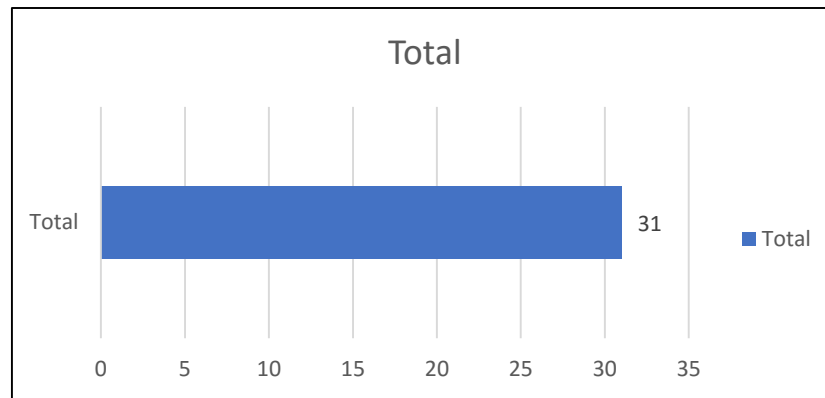


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS OCTUBRE 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



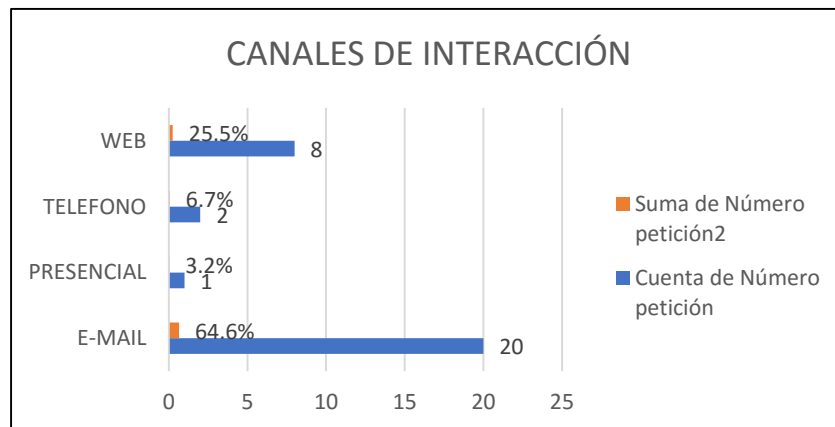
Total Requerimientos 31

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 octubre en el sistema Bogotá Te Escucha 24 PQRSD, 4 PQRSD fueron registradas directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 3 PQRSD para un total de **31 peticiones atendidas** en el mes de octubre 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

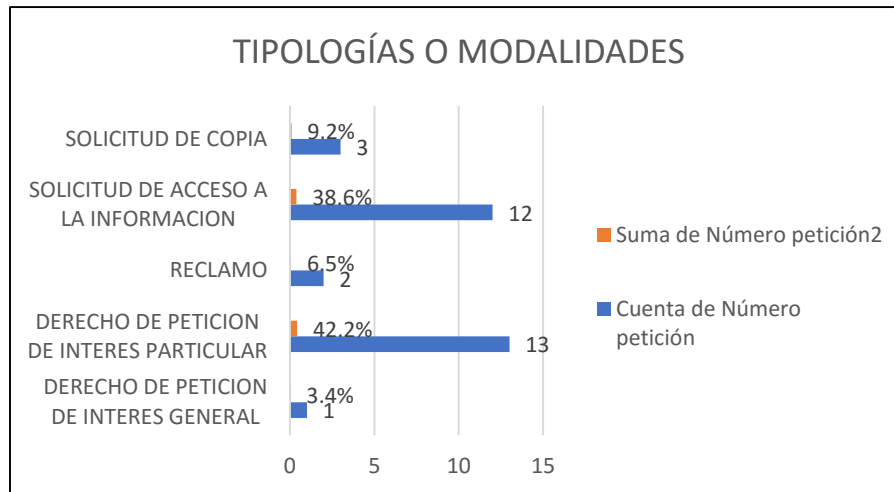


Total Requerimientos 31

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 64,6%, 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 25,5%, el canal “telefónico” (línea y/o extensión de atención al cliente) con un 6,7% y el canal “presencial” (oficina física de Atención al Cliente) con un 3,2% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 31

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 42,2% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de octubre de 2025, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38,6% y en un menor porcentaje “Solicitud de Copia” con un 9,2%, “Reclamo” con un 6,5% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 3,4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	10	32%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	4	13%
PAGINA WEB	4	13%
INFORMACION INSTITUCIONAL	3	10%
TEMAS CONTRACTUALES	3	10%
Total 5 subtemas	24	77%
Otros subtemas	7	23%
Total general	31	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 32% que tenía que ver con cinco clientes que solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, un cliente preguntó si acertar únicamente la serie de un premio seco paga algo, una cliente requería se le informara si acertar las 4 cifras de un premio seco en diferente serie paga algo, una cliente preguntó cómo puede cobrar el premio del acierto del mayor sin serie que obtuvo por compra hecha a través de la página web para el sorteo 2814 del 2 de octubre, un ciudadano solicitó se le aclarara de dónde salen los 34 mil millones del total del plan de premios ya que indicó que haciendo las cuentas no le da esa cantidad, un cliente solicitó explicación sobre por qué le anularon, posterior a jugarse el sorteo 2814, la compra que realizó de manera exitosa por la página web para dicho sorteo jugado el 2 de octubre y cuyo pago fue debitado de la cuenta bancaria el 2 de octubre a las 2:32 p. m., recibiendo en su correo el correo de compra exitosa y el correo del raspa y gana y así mismo solicitó le pagaran el acierto que obtuvo con el número y serie adquirido ya que dicha compra fue legítima; **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 13% relacionado con un cliente que hizo una compra de un billete por la página web y solicitó se le informara cómo recibe el billete adquirido o a dónde lo envían o en dónde puede ver el billete que compró, una cliente requería se le informara cómo verifica los créditos que tiene en su perfil de su cuenta inscrita en la página web y cómo hacer uso de dichos créditos para el pago de sus compras, una cliente que creó por primera vez su perfil en la página web solicitó se le informara cómo puede, después de haber creado el perfil, hacer compras en la página web de la Lotería de Bogotá, una cliente solicitó se le verificara la frase contenida en el raspa y gana físico de una fracción adquirida para el sorteo 2818 del 30 de octubre de 2025 cuya imagen adjuntó en la petición para que se le pudiera validar si obtuvo premio y qué clase de premio ya que indicó que al raspar no se visualizaba bien el texto o frase solo alcanzaba a ver que se leía LDB; **“Página Web”** con un 13% relacionado con un cliente que solicitó ajustar o cambiar el mes de nacimiento que aparece en los datos de su perfil inscrito en la página web toda vez que está incorrecto, una cliente presentó reclamo por los inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que cada vez que va a iniciar sesión sin importar las veces que lo haga la página le pide cambio de contraseña y al restablecerla solo sirve para iniciar sesión una única vez pues al intentar ingresar nuevamente con la clave recién cambiada vuelve y le pide restablecimiento de contraseña, dos clientes que estaban intentando comprar por la página web indicaron que desde el viernes 3 y sábado 4 de octubre en la opción “tipo de sorteo” no aparece ninguna opción para seleccionar es decir no aparece el sorteo 2815 a jugarse el 9 de octubre y por lo tanto no permite continuar con el proceso de compra; uno de los clientes reportó esta novedad el sábado 4 de octubre a las 4:37 p. m., y la otra cliente reportó la novedad el sábado 4 de octubre a las 6:40 p. m., *(se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRSD)*; **“Información Institucional”** con un 10% relacionado con una solicitud de copia que registró la peticionaria en el Sistema Bogotá Te Escucha y dirigió a la Lotería de Bogotá en la que solicitó copias de las respuestas u oficios que la Lotería de Bogotá haya generado y remitido a la Personería de Bogotá en relación con los procesos *(números de tres procesos descritos en la petición)* en los cuales se encuentra vinculada como parte investigada para así poder contar con la información oficial emitida por la Lotería frente a los procesos mencionados, con el fin de conocer su desarrollo y garantizar el pleno ejercicio de sus derechos de defensa y contradicción, una solicitud de copia que registró peticionario anónimo en el Sistema Bogotá Te Escucha y dirigió a la Lotería de Bogotá *(se aclara que aunque en el Bogotá*

Te Escucha la peticionaria registró la petición como anónimo; en el detalle de la petición aparece el correo electrónico de la peticionaria y en el documento adjunto de la petición aparece el nombre y apellido, número de cédula, número celular y correo electrónico de la peticionaria para el envío de la respuesta) en la que solicitó copia del manual de funciones correspondiente a los cargos de Gerente General, Secretario General, Jefe oficina de Planeación, Jefe oficina Financiera y Contable, Profesional IV con funciones de Contador, copia de la matriz de comunicaciones, copia de matriz de riesgos con los respectivos controles identificando claramente el riesgo: “Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a no presentar o presentar por fuera de los términos establecidos los informes o respuestas a requerimientos de entes externos, ocasionado por el desconocimiento de plazos para su presentación” con los correspondientes controles, una solicitud de copia que registró la peticionaria en el Sistema Bogotá Te Escucha y dirigió a la Lotería de Bogotá en la que solicitó expedición de copia auténtica del correo electrónico institucional de enviados y recibidos a través de la cuenta xxxx.xxxxxx@loteriadebogota.com desde el 18 de enero de 2020 hasta la fecha de radicación de la presente solicitud en formato digital mediante el envío de un link de acceso seguro que permita su consulta íntegra y verificada de conformidad con lo previsto en las normas sobre autenticidad, integridad y conservación de documentos electrónicos; **“Temas Contractuales”** con un 10% relacionado con un derecho de petición de interés particular registrado por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y dirigido a la Lotería de Bogotá en el que solicitó en calidad de representante legal de la empresa (*descrita en la petición*) se realice el pago de la factura No. FE 57 presentada el 10 de enero de 2025 así como información acerca de los usos dados al “Informe avalúo de realización muebles, enseres y equipo de cómputo lotería de Bogotá” realizado en el marco del contrato de prestación de servicios 83 de 2024, gestiones adelantadas por la supervisión de dicho contrato desde el 2 de enero de 2025 hasta la fecha con el fin de conocer las razones que han impedido realizar el pago del producto elaborado y recibido por la entidad desde el pasado 31 de diciembre de 2024 y se emita respuesta a la petición presentada mediante SIGA 1-2025-1476 del 28 de julio de 2025, un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria solicitó como investigadora contractual para la defensa adscrita al Abogado (*descrito en la petición*) y en el marco del trámite que adelantan de un caso de Extinción de Dominio a nombre de las personas (*descritas en la petición*) se informara y certificara si en la base de datos de la entidad se registran contratos suscritos por los señores (*descritos en la petición*) relacionados con alquiler de escenarios deportivos o cualquier tipo de contrato correspondiente al periodo 1990 y 2015 o que hasta la fecha se encuentren vigentes e información exógena reportada a nombre del señor (*descrito en la petición*), 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 en calidad de depositario provisional de la sociedad (*descrita en la petición*) información a la fecha respecto de los movimientos que componen las relaciones entre la sociedad y la entidad: saldos por pagar, sanciones o multas vigentes, contratos, litigios, contingencias, cruces de cuentas efectuados (si los hubiere) así como en caso de existir algún contrato, litigio, vencimiento, reclamación o similar indicar el monto de la operación y el detalle de esta e informar sobre cualquier otro pasivo, contingencia, contratos en negociación y operaciones pendientes que pudieran afectarlos como consecuencia de las relaciones mantenidas con la entidad si las hubiere, y en un menor porcentaje los subtemas: “Administración del Talento Humano” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” cada uno con un 6,4% y “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Operación de Juegos Promocionales” y “Operación de Rifas” cada uno con un 3,2% 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 octubre 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	8	38%
SECRETARIA GENERAL	5	24%
UNIDAD DE LOTERIAS	3	14%
SUBGERENCIA GENERAL	2	10%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	10%
Total 5 primeras dependencias	20	95%
Otros dependencias	1	5%
Total general	21	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS	5	42%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	25%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3	25%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	8%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	12	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	12	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 21 requerimientos de periodo actual y 12 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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1		1			1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	13.7				14	13.8
SECRETARIA GENERAL			4	6		5.2
SUBGERENCIA GENERAL	2		1			1.5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3		5			4.6
UNIDAD DE LOTERIAS	11.8	8	5			10.5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	30					30
Total general	10.6	8	2.9	6	14	6.9

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,9 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:

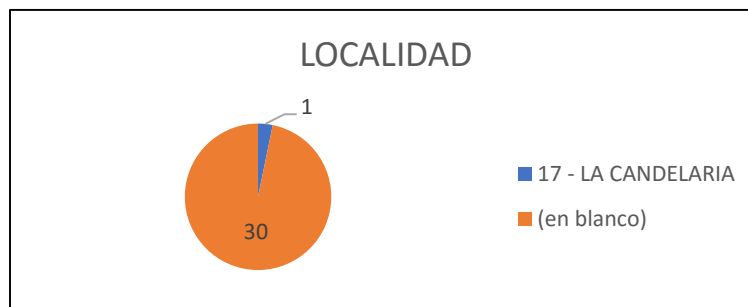
- Derecho de Petición de Interés Particular: 10,6 días
- Reclamo: 8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,9 días
- Solicitud de Copia: 6 días
- Sugerencia: 14 días

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: 13,8 días
- Secretaría General: 5,2 días
- Subgerencia General (hoy Subgerencia Comercial y de Operaciones): 1,5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 4,6 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 10,5 días
- Unidad de Talento Humano: 30 días*

*** Nota:** Aunque el sistema Bogotá Te Escucha reporta para el caso de la Unidad de Talento Humano tiempo promedio de respuesta de 30 días, se aclara que este tiempo promedio corresponde a la respuesta definitiva que dicha dependencia dio el 20 de octubre de 2025 a un Derecho de Petición de Interés Particular recibido el 5 de septiembre de 2025 sobre el cual dio respuesta parcial el 25 de septiembre de 2025 y posteriormente respuesta definitiva el 20 de octubre 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



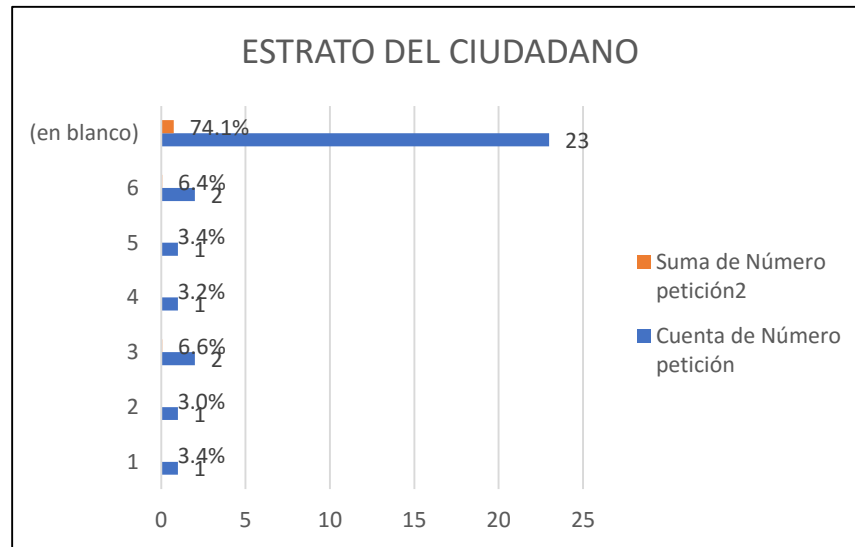
Total Requerimientos 31

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 30 de las 31 PQRS

atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

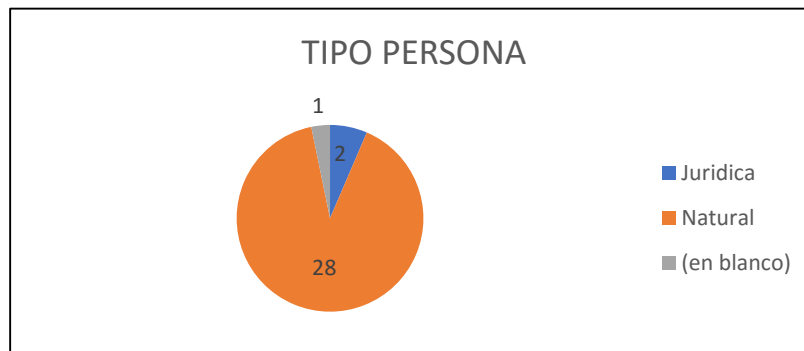
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 31

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 23 de las 31 peticiones atendidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 6, un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, uno (1) al estrato 4, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3, un (1) peticionario correspondiente al estrato 2 y uno (1) al estrato 1.



Total Requerimientos 31

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 28 peticiones que equivalen al 90,5% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) equivalentes al 6,5% por personas jurídicas y uno (1) equivalente al 3,1% por peticionario anónimo; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en octubre de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	28	90%
Jurídica	2	6%
Anónimo	1	3%
Total	31	100%

Peticionario	N	%
Identificado	30	97%
Total	31	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 30 que equivalen al 97% de las 31 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (28 por persona natural y 2 por persona jurídica) y la restante que equivale al 3% 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.