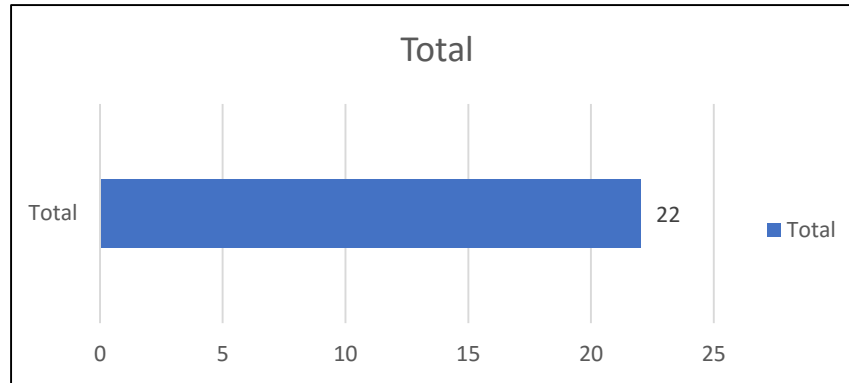


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD JUNIO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



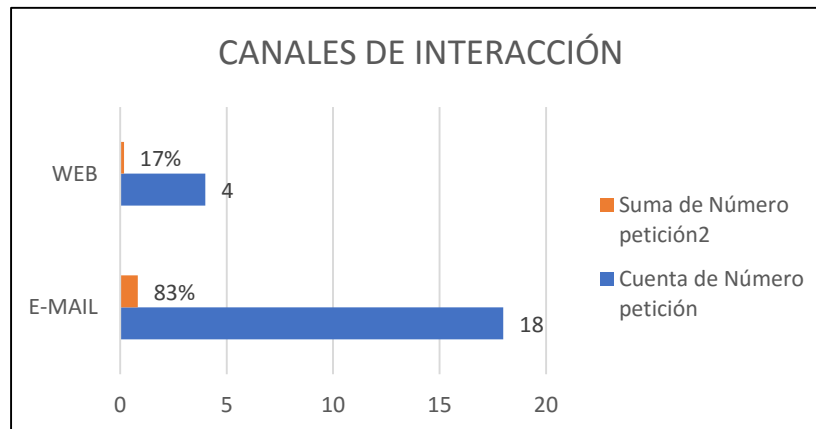
Total Requerimientos 22

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 PQRSF atendidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá registró en el mes de junio en el sistema Bogotá Te Escucha 18 PQRSF, 3 PQRSF fueron registradas directamente por los peticionarios en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibió por traslado 1 PQRSF para un total de **22 peticiones atendidas** en el mes de junio 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

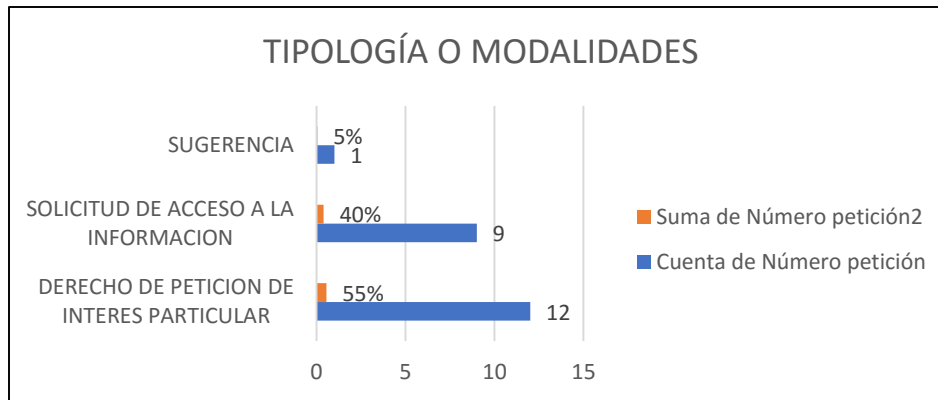


Total Requerimientos 22

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 o a través del formulario “antisoborno” de la página web con un 83%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de análisis, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRSFD que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 17% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 22

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 junio de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 40% y en un menor porcentaje “Sugerencia” con un 5%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	10	45%
PAGINA WEB	4	18%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	9%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	9%
INFORMACION INSTITUCIONAL	2	9%
Total 5 subtemas	20	91%
Otros subtemas	2	9%
Total general	22	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 45% que tenía que ver con cuatro 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, una cliente requería saber si aún podía cobrar un premio por aproximación que obtuvo en la compra de un billete físico para el sorteo extraordinario del 12 de diciembre de 2020 y una fracción física para el sorteo del 20 de junio de 2019, una cliente solicitó se le informara si obtuvo premio con el billete físico que adquirió para el sorteo extraordinario 0013 del 16 de mayo de 2026, un cliente requería información sobre qué premio obtuvo en una fracción física que compró para el sorteo 2822 del 27 de noviembre de 2025, un cliente preguntó qué significa el premio que obtuvo en el raspa y gana virtual (cupón por 3.000 créditos) de una fracción adquirida por la página web y cómo reclamar dicho premio, dos clientes solicitaron revisión y/o corrección del pago del premio que obtuvieron en la compra que realizaron a través de la página web para el sorteo 2851 ya que al cobrarlo mediante la opción de “cambiar a créditos” recibieron \$17.999 en lugar de los \$18.000 correspondientes lo que generó una inconsistencia o diferencia de \$1.

“Página Web” con un 18% que tenía que ver con un cliente que solicitó aclaración sobre por qué el sistema no le permite utilizar los 3.000 créditos que tiene en su cuenta inscrita en la página web para pagar el saldo restante de una compra de una fracción de \$6.000 para el sorteo 2849, un usuario sugirió optimizar la compra por la página web permitiendo adquirir la lotería por dicho canal sin registrar o crear una cuenta o perfil previo en donde piden una gran cantidad de datos personales sino que se pueda comprar solamente con datos necesarios como nombre, cédula y correo sin necesidad de crear una cuenta, y así mismo que el resto de los datos personales que actualmente se piden pasen a ser opcionales en caso de que el usuario quiera crear una cuenta, un cliente solicitó actualización o cambio del correo electrónico vinculado a su perfil inscrito en la página web, una cliente solicitó revisión de compra de un billete realizada a través de la página web sobre la cual recibió el correo de transacción aprobada y se le descontó el dinero de su cuenta de Nequi sin embargo la compra aparecía en su perfil inscrito en la página web en estado “cancelada”.

“Administración del Talento Humano” con un 9% relacionado con una solicitud de una ex funcionaria quien requería la verificación y el pago inmediato de aportes pensionales en mora ante Colpensiones para los ciclos 200409 y 200505, la actualización de su historia laboral y la expedición de certificaciones de pago y certificados de retención en la fuente de los años 2024 y 2025, una solicitud de una peticionaria quien requería las certificaciones actualizadas del Ingreso Base de Cotización (IBC) y los decretos de reajuste salarial de los años 2024 a 2026 y certificaciones con firma de funcionario competente del salario autorizado por la Ley para los años 2024, 2025 y 2026 para trámite ante Compensar EPS, dicha documentación la requerida con firma autorizada para subsanar un rechazo de Compensar EPS y lograr la reliquidación de sus prestaciones económicas e incapacidades.

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 9% que tenía que ver con un cliente quien solicitó la reversión de una redención de 15.000 puntos o créditos que no pudo utilizar como parte de pago de la compra en la página web para el sorteo 2850 debido a que la plataforma PSE de Bancolombia generó un error al procesar el pago del saldo excedente, un cliente requería información sobre dónde puede encontrar las fracciones que adquirió por la página web para el sorteo 2852.

“Información Institucional” con un 9% relacionado con una solicitud de información a las entidades del distrito en la que el petionario en ejercicio de la actividad periodística

requería información detallada acerca del manejo integral del Fondo Fijo/Caja Menor de todas las entidades del Distrito, la relación detallada de pagos, facturas, topes, actos administrativos de regulación y designación del responsable del Fondo Fijo/Caja Menor, así como los soportes de control, arqueos y restituciones de los periodos 2020-2023 y 2024 a la fecha, una solicitud de un peticionario quien requería información comercial, financiera y viabilidad técnica de sorteos electrónicos bajo un modelo de incentivos cruzados en la que solicitaba datos históricos de ventas (2019-2026) por canal, la estructura financiera y operativa del juego, costos operativos y comerciales de administración del juego, estudios de mercado del consumidor, y un concepto sobre la viabilidad técnica y normativa para implementar sorteos electrónicos dinámicos.

Y en un menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” y “Resultados de Sorteos” cada uno con un 5% 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”; 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 junio 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	5	38%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	3	23%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	15%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	8%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	1	8%
Total 5 primeras dependencias	12	92%
Otros dependencias	1	8%
Total general	13	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	7	58%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	17%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	17%
SECRETARIA GENERAL	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 13 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	Total general
ATENCION AL CLIENTE			1	1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	10.7	14		11.5
SECRETARIA GENERAL			5	5
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS			6	6
UNIDAD DE LOTERIAS	12.4	13	10	12
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS			10	10
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	16			16
Total general	12.3	13.5	4.8	8.8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 8,8 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:

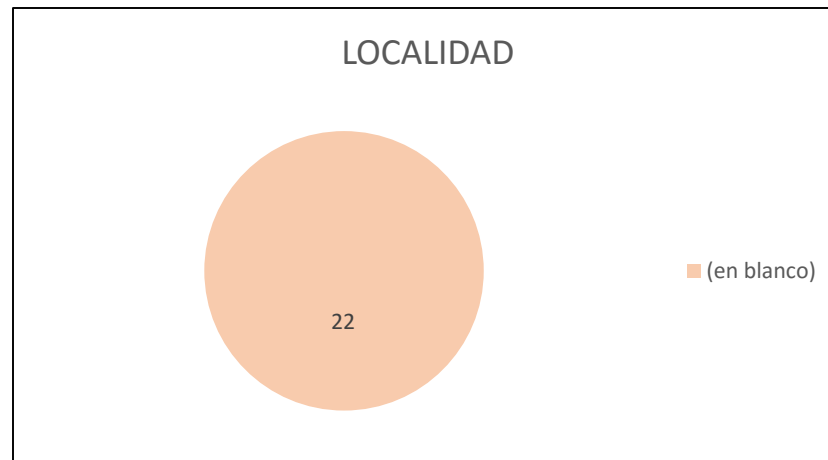
- Derecho de Petición de Interés Particular: 12.3 días
- Reclamo: 13.5 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 4.8 días

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: 11.5 días
- Secretaría General: 5 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 6 días
- Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 12 días
- Unidad de Recursos Físicos: 10 días
- Unidad de Talento Humano: 16 días*

*** Nota:** Para la Unidad de Talento Humano se reporta un tiempo promedio de respuesta de 16 días a un Derecho de Petición de Interés Particular recibido el 1 de junio de 2026 a las 5:41 p.m., y registrado y asignado a dicha dependencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el 2 de junio de 2026 al cual se debía dar respuesta el 24 de junio de 2026 y la dependencia emitió respuesta al peticionario el 25 de junio de 2026; un día hábil adicional fuera del término legal.

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

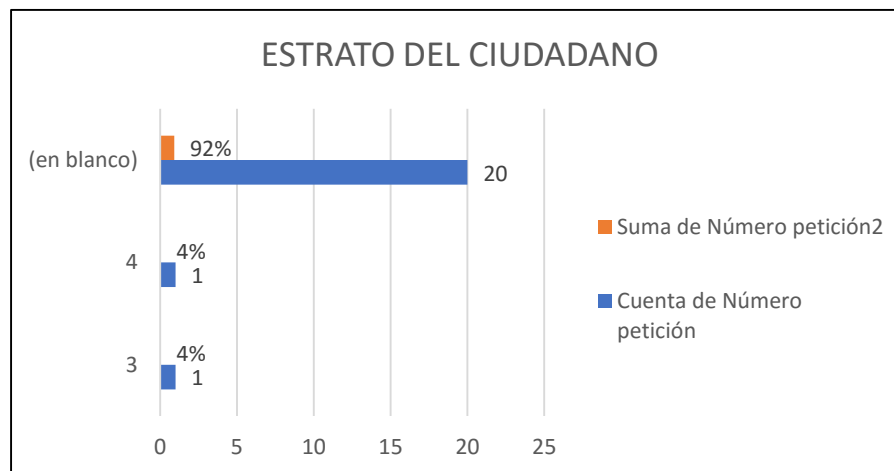


Total Requerimientos 22

Análisis

Dentro de la información suministrada por los peticionarios y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de ninguna de las 22 PQRSFD atendidas.

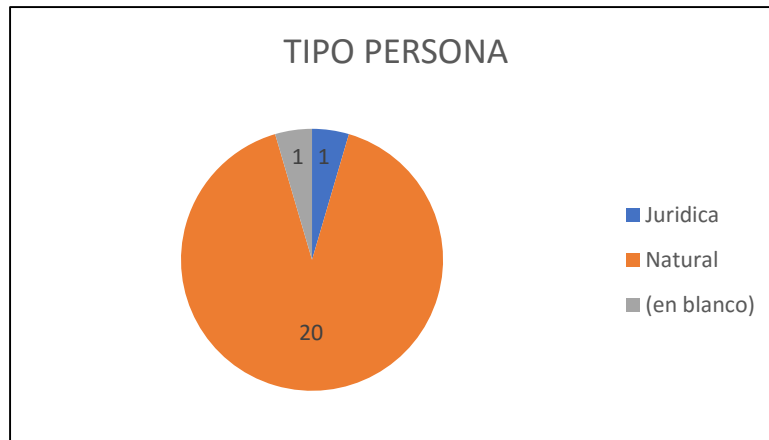
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Total Requerimientos 22

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 20 de las 22 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 4 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 3.



Total Requerimientos 22

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 20 peticiones que equivalen al 91% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 4.5% por persona jurídica y la restante equivalente al 4.5% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en junio de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	20	91%
Jurídica	1	5%
Anónimo	1	5%
Total	22	100%

Peticionario	N	%
Identificado	21	95%
Total	22	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas en el mes de análisis, se observa que 21 que equivalen al 95% de las 22 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (20 por persona natural y 1 por persona jurídica) y la restante que equivale al 5% por peticionario anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSFD recibidas en el mes de junio 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 junio de 2026 (22 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en mayo de 2026 (34 PQRSFD) hubo una disminución en las peticiones (10 menos que el mes anterior) lo que obedece a que en el mes de estudio se registró una disminución en: Derecho de Petición de Interés Particular y Solicitud de Acceso a la Información.

- A diferencia del mes de mayo en el que se recibieron tres reclamos, en el mes de junio no se recibió ninguno.

- También se evidencia que tanto en el mes anterior como en el mes de análisis el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRSFD fue el canal e-mail.

- Se evidencia un aumento en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 6,8 días en el mes de mayo de 2026 a 8,8 días en el mes de junio; aclarando que de las respuestas emitidas a todas las PQRSFD atendidas en el mes de junio de 2026 veintiuna (21) se respondieron 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 análisis 21 peticionarios que corresponden al 95% fueron peticionarios identificados (20 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 mayo el 84% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de junio el 91% (20 peticiones).

- Al igual que el mes anterior en el que se atendió una petición de persona anónima, en el mes de análisis se atendieron tres peticiones por ese tipo de persona.

- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía en el mes de análisis fue “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con una participación del 45% sobre el total de PQRSFD atendidas.

- Mientras que en el mes de mayo de 2026 se recibieron peticiones por los subtemas: “Temas Contractuales” y “Operación de Rifas” en el mes de junio no se recibieron peticiones por esos subtemas, Y mientras que en el mes de mayo no se recibieron peticiones por los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” y “Administración del Talento Humano” en el mes de junio sí se recibieron peticiones por dichos subtemas.

Recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo, desarrollando y optimizando, en las diferentes dependencias de la entidad, las acciones conducentes a la atención oportuna a las PQRSFD 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 PQRSFD pendientes de trámite para gestionarlas y atenderlas con prontitud, celeridad y oportunidad.
- Tener siempre presente que la desatención o no atención oportuna de las PQRSFD puede constituir falta disciplinaria de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.
- Cerrar las PQRSFD 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 PQRSFD 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 se han venido implementando para velar por el 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 PQRSFD y que surgen producto del análisis de las temáticas más recurrentes de las peticiones y de las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.