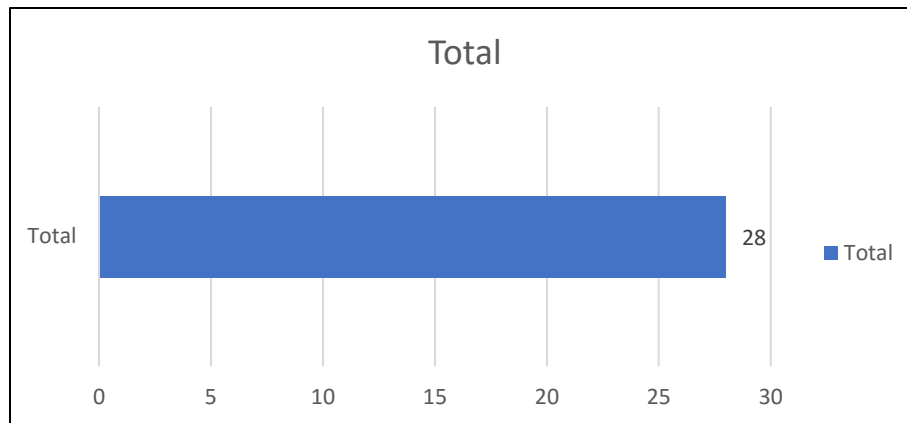


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JULIO 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



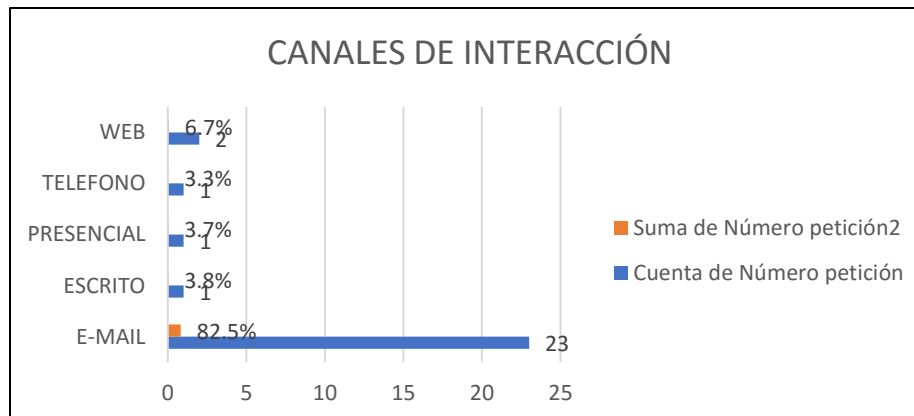
Total Requerimientos 28

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 julio 23 PQRSD, una (1) PQRSD fue registrada directamente por el petionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 4 PQRSD para un total de **28 peticiones atendidas** en el mes de julio 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

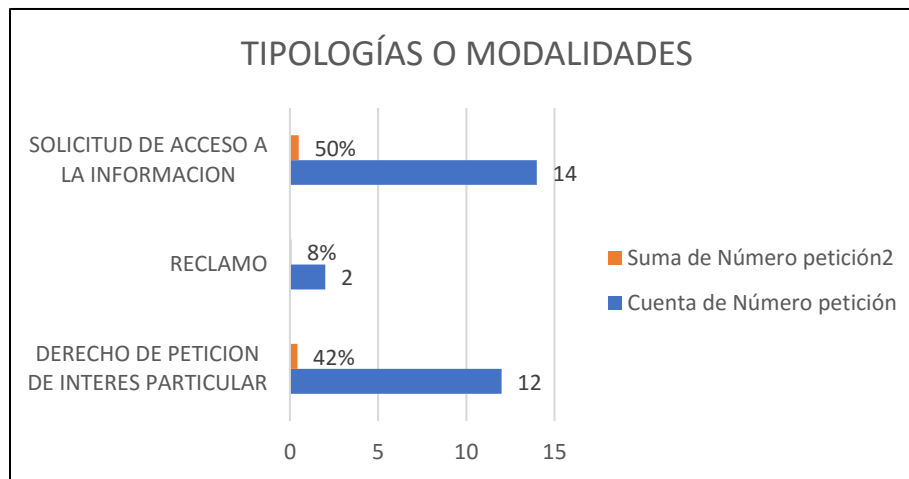


Total Requerimientos 28

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 82,5%, 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 6,7%, el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 3,3%, el canal “presencial” (oficina física de Atención al Cliente) con un 3,7% y el canal “escrito” (oficios radicados de manera presencial en el punto de radicación de la entidad) con un 3,8% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 28

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 50% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2025, seguido en un menor porcentaje de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 42% y “Reclamo” con un 8%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	11	39%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	18%
PAGINA WEB	4	14%
VEEDURIAS CIUDADANAS	3	11%
TEMAS CONTRACTUALES	1	4%
Total 5 subtemas	24	86%
Otros subtemas	4	14%
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 39% que tenía que ver con reclamo de un cliente por la demora en la consignación a su cuenta bancaria de premio ganado que solicitó por consignación y pasados más de 30 días calendario no lo veía reflejado en su cuenta bancaria, tres clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente preguntó qué tiempo toma la entidad para realizar pagos de premios cobrados por consignación, una cliente solicitó se le informara el trámite para cobrar un premio de \$5.000.000 que obtuvo en un raspe y gane físico, un cliente preguntó cuánto paga el acierto de la primera y dos últimas cifras del premio mayor en diferente serie y si a esa aproximación también se le suma el pago por la primera y última cifra, dos últimas cifras y última cifra, un cliente solicitó se le informara cuánto paga el acierto de las 4 cifras del premio mayor sin serie que obtuvo en una compra que realizó para el sorteo 2803, un cliente preguntó cómo cobrar un premio por aproximación que obtuvo en compra realizada para el sorteo 2804, un cliente preguntó cómo redimir los premios obtenidos en el Raspa y Gana Virtual, un cliente solicitó se le informara cuál es el comprobante de las compras realizadas por la página web y en caso de ganar algún premio cuál es el soporte o cómo debe hacer para reclamarlo si la compra se hace a través de la página web y así mismo preguntó qué significa el premio que obtuvo de cupón por 3.000 créditos en el raspa y gana virtual de la compra realizada en la página web y cómo usar dichos créditos; **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 18% relacionado con un cliente que preguntó cuál es la hora límite para jugar por la página web antes del sorteo, una cliente solicitó una certificación oficial de la Lotería de Bogotá en la que se indique si el número 3918 de la serie 139 que salió en los resultados de uno de los premios secos de 20 millones del sorteo 2802 jugado el 10 de julio de 2025 fue o no vendido y a qué ciudad fue despachado, una cliente preguntó por qué la compra realizada por app Paga Todo no se ve reflejada en el perfil inscrito de ella en la página web de la Lotería de Bogotá, un cliente reportó que tenía algo más de 7 mil pesos en créditos que quiso redimir comprando a través de la página web pero la transacción se bloqueó y no los pudo redimir pero indicó que sí le fueron descontados los créditos, *(se escaló este caso a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta)*, un cliente solicitó se le enviara el comprobante de la compra o el billete adquirido a través de la página web; **“Página Web”** con un 14% relacionado con un cliente que solicitó dar de baja la cuenta inscrita en la página web, un cliente preguntó por qué al tratar de comprar la lotería a través de la página web y utilizar la opción de selección automática o aleatoria solo aparecen las series 000, un cliente solicitó ajustar o cambiar en su perfil inscrito en la página web el tipo de documento ya que cambió a cédula de extranjería, un cliente presentó reclamo por los inconvenientes que está presentando con la contraseña para poder iniciar sesión en la página web de la Lotería ya que indicó que en los últimos cuatro meses viene presentando inconvenientes con la plataforma pues cada vez que va a realizar una compra el sistema le pide cambiar la clave para ingresar e iniciar sesión y cuando cierra la sesión y va a ingresar nuevamente el sistema otra vez le pide restablecer la contraseña, *(se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRSD)*; **“Veedurías Ciudadanas”** con un 11% 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 la peticionaria en ejercicio de Veeduría Ciudadana solicitó información en 5 ítems acerca de los gastos de despacho de la alcaldesa Claudia López durante el período 2020-2023, en 3 ítems solicitó información sobre viajes y viáticos de la alcaldesa Claudia López durante el período 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre costos

de la operación logística de seguridad y transporte de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre inversión y contratación en temas relacionados con comunicaciones y prensa del despacho de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre visitas al despacho de la alcaldesa Claudia López y al despacho del jefe de gabinete de la Alcaldía de Bogotá en el periodo 2020-2023 incluyendo fechas y propósitos de las visitas y en 9 ítems solicitó información sobre contratos de prestación de servicios suscritos por secretaría, dirección o entidad en todo el Distrito durante cada año de gobierno de Claudia López (2020, 2021, 2022 y 2023), un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el presidente de la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado 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, un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario en calidad de Veedor Ciudadano solicitó información sobre cuántas vacantes de carrera administrativa existen en cada una de las entidades distritales incluidos los organismos de control, así como cuántas han sido reportadas a la Comisión Nacional del Servicio Civil para su provisión por concurso de carrera incluyendo organismos de control, sobre las listas de elegibles que se conformen de las recientes pruebas del distrito 6 solicitó se le informara si serán utilizadas para proveer estas vacantes y si la respuesta fuese negativa solicitó informar cuál es el término para convocar a concurso estas vacantes, si se tienen los recursos disponibles para tal fin o si se han hecho las proyecciones y reservas presupuestales para tales fines; **“Temas Contractuales”** 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 peticionario, para una actuación judicial, solicitó información de contratos laborales, de prestación de servicios, de suministros y órdenes de servicios o de cualquier otra modalidad desde el año 2007 hasta la actualidad que hayan sido suscritos con cada entidad por la señora (nombres y apellidos y número de cédula descritos en el documento adjunto a la petición) y en caso afirmativo solicitó copia de los mismos, y en un menor porcentaje los subtemas: “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Operación de Rifas”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con 3,5% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha se realizó a través del mismo sistema, el traslado de una (1) petición por no ser de competencia de la Lotería de Bogotá a la siguiente entidad distrital: Secretaría Distrital de Salud

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Radicado / Asunto
3275062025 Mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 8 de julio de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información (Solicitud de Información) de la peticionaria (nombres y apellidos descritos en el detalle del peticionario y en el documento adjunto a la petición), en el asunto de la petición se señala: Derecho de petición a la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá - periodista. Resumen: derecho de petición. Y en el documento adjunto a la petición la peticionaria solicita: "...Gastos del despacho de la alcaldesa 1. ¿Cuáles fueron los gastos detallados del despacho de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020–2023? Informar, en una tabla de Excel, cada uno de los gastos, las órdenes de compra o números del contrato, y la necesidad manifestada para ello. 2. ¿Cuánto dinero se ejecutó en caja menor del despacho de la alcaldesa en el periodo 2020-2023, y en qué conceptos fue utilizado, discriminado por mes y por año? 3. ¿Se compraron alimentos, bebidas o refrigerios para el uso interno del despacho en el periodo 2020-2023? Favor detallar montos, fechas, proveedores, objetos adquiridos y justificación. 4. ¿Hubo compra o contratación de elementos de decoración, mobiliario o adecuación de oficinas para el despacho en el periodo 2020-2023? Favor listar rubro, fecha, proveedor, costo y destino. 5. ¿Qué contrataciones de servicios personales (asesores, consultores, personal de apoyo) se realizaron directamente para el Despacho de la Alcaldesa en el periodo 2020-2023? Indicar nombre, objeto del contrato, valor, duración y modalidad de selección. Viajes y viáticos 6. ¿Cuáles fueron los viajes nacionales e internacionales realizados por la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023? Incluir fechas, destinos, propósito del viaje, personas que la acompañaron y costo total discriminado por rubros (tiquetes, viáticos, transporte, alojamiento, etc.). 7. ¿Qué gastos de tiquetes aéreos, transporte terrestre, hospedaje y viáticos se realizaron para el personal del despacho de la alcaldesa Claudia López? Detallar por año y por nombre del funcionario, discriminando cada uno de los rubros anteriormente descritos. 8. ¿Qué misiones internacionales aprobó y realizó la Alcaldía Mayor durante el periodo 2020-2023, y qué resultados o informes produjo cada una? Seguridad y transporte 9. ¿Cuánto costó la operación logística de seguridad y transporte de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023? Discriminar por año, y por concepto (esquema de seguridad, vehículos, combustible, mantenimiento, etc.). 10. ¿Hubo vuelos en aeronaves de la Policía Nacional, Fuerza Aérea o cualquier otra entidad estatal en el periodo 2020-2023? Favor indicar fechas, rutas, tipo de aeronave, motivo del viaje y tripulación, así como el costo de gasolina y de mantenimiento de cada una de las aeronaves utilizadas. Comunicaciones y prensa 11. ¿Cuánto se invirtió desde el Despacho de la Alcaldesa en encuestas de percepción, estrategias de comunicación, publicidad, medios, redes sociales y prensa en el periodo 2020-2023? Favor desagregar por contrato, campaña, proveedor, canal de difusión y justificación. 12. ¿Se contrató producción de contenidos audiovisuales, eventos, transmisiones o plataformas digitales para uso del despacho en el periodo 2020-2023? Incluir número del contrato, objeto, monto y proveedor, así como justificación en cada uno de los casos. Visitas al despacho 13. A través de una lista en Excel, informar quiénes entraron al Palacio Liévano con el fin de reunirse con la alcaldesa Claudia López en el periodo 2020–2023. Incluir fecha y propósito de la visita. 14. A través de una lista en Excel, informar quiénes entraron al Palacio Liévano con el fin de reunirse con Antonio Sanguino como jefe de gabinete de la Alcaldía de Bogotá en el periodo 2020–2023. Incluir fecha y propósito de la visita. OPS 15. Por secretaría, dirección o entidad, ¿cuántos contratos de prestación de servicios (OPS) se firmaron en todo el Distrito durante cada año de gobierno de Claudia López (2020, 2021, 2022 y 2023)? Informar los contratos suscritos por el Distrito, con las mismas especificaciones, en 2019. 16. ¿Cuántos contratistas de OPS tenía el Distrito el 1 de enero de 2020, y cuántos tenía el 31 de diciembre de 2023? 17. ¿Cuál fue el valor total de los contratos de OPS firmados en 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023? (Separado por año y por entidad de cualquier tipo). 18. ¿Qué porcentaje del total del gasto de funcionamiento del Distrito fue destinado a contratos por prestación de servicios en 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023? 19. ¿Cuántos contratistas firmaron más de un contrato en el mismo año con entidades distritales diferentes? Detallar nombres, número de contratos y valores. 20. ¿Cuántos contratistas fueron recontratados por tres o más años consecutivos durante la administración de Claudia López? 21. ¿Cuáles son los 50 contratistas que más dinero recibieron por contratos de OPS entre 2020 y 2023 en el Distrito? ¿Con qué entidades contrataron y cuál fue el objeto? 22. ¿Cuántos contratistas suscribieron más de tres contratos entre 2020-2023? ¿Qué justificación entregaron las entidades para no vincular personal de planta en estos casos? 23. ¿Se realizaron auditorías internas o externas sobre la legalidad y pertinencia de los contratos de prestación de servicios firmados entre 2020 y 2023? Favor anexar los informes. Las respuestas deberán ser remitidas al correo electrónico (descrito en el documento adjunto a la petición), en los plazos que estipula la ley. Atentamente, (nombres y apellidos descritos en el documento adjunto a la petición) (En las anotaciones de la trazabilidad de la petición la Central de Peticiones Distrito Capital indica: Se traslada a todas las entidades del Distrito para responder interrogantes frente a la contratación de cada entidad.) 3356642025

Mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 9 de julio de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información documental (Solicitud de Información) del peticionario (descrito en la comunicación), presidente de la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado. En el asunto de la petición se indica: Traslado por competencia. Y dentro de los documentos que se adjuntan a la petición está el oficio del Departamento Nacional de Planeación - DNP mediante el cual dicha entidad hace traslado de la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y solicita dar respuesta directamente al peticionario y remitir a dicho Departamento al correo servicioalciudadano@dn.gov.co copia de la respuesta dada al peticionario, así mismo está el documento de la petición en donde el peticionario 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: (descrita en la comunicación) Dirección Telefónica: (descrito en la comunicación). Atentamente; (nombre y cédula descritos en la comunicación). Abogado – auditor ciudadano- control social Especialista en Derecho Administrativo Presidente de la VEEDURIA NACIONAL VEERJURIDICA.

3648462025

Mediante traslado hecho por la oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 23 de julio de 2025 a las 6:27 p.m., a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información (Solicitud de Información) del peticionario (nombre y apellido descrito en el detalle del peticionario y en el documento adjunto a la petición), en el asunto de la petición se señala: Cordial saludo. En ejercicio del derecho de petición y de participación ciudadana solicito la siguiente información: cuántas vacantes de carrera administrativa existen a la fecha en cada una de las entidades distritales incluidos los organismos de control.... y demás de acuerdo con lo descrito en el documento adjunto.. Y en el documento adjunto a la petición que es el correo que envió el peticionario al correo de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá indica y solicita: Petición información Para: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co Cordial saludo. En ejercicio del derecho de petición y de participación ciudadana solicito la siguiente información: Cuantas vacantes de carrera administrativa existen a la fecha en cada una de las entidades distritales incluidos los organismos de control. Cuantas han sido reportadas a la comisión nacional del servicio civil para su provisión por concurso de carrera, incluyendo organismos de control. Para la anterior información incluir los empleados creados en la Personería de Bogotá y Concejo de Bogotá. Las listas de elegibles que se conformen de las recientes pruebas del distrito 6 serán utilizadas para proveer estas vacantes? lo anterior teniendo en cuenta el reciente fallo de la corte constitucional para listas de elegibles. Si la anterior respuesta fuera negativa, cuál es el término para convocar a concurso estas vacantes? ¿Se tienen los recursos disponibles para tal fin? Si la anterior respuesta es negativa, ¿se han hecho las proyecciones y reservas presupuestales para tales fines? indicar cuales. Cordialmente, (nombre y apellido descrito en el documento adjunto a la petición). Veedor ciudadano.

* La petición referenciada (3275062025) fue trasladada por la Central de Peticiones Distrito Capital 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 peticionaria en ejercicio de Veeduría Ciudadana quien solicitó información en 5 ítems acerca de los gastos de despacho de la alcaldesa Claudia López durante el período 2020-2023, en 3 ítems solicitó información sobre viajes y viáticos de la alcaldesa Claudia López durante el período 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre costos de la operación logística de seguridad y transporte de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre inversión y contratación en temas relacionados con comunicaciones y prensa del despacho de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre visitas al despacho de la alcaldesa Claudia López y al despacho del jefe de gabinete de la Alcaldía de Bogotá en el periodo 2020-2023 incluyendo fechas y propósitos de las visitas y en 9 ítems solicitó información sobre contratos de prestación de servicios suscritos por secretaría, dirección o entidad en todo el Distrito durante cada año de gobierno de Claudia López (2020, 2021, 2022 y 2023). A dicha petición se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

* La petición referenciada (3356642025) fue trasladada por la Central de Peticiones Distrito Capital 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.

- *Se aclara que dentro de los documentos adjuntos a la petición está el oficio del Departamento Nacional de Planeación - DNP mediante el cual dicha entidad hace traslado de la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y solicita dar respuesta directamente al peticionario y remitir a dicho Departamento al correo servicioalciudadano@dn.gov.co copia de la respuesta dada al peticionario; así mismo está el documento de la petición en donde el peticionario 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. Así mismo se aclara que esta petición ya había sido recibida en la entidad mediante traslado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha en el mes de enero y en el mes de mayo y en esas dos ocasiones se dio respuesta dentro de los términos de ley.*

* La petición referenciada (3648462025) fue trasladada por la oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo 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 el peticionario en calidad de Veedor Ciudadano quien solicitó información sobre cuántas vacantes de carrera administrativa existen en cada una de las entidades distritales incluidos los organismos de control, así como cuántas han sido reportadas a la Comisión Nacional del Servicio Civil para su provisión por concurso de carrera incluyendo organismos de control, sobre las listas de elegibles que se conformen de las recientes pruebas del distrito 6 solicitó se le informara si serán utilizadas para proveer estas vacantes y si la respuesta fuese negativa solicitó informar cuál es el término para convocar a concurso estas vacantes, si se tienen los recursos disponibles para tal fin o si se han hecho las proyecciones y reservas presupuestales para tales fines. 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	9	43%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	19%
SECRETARIA GENERAL	3	14%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	14%
SUBGERENCIA GENERAL	1	5%
Total 5 primeras dependencias	20	95%
Otros dependencias	1	5%
Total general	21	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	30%
OFICINA JURIDICA	2	20%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	20%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	20%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	10%
Total 5 primeras dependencias	10	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	10	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 21 requerimientos de periodo actual y 10 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1	1.1	1.1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6			6
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		10.1		10.1
OFICINA JURIDICA		7.5		7.5
SECRETARIA GENERAL			2.7	2.7
SUBGERENCIA GENERAL		1		1
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			3	3
UNIDAD DE LOTERIAS		10.5	5	9.4
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		17.5		17.5
Total general	6	9.2	2	6.3

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,3 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:

- Denuncia por Actos de Corrupción: 6 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,2 días

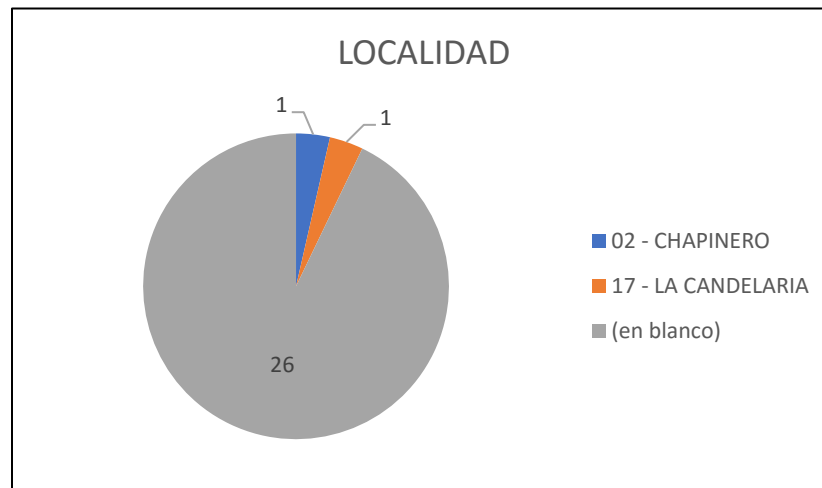
- Solicitud de Acceso a la Información: 2 días

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

- Atención al Cliente: 1,1 día
- Oficina de Control Interno Disciplinario: 6 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 10,1 días
- Oficina Jurídica: 7,5 días
- Secretaría General: 2,7 días
- Subgerencia General: 1 día
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 3 días
- Unidad de Loterías: 9,4 días
- Unidad de Talento Humano: 17,5 días

* **Nota:** Aunque el sistema Bogotá Te Escucha reporta para el caso de la Unidad de Talento Humano tiempo promedio de respuesta de 17,5 días, se aclara que este tiempo promedio corresponde a la respuesta definitiva que dicha dependencia dio el 15 de julio de 2025 a un Derecho de Petición de Interés Particular recibido el 13 de junio de 2025 sobre el cual dio respuesta parcial el 8 de julio de 2025 y posteriormente respuesta definitiva el 15 de julio de 2025 cumpliendo con los términos previstos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

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

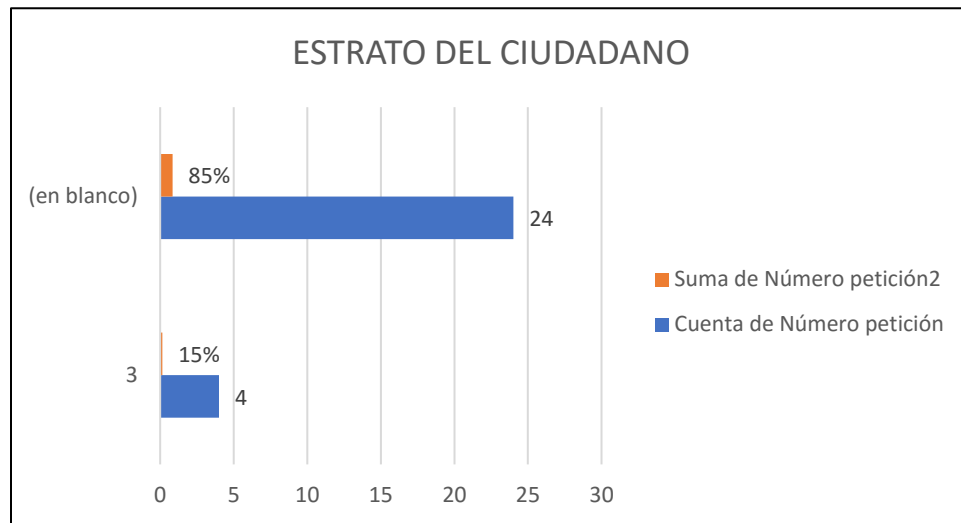


Total Requerimientos 28

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 atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria y una (1) petición correspondiente a la localidad de Chapinero.

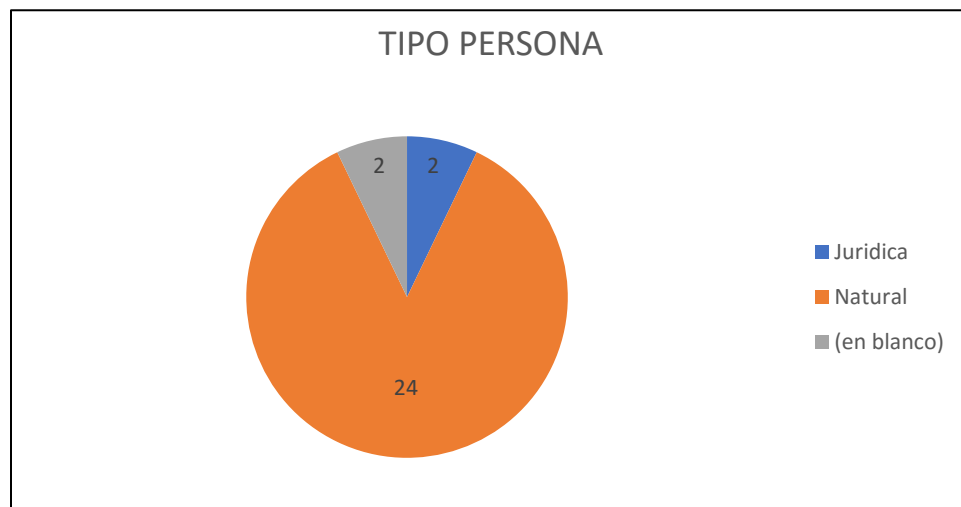
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



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 24 de las 28 peticiones atendidas, sólo se encontró información de cuatro (4) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 28

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 24 peticiones que equivalen al 86% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 7% por persona jurídica y dos (2) que equivalen al 7% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en julio de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	24	86%
Jurídica	2	7%
Anónimo	2	7%
Total	28	100%

Peticionario	N	%
Identificado	26	93%
Total	28	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 26 que equivalen al 93% de las 28 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (24 por persona natural y 2 por persona jurídica) y las 2 restantes que equivalen al 7% 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.