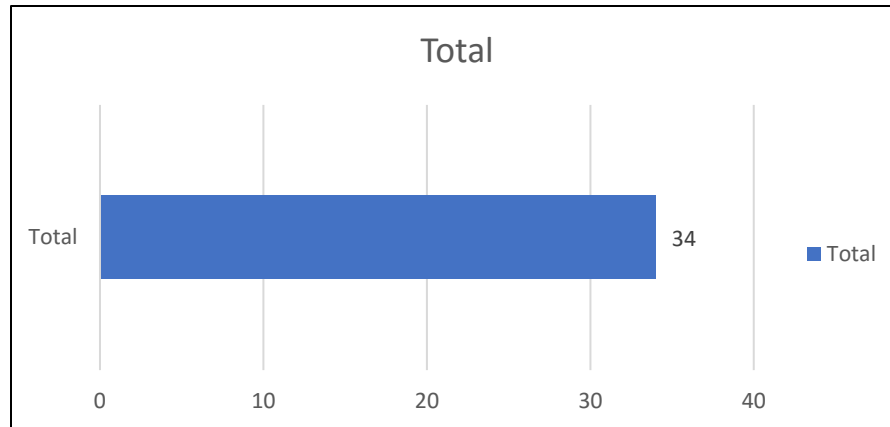


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MARZO 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



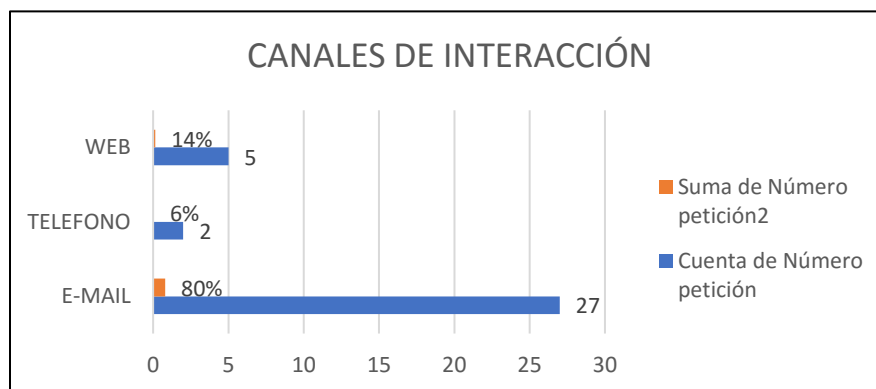
Total Requerimientos 34

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 marzo de 2025 un total de 34 PQRS, a las cuales se les dio el trámite respectivo.

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN



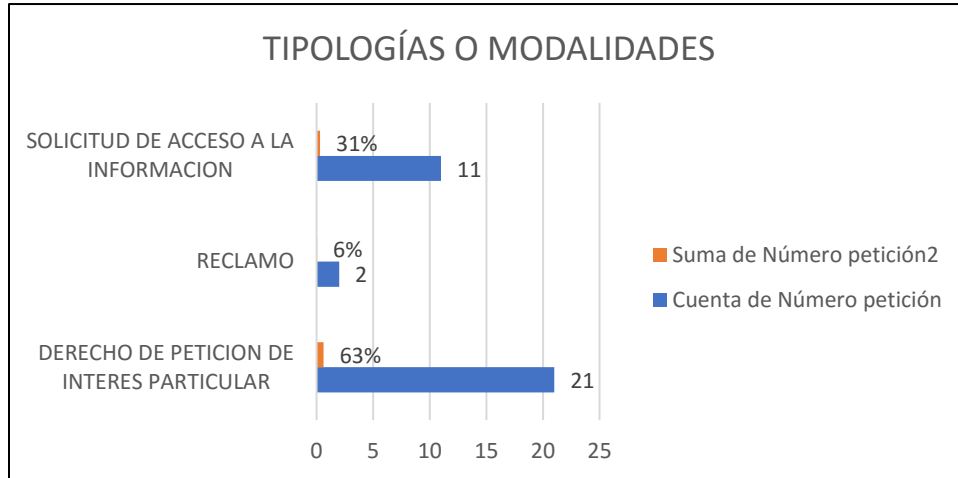
Total Requerimientos 34

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 80%, 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% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 6% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 34

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 63% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2025, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 31% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 6%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	12	35%
PAGINA WEB	9	26%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	9%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	9%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	6%
Total 5 subtemas	29	85%
Otros subtemas	5	15%
Total general	34	100%

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 35% 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 10 días 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 deseaba saber qué premio obtuvo en la compra hecha por la página web para el sorteo 2782, cuatro clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web; uno de ellos preguntó cómo usar los créditos que tiene para el pago de las compras por la página web, y otro de ellos preguntó qué significa el premio de cupón por 3.000 créditos que obtuvo en el Raspa y Gana virtual de la compra realizada en la página web y cómo usar dichos créditos, dos clientes preguntaron qué premio obtuvieron, cómo lo reclaman y qué significa la frase “Bolsa de la Suerte” y un cliente también preguntó qué significa la frase “Placa de la Suerte” que les salió en la casilla del raspa y gana físico de la fracción física adquirida para el sorteo 2784 del 6 de marzo de 2025; seguido de los subtemas: **“Página Web”** con un 26% relacionado con seis clientes que obtuvieron premios en las compras realizadas por la página web para el sorteo 2786 jugado el jueves 20 de marzo de 2025 e indicaron que dichos premios no aparecían cargados o subidos en sus perfiles inscritos en la página web para poder cobrarlos; tres de ellos reportaron esa novedad el viernes 21 de marzo después de las 5:00 p. m. y los otros tres clientes la reportaron el sábado 22 de marzo, un cliente presentó reclamo por los inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que cuando ingresa el sistema le indica que la clave es incorrecta y tiene que hacer el proceso de restablecimiento de contraseña y cuando la restablece solo le permite ingresar al perfil una única vez ya que cuando intenta ingresar nuevamente con la contraseña restablecida el sistema le indica de nuevo que la clave está errada y que debe restablecerla; situación que ocurre cada vez que va a ingresar a su perfil, un cliente solicitó se le informara cómo cambiar la contraseña para poder acceder a su perfil, un cliente solicitó soporte técnico ya que cuando va a ingresar a su perfil en la página web no es posible ya que le sale un aviso de error en credenciales; **“Administración del Talento Humano”** con un 9% relacionado con dos ex funcionarios que solicitaron se les expidiera certificación en formatos CETIL de información laboral, tiempos de servicio y factores salariales devengados para trámite pensional, una ex funcionaria solicitó tener en cuenta los respectivos descuentos que la Lotería de Bogotá le efectuó para seguridad social (Pensión), así como que los periodos y días faltantes, sean tenidos en cuenta como pagados para que Colpensiones los contabilice como 30 días reportados y 30 días cotizados dentro de la verificación para la nueva reliquidación de la mesada pensional; así mismo solicitó se le suministrara la información sobre referencia de pago (sticker) y los documentos soporte a fin de probar ante Colpensiones que dichos descuentos fueron efectuados y que los pagos por concepto de seguridad social (pensiones) fueron realizados y así mismo poder diligenciar los formatos 1 y 3 para presentar ante Colpensiones; **“Información Institucional”** con un 9% relacionado con un derecho de petición de interés particular trasladado a la Lotería de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria solicita explicación sobre la falta de respuesta de la Lotería para ejercer el derecho a la defensa a la demanda de acción de tutela que la peticionaria presentó ante el Juzgado (*descrito en la comunicación*) del circuito judicial de Bogotá por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al mínimo vital; así mismo solicitó se le informara las razones por las cuales la entidad no dio respuesta a la demanda de acción de tutela mencionada, las razones por las cuales la entidad no ejerció su derecho a la defensa de conformidad con las políticas de defensa jurídica de la empresa, certificar fecha y hora de recibido en el correo institucional de la notificación del juzgado, así como informar si la entidad ha tomado alguna medida para subsanar la omisión en la respuesta a la tutela y solicita se le informe qué funcionario es el responsable de dar respuesta a la tutela, un distribuidor de Lotería solicitó se le confirmara el horario de juego de la Lotería de Bogotá para Semana Santa y remitirle el comunicado o resolución que exista al respecto, un derecho de petición de interés particular trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que un peticionario

anónimo solicita realizar las verificaciones necesarias para validar por qué el vehículo de color blanco, con logos del distrito y de placa (*descrita en la petición*), el cual pidió a través de una aplicación para una diligencia personal, pertenece al distrito y por qué está brindando un servicio particular, dicha petición se trasladó a todas las entidades con el fin de identificar si el vehículo referido por el ciudadano hace parte de alguna de las entidades para la correspondiente respuesta de fondo; **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 6% relacionado con un cliente que indicó no haber recibido el comprobante de pago o correo de “compra exitosa” de la compra que realizó para el sorteo 2785, un cliente indicó que estaba intentando realizar la compra en la página web de 3 fracciones con números diferentes pero con los medios de pago que el registra (dos bancos dos tipos de cuentas) le sale transacción rechazada por lo que solicita se le explique el motivo del rechazo de la compra; y en el mismo porcentaje del subtema anterior el subtema: “Operación de Rifas” y en un menor porcentaje los subtemas: “Resultados de Sorteos”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 3% 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 marzo 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	16	64%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	12%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	8%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	4%
Total 5 primeras dependencias	23	92%
Otros dependencias	2	8%
Total general	25	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	60%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	40%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	5	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	5	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 25 requerimientos de periodo actual y 5 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
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	11	12		11.3
SECRETARIA GENERAL			3	3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			5	5
UNIDAD DE LOTERIAS	2.5	4		3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	15			15
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	17.3			17.3
Total general	7.2	8	1.6	5.4

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,4 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:

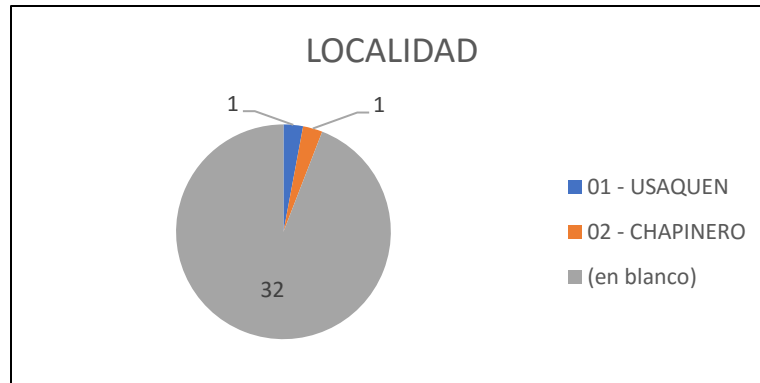
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,2 días
- Reclamo: 8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,6 días

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: 11,3 días
- Secretaría General: 3 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías: 3 días
- Unidad de Recursos Físicos: 15 días
- Unidad de Talento Humano: *17,3 días

* **Nota:** Aunque el sistema Bogotá Te Escucha reporta para el caso de la Unidad de Talento Humano tiempo promedio de respuesta de 17,3 días, se aclara que este tiempo promedio corresponde a la respuesta definitiva que dicha dependencia dio a un Derecho de Petición de Interés Particular sobre el cual dio respuesta parcial en el mes de febrero de 2025 y posteriormente respuesta definitiva en el mes de marzo 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

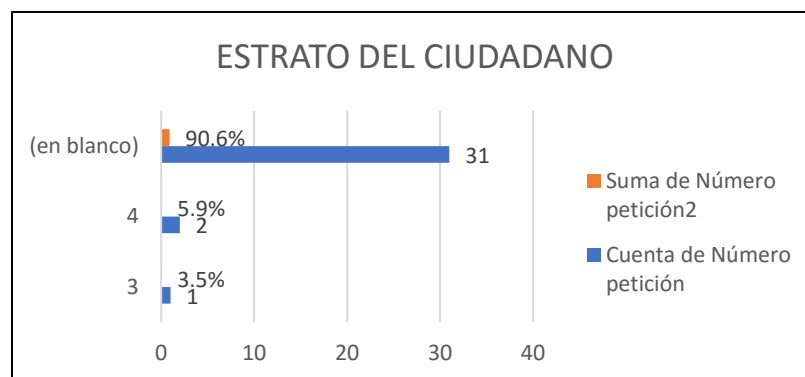


Total Requerimientos 34

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 32 de las 34 PQRS recibidas, sólo se encontró información de una petición (1) correspondiente a la localidad de Usaquén y una (1) petición correspondiente a la localidad de Chapinero.

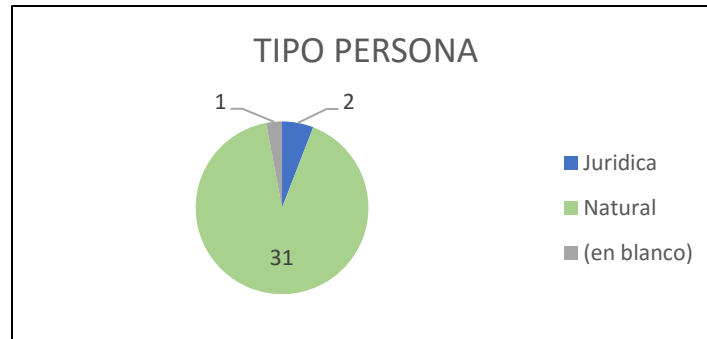
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 34

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 31 de las 34 peticiones recibidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 3.



Total Requerimientos 34

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 31 peticiones que equivalen al 92% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) que equivalen al 6% por persona jurídica y una (1) que equivale al 2% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en marzo de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	31	91%
Jurídica	2	6%
Anónimo	1	3%
Total	34	100%

Peticionario	N	%
Identificado	33	97%
Total	34	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 33 que equivalen al 97% de las 34 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (31 por persona natural y 2 por persona jurídica) y la restante que equivale al 3% 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.