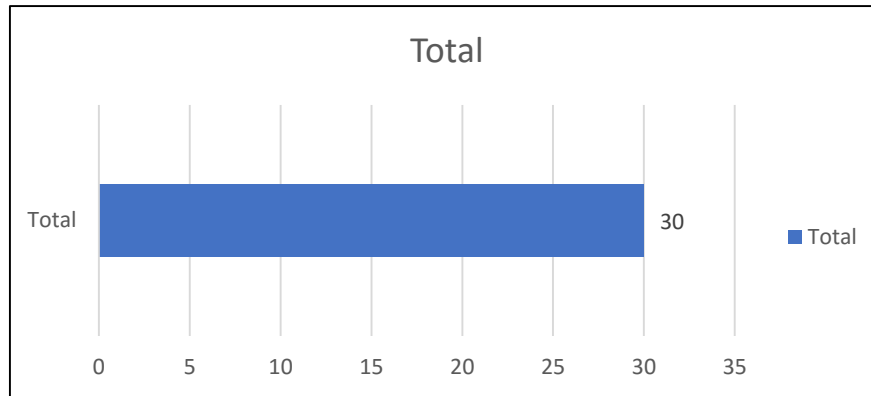


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSD FEBRERO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



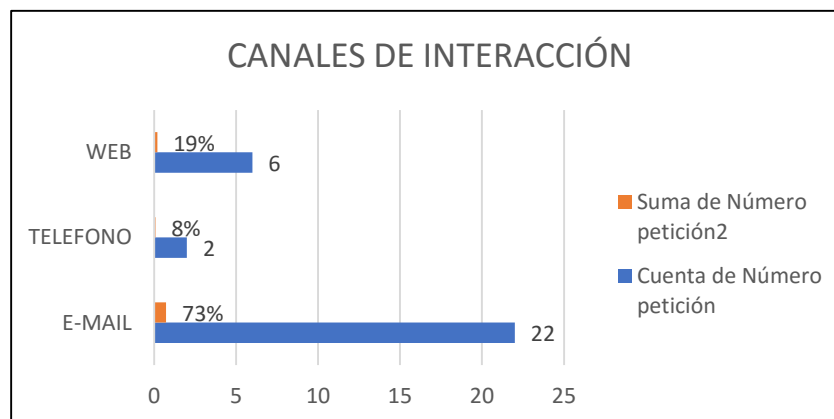
Total Requerimientos 30

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 febrero en el sistema Bogotá Te Escucha 24 PQRSD, 3 PQRSD fueron registradas directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 3 PQRSD para un total de **30 peticiones atendidas** en el mes de febrero de 2026, 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 en la entidad por medio de traslado 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

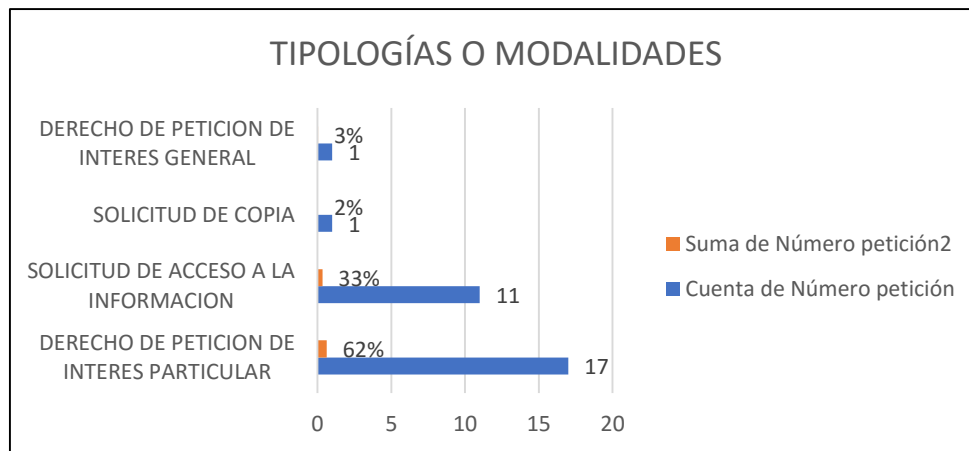


Total Requerimientos 30

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 o a través del formulario “antisoborno” de la página web con un 73%, fue el medio más 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 19% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 8% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 30

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 62% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de febrero de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 33% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 3% y “Solicitud de Copia” con un 2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	8	27%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	8	27%
PAGINA WEB	3	10%
TEMAS CONTRACTUALES	3	10%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3%
Total 5 subtemas	23	77%
Otros subtemas	7	23%
Total general	30	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, se concluye que los cinco primeros subtemas más representativos o consultados fueron: **“Distribución y Venta de**

Billetes o Fracciones” con un 27% que tenía que ver con tres clientes que hicieron compras por la página web en enero de 2026 hasta el 29 del citado mes 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 2827 del 31 de diciembre de 2025 y para el 2026 comenzaría a regir a partir del viernes 30 de enero*), un ciudadano manifestó presunta asimetría informativa y deficiencia en la legibilidad de datos del sorteo por exceso de publicidad en los billetes físicos por lo que pidió se revisara el tema, tres clientes solicitaron se les remitiera el comprobante de la compra que realizaron por la página web para el sorteo 2835, un cliente reportó un incidente ocurrido el día 19 de febrero de 2026 con un vendedor – lotero ubicado en la zona (*informada por el cliente en la llamada telefónica*) quien le cobró \$30.000 por dos fracciones físicas de Lotería de Bogotá del sorteo 2834 y se percató horas más tarde que el costo de cada fracción es \$6.000 por lo que el lotero debería haberle cobrado \$12.000 y no \$30.000 ante lo anterior solicitó se tomen las medidas pertinentes, así como investigar el hecho y al vendedor que pertenece a la distribuidora (*informada por el cliente en la llamada telefónica de acuerdo a los datos que aparecen encima del código de barras de las fracciones*) y una respuesta formal sobre las acciones que se llevarán a cabo; **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 27% relacionado con un cliente que solicitó se le indicara el estado del pago de premio ganado de compra hecha por la página web y que solicitó por consignación a su cuenta bancaria, un cliente requería se le indicara el estado del pago del premio obtenido en compra de 2 fracciones físicas para el sorteo 2827 del 31 de diciembre de 2025 y cuya documentación remitió a través de la agencia de distribución SuperGiros de Santa Marta, un cliente solicitó se le informara cómo redimir un premio obtenido en el raspa y gana virtual de la compra que realizó a través de la página web, dos clientes requerían se les informara cómo cobrar premio por aproximación que obtuvieron en la compra que efectuaron a través de la página web, una cliente requería se le informara cuánto paga el acierto de un seco sin serie para el sorteo 2831 y lugares para cobrarlo en la ciudad de Pereira, un cliente requería se le informara si obtuvo o no premio con el billete físico adquirido para el sorteo 2830 y el cual adjuntó en la petición, un cliente quien compró un billete físico del sorteo 2825 en Bogotá pero vive en Bucaramanga indicó que trató, en dicha ciudad, de cobrar el premio obtenido por el acierto de las dos primeras cifras sin serie y no logró que se lo pagaran ya que los loteros le decían que como el billete lo compró en Bogotá no lo reconocen, por lo que solicitó indicaciones de cómo proceder y dónde reclamar el premio en la ciudad de Bucaramanga; **“Página Web”** con un 10% relacionado con una cliente solicitó actualización o cambio del correo electrónico con el que se inscribió en la página web por el correo que describió en la petición, un cliente reportó inconvenientes en los 3 raspa y gana virtuales de la compra que realizó el 19 de febrero por la página web ya que según manifestó ninguno funciona ni el botón para raspar ni tampoco realizando el raspado digital (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*), un cliente solicitó restablecimiento de contraseña para poder iniciar sesión en la cuenta inscrita en la página web; **“Temas Contractuales”** con un 10% relacionado con una peticionaria quien solicitó copia legible y completa de las actas de reunión del Comité de Contratación de la entidad llevadas a cabo en 2025 en las que se discutieron y decidieron aspectos relacionados con el proceso de selección Invitación Privada 005 de 2025 tendiente a contratar la prestación de servicios de elaboración, impresión, custodia, almacenamiento y entrega al concesionario de los formularios requeridos para la comercialización del juego de apuestas permanentes o chance así como copia legible y completa de las actas de reunión del Comité Evaluador relacionadas con dicho proceso de Invitación Privada, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó información y copias sobre procesos adelantados bajo la tipología “Asociaciones Público-Populares (APPo)” en el periodo junio

de 2024 a febrero de 2026, un derecho de petición trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería conocer si la firma (*nombre de la empresa y NIT descritos en el detalle de la petición*) con domicilio en Bogotá y representada legalmente por (*nombre y apellidos descritos en el detalle de la petición*) tiene contrato vigente con la Alcaldía y si estos se encuentran desarrollando en el Estadio Nemesio Camacho el Campín o en otra área o sitio de la Capital y en caso afirmativo solicitó se le indicara número de contrato, vigencia del mismo y el medio por el cual se le paga a los contratistas lo anterior con el fin de que haga parte del expediente del proceso ejecutivo singular que cursa en el Juzgado 14 civil municipal de Bogotá; **“Administración del Talento Humano”** con un 3% relacionado con un derecho de petición de interés particular registrado por el peticionario en el sistema Bogotá Te Escucha y dirigido a la Lotería de Bogotá en el que solicitó se le remitiera el plan anual de vacantes vigencia 2026 de la Lotería de Bogotá y Planta de personal de la entidad a febrero de 2026 con el detalle y registro de las 17 variables solicitadas de manera discriminada en la petición así como la Resolución del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales; y en un menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional”, “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Operación de Rifas”, “Reclamo de Datos Habeas Data”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Temas Financieros” y “Traslado a Entidades Distritales” cada uno con un 3,3% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	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: Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no recibió, en el mes de febrero de 2026, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	12	50%
SECRETARIA GENERAL	4	17%
SUBGERENCIA GENERAL	2	8%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	8%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	8%
Total 5 primeras dependencias	22	92%
Otros dependencias	2	8%
Total general	24	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	8	80%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	20%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	10	100%
Otros dependencias	N.A.	N.A.
Total general	10	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 24 requerimientos de periodo actual y 10 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	13	13			13
SECRETARIA GENERAL	1		5	10	5.3
SUBGERENCIA GENERAL	2.5				2.5
UNIDAD DE LOTERIAS	10		10		10
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	4		4		4
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	1				1
Total general	6.0	13.0	3.2	10	5.5

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

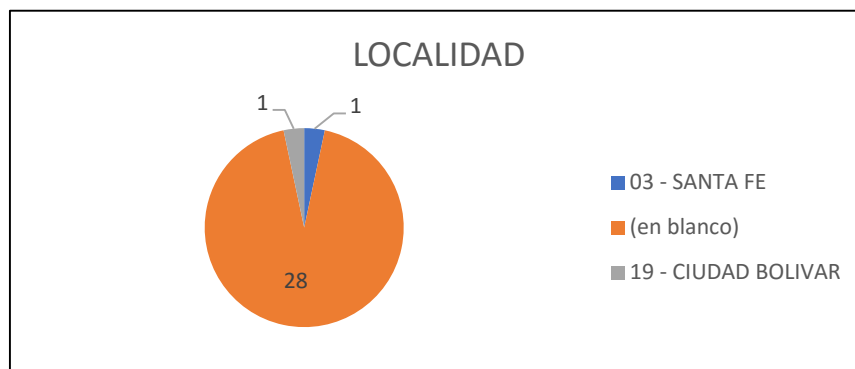
- Derecho de Petición de Interés Particular: 6 días
- Reclamo: 13 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 3,2 días
- Solicitud de Copia: 10 días

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: 13 días
- Secretaría General: 5,3 días

- Subgerencia General (hoy Subgerencia Comercial y de Operaciones): 2,5 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 10 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4 días
- Unidad Financiera y Contable: 1 día

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

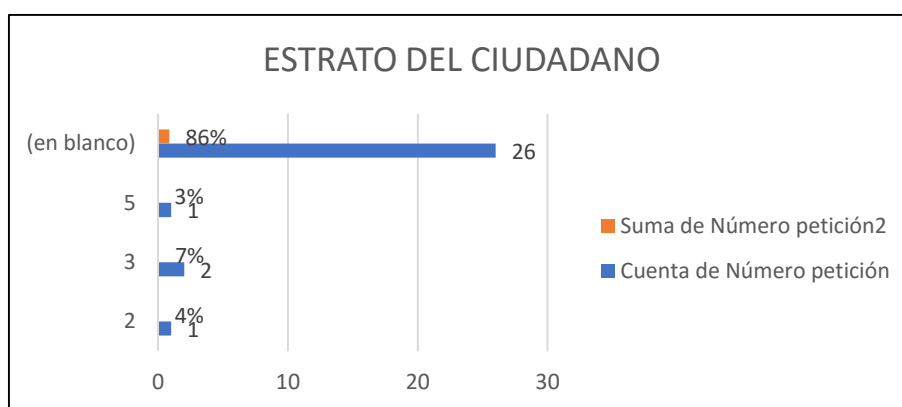


Total Requerimientos 30

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 28 de las 30 PQRSD atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe y una (1) petición correspondiente a la localidad de Ciudad Bolívar.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

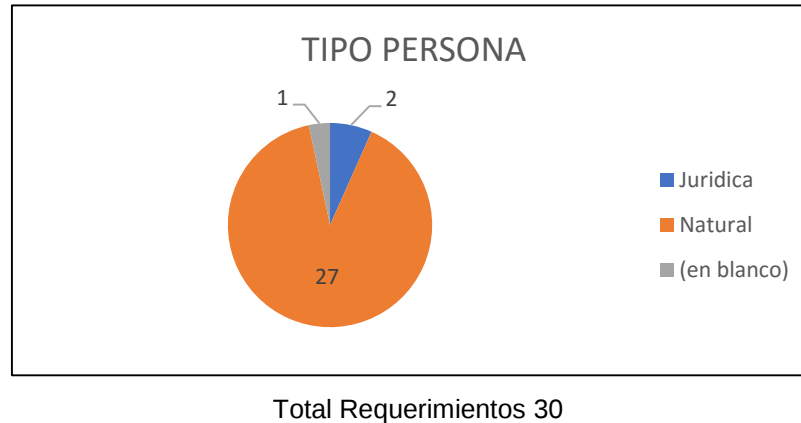


Total Requerimientos 30

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 26 de las 30 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, dos (2)

peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 27 peticiones que equivalen al 91% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) equivalentes al 6% por persona jurídica y una (1) que equivale al 3% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en febrero de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	27	90%
Jurídica	2	7%
Anónimo	1	3%
Total	30	100%

Peticionario	N	%
Identificado	29	97%
Total	30	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 29 que equivalen al 97% de las 30 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (27 por persona natural y 2 por persona jurídica) y la restante que equivale al 3% por peticionario anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSD recibidas en el mes de febrero de 2026 por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dio el trámite respectivo, brindando respuesta oportuna a las mismas dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

- Se procuró registrar todas las peticiones, así como el cargue de 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.
- De acuerdo con el reporte del total de peticiones atendidas en febrero de 2026 (30 PQRSD) se puede observar que con relación al total de PQRSD atendidas en enero de 2026 (53 PQRSD) hubo una disminución en las peticiones (23 menos que el mes anterior) lo que obedece a que en el mes de estudio se registró una disminución en: Solicitud de Acceso a la Información y Derecho de Petición de Interés Particular.
- Mientras que en el mes de enero de 2026 se recibieron seis reclamos en el mes de estudio no se recibieron PQRSD por esa tipología.
- A diferencia del mes de enero de 2026 en el que no se recibieron Derechos de Petición de Interés General ni Solicitudes de Copia, en el mes de febrero sí se recibió una petición por cada una de esas tipologías.
- También se evidencia que tanto en el mes anterior como en el mes de estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRSD fue el canal e-mail.
- Se evidencia un pequeño aumento en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 3,7 días en el mes de enero de 2026 a 5,5 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a todas las PQRSD atendidas en el mes de febrero de 2026 se dieron dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Al igual que el mes anterior, la mayoría de las peticiones fueron realizadas por peticionarios identificados dado que en el mes de febrero 29 peticionarios que corresponden al 97% fueron peticionarios identificados (27 por persona natural y 2 por persona jurídica); así mismo, al igual que el mes anterior en el mes de estudio se atendió una petición de persona anónima; de acuerdo con lo anterior, se puede concluir que en ambos meses más del 80% de las peticiones recibidas fueron realizadas por personas naturales dado que en el mes de enero de 2026 el 96% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 90% (27 peticiones).
- Se concluye que los dos subtemas más recurrentes solicitados por la ciudadanía en el mes de febrero de 2026 fue “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” y “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” cada uno con una participación del 27% sobre el total de PQRSD atendidas en el mes de estudio.

Recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo, desarrollando y optimizando, en las diferentes dependencias de la entidad, las acciones que han permitido alcanzar un 100% en la atención oportuna a las PQRSD dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Tener en cuenta los controles que semanalmente la oficina de Atención al Cliente remite a los jefes de las dependencias vía correo electrónico institucional con el estado de PQRSD pendientes de trámite para gestionarlas y atenderlas con prontitud, celeridad y oportunidad.

- Tener siempre presente que la desatención o no atención oportuna de las PQRSD puede constituir falta disciplinaria de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.
- Cerrar las PQRSD que son asignadas a las dependencias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha el mismo día en que se remitan las respuestas; cargando en dicho sistema los oficios y/o correos de respuesta.
- Tener presente los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para responder las diferentes PQRSD que son asignadas a las diferentes dependencias y procurar responderlas en el menor tiempo posible y no hasta el último día de vencimiento; de tal manera que se tenga un margen de maniobra ante eventuales contratiempos o fallas en el sistema Bogotá Te Escucha que imposibilite el cargue de respuestas y cierre de las peticiones el día que tienen su vencimiento.
- Dar continuidad a las acciones que han permitido alcanzar el 100% del cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas brindadas a la ciudadanía, garantizando así que las mismas se continúen emitiendo en un lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía y bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y un correcto manejo del sistema Bogotá Te Escucha.
- Analizar las sugerencias y recomendaciones que desde la oficina de Atención al Cliente se socializan mensualmente a los jefes de las dependencias a través de los informes internos detallados de PQRSD y que surgen producto del análisis de las temáticas más recurrentes de las peticiones y de las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.