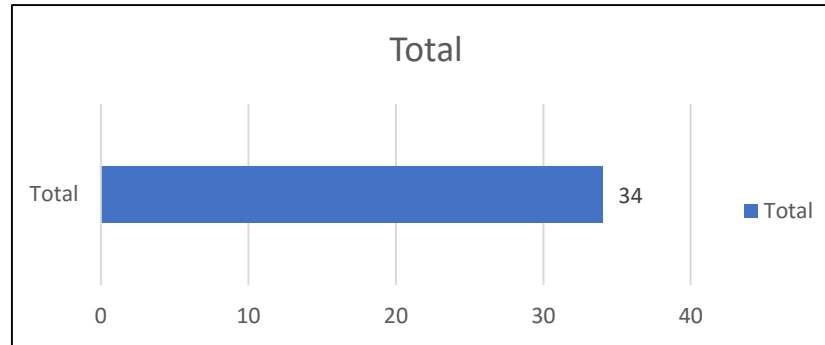


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD ABRIL 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



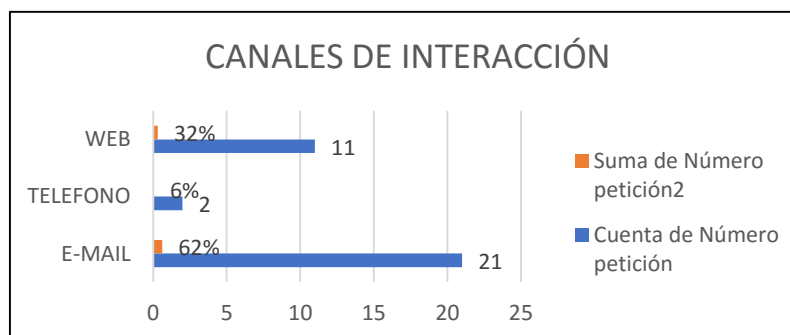
Total Requerimientos 34

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 abril en el sistema Bogotá Te Escucha 23 PQRSD, 6 PQRSD fueron registradas directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 5 PQRSD para un total de **34 peticiones atendidas** en el mes de abril 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



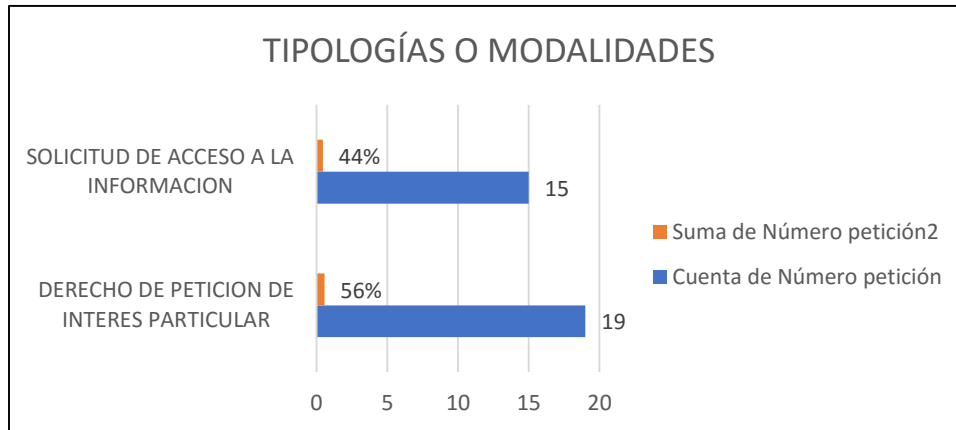
Total Requerimientos 34

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) o a través del formulario “antisoborno” de la página web con un 62%, 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 PQRSFD que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 32% 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 56% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de abril de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 44%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	12	35%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	6	18%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	15%
INFORMACION INSTITUCIONAL	5	15%
PAGINA WEB	3	9%
Total 5 subtemas	31	91%
Otros subtemas	3	9%
Total general	34	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 35% que tenía que ver con cinco clientes que solicitaron se les indicara el estado del pago de premio ganado de compras hechas por la página web y que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, dos clientes requerían se les informara qué significa y cómo redimir el premio obtenido en el

raspa y gana virtual (cupón por 3.000 créditos) de la compra que realizaron a través de la página web y como usar dichos créditos, una cliente indicó que en el raspa y gana de la fracción física adquirida para el sorteo 2839 le salió la frase: "ganaste billete LDB" pero cuando fue a reclamar el premio en la ciudad de Florencia le dijeron que eso no representa nada y por lo tanto no le entregaron el billete que ganó por lo cual requirió a la Lotería de Bogotá indicaciones sobre qué hacer y cómo proceder para reclamar el premio al que tiene derecho, un cliente quien compró en Bogotá una fracción física para el sorteo 2840 y una cliente que compró en Medellín un billete para el sorteo 2808 indicaron que trataron en la ciudad de Barranquilla de cobrar el premio que obtuvieron y ningún lotero les quiso pagar el premio por haber comprado la fracción y el billete en Bogotá y Medellín respectivamente por lo que solicitaron indicaciones de cómo proceder y a dónde pueden dirigirse en la ciudad de Barranquilla a reclamar el premio al que tienen derecho, un cliente que compró por la página web requería se le informara en el caso de llegar a ganar algún premio con qué comprobante o recibo reclama el premio y a través de qué medio, una persona solicitó se le informara si los premios superiores a \$10.000.000 pueden ser cobrados presentando PPT vigente (Permiso por Protección Temporal) así como el proceso a seguir y en qué puntos puede realizar el cobro.

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 18% que tenía que ver con una cliente quien requería se le informara cómo pagar con créditos la compra de un billete para el sorteo 2841 en la página web, un cliente solicitó se le enviaran las fracciones compradas en la página web para el sorteo 2842, una cliente solicitó se le reenviara el comprobante de la compra y el raspa y gana de la compra realizada el 29 de abril de 2026 a través de la página web para el sorteo 2844, dos clientes requerían información sobre cómo reciben o dónde pueden ver el billete o fracción comprada por la página web, un cliente solicitó información sobre cómo se cobra o qué clase de premio se obtiene con el laberinto impreso en el reverso de la fracción física que adquirió para el sorteo 2843 y que se titula “encuentra el camino y gana tu premio”.

“Administración del Talento Humano” con un 15% relacionado con un derecho de petición de interés particular de un ex funcionario de la entidad quien requería se le informara a qué entidad se hicieron los correspondientes aportes a pensión; así mismo solicitó que se hiciera el traslado del bono pensional a la entidad Colpensiones y se le expidiera la relación mensual para el periodo reportado de los aportes por concepto de pensión realizados a la entidad respectiva para la época, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria ubicada en el puesto 7 de la lista de elegibles para el cargo de Ayudante grado 4, código 472, (OPEC 219892) del DADEP dentro de la convocatoria Distrito 6 - Abierto solicitó se le informara el estado actual de la lista, su vigencia, y el reporte de nombramientos, renunciaciones o desistimientos de dicho proceso de selección (se cerró la petición por no competencia indicando que lo solicitado y el contenido del documento adjunto de la petición va dirigido explícitamente al DADEP por consiguiente la Lotería de Bogotá no tiene competencia alguna para atender lo solicitado y se le indicó que dicha entidad ya la tiene asignada la petición para la respectiva respuesta), una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería información relacionada con el empleo secretario ejecutivo código 425 grado 27 de las entidades del orden distrital para lo cual solicitó un listado en Excel sobre la situación actual, vinculación y manual de funciones de los cargos de Secretario Ejecutivo (Código 425, Grados 27, 28 y 29) de la planta distrital, así como el reporte del uso o solicitudes de equivalencia de la lista de elegibles de la OPEC 205204, un derecho de petición de interés particular que la peticionaria registró en el sistema Bogotá Te Escucha y dirigió a la Lotería

de Bogotá en el que requería la reliquidación y pago de prestaciones sociales, auxilio de incapacidad y aportes a seguridad social debido a un error en la liquidación inicial del Ingreso Base de Liquidación (IBL) asimismo requería copia de los soportes y oficios de corrección enviados a la EPS Compensar para subsanar el impacto negativo en la base pensional (sobre esta petición la misma peticionaria registró otra petición anexando los documentos que le faltaron en esta petición inicial).

“Información Institucional” con un 15% relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería se le suministrara información técnica y administrativa sobre los requisitos, trámites y procedimientos de contratación para el arrendamiento de micro-espacios en sedes públicas del Distrito así mismo requería conocer las condiciones legales, tarifas y dependencias encargadas para la instalación y operación de máquinas dispensadoras (vending machines) y de kioscos inteligentes de servicios, una peticionaria quien solicitó a la entidad, a través del sistema Bogotá Te Escucha en atención a la respuesta que la Lotería le emitió el 18 de marzo de 2026, reiteración de la solicitud formulada en el Punto 8 con el fin de aclarar que la información requerida corresponde al año 2023 y no al 2024 asimismo solicitó ampliar la búsqueda en los correos institucionales de dos funcionarios para obtener copia de la solicitud de usuario y contraseña ante la Superintendencia Nacional de Salud, un derecho de petición de interés particular interpuesto en redes sociales de la Alcaldía Mayor de Bogotá y traslado a la Lotería de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria consulta sobre la veracidad de un supuesto premio ganado en el juego "Loto Fortuna" para lo cual aportó un número de boleto específico y la fecha y hora en que se habría realizado el sorteo, una peticionaria solicitó se le informara por qué los sorteos de la Lotería de Bogotá ahora se están pasando por televisión tan tarde y no temprano como el año pasado.

“Página Web” con un 9% que tenía que ver con una cliente quien solicitó cambio de correo electrónico con el que se registró en la página web, una cliente reportó novedad presentada el miércoles 1 de abril a las 9:34 a.m., para compras en la página web sorteo 2841 ya que no aparece ningún sorteo para seleccionar en "tipo de sorteo" imposibilitando realizar la compra, un cliente presentó petición para que se incluya la opción “Davibank” en la lista desplegable de entidades bancarias o se le proporcione un mecanismo alternativo de pago para poder reclamar un premio de menor cuantía mediante consignación a cuenta de ahorros pues al momento de realizar el proceso en la plataforma esa opción “Davibank” no está dentro de las alternativas disponibles.

Y en un menor porcentaje los subtemas: “Resultados de Sorteos”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Temas Contractuales” cada uno con un 2,9% 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”; por lo anterior no se registra ningún traslado por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según el reporte, la entidad no recibió, en el mes de abril 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	57%
UNIDAD DE LOTERIAS	6	29%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	5%
Total 5 primeras dependencias	21	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	21	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	64%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	18%
OFICINA JURIDICA	1	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	9%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	11	100%
Otros dependencias	N.A.	N.A.
Total general	11	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 21 requerimientos de periodo actual y 11 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	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1	1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		2		2
OFICINA JURIDICA	14			14
SECRETARIA GENERAL		8		8
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		7		7
UNIDAD DE LOTERIAS		9.8	6	9.5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		15	9	13
Total general	14	8	2.3	6.4

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,4 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

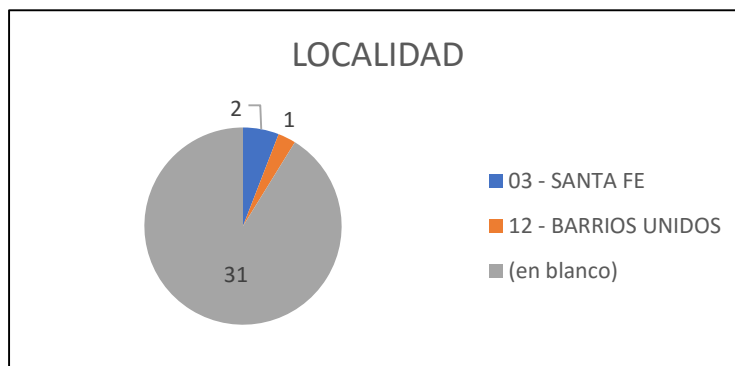
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 14 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,3 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: 2 días
- Oficina Jurídica: 14 días
- Secretaría General: 8 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 9,5 días
- Unidad de Talento Humano: 13 días

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

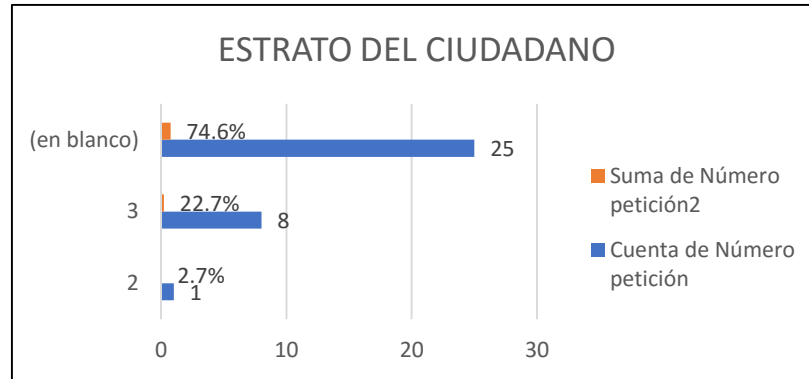


Total Requerimientos 34

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 31 de las 34 PQRSFD atendidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Santa Fe y una (1) petición correspondiente a la localidad de Barrios Unidos.

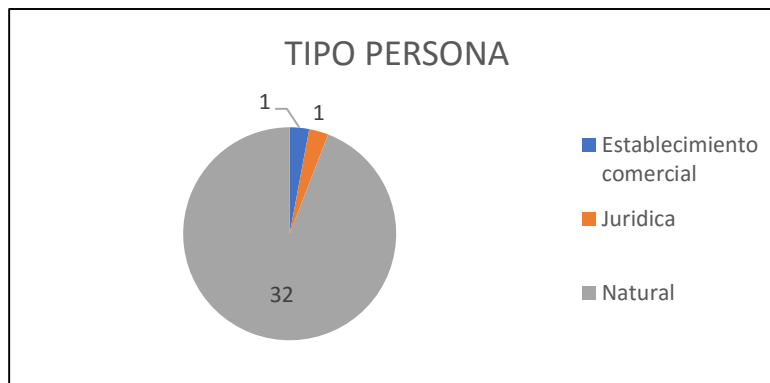
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



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 25 de las 34 peticiones atendidas, sólo se encontró información de ocho (8) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 34

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 32 peticiones que equivalen al 94% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 3% por persona jurídica y una (1) que equivale al 3% por establecimiento comercial; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en abril de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	32	94%
Jurídica	1	3%
Establecimiento Comercial	1	3%
Total	34	100%

Peticionario	N	%
Identificado	34	100%
Total	34	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 34 peticiones atendidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados (32 por persona natural, 1 por persona jurídica y 1 por establecimiento comercial).

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSFD recibidas en el mes de abril 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 abril de 2026 (34 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en marzo de 2026 (22 PQRSFD) hubo un aumento en las peticiones (12 más que el mes anterior) lo que obedece a que en el mes de estudio se registró un aumento en: Solicitud de Acceso a la Información y Derecho de Petición de Interés Particular.
- Tanto en el mes de marzo como en el mes de abril no se recibieron reclamos.
- A diferencia del mes de marzo de 2026 en el que se recibieron cuatro (4) Derechos de Petición de Interés General, en el mes de abril no se recibió ninguna petición por esa tipología.
- 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 PQRSFD fue el canal e-mail.
- Se evidencia una pequeña disminución en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 6,8 días en el mes de marzo de 2026 a 6,4 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a todas las PQRSFD atendidas en el mes de abril 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 abril los 34 peticionarios que corresponden al 100% fueron peticionarios identificados (32 por persona natural, 1 por

persona jurídica y 1 por establecimiento comercial); a diferencia del mes anterior en el que se atendió una petición de persona anónima en el mes de estudio no se recibieron peticiones por ese tipo de persona; 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 marzo de 2026 el 86% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 94% (32 peticiones).

- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía en el mes de abril de 2026 fue “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con una participación del 35% sobre el total de PQRSFD atendidas en el mes de estudio.

- Mientras que en el mes de marzo de 2026 se recibieron peticiones por los subtemas: “Operación de Rifas”, “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Reclamo de Datos Habeas Data” y “Veedurías Ciudadanas” en el mes de abril no se recibieron peticiones por esos subtemas, Y mientras que en el mes de marzo no se recibieron peticiones por los subtemas: “Resultados de Sorteos” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” en el mes de abril sí se recibió una petición por cada uno de dichos subtemas.

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 PQRSFD 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 PQRSFD pendientes de trámite para gestionarlas y atenderlas con prontitud, celeridad y oportunidad.

- Tener siempre presente que la desatención o no atención oportuna de las PQRSFD puede constituir falta disciplinaria de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.

- Cerrar las PQRSFD 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 PQRSFD 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 PQRSFD y que surgen producto del análisis de las temáticas más recurrentes de las peticiones y de las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.