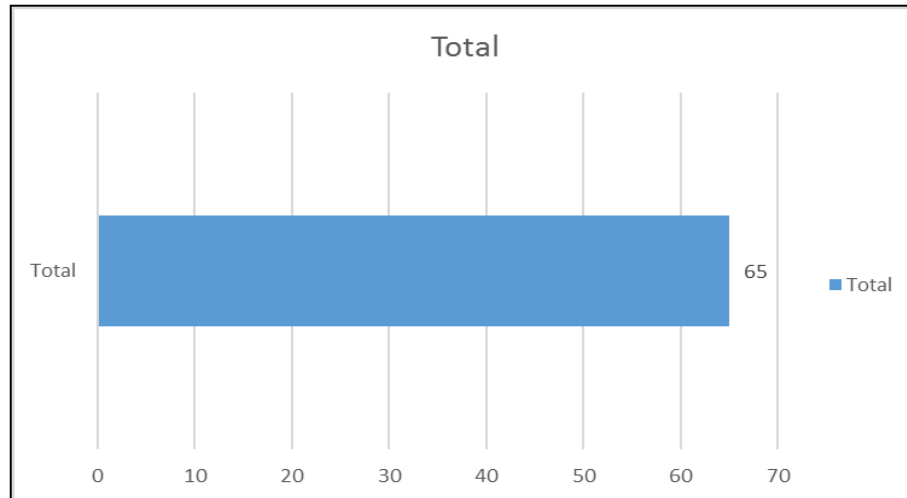


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD SEPTIEMBRE 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



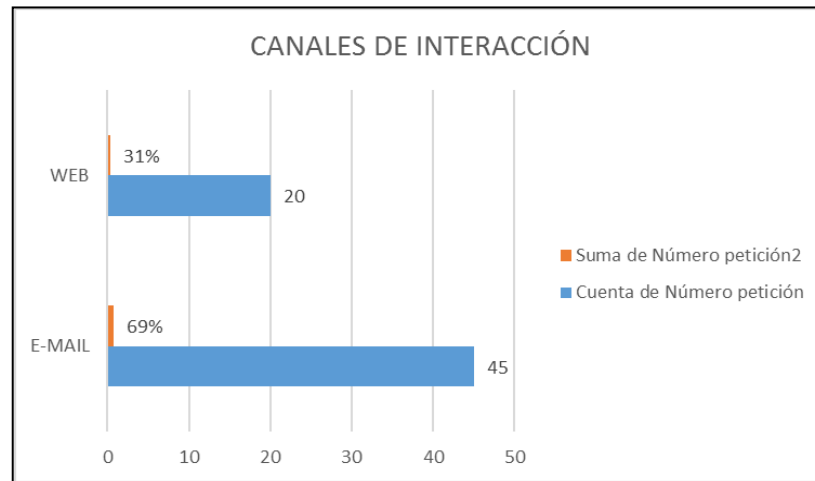
Total Requerimientos 65

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 septiembre en el sistema Bogotá Te Escucha 45 PQRSFD, 2 PQRSFD fueron registradas directamente por los peticionarios en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 18 PQRSD para un total de **65 peticiones atendidas** en el mes de septiembre de 2026, a las cuales se les dio el trámite respectivo.

NOTA: Para la cantidad de peticiones atendidas en el mes de análisis, 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

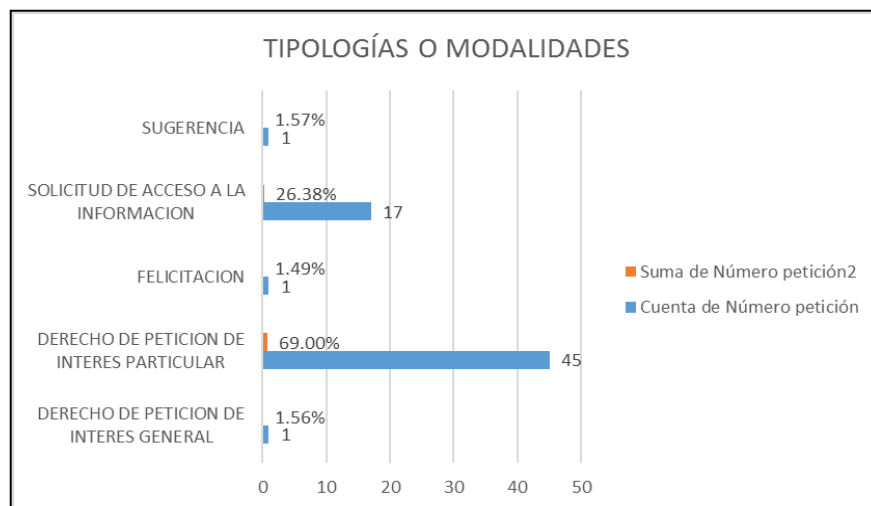


Total Requerimientos 65

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) o a través del formulario “antisoborno” de la página web con un 69%, fue el medio más utilizado por los usuarios 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 31% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 65

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 69% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de septiembre de 2026, seguido de

“Solicitud de Acceso a la Información” con un 26.38% y en un menor porcentaje “Sugerencia” con un 1.57%, “Felicitación” con un 1.49% y “Derecho de Petición de Interés General” con un 1.56%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	18	28%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	15	23%
INFORMACION INSTITUCIONAL	12	18%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	9%
PAGINA WEB	5	8%
Total 5 subtemas	56	86%
Otros subtemas	9	14%
Total general	65	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 28% que tenía que ver con trece 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 certificación aclaración como ganadora en el sorteo 2817 del año 2025 y aclaración/actualización del reporte ante la DIAN por ganancia ocasional, aclarando el cobro realizado por tercero. Dos clientes solicitaron información sobre cómo reclamar o cobrar premio por aproximación que obtuvieron en compra realizada por la página web. Un cliente remitió el formato de identificación de ganador debidamente diligenciado en caso de que fuera requerido para el pago del premio obtenido en compra hecha para el sorteo 2864. Un cliente requería aclaración e información sobre los descuentos y retenciones de ley que se aplican al premio mayor.

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 23% que tenía que ver con un cliente que requería saber cómo recibe los billetes adquiridos por la página web. Dos clientes solicitaron información sobre cómo consultar el raspa y gana de compras que hicieron por la página web. Nueve clientes solicitaron el envío del billete o fracción que compraron en la web para el sorteo 2863 ya que indicaron no haberlo recibido. Una cliente solicitó el envío del billete digital adquirido por la página web para el sorteo 2865. Un cliente manifestó su inconformidad con el diseño y difícil navegación de la nueva página web lo que le impidió realizar la compra del billete para el sorteo 2863. Un cliente requería soporte técnico en proceso de compra en la página web que le aparece en estado pendiente.

“Información Institucional” con un 18% que tenía que ver con una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que la peticionaria solicitaba revisión y actualización de clasificación del Sisbén,

valoración de situación socioeconómica y acceso a subsidio o apoyo económico para persona mayor (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría Distrital de Planeación ya tenían asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que peticionario anónimo solicitaba verificación institucional sobre la placa y propiedad de un vehículo del distrito involucrado en un incidente vial reportado por el ciudadano. Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que el peticionario realizaba propuesta de articulación interinstitucional de ASOREDEAGRO dirigida a secretarías distritales (Integración, Jurídica, Desarrollo Económico y Seguridad) y solicitud de cooperación para programas sociales y productivos (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría Distrital de Integración Social, la Secretaría Jurídica Distrital, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ya tenían asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que la peticionaria requería información técnica e hidrometeorológica sobre riesgo de inundaciones en Bogotá así como datos topográficos, hidrológicos y del sistema de drenaje para investigación de maestría en gestión de riesgos (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER) ya tenían asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que el peticionario requería información sobre medidas de salud pública frente a la contaminación atmosférica en Bogotá D.C. e institucionalización del teletrabajo como instrumento de política ambiental, sanitaria y de movilidad (*esa misma petición fue trasladada nuevamente con otro número de petición a través del Sistema Bogotá Te Escucha y se cerró con respuesta definitiva*). Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que el peticionario en ejercicio de control social requería temas de contratos, indicadores y articulación en protección y bienestar animal en la localidad de Puente Aranda (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA) y la Secretaría Distrital de Gobierno ya tenían asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que el peticionario hacía ofrecimiento de servicios profesionales, asesoría en minerales críticos y propuesta de modelo APP para reconstrucción de vivienda post-desastre (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y/o la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ya tenían asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que el peticionario solicitaba atención, traslado y reubicación de un panal de abejas en espacio público de la localidad de Bosa (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU ya tenía asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Una petición de interés general trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que peticionario anónimo solicitaba optimización del servicio de transporte y mejorar la frecuencia, capacidad y operación de la ruta SITP 333 en sectores como Alsacia y El Ferrol (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A ya tenía asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Un peticionario requería información sobre dependencias, funcionarios responsables, datos de contacto y canales oficiales en materia de infraestructura y soluciones energéticas.

Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería información pública de carácter periodístico sobre ingresos, presupuesto, planta de personal, contratación y deuda pública en el marco de una investigación periodística sobre el costo y la estructura del gasto del Estado colombiano.

“Administración del Talento Humano” con un 9% que tenía que ver con una peticionaria que requería el certificado de ingresos y retenciones año 2025 con fines a la declaración de renta año 2025 ya que a la fecha no le había sido enviado. Un peticionario requería la expedición de la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL) correspondiente al periodo 1989 – 1995 con destino a trámites pensionales. Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería información, copias y estudio técnico sobre el uso de listas de elegibles, vacantes definitivas y empleos equivalentes en el marco del Proceso de Selección Distrito Capital 6. Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que la peticionaria requería viabilidad para realizar prácticas profesionales del programa de Derecho (144 horas) y disponibilidad de cupos. Una petición de interés particular trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que peticionario anónimo solicitaba verificación de vacantes equivalentes y uso de lista de elegibles de la Convocatoria Distrito Capital 6 (OPEC 204185). Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en la que la Junta Directiva de la organización sindical ASINDECA requería información sobre planta de personal, estructura de empleos, escalas salariales y componentes de compensación.

“Página Web” con un 8% que tenía que ver con una cliente que requería ajuste con cuenta duplicada en la página web. Un cliente felicitó por el diseño, funcionalidad y agrado general de la nueva página web de la Lotería de Bogotá. Un cliente pidió el traslado de premio obtenido en el sorteo 2863 en su cuenta o perfil inscrito en la página web. Una cliente solicitó actualización de su número celular en la cuenta o perfil inscrito en la página web. Una cliente requería soporte técnico para el restablecimiento de contraseña ya que indicó que no le llega el link respectivo.

Y en un menor porcentaje los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional” y “Temas Contractuales” cada uno con un 3%, seguido de “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Operación de Juegos Promocionales”, “Reclamo de Datos Habeas Data”, “Resultados de Sorteos” y “Temas Financieros” cada uno con un 1.5% 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 septiembre de 2026, peticiones con el subtema: veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	14	29%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	15	31%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	8	17%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	7	15%
OFICINA JURIDICA	1	2%
Total 5 primeras dependencias	45	94%
Otros dependencias	3	6%
Total general	48	100%

DEPENDENCIAS	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	7	39%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	22%
SECRETARIA GENERAL	3	17%
ATENCION AL CLIENTE	1	6%
OFICINA JURIDICA	1	6%
Total 5 primeras dependencias	16	89%
Otros dependencias	2	11%
Total general	18	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 48 requerimientos de periodo actual (septiembre) y 18 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1	1	1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		9.2			11	9.3
OFICINA JURIDICA	14	12				13
SECRETARIA GENERAL		10				10
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS				5		5
UNIDAD DE LOTERIAS		7.7		6.7		7.5
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS		9		10		9.5
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		9.5		6		7.8
Total general	7.5	7.9	1	3.9	11	6.7

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6.7 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

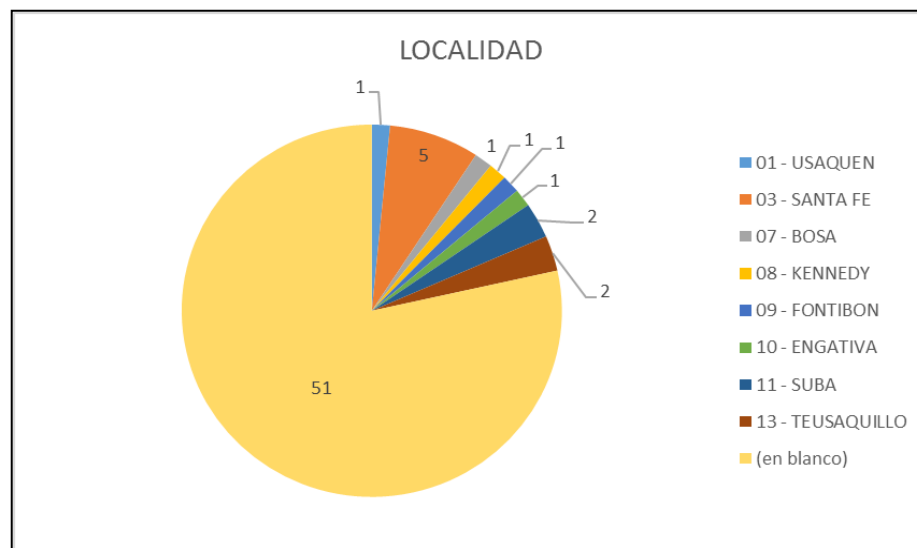
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 7.5 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7.9 días
- Felicitación: 1 día
- Solicitud de Acceso a la Información: 3.9 días
- Sugerencia: 11 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: 9.3 días
- Oficina Jurídica: 13 días
- Secretaría General: 10 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 5 días
- Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 7.5 días
- Unidad de Recursos Físicos: 9.5 días
- Unidad de Talento Humano: 7.8 días

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

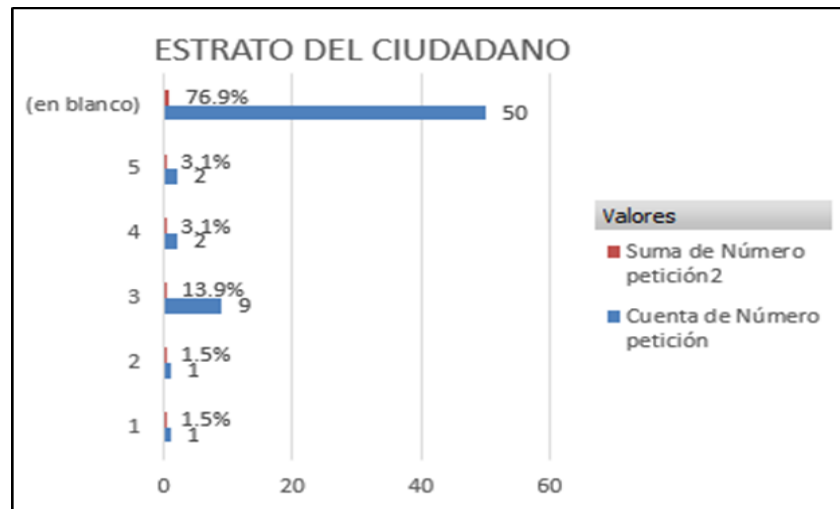


Total Requerimientos 65

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 51 de las 65 PQRSFD atendidas, sólo se encontró información de cinco (5) peticiones correspondientes a la localidad de Santa Fe, dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Suba, dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Teusaquillo, una (1) petición correspondiente a la localidad de Usaquén, una (1) petición correspondiente a la localidad de Bosa, una (1) petición correspondiente a la localidad de Kennedy, una (1) petición correspondiente a la localidad de Fontibón, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá.

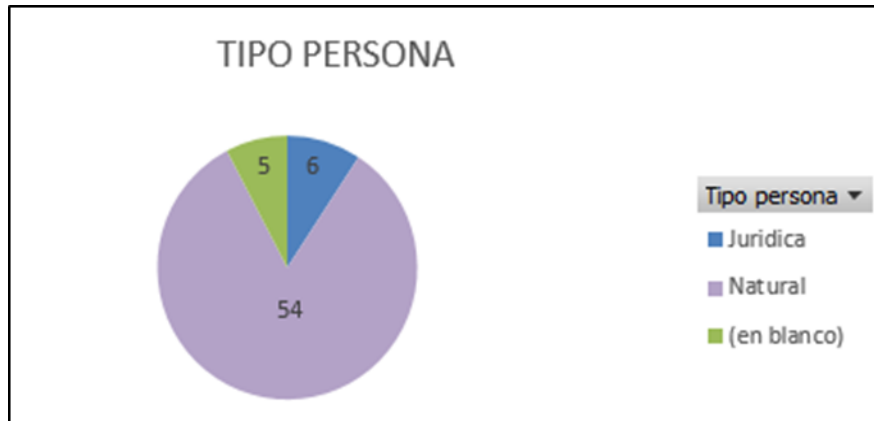
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 65

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 50 de las 65 peticiones atendidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 5, dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4, nueve (9) peticionarios correspondientes al estrato 3, un (1) peticionario correspondiente al estrato 2 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 1.



Total Requerimientos 65

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 54 peticiones que equivalen al 83% fueron realizadas por personas naturales, seis (6) equivalentes al 9% por personas jurídicas y las cinco (5) restantes equivalentes al 8% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en septiembre de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	54	83%
Jurídica	6	9%
Anónimo	5	8%
Total	65	100%

Peticionario	N	%
Identificado	60	92%
Total	65	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas en el mes de análisis, se observa que 60 que equivalen al 92% de las 65 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (54 por persona natural y 6 por persona jurídica) y las cinco (5) restantes que equivalen al 8% por peticionarios anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSFD atendidas en el mes de septiembre 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 septiembre de 2026 (65 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en agosto de 2026 (43 PQRSFD) hubo un aumento en las peticiones (22 más que el mes anterior) lo que obedece a que en el mes de estudio se registró un aumento en: Derecho de Petición de Interés Particular.
- Tanto en el mes de agosto como en el mes de septiembre no se recibieron reclamos.
- A diferencia del mes de agosto en el que no se recibió ninguna Felicitación, en el mes de septiembre se recibió una PQRSFD por esa tipología.
- También se evidencia que tanto en el mes anterior como en el mes de análisis el canal más utilizado 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 5.5 días en el mes de agosto de 2026 a 6.7 días en el mes de septiembre; aclarando que las respuestas a todas las PQRSFD atendidas en el mes de septiembre 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 análisis 60 petitionarios que corresponden al 92% fueron petitionarios identificados (54 por persona natural y 6 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 agosto el 83.7% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de septiembre el 83% (54 peticiones).
- Tanto en agosto como en septiembre se atendieron cinco (5) peticiones de persona anónima.
- 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 28% sobre el total de PQRSFD atendidas.
- Mientras que en el mes de agosto de 2026 no se recibieron peticiones por los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales”, “Reclamo de Datos Habeas Data” y “Temas Financieros” en el mes de septiembre sí se recibieron peticiones por dichos subtemas. Y

mientras que en el mes de agosto se recibieron peticiones por los subtemas: “Traslado a Entidades Distritales” y “Veedurías Ciudadanas” en el mes de septiembre no se recibieron peticiones por esos 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.