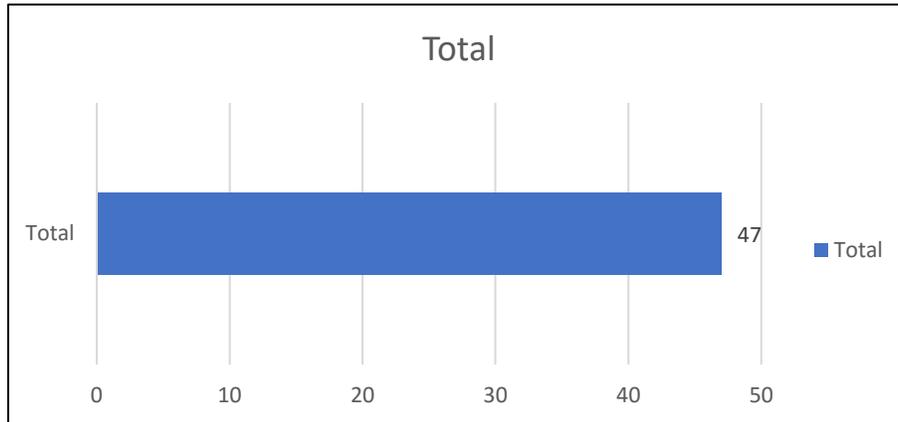


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRS MAYO 2025

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



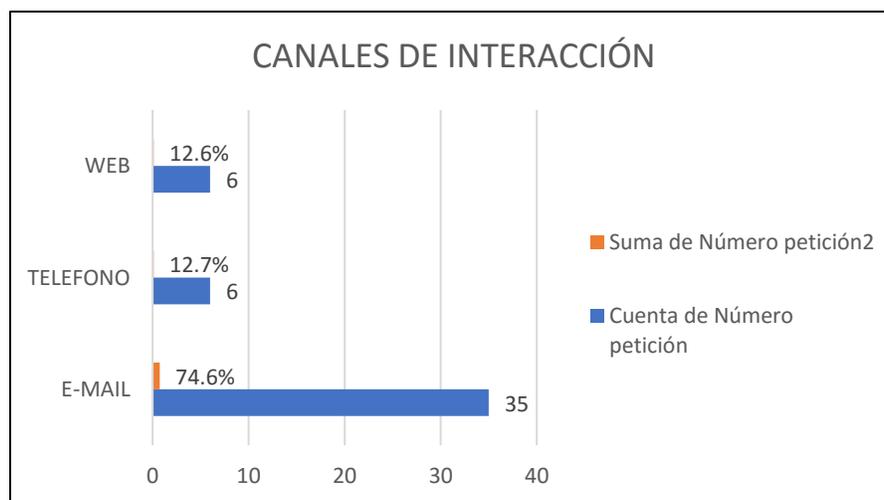
Total Requerimientos 47

Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que recibe la Lotería de Bogotá son ingresadas en su totalidad 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 PQRS recibidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá recibió en el mes de mayo de 2025 un total de 47 PQRS, a las cuales se les dio el trámite respectivo.

NOTA: Se aclara que, para la cantidad de peticiones recibidas 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 demás peticiones que se registran directamente por la entidad en el Sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

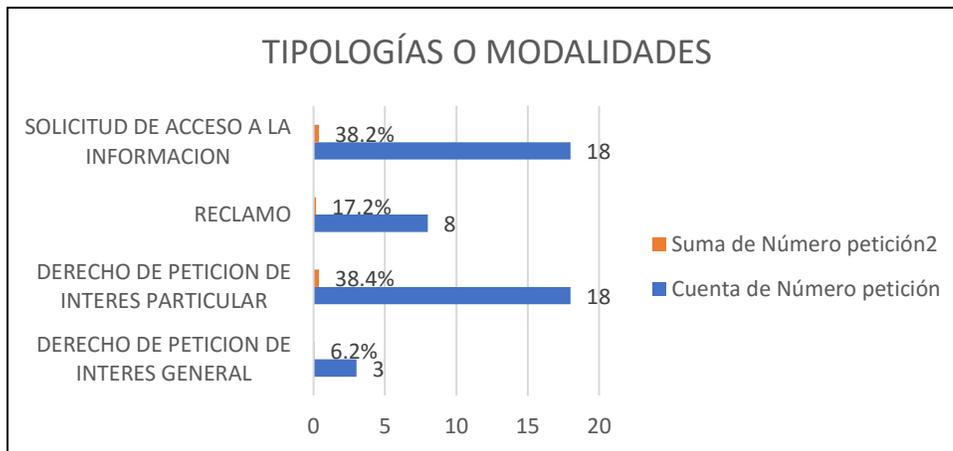


Total Requerimientos 47

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) con un 74,6%, fue el medio 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 12,6% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 12,7% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 47

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 38,4% y “Solicitud de Acceso a la Información” con un 38,2% fueron las tipologías más utilizadas al interponer peticiones en el mes de mayo de 2025, seguido en un menor porcentaje de “Reclamo” con un 17,2% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 6,2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	24	51%
PAGINA WEB	6	13%
INFORMACION INSTITUCIONAL	5	11%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	3	6%
TEMAS CONTRACTUALES	3	6%
Total 5 subtemas	41	87%
Otros subtemas	6	13%
Total general	47	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 51% que tenía que ver con reclamo de cinco clientes por la demora en la consignación a sus cuentas bancarias de premios ganados que solicitaron por consignación y pasados 10 días o más no los veían reflejados en sus cuentas bancarias, siete clientes solicitaron información sobre el estado del pago de premio ganado que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias, dos clientes preguntaron qué significa el premio de cupón por 3.000 créditos y un cliente cupón por 9.000 créditos que obtuvieron en el Raspa y Gana virtual en compras realizadas en la página web y cómo usar dichos créditos, tres clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web y uno de ellos preguntó adicionalmente cuál es la diferencia entre cobrar premio y cambiar a créditos cuando se obtiene un premio en compra hecha a través de la página web, dos clientes requerían se les informara el trámite para cobrar aproximación de las cuatro cifras del premio mayor sin serie si la compra fue física, un cliente requería se le informara los requisitos para reclamar uno de los bonos de 100 millones del sorteo extraordinario 0012 del 10 de mayo de 2025, un ciudadano preguntó dirección en Medellín para reclamar premios de la Lotería de Bogotá, un cliente preguntó si al realizar la compra por la página web y en caso de resultar ganador de un premio mayor o de un seco, la plataforma informa a través de la sección “Premios por cobrar” que se ha obtenido dicho premio? y un cliente solicitó se le informara si la Lotería de Bogotá notifica por correo a todos los ganadores de todos los premios o solamente a los más bajos?;

“Página Web” con un 13% relacionado con dos clientes que presentaron reclamo por los inconvenientes con la contraseña para acceder al perfil ya que el sistema no está reconociendo las contraseñas y tienen que restablecerla para poder iniciar sesión y cuando la restablecen solo les permite ingresar al perfil una única vez ya que cuando intentan ingresar nuevamente con la contraseña restablecida el sistema les indica de nuevo que la clave está errada y que deben restablecerla; situación que ocurre cada vez que van a ingresar al perfil, un cliente solicitó corrección del número de cédula con el que se registró en el perfil de la página web ya que por error lo ingresó incorrecto, un cliente solicitó revisar el estado de la compra realizada y pagada el 21 de mayo ya que le aparece como “cancelada” pero el pago fue debitado de la cuenta bancaria y solicita que le abonen en su perfil el valor debitado para futuras compras, un cliente escribió el jueves 22 de mayo a las 8:05 p. m., poniendo en conocimiento el inconveniente ocurrido durante el proceso de compra que estaba realizando en la página web ya que aproximadamente 10 minutos antes de que finalizara la compra la página comenzó a trabarse constantemente hasta el punto de sacarlo del proceso y vaciar el carrito de compras cuando aún no eran las 8:00 p.m.; situación que indica el cliente le hizo perder la oportunidad comprar para el sorteo 2795 del 22 de mayo de 2025, un cliente indicó que para poder cobrar los premios que ganó por compras hechas en la página web de la última cifra del premio mayor sin serie y de las tres primeras cifras del mayor sin serie observa que le están cobrando impuesto que por el monto no corresponde; ya que los descuentos o impuestos hechos al valor bruto de cada premio es superior al 17% por lo que solicita revisar (*se escalaron estos casos a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación para la respectiva revisión y respuesta a dichas PQRS*);

“Información Institucional” con un 11% relacionado con un derecho de petición de interés general trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario, en 13 ítems realizó peticiones referentes a listado de personas y sus correos electrónicos de los enlaces del compromiso de Gobierno Abierto e informes de gestión del primer año del gobierno distrital, líderes que trabajan en entidades públicas a cargo de coordinar los gestores de la integridad, informes remitidos por cada entidad distrital a la Comisión Regional de Moralización Bogotá - Cundinamarca sobre el cumplimiento de la ley 2016 de 2020 en la implementación del Código de integridad, y la evaluación del mismo por cada oficina de Control Interno, listado del Plan de Comunicación directa de cada fondo de desarrollo local y de cada entidad pública y su articulación con el

plan de acción anticorrupción, gestión del racionamiento de agua, informe del costo diario y mensual de cada oficina de control interno e innovaciones con inteligencia artificial por cada oficina de control interno y directorio y correo electrónico de los directores de dichas oficinas, avances de la aplicación del artículo 121 de la ley 1474 de 2011, qué entidades distritales conocen y aplican los principios rectores de empresas y derechos humanos de las naciones unidas, innovaciones que ha aplicado el distrito capital para la atención a los derechos humanos de la población indígena que reside o habita en la ciudad de Bogotá; entre otros temas, un derecho de petición de interés particular trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó listado de las edificaciones públicas de las entidades del distrito de Bogotá propias o en arriendo, dirección y año de construcción, plan de mantenimiento institucional, plan de mantenimiento correctivo y preventivo, periodicidad con que se realiza seguimiento a las condiciones físicas de las infraestructuras, edificaciones que han recibido mantenimiento en los últimos 5 años y monto invertido, entre otros temas relacionados con edificaciones, una abogada solicitó informes que presentó su apoderado desde enero de 2022 hasta 30 de junio de 2024, informes de supervisión que aprobaron los informes de gestión de su apoderado durante el mismo periodo, copia de los 4 contratos de su apoderado, políticas de depreciación de activos y deterioro de cartera de la Lotería de Bogotá, requerimientos de calificación del riesgo por ciproweb e informes de calificación del riesgo, acceso al sistema de información para ese momento y acceso al correo defensa judicial para el momento, un derecho de petición de interés general trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario, en 5 ítems, realizó solicitud de implementación de señalización y medidas para prevenir el consumo de tabaco en lugares de alta concentración de personas en entidades del Distrito y capacitación sobre el daño del cigarrillo y la Ley Antitabaco, un derecho de petición de interés general trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario anónimo solicita conocer si el vehículo que relaciona en los hechos descritos en la petición hace parte del inventario de la entidad; **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 6% relacionado con un cliente quien solicitó se le informara cómo funciona u opera los raspa y gana virtuales que recibió por la compra de 2 fracciones que realizó en la página web para el sorteo 2795, una cliente indicó que hizo una compra en la página web de un billete para el sorteo 2796 pero no le aparece en el carrito de compras por lo que requería saber dónde puede encontrar la compra realizada, un cliente indicó que hizo una compra por la página web de un billete para el sorteo 2796 pero manifiesta que no le llegó; **“Temas Contractuales”** con un 6% 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 recursos públicos que haya recibido la Fundación Camarín del Carmen e información de contratos que se hayan suscrito con dicha fundación, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario anónimo solicitó información de la base de datos de los contratos adjudicados en Bogotá durante el primer semestre del año 2025 en el sector licenciamiento de tecnología de software que incluya NIT, Razón Social, Objeto, Presupuesto, Modalidad de contratación. Fecha de adjudicación, Estado del proceso, Costo real del proceso, Costo al detalle de ejecución del proceso (costo, margen, utilidad, impuestos, costo operación) y una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito donde la Personería de Bogotá solicita dar respuesta al peticionario y remitir copia de la misma a dicha entidad (*es la misma solicitud de información sobre recursos públicos que haya recibido la Fundación Camarín del Carmen e información de contratos que se hayan suscrito con dicha fundación, la cual ya se había recibido en las entidades con anterioridad*) y en un menor porcentaje los subtemas: “Administración del

Talento Humano” y “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 4% y “Operación de Juegos Promocionales” y “Temas Financieros” cada uno con un 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

Radicado / Asunto
<p>2424532025</p> <p>Mediante traslado hecho por la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 19 de mayo de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de petición de interés particular de la peticionaria (<i>descrito en el detalle de la petición</i>) en calidad de Veedora Ciudadana, quien en el documento adjunto de la petición que es el correo que ella remitió a la oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá solicita: ¿Cuáles han sido los beneficios obtenidos en materia de bienestar, capacitación, educación, y salariales y prestacionales producto de la negociación sindical en Bogotá para cada una de las entidades distritales?, Incluir las negociaciones de las entidades y empresas públicas distritales que comprendan trabajadores oficiales, explicar una a una, año de aprobación y que norma los materializó? ¿Cuál ha sido el costo pagado por estos acuerdos sindicales y conquistas laborales? ¿. A la fecha cuantos funcionarios provisionales existen en cada una de las entidades distritales, incluidos los órganos de control? en que estado se encuentra el uso de lista de elegibles para esos cargos vacantes? que entidades han hecho uso de las listas de elegibles para ocupar esas vacantes? y en que estado se encuentran la opep de no hacerse uso de la lista de elegibles? incluir todas las vacantes provisionales de la secretaria de integración social y las comisarias de familia, en esta petición. Como se contratan los servicios para la prestación de aseo, cafetería y vigilancia de las entidades distritales, incluidos los organismos de control? que empresas y bajo que modalidad de contratación se han vinculado en el distrito, incluidos órganos de control y empresas de servicios públicos. Que clase de colaboradores o prestadores de servicios con personal distinto al de carrera se han vinculado al distrito en los últimos tres años? Cordialmente, (<i>nombre y apellido descrito en el documento adjunto a la petición</i>).</p>
<p>2569632025</p> <p>Mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 30 de mayo de 2025 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información documental (Solicitud de Información) del peticionario (<i>descrito en la comunicación</i>), presidente de la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado. En el asunto de la petición se indica: Radiado SINPROC 5076 de 2025. Y en los documentos que se adjuntan a la petición está el oficio radicado: 2-2025-17253 de la Personería de Bogotá mediante el cual dicha entidad hace traslado de la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y solicita dar respuesta al peticionario y remitir copia de la respuesta dada al peticionario a los correos electrónicos institucional@personeriabogota.gov.co y orientacion@personeriabogota.gov.co, así mismo está el documento de la petición en donde el peticionario solicita en 131 ítems Control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca - Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá. En la parte final del documento indica NOTIFICACIONES Dirección Electrónica: (<i>descrita en la comunicación</i>) Dirección Telefónica: (<i>descrito en la comunicación</i>). Atentamente; (<i>nombre y cédula descritos en la comunicación</i>). Abogado – auditor ciudadano- control social Especialista en Derecho Administrativo Presidente de la VEEDURIA NACIONAL VEERJURIDICA y está el correo proveniente de Notificaciones Grupo Requerimientos Ciudadanos de la Personería de Bogotá donde remiten la petición a la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>

* La petición referenciada (2424532025) fue trasladada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha a todas las entidades del distrito y fue clasificada por la Lotería de Bogotá con el subtema y categoría: veedurías ciudadanas, toda vez que la misma fue interpuesta por la peticionaria en calidad de Veedora Ciudadana quien solicita conocer cuáles han sido los beneficios obtenidos en materia de bienestar, capacitación, educación, y salariales y prestacionales producto de la negociación sindical en Bogotá para cada una de las entidades distritales, así como incluir las negociaciones de las entidades y empresas públicas distritales que comprendan trabajadores oficiales, explicando una a una, año de aprobación y la norma que los materializó, costo pagado por estos acuerdos sindicales y conquistas laborales, cuántos funcionarios provisionales existen en cada una de las entidades distritales, estado en el que se encuentra el uso de lista de elegibles para esos cargos vacantes y qué entidades han hecho uso de esa lista de elegibles, cómo se contratan los servicios para la prestación de aseo, cafetería y vigilancia de las entidades distritales, qué empresas y bajo que modalidad de contratación se han vinculado en el distrito, incluidos órganos de control y empresas de servicios públicos y qué clase de colaboradores o prestadores de servicios con personal distinto al de carrera se han vinculado al distrito en los últimos tres años. A dicha petición se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

* La petición referenciada (2569632025) fue trasladada por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá bajo el subtema y categoría: veedurías ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha a todas las entidades del distrito y fue clasificada por la Lotería de Bogotá como solicitud de información; dicho requerimiento fue interpuesto por la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado quien en 131 ítems solicita control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca – Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá. A dicha petición se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	15	48%
UNIDAD DE LOTERIAS	7	23%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	10%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	2	6%
OFICINA JURIDICA	1	3%
Total 5 primeras dependencias	28	90%
Otros dependencias	3	10%
Total general	31	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	3	30%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	20%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	20%
CONTROL INTERNO DISIPLINARIO	1	10%
SECRETARIA GENERAL	1	10%
Total 5 primeras dependencias	9	90%
Otros dependencias	1	10%
Total general	10	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 31 requerimientos de periodo actual y 10 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE		1		1	1
CONTROL INTERNO DISIPLINARIO				9	9
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		11.3	12.5		11.8
OFICINA JURIDICA		12			12
SECRETARIA GENERAL				4	4
SUBGERENCIA GENERAL				10	10
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS		5			5
UNIDAD DE LOTERIAS		5.6	6.3	5	5.8
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		11			11
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	10	13			11.8
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE				3	3
Total general	10	8.2	8.8	2.4	5.8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5,8 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

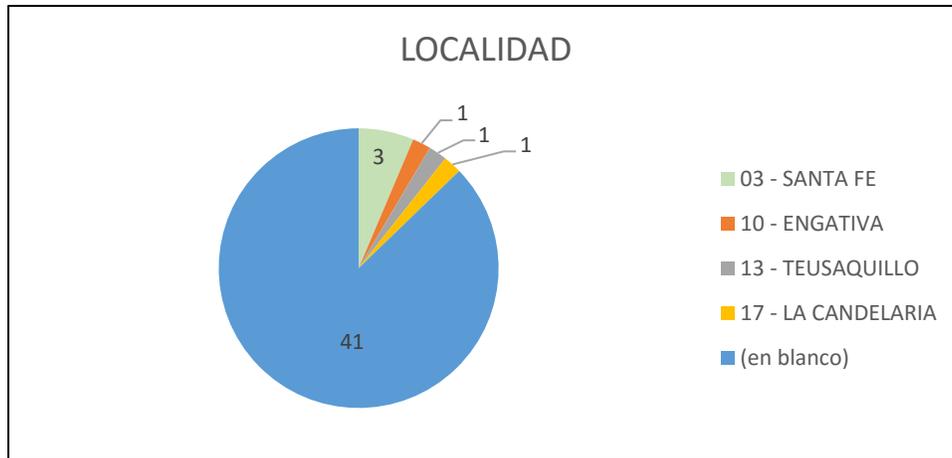
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 10 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 8,2 días
- Reclamo: 8,8 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,4 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 Control Interno Disciplinario: 9 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 11,8 días
- Oficina Jurídica: 12 días
- Secretaría General: 4 días
- Subgerencia General: 10 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías: 5,8 días
- Unidad de Recursos Físicos: 11 días
- Unidad de Talento Humano: 11,8 días
- Unidad Financiera y Contable: 3 días

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

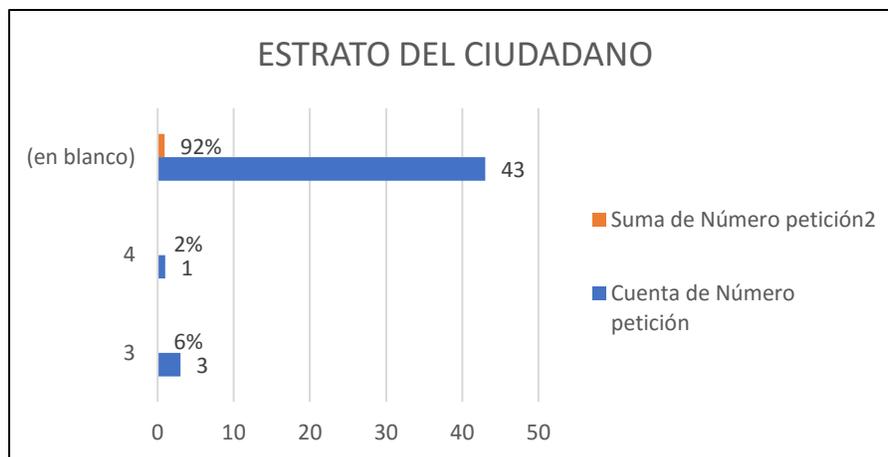


Total Requerimientos 47

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del SDQS Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 41 de las 47 PQRS recibidas, sólo se encontró información de tres (3) peticiones correspondientes a la localidad de Santa Fe, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá, una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo y una (1) petición correspondiente a la localidad de La Candelaria.

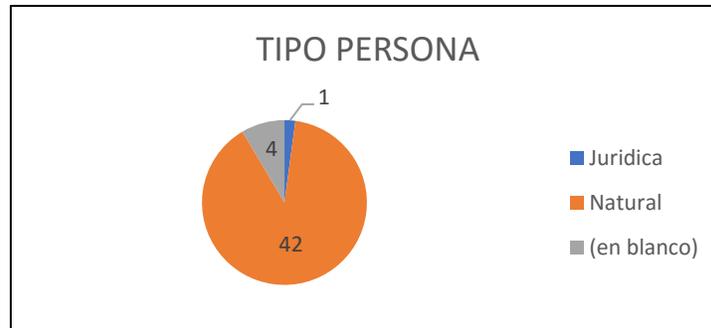
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 47

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 43 de las 47 peticiones recibidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4 y tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 47

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 42 peticiones que equivalen al 89% fueron realizadas por personas naturales, una (1) que equivale al 2% por persona jurídica y cuatro (4) que equivalen al 9% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en mayo de 2025.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	42	89%
Jurídica	1	2%
Anónimo	4	9%
Total	47	100%

Petionario	N	%
Identificado	43	91%
Total	47	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 43 que equivalen al 91% de las 47 peticiones recibidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (42 por persona natural y 1 por persona jurídica) y las 4 restantes que equivalen al 9% 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.