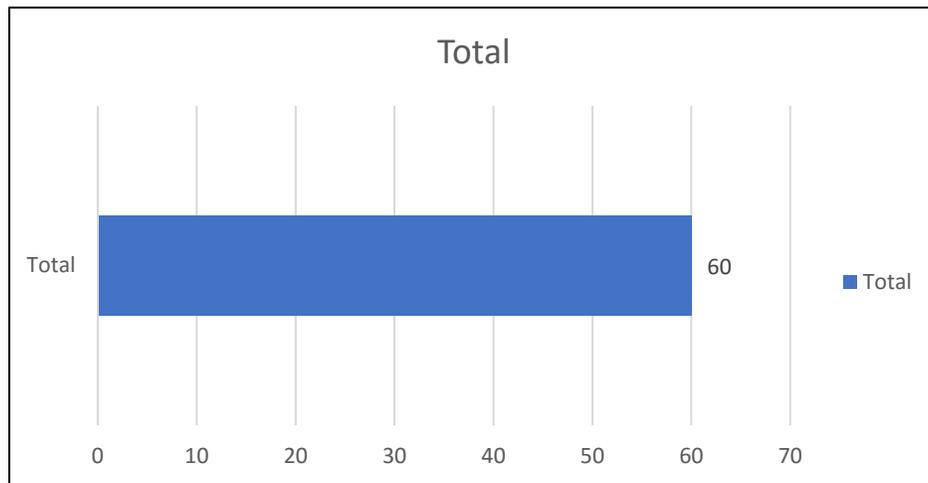


# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### INFORME PQRS ENERO 2025

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS

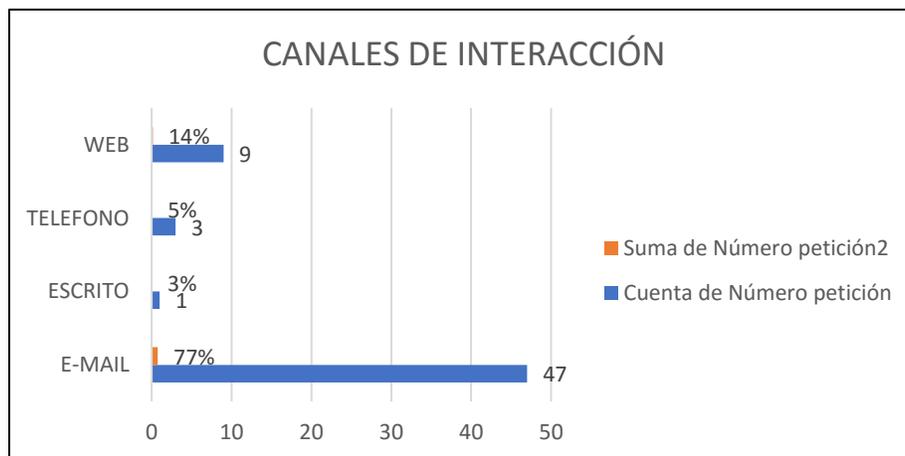


Total Requerimientos 60

### 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 enero de 2025 un total de 60 PQRS a las cuales se les dio el trámite respectivo.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



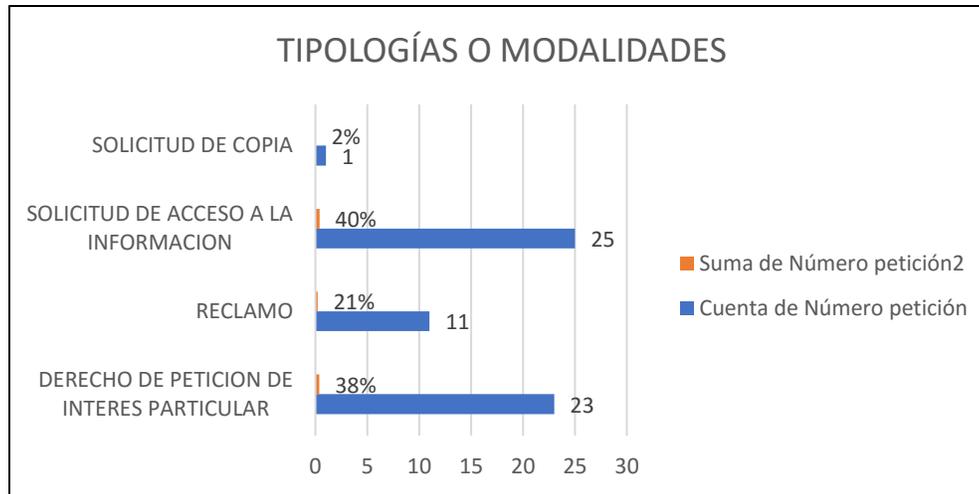
Total Requerimientos 60

### Análisis

El canal "e-mail" que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto: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](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 77%, 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 14%, el canal

“telefónico” (línea de atención al cliente) con un 5% y el canal “escrito” (oficios radicados de manera presencial en el punto de radicación de la entidad) con un 3% de participación.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 60

#### Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 40% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2025, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 38% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 21% y “Solicitud de Copia” con un 2%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	22	37%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	13	22%
PAGINA WEB	7	12%
RESULTADOS DE SORTEOS	5	8%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>50</b>	<b>83%</b>
Otros subtemas	10	17%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

Dentro del reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, se concluye que el subtema más representativo o consultado fue: “**Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá**” con un 37% que tenía que ver con reclamo de nueve clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados más de 10 días no los veían reflejados en sus cuentas bancarias, cuatro clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente presentó reclamo por la demora en la consignación del premio que obtuvo por compra física del sorteo extraordinario del 14 de diciembre de 2024

y desde el 16 de diciembre radicó los documentos y al 16 de enero de 2025 no le han realizado el pago, una cliente preguntó cómo saber si ganó algo con el número y serie adquirida, un cliente preguntó cuánto paga el acierto de las dos últimas cifras del mayor sin serie, una cliente quería saber si obtuvo algún premio con el acierto de 3 cifras de un premio seco, preguntas relacionadas con cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, cómo usar los créditos para el pago de las compras en la página web, por qué no llegó raspa y gana virtual para compras realizadas para los sorteos del mes de enero de 2025 (*se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2774 del 26 de diciembre de 2024*), un cliente preguntó qué premio obtuvo, cómo lo reclama y qué significa la frase “Bolsa de la Suerte” que le salió repetida en las tres casillas de la tripleta del raspa y gana físico del billete del sorteo especial 2774 del 26 de diciembre de 2024, un cliente manifestó que no aparece cargado en la sección “premios por cobrar” el premio obtenido en compra hecha por la página web para el sorteo 2778 ni tampoco le llegó el correo de “eres otro afortunado ganador”; seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 22% relacionado con siete clientes que hicieron compras por la página web en enero de 2025 y preguntaron por qué no les llegó el correo con el raspa y gana virtual correspondiente a sus compras (*se les explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2774 del 26 de diciembre de 2024*), dos clientes solicitaron revisar el pago de las compras que hicieron en la página web que fueron debitadas pero en sus perfiles de la página de la Lotería aparecen como rechazadas, uno de los clientes que preguntó por qué no le llegó el raspa y gana por compra hecha en la página web en enero de 2025 también preguntó cómo verificar si tiene premios por cobrar por compras en su perfil de la página web, cuatro clientes preguntaron cómo llega, reclaman o descargan 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, **“Página Web”** con un 12% relacionado con tres clientes que solicitaron actualización o cambio del correo electrónico con el que se registraron en la página web para cambiarlo por otro correo, un ciudadano preguntó si se puede jugar la Lotería de Bogotá virtualmente desde España, un cliente presentó reclamo por los inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que cada vez que ingresa el sistema le indica que la clave es incorrecta y tiene que hacer el proceso de restablecimiento de contraseña lo cual solo sirve una vez ya que al ingresar nuevamente, con la contraseña restablecida, el sistema le indica nuevamente que la clave está errada y que debe restablecerla, una cliente presentó reclamo por cuanto trató 10 veces, entre las 6 y 7 de la noche, de cambiar la contraseña para acceder a su perfil y nunca el link le permitió hacerlo, un cliente solicitó le reenviaran el correo de “compra exitosa” al correo [xxxxx@outlook.com](mailto:xxxxx@outlook.com) ya que el correo con el que se registró inicialmente en la página web de momento está inhabilitado y por ende al no poder acceder a ese correo no recibió el e-mail de confirmación de la compra realizada, **“Resultados de Sorteos”** con un 8% relacionado con un ciudadano que solicitó los resultados de la Lotería de Bogotá incluido el resultado del premio mayor y los respectivos secos de cada uno de los sorteos de los meses del año 2003, un ciudadano requería información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones y para el bono de \$70 millones del sorteo extraordinario No. 0011 del 14 de diciembre de 2024, ya que indicaba no encontrarlos fácilmente en la página web, un ciudadano solicitó el resultado del premio mayor y los premios adicionales al premio mayor de todos los sorteos de los meses del año 1969, un cliente solicitó los resultados de los sorteos y fechas correspondientes de los mismos según relación que adjuntó en la comunicación (*relacionó un listado de 58 sorteos con No. sorteo y Fecha, uno del año 2002, cuatro del año 2004, ocho del año 2005, diecinueve del año 2006, veintidós del año 2007 y cuatro del año 2009*) así mismo solicitó se le indicara qué procedimiento debe seguir en caso de haber acertado en premios, un ciudadano solicita se le informe por qué hay una rara coincidencia de los números de la

lotería del sorteo del 23 de enero 2025 ya que según él hay 7 números que empiezan por 3 y 3 por 38, “**Administración del Talento Humano**” con un 5% relacionado con un ciudadano que solicitó copia de la totalidad de los programas o planes de bienestar o estímulos que actualmente es reconocido a los empleados públicos del Distrito de Bogotá, así como copia del acuerdo colectivo vigente suscrito entre el Distrito de Bogotá y las organizaciones sindicales de empleados públicos y copia de la escala salarial vigente para el año 2025 para los empleados públicos del Distrito de Bogotá indicando si tiene aplicado el IPC correspondiente del 5.2% generado para el año inmediatamente anterior, dos ex funcionarias solicitaron certificación laboral CETIL y tiempo de servicio para trámite pensional y en un menor porcentaje los subtemas: “Veedurías Ciudadanas” con un 5%, “Operación de Rifas” y “Temas Contractuales” cada uno con un 3% e “Información Institucional”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 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

Radicado / Asunto
<p><b>28412025</b></p> <p>Mediante traslado hecho por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 8 de enero de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información documental (Solicitud de Información) del peticionario XXXXX XXXXX XXXX X, de la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado, quien en documento adjunto de la petición solicita en 131 ítems control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca - Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá. En la parte final del documento indica NOTIFICACIONES Dirección Electrónica: XXXXXXXX@gmail.com Dirección Telefónica: 311XXXXXXX. Atentamente: XXXXX XXXXX XXXX X. CC. XXXXXXXXXX. Abogado – auditor ciudadano- XXXXXXXXXX (adjunta documento con el detalle de la petición así como copia del certificado de inscripción a Veedurías, así como el correo remitido por el peticionario a la Alcaldía Mayor de Bogotá)</p>
<p><b>185272025</b></p> <p>Mediante traslado hecho por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 16 de enero de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición del peticionario anónimo (se precisa que aunque en el Bogotá Te Escucha el peticionario registró la petición como anónimo; en el documento adjunto de la petición reposa la información del correo electrónico: XXXXXX@hotmail.com para el envío de la respuesta), el asunto de la petición dice: Solicitud de cumplimiento de la normativa sobre el uso de los símbolos patrios en las instalaciones administradas por la Alcaldía de Bogotá y sus dependencias e instituciones. Se da alcance al Bogotá Te Escucha N° 159752025 y el documento adjunto del peticionario dice: Bogotá D.C., 15 de enero de 2025 Señores Alcaldía de Bogotá D.C. Asunto Solicitud de cumplimiento de la normativa sobre el uso de los símbolos patrios en las instalaciones administradas por la Alcaldía de Bogotá y sus dependencias e instituciones. Respetados señores, En ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 1o de la Ley 198 de 1995, que ordena la izada permanente de la Bandera Nacional y la colocación del Escudo Nacional a la entrada principal de los edificios donde funcionen entidades públicas, me permito solicitar a la Alcaldía de Bogotá que supervise y garantice el cumplimiento de esta disposición en todas las instalaciones que se encuentran bajo su administración, vigilancia o vinculadas a su gestión. De manera especial, solicito que esta obligación sea verificada y garantizada en todas las sedes principales y locales de la Alcaldía de Bogotá, oficinas, dependencias, centros de atención al público, hospitales, museos, teatros, parques, centros educativos, centros deportivos y cualquier otra infraestructura o institución pública vinculada a su responsabilidad. Por lo anterior, solicito, además, que la Alcaldía de Bogotá implemente inspecciones sorpresivas en todo el territorio del Distrito Capital para verificar el cumplimiento de esta normativa, que emita directrices claras y actualizadas a todas sus dependencias e instituciones sobre los requisitos específicos para la instalación y mantenimiento de los símbolos patrios, y que remita una comunicación formal a todas las instalaciones recordando la obligatoriedad de acatar la Ley 198 de 1995. Finalmente, solicito que se remita un informe detallado sobre las acciones adelantadas en atención a esta solicitud, incluyendo el resultado de las inspecciones, las medidas correctivas adoptadas y los plazos establecidos para su implementación. Este informe tiene como finalidad facilitar el ejercicio de veeduría ciudadana y contribuir a la transparencia en el cumplimiento de las normas legales vigentes. Confiando en la responsabilidad de esta entidad para cumplir con la normativa vigente, quedo atento a una pronta y completa respuesta dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015. Por favor, remitir la respuesta a XXXXXX@hotmail.com. Cordialmente, Anónimo XXXXXX@hotmail.com</p>

La petición referenciada (28412025) fue trasladada por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha a todas las entidades del distrito y fue clasificada por la Lotería de Bogotá con el subtema y categoría:

veedurías ciudadanas, toda vez que la misma fue interpuesta por la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado quien en 131 ítems solicita control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca – Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá. A dicha petición se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

La petición referenciada (185272025) fue trasladada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha a todas las entidades del distrito y fue clasificada por la Lotería de Bogotá con el subtema y categoría: veedurías ciudadanas, toda vez que la misma fue interpuesta por un peticionario anónimo quien hace solicitud de cumplimiento de la normativa sobre el uso de los símbolos patrios en las instalaciones administradas por la Alcaldía de Bogotá y sus dependencias e instituciones e indicó que la finalidad de la petición es facilitar el ejercicio de veeduría ciudadana. A dicha petición se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	20	50%
UNIDAD DE LOTERIAS	13	33%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	8%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	5%
SECRETARIA GENERAL	2	5%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	71%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	14%
ATENCION AL CLIENTE	1	7%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	7%
N.A.	N.A.	N.A.
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
Otros dependencias	0	0%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

### Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 40 requerimientos de periodo actual y 14 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	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	8				8
SECRETARIA GENERAL			5		5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			2.7		2.7
UNIDAD DE LOTERIAS	9.4	10.7		14.5	10.3
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14				14
<b>Total general</b>	<b>8.6</b>	<b>10.7</b>	<b>1.5</b>	<b>14.5</b>	<b>5.9</b>

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,9 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

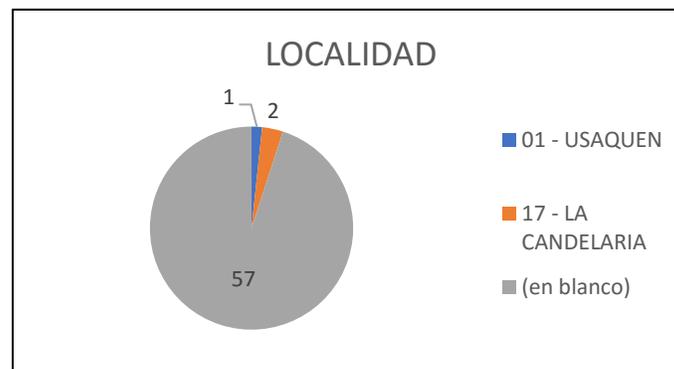
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,6 días
- Reclamo: 10,7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 días
- Sugerencia: 14,5 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: 8 días
- Secretaría General: 5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 2,7 días
- Unidad de Loterías: 10,3 días
- Unidad de Talento Humano: 14 días

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

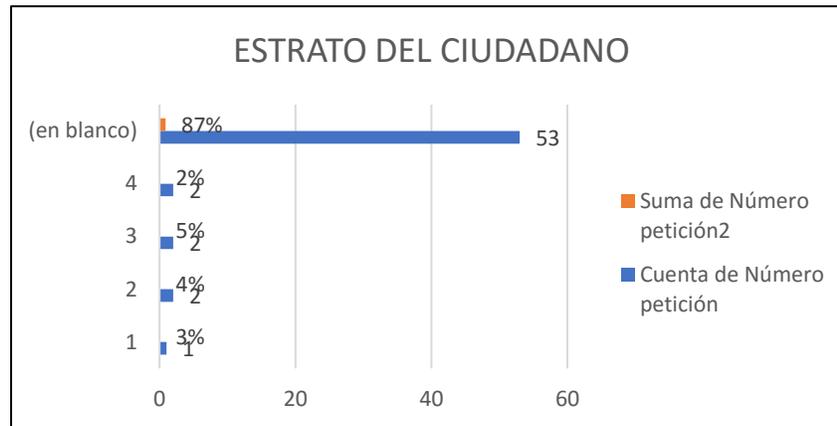


Total Requerimientos 60

## 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 57 de las 60 PQRS recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de La Candelaria y una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 60

## 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 53 de las 60 peticiones recibidas, sólo se encontró información de dos (2) petionarios correspondientes al estrato 4, dos (2) petionarios correspondientes al estrato 3, dos (2) petionarios correspondientes al estrato 2 y un (1) petionario correspondiente al estrato 1.



Total Requerimientos 60

## Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 57 peticiones que equivalen al 96% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 3% por persona jurídica y una (1) que equivale al 1% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en enero de 2025.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	57	95%
Jurídica	2	3%
Anónimo	1	2%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Petionario	N	%
Identificado	59	98%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 59 que equivalen al 98% de las 60 peticiones recibidas, fueron realizadas por petionarios identificados (57 por persona natural y 2 por persona jurídica) y la restante que equivale al 2% por petionario 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.