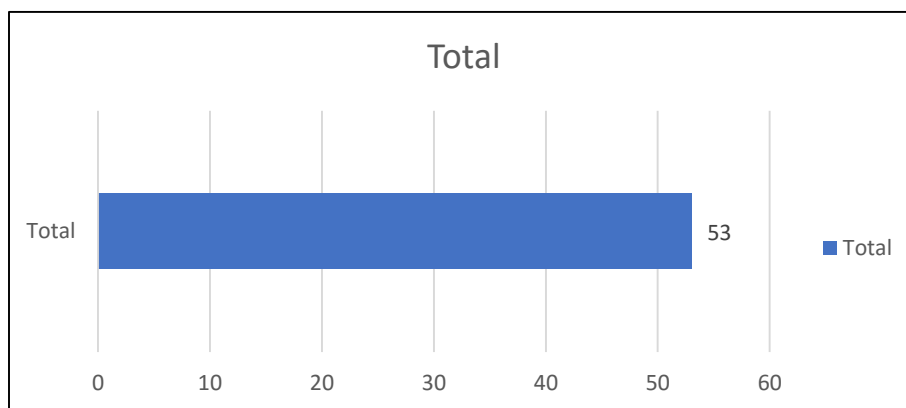


LOTERÍA DE BOGOTÁ

**OFICINA ATENCIÓN AL
CLIENTE**

INFORME PQRSD ENERO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



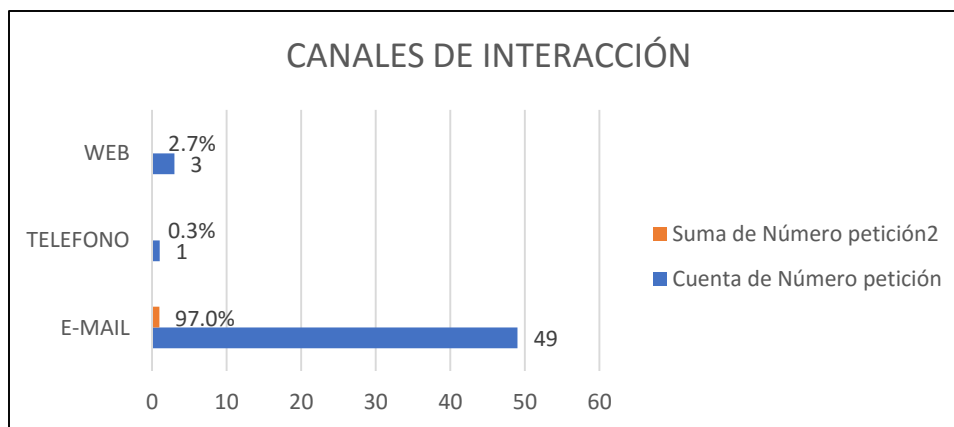
Total Requerimientos 53

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 enero en el sistema Bogotá Te Escucha 48 PQRSD, 1 PQRSD fue registrada directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 4 PQRSD para un total de **53 peticiones atendidas** en el mes de enero 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

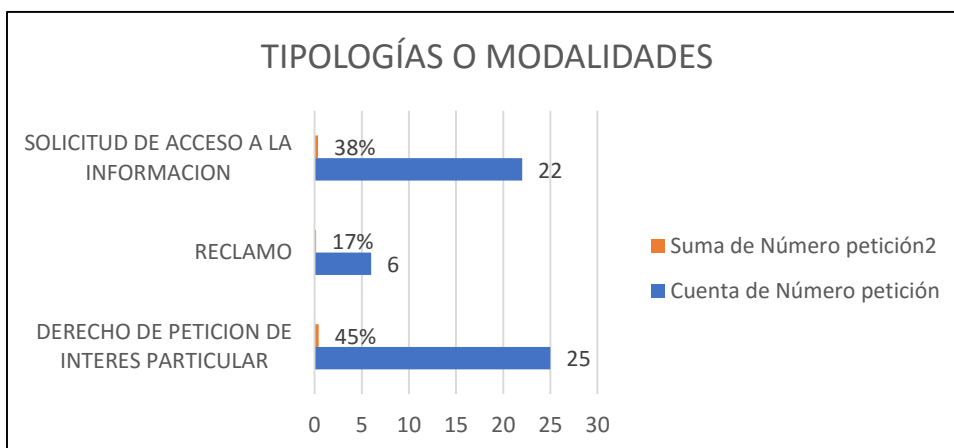


Total Requerimientos 53

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 97%, 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 mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 2,7% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 0,3% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 53

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 45% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de enero de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 17%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	19	36%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	18	34%
INFORMACION INSTITUCIONAL	5	9%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	8%
PAGINA WEB	4	8%
Total 5 subtemas	50	94%
Otros subtemas	3	6%
Total general	53	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 36% que tenía que ver con catorce clientes que hicieron compras por la página web en enero de 2026 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*), tres clientes solicitaron se les enviara el comprobante de la compra que realizaron a través de la página web, el oficial de cumplimiento de una empresa solicitó información relacionada con la comercialización de productos de lotería a través de plataformas digitales; en particular, solicitó se le informara si la sociedad TULOTERO COLOMBIA S.A.S., y operadora de la página web <https://web.tulotero.co> se encuentra debidamente autorizada para ofrecer el servicio de distribución, intermediación o comercialización de productos de lotería, ya sea de manera presencial o virtual así como el tipo de autorización otorgada, la vigencia de dicha autorización, el alcance de las actividades permitidas como distribuidor o intermediario para verificar la legalidad de la operación mencionada, un ciudadano solicitó se le informara si el sitio web www.lottired.net es legal y si está autorizado para vender en línea la Lotería de Bogotá; **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 34% relacionado con diez 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, reclamo de una cliente por la demora de más de 30 días para el pago de un premio obtenido en compra realizada a través de la página web y solicitado por consignación, un cliente solicitó se le informara cómo cobrar premio por aproximación en compra realizada por la página web y cómo usar el dinero ganado para seguir comprando en la página, un cliente requería se le informara si el acierto de un premio seco sin la serie paga algo, un cliente solicitó se le indicara cómo reclamar premio por aproximación en compra hecha para el sorteo 2827 (*no especificó si la compra fue física o por la página web*), un cliente reportó incidencia en compra de Lotería de Bogotá a través del portal Lottired la cual fue debitada de la cuenta bancaria pero en la plataforma de Lottired le aparece como “fallida”, una cliente requería saber cuál es el valor ganado por los aciertos de una fracción adquirida para el sorteo 2827 (*no especificó si la compra fue física o por la página web*), un cliente quien se acercó a un punto de venta en Palmira para cobrar el premio obtenido por el acierto del premio mayor sin serie de un billete físico y sólo le pagaron una fracción indicándole que las otras dos requerían autorización de la Lotería de Bogotá por lo cual pidió a la Lotería se le confirmara si ese es el procedimiento y en cuánto tiempo le pagan dichas fracciones tras la denegación del pago inmediato de las mismas en el punto de venta pese a haberse efectuado el pago de solo una de las tres fracciones; **“Información Institucional”** con un 9% 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 solicitó información sobre inversión en comunicaciones y medios comunitarios – Vigencia 2025 inversión en difusión, publicidad institucional y estrategias de comunicación, planes de medios ejecutados, listado detallado de la inversión realizada en medios de comunicación comunitarios, alternativos y ciudadanos con reconocimiento ante el IDPAC, un peticionario solicitó a la entidad información sobre el registro de entrega de inmueble Calle 165 No. 7-38 certificando si en los archivos o registros institucionales reposa antecedente, acta de entrega, resolución o cualquier documento que formalice la entrega del citado inmueble ubicado en Bogotá a la Fundación La Alborada una Opción para la Infancia en el año 2005 o fechas subsiguientes así como soporte documental relacionado con el comodato o préstamo de uso del mencionado bien fiscal a favor de dicha institución y certificación de la situación jurídica actual y copia de soportes de entrega/tenencia del predio, tres personas presentaron reclamo por presunta falta de transparencia debido al uso de celular por parte de la delegada de gerencia de la Lotería de Bogotá durante la transmisión en vivo y en directo del premio mayor del sorteo 2831 del 29 de enero de 2026, lo cual generó desconfianza y percepción de manipulación en los apostadores;

“Administración del Talento Humano” con un 8% relacionado con un derecho de petición de interés particular traslado a la entidad a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria solicita a la Lotería de Bogotá se instruya a quien corresponda para que se incluyan de manera expresa y obligatoria las competencias comportamentales establecidas en el decreto 815 de 2018 como requisito verificable en los manuales específicos de funciones y de competencias laborales para cargos directivos y aquellos clasificados como de libre nombramiento y remoción así como la publicación del procedimiento institucional de evaluación de hojas de vida y resultados del análisis de las mismas para cargos directivos y/o de libre nombramiento, una ciudadana interesada en poder desarrollar, en la entidad, las prácticas de su carrera profesional en archivo requería indicaciones al respecto y ser tenida en cuenta por la entidad para poder ejecutar sus prácticas, 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 consolidada, clara y desagregada sobre vacantes del nivel asistencial grados 26 y 27 en entidades del Distrito Capital indicando cantidad de empleos, vacantes de manera definitiva y provistos en provisionalidad, una peticionaria quien solicitó a la entidad a través del sistema Bogotá Te Escucha la reliquidación del ingreso base de cotización (*la peticionaria solicitó en el Bogotá Te Escucha, cierre de la petición por desistimiento expreso*); **“Página Web”** con un 8% relacionado con dos clientes quienes presentaron reclamo por las fallas recurrentes en el inicio de sesión en la página web las cuales impiden el reconocimiento de contraseñas guardadas y obligan al usuario a restablecer sus credenciales o contraseña cada vez que intentan iniciar sesión, un cliente quien estaba intentando comprar desde hacía una semana un billete por la página web y no fue posible ya que el sistema le rechaza la compra por Nequi o Daviplata por lo cual solicitó soporte técnico para solucionar el inconveniente, una cliente solicitó se le verificara y confirmara el estado del billete comprado por la página web y si se encuentra activo y participando en el sorteo ya que aunque el pago fue debitado exitosamente de su cuenta bancaria en la sección “mis compras” del perfil de la página web le aparece como “cancelada”; 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 1,8% 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 recibió, en el mes de enero 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	23	53%
UNIDAD DE LOTERIAS	11	26%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	7%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	5%
SUBGERENCIA GENERAL	2	5%
Total 5 primeras dependencias	41	95%
Otros dependencias	2	5%
Total general	43	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	1	50%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	50%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	2	100%
Otros dependencias	N.A.	N.A.
Total general	2	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 43 requerimientos de periodo actual y 2 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	1.5			1.5
SECRETARIA GENERAL	3			3
SUBGERENCIA GENERAL	8		6	7
UNIDAD DE LOTERIAS	7.5	3.3		6.1
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS			10	10
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	13.7		1	10.5
Total general	5.8	3.3	1.7	3.7

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 3,7 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

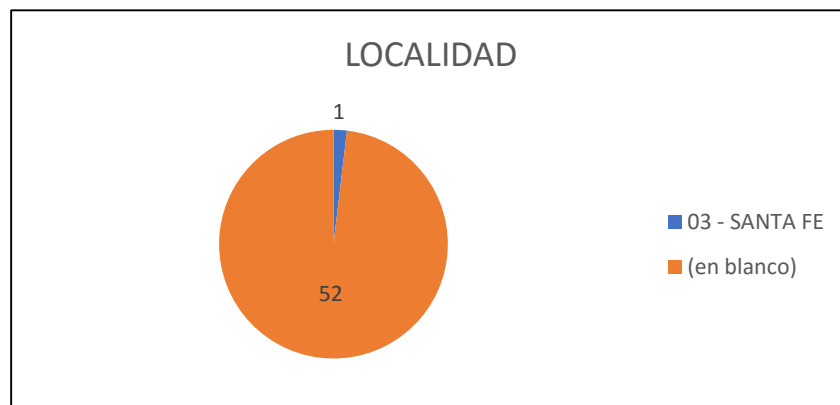
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 5,8 días
- Reclamo: 3,3 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 1,7 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: 1,5 días
- Secretaría General: 3 días
- Subgerencia General (hoy Subgerencia Comercial y de Operaciones): 7 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 6,1 días
- Unidad de Recursos Físicos: 10 días
- Unidad de Talento Humano: 10,5 días

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

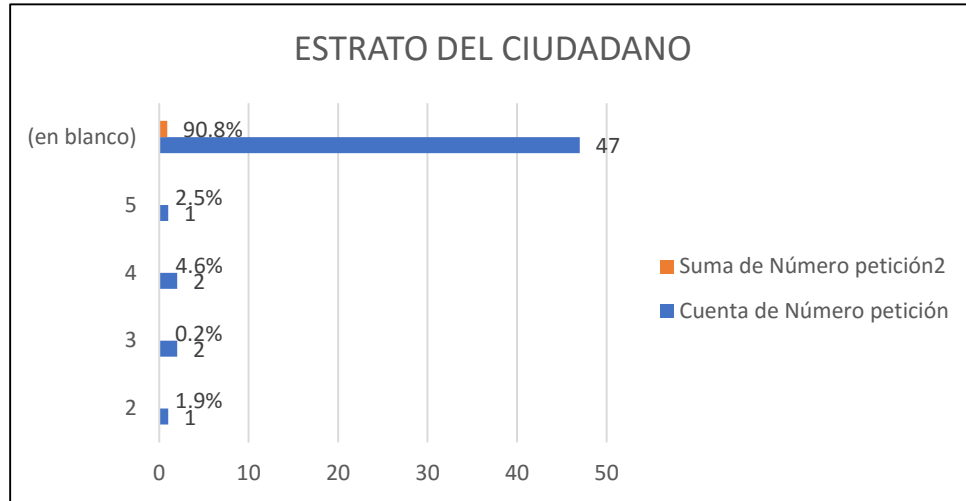


Total Requerimientos 53

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 52 de las 53 PQRSD atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe.

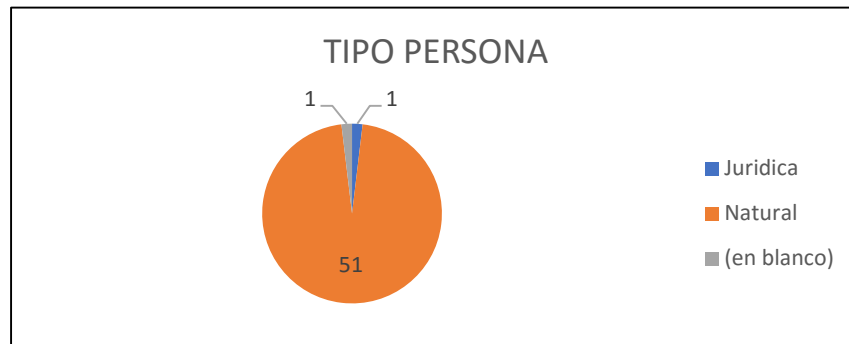
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 53

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 47 de las 53 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 2.



Total Requerimientos 53

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 51 peticiones que equivalen al 96% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 2% 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 enero de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	51	96%
Jurídica	1	2%
Anónimo	1	2%
Total	53	100%

Peticionario	N	%
Identificado	52	98%
Total	53	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 52 que equivalen al 98% de las 53 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (51 por persona natural y 1 por persona jurídica) y la restante que equivale al 2% 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 enero 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 enero de 2026 (53 PQRSD) se puede observar que con relación al total de PQRSD atendidas en diciembre de 2025 (16 PQRSD) hubo un aumento en las peticiones (37 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.
- A diferencia del mes de diciembre de 2025 en el que no se recibieron reclamos, en el mes de estudio sí se recibieron seis (6) 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 6,6 días en el mes de diciembre de 2025 a 3,7 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a todas las PQRSD atendidas en el mes de enero 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 petitionarios identificados dado que en el mes de enero 52 petitionarios que corresponden al 98% fueron petitionarios identificados (51 por persona natural y 1 por persona jurídica); 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 diciembre de 2025 el 88% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 96% (51 peticiones).
- Mientras que en el mes de diciembre de 2025 no se recibieron peticiones por persona anónima, en el mes de estudio sí se recibió una.
- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía en el mes de enero de 2026 fue “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con una participación del 36% 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.