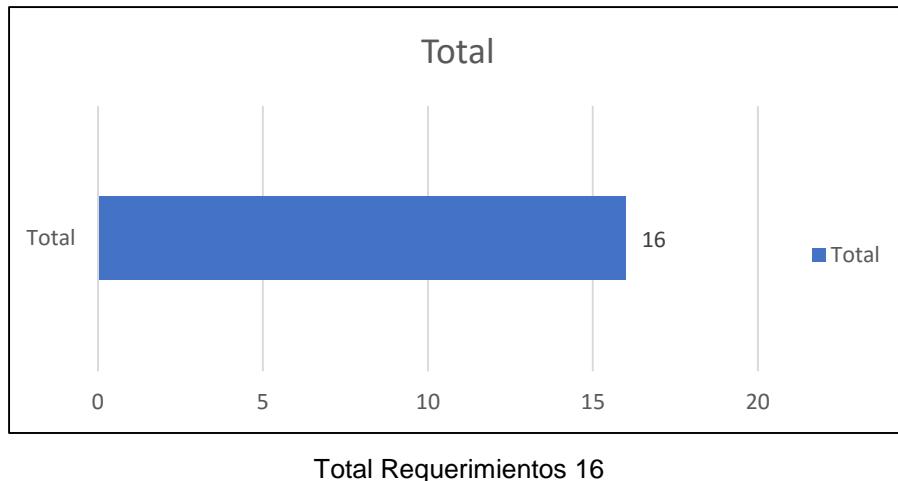


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSD DICIEMBRE 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS

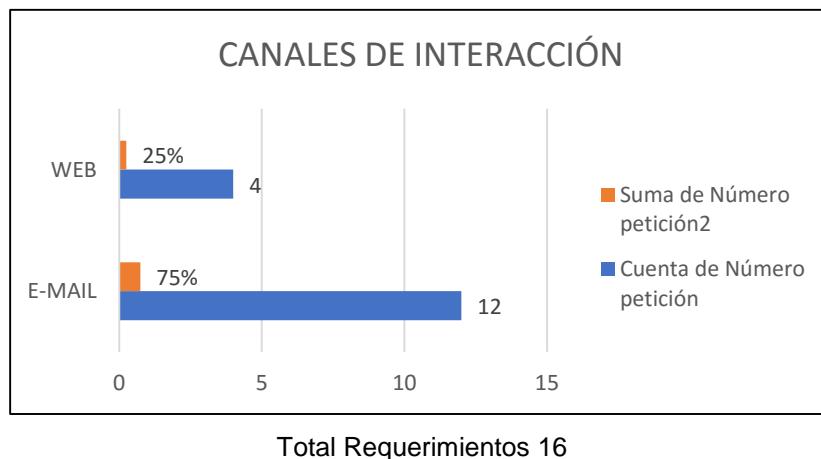


Análisis

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 diciembre en el sistema Bogotá Te Escucha 10 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 **16 peticiones atendidas** en el mes de diciembre 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.

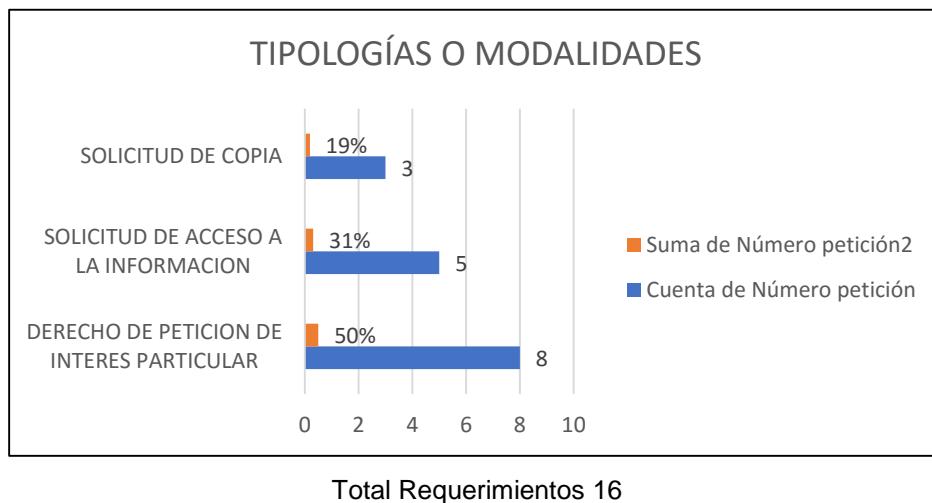
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 75%, 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 25% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 50% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de diciembre de 2025, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 31% y en un menor porcentaje “Solicitud de Copia” con un 19%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	4	25%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	19%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	13%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	13%
PAGINA WEB	2	13%
Total 5 subtemas	13	81%
Otros subtemas	3	19%
Total general	16	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 25% que tenía que ver 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 saber si paga algo y cuánto el acierto de las 4 cifras del premio mayor en cualquier orden y en diferente serie del sorteo 2822 del 27 de noviembre de 2025, un cliente requería se le informara si el acierto de las dos primeras cifras de un premio seco de 10 millones del sorteo 2825 paga algo, un cliente informó que se acercó a un punto de Super Giros en la ciudad de Cali para cobrar el premio obtenido por el acierto de las 4 cifras del premio mayor en diferente serie en la compra de un billete completo del sorteo 2822 jugado el 27 de noviembre cuyo valor neto ganado como está al respaldo del billete es de \$5.954.444 pero en el punto le informaron que el valor neto a pagar es de \$4.380.000 por lo que solicitó a la Lotería se le aclarara esa información que le suministraron en el punto de venta; “**Administración del Talento Humano**” con un 19% relacionado con una solicitud de acceso a la información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó se le indicara si en la totalidad de la entidad territorial (Alcaldía Mayor, Despacho del Alcalde y sus dependencias, Secretarías, Departamentos Administrativos y Unidades Administrativas Especiales, etc.) existen cargos equivalentes o iguales correspondiente a la OPEC 203198, Profesional Especializado, Código del empleo: 222, Grado: 27 de la convocatoria del concurso de méritos adelantado por la Comisión Nacional de Servicio Civil denominado “DISTRITO 6 ABIERTO” y que se encuentren con vacancia definitiva generada con posterioridad a la convocatoria así como remitir el manual de funciones del distrito capital, donde se estipulen la totalidad de cargos profesionales especializados grado 27 Código 222 en cada una de las secretarías y jefaturas de la Entidad Territorial determinando la condición actual del cargo, es decir, si es ocupado por funcionario de carrera administrativa, provisional, encargo o se encuentra en vacancia definitiva, (*sobre la anterior solicitud de información se recibió por traslado a todas las entidades del distrito la misma petición que remitió el peticionario a la Personería de Bogotá entidad que trasladó dicho requerimiento a la Alcaldía Mayor de Bogotá solicitando respuesta al peticionario con copia a la Personería de Bogotá*), un derecho de petición de interés particular traslado a la Lotería de Bogotá por la Secretaría Distrital de Gobierno a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicita la intervención de la Secretaría de Gobierno para que le solicite a la Lotería de Bogotá cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la Convención Colectiva de Trabajo de aparatos ortopédicos y medicamentos a favor de él como trabajador oficial y afiliado al Sindicato de Trabajadores de la Lotería de Bogotá; así como el giro inmediato a él de la suma de \$2.400.000 por concepto del alquiler de una máquina de movimiento pasivo por un periodo de treinta (30) días por orden médica; “**Distribución y Venta de Billetes o Fracciones**” con un 13% relacionado con un cliente que solicitó se le informara por qué el 18 de diciembre compró por la página web un billete completo por \$18.000 pero en el detalle de la compra solo le aparecen 2 fracciones y no 3 que componen un billete completo y en el correo que recibió del raspa y gana solo vienen dos fracciones y dos enlaces y no tres de raspa y gana y preguntó si en el eventual caso de que su compra hubiera sido ganadora la Lotería le hubiera entregado el premio completo por 3 fracciones o por 2 fracciones aunque haya pagado el costo de 3 fracciones, un cliente solicitó le indicaran qué puede hacer o cómo solucionar el inconveniente que se le presentó en una compra por la página web dado que ganó acertando la última cifra de una fracción y el sistema le abonó \$6.000 del premio pero al comprar el 29 de diciembre una fracción del sorteo 2827 con un costo de \$9.000 por fracción aplicó el valor ganado como parte del pago de la compra pero el sistema no le permitió pagar el excedente porque es de menos de \$4.000; “**Información Institucional**” con un 13% relacionado con una peticionaria quien solicitó a través del sistema Bogotá Te Escucha copia de todas las actas del comité de contratación desde el año 2020 hasta el año 2023 lo anterior con destino a los procesos disciplinarios que actualmente tiene en la Personería en consideración al cargo gerente general que para las

fechas solicitadas ejercía y un derecho de petición que la peticionaria registró en el sistema Bogotá Te Escucha en el que solicitó las actas del comité de contratación de las siguientes fechas con todos los soportes que forman parte integral del acta: 1. Fecha 28 de octubre del 2020 virtual 2. Fecha 10, 11, 17, 20, 27 de noviembre del 2020 virtuales 3. Fecha 3, 10, 18 y 21 de diciembre del 2020 virtuales lo anterior con fines de procesos disciplinarios; “**Página Web**” con un 13% relacionado con un cliente quien solicitó a través del sistema Bogotá Te Escucha soporte técnico por un problema reiterado que tiene al intentar comprar la lotería en la página web usando su tarjeta digital de Daviplata indicó que de 20 intentos por mucho le acepta uno y el resto los rechaza con el aviso: ‘transacción rechazada, scudo (políticas de control de riesgos)’ agregó que se ha comunicado varias veces con Daviplata quienes le indican que el problema es de Place to Pay y no de Daviplata y al comunicarse con Place to Pay le dicen que el problema es de Daviplata y no de ellos por lo anterior solicitó averiguar cuál es el problema, el atasco o falla de comunicación entre Place to Pay y Daviplata y encontrar una solución al inconveniente que se le está presentando para comprar en la página web, un cliente solicitó actualización del correo electrónico con el que se inscribió en la página web por el correo que describió en la petición; y en un menor porcentaje los subtemas: “Temas Contractuales” con un 12,5% y “Reclamo de Datos Habeas Data” con un 6,2% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el momento de sacar la tabla dinámica correspondiente a trasladados 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 recibió, en el mes de diciembre de 2025, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SECRETARIA GENERAL	4	29%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	21%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	21%
ATENCION AL CLIENTE	2	14%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	14%
Total 5 primeras dependencias	14	100%
Otros dependencias	N.A.	N.A.
Total general	14	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	63%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	38%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	8	100%
Otros dependencias	N.A.	N.A.
Total general	8	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 14 requerimientos de periodo actual y 8 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	6			6
SECRETARIA GENERAL	2		6.3	5.3
UNIDAD DE LOTERIAS	8.6	2.5	7	6.9
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	11.5	9		10
Total general	7.8	4.9	6.5	6.6

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

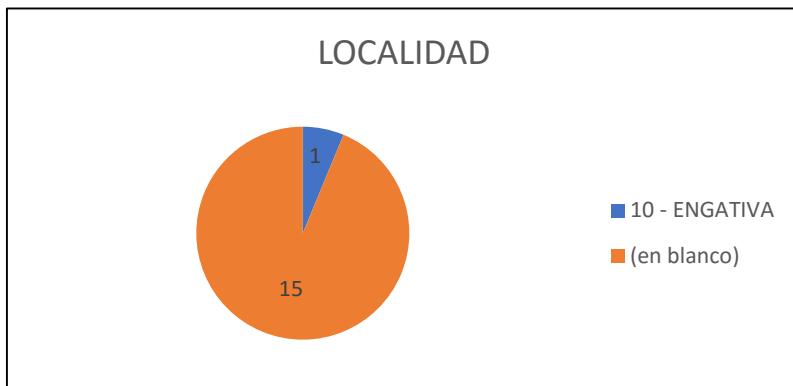
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 7,8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 4,9 días
- Solicitud de Copia: 6,5 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: 6 días
- Secretaría General: 5,3 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 6,9 días
- Unidad de Talento Humano: 10 días

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

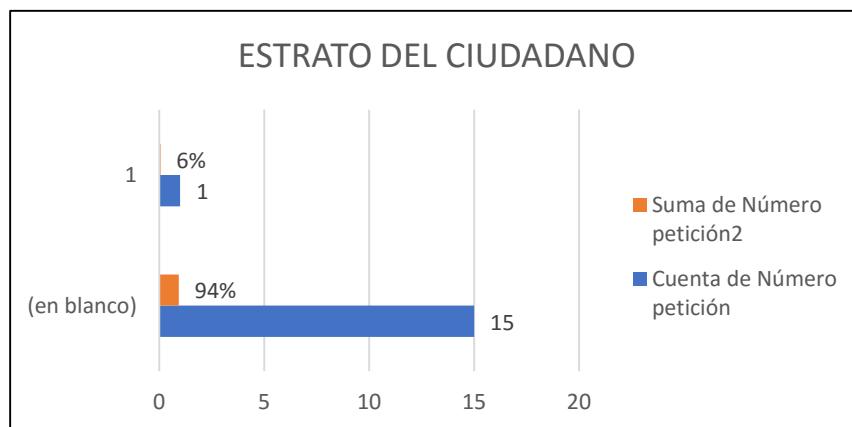


Total Requerimientos 16

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 15 de las 16 PQRSD atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá.

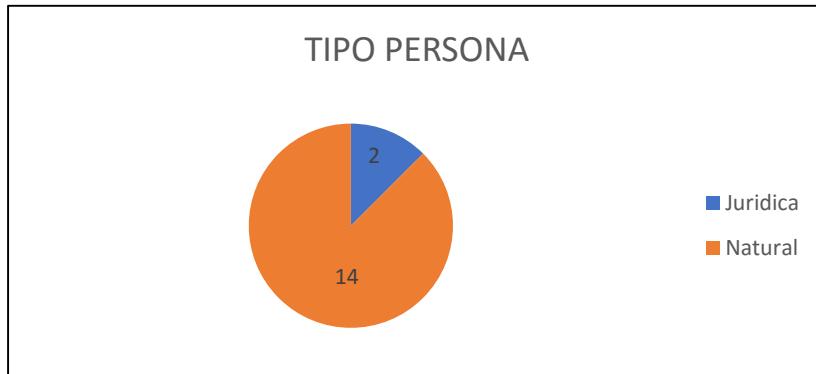
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Total Requerimientos 16

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 15 de las 16 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 1.



Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 14 peticiones que equivalen al 88% fueron realizadas por personas naturales y dos (2) equivalentes al 12% por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en diciembre de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	14	88%
Jurídica	2	13%
Total	16	100%

Peticionario	N	%
Identificado	16	100%
Total	16	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que las 16 peticiones atendidas que equivalen al 100% fueron realizadas por peticionarios identificados (14 por persona natural y 2 por persona jurídica).

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSD recibidas en el mes de diciembre de 2025 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 diciembre de 2025 (16 PQRSD) se puede observar que con relación al total de PQRSD atendidas en noviembre (27 PQRSD) hubo una disminución en las peticiones (11 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.
- Tanto en el mes de noviembre como en el mes de diciembre no se recibieron reclamos.
- 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 una disminución en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 7,2 días en el mes de noviembre a 6,6 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a todas las PQRSD atendidas en el mes de diciembre 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 diciembre los 16 peticionarios que corresponden al 100% fueron peticionarios identificados (14 personas naturales y 2 personas jurídicas); 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 noviembre el 85% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 88% (14 peticiones).
- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía, tanto en el mes de noviembre como en el mes de diciembre, fue "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" con una participación del 25% sobre el total de PQRSD recibidas 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.