó ajuste del número de cédula registrado en el perfil en la página web ya que figura de manera incorrecta, un cliente informó que para cobrar por consignación dos premios menores que acertó por compra en la página web el Banco Scotiabank Colpatria no aparece en el listado de bancos por lo que solicitó revisar el caso para que pueda hacer la solicitud de cobro de premios por consignación a dicho banco y le transfieran el monto ganado, una cliente solicitó cambio de cédula y fecha de nacimiento en el perfil inscrito en la página web ya que cuando registró su perfil lo hizo con los datos de la mamá pero ahora quiere continuar con la misma cuenta pero con los datos de ella y la página no le deja modificar ni la cédula ni la fecha de nacimiento, un cliente solicitó trasladar los saldos e historial de la cuenta de usuario antigua a la cuenta de usuario nueva que creó en razón a que ya no cuenta con el correo inscrito inicialmente por lo que creó una nueva cuenta o perfil a la cual requiere le trasladen la información de la primera cuenta así como el saldo que tiene por cobrar, una cliente solicitó revisar y reintegrar o reversar los créditos en la compra por la página web que intentó realizar pagando con créditos ya que la página le bloqueó la transacción sin poder terminar el proceso y perdió los créditos utilizados sin poder recuperarlos, un cliente solicitó ajustar en su perfil la dirección de residencia, doce clientes que obtuvieron premios en las compras realizadas por la página web para el sorteo 2808 jugado el jueves 21 de agosto de 2025 indicaron que dichos premios no aparecían

cargados o subidos en la sección “premios por cobrar” de sus perfiles inscritos en la página web para poder cobrarlos; cuatro de ellos reportaron esa novedad el viernes 22 de agosto entre las 9:29 a. m., y las 8:12 p. m., tres la reportaron el sábado 23 de agosto entre las 10:10 a. m., y las 10:43 p. m., y los otros cinco clientes la reportaron el lunes 25 de agosto entre las 9:23 a. m., y las 3:24 p. m., *(se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRSD)*; **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 6% relacionado con un cliente que preguntó para qué sirve el código alfanumérico impreso en las fracciones de la Lotería de Bogotá, una cliente solicitó se le verificara si obtuvo premio en el raspa y gana de la fracción física que adquirió para el sorteo 2807 jugado el 14 de agosto de 2025 ya que al raspar la casilla del raspa y gana se raspó mucho y al parecer le salió un premio pero no lograba identificar qué clase de premio por lo tanto solicitó se revisara el código de barras de la fracción que adjuntó a su petición para verificar y se le informara si fue ganadora y de ser así qué clase de premio obtuvo, una ciudadana requería se le informara cómo comprar Lotería de Bogotá por la página web; **“Resultados de Sorteos”** con un 6% relacionado con dos ciudadanos que requerían información sobre el resultado del lanzamiento adicional para un taxi con cupo del sorteo 2806 jugado el 6 de agosto de 2025; uno de ellos indicó no encontrar el resultado fácilmente en la página web, un ciudadano solicitó se le remitiera los resultados del sorteo Dorado Tarde desde el 27 de septiembre de 2001 hasta el 10 de agosto de 2025 ya que está escribiendo la historia de varios sorteos de chance en Colombia; **“Información Institucional”** con un 4% relacionado con un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el del Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados Nacionales y Distritales – SINTRADISTRITALES solicita información de producción de piezas gráficas y publicaciones realizadas en cada entidad informando si durante los últimos 2 años la entidad ha solicitado servicios a la Imprenta Distrital especificando el tipo y la cantidad de trabajos impresos en papel solicitados, indicar si la entidad ha requerido conceptos técnicos o de factibilidad sobre servicios de impresión, y si estos fueron atendidos dentro de los términos establecidos en el artículo 3 del Decreto 054 de 2008, informar si se cuenta con una programación periódica o anual de trabajos impresos y productos gráficos en papel, informar si la entidad ha suscrito contratos para la prestación de servicios de impresión durante los años 2022, 2023, 2024 y 2025 remitiendo copia los contratos realizados y en caso de haber contratado servicios de impresión por fuera de la Subdirección de Imprenta Distrital anexar la comunicación expedida por la imprenta en la cual se justifique la imposibilidad de atender el requerimiento y si no se cuenta con dicha justificación, informar las razones por las cuales no se gestionó la solicitud conforme al artículo 1 del Decreto 084 de 2008 y el artículo 3 del Decreto 054 de 2008, un peticionario en calidad de abogado apoderado de la señora (*nombres y cédula descritos en el documento adjunto a la petición*) solicitó se le informara si la señora en mención figura como concesionaria o colocador de Lotería y Apuestas dependiente o independiente, así mismo solicitó informar si la empresa Grupo Empresarial En Línea S.A. – GELSA S.A. tiene contrato de concesión con la Lotería de Bogotá para venta o colocación de lotería, en caso afirmativo, indicar si tal contrato se rige por la ley 80 de 1993, 643 de 2001 u otra; informar si dicha empresa ha reportado a Lotería de Bogotá que la señora en mención es colocadora de apuestas independiente, en caso afirmativo aportar documentación correspondiente e informar si la señora en mención tiene contrato de concesión con la Lotería de Bogotá para venta o colocación de lotería, en caso afirmativo, indicar si tal contrato se rige por la ley 80 de 1993, 643 de 2001 u otra y en un menor porcentaje los subtemas: “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” y “Temas Contractuales” cada uno con 2 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 agosto 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	26	65%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	25%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	3%
OFICINA JURIDICA	1	3%
SECRETARIA GENERAL	1	3%
Total 5 primeras dependencias	39	98%
Otros dependencias	1	3%
Total general	40	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	38%
ATENCION AL CLIENTE	1	13%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	13%
OFICINA JURIDICA	1	13%
SECRETARIA GENERAL	1	13%
Total 5 primeras dependencias	7	88%
Otros dependencias	1	13%
Total general	8	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 40 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1	1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	15	13		14
OFICINA JURIDICA	10		10	10
SECRETARIA GENERAL			6.5	6.5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6			6
UNIDAD DE LOTERIAS	7.7	12.3	3	9.5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO			9	9
Total general	4.2	11	2.6	4.7

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 4,7 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: 4,2 días
- Reclamo: 11 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,6 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
- Oficina Jurídica: 10 días
- Secretaría General: 6,5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6 días
- Unidad de Loterías: 9,5 días
- Unidad de Talento Humano: 9 días

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

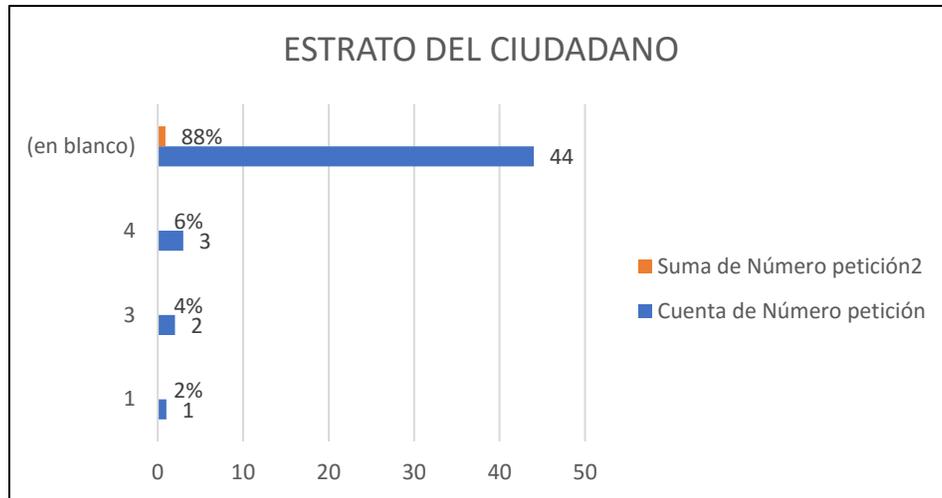


Total Requerimientos 50

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 49 de las 50 PQRS atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Fontibón.

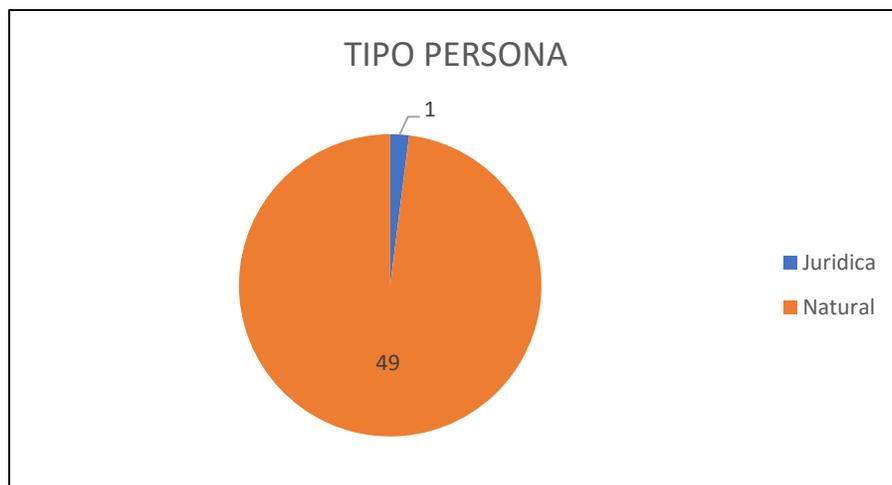
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 50

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 44 de las 50 peticiones atendidas, sólo se encontró información de tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 4, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 1.



Total Requerimientos 50

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 49 peticiones que equivalen al 98% fueron realizadas por personas naturales y una (1) que equivale al 2% por persona jurídica; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en agosto de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	49	98%
Jurídica	1	2%
Total	50	100%

Peticionario	N	%
Identificado	50	100%
Total	50	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 50 peticiones recibidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados. (49 por persona natural y 1 por persona jurídica).

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.