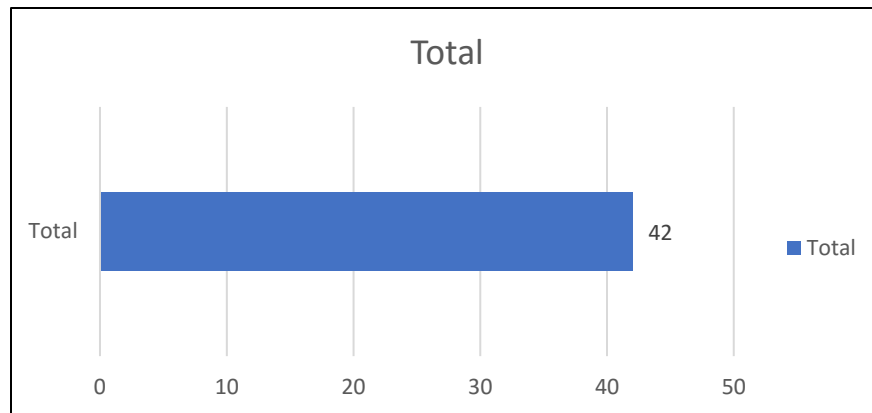


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS JUNIO 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



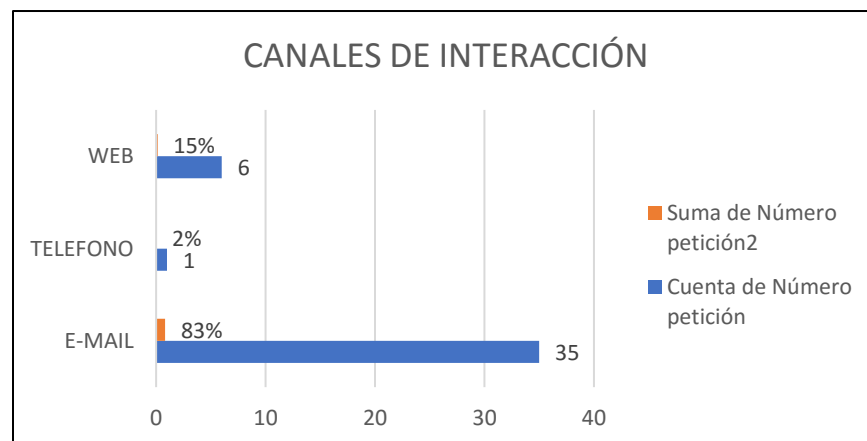
Total Requerimientos 42

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 junio 36 PQRSD y se recibieron por traslado 6 PQRSD para un total de **42 peticiones atendidas** en el mes de junio 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

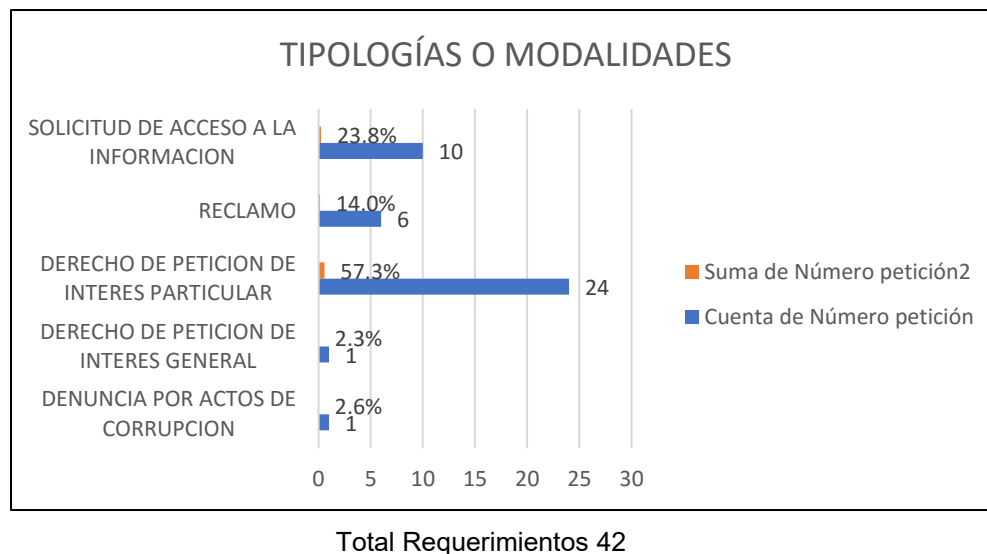


Total Requerimientos 42

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](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 83%, 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 15% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 2% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 57,3% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de junio de 2025, seguido en un menor porcentaje de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 23,8%, “Reclamo” con un 14%, “Derecho de Petición de Interés General” con un 2,3% y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un 2,6%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	17	40%
PAGINA WEB	8	19%
INFORMACION INSTITUCIONAL	5	12%
TEMAS CONTRACTUALES	3	7%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	5%
Total 5 subtemas	35	83%
Otros subtemas	7	17%
Total general	42	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 40% que tenía que ver con reclamo de cinco clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados 10 días o más no los veían reflejados en sus cuentas bancarias, cinco clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, dos clientes preguntaron qué significa el premio de cupón por 3.000 créditos que obtuvieron en el Raspa y Gana virtual en compras realizadas en la página web y cómo usar dichos créditos, un cliente preguntó cómo cobrar dos premios por aproximaciones que obtuvo en una fracción física adquirida para el sorteo 2796 y una fracción física para el sorteo 2792, un cliente requería se le informara si el acierto de los 4 números del premio mayor en diferente orden y de los 3 números de la serie en diferente orden del sorteo 2769 del 21 de noviembre de 2024 paga algo, un cliente indicó que en el sorteo 2799 acertó la serie del premio mayor 025 por lo que según la información del plan de premios en la página web paga \$18.000 por billete o \$6.000 por fracción pero manifestó que en los sitios donde venden la lotería desconocen el premio y no lo pagan, por lo que solicitó se informara de manera más clara a los vendedores sobre el valor del pago de las aproximaciones, un cliente preguntó si para los clientes que compran por la página web y ganan algún premio la Lotería les avisa o notifica?, una cliente manifestó que en una fracción física que adquirió para el sorteo 2796 obtuvo el acierto de la última cifra del premio mayor en diferente serie lo que paga \$6.000; sin embargo, cuando se acercó al punto de compra en el Barrio Policarpa de Bogotá le dieron una fracción de la Lotería del Cauca que cuesta \$4.000 y no le dieron los \$6.000 en efectivo sino que le dejaron de reconocer \$2.000; **“Página Web”** con un 19% relacionado con dos clientes indicaron que intentaron ingresar con el usuario y clave en la página web de la Lotería para efectuar las compras on line y les sale un aviso que les indica que las credenciales de inicio de sesión no son válidas, un cliente presentó reclamo por los inconvenientes que está presentando últimamente para poder iniciar sesión en la página web de la Lotería ya que el sistema le indica que las credenciales no son correctas por lo que realiza el restablecimiento de contraseña ingresa normal pero al intentar volver a iniciar sesión con esa nueva contraseña le vuelve a salir el aviso que le indica que las credenciales no son correctas obligándolo a realizar nuevamente el restablecimiento de contraseña proceso que califica como muy tedioso y molesto, un cliente solicitó corrección o ajuste en la fecha de nacimiento que aparece en los datos de su perfil registrado en la página web ya que dicha fecha se encuentra errada en cuanto al día, una cliente reportó la situación que observa en la opción **“Ayúdame a escoger”** en la página web toda vez que al parecer cambió esa sección y no aparecen números de serie solamente sale o se muestra en las tres opciones el 000 y no deja modificar ni el campo de series ni el de los 4 números, un cliente solicitó revisar el proceso de registro y de la compra de un billete en la página web que estaba intentando realizar ya que indicó haber tenido demasiados problemas de usabilidad y comunicación como que por error dio clic fuera de la ventana de registro y le reinició a ceros; en la segunda ocasión de registro no le permitió copiar la contraseña automáticamente para guardarla en su data personal y realizó el pago por NU BANK pero la transferencia fue rechazada aun así con el rechazo lo llevó a una pantalla donde dice: gracias, tu pedido ha sido recibido pero en el perfil aparece la compra con la palabra **“cancelado”** por lo que considera que es demasiado ambigua pues opina que debería decir compra rechazada o solamente rechazada, *(se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS)*, un cliente escribió el sábado 7 de junio indicando que la página no está permitiendo comprar aunque logra iniciar sesión no le

permite hacer la compra ya que no está habilitado ningún sorteo, una cliente preguntó cómo reestablecer la contraseña para poder iniciar sesión en su perfil de la cuenta inscrita en la página web; **“Información Institucional”** con un 12% relacionado con un derecho de petición de interés particular de un estudiante de Gestión Documental del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA quien solicitó a la Lotería de Bogotá el diligenciamiento Censo Nacional de Archivos (CNA) en un archivo en formato Excel dicho censo hace parte de un ejercicio académico con fines formativos y de conocimiento, un derecho de petición de interés particular que un peticionario anónimo registró en el Bogotá Te Escucha dirigido a la Lotería de Bogotá y quien en el asunto de la petición indicó: “Solicito rectificar petición de ayuda para un PQR que se radicó el día tan tan tan” (sobre dicha petición se procedió a solicitar aclaración al peticionario a través del Sistema Bogotá Te Escucha; pero transcurridos los 10 días que establece la norma, el peticionario no respondió a la solicitud de aclaración y se cerró la petición por vencimiento de términos), un ciudadano indicó que desde hace 15 días se han dejado de transmitir los sorteos en vivo de Dorado Día y Dorado Tarde por lo que manifestó que se debería hacer un monitoreo al Canal UNO y agregó que las asesoras de los puntos Paga Todo no actualizan los tableros de resultados ubicados en dichos puntos de venta, un ciudadano requería conocer sobre la historia del sorteo El Dorado específicamente los inicios del sorteo Dorado Tarde ya que le gusta apostar con ese sorteo y por curiosidad quería saber cuál fue su origen, la fecha de su primer resultado; si primero fue Dorado Mañana, Tarde o Noche, o si surgió como Dorado y luego se fueron ramificando, un derecho de petición de interés particular trasladado a la Lotería de Bogotá por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó Certificado de Existencia y Representación Legal correspondiente al número NIT de la Lotería de Bogotá con el fin de adelantar una acción judicial; **“Temas Contractuales”** con un 7% 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 solicitó información sobre procesos de selección y contratación con tres empresas descritas en el documento y asunto de la petición; así mismo solicita informar en qué procesos de selección adelantados por la entidad han participado dichas empresas, informar si la entidad tiene contratos con dichas empresas y en caso afirmativo indicar qué tipo de contrato, cuál es el alcance, precio y objeto del contrato y allegar copia de los contratos que la entidad sostiene con esas empresas, una empresa que realiza estudios de seguridad para diferentes empresas del país a nivel nacional solicitó validación laboral del señor descrito en la petición quien refiere que estuvo vinculado con la Lotería de Bogotá y por lo tanto, solicitan validar la veracidad del certificado verificando el cargo desempeñado, la fecha de ingreso, fecha de retiro, tipo de contrato, motivo de retiro, nombre y cargo del jefe inmediato y nombre y cargo de la persona que brinda la información, 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 solicitó se informara si el Distrito de Bogotá ha suscrito o se encuentra por suscribir contrato (bajo cualquier tipología) de los previstos en la Ley 80 de 1993 o de cualquier otra modalidad, o las personas naturales y/o jurídicas mencionadas en la petición han sido o son actualmente adjudicatarios de contrato alguno, bien sea con participación directa o a través de uniones temporales o consorcios (6 personas naturales y/o jurídicas); así como informar si las personas naturales y jurídicas señaladas actualmente tienen contratos vigentes o hacen parte de personas jurídicas, consorcios o uniones temporales que tengan contratos vigentes con el distrito de Bogotá que se encuentren en ejecución o que se encuentren en etapa de liquidación, indicando el número del contrato, el enlace o puerta virtual del contrato en el SECOP I o SECOP II, si la fuente de recursos es de regalías, participaciones o ingresos de libre destinación; **“Administración del Talento Humano”** con un 5% relacionado con un derecho de petición de interés particular trasladado a la

Lotería de Bogotá por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el que el peticionario solicitó la expedición de un certificado laboral detallado con fines pensionales correspondiente al tiempo laborado en la Lotería de Bogotá con el fin de acreditar ante Colpensiones la relación laboral y las cotizaciones efectuadas debido a que en su historia laboral aparecen periodos sin validación; así mismo solicitó que el certificado incluya nombres y apellidos completos del trabajador, número de cedula, nombre de la entidad empleadora, fecha de ingreso y de retiro, cargo(s) desempeñado(s), tipo de vinculación, entidad a la que se efectuaban los aportes a pensión, constancia de que se realizaron aportes a pensión durante el periodo laboral, firma del funcionario responsable y sello oficial y en caso de tratarse de vinculación como servidor público copia de los actos administrativos de nombramiento y desvinculación, un peticionario solicitó se le expidiera formato CETIL de tiempo laborado y salarios devengados durante el tiempo laborado en la Lotería de Bogotá para gestionar el trámite de pensión ante el fondo Colpensiones y en un menor porcentaje los subtemas: “Resultados de Sorteos” con un 4,7%, “Consulta de Datos Habeas Data”, “Denuncia por Actos de Corrupción”, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con un 2,3% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO / SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD / SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE / SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD / EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	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 las siguientes entidades distritales: Secretaría Distrital de Gobierno / Secretaría Distrital de Salud / Secretaría Distrital de Ambiente / Secretaría Distrital de Movilidad / Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no registró, en el mes de junio 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	10	33%
UNIDAD DE LOTERIAS	10	33%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	10%
SECRETARIA GENERAL	3	10%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	7%
Total 5 primeras dependencias	28	93%
Otros dependencias	2	7%
Total general	30	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	36%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	21%
SECRETARIA GENERAL	3	21%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	14%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	7%
Total 5 primeras dependencias	14	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	14	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 30 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 GENERAL	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		10.3	9.5		10
SECRETARIA GENERAL		2		2.4	2.3
SUBGERENCIA GENERAL		1			1
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		4			4
UNIDAD DE LOTERIAS		8.4	5.9		7.2
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	2	7			4.5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		20			20
Total general	1.2	8	6.7	1.5	5.2

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,2 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:

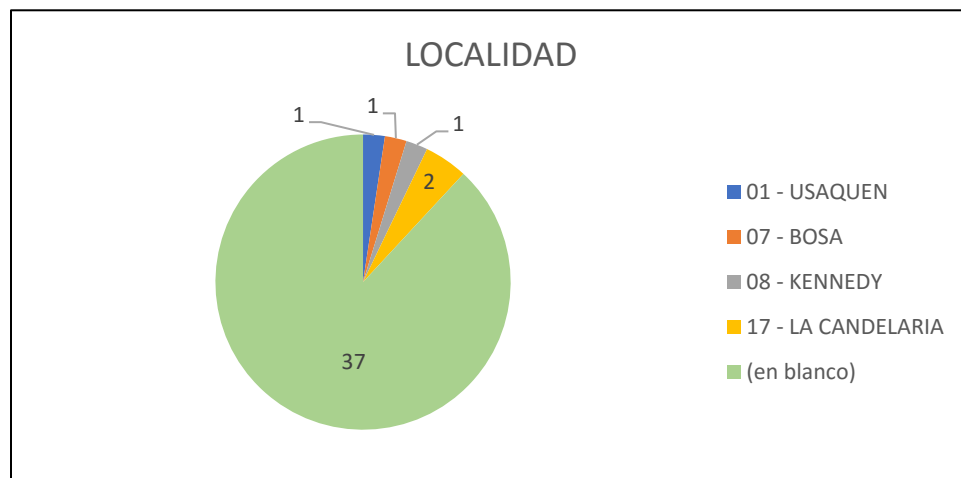
- Derecho de Petición de Interés General: 1,2 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8 días
- Reclamo: 6,7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,5 días

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: 10 días
- Secretaría General: 2,3 días
- Subgerencia General: 1 día
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4 días
- Unidad de Loterías: 7,2 días
- Unidad de Recursos Físicos: 4,5 días
- Unidad de Talento Humano: 20 días

*** Nota:** Aunque el sistema Bogotá Te Escucha reporta para el caso de la Unidad de Talento Humano tiempo promedio de respuesta de 20 días, se aclara que este tiempo promedio corresponde a la respuesta definitiva que dicha dependencia dio el 20 de junio de 2025 a un Derecho de Petición de Interés Particular recibido el 14 de mayo de 2025 sobre el cual dio respuesta parcial el 5 de junio de 2025 y posteriormente respuesta definitiva el 20 de junio 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



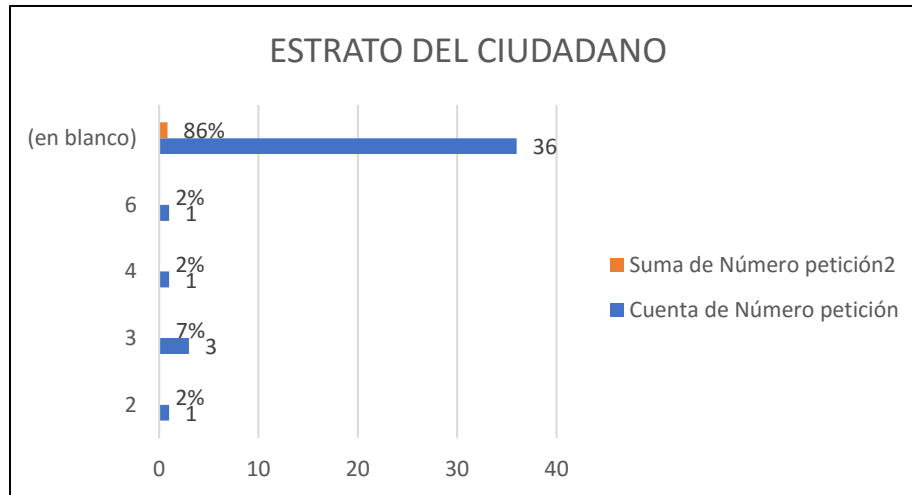
Total Requerimientos 42

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 37 de las 42 PQRS atendidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la

localidad de La Candelaria, una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén, una (1) petición correspondiente a la localidad de Bosa y una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy.

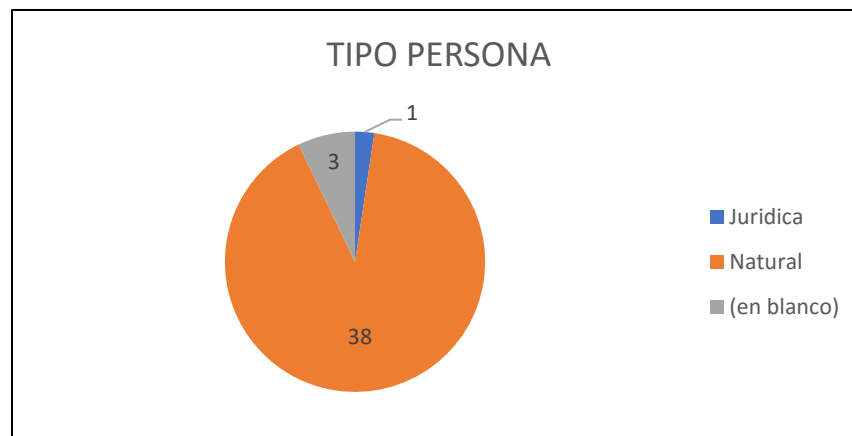
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 42

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 36 de las 42 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) petionario correspondiente al estrato 6, un (1) petionario correspondiente al estrato 4, tres (3) petionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) petionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 42

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 38 peticiones que equivalen al 90% fueron realizadas por personas naturales, una (1) que equivale al 3% por persona

jurídica y tres (3) que equivalen al 7% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en junio de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	38	90%
Jurídica	1	2%
Anónimo	3	7%
Total	42	100%

Peticionario	N	%
Identificado	39	93%
Total	42	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 39 que equivalen al 93% de las 42 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (38 por persona natural y 1 por persona jurídica) y las 3 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.