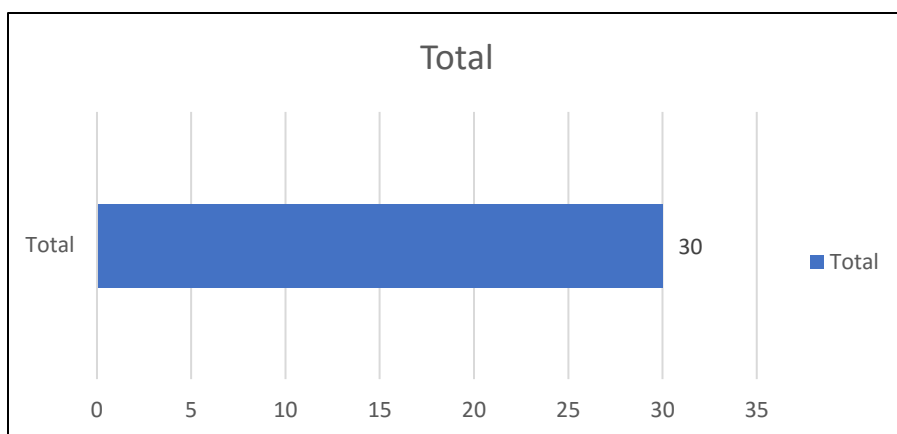


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



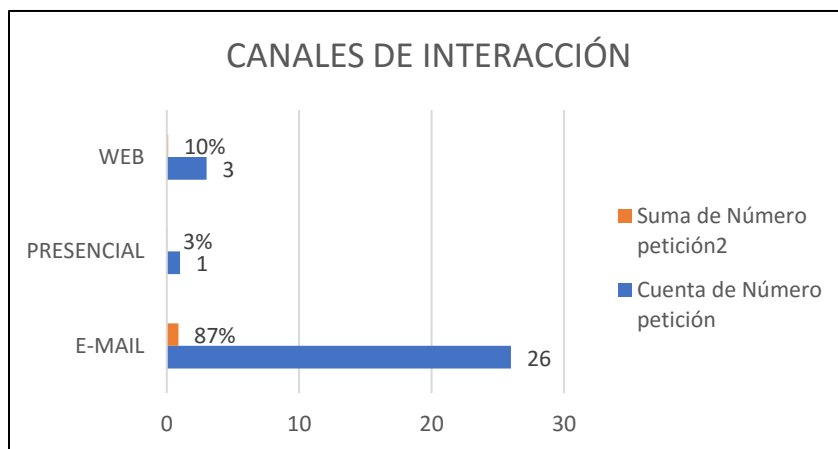
Total Requerimientos 30

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 septiembre en el sistema Bogotá Te Escucha 26 PQRSD, y se recibieron por traslado 4 PQRSD para un total de **30 peticiones atendidas** en el mes de septiembre 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

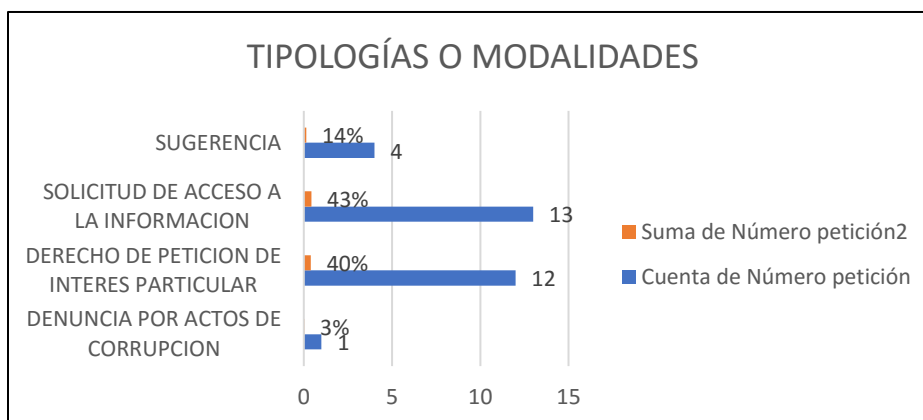


Total Requerimientos 30

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 con un 87%, 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 10% y el canal “presencial” (oficina física de Atención al Cliente) con un 3% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 30

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 43% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2025, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 40% y en un menor porcentaje de “Sugerencia” con un 14% y “Denuncia por Actos de Corrupción” con un 3%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	13	43%
PAGINA WEB	3	10%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	7%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	7%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	7%
Total 5 subtemas	22	73%
Otros subtemas	8	27%
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: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 43% que tenía que ver con seis clientes que solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente que obtuvo el acierto del mayor sin serie en cualquier

orden y las dos últimas cifras y pregunta cuánto le deben pagar si un solo premio o los dos y si fuera uno de los dos en dónde está estipulado con precisión este pago de premios, un cliente preguntó cómo puede cobrar o canjear por otro billete un premio por aproximación que obtuvo en compra realizada a través de la página web para el sorteo 2810, un ciudadano requirió se le indicara cuánto paga la fracción en el premio mayor ya que manifestó que en la página web no sale esa información, una cliente solicitó información sobre cómo cobrar premio de cupón por 3.000 créditos obtenido en el raspa y gana virtual de fracción adquirida por la página web para el sorteo 2813, un ciudadano solicitó se le informara cómo funciona el nuevo plan de premios específicamente para el caso del premio mayor ya que antes el premio mayor era de 14 mil millones y neto 9 mil millones e indicó que en la página aparece que el valor del premio bruto es de 10 mil millones por lo que pregunta si eso significa que bajó el valor del premio y si ahora ese es el valor neto o el valor bruto y si toca descontar impuestos, un ciudadano sugiere volver a subir el premio mayor a 14 mil millones como estaba ya que considera que haberlo bajado a 10 mil millones y haber mantenido el mismo costo del billete no es favorable o sugiere que si se mantiene el premio mayor en 10 mil millones se le baje el costo al billete y así mismo sugiere que no vayan a quitar el seco de 1.000 millones que le parece fenomenal; **“Página Web”** con un 10% relacionado con un cliente que solicitó ajustar o corregir la fecha de nacimiento que aparece en los datos de su perfil inscrito en la página web ya que dicha fecha está incorrecta, una cliente solicitó soporte técnico ya que la cuenta inscrita en la página web presenta un bloqueo que le impide realizar las compras por la página, un ciudadano sugiere que los resultados de los sorteos en la página web sean más fáciles de ubicar y lo suficientemente claros y dispuestos para consultarlos fácilmente y de forma sencilla; **“Administración del Talento Humano”** 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 se le informara si el señor (*nombres y apellidos y número de cédula descritos en el documento adjunto a la petición*) se encuentra adscrito en la entidad y en caso afirmativo solicita se le informe en qué dependencia o entidad distrital, bajo qué modalidad se encuentra adscrito, nombre del cargo y tiempo de vinculación; así mismo informarle si para el día 26 de julio de 2025, entre las 12:30 p.m. a las 1:15 p.m., el mencionado señor se encontraba en turno, en qué lugares y bajo qué horario; esta información la requiere el peticionario con el fin de que obre dentro de los procesos de impugnación de comparendos y demás trámites que está adelantando ante la Secretaría Distrital de Movilidad donde el citado señor figura como testigo, un derecho de petición de interés particular de un ex funcionario de la entidad quien solicitó se le certificara, en el formato correspondiente, los aportes a pensiones realizados durante el término de su vinculación para efectos de trámite pensional; **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 7% relacionado con un cliente que sugiere que la Lotería de Bogotá a través de la página web le permita al usuario poder comprar los billetes de los sorteos de un mes y de esta forma facilitarle a los usuarios, que como él, compren seguido pero que a veces se puede olvidar hacer la compra del billete cada semana, un cliente que compró electrónicamente en la ciudad de Medellín 9 de septiembre de 2025 un billete de la Lotería de Bogotá para el sorteo 2811 del 11 de septiembre y accidentalmente lo extravió y preguntó qué debe hacer llegar a la Lotería para demostrar que él fue el comprador de ese billete de lotería extraviado en caso de que el billete que él adquirió sea el ganador y aparezca la persona natural o jurídica que se lo encontró a cobrarlo; **“Información Institucional”** con un 7% relacionado con una ciudadana que solicitó información sobre el estado de aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la entidad para lo cual adjuntó un cuestionario de 14 preguntas relacionadas con el tema para que la Lotería le brindara respuesta a cada uno de los interrogantes, un ciudadano sugirió que en el reverso de los tickets de apuestas o chance debería volver a estar la información detallada del plan de

premios y los montos que se pagarían al jugador o cliente si este acierta con el número jugado de tal manera que haya transparencia y claridad para el jugador en la mecánica del juego así como para el reclamo y pago de los premios ya que la ausencia de esta información que antes estaba impresa en el reverso de los tiquetes y se suprimió puede ocasionar desinformación al apostador sobre cuál es el valor de premio a reclamar o el riesgo de que el pago de premios no sea por el monto correcto y en un menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales”, “Resultados de Sorteos” y “Temas Contractuales” cada uno con un 6,6% y “Denuncia por Actos de Corrupción” y “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 3,3% 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

Radicado / Asunto
4592822025 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 septiembre de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información (Solicitud de Información) del peticionario (descrito en el detalle del peticionario), en el asunto de la petición se indica: Derecho de información y en el documento adjunto de la petición que es el correo que envió el peticionario a la Alcaldía Mayor de Bogotá indica y solicita: DE: (nombres y apellidos descritos en el documento adjunto a la petición) (correo electrónico descrito en el documento adjunto a la petición) FECHA: 4/09/25 03:03 PM ASUNTO: DERECHO DE INFORMACIÓN Señores: Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría de Despacho. Bogotá D.C. (nombres y apellidos descritos en el documento adjunto a la petición), identificado(a) como aparece al pie de mi firma, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015, me dirijo a ustedes de manera respetuosa y atenta con el fin de solicitar la siguiente información: 1. Número total de personas en condición de debilidad manifiesta que, a la fecha, se encuentran vinculadas a través de contratos de prestación de servicios en la Administración Distrital y las diferentes Secretarías Distritales. 2. Número total de personas en condición de debilidad manifiesta, que han sido desvinculadas dentro de los tres últimos años, incluyendo el año en curso, que se encontraban vinculadas a través de contratos de prestación de servicios en la Administración Distrital y las diferentes Secretarías Distritales. 3. Motivos de la desviación de las personas en condición de debilidad manifiesta que se encontraban vinculadas a través de contratos de prestación de servicios en la Administración Distrital y las diferentes Secretarías Distritales. 4. Qué otros motivos diferente a la terminación o finalización del contrato de prestación de servicios, existieron para la desvinculación de personas en condición de debilidad manifiesta en la Administración Distrital y las diferentes Secretarías. 5. Desagregación de la información por la Administración Distrital y cada Secretaría, indicando el número de contratos de prestación de servicios con personas en condición de debilidad manifiesta, vinculadas, desvinculadas y motivos, etc. 6. Medidas o políticas que la Administración Distrital y las Secretarías han implementado para garantizar la inclusión laboral y/o ocupacional de personas en condición de debilidad manifiesta a través de modalidades de contratación como la prestación de servicios. 7. Medidas o políticas que la Administración Distrital y las Secretarías han implementado para garantizar la estabilidad laboral y/o ocupacional de personas en condición de debilidad manifiesta vinculadas a través de modalidades de contratación como la prestación de servicios. 8. Suministrar información jurídica sobre el tema planteado a nivel internacional y nacional. La información solicitada es de carácter público y es necesaria para fines de veeduría ciudadana y seguimiento a las políticas públicas de inclusión y equidad social que la Administración Distrital ha manifestado promover. Agradezco de antemano su atención y pronta respuesta, la cual espero recibir en el término legal establecido. Atentamente; (nombres y apellidos descritos en el documento adjunto a la petición). CC. No. (número de cédula descrito en el documento adjunto a la petición) de Valledupar (Cesar). Abogado. Especialista en Derecho del Trabajo. Magister en Derecho. (correo electrónico y número de celular descritos en el documento adjunto a la petición)

La petición referenciada (4592822025) 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 el peticionario para fines de veeduría ciudadana y seguimiento a las políticas públicas de inclusión y equidad social quien solicitó se le informara el número total de personas en condición de debilidad manifiesta que, a la fecha, se encuentran vinculadas a través de contratos de prestación de servicios en la Administración Distrital y las diferentes Secretarías Distritales, cuántas han sido desvinculadas dentro de los tres últimos años, incluyendo el año en curso, que se encontraban vinculadas a través de contratos de prestación de servicios así como los motivos de la desviación de las personas en condición de debilidad manifiesta que se encontraban vinculadas a través de contratos de prestación de servicios, qué otros motivos diferente a la terminación o finalización del contrato de prestación de servicios, existieron para la desvinculación de personas en condición de debilidad manifiesta en la Administración Distrital y las diferentes Secretarías, número de contratos de prestación de servicios con personas en condición de debilidad manifiesta, vinculadas, desvinculadas y motivos, etc., medidas o políticas que la Administración Distrital y las Secretarías han implementado para garantizar la inclusión laboral y/o ocupacional de personas en condición de debilidad manifiesta a través de modalidades de contratación como la prestación de servicios y las que se han implementado para garantizar la estabilidad laboral y/o ocupacional de personas en condición de debilidad manifiesta vinculadas a través de modalidades de contratación como la prestación de servicios y suministrar información jurídica sobre el tema planteado a nivel internacional y nacional. A dicha petición de información se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
UNIDAD DE LOTERIAS	8	44%
ATENCION AL CLIENTE	2	11%
SECRETARIA GENERAL	2	11%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	11%
CONTROL INTERNO DICIPLINARIO	1	6%
Total 5 primeras dependencias	15	83%
Otros dependencias	3	17%
Total general	18	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	5	56%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	33%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	11%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	9	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	9	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 18 requerimientos de periodo actual y 9 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE				1		1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14					14
OFICINA GESTION TECNOLÓGICA E INNOVACION		13		10		12.5
SECRETARIA GENERAL				3.5		3.5
SUBGERENCIA GENERAL				4		4
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		3		6	7	5.3
UNIDAD DE LOTERIAS		11	8	5	2.5	7.3
UNIDAD DE TALENTO HUMANO				2		2
Total general	14	11.2	8	4.2	4	7.4

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 7,4 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

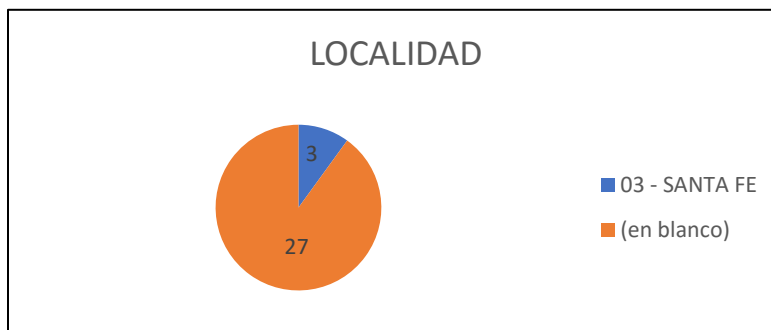
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Denuncia por Actos de Corrupción: 14 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 11,2 días
- Reclamo: 8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 4,2 días
- Sugerencia: 4 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 Control Disciplinario Interno: 14 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 12,5 días
- Secretaría General: 3,5 días
- Subgerencia Comercial y de Operaciones: 4 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5,3 días
- Unidad de Loterías: 7,3 días
- Unidad de Talento Humano: 2 días

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

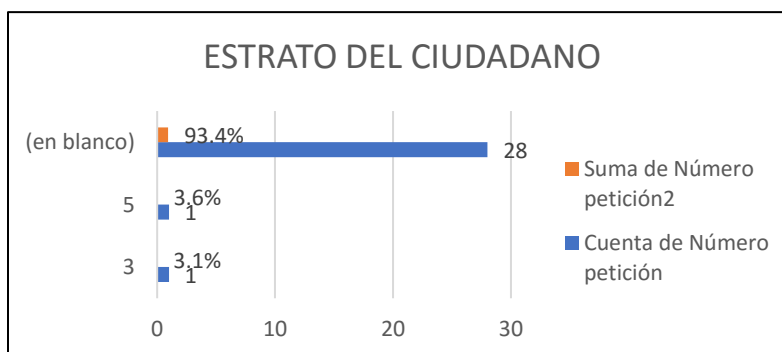


Total Requerimientos 30

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 27 de las 30 PQRS atendidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes a la localidad de Santa Fe.

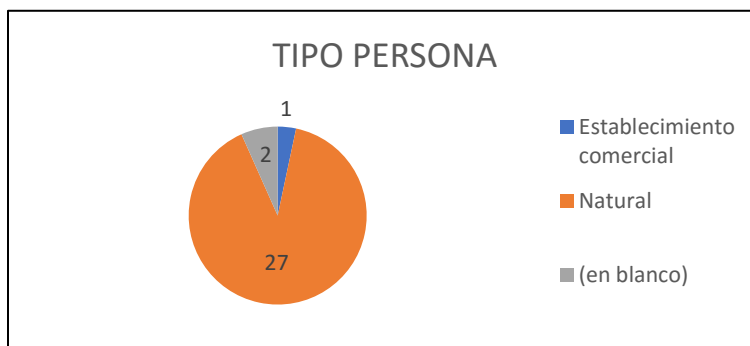
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



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 28 de las 30 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 3.



Total Requerimientos 30

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 27 peticiones que equivalen al 90% fueron realizadas por personas naturales, una (1) que equivale al 3% por establecimiento comercial y dos (2) equivalentes al 7% por peticionarios anónimos; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en septiembre de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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

Peticionario	N	%
Identificado	28	93%
Total	30	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 28 que equivalen al 93% de las 30 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (27 por persona natural y 1 por establecimiento comercial) y las dos (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.