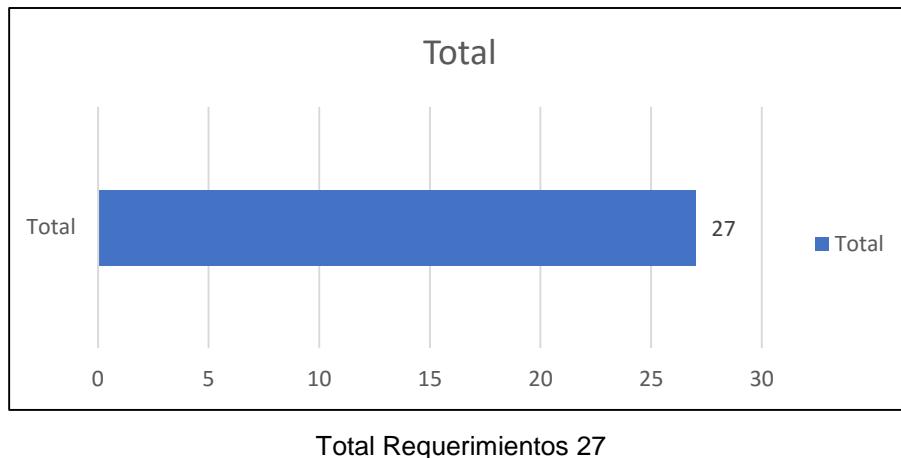


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS NOVIEMBRE 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS

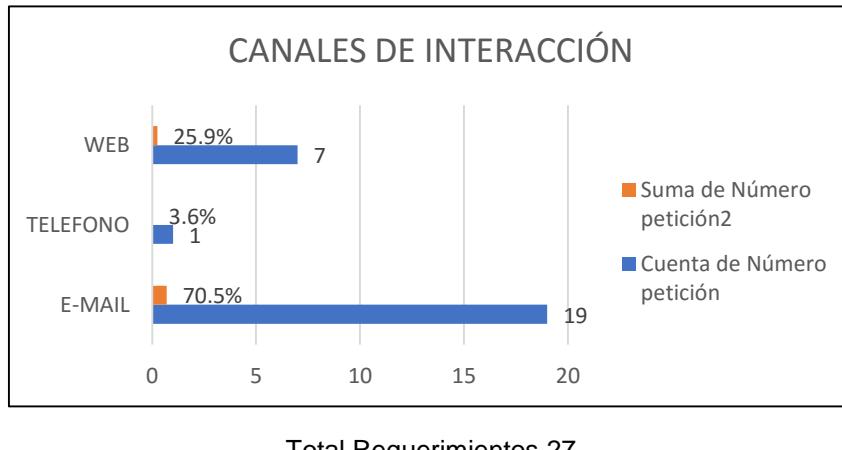


Análisis

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 noviembre en el sistema Bogotá Te Escucha 18 PQRSD, 2 PQRSD fueron registradas directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 7 PQRSD para un total de **27 peticiones atendidas** en el mes de noviembre 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.

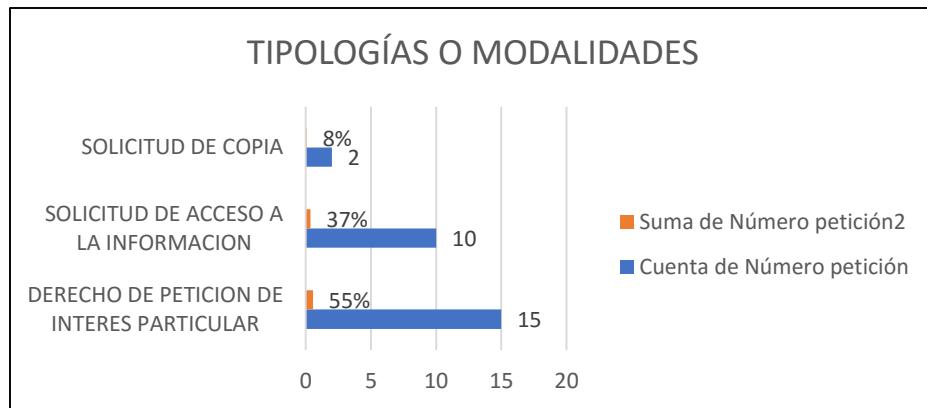
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 70,5%, 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 25,9% y el canal “telefónico” (línea y/o extensión de atención al cliente) con un 3,6% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 55% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de noviembre de 2025, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 37% y en un menor porcentaje “Solicitud de Copia” con un 8%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	9	33%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	15%
PAGINA WEB	3	11%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	7%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	7%
Total 5 subtemas	20	74%
Otros subtemas	7	26%
Total general	27	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 33% que tenía que ver con cinco clientes que solicitaron

información sobre el estado del pago de premio ganado de compras hechas por la página web y que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente requería saber cuánto es el valor del premio que obtuvo por un acierto en la compra de un billete para el sorteo 2818 del 30 de octubre de 2025, una cliente preguntó dónde y cómo cobra los premios dentro de su perfil inscrito en la página web, un cliente requería se le informara dónde ubicar la opción “premios por cobrar” en el equipo móvil o celular para poder cobrar el premio que obtuvo por un acierto en compra realizada por la página web para el sorteo 2818, un cliente preguntó, en el supuesto de que sea ganador, cuánto es el pago neto después de descuentos por una fracción donde el premio mayor es de 14 mil millones y si el valor ganado lo consignan a una cuenta bancaria también requería se le informara si la consignación la hace la Lotería de Bogotá o una Fiducia y si es una Fiducia preguntó si esta puede o no realizar descuentos de dicho monto; “**Información Institucional**” con un 15% relacionado con un derecho de petición trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó la prohibición del uso del idioma inglés en las ofertas de las entidades del estado y en la publicidad de las mismas para promocionar eventos o programas que desarrollan su difusión en los medios de comunicación y redes sociales, un peticionario solicitó a la entidad información sobre cuándo juega el sorteo Dorado y cuándo juega el sorteo de la Lotería de Bogotá correspondiente al 25 de diciembre de 2025 y 1 de enero de 2026, una solicitud de información en la que la peticionaria, en calidad de estudiante de la ESAP, solicitó a la entidad se le informara cuántas y cuáles son las dependencias oficiales de la entidad, así como diligenciar el formato Excel llamado “Cargas de trabajo” el cual adjuntó en su petición y en el que se detalla toda la información requerida para la medición de cargas de trabajo por cada dependencia de la entidad, así como informarle cuántos OPS o subcontratistas tiene actualmente la entidad, dónde se tiene el consolidado de las mismas vigentes y cuál es la escala salarial que maneja actualmente la entidad, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó se le informara si en Colombia existe una legislación general que regule el trabajo deslaboralizado o por cuenta propia o autónomo y si son objeto de protección del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como se le informara si existe un estatuto general legal para el trabajo a través de plataformas digitales y si existe una política pública nacional, con enfoque diferencial, tendiente a regular las nuevas múltiples modalidades del trabajo, número de sindicatos de trabajadores deslaboralizados tradicionales creados en los últimos 15 años, pactos colectivos, convenciones colectivas y contratos, así como número y nombre de sindicatos de trabajadores de plataformas digitales creados; “**Página Web**” con un 11% relacionado con un cliente que escribió el domingo 2 de noviembre solicitando verificar la página web ya que no le fue posible comprar para el sorteo 2819 a jugarse el 6 de noviembre dado que no aparece ningún sorteo para seleccionar en la opción “tipo de sorteo” y por lo tanto no permite continuar con el proceso de compra, un cliente quien registró dos peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha solicitó soporte técnico ya que estaba intentando comprar una fracción por la página web desde su celular con la tarjeta Daviplata que usa siempre pero le sale un error al autenticar la tarjeta que dice: ‘transacción rechazada, scudo (políticas de control de riesgos) por lo que solicitó orientación sobre cómo y qué debe hacer para que no le sigan bloqueando el pago ya que al comunicarse con el banco le indicaron que la tarjeta no presenta ningún bloqueo (se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRSD); “**Administración del Talento Humano**” con un 7% relacionado con un derecho de petición de una ex contratista de la entidad quien solicitó el pago de la liquidación laboral del contrato que finalizó el 13 de septiembre de 2025 toda vez que han transcurrido dos meses y no ha recibido el pago por lo que solicitó la definición y pago inmediato de su liquidación, incluyendo todos los

conceptos que por ley le corresponden, así como una explicación por escrito sobre las causas del retraso y la fecha exacta y verificable en la cual se realizará el pago pendiente, un derecho de petición traslado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario quien indicó que en diciembre de 2008 ejecutó proyectos de pintura para la comunidad en los cuales laboró con la Alcaldía Mayor de Bogotá por lo que solicitó la expedición de una carta o certificación de retiro dirigida a Protección S.A., con el fin de poder solicitar las cesantías; “**Distribución y Venta de Billetes o Fracciones**” con un 7% relacionado con un cliente quien requería se le informara si cuando compra el billete por la página web envían el billete al correo o cómo lo recibe, una cliente reportó un incidente ocurrido el día 20 de noviembre 2025 con un vendedor – lotero ubicado en la zona (*descrita en la petición*) quien le cobró por un billete de Lotería de Bogotá (*el cual adjuntó a su petición*) \$30.000 cuando el costo es de \$18.000 por lo que solicitó se investigara el caso y se tomen las medidas necesarias para evitar que esa situación vuelva a ocurrir así como una respuesta formal sobre las acciones que se llevarán a cabo; y en un menor porcentaje los subtemas: “Resultados de Sorteos”, “Temas Contractuales” y “Temas Financieros” cada uno con un 7,4% y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 3,7% 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 noviembre de 2025, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	7	39%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	28%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	11%
SUBGERENCIA GENERAL	2	11%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	6%
Total 5 primeras dependencias	17	94%
Otros dependencias	1	6%
Total general	18	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	45%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	18%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	9%
SECRETARIA GENERAL	1	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	9%
Total 5 primeras dependencias	10	91%
Otros dependencias	1	9%
Total general	11	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 18 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		8	7			7.7
SECRETARIA GENERAL				6		6
SUBGERENCIA GENERAL		3				3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	5					5
UNIDAD DE LOTERIAS		10.6		5	3	9.3
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		15				15
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		21.5		9		17.3
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE		1				1
Total general	5	9.3	7	3.1	3	7.2

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 7,2 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: 5 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,3 días
- Reclamo: 7 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 3,1 días
- Solicitud de Copia: 3 días

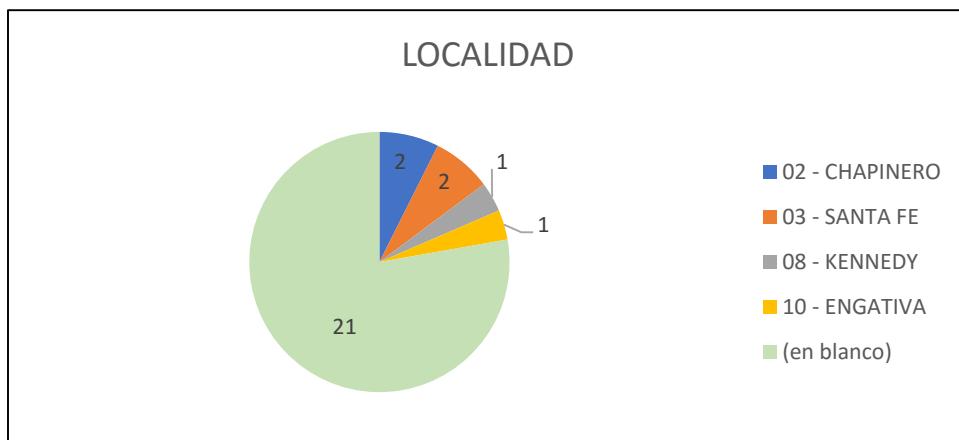
De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 7,7 días

- Secretaría General: 6 días
- Subgerencia General (hoy Subgerencia Comercial y de Operaciones): 3 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 9,3 días
- Unidad de Recursos Físicos: 15 días
- Unidad de Talento Humano: 17,3 días*
- Unidad Financiera y Contable: 1 día

*** Nota:** Aunque el sistema Bogotá Te Escucha reporta para el caso de la Unidad de Talento Humano tiempo promedio de respuesta general de 17,3 días, se aclara que para calcular tiempo promedio se tiene en cuenta la respuesta definitiva que dicha dependencia dio el 12 de noviembre de 2025 a un Derecho de Petición de Interés Particular recibido el 1 de octubre de 2025 sobre el cual dio respuesta parcial el 23 de octubre de 2025 y posteriormente respuesta definitiva el 12 de noviembre de 2025 cumpliendo con los términos previstos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

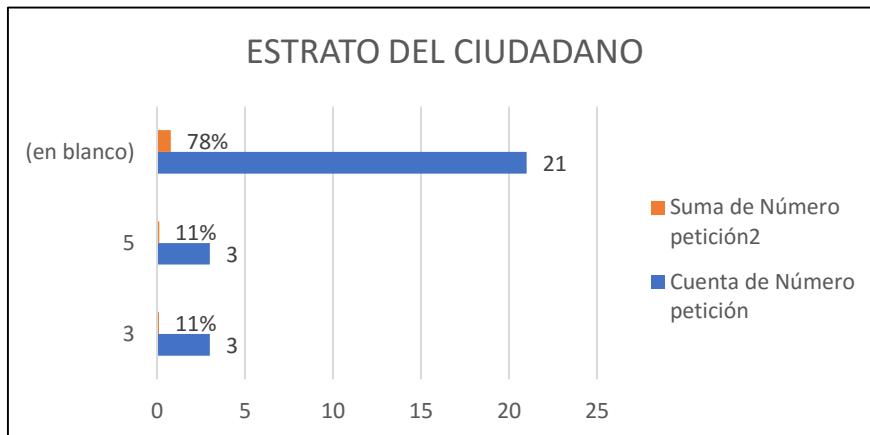
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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 21 de las 27 PQRSD atendidas, sólo se encontró información de dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Chapinero, dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Santa Fe, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy y una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Total Requerimientos 27

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 21 de las 27 peticiones atendidas, sólo se encontró información de tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 5 y tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 27

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 23 peticiones que equivalen al 85,4% fueron realizadas por personas naturales, tres (3) equivalentes al 11,1% por personas jurídicas y uno (1) equivalente al 3,5% por peticionario anónimo; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en noviembre de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	23	85%
Jurídica	3	11%
Anónimo	1	4%
Total	27	100%
Peticionario	N	%
Identificado	26	96%
Total	27	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 26 que equivalen al 96% de las 27 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (23 por persona natural y 3 por persona jurídica) y la restante que equivale al 4% 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 noviembre 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 noviembre de 2025 (27 PQRSD) se puede observar que con relación al total de PQRSD atendidas en octubre (31 PQRSD) hubo una disminución en las peticiones (4 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 Solicitud de Copia.
- Mientras que en el mes de octubre se recibieron dos reclamos y un derecho de petición de interés general en el mes de estudio no se recibieron PQRSD por 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 6,9 días en el mes de octubre a 7,2 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a todas las PQRSD atendidas en el mes de noviembre 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 noviembre 26 peticionarios que corresponden al 96% del total fueron peticionarios identificados (23 personas naturales y 3 personas jurídicas) 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 octubre el 90% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 85% (23 peticiones).

- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía, tanto en el mes de octubre como en el mes de noviembre, fue “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con una participación del 33% 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.