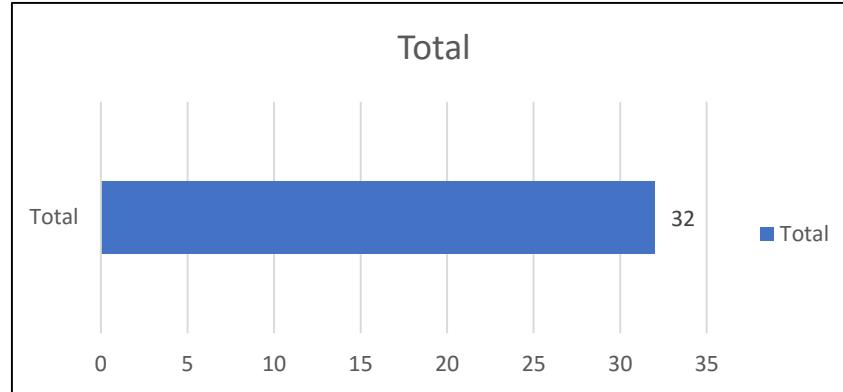


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD MAYO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



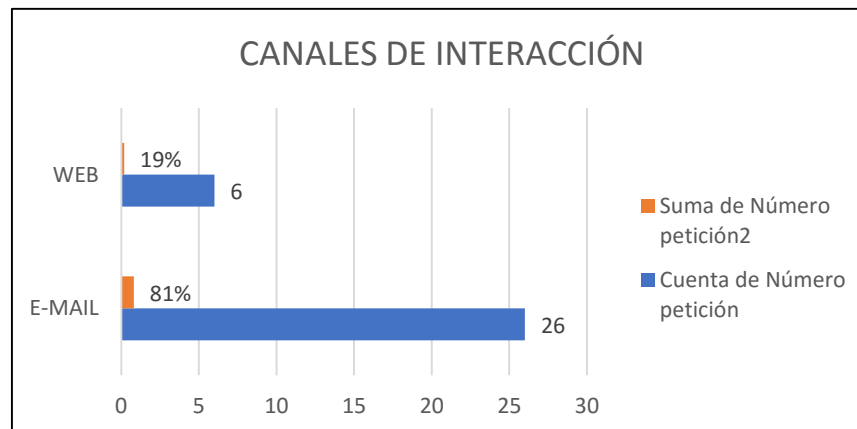
Total Requerimientos 32

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 mayo en el sistema Bogotá Te Escucha 26 PQRSFD, 3 PQRSFD fueron registradas directamente por los peticionarios en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 3 PQRSFD para un total de **32 peticiones atendidas** en el mes de mayo 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

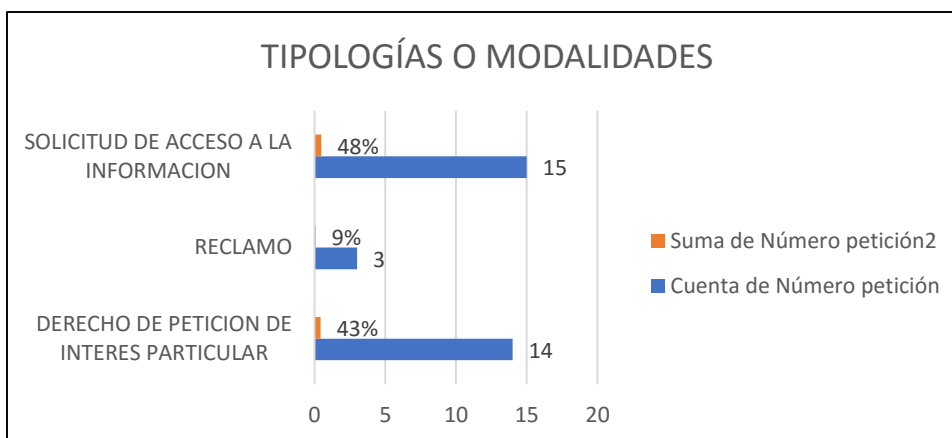


Total Requerimientos 32

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 81%, 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 PQRSFD que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 19% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 32

Análisis

Del total de requerimientos: “Solicitud de Acceso a la Información” con un 48% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de mayo de 2026, seguido de “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 43% y en un menor porcentaje “Reclamo” con un 9%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	14	44%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	7	22%
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES	3	9%
PAGINA WEB	3	9%
TEMAS CONTRACTUALES	2	6%
Total 5 subtemas	29	91%
Otros subtemas	3	9%
Total general	32	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 44% que tenía que ver con cinco 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 dos clientes por la demora de más de 30 días para el pago del premio que obtuvieron en compra que realizaron a través de la página web y que solicitaron por consignación, un cliente requería saber cómo cobrar premio de aproximación en compra realizada por la página web para el sorteo extraordinario 0013, un cliente preguntó cómo opera el acierto del combinado en cualquier orden frente al número adquirido para el sorteo 2848, un cliente solicitó se le informara cómo cobrar premio por aproximación en compra de billete físico para el sorteo extraordinario 0013, un cliente requería saber cuánto paga el acierto de un seco en diferente serie de un billete adquirido para el sorteo extraordinario 0013, un cliente preguntó cuánto paga el acierto de un seco sin serie y la última cifra del mayor sin serie de un billete que compró para el sorteo extraordinario 0013, una cliente requería saber si el acierto de las cuatro cifras en diferente orden sin serie del premio seco de 1.000 millones del sorteo 2847 paga algo, una cliente requería se le aclarara el valor que le deben pagar por el acierto del mayor en diferente orden sin serie que obtuvo en la fracción física adquirida para el sorteo 2845 toda vez que en el punto de venta al que se acercó para reclamar el premio la asesora le indicó que había ganado \$2.450.000 y que para cobrarlo debía dirigirse a la oficina principal en donde le dijeron que no había ganado nada que ese acierto solo paga \$12.000 y que debieron habérselo pagado en el punto en donde lo compró y le devolvió la fracción sin pagarle el premio por lo que solicitó a la Lotería le indicara cuál es el valor real ganado y a qué punto dirigirse a reclamar el premio.

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 22% que tenía que ver con un cliente que solicitó el envío de notificación de premio obtenido en compra realizada en la página web para el sorteo 2844, una cliente requería le enviaran el PDF con el billete adquirido en la página web, un cliente pidió le reenviaran el comprobante de la compra realizada en la página web para el sorteo extraordinario 013, dos clientes requerían se les informara si obtuvieron o no premio con las frases del raspa y gana que les salió en el billete que adquirieron para el sorteo extraordinario 013, un cliente solicitó información sobre el costo del billete para el sorteo 2848 ya que al realizar la compra por la página web le salió el valor del billete a \$18.000 pero solo tiene 2 fracciones cada una a \$9.000 y no las 3 fracciones cada una a \$6.000 que componen un billete, un ciudadano con condición de autismo según informó en su comunicación indicó haber recibido un trato agresivo y excluyente por parte de un lotero en el centro de Bogotá por lo que solicitó una sanción radical así como el despido inmediato del lotero sin derecho a la liquidación ni al debido proceso además del registro de múltiples memorandos en su hoja de vida y entidades en las que este afiliado el vendedor.

“Operación de Juegos Promocionales” con un 9% relacionado con un peticionario que solicitó la intervención de la Lotería de Bogotá por su descalificación, según él, arbitraria en el concurso "Santafé 20 Años" tras ganar un iPhone 17 Pro Max en Instagram ya que el organizador invalidó su premio argumentando subjetivamente que un amigo etiquetado (con foto de anime) no era una persona natural, violando los términos publicados por lo cual solicitó una indagación administrativa y la revisión de las actas del sorteo y la evaluación jurídica del mismo para garantizar el debido proceso y la transparencia, un ciudadano solicitó se le informara si para la realización de una actividad interna denominada “Polla Mundialista” dirigida exclusivamente a asociados y colaboradores de una cooperativa cerrada y sin ánimo de lucro se requiere algún tipo de permiso, autorización o trámite especial ante la Lotería de Bogotá aclarando que la actividad tendría un carácter recreativo

e interno sin apertura al público general, y estaría dirigida únicamente a integrantes de la cooperativa, un peticionario anónimo solicitó se le informara si una campaña promocional denominada “alienta, acierta y gana” (basada en pronósticos deportivos a cambio de un descuento del 50%) que piensa implementar en su plataforma de e-commerce y cuya mecánica detalla en la petición puede ser considerada un juego de suerte y azar en los términos de la ley 643 de 2001 y si requiere autorización de Coljuegos o de alguna otra autoridad competente y cuál es el procedimiento aplicable, requisitos, tiempos y normativa correspondiente y en caso de no corresponder a un juego de suerte y azar se le informe si la actividad puede desarrollarse libremente como campaña comercial o si existe alguna obligación regulatoria adicional aplicable.

“Página Web” con un 9% que tenía que ver con una cliente quien solicitó el ajuste de la fecha de nacimiento que aparece en su perfil inscrito en la página web ya que no corresponde a la fecha correcta, un cliente solicitó asistencia o soporte técnico ya que su cuenta inscrita en la página web le aparece bloqueada y no ha sido posible restablecerla, un cliente presentó reclamo por fallas en la contraseña para acceder a su perfil ya que cada vez que va a iniciar sesión le sale un aviso de “contraseña incorrecta” y debe cambiarla pero una vez reestablecida sólo le sirve para un solo ingreso.

“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 en calidad de apoderado de “Andina SA en reorganización” requería información y copias de contratos de suministro de alimentos o insumos celebrados entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y las firmas CNG S.A.S. o Fundación Bapacop (directamente o en consorcio) vigencias, presupuestos, saldos pendientes y los mecanismos de control utilizados para verificar el pago a los proveedores de dichas compañías, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que peticionario anónimo requería información sobre las propuestas contractuales presentadas por el ciudadano (descrito en la petición) en los últimos 10 años para el “Mantenimiento de parque de vehículos y maquinaria en Bogotá” y si de estos procesos contractuales se han derivado responsabilidades fiscales, disciplinarias o penales, así como informarle para los años 2022 y 2023 quiénes eran las personas encargadas de adjudicar contratos atinentes a “Mantenimiento de parque de vehículos y maquinaria en Bogotá” en las distintas entidades que componen la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Y en un menor porcentaje los subtemas: “Información Institucional”, “Operación de Rifas” y “Resultados de Sorteos” cada uno con un 3% 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 abril 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	14	70%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	2	10%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	2	10%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
Total 5 primeras dependencias	20	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	20	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	4	31%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	4	31%
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS	3	23%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	8%
SUBGERENCIA GENERAL (Subgerencia Comercial y de Operaciones)	1	8%
Total 5 primeras dependencias	13	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	13	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 20 requerimientos de periodo actual y 13 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	4		1	1.9
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	15			15
SECRETARIA GENERAL			4	4
SUBGERENCIA GENERAL (Subgerencia Comercial y de Operaciones)			6	6
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	6		8	7
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	13	5	9.5	10.5
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS			9.3	9.3
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	14.7		10	13.5
Total general	10.4	5	4.5	6.8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,8 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

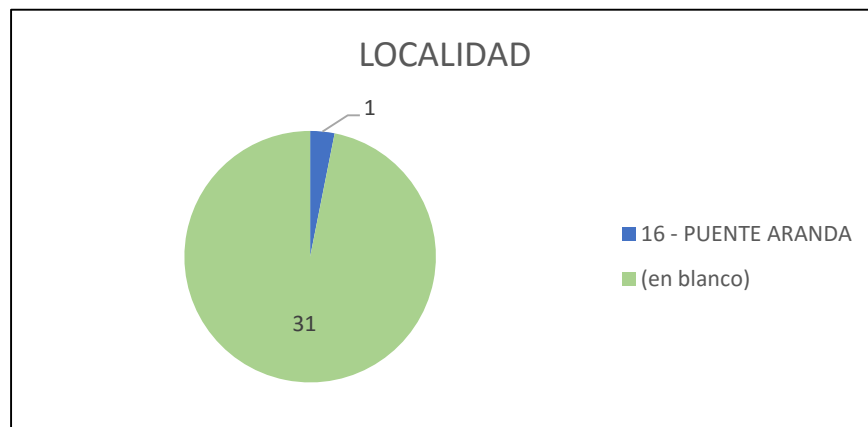
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 10,4 días
- Reclamo: 5 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 4,5 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: 1,9 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 15 días
- Secretaría General: 4 días
- Subgerencia General (Subgerencia Comercial y de Operaciones): 6 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 7 días
- Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 10,5 días
- Unidad de Recursos Físicos: 9,3 días
- Unidad de Talento Humano: 13,5 días

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

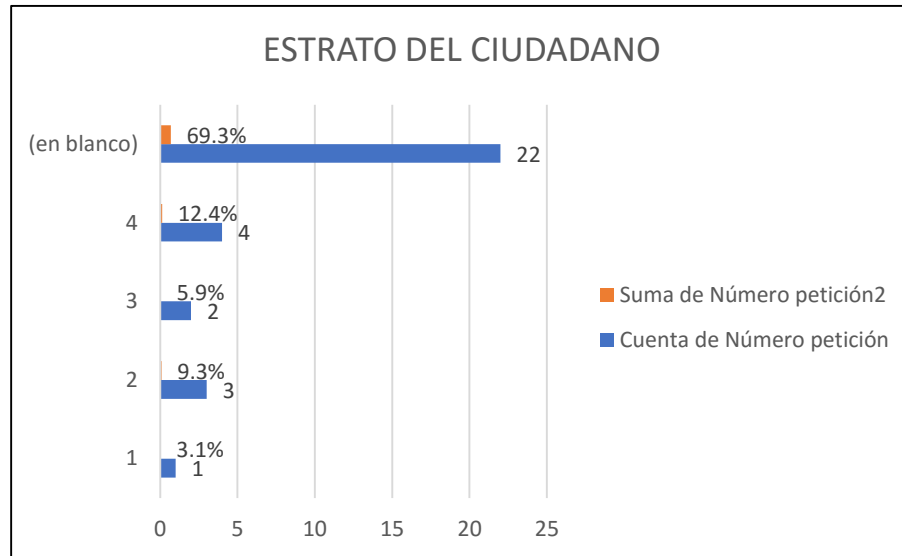


Total Requerimientos 32

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 31 de las 32 PQRSFD atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Puente Aranda.

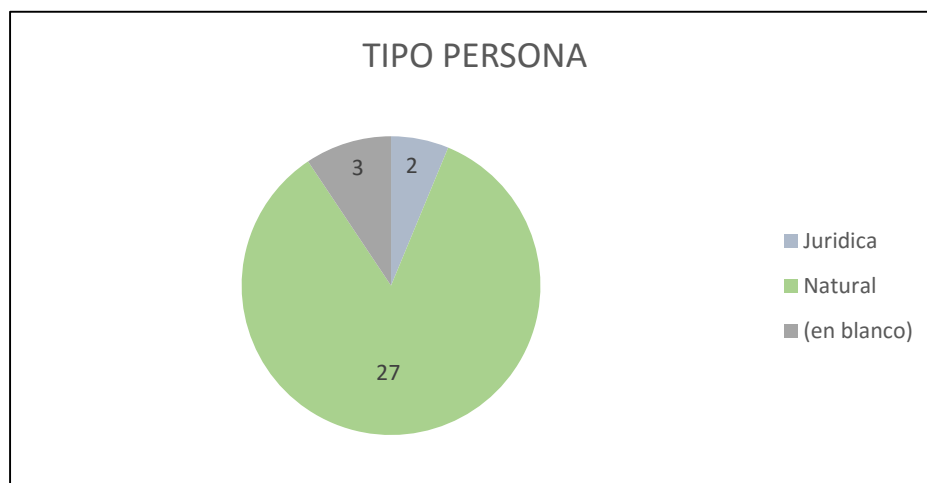
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Total Requerimientos 32

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 22 de las 32 peticiones atendidas, sólo se encontró información de cuatro (4) peticionarios correspondientes al estrato 4, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 3, tres (3) peticionarios correspondientes al estrato 2 y un (1) petionario correspondiente al estrato 1.



Total Requerimientos 32

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 27 peticiones que equivalen al 84% fueron realizadas por personas naturales, tres (3) equivalentes al 10% por personas anónimas y dos (2) que equivalen al 6% por personas jurídicas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en mayo de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo petionario	N	%
Natural	27	84%
Jurídica	2	6%
Anónimo	3	9%
Total	32	100%

Petionario	N	%
Identificado	29	91%
Total	32	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 29 que equivalen al 91% de las 32 peticiones atendidas, fueron realizadas por petionarios identificados (27 por persona natural y 2 por persona jurídica) y los tres restantes que equivalen al 9% por petionarios anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSFD recibidas en el mes de mayo 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 mayo de 2026 (32 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en abril de 2026 (34 PQRSFD) hubo una disminución en las peticiones (2 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.
- A diferencia del mes anterior en el que no se recibieron reclamos, en el mes de estudio sí se recibieron tres (3) 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 PQRSFD 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 6,4 días en el mes de abril de 2026 a 6,8 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a

todas las PQRSFD atendidas en el mes de mayo 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 mayo 29 petitionarios que corresponden al 91% fueron petitionarios identificados (27 por persona natural y 2 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 abril el 94% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 84% (27 peticiones).

- Mientras que en el mes de abril no se recibieron peticiones por persona anónima, en el mes de estudio sí se recibieron tres.

- 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 44% sobre el total de PQRSFD atendidas.

- Mientras que en el mes de abril de 2026 se recibieron peticiones por los subtemas: “Administración del Talento Humano” y “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” en el mes de mayo no se recibieron peticiones por esos subtemas, Y mientras que en el mes de abril no se recibieron peticiones por los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” y “Operación de Rifas” en el mes de mayo sí se recibieron peticiones por dichos subtemas.

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 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 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 PQRSFD y que surgen producto del análisis de las temáticas más recurrentes de las peticiones y de las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.